

Wilfried Schütte (IDS Mannheim)

**"Thanks for letting me rant off topic".  
Formen der Kommunikationsregulierung  
in professionell genutzten Mailinglisten**

**Workshop des Projekts „sprache@web“: „Sprache und Kommunikation im Internet“**

**Universität Hannover, 17.11.2001**

*(Folie 1)* In meinem Vortrag möchte ich mich mit dem kommunikativen Stil in professionell genutzten Mailinglisten und anderen Internet-Foren beschäftigen.

*(Folie 2)* Ich habe den Vortrag gegliedert in:

- eine metaphorische Einführung: Was hat der Internet-Stil mit Stille und Lärm zu tun?
- eine Kurzdarstellung zum Forschungsstand
- einzelne Beobachtungen zum Diskussionsstil
- Ich ziehe dann eine Bilanz: Was sind die sozialen Bedingungen und Muster von Internet-Kommunikation?
- schiebe ein Beispiel für das Enaktieren der Leitvorstellung „Kürze und Prägnanz“ ein und
- fasse zusammen.

*(Folie 3)* Wie handeln die TeilnehmerInnen in Newsgroups, Mailinglisten und anderen interaktiven Foren im Internet den angemessenen Stil für den elektronischen Umgang miteinander aus? In erster Annäherung könnte man leicht kalauernd sagen, dieser Stil ordne sich irgendwo zwischen „Stille und Lärm“ ein. Das ist natürlich eine metaphorische Redeweise, die mit der phonetischen Ähnlichkeit zwischen „Stil“ und „Stille“ spielt. Ich deute damit mehrere Aspekte an:

Neue Kommunikationsformen, die vor allem durch solche technischen Rahmenbedingungen und Zwänge geprägt sind, die für den laienhaften Benutzer in der Regel undurchschaubar sind, kann man sich durch bildliche Umschreibung plausibel und verständlich machen und so als Teil der eigenen kommunikativen Praxis aneignen. Darauf hat schon Jakob 1991 hingewiesen.

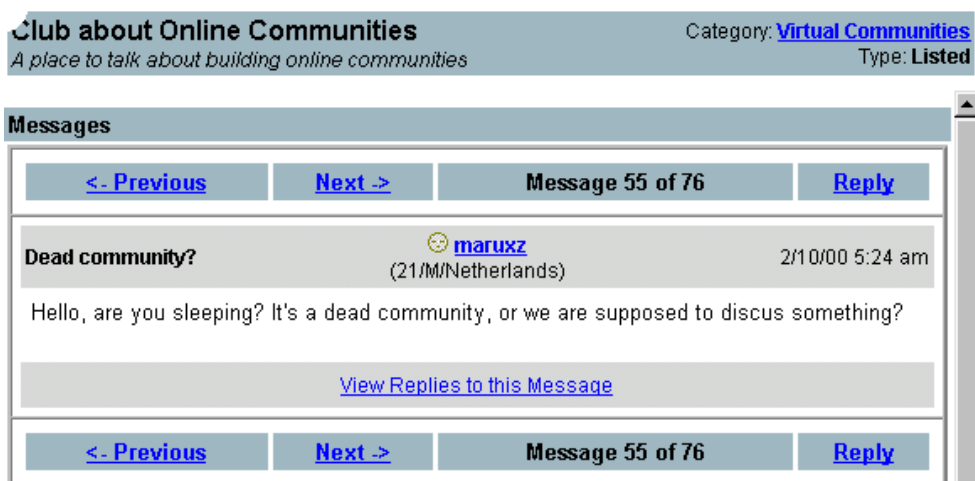
Die Redeweise von „Stille und Lärm“ ist freilich angesichts eines technischen Mediums, in dem man meist nur das Klappern der Computer-Tastatur hört, paradox. Bei der heute noch unausgebauten Technik ist eine hybride konzeptionelle Mündlichkeit auf schriftlichem Kanal

angesagt, selbst bei Interaktionsformen, deren Bezeichnung wie etwa der „Chat“ dezidiert auf mündliche Kommunikation verweist.

Mein Gegenstandsbereich sind die gerade wegen ihres Verzichts auf Multimedialität attraktiven rein textbasierten Diskussionsangebote im Internet – sie sind attraktiv, weil sie geringe Anforderungen an die Hardware und die Übertragungskapazität im Netz stellen und weil man mit einem E-Mail-Client und einem Web-Browser auskommt, ohne zahlreiche Zusatzprogramme („plug-ins“) für multimediale Dateien installieren zu müssen.

Mit „Stille und Lärm“ deute ich vor allem auf das Problem hin, dass die Kommunikation im Internet potenziell nach zwei Seiten hin bedroht ist – sie kann durch zu wenige oder zu viele (simultane) Informationsangebote gestört werden. Es gibt Mailinglisten, Clubs oder andere Internet-Gemeinschaften, die an Auszehrung eingehen, weil sich kaum jemand aktiv beteiligt und Anfragen unbeantwortet bleiben – das Bild des „einsamen Rufers in der Wüste“.

**(Folie 4)** Hier ein Beispiel für eine Beschwerde über mangelnde Resonanz in einem Internet-Forum:



**(Beispiel 1:** aus dem Yahoo-„Club about Online Communities“)

Auf der anderen Seite muss oft die Vielzahl nahezu simultaner Nachrichten geordnet werden und wird dennoch vielfach als Informationsüberflutung empfunden. Ordnungsmittel sind „subjects“ („Betreff“) in den Headern von Mails und Newsgroup-Postings, durch die Mails zum gleichen Thema zu sog. „Threads“ verknüpft werden können. Das heißt für den Teilnehmer: Wenn er mehrere Mailinglisten abonniert hat und morgens nach dem Einschalten des PC in seinen Briefkasten schaut, kann er über die Header-Informationen gleich das für ihn Wichtige und Interessante vom (vermutlich) Unwichtigen trennen. Je mehr Mails er bekommt, desto wichtiger ist diese Selektion.

**(Folie 5)** Abseits von dieser Orientierung an Inhalten und effizienter Kommunikation gibt es freilich auch Interaktionsgruppen im Internet, die sich geradezu über ihre Lärmerzeugung definieren – z.B. die Newsgroup „de.alt.dummschwatz“, beschrieben als Forum „für die dümmsten und inhaltsleersten Postings“. Ein Beispiel für den offenbar sehr auf Beziehungspflege, die sog. „phatic communion“, orientierten Kommunikationsstil aus dieser sehr aktiven Newsgroup vom 15.2.2000:

**(Beispiel 2:** aus der Newsgroup „de.alt.dummschwatz“)

```
>Wenn dieses Posting ankommt hat unser Ewald
>es wahrhaftig geschafft, in viel muehevoller und
>anstrengender Kleinarbeit einer Ploetine den Hamster
>per Mail zu erklaren und glaubt mir, das war nicht
>einfach!!!!
Bitte streiche doch ganz schnell das Wort 'Ploetine'!
Denn ploede warst nicht Du, sondern der OutlookExpress!!

>*knuddel*
>Danke lieber Ewald, das kann ich garnicht wieder gutmachen! :-))))))

*knuddel zurück*
Na, dadurch das Du Präsi von d.a.d. bist, machst Du doch
schon wieder alles gut!!
Obwohl, wenn ich mir das so überlege..... :-)))

--
Grüße von Ewald
>Haaa? Bin ich da schon drin, oder was?
>Ich bin schon drin! Das ist ja einfach! Drin!? (Bumm Bumm Bobbele)
```

**(Folie 6)** Was die Leute sich hier mitteilen, ist für Außenstehende wie uns kaum nachvollziehbar – die Newsgroup wird zum Forum für Insider-Gespräche.

Lärm kann auch als Belästigung durch zu viele Mails mit irrelevantem Inhalt definiert werden, die zu einer Informationsflut führen, in der die für den Nutzer relevanten Mails untergehen. Dazu hier zwei Beispiele:

**(Folie 7)** Das erste Beispiel: Auf der Mailingliste gir-l (= German Internet Research List) erscheint am 14.2.1999 ein Beitrag, der gleich durch den Betreff „Bitte hört auf“ als metakommunikativer Appell kenntlich ist, einen Thread zu beenden. Der Appell wird zunächst höflich (vgl. „bitte“ und „sorry“) und mit Verständnis für die vorangegangene Diskussion vorgetragen, dann zunehmend scharf (vgl. „unerträglich“ und „Blödsinn“), mit der Bewertung, der vorangegangene Thread sei eine Belästigung, und schließlich mit dem Druckmittel, die Liste zu verlassen, wenn der Forderung nicht Folge geleistet wird.

Das Anliegen wird 13 Minuten später von einem anderen Teilnehmer emphatisch unterstützt:

**(Beispiel 3a:** aus der Mailingliste „gir-l“)

Date: Mon, 14 Feb 2000 14:28:44 +0100  
 From: Werner Schulze<01231-456@online.de>  
 [...]  
 To: gir-l@dgof.de  
 Subject: Re: [gir-l] Bitte hört auf!

Das ist die beste mail seit langem!!!!

Michael Norwitz schrieb:

>Sorry Leute - aber wenn dieser "Expertenstreit" über zweifellos das  
 >etwas dämliche Ersuchen einer nicht selbst verfassten Hausarbeit  
 >nicht bald aufhört, verlasse ich - und vermutlich einige andere - die Liste.  
 >Es ist unerträglich täglich x-fach mit diesem Blödsinn belästigt zu werden!  
 >Habt ihr nichts sinnvollereres zu tun? Bitte zurück zu den eigentlichen  
 >Themen...Michael Norwitz [...]

Hier wird also einerseits zwischen den eigentlichen Themen und thematischem Müll, andererseits zwischen Experten bzw. Insidern und dämlichen Außenseitern unterschieden, verbunden mit der Warnung, die Experten dürften sich nicht ebenso dämlich verhalten wie der Außenseiter.

