

WISSENSKOMMUNIKATION IN CHATS

NICOLA DÖRING UND SANDRA PÖSCHL

Im Internet und in Online-Diensten wie AOL stehen Hunderttausende von Chat-Räumen bzw. Chat-Kanälen zur Verfügung [1, 2]. Die zeitgleich im Chat eingeloggtten Personen können durch das Ablesen vom Monitor und das Tippen auf der Computertastatur untereinander *maschinenschriftliche Gespräche* führen. Von den 28,3 Millionen deutschen Onlinerinnen und Onlinern, die älter als 14 sind, nutzten im Jahr 2001 23 Prozent regelmäßig mindestens einmal pro Woche Online-Foren und Chats; bei den 14- bis 19-Jährigen waren es sogar 59 Prozent (vgl. van Eimeren/Gerhard/Fres 2002).

Online-Chats werden oft mit Kneipen oder Single-Bars verglichen und somit als gesellige Freizeit-Treffpunkte und Kontaktbörsen charakterisiert. Doch diese Betrachtung ist zu eng, denn Chats erfüllen auch ganz andere Funktionen: Grob lassen sich *Off-Topic*-Chats (ohne feste Themen zum freien Plaudern und Flirten) von *On-Topic*-Chats (mit vorgegebenen Themen) abgrenzen. On-Topic-Chats kommen seltener im Webchat und häufiger im IRC (Internet Relay Chat) vor. Oft sind sie dem Wissensaustausch über Computerthemen gewidmet. Daneben existieren im IRC zahlreiche stark frequentierte Channels zum Tausch von Bildern, Musikstücken und Computerprogrammen, bei denen es um Transaktion und nicht um Kommunikation geht (vgl. Döring 2003).

Typen von Chattern

Für eine sozialwissenschaftliche Analyse des Chattens ist es besonders einschlägig, die Chatter gemäß den von ihnen im Chat verfolgten Zielen (z.B. Information, Unterhaltung, Kontakt, Eskapismus) sowie gemäß ihrer Teilnahme am Chat-Geschehen zu gruppieren: In konkreten Chat-Räumen lassen sich Neulinge und Gelegenheitsgäste von regelmäßigen Teilnehmern und Stammnutzern (Regulars) abgrenzen, von denen wiederum eine Teilgruppe als Funktionsträger aktiv sind (z.B. Chat-Moderator, Channel-Operator, Superuser).

Neben den dominierenden geselligen und unterhaltsamen Chats werden Chats auch für die Wissenskommunikation genutzt: Beispiele sind etwa Experten-Interviews [4], Beratungen für Kunden [5] oder

auch Diskussionen im Rahmen der virtuellen Teamarbeit oder des netzbasierten kooperativen Lernens [6]. Nicht zuletzt existieren gerade im IRC seit Jahren Hunderte von selbst organisierten und teilweise stark besuchten On-Topic-Chats. Auf der Basis von Praxiserfahrungen, Theorie und Empirie lassen sich eine Reihe von Chancen und Problemen des Wissensaustauschs in Chats benennen.

Chancen des Wissensaustauschs in Chats

Ein Chat-Raum bietet im Unterschied zum Besprechungsraum außerhalb des Netzes folgende Chancen für einen verbesserten Wissensaustausch:

- Ein *größerer Wissenspool* kann erschlossen werden, weil Teilnehmer(innen) aus aller Welt sich ohne zeit- und kostenintensive Anreise einloggen können.
- Der sofortige Zugriff sowie der zeitgleiche Austausch sorgen für *Schnelligkeit* im Wissensaustausch.
- Bei der Chat-Kommunikation (wie bei der computervermittelten Kommunikation generell) ist *automatische Protokollierbarkeit und Archivierbarkeit* gegeben, d.h. Gesprächsverläufe sind im Nachhinein wortwörtlich rekonstruierbar.
- Während des Chattens ist ein *Dokumentenaustausch* möglich, d.h. Teilnehmer können sich ohne Medienbrüche von ihren jeweiligen Rechnern Protokolle, Programme oder Bilder zuspielen.
- Ein weiterer Vorteil der digitalen Medienumgebung von Chats sind *Verweise auf Online-Quellen*, die von den Chattern sofort besucht und kommentiert werden können.

