

# Kommunikation über neue Medien

Markus Gärtner  
markus.gaertner@uni-bielefeld.de

Stand: 1. Februar 2004

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einführung</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Kommunikationsformen der neuen Medien</b>	<b>3</b>
2.1	Interaktive Kommunikation . . . . .	4
2.2	Interpersonelle Kommunikation . . . . .	4
2.2.1	Verzögerte Kommunikation . . . . .	4
2.2.2	Echtzeitkommunikation . . . . .	5
<b>3</b>	<b>Vor- und Nachteile</b>	<b>7</b>
3.1	Allgemeine Internetkommunikation . . . . .	7
3.2	Verzögerte Kommunikation . . . . .	8
3.3	Anonymität . . . . .	9
3.4	Strukturen der Internetkommunikation . . . . .	10
3.4.1	Chatsprache . . . . .	11
3.4.2	Verhaltensregeln . . . . .	11
3.5	Hierarchie . . . . .	14
<b>4</b>	<b>Fazit</b>	<b>15</b>
	<b>Literatur</b>	<b>16</b>

# 1 Einführung

Das Internet stellt allen, die es nutzen, eine Vielzahl von Kommunikationsmöglichkeiten zur Verfügung. Angefangen bei simplen Webformularen über E-Mails und Newsgroups bis hin zum Internet Chat ist im weltweiten Netz alles möglich. Man kann sich aussuchen, ob man sich nur dem Autor einer HTML-Seite mitteilen möchte, oder ob man sogar mit 35 anderen Leuten zu einem bestimmten Thema diskutieren möchte. Was im Einzelnen hinter diesen Formen der Kommunikation im Internet steckt und welche Anwendungen und Möglichkeiten sie bieten, bleibt vielen jedoch verschlossen. Auch der geschichtliche Hintergrund des Internets und der einzelnen Kommunikationsformen hatte einen großen Einfluß darauf, wie diese Medien heutzutage genutzt werden. Jede Art der Kommunikation kann zu Mißverständnissen führen, wenn sie falsch interpretiert wird. Auf der anderen Seite kann man sich mit Zuhilfenahme von Mimik und Gestik vielfach besser und präziser äußern, als das ohne diese Hilfsmittel möglich ist. Die Internetkommunikation ist eine Spezifizierung der „normalen“ Kommunikation. Auch in der Internetkommunikation gibt es unterschiedliche Mitteilungsformen und Verständnisschwierigkeiten. Eine wichtige Frage hierbei ist, worin die Vor- und Nachteile der verschiedenen Kommunikationsformen liegen. Nach der Beschreibung der unterschiedlichen Kommunikationsformen, die über das Internet möglich sind, will ich im Einzelnen darauf eingehen, welche allgemeinen und speziellen Unterschiede es im Gegensatz zur täglichen Kommunikation im Büro oder auf der Straße gibt und Vor- und Nachteile der Internetkommunikation daraus ziehen. Die Erfahrungen, die ich seit dem Aussterben der Mailboxen und Beginn des Internetbooms sammeln konnte, sollen dazu beitragen, die Herkunft und die Struktur der heute bestehenden Internetkommunikation zu verdeutlichen.

## 2 Kommunikationsformen der neuen Medien

Das Internet bietet viele Wege der Kommunikation unter seinen Benutzern, den sog. Usern. Um nachvollziehen zu können, worin die Vor- und Nachteile der Kommunikation über das Internet liegen, muß ein Bild darüber gegeben werden, welche Formen der Kommunikation es im World Wide Web gibt. Denn es gibt viele Wege – wie im täglichen Leben auch – sich im Internet untereinander zu verständigen und zu unterhalten. Bei der Erschaffung des Internets wurde versucht, viele Kommunikationsformen aus dem täglichen Leben auf ein weltweites Kommunikationsnetz zu übertragen. Im weltweiten Netz ist es somit nicht nur möglich, Post zu verschicken, sondern auch

Konferenzen oder Gesprächsrunden abzuhalten, oder einfach nur ein privates Gespräch mit einer anderen Person zu führen. Für die Umsetzung auf das Internet mußten diese Kommunikationsformen natürlich angepaßt oder eingeschränkt werden, so dass sie ihrem Ursprung aus dem täglichen Leben zwar ähneln, jedoch nicht die gleichen Voraussetzungen für die Übermittlung von Nachrichten besitzen.