**(Folie 8)** Auslöser des Threads war am 8.2.2000 die Bitte des Neulings Bastian, also eines bisherigen Nicht-Abonnenten der Liste, der sofort, kostenlos und thematisch unspezifisch eine ethisch zweifelhafte Hilfe angefordert hat, und zwar unter dem recht wenig aussagekräftigen Betreff „hallo“:

**(Beispiel 3b:** aus der Mailingliste „gir-l“)

hi,

ich bin von monika@meier.net an euch verwiesen worden. habe ihre mail-adresse aus dem net. brauche unbedingt eine hausarbeit (die noch nicht im internet steht) über das fach "methoden der empirischen sozialforschung". sind vielleicht irgend welche soziologen unter euch? habe ja keine ahnung wer ihr seid. nur eure mail-adresse. ihr würdet mir sehr helfen, es geht um die zukunft meines studiums. bin total im streß, habe die hausarbeit leider verhauen. muß bis mitte märz eine neue schreiben. habe aber die kommenden wochen laufend prüfungen. danke für eure hilfe ( bitte antwortet mir auf jeden fall, auch wenn ihr nichts für mich tun könnt.

viele grüße  
 bastian  
 BPongartz@t-online.de

Das hat 14 Mails nach sich gezogen, u.a. eine Distanzierung der hier als Referenz genannten Monika Meier vom Schreiber, Beschimpfungen des Schreibers, Klagen über den Zustand unserer Gesellschaft, die solche Betrügereien ermöglichen, Ratschläge, den Schreiber einfach zu ignorieren.

**(Folie 9)** Der andere Beleg für eine potenzielle Lärmbelästigung ist ein metakommunikativer Beitrag in der Yahoo-Group Clara (mit der demonstrativ nichtrestriktiven thematischen Beschreibung „alles, was die Menschen hier interessiert“):

**(Beispiel 3c:** aus der Yahoo-Group „clara“)

Alexander Kurz schrieb:  
 > > <http://www.i-worker.de>  
 > > Mailingliste läuft zur Zeit noch auf KBX.  
 > >  
 >  
 > Ich hab mich jetzt auch dort angemeldet. Allerdings kommen da so  
 > viele Mails (ca. 100 pro Tag!), dass ich nur den "Digest"  
 > (Tageszusammenfassung) abonniert habe und den kurz überfliege.  
 > Leider ist das Archiv nicht online verfügbar.  
 Die Mailflut ist wirklich ziemlich heftig. Jedoch ist sie wie im  
 wahren Informationsleben: 95 % ist fuer die persoenlichen  
 Beduerfnisse nicht zu gebrauchen, die anderen 5 % koennten  
 interessant sein.

Ein Surftrip zu einer Mailingliste, die sich als Diskussionsliste speziell für Internet-Worker versteht, verbunden mit einem Hinweis, von welchem „Hosting Service“ diese Mailingliste betrieben wird, wird mit einem Warnhinweis auf die Vielzahl von täglichen Mails kommentiert, zusammen mit einem Rat zur Abhilfe („Digest“ abonnieren) und einem bedauernden Hinweis auf eine bislang nicht realisierte Angebot im Interesses einer größeren Benutzerfreundlichkeit (Online-Archiv).

Dieser Warnung stimmt der dritte Schreiber zu. Er bedient sich dabei einer anderen Metaphorik als ich („Mailflut“), streitet aber ab, dass es sich dabei um ein internetspezifisches Problem handelt.

**(Folie 10)** Über das Internet zu kommunizieren ist mittlerweile nicht mehr Angelegenheit einiger Experten oder Computer-“Freaks“, sondern wird zur Kulturtechnik wie vor hundert Jahren das Telefonieren.

So verändern sich zunächst in der Internet-Kommunikation, dann auch in der Alltagssprache Wortschatz und Formulierungsmuster. In der Alltagssprache werden Fachwörter wie „Festplatte“ und „Modem“ heimisch. Abkürzungen (Akronyme) wie „cu“ für „see you“ oder „rotfl“ für „rolling on the floor laughing“ beschleunigen die Internet-Kommunikation beim Mailen oder Chatten, verweisen außerdem auf das spielerische Potenzial dieser Kommunikation. In ähnlicher Weise sind Smileys wie ;-), :-( oder ;- (der sog. „Zwinker-Smiley“) nicht nur Kommentare, die in etwa mit „das finde ich witzig/schade“ oder „das solltest du nicht ernstnehmen“ zu paraphrasieren sind und in ihrer kommunikativen Funktion den Leser dar-

über informieren sollen, wie der Schreiber einen Teil seines Textes verstanden wissen will. Solche Smileys sind darüber hinaus spielerisch verwendete „Gewürze“, die gewissermaßen über den Text gekippt werden und ihn als Internet-Text markieren – in ähnlicher Weise, wie Graffiti im öffentlichen Raum oft weniger als inhaltliche Mitteilungen eines anonymen Sprayers an ein disperses Publikum fungieren, sondern eher ein Mittel sind, eben diesen öffentlichen Raum für die eigenen Kommunikationsbedürfnisse zu reklamieren.

Wörter wie „navigieren“ und „surfen“ nehmen neue Bedeutungen an, und viele englische Fremd- und Lehnwörter werden ganz selbstverständlich verwendet. Dass man im Internet häufig vom „downloaden“ (dem Herunterladen einer Datei) und „flamen“ (andere Netzteilnehmer wegen ihrer angeblichen Regelverstöße wüst beschimpfen) redet, ist Sprachschützern ein Dorn im Auge, weil sie nun auch durch das Internet die deutsche Sprache und damit sogar die Kultur bedroht sehen.<sup>1</sup> Es gibt ja auch praktische Probleme in der Morphosyntax – heißt es nun „ich habe downgeloadet“ oder „ich habe gedownloadet“?

**(Folie 11)** Zitatkennzeichnungen werden zumeist vom Mailprogramm automatisch vorgegeben, entweder als Spitzklammern > (mitunter auch mit verschachtelten Bezugstexten zwei oder noch mehr Zeichen >> >>>) oder oder bei HTML-Formatierung z.B. in Eudora als senkrechte Striche (sog. „Exzerpt Bars“)|.

Ein besonderes z.T. auch nur idiosynkratisches Formulierungsmittel in Mailinglisten sind besondere Zitatkennzeichnungen, etwa als spielerische Variation von HTML-Tags, sozusagen als Bestandteile eines „Pseudo-HTML-Code“

```
<quote >                [...] </quote>
<quote [Quelle]>         [...] </quote>
<QUOTE SCR="[Quelle]"> [...] </QUOTE>
<text>                  [...] </text>
```

– ein augenzwinkernder Hinweis auf Wissen, das als mit den Adressaten geteilt unterstellt wird: (a) Wie sieht die Syntax von Tags in Markup-Sprachen aus? (b) Welche Tags gibt es tatsächlich, so dass die hier verwendeten als Abweichung kenntlich sind? Dieses Mittel richtet sich offenbar an Leute, die mit der Struktur und dem Code von Webseiten vertraut sind.

---

<sup>1</sup> Der Vorsitzende des Vereins Deutsche Sprache, Walter Krämer, in einer Pressemitteilung „Kein Denglish in deutschen Wörterbüchern“ vom 25.5.1999: "Es gibt es für einen großen Teil des englischen Computer-Jargons perfekte und oft bessere deutsche Wörter, angefangen mit dem Computer selbst. Der hieß früher immer und bei wahren Profis auch noch heute Rechner. Außerdem weichen viele Anglizismen den Tiefencode der deutschen Sprache auf - man weiß nicht mehr, in welcher Sprache man sich eigentlich bewegt (downloaded, gedownloaded oder downgeloaded?) Sie erleichtern nicht die Verständigung der Menschen, sie

**(Folie 12)** Doch nicht nur die Lexik und Syntax der Internet-Fachsprache sind betroffen. Auch die Kommunikationsformen, die im Internet benutzt werden, die Regeln für den angemessenen Stil, wie man miteinander in den Diskussionsforen des Internet, im Usenet und in den Mailinglisten diskutieren und aufeinander Bezug nehmen sollte, stehen zur Diskussion. In einem Medium, dessen Gebrauchsregeln noch nicht starr sind, bei dem Neulinge (die sog. „Newbies“) auf Erfahrene und Experten treffen, bietet sich die Chance, die Genese, Aushandlung und Etablierung derartiger Kommunikationsformen und -normen zu beobachten.

Interessant sind die besonderen Kommunikationsmuster, die sich im Internet etabliert haben. Beispielsweise kann man bei E-Mails, in Newsgroups und Mailinglisten die Mail, auf die man sich bezieht, zitieren (das sog. „Quoten“). Das bringt Chancen und Risiken mit sich – man spart sich die Schreiarbeit, noch einmal zu wiederholen, was der Partner schon geschrieben hat; man markiert zudem ganz eindeutig, auf welchen Text und welchen Textteil man sich beziehen möchte. Wenn man aber die ganze Mail zitiert, werden Textteile ohne Informationsgewinn vervielfacht – es entsteht Text-Müll. Das empfinden viele Leser im Usenet wie auch viele Subskribenten von Mailinglisten als Belästigung: Je mehr sich das eigene Mailaufkommen erhöht, je mehr Newsgroups man täglich konsultiert, desto mehr ist man daran interessiert, einen schnellen Überblick zu behalten und nicht durch mehrfach verschickte und obendrein redundante Texte verwirrt zu werden.