Probleme des Wissensaustauschs in Chats

Der Wissenstransfer in Chats ist aber auch mit Problemen behaftet:

- Die zeitgleiche schriftliche Kommunikation im Chat erfordert schnelles Lesen und Schreiben bzw. Tippen, was insbesondere für ungeübte Teilnehmer eine *Hürde und Belastung* darstellt.
- Die Schnelligkeit des Austauschs erfordert kurze Äußerungen (in der Regel ein bis zwei Zeilen), so dass Beiträge *inhaltlich nicht stark ausformuliert* werden können.
- Die Chat-Kommunikation wird in zeitlicher Abfolge und linear auf dem Monitor dargestellt, so dass inhaltlich aufeinander bezogene Beiträge insbesondere bei hoher Kommunikationsdichte und parallel laufenden Gesprächen oft zerrissen werden (*mangelnde Kohärenz*).
- Geschwindigkeit und Inkohärenz des Textflusses können zur Informationsüberlastung (*information overload*) führen.

- Die Kommunikationsteilnehmer(innen) sind im Chat in der Regel nur durch ihre selbst gewählten Nicknames und ihre maschinenschriftlichen Textbeiträge repräsentiert, dies bedeutet *geringe soziale Präsenz* im Sinne der interpersonalen Lebendigkeit, ganzheitlichen Eindrucksbildung und erlebten Nähe zum Gegenüber.
- Die geringe soziale Präsenz und die gleichzeitige Möglichkeit, unter einem Pseudonym zu chatten, erschwert es den Chattern, die Expertise der an der Wissenskommunikation beteiligten Personen einzuschätzen, so dass die *Gültigkeit der Beiträge* unklar ist.

Ergebnisse der Chat-Studie

In der von uns durchgeführten Studie wurden die Gespräche von drei ausgewählten On-Topic-Channels (zwei zu html, einer zu Linux) aus dem IRC untersucht (ausführlich dazu Döring/Pöschl 2003). Uns interessierte, wie sich der Wissensaustausch und die Wissenskommunikation in On-Topic-Channels beschreiben lässt, also welche Arten von Fragen in diesen Channels gestellt und welche Antworten darauf gegeben werden. Darüber hinaus stellten wir uns die Frage, wodurch sich ein besonders effektiver und effizienter Wissensaustausch auszeichnet, also ein Chat-Gespräch, das sehr schnell zu der gewünschten Lösung führt. Abschließend wurde untersucht, wie sich die Effizienz der Hilfesuche im On-Topic-Chat im Vergleich zu anderen Möglichkeiten, Hilfe zu Computerthemen zu erlangen (Fachzeitschriften, Newsgroups, Mailinglisten etc.) einordnen lässt.

Beteiligung an den On-Topic-Gesprächen

Die regelmäßigen Nutzer der drei untersuchten IRC-Channels waren überwiegend männlich, unter 30 Jahre alt, hatten privat sowie durch Ausbildung und Beruf mit Computerthemen zu tun und waren sehr interneterfahren. Sie berichteten, dass sie bei ihrer täglichen Arbeit am Computer nebenbei oft ein Chat-Fenster geöffnet haben und das Chat-Geschehen sozusagen »mit einem Auge« verfolgen, um sich punktuell einzuschalten, wenn sie eine Frage haben oder eine Antwort anbieten können. Diese Nutzungsweise erklärt sehr lange Anwesenheiten von bis zu zwölf und mehr Stunden/Tag bei gleichzeitig geringer Aktivität: Von 50 bis 150 Chattern im Channel äußern sich pro Stunde nur ca. zehn.

50 Prozent der 60 von uns untersuchten themengebundenen Chat-Gespräche auf den drei Channels fanden in einer Zweier- und 50 Prozent in einer Gruppenkonstellation statt. Der relativ hohe Anteil an Zweier-Gesprächen unterstreicht die Funktion der Channels als *Wissensbörsen*: Hier ist es möglich, im Pool der anwesenden Chatter jeweils gezielt einen

Experten für das eigene Problem zu finden. Wenn sich mehr als zwei Personen einschalteten, dann handelte es sich oft um wechselseitige Korrekturen, wie das folgende Beispiel zeigt:

13:35 <BeerX> when doing a blah how can i do another inside a and use the roman numeral numbers instead of regular?