## **2.1 Interaktive Kommunikation**

Die einfachste Form der Kommunikation findet im Internet bei der Eingabe und Spezifizierung von Benutzerwünschen statt. Das geschieht meist über ein Formular, das sich auf einer Webseite befindet. Einfache Beispiele für diese Interaktive Kommunikation sind Suchmaschinen wie Yahoo oder Alta-Vista. Der Surfer gibt hierbei an, was er gerne sehen möchte, und erhält seine gewünschten Informationen auf der Stelle. Doch diese Form der Kommunikation ist für den Benutzer einseitig und auf Dauer wird sie gar nicht mehr als Verständigungsform an sich wahrgenommen. <sup>1</sup>

## **2.2 Interpersonelle Kommunikation**

### **2.2.1 Verzögerte Kommunikation**

**E-Mails** Angefangen hat die Kommunikation über das Internet mit E-Mails. Diese Kommunikationsform geht auf die in den frühen neunziger Jahren weit verbreiteten Mailboxen zurück. Damals war die Technologie noch nicht so weit entwickelt, als dass eine dauerhafte Verbindung zwischen mehreren Rechnern für die allgemeine Bevölkerung erschwinglich gewesen wäre. E-Mails wurden damals von den Benutzern der Mailboxen verfaßt, danach zur Mailbox geschickt, und dort zunächst zwischengespeichert, bevor diese ihren weiteren Weg durch das Netz zu ihrem Empfänger genommen haben. Je nach Entfernung konnten E-Mails unter Umständen einen Tag und länger benötigen, bis sie ihren Empfänger erreichten.[2] Über das Internet gibt es heutzutage praktisch überhaupt keine Verzögerung mehr zwischen dem Senden und dem Empfangen einer Mail, da man im Internet nicht erst warten muß, bis eine vorangehende Mailbox nach E-Mails abgefragt wird, sondern eine statische Verbindung zwischen sämtlichen Rechnern im Internet besteht. Die Möglichkeiten der Kommunikation per E-Mail sind jedoch trotzdem sehr

---

<sup>1</sup>Die interaktive Kommunikation ist hier nur der Vollständigkeit halber aufgezählt, für die Betrachtung der Vor- und Nachteile ist diese Kommunikationsform jedoch nicht relevant, da sie keinerlei Aufschlüsse im Hinblick auf die Unterschiede zur zwischenmenschlichen Kommunikation liefert.

beschränkt. Es ist zwar zu jeder Zeit möglich eine E-Mail zu verfassen, doch der Empfänger liest diesen Brief dann nicht unbedingt, sobald er abgeschickt worden ist, sondern erst, wenn er diesen empfangen möchte. Das heißt, ist der Empfänger mit dem Internet verbunden, so erhält er die E-Mail sofort und ohne Verzögerung; ist er nicht mit dem Internet verbunden, empfängt er das Geschriebene erst, wenn er sich mit dem Internet verbindet. Kommunikation per E-Mail ist zwar wesentlich schneller als über die normale Post, aber deswegen auch unüberlegter und spontaner. (vgl. [18] und [7, Punkte 2+5])

**Newsgroups** Ebenfalls zu den Ursprüngen des Internets zählen die Newsgroups. Das sind im Prinzip auch E-Mails, die aber öffentlich im Internet gelesen werden können. Wie bei dem Internet Chat hat man hier auch die Möglichkeit, sich zu verschiedenen Themen zu äußern. Stefan Münz spricht in Self-HTML [1, Newsgroups (News)] davon, dass es praktisch zu jedem Gebiet im Internet auch eine entsprechende Newsgroup gibt, in der mehrere Benutzer Fragen stellen und Antworten geben. Die Namen der Newsgroups sind in der Regel allgemein gehalten, damit es nicht für jedes aktuelle Thema eine eigene Newsgroup geben muß, sondern jedes Thema sich in eine Newsgroup einordnen läßt. Jeder kann ein neues Thema beginnen und zu einem Thema antworten, technische Voraussetzungen müssen natürlich erfüllt sein. An dieser Form der Kommunikation können natürlich unendlich viele Internetbenutzer teilnehmen, da es keinerlei Einschränkungen darüber gibt, wer die Newsgroup beziehen darf, und wer nicht. Die Themen sind hier aber von anderen strikt getrennt, so dass Nachrichten, die nicht mehr der zuständigen Newsgroup angehören, aus der selbigen entfernt und in eine andere überführt werden.