Üppige, womöglich vollständige Zitate, gefolgt von lakonisch-abfälligen Kommentaren, in denen das Zitat als Beleg für die Dummheit des Vorredners herangezogen wird, bewirken oft beleidigte Reaktionen. Die Diskussion kann sich dann in einer Weise zum nur mühsam zu bereinigenden Konflikt hochschaukeln, wie es bei Gesprächen von Angesicht zu Angesicht so nicht ohne weiteres erwartbar wäre.

Denn in der „face-to-face“-Kommunikation (im Internet auch knapp „f2f“ genannt) gibt es sanfte Mittel, eine Eskalation des Konflikts zu bereinigen. Neben den kulturell etablierten Höflichkeitsregeln sind das vor allem die Mehrkanaligkeit der Kommunikation (z.B. können hochgezogene Augenbrauen als Warnsignale dienen) und ihre Verankerung in einem reichen sozialen Kontext, auch etwa einer langjährigen gemeinsamen Kommunikationsbiografie, was bei flüchtigen Internet-Begegnungen nicht gegeben ist. Dass sich Konflikte über „Flame“-Mails aufschaukeln können, zeigt, dass die Kommunikation im Internet in ganz besonderer Weise erweiterte Möglichkeiten, aber auch Risiken bietet.

---

erschweren sie."

(<http://www.vds-ev.de/presse/pressemitteilungen/pressemitteilungen1999.htm#Wörterbücher>)

### **(Folie 13) Zum Forschungsstand**

In der neueren Literatur sind bereits vielfach Formen sozialer Organisation im Internet beschrieben worden (Baym 1995, Jones 1997, Surratt 1998, Thimm 2000). Döring (1995) hat sich gegen die populäre, aber unempirische These einer tendenziellen Vereinsamung des Nutzers im Netz gewandt. Döring (2000) weist insbesondere auf Motive und Formen des Übergangs von internet-vermittelter zur direkten Kommunikation hin.

Gräf (1997) beschreibt die Änderungen sozialer Netzwerke durch das Internet; Kasperski (1998) befasst sich mit gruppenspezifischem Verhalten in Newsgroups. Mit Aspekten von Höflichkeit, für die Internet-Kommunikation auch „Netiquette“ genannt, beschäftigen sich Djordevic 1998, Storrer/Waldenberger 1998 und Shea 1994.

Gängig wird die besondere E-Mail-Mischform als „hybride Mündlichkeit“ beschrieben (Feldweg/Kibiger/Thielen 1995<sup>2</sup>). Besondere Ausdrucksformen für E-Mails sind Smileys, Akronyme und Anglizismen (Abel 1999, Runkehl/Schlobinski/Siever 1998, Sanderson 1997 im Hinblick auf „Emoticons“).

Baym 1998 beschreibt die häufige Modalisierung von E-Mail-Kommunikation in Form von Scherzkommunikation. Als E-Mail-spezifisch ist das Kommentieren (Fehr 1998) analysiert worden; elektronische Post gilt als neuer Kommunikationstypus mit spezifischen Formen und Mustern (Goll 1998); für die Themenentwicklung (Gruber 1997) sind das Zitieren und eine ausgebauten Metakommunikation kennzeichnend.

**(Folie 14)** Formen der Selbstdarstellung äußern sich in einer „(Selbst-)Inszenierung“ der Teilnehmer und in der „Theatralität“ in Chat-Kommunikation (Aycock 1995, Bahl 1997, Beißwenger 1999). Metaphorik dient als Technik der Aneignung konzeptionell neuer über vertraute Kommunikationsformen (Bickenbach 1997).

Die professionellen Möglichkeiten für eine Nutzung des Internet wurden dargestellt von Clasen/Wallbrecht/Rommerskirchen 1998, von Meier 1999 (für Journalisten), Batinic 1997 (für Psychologen). Goll/Meier 1997 und Goll 1998 beschreiben Videokonferenzen für Arbeitsgruppen. Jones 1999 und Kardas/Milford 1996 sehen eine Ambivalenz des Internet: es ist sowohl Objekt als auch Medium der Forschung. Im Hinblick auf die Interaktivität haben Raffaelli/Sudweeks 1997 insbesondere „threads“ als interaktivitätsstiftende Ressource dargestellt.

---

<sup>2</sup> Hier finden sich auch Hinweise auf die Autoreflexivität in Newsgroups, also die häufige Thematisierung des medienspezifischen Sprachgebrauchs.

### **(Folie 15) Beobachtungen zum Diskussionsstil**

Ich befasse mich mit Mailinglisten, Newsgroups und Internet-Clubs, wie sie vor allem seit dem letzten Jahr von vielen Suchmaschinen-Betreibern und anderen großen Internet-Anbietern als Teil ihrer sog. „Portale“, also umfassender Informationsangebote und Starhilfen auf dem Weg ins Internet angeboten werden.

Beispiele derartiger Mailinglisten aus meinem eigenen Arbeitsbereich sind „ard-bildung“ mit Informationen zum Bildungsprogramm auf den ARD-Sendern, „bnc-discuss“ zum „British National Corpus“, „endnote-interest“ für Benutzer der Literaturdatenbank EndnotePlus, die englischsprachige „ethno hotline“ für Ethnographen und Ethnomethodologen, die deutschsprachige „gesprächsforschung“ zu eben diesem Thema, „languse“ zur Pragmatik und Gesprächsanalyse, „linse-list“ aus Essen zur Linguistik allgemein, „netzforum“ zu Kommunikationsnetzen der Zukunft, „semantik“ zur linguistischen und logischen Semantik. In solchen Mailinglisten mit professioneller Orientierung ist es üblich, seine volle soziale Identität zu präsentieren und ähnlich einer Visitenkarte eine „signature“ am Schluss beizugeben.

Im Fokus stehen für mich die professionelle Nutzung dieser Dienste und, wie die für die ablaufende Interaktion gültigen Normen und Leitvorstellungen unter den Interaktionsbeteiligten, also den Mailinglistenteilnehmern oder „Club“-Mitgliedern, ausgehandelt werden. Solche Thematisierungen von Normen und Leitvorstellungen findet man gehäuft in thematisch einschlägigen Newsgroups zur Sozialisation von unerfahrenen „newbies“<sup>3</sup>, zur Autoreflexion und Metakommunikation.<sup>4</sup>

Durch diese Subkultur von Internet-Gemeinschaften mit metakommunikativ-autoreflexiver Zweckbestimmung wird die eigentliche Internet-Kommunikation entlastet; zugleich sind diese Gruppen für die linguistische Forschung heuristisch interessant, weil hier Normen und

<sup>3</sup> *de.newusers.infos* und *de.newusers.questions* mit der Beschreibung „Neue Benutzer im Netz fragen, Experten antworten“

<sup>4</sup> Das sind u.a. zur Höflichkeit im Netz *de.soc.netzkultur.umgangsformen*, zu sonstigen Netzkultur- und Netzpolitik-Themen *de.soc.netzkultur.misc*, zur Netzkultur etc. verschiedener Netze *z-netz.forum.netzwesen*, zur Schadensbekämpfung *de.admin.net-abuse.announce* für Maßnahmen gegen Netzmissbrauch, *de.admin.net-abuse.mail* zum E-Mail-Missbrauch, *de.admin.net-abuse.news* zum Fehlverhalten im Usenet, *de.alt.flame* für Beschimpfungen wegen angeblicher Regelverstöße im Netz (die Newsgroup *z-netz.forum.netzwesen* scheint allerdings ziemlich tot zu sein. am 16.2.2000 bot der Newsserver *news.belwue.de* nur 4 Nachrichten an: zwei deplatzierte mit kommerziellen Werbelinks, die Antwort auf ein Gebrauch-DV-Angebot, was auch nichts mit dem Thema dieser Newsgroup zu tun hat, schließlich die offensichtlich regelmäßig gepostete Info zur Zweckbestimmung dieser Newsgroup. Die enthält allerdings ein nettes Akronym: Diese Newsgroup sei ein „GABELN“, und das sei „Abk. für: Gruppen / Area / Brett / Echo / Listen / Netz (Mz. GABELNs)“. Dieses spielerische Akronym verweist auf eine Bezeichnungsunsicherheit bei den interaktiven Diensten des Internet: aus historischen Gründen variierende deutsche und englische Bezeichnungen für Gruppen zur Internet-Kommunikation).

Leitvorstellungen der Kommunikation unter den spezifischen technischen Bedingungen sowie technische und kommunikative Entwicklungstendenzen – mitunter auch kontrovers – diskutiert werden. Diese Diskussionen wäre für die alltägliche Interaktion in Internet-Foren zu Sachthemen kontraproduktiv und sind hier nur im Dissens- oder Konfliktfall zu erwarten.

**(Folie 16) Exkurs: Was sind Normen und Leitvorstellungen?**

Die jüngste Diskussion um Sprach- und Kommunikationskultur betont die Variabilität der Leitvorstellungen des Kommunikationsverhaltens (Heringer 1982; Wimmer 1990 u. 1994; Püschel 1996). Diese Diskussion knüpft vielfach an die Kommunikationsmaximen von Grice (1975) an erweitert diese teilweise und hat eine Reihe von Dimensionen der Bewertung deutlich gemacht (wie Aufrichtigkeit, Fairness, Höflichkeit, Selbstkontrolle). Für eine angemessene Erfassung der Regulierung und Bewertung von Kommunikation ist es erforderlich, folgende Aspekte zu unterscheiden:

**Soziale Idealisierungen und Grundprinzipien bzw. Postulate und Maximen der Kommunikation**, die das kommunikationslogisch Notwendige beinhalten im Sinne von Voraussetzungen der Möglichkeit für Kommunikation als Gemeinschaftshandlung. Der Grundstruktur nach handelt es sich um wechselseitige Unterstellungen, die idealisierend bzw. kontrafaktisch sind in dem Sinne, dass die Unterstellung antizipierend geleistet wird, also bestenfalls durch die folgenden Handlungen „wahr“ werden kann (z.B. ich gehe davon aus, dass wir beide alles Erforderliche tun, um gegenseitiges Verstehen zu sichern“), und dass sie sich teilweise auf unaufhebbare Unterschiedlichkeit der beteiligten Selbstidentitäten beziehen (z.B. die Unterstellung der „Austauschbarkeit der Standpunkte“; vgl. u.a. Schütz 1962). Es liegen unterschiedliche Formulierungen solcher idealisierend-kontrafaktischen Prinzipien in der Sozial- und Sprachphilosophie vor, außer von A. Schütz z.B. von Cicourel („Basisregeln“; 1973) und von Grice („Kooperationsprinzip“ und „Konversationsmaximen“; 1975; zusammenfassend Kallmeyer/Schütze 1975; Kallmeyer 1979).