13:37 <Windrose> BeerX: CSS list-style-number property.

13:37 <BeerX> i thought i could do it with html

13:38 <_ME_> you can

13:39 <Windrose> No, it's presentational.

13:39 <BeerX> actually i'm 99% positive i did it back in high school

13:40 <_ME_> Yes, it is doable

13:40 <BeerX> _ME_: know how?

13:42 <_ME_> yeah check your msg window

Typen von Äußerungen in den On-Topic-Gesprächen

Bemerkenswert ist die starke themenbezogene Disziplin der Chattenden. Auf der Website des IRC-Channels #linuxGER sind elf »Benimmregeln« zu finden, die u.a. auch auf die Disziplin der Nutzer und auf deren mögliches Schweigen eingehen:

»Wenn Du ein Problem hast, dann komm in den Channel, grüß kurz und erkläre Dein Problem. [...] Wenn wir nichts zur Lösung eines Problems beitragen können, sind wir oft still, wir sagen dann noch nicht einmal, daß wir nicht helfen können - oder möchtest Du einhundert mal ›Nein‹ lesen, nur weil niemand der gerade 100 wachen anwesenden Personen nichts zu Deinem Problem beitragen kann?« [@3].

Es zeigte sich, dass 85 Prozent der Äußerungen in den untersuchten Chat-Gesprächen in themengebundenen Fragen, Antworten und Feedback bestanden. Da die Beteiligten netz- und chaterfahren waren, wurde kaum metakommunikativ über das Medium gesprochen. Soziale Beziehungsregulation (z.B. durch Grüße) und Off-Topic-Äußerungen (z.B. Witze) kamen innerhalb der themenbezogenen Gespräche selten vor.

Arten von On-Topic-Fragen in den Chats

Es zeigte sich, dass Problembeschreibungen (60 Prozent) und Fragen nach konkreten Programmen oder Befehlen (26 Prozent) am häufigsten auftraten. Offensichtlich sind die drei betrachteten IRC-Channels auf die Behandlung individueller Probleme und Anliegen zugeschnitten. Im Chat steht nicht die Bearbeitung eines gemeinsamen Problems im Zent-

rum, sondern das gemeinsame Interesse liegt darin, sich *individuelle Unterstützungsressourcen* zu erschließen.

Arten von On-Topic-Antworten in den Chats

Die Analyse der On-Topic-Antworten zeigt, dass auf Anfragen am häufigsten konkrete Programme oder Befehle (40 Prozent) genannt sowie Problembeschreibungen (35 Prozent) und Wissensquellen (elf Prozent) geliefert wurden. Die Gegenüberstellung der acht am meisten vorkommenden Fragentypen mit den acht komplementären Antworttypen zeigte eine gewisse Verzerrung auf der Seite der Antworten zu Gunsten der Nennung von Wissensquellen. Diese Verzerrung kommt zu Stande, weil Chatter sich gemäß der expliziten und impliziten Regeln dieser Channels weigern, auf Problembeschreibungen mit individuellen Vorschlägen zu reagieren, wenn die Lösung allgemeinen Wissensquellen zu entnehmen ist (z.B. Websites).

Effektivität der Wissenskommunikation in den Chats

Die Effektivität der Wissenskommunikation lässt sich aus den Gesprächsprotokollen erschließen: Es zeigte sich, dass gut zwei Drittel aller Probleme unmittelbar im Chat gelöst werden konnten und die Ratsuchenden dies entsprechend quittierten (z.B. mit Bestätigung der Problemlösung oder Dank). Auch in der Online-Befragung äußerten die Chatter, dass ihre themenbezogenen Anfragen oft zufrieden stellend beantwortet wurden.