**Message Boards** Auf vielen Internetseiten finden sich zunehmend sog. Message Boards. Das sind Pinbretter für die Besucher der Seiten, auf denen ähnlich wie in den Newsgroups frei für alle sichtbar diskutiert werden kann, ob zum Beispiel das neue Album eines Musikkünstlers gut gelungen ist oder ob die Hörer eines Radiosenders mit dem Programm zufrieden sind. In den meisten Fällen können alle, die die Seite besuchen, die Diskussion fortführen, Kritik an vorhergehenden Kommentaren üben oder einfach nur die Meinungen anderer lesen. Message Boards erinnern an eine Art Pinwand, an die verschiedene Nachrichten geheftet und bereits geschriebene Nachrichten kommentiert werden können.

### 2.2.2 Echtzeitkommunikation

**Internet Chat** Beim sogenannten Chat im Internet gibt es mehrere Möglichkeiten, die alle eins gemeinsam haben: Kommunikation findet zwischen mehreren Personen gleichzeitig und ohne Verzögerung statt. Es ist möglich, sich in Unterhaltungsräumen zu vorgegebenen Themen zu unterhalten und auszutauschen. Man kann diese Art der Verständigung über das Internet mit einer Gesprächsrunde vergleichen. Die Unterhaltung untereinander findet dabei langsamer statt als zum Beispiel bei einer Konferenz. Standpunkte anderer Teilnehmer müssen zunächst gelesen und verstanden werden, bevor eine Antwort möglich ist. Im Gegensatz zu den Newsgroups findet häufig ein Themenwechsel statt, ohne dass man die aktuelle Gesprächsrunde wechseln muss. Das kommt daher, dass die entsprechenden Gesprächsrunden unter einem sogenannten Topic geführt, das mehrmals pro Sitzung geändert werden kann. In den meisten Fällen gibt es jemanden, der dem gesamten Gespräch vorsitzt, dem sog. Operator. Er bestimmt, wer in seiner Gesprächsrunde mitreden darf, und wer nicht. Er kann darüber bestimmen, ob jemand weiterhin an seiner Gesprächsrunde teilnehmen darf oder nicht. Er kann auch die Funktion eines Moderators annehmen und Personen vom aktiven Gespräch ausschließen, so dass diese nur noch Zuhörer sind, aber sich nicht mehr aktiv am Geschehen beteiligen können. Ein Gesprächskanal kann auch von mehreren Personen geleitet werden, die alle den Status eines Operators haben. Allein aus der Beschreibung dieser Kommunikationsform ist erkenntlich, dass sie eine Art von hierarchischer Struktur besitzt, was aber bei der Vielzahl der Internetnutzer auch notwendig ist, und nur in Ausnahmefällen zu Kommunikationsstörungen innerhalb dieser Verständigungsform führen kann.

**Messenger Kommunikation** Die Form der Kommunikation über sogenannte Messenger hat um 1998 begonnen. Der Internetprovider AOL hat zusammen mit seiner Zugangssoftware ein Softwareprodukt bereitgestellt, das es zwei Personen ermöglicht, sich im Internet alleine zu verständigen. Vergleichbar ist dieses Konzept mit Anbietern auf dem Telefonmarkt, die ebenfalls zwei Personen miteinander verbinden. Beim Messenger Chat ist jedoch vorausgesetzt, dass das Synonym des gewünschten Gesprächspartners bekannt ist. Dann muß dieser selbstverständlich zur gleichen Zeit im Internet sein, und Interesse an dem Gespräch haben, wenn er eingeladen wird. Neben AOL haben mittlerweile auch andere Internetprovider ein eigenes Programm zur Kommunikation zwischen zwei Personen bereitgestellt. Die wachsende Verbreitung dieser Dienste kann darauf zurückgeführt werden, dass für die Benutzung dieser Form der Kommunikation über das Internet keinerlei Vorwissen zu technischen Dingen wie bei einem Internet Relay Chat (IRC, s. Abschnitt 2.2.2, S. 5) nötig sind und damit jedem ohne komplizierte

Einführungen zugänglich ist.