**Normen, d.h. Regeln für die Unterscheidung zwischen dem Zulässigen und dem Unzulässigen**; diese sind in Form von Maximen, Geboten und Verboten formuliert. In Normensystemen sind konkrete Normen bezogen auf allgemeine Prinzipien moralischer Natur. Normen sind teilweise auch rechtlich kodiert (u.a. Beleidigungen oder falsche Aussagen in bestimmten Kontexten). Normen haben programmatischen Charakter (vgl. u.a. Gloy 1987).

**Normalformvorstellungen, die sich auf das beziehen, was immer wieder geschieht und was man daher erwarten kann.** Normalformerwartungen können in variablem Verhältnis zu

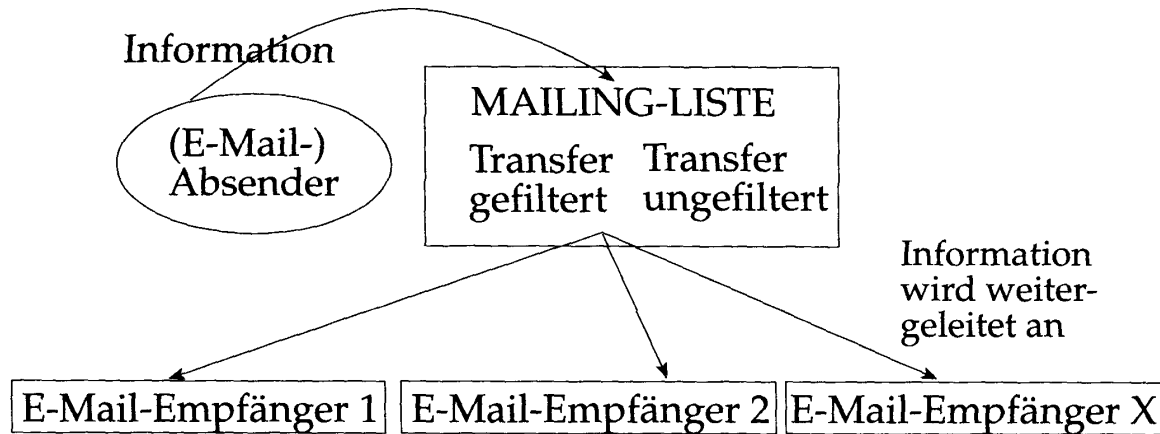
Normvorstellungen stehen; eine Normalformerwartung kann z.B. sein, dass bestimmte Normen immer wieder formuliert und dann missachtet werden. Die Normalformvorstellungen werden teilweise auch als „Regeln des Sprechens“ bzw. pragmatische Konventionen aufgefasst, die ein Individuum beherrschen muss, um als Mitglied einer Kulturgemeinschaft gelten zu können oder um zumindest nicht als Fremder aufzufallen (vgl. zusammenfassend Kallmeyer/Keim/Nikitopoulos 1994).

**Leitbilder des sozial erfolgreichen Kommunikationsverhaltens**, die das Wünschbare beinhalten. Sie beinhalten Muster für den Umgang mit den allgemeinen Kommunikationsnormen (z.B. sich unter bestimmten Bedingungen besondere Freiheiten herauszunehmen) und verknüpfen sie mit Gesichtspunkten von Status und Rolle (z.B. wer sich bei welchen Gelegenheiten Freiheiten herausnehmen kann). Derartigen Leitbildern des sozialen Verhaltens ordnen die Gesellschaftsmitglieder in der Regel auch zentrale Kategorien des sozialen Verhaltens zu wie „anständiger Mensch“, „gebildeter Mensch“, „selbstbestimmtes Individuum“ oder „cleverer Typ“. Leitbilder dieser Art spielen eine entscheidende Rolle bei der Bewertung von Kommunikationsverhalten als legitim und angemessen oder als ungeschickt bzw. auch (unnötig) aggressiv, störend und deplatziert.

**Strategien und Routinen für den flexiblen, erfolgsorientierten, „politischen“ Umgang mit Normen und Leitbildern.** Auf der Ebene des individuellen Handelns verdichten sich die Strategien und Verfahren des Umgangs mit den Kommunikationsnormen zu „Formen der sozialen Präsenz“, d.h. einem identitätsrelevanten Erscheinungsbild. Die Ausprägung solcher Präsenzformen und ihre normbezogene Bewertung spielt in der Alltagskommunikation in allen Gruppenprozessen eine Rolle, und natürlich werden alle Personen des öffentlichen Lebens unter einer solchen Perspektive wahrgenommen und bewertet.

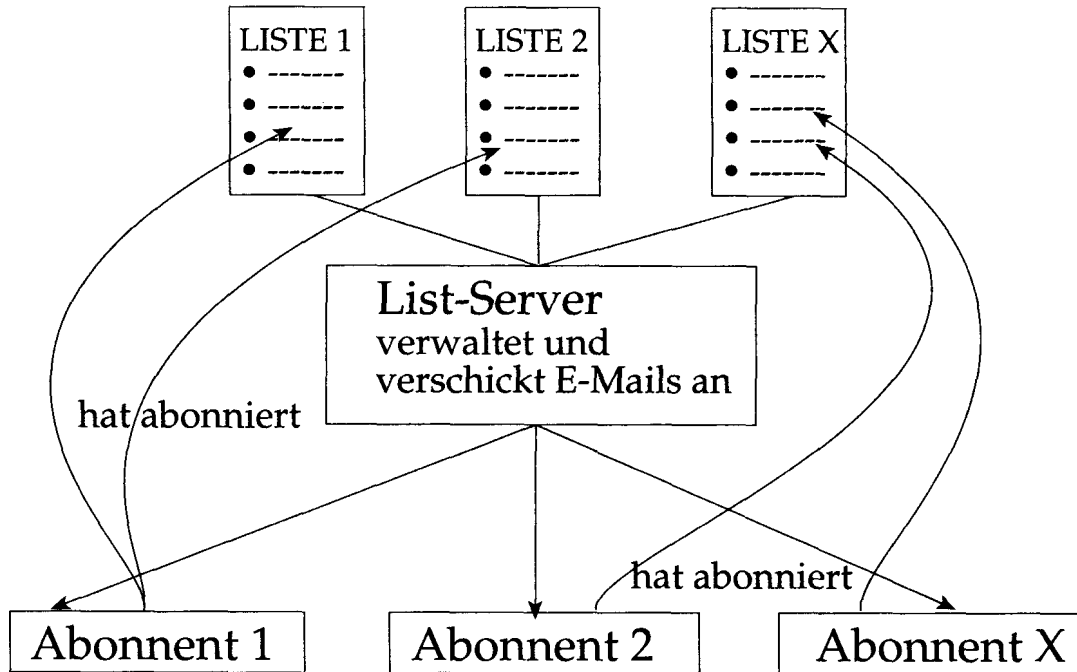
Ein solches, im einzelnen noch weiter auszuarbeitendes theoretisches Modell kann als heuristische Stütze dienen bei der Beobachtung des weiten Spektrums von Manifestationsformen der sozialen Regulierung auch in Internet-vermittelter Interaktion. Besonders wichtig wird eine solche heuristische Stütze bei dem Versuch, die impliziten Norm-Bezüge von Kommunikationsteilnehmern zu erfassen.

**(Folie 17)** Wie funktioniert eine Mailingliste? Dazu zitiere ich zwei grafische Darstellungen aus der Einführung „Sprache und Kommunikation im Internet“ von Runkehl, Schlobinski und Siever zu den technischen Rahmenbedingungen (Runkehl/Schlobinski/Siever 1998:46).



Informationen in Form selbstverfasster Mails oder als kommentierte oder unkommentierte Weiterleitung von Mails oder Texten, die von anderen Autoren stammen, werden an eine Anzahl von Mailboxen weitergeleitet. Dazu schreibt man zunächst an die E-Mail-Adresse der Mailingliste; je nach Status der Mailingliste werden diese Mails automatisch und unzensiert von einem List-Server oder von einem Moderator, nach Aspekten wie Themenrelevanz gefiltert, an alle Subskribenten weitergeschickt.

**(Folie 18)** Die Arbeitsweise eines List-Servers, der automatisch E-Mails verwaltet und sie an die Abonnenten verschickt, sieht schematisch so aus (Runkehl/Schlobinski/Siever 1998:46):



Mailinglisten versorgen ihre Abonnenten selbsttätig mit den eingegangenen Mails – das ist bequem, birgt aber auch das Risiko einer Informationsüberflutung, wenn man nach dem Wochenende und insbesondere nach dem Urlaub erst einmal seine übervolle Mailbox bearbeiten muss, also nach den persönlichen und dringenden Mails, den gegebenenfalls abzulegenden Rundbriefen und dem sofort zu löschenden Werbemüll zu sortieren hat.