Lösungsstatus	Anzahl der Gespräche	Anteil der Gespräche (in Prozent)
Problem gelöst	41	68
Problem nicht weiterverfolgt	4	7
keine Problemlö- sung gefunden	3	5
Status unklar	12	20
Gesamt	60	100 Prozent

Lösungsstatus von 60 On-Topic-Gesprächen in drei themenbezogenen Chats

»Ist bei diesem Code alles in Ordnung«, »Brauche ich die dritte CD, um xy zu installieren« – derartige On-Topic-Fragen zeichnen sich dadurch aus, dass sie aus sehr wenigen Chat-Äußerungen bestehen, selten mehr als einer. Diese Art zu fragen scheint bei den Antwortenden sehr beliebt zu sein: Je konkreter die Frage, desto eher wird geantwortet. Chatter, die solche Fragen stellen und eine besonders effiziente Wissenskom-

munikation im Chat erreichen, verfügen zum einen über relativ viel domänenspezifisches Vorwissen (sie können das Kernproblem selbst eingrenzen) und zum anderen über viel Chat-Erfahrung (sie stellen die Frage dem Medium angemessen).

Bedeutung der Wissenskommunikation im Medienvergleich

Die zusätzlich durchgeführte Online-Befragung ergab, dass als Wissensquellen für Computerfragen von den Chattern nur Websites häufiger als Chats genutzt wurden: Mit abnehmender Häufigkeit informierten sich die Befragten durch Websites (fast täglich), Chats, Kollegen, Bücher, Mailinglisten, Newsgroups, Zeitschriften und Telefon-Hotlines (fast nie).

Interessant ist die enge Verknüpfung der Wissens-Chats mit themenbezogenen Websites. Oft wird auf Websites als Wissensquellen verwiesen. Andererseits stellen Chatter aber auch immer wieder Fragen zu selbst entwickelten oder als Vorbild genutzten Websites (wie im IRC-Channel #html):

16:15 <Borka2> does any1 knows the name of the font used for bottons (on blue side) here : <http://www.idgmedia.com/> ... thnx a lot

16:16 <optix`> orka2: www.whatthefont.com

16:16 <Borka2> thnx a lot optix

Soziale Aspekte der themenbezogenen Chats

Im Unterschied zur Rezeption von themenbezogenen Websites oder Fachzeitschriften ist der Informationsgewinn in Chats an *interpersonale bzw. Gruppenkommunikation* geknüpft. Somit sind soziale Aspekte wie Identität, Beziehung und Gruppe wesentlich. Es zeigte sich, dass die betrachteten Chats einen hohen Anteil von *Stamm-Usern* verzeichnen, die einander anhand der Nicknames erkennen, sich namentlich begrüßen und teilweise auch außerhalb des Netzes miteinander in Kontakt stehen. Die befragten Chatter der beiden HTML-Channels berichteten ein bis zwei Freunde im Chat zu haben, im Linux-Channel lag die Zahl der Freunde zwischen einem und fünf. Die Channel-Nutzer verbindet das jeweils geteilte Interesse an HTML und Linux. Aber auch ihre wechselseitigen sozialen Bindungen tragen dazu bei, im Channel zu bleiben. Die Suche nach Hilfe und Unterstützung bei computerbezogenen Problemen ist für regelmäßige Chatter nur *ein* Motiv der Teilnahme. Ebenso wichtig ist es für sie laut eigenen Angaben, im Chat anderen zu *helfen*, Chat-Gespräche anderer *mitzulesen* und *Bekannte und Freunde zu treffen*. Zu den sozialen Aspekten der Wissens-Chats zählt auch die starke *Normierung und Kontrolle* der Kommunikation durch explizite und implizite Regeln und technische (z.B. Channel-Ausschluss) wie soziale (z.B. Spott,

Kritik) Sanktionsmethoden (Döring 2001). Der folgende Kommentar eines Chatters liefert ein soziales Normierungs- und Sanktionierungsbeispiel:

»Man bekommt nur sachliche Antworten im Chat auf Fragen, wenn diese vorher recherchiert sind, und nicht wenn man Sachen fragt, die man selber mit 1 min im Web selber beantworten könnte. Wer dumme Fragen stellt muss sich nicht wundern, dass er verarscht wird.«

Das folgende Beispiel eines untersuchten Gesprächs verdeutlicht, dass zur Erhöhung der *sozialen Präsenz* im Chat originelle und aussagekräftige Nicknames, Darstellungen nonverbalen Verhaltens (wie Smileys für Emotionsausdruck) sowie Komplimente genutzt wurden.

13:35 <Windrose> Hi optix`
13:35 <optix`> hey Windrose
13:36 <optix`> Windrose☐☐ Finally got my Linux machine straightened out =)
13:37 <Windrose> Congratulations!
13:37 <optix`> it's now running beautifully.
13:39 <optix`> Windrose☐☐ hmmm
13:39 <plimpton> wow, you are one of the top 10%
13:40 <optix`> I'm contemplating trying either Debian or Gentoo
13:40 <optix`> any preference?

Ausblick

Aus der Fülle der verschiedenen Chats greift der vorliegende Beitrag IRC-Channels zu Computerthemen heraus. Anhand von drei ausgewählten Channels zu Linux und HTML konnte eine starke Integration des Chattens in die – ohnehin computerzentrierte – alltägliche Lebenswelt der Nutzer nachgewiesen werden: Die Beteiligten erleben den Chat nicht als außeralltäglichen Wirklichkeitsbereich (der ihre Aufmerksamkeit völlig absorbiert, ein verändertes Zeit- und Raumerleben sowie einen anderen Erkenntnismodus impliziert), sondern als alltagspraktische Wissensressource und sozialen Treffpunkt mit Gleichgesinnten.

Die besonderen Chancen der Wissenskommunikation im Chat werden in den untersuchten Channels ausgeschöpft: Es erfolgt eine schnelle Problemlösung durch den Zugriff auf einen Pool von Experten, wobei sich der komfortable Dokumentenaustausch sowie Verweise auf Web-Ressourcen als sehr nützlich erweisen. Die spezifischen Probleme des Wissensaustauschs in Chats kommen in den untersuchten IRC-Channels

teilweise gar nicht zum Tragen bzw. werden erfolgreich kompensiert: Die computerinteressierten User bringen überdurchschnittliche Internet- und Chat-Kompetenz mit. Die computerbezogenen Wissensdomänen erfordern keine ausführlichen Argumentationen, sondern lassen eine starke Verknappung und Formalisierung zu (z.B. Programmkommandos, Programmcode). Probleme der mangelnden Kohärenz oder der Informationsüberlastung bei unstrukturiertem Kommunikationsfluss im Chat werden in den drei untersuchten Chats durch starke Kommunikationsdisziplin verhindert (kaum Small Talk, primär themenbezogene Beiträge oder konsequentes Schweigen). Bei rein sachbezogener Chat-Nutzung ist geringe soziale Präsenz der Teilnehmer nicht unbedingt ein Nachteil, sondern kann durch das Ausblenden sozialer Differenzen die gemeinsame Identifikation mit dem Thema und dem Channel fördern. Für die Vertrauenswürdigkeit des ausgetauschten Wissens ist eine Identifizierbarkeit der Kommunizierenden nicht notwendig, da im Falle von Fehlinformationen eine wechselseitige Korrektur der Teilnehmer stattfindet.

Literatur

- Döring, Nicola (2001): »Belohnungen und Bestrafungen im Netz: Verhaltenskontrolle in Chat-Foren«. In: *Gruppendynamik und Organisationsberatung - Zeitschrift für angewandte Sozialpsychologie*, 32 (2), 109-143.
- Döring, Nicola (2003): *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen* (2. vollst. überarb. und aktual. Aufl.). Göttingen: Hogrefe.
- Döring, Nicola und Sandra Pöschl (2003). »Wissenskommunikation in themenbezogenen Chat-Räumen«. In: *Medien + Erziehung Merz. Zeitschrift für Medienpädagogik*, 47 (5), 100-114.
- Eimeren, Birgit v./Gerhard, Heinz und Beate Frees (2002): »ARD/ZDF-Online-Studie 2002. Entwicklung der Onlinenutzung in Deutschland: Mehr Routine, weniger Entdeckerfreude«. In: *Media Perspektiven*, 8, 346-362. [WWW-Dokument: <http://www.ard-werbung.de/MediaPerspektiven>].

Digitale Verweise

- [@1] www.webchat.de
[@2] www.searchirc.com
[@3] www.linuxger.de/LinuxGER-6.html
[@4] www.politik-digital.de
[@5] www.sparkasse-hrv.de
[@6] <http://www.moodle.de>