**(Folie 19)** Für die professionelle Nutzung von Mailinglisten kennzeichnend ist eine strikte thematische Disziplin, die bei Abweichungen auch durch Kommentare wie „off topic“ oder oft kurz „OT“ thematisiert wird. Das ist dann entweder eine Rüge, dass andere mit ihrer Mail den verbindlichen Themenbereich der Internet-Gemeinschaft verfehlt haben, verbunden mit einer Aufforderung, dieses Verhalten künftig zu unterlassen – oder aber eine vorgreifend-prophylaktische Entschuldigung: Man kündigt die Absicht an, den definierten Themenbereich mit seiner Mail überschreiten zu wollen, und ermöglicht dadurch gerade diese Handlungsweise, nimmt sozusagen möglichen Kritikern „den Wind aus den Segeln“.

Dazu ein Beispiel aus der Mailingliste INETBIB, die sich eigentlich mit der Internet-Nutzung für Bibliotheken befasst:

**(Beispiel 4:** aus der Mailingliste „INETBIB“)

```
Date: Mon, 5 Jan 1998 14:03:19 GMT+100
Subject: Schach
[...]
Hoffentlich verzeiht man mir diese ungewöhnliche Anfrage im
neuen Jahr:
```

ich suche eine Schachpartie aus dem Jahr 1994: Kasparow : Gegner  
egal, die Partie geht ueber 32 Zuege, Schwarz gewinnt.  
Toll waere es diese Partie im Internet nachzulesen.

Wer Informationen hat mail bitte direkt an mich.  
Vielen Dank.

Die Entschuldigung markiert das vorgebrachte Anliegen implizit als „off-topic“. Das Anliegen, offenbar ein Hobby der Autorin, gehört nicht zu den gängigen Themen in der Mailingliste INETBIB – das ist eine gegenseitige Information und Hilfestellung über die Integration von Bibliotheken und Internet. Das Anliegen wird aber strategisch günstig platziert, gleich nach Neujahr – die Autorin rechnet offenbar mit mehr Nachsicht für Abschweifungen als sonst – sozusagen einem „Neujahrsbonus“. Antworten auf ihre Frage sollen nicht an die Liste, sondern direkt an die Absenderin geschickt werden. Damit markiert sie nochmals, dass ihr Anliegen eigentlich „off-topic“ ist, jedenfalls unterstellt sie nicht, dass Antworten für die Listenteilnehmer generell interessant sein könnten.

Die Zuschreibung „off topic“ ist häufig explizit – als Rüge oder als vorgreifende Absicherung eines eigenen potenziellen Verstoßes. Ein weiterer Typ für solche Zuschreibungen sind implizite Kommentare zu thematischen Abschweifungen, wie im folgenden Beispiel. Zum Charakter solcher Anspielung gehört eine schillernde kommunikative Funktion – zwischen ernsthafter Rüge und scherzhafter Frotzelei<sup>5</sup>:

**(Beispiel 5:** aus der Mailingliste „heinz-list“)

From heinz-list Wed Mar 31 22:46:30 0800 1999 remote from machno.hbi-stuttgart.de  
[...]  
Date: Wed, 31 Mar 1999 22:46:30 -0800 (PST)  
From: Andreas Wertheim<wertheim@yahoo.com>  
Subject: Re: Was ist das Internet ?  
To: heinz-list@machno.hbi-stuttgart.de  
Sender: owner-heinz-list@machno.hbi-stuttgart.de  
Reply-To: heinz-list@machno.hbi-stuttgart.de

Message for heinz-list

Hallo Jochen,

die Frage ist nach meiner Meinung gar nicht so einfach, wie es zunaechst den Anschein hat. Trotzdem auch von mir ein knapper Definitionsversuch:

Das Internet ist \*ein\* weltweites Netz, das viele unterschiedliche Netze verbindet. Das verbindende Kommunikationselement ist dabei das TCP/IP-Protokoll, auf dem alle verfuegbaren Dienste wie Mail, WWW, News etc. aufbauen.

Fuer Fragen dieser Art empfehle ich normalerweise waermstens PCWEBOPEDIA

(<http://webopedia.internet.com/TERM/I/Internet.html>). Auch wenn die

Erklaerungen oft nicht ausreichend sind, die weiterfuehrenden Links

helfen bestimmt weiter.

Viele Gruesze und Viel Erfolg bei der Arbeit

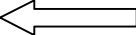
<sup>5</sup> Diese Mail ist von hinten nach vorne zu lesen; zweifach wird der zitierte Teil, der chronologisch vorangeht, nachgestellt.

Andreas Wertheim

--- Klaus Fach<fach@koma.free.de> wrote:

> Message for heinz-list

>

> ...und warum ist der himmel blau? 

>

>

>

> ===beginn der weitergeleiteten nachricht=====

>

> ## Ersteller: zirn@zfn.uni-bremen.de

> ## Betreff: Was ist das Internet ?

> ## Erstellt: 30.03.99

> ## Quelle: /de/sci/paedagogik

>

>

> Hallo !

>

> Ich schreibe gerade eine Arbeit über das Internet in der

> Berufsausbildung. Wer kann mir sagen (definitiv) was das Internet

> ist ? Möglichst eine verständliche und griffige Erklärung oder

> Beschreibung was das Internet eigentlich ist.

>

> Vielen Dank

>

> Jochen

>

> E-Mail:

> zirn@uni-bremen.de

>

> =====

[...]

Ob etwas off-topic ist oder nicht, ob eine Frage in der Mailingliste sinnvoll beantwortet werden kann oder nicht – darüber können die Meinungen auseinandergehen. Hier wird die „Gott und die Welt“-Frage „Wer kann mir sagen (definitiv) was das Internet ist?“ (**Folie 20**) sehr unterschiedlich beantwortet: Zunächst fügt der Listenverwalter seiner eigenen Weiterleitung dieses Beitrags aus einer Newsgroup (**Folie 21**) den Kommentar „...und warum ist der himmel blau?“ hinzu. Die Weiterleitung allein lässt sich unterschiedlich interpretieren: Vielleicht hält der Listenverwalter die Frage auch in dieser Liste für relevant – vielleicht möchte er aber auch im Stil des „Spiegel“-„Hohlspiegels“ eine skurrile Internet-Fundsache durch Zitat bloßstellen – der Kommentar deutet jedenfalls ironisch die Uferlosigkeit und damit Unbeantwortbarkeit der Frage an.

(**Folie 22**) Dann erhält der Fragesteller doch noch eine Antwort, in der zunächst die Frage als wesentlich und nicht-trivial hochgestuft, eine Definition versucht und für weitere Recherchen, wenn auch mit Einschränkungen, ein Link empfohlen wird (**Folie 23**).

Heuristisch aufschlussreich sind in Mailinglisten mit professioneller Ausrichtung Diskussionen zum angemessenen Gruppenstil, oft ausgelöst durch Beiträge, die andere Teilnehmer als „off-topic“ oder stilistisch unangebracht, etwa als beleidigend, empfinden. Für diese Metakommunikation gibt es freilich ein Kipp-Phänomen: Sie dient zunächst für die Beteiligten als Regulativ bei Kommunikationsstörungen; wenn sie aber einen ausgebauten eigenen „thread“ bildet, wenn also etwa die Vorstellungen divergieren, was angemessen und was ein Verstoß ist, folgen oft eine Art „Meta-Metakommunikation“, in der ein Ende des Streits und die Rückkehr zum anerkannten Themenspektrum gefordert wird, oder gar Beiträge mit der Befürchtung, die ausgebaute Metakommunikation behebe nicht die Kommunikationsstörung, sondern sei selbst eine und gefährde, falls sie fortgesetzt werde, die Gruppe, weil sich dann zu viele Gutwillige frustriert abwenden würden.

**(Folie 24)** Im folgenden Austausch wird eine Rüge an verbreiteter unangemessener Zitier-technik (vgl. Beispiel 6) vom Schreiber durch Markierung als „off topic“ abgesichert; er erhält mehrfache Zustimmung und wird so auch vom antizipierten „off topic“-Vorwurf entlastet:

**(Beispiel 6:** aus der Mailingliste „Endnote-interest“)

Date: Fri, 26 May 2000 12:08:14 +0100  
 To: endnote-interest@isiresearchsoft.com  
 From: j.harris@ucl.ac.uk (John Harris)  
 Subject: A request  
 Sender: listmaster@isiresearchsoft.com  
 Reply-To: endnote-interest@isiresearchsoft.com

I'm not sure how other listmembers feel about this, but one thing that annoys me is when people reply to the list and include the whole of the digest. This makes a thread hrder to follow, and increases bandwidth - not very nice if you have to pay for the phone time required to download the message. It is very simple to cut and paste the relevant passage and it is lazy and rude not to.  
 Thanks for letting me rant off topic

-----  
 Dr. John Harris j.harris@ucl.ac.uk  
 <Signature>

**(Beispiel 7:** aus der Mailingliste „Endnote-interest“)

X-Authentication-Warning: nils.com: majordom set sender to listmaster@isiresearchsoft.com using -f  
 Date: Sat, 27 May 2000 09:35:18 +0800  
 To: endnote-interest@isiresearchsoft.com  
 From: Harry Butcher <hbutcher@hkucc.hku.hk>  
 Subject: Re: endnote-interest-digest V1 #701  
 Sender: listmaster@isiresearchsoft.com  
 Reply-To: endnote-interest@isiresearchsoft.com

John Harris wrote:  
 >one thing that  
 >annoys me is when people reply to the list and include the whole of the

>digest.  
 >Thanks for letting me rant off topic  
 Ian, I don't think you are off topic. What you are suggesting would make the digest more readable and, therefore, more useful. I agree with you. As a new user I want to read the digests to get the benefit of listening to experienced users, however, I feel I am wasting a lot of time wading through large chunks of repeated text. I assumed it was either due to ignorance or technical problems but it would be nice if it stopped.  
 Regards  
 David

~~~~~  
 Harry Butcher  
 <Signature>  
 ~~~~~

**(Beispiel 8:** aus der Mailingliste „Endnote-interest“)

X-Authentication-Warning: nils.com: majordom set sender to listmaster@isiresearchsoft.com using -f  
 Date: Tue, 30 May 2000 14:31:10 -0800  
 To: endnote-interest@isiresearchsoft.com  
 From: Harold Masters <mgmast@lsu.edu>  
 Subject: Replying to list #2  
 Sender: listmaster@isiresearchsoft.com  
 Reply-To: endnote-interest@isiresearchsoft.com

At 06:32 PM 5/26/00 -0500, you wrote:

>  
 Good day  
 I would like to reiterate John Harris' reminder. Please do not include the whole digest when replying to a message. When I first joined this list 8 months ago, this did not happen as many times. Full text replying is especially painful when one returns from a multi-day conference or holiday.  
 Yours sincerely  
 Harold Masters

>  
 >Date: Fri, 26 May 2000 12:08:14 +0100  
 >From: j.harris@ucl.ac.uk (John Harris)  
 >Subject: A request  
 >  
 >I'm not sure how other listmembers feel about this, but one thing that  
 >annoys me is when people reply to the list and include the whole of the  
 >digest. This makes a thread hrder to follow, and increases bandwidth - not  
 >very nice if you have to pay for the phone time required to download the  
 >message. It is very simple to cut and paste the relevant passage and it is  
 >lazy and rude not to.  
 >  
 >Thanks for letting me rant off topic  
 >

David L. Deephouse, Ph.D.  
 <Signature>

\*\*\*\*\*

Diese Mailingliste „Endnote-interest“ ist eine Art Online-Selbsthilfegruppe für Benutzer der Literaturdatenbank „Endnote Plus“, in der sehr spezielle technische Fragen gestellt und oft

auch für die Fragesteller zufriedenstellend beantwortet werden. Mit der aktiven Beteiligung an einer derartigen Mailingliste reagieren die Software-Nutzer auch darauf, dass sie den Support durch die Software-Firma als unzureichend empfinden. Die Vorstellung dabei ist, dass man in einer weltweiten Nutzergemeinschaft eher jemanden finden wird, der dasselbe Problem hatte, es selbst lösen konnte und bereit ist, dieses Wissen weiterzugeben, als sowohl im eigenen sozialen Umfeld oder auch sogar bei der Firma, die die Software entwickelt hat.

Wenn man eine derartige Mailingliste mit recht hohem täglichen Mailaufkommen abonniert hat, braucht man Orientierungshilfen: Welche Mails sind unmittelbar relevant, welche sollten archiviert werden, weil sie einmal relevant werden können, welche sind aktuell irrelevant? Eine solche Orientierung sollte tunlichst schon durch die „Summary“ (Mailbox, Autor, Datum, Subject) möglich sein. Zu diesem Zweck gehen auch immer mehr Listserver von Mailinglisten dazu über, für die erste Orientierung des Benutzers oder damit er Filter zur Umleitung dieser Mails in spezielle Mailboxen setzen kann, den Namen der Mailingliste dem „Subject“ (oft in eckigen Klammern) voranzustellen. Wenn man aber in den „body text“ der Mail selbst gucken möchte, ist man bei einem hohen Mailaufkommen dankbar für kurze Texte, die Redundanzen vermeiden und eine schnelle thematische Orientierung ermöglichen.

**(Folie 25)** Und so stimmen die beiden „Reply“-Mails (Beispiele 9 und 10) dem Schreiber bei seiner Rüge durchaus zu; sie ratifizieren durch expliziten Widerspruch oder implizit durch Bekräftigung seinen Fokus und lassen damit die Relevanzrückstufung „off topic“ nicht gelten. Interessant ist die unterschiedliche Formulierungsweise: Harry Butcher spricht den ersten Schreiber, John Harris, offenbar mit dessen Nickname „Ian“ direkt an, zitiert seine Mail auszugsweise und führt damit demonstrativ und vorbildhaft auch das präferierte Verhalten vor), entlastet Ian explizit von der Selbstzuschreibung „off topic“, thematisiert seine Nutzer-Erwartungen und verweist schließlich auf die Dynamik der sozialen und der technischen Entwicklung der Internet-Dienste: Was zunächst aufgrund von Unerfahrenheit oder einer unausgebildeten Technik tolerierbar war, muss das nicht bleiben – vielmehr ist eine ständige Bereitschaft zur Reflexion und Prüfung eingefahrener Verhaltensweisen notwendig, damit die Mailingliste ihren Nutzen für die Mitglieder behält.

**(Folie 26)** Der dritte Schreiber, Harold Masters, spricht John Harris nicht direkt an, bevor er sich auf ihn bezieht, verweist auf eine Fehlentwicklung, die er in der Zeit seines Abonnements beobachtet hat; er streicht insbesondere heraus, dass er sich durch diese Vollquote belästigt fühlt, wenn er die Mailingliste professionell nutzen will und auf Zeitökonomie beim Sichten der Mails achten muss.

Seltsam ist hier der Widerspruch zwischen der Unterstützung für die Intervention, nicht unnötig viel aus einer Bezugsmail oder aus täglichen Kompilationen („digest“) zu zitieren, und der begleitenden Praxis, genau diese üppige Zitiertechnik doch zu gebrauchen (**Folie 27**).

(**Beispiel 9**: aus der Mailingliste „Endnote-interest“)

```
>From endnote-interest Mon Apr 6 18:11:54 0700 1998 remote form nils.com
Date: Mon, 6 Apr 1998 18:11:54 -0700 (PDT)
From: „Dave Valentine;Webb 2012;3471“ <dwv@geol.ucsb.edu>
X-Sender: dwv@magic.geol.ucsb.edu
To: endnote-interest@nils.com
Subject: Re: It's really very simple
Sender: listmaster@nils.com
Reply-To: endnote-interest@nils.com
```

```
> OK - I admit it. I need help from my fellow academics, since Niles (now
> going on the second day) has not posted a return to me -- an authorized
> buyer of their product.
```

```
<Flame on>
```

Mailing lists are NOT official support channels. They are users helping users.

They are usually faster and easier than picking up the phone. They are monitored by some company employees, who will chime in to provide answers. But mostly mailing lists are for users, to users, because they have more experience with product uses than any other technical support employee monitoring a list.

```
<Flame off>
```

If you submitted your message to nils support directly, I apologize. But also realize that a major upgrtade just came out, and that support is probably overwhelmed.

With all the flaming of Niles going on, it's not surprising that a real message or two got missed.

(**Folie 28**) In dieser Mail wird dieses recht delikate Verhältnis zwischen selbstorganisierter Nutzergruppe und kommerzieller Firma, zwischen den Vorstellungen von Support-Defiziten und Beteiligung der Firma an der Mailingliste thematisiert: Die Mailingliste kann nicht Bestandteil des offiziellen Firmen-Supports sein, hat aber gegenüber diesem Support Vorteile wie Schnelligkeit und Zielsicherheit bei der Fokussierung auf ein bestimmtes Problem.

Auf eine Beschwerde in der Gruppenöffentlichkeit der Mailingliste, dass die Firma auf Support-Anfrage über die Mailingliste nach zwei Tagen (so kurz ist die Zeitspanne, in der man eine Antwort per E-Mail erwarten kann!) noch nicht beantwortet habe, reagiert ein anderer Subskribent in der Mailingliste (**Folie 29**). Er wendet sich gegen überzogene Ansprüche in der Bezugsmail, die auf einem falschen Verständnis von Wesen und Funktion von Mailinglisten generell beruhe: Mailinglisten werden zwar oft wie in diesem Fall vom Listserver der Herstellerfirma betrieben, sind aber inhaltlich weitgehend autonom. Sein Text thematisiert

in diesem Konfliktfall, was im unproblematischen Normalfall der Kommunikation Bestandteil eines nicht weiter thematisierungswürdigen Hintergrundwissens wäre.

Er sichert den belehrenden Tonfall ab durch zwei „hyperbolische“ rahmende Tags: „<Flame on>“ und „<Flame off>“ – die Belehrung wird durch Kennzeichnung als Beschimpfung sagbar gemacht, obwohl sie eigentlich gar nichts von „flaming“, also persönlich-emotional vorgetragenen Invektiven bei unterstellten Regelverstößen, an sich hat.

Nach dieser mit „Flame“ getaggtten Passage sichert der Schreiber vorgehend seine Interpretation der Bezugsmail ab und wirbt zugleich um Verständnis für die Nöte der Support-Mitarbeiter der Herstellerfirma, wenn gerade eine neue Programm-Version herausgekommen ist und ungewöhnlich viele Support-Anfragen zu erwarten sind.

Abschließend wirft der Verfasser indirekt dem Schreiber der Bezugsmail vor, durch Vorbringen von Beschwerden anstelle von sachlichen Anfragen gegen seine eigenen Interessen zu verstoßen: Beschwerden gehören zum thematisch irrelevanten „Rauschen“ in der Mailingliste; gehäuft erschweren sie die Identifizierung der eigentlichen Nachrichten und verhindern so Antworten auf gestellte Fragen – ein Plädoyer gegen zu viel Metakommunikation in der Mailingliste.

### **(Folie 30) Eine Bilanz: Soziale Bedingungen und Muster von Internet-Kommunikation**

Worauf sind die neuen Ausdrucksformen im Internet zurückzuführen und warum zeigen sich dabei mitunter auch ganz widersprüchliche Tendenzen? Mit dem Internet ist ja nicht das Rad der Kommunikation neu erfunden worden, und so kann man auch zur Erklärung für sprachliche Entwicklungen im Internet Begriffspaare heranziehen, die es zur Kennzeichnung der sozialen Bedingungen etablierter Formen von Kommunikation schon länger gibt. Das deute ich kurz an:

- Schriftlichkeit und Mündlichkeit: Noch sind Videokonferenzen und Telefonieren übers Internet technisch sehr aufwendig; daher wird bei E-Mail, auch in Mailinglisten und Newsgroups so viel geschrieben wie schon lange nicht mehr. Man schreibt aber, indem man sich einiger Merkmale mündlicher Kommunikation bedient, also informell, oft ohne viel Rücksicht auf Orthografie und langes Feilen am Text. Internet-Kommunikation ist also eine hybride Form, ein besonderer Zwitter zwischen mündlich und schriftlich.
- Beschleunigung und Informalität: Alles, was einer Beschleunigung der Kommunikation dient, wird bevorzugt. Die Anreden sind informell, bis hin zum sofortigen Duzen, man fällt

in einer E-Mail oft gleich bei seinem Anliegen „mit der Tür ins Haus“, ohne wie beim Briefeschreiben lange höfliche Vorreden zu pflegen; die Mails sind oft viel kürzer als herkömmliche Briefe. Sie sind eben zum baldigen Verbrauch bestimmt und eigentlich keine Texte für die Ewigkeit. In seltsamem Kontrast dazu werden aber die Beiträge zu Mailinglisten und Newsgroups oft jahrelang auf öffentlich zugänglichen Servern archiviert. Es wäre näher zu untersuchen, ob die besondere Informalität wirklich auf die gesamte Internet-Kommunikation bezogen werden darf und ob sich darin ein bestimmter angloamerikanischer Einfluss auf die Kommunikationskultur zeigt.

- Anonymität und Gruppenstil: Im Internet werden einige Kommunikationskanäle ausgeblendet, die es für Alltagsgespräche gibt – beim Mailen sieht, fühlt, hört man den anderen nicht, man weiß vielleicht auch viel weniger von ihm als bei Personen aus dem eigenen realen Umfeld. Das fördert Anonymität und die Herausbildung von „virtuellen Identitäten“, also einer Art Mimikry bis hin zum „gender-switching“, indem sich etwa ein Mann als Frau ausgibt und auch nicht sofort enttarnt werden kann. Andererseits bilden sich im Internet durchaus alle möglichen Gruppen von Menschen mit gleichen Interessen, etwa in Mailinglisten; dann kennt man sich, kann sich gegenseitig einschätzen, und es bildet sich für die Kommunikation ein spezieller Gruppenstil heraus, was als angemessen und was als verfehlt gilt. So findet man auf Mailinglisten oft ausufernde Diskussionen, ob ein bestimmter Beitrag zum Thema dieser Liste gepasst hat oder doch „off-topic“ war, ob sich jemand richtig verhalten hat oder als permanenter Störenfried doch lieber aus der Gruppe ausgeschlossen werden sollte – doch solche Sanktionen ließen sich freilich bei der prinzipiellen Zensurfreiheit des Internet nur schwer durchsetzen.
- Privatheit und Öffentlichkeit: Was sich schon bei den inflationär verbreiteten Nachmittags-Talkshows im Fernsehen andeutete, wird durch das Internet verstärkt – die öffentliche Präsentation privater, wenn nicht gar intimer Aspekte der eigenen Person. Auf Homepages findet man oft Linklisten, die zunächst zu den beruflichen Interessen des oder der Betreffenden führen, dann aber auch zu seinen Hobbys und vielleicht sogar zu seinem privaten Fotoalbum. Diese Perforierung der tradierten Trennung zwischen öffentlicher und privater Kommunikation kann man als einen erfrischend lässigen neuen Stil, aber auch als lästigen sozialen Zwang bewerten.

„Kürze“ ist ein Topos für Leitvorstellungen der Internet-Kommunikation: Alles, was der Beschleunigung der Kommunikation dient, ist angemessen, z.B. Kürze des Textes, Zitate statt eigener Reformulierungen, Vernachlässigung von Orthographie und stilistischer Überarbeitung des Textes. Das kann man freilich nicht nur metakommunikativ fordern und bei Verstö-

Ben bemängeln, das kann man auch enactieren, also demonstrativ bei seinen Mails praktizieren. Dazu hier ein Beispiel aus der Mailingliste „UUGRN“ (Unix-User Group Rhein-Neckar) am 5.8.2001:

**(Folie 31)** Wir sehen hier eine elliptisch formulierte Minimal-Antwort in Form eines Verweises auf die Datei „RFC2476“ (RFC = „request for commands“). Das heißt: Die Frage wird nicht direkt beantwortet, sondern nur die (einzig relevante) Informationsquelle angegeben, in diesem Fall zu finden unter der URL <http://www.faqs.org/rfcs/rfc2476.html>. Dabei wird ein Wissen vorausgesetzt, was „RFC“ bedeutet<sup>6</sup> und wo man diese Informationstexte findet.

Zugleich verzichtet der Autor auf Anrede und Gruß; seine Unterschrift ist Teil einer einzeiligen Minimal-Signatur, die neben seinem Namen seinen Spitznamen und seine E-Mail-Adresse enthält, also alles Nötige für den von ihm präferierte Kommunikationsweg.

**(Beispiel 10:** aus der Mailinglist „UUGRN“)

To: uugrn@blowfish.scrum.de  
 Subject: Re: Fuer was ist ‚Port 587/tcp submission‘ sinnvoll?

Wolfgang A. Müller <Muellerwo@rumms.uni-mannheim.de> wrote:

> Fuer was ist ‚Port 587/tcp submission‘ sinnvoll? Dahinter verbirgt sich  
 > ein sendmail, nur was erwartet es auf diesem Port?

Siehe RFC2476.

--  
 Andreas „rolli“ Morgenroth                      rolli@mips.inka.de

### **(Folie 32) Zusammenfassung**

In den interaktiven Foren des Internet, also in Mailinglisten, Newsgroups und Clubs von Portalbetreibern ist eine effiziente Kommunikation potenziell von zwei Seiten bedroht – durch zu wenige oder zu viele Informationsangebote. Wenn man eine Kommunikation via Internet als neue Kulturtechnik ansieht, ergeben sich Veränderungen für die Normen und Leitvorstellungen auf mehreren Ebenen:

Lexikalisch verändert sich die Internet-Fachsprache durch Neologismen und semantische Verschiebungen; bei den Internet-typischen Kommunikationsmustern fällt besonders das

<sup>6</sup> „The Requests for Comments (RFCs) form a series of notes, started in 1969, about the Internet (originally the ARPANET). The notes discuss many aspects of computer communication, focusing on networking protocols, procedures, programs, and concepts but also including meeting notes, opinion, and sometimes humor“, vgl. <http://www.rfc-editor.org/overview.html>. In <http://www.faqs.org/rfcs/rfc2476.html> wird konkret folgende Information gegeben: „Port 587 is reserved for email message submission as specified in this document. Messages received on this port are defined to be submissions. The protocol used is ESMTP [SMTP-MTA, ESMTP], with additional restrictions as specified here.“

„Quoten“ mit seinen Chancen und Risiken auf; eine Verrätselung (durch „nicknames“) steht einer vollen professionellen Präsentation der eigenen Identität gegenüber.

**(Folie 33)** Für eine Heuristik der Formen von Kommunikationsregulierung besonders interessant sind Mailinglisten mit einer nicht vollständig ausgebildeten professionellen Orientierung (z.B. für Berufsanfänger) sowie autoreflexiv-metakommunikative Beiträge und Passagen sowie die Reaktionen darauf; diese Text(teile) dienen dazu, Kommunikationsprobleme und Krisen zu bewältigen, Divergenzen zum angemessenen Kommunikationsverhalten und -stil auszugleichen, Störungen abzuwehren und Beteiligungsrollen zu definieren; diese Thematisierungen von Kommunikationsregulierung werden häufig in spezielle Foren ausgegliedert. Das geschieht teils mit didaktischer Absicht – etwa als Sozialisationshilfe für „Newbies“ –, teils zur Entlastung der eigentlichen gruppenspezifisch thematischen Internet-Diskurses.

**(Folie 34)** Um den Interaktionsstil in Internet-Foren zu regulieren, gibt es sicherlich mehrere Möglichkeiten: Man kann den anderen bei einem konkreten Verstoß ernsthaft kritisieren, man kann die anderen Teilnehmer zu erziehen versuchen, man kann versuchen, generelle Regeln aufzustellen und durchzusetzen, man kann mit gutem Beispiel voran gehen – es geht aber auch anders: ironisch und spielerisch, aber durchaus mit didaktischer Absicht.

Zum Abschluss ein Negativbeispiel, wie man es in Internet-Foren ganz bestimmt nicht machen sollte, das auf Kurt Tucholskys „Ratschläge für einen schlechten Redner“ anspielt. Nach einer Vorrede bringt der Autor ein fiktives Newsgroup-Posting mit geballten Fehlleistungen, die mit fußnotenartigen Zeichen von 1 bis 15 durchnummeriert sind **(Folie 35+36)** sowie einen Kommentar mit expliziter Aufzählung der Regeln, gegen die hier verstoßen wurde **(Folie 37+38)**. Das lese ich jetzt nicht mehr im Einzelnen vor, sondern überlasse es Ihrer hoffentlich vergnüglichen stillen Lektüre im der Präsentation.

### **Literatur (vgl Folien 39-44):**

- Abel, Jürgen (1999): Cyberslang: die Sprache des Internet von A - Z. München. (= Beck'sche Reihe 1294).
- Aycock, Alan (1995): "Technologies of the self". Foucault and Internet Discourse. Online. Internet. <http://www.ascusc.org/jcmc/vol1/issue2/aycock.html>, 1.4.1998.
- Bahl, Anke (1997): Zwischen On- und Offline. Identität und Selbstdarstellung im Internet. München.
- Batinic, Bernad (Hg.) (1997): Internet für Psychologen. Göttingen.
- Baym, Nancy K. (1995): The emergence of Community in computer-mediated communication. In: Jones, Steve G. (Hg.): Cybersociety. Computer mediated Communication and Community. Thousands Oakland/London/New Delhi. S. 138-163.
- Baym, Nancy K. (1998): The Performance of Humor in Computer-Mediated Communication. Online. Internet. <http://www.ascusc.org/jmmc/vol1/issue2/baym.html>, 1.4.1998.

- Beißwenger, Michael (1999): Kommunikation in virtuellen Welten: Sprache, Text und Wirklichkeit. Magisterarbeit Neuphilologische Fakultät der Universität Heidelberg.
- Bickenbach, Matthias/ Maye, Harun (1997): Zwischen fest und flüssig. Das Medium Internet und die Entdeckung seiner Metaphern. In: Gräf, Lorenz/ Krajewski, Markus (Hgg.): Soziologie des Internet. Handeln im elektronischen Web-Werk. Frankfurt am Main. S. 80-98.
- Cicourel, Aaron V. (1973): Basisregeln und normative Regeln im Prozeß des Aushandelns von Rolle und Status. In: Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen (Hg.), Alltagswissen, Interaktion und gesellschaftliche Wirklichkeit. Reinbek, S. 147-188.
- Clasen, Ralf/ Wallbrecht, Dirk/ Rommerskirchen, Thomas (1998): Internet für Journalisten : Online-Recherchen im Netz der Netze. Internet-Adressen / zsgest. und kommentiert von Frank Patalong. Neuwied/Kriftel/Berlin.
- Djordjevic, Valentina (1998): Von "emily postnews" zu "help manners". Netiquette im Internet. WZB Discussion Paper FS II 98-105, Wissenschaftszentrum Berlin 1996. Online. Internet. <http://duplox.wz-berlin.de/texte/vali>, 9.6.1998.
- Döring, Nicola (1995): Isolation und Einsamkeit bei Netznutzern? Öffentliche Diskussion und empirische Daten. Online. Internet. 16.1.1998. <http://duplox.wz-berlin.de/texte/vali>, 9.6.1998.
- Döring, Nicola (2000): Romantische Beziehungen im Netz. In: Thimm, Caja (Hg.): Soziales im Netz. Sprache, Beziehungen und Kommunikationskulturen im Internet. Opladen/Wiesbaden. S. 39-71.
- Fehr, Jörg (1998): Beobachtungen zum Kommentieren in Mailinglisten. In: Linguistik online 1/1.
- Feldweg, Helmut/ Kibiger, Ralf/ Thielen, Christine (1995): Zum Sprachgebrauch in deutschen Newsgruppen. In: Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie, Heft 50, S. 143-154.
- Gloy, Klaus (1987): Norm. In: Ammon, Ulrich/Dittmar, Norbert/Mattheier, Klaus J. (Hg.): Soziolinguistik. Ein internationales Handbuch zur Wissenschaft von Sprache und Gesellschaft. Erster Halbband Berlin. S. 119-224.
- Goll, Michaela (1998): Elektronische Post als neuer Kommunikationstypus? Ein Überblick über Formen, Muster und Kontexte. Giessen. Online. Internet. Telekooperation - Strukturen, Dynamik und Konsequenzen elektronisch vermittelter kooperativer Arbeit in Organisationen, Institut für Soziologie. Juni 1998. <http://www.uni-giessen.de/~g31047/bericht4.pdf>, 26.11.1998.
- Goll, Michaela (1998): Gemeinsames Arbeiten im Netz: Fallstudie eines räumlich verteilten Unternehmens. In: Telekooperation - Strukturen, Dynamik und Konsequenzen elektronisch vermittelter kooperativer Arbeit in Organisationen, Universität Giessen, Institut für Soziologie, Arbeitspapier Nr. 6, September 1998. Im Internet unter <http://www.uni-giessen.de/~g31047/bericht6.pdf>, 26.11.1998. Online. Internet.
- Goll, Michaela/Meier, Christoph (1997): Interactional dynamics of electronically mediated collaborative work: local solidarity in videoconferencing. Online. Internet. [http://www.uni-giessen.de/~g31047/local\\_solidarity.html](http://www.uni-giessen.de/~g31047/local_solidarity.html), 17.2.1998.
- Gräf, Lorenz (1997): Locker verknüpft im Cyberspace - einige Thesen zur Änderung sozialer Netzwerke durch die Nutzung des Internet. In: Gräf, Lorenz/ Krajewski, Markus (Hgg.): Soziologie des Internet. Handeln im elektronischen Web-Werk. Frankfurt/New York. S. 99-124.
- Grice, H. Paul (1975): Logic and Conversation. In: Cole, P./Morgan, J.L. (Hg.): Speech acts (= Syntax and Semantics 3). New York, S. 41-58.
- Gruber, Helmut (1997): Themenentwicklung in wissenschaftlichen E-mail-Diskussionslisten. Ein Vergleich zwischen einer moderierten und einer unmoderierten Liste. In: Weingarten, Rüdiger (Hg.): Sprachwandel durch Computer. Opladen. S. 105-128.
- Heringer, Hans Jürgen (Hg.) (1982): Holzfeuer im hölzernen Ofen. Aufsätze zur politischen Sprachkritik. Tübingen.
- Jakob, Karlheinz (1991): Maschine, mentales Modell, Metapher. Studien zur Semantik und Geschichte der Techniksprache. Tübingen.
- Jones, Steve (1997): Virtual culture: identity and communication in cybersociety. London ; Thousand Oaks.
- Jones, Steve (1999): Doing Internet research: critical issues and methods for examining the Net. Thousand Oaks, Calif.
- Kallmeyer, Werner (1979): Kritische Momente. Zur Konversationsanalyse von Interaktionsstörungen. In: Frier, Wolfgang/Labrousse, Gerd (Hg.): Grundfragen der Textwissenschaft. Amsterdam, S. 59-109.

- Kallmeyer, Werner/Keim, Inken/Nikitopoulos, Pantelis (1994): Selbst- und Fremddarstellung im Gespräch und Regeln des Sprechens. Untersucht am Beispiel einer Stehcafé-Gruppe in Sandhofen. In: Kallmeyer (Hg.) (1994), S. 39-140.
- Kallmeyer, Werner/Schütze, Fritz (1975): Konversationsmaximen/Interaktionspostulate. In: Kleines Lexikon der Linguistik. Linguistik und Didaktik 21, S. 81-84.
- Kardas, Edward P./ Milford, Tommy M. (1996): Using the Internet for social science research and practice. Belmont.
- Kasperski, Bianca (1998): Verständigung im Netz. Gruppenspezifisches Verhalten in Newsgroups. CD-ROM. St. Augustin.
- Meier, Klaus (Hg.) (1999): Internet-Journalismus: Ein Leitfadens für ein neues Medium. Konstanz. (= Praktischer Journalismus 35).
- Püschel, Ulrich (1996): Mündlichkeit und Rezeption. In: Biere, Bernd Ulrich/Hoberg, Rudolf (Hg.): Mündlichkeit und Schriftlichkeit im Fernsehen. Tübingen, S. 181-197.
- Rafaëli, Sheizaf/ Sudweeks, Fay (1997): Networked interactivity. Online. Internet. <http://www.ascusc.org/jcmc/vol2/issue4/rafaeli.sudweeks.html>, 1.4.1998.
- Runkehl, Jens/ Schlobinski, Peter/ Siever, Torsten (1998a): Sprache und Kommunikation im Internet. In: Muttersprache 108/2, S. 97-109
- Runkehl, Jens/ Schlobinski, Peter/ Siever, Torsten (1998b): Sprache und Kommunikation im Internet. Opladen/Wiesbaden.
- Sanderson, David (1997): Lexikon der Emoticons. In: Zeitschrift für Semiotik 19/3, S. 307-315.
- Schütz, Alfred (1962): Collected Papers. Den Haag.
- Shea, Virginia (1994): Netiquette. San Francisco.
- Smith, Marc/ Kollock, Peter (Hgg.) (1998): Communities in Cyberspace. London.
- Storrer, Angelika/ Waldenberger, Sandra (1998): Zwischen Grice und Knigge. Die Netiketten im Internet. In: Strohner, Hans/ Sichelschmidt, Lorenz/ Hielscher, Martina (Hgg.): Medium Sprache. Frankfurt/Main u.a. (Forum Angewandte Linguistik 34). S. 63-77.
- Surratt, Carla G. (1998): Netlife : Internet citizens and their communities. Commack, NY.
- Thimm, Caja (Hg.) (2000): Soziales im Netz. Sprache, Beziehungen und Kommunikationskulturen im Internet. Opladen/Wiesbaden.
- Wimmer, Rainer (1990): Sprachliche Bildung als Erziehung zu kommunikativer Ethik. I. Maximen einer kommunikativen Ethik, ihre Begründung und ihre Verwendung in der Praxis. In: Ermert, Karl (Hg.): Sprachliche Bildung und kultureller Wandel. Dokumentation einer Tagung der Evangelischen Akademie Loccum vom 13. bis 15. Oktober 1989. Rehburg-Loccum (Evang. Akademie Loccum) (= Loccumer Protokolle 56/1989), S. 129-172.
- Wimmer, Rainer (1994): Zu aktuellen Fragen der Sprachkultur. In: Bickes, Hans/ Trabold, Annette: Förderung der sprachlichen Kultur in der Bundesrepublik Deutschland. Positionsbestimmung und Bestandsaufnahme. Herausgegeben von der Gesellschaft für Deutsche Sprache und der Robert Bosch Stiftung. Stuttgart: Bleicher. S. 88-98