## 3 Vor- und Nachteile

### 3.1 Allgemeine Internetkommunikation

Es gibt viele Unterschiede zwischen der zwischenmenschlichen Verständigung und der Kommunikation über das Internet. Ein entscheidender Unterschied ist die Wahrnehmungsform. Bei einem Gespräch zwischen zwei Menschen werden verschiedene Wahrnehmungsformen angesprochen. Nicht nur die Sprache, Tonfall und Rhythmus, sondern auch Mimik und Gestik entscheiden darüber, wie der Zuhörer das Gesprochene wahrnimmt. Bei einem Brief fallen diese Unterstützungsmechanismen weg, und der Absender muß sich deshalb genau überlegen, wie er das aufschreibt, was er vermitteln möchte, da es ansonsten zu Mißverständnissen kommt. Das gilt natürlich auch für das Schreiben von Briefen am Computer, also auch für E-Mails.[7, Punkt 2+5] Das Problem dabei ist, dass bei einem geübten Schreiber am Computer das Geschriebene im Vergleich zum handgeschriebenen Brief in wesentlich kürzerer Zeit fertig gestellt werden kann und somit die Zeit, die bei einem handschriftlichen Brief für das Überdenken des Geschriebenen genutzt werden kann, gar nicht existiert. Deshalb werden Textpassagen nicht mehr in der Intensität überdacht, die für den Empfänger wertvoll sein könnten, und es kann zu Mißverständnissen zwischen den Gesprächspartnern gelangen.[7, Punkt 9] Dadurch verliert das Schriftstück nicht nur an Aussagefähigkeit, sondern auch an Qualität, obwohl es an Quantität gewinnen kann, denn eine inhaltlich nicht eindeutige Schrift besitzt weniger Aussagekraft als eine klar formulierte. Gravierender als bei den E-Mails kann diese Beobachtung beim Chat gemacht werden, da die Zeit, die der Schreiber zum Überlegen nutzt, verhältnismäßig kurz ist, und es während des Gespräches oftmals zu einem Themenwechsel kommt, so dass jeder Beteiligte sich auf eine neue Situation einstellen muß. Auch hierbei fehlt die Übermittlung der Tonlage, der Mimik, der Gestik und des Tonfalls, so dass für die Beteiligten ein hoher Anspruch an Verständigungseindeutigkeit zu erfüllen ist. Es gibt sogar Tendenzen, Gefühle durch vereinbarte Zeichen zu übermitteln. Das kann in Form von wenigen Textzeichen geschehen (Smileys, explizite abgegrenzte Erwähnung;s. auch 3.4.1, S. 11), aber auch in Form von Bildern, indem zum Beispiel beim Microsoft Comic Chat der Gesprächspartner durch eine Comic-Figur dargestellt wird, die verschiedene Gemütszustände annehmen kann. Weitere Bestrebungen gehen auch dazu über, die Kommunikation über das Internet immer mehr den menschlichen Gewohnheiten anzupassen. So gibt es bereits erste Program-

me, die dem User die sprachgesteuerte Benutzung des Internets und seiner Kommunikationsformen ermöglichen.[12] Aber auch die Möglichkeit der Internettelephonie oder des Voicechats sind schon seit langem entwickelt, so dass man davon ausgehen kann, dass sich in den nächsten Jahren durch die technischen Fortschritte weitere Kommunikationskanäle über das Internet öffnen werden.

Insgesamt wurde auf vielfache Art versucht, die Internetkommunikation der natürlichen Kommunikation anzupassen, indem bekannte Strukturen der alltäglichen Kommunikation in die Internetkommunikation aufgenommen wurden.

### **3.2 Verzögerte Kommunikation**

Die verzögerte Kommunikation findet – wie der Name sagt – zeitverschoben zwischen zwei oder mehr Usern statt. Der Vorteil dabei ist, dass innerhalb dieser zeitlichen Zwischenräume die verschiedenen Personen die Möglichkeit besitzen, um die Thematik der Unterhaltung zu vertiefen, weitere Details zu einem bestimmten Gesprächsstoff erfahren und erforschen können oder auch Anlaß zu neuen Gesprächsthemen entwickeln können.[7, Punkt 12] Das kann aber auch zum Nachteil werden, wenn keinerlei derartige Erfahrungen in der Zwischenzeit gewonnen werden. Ein weiterer Nachteil ist, dass bei der Verständigung mit ausländischen Geschäftspartnern eine im Verhältnis zu einem Telefongespräch große Verzögerung durch die Zeitzoneneinteilung der Welt auftreten kann. Daher eignet sich dieses Medium nur sehr beschränkt für Vertragsverhandlungen und Geschäftsabschlüsse. Der Gesprächsverlauf wird in diesem Medium zunächst einmal stagnieren, und das so lange, bis entweder ein neues Thema gefunden wurde oder zumindest seitens einer der Gesprächspartner sich neue Informationen zum Gesprächsthema ergeben haben. Damit ist diese Form der Internetkommunikation natürlich auch von der Anzahl der Teilnehmer stark beeinflusst, denn je mehr Personen sich daran beteiligen, desto mehr Informationspotential kann im Gesprächsverlauf verarbeitet werden. Allerdings ist eine übermäßige Informationsflut während der Verarbeitung des Themas auch schädlich für den Austausch von Erfahrungen und Informationen, denn jeder Mensch kann nur eine bestimmte Menge an Informationen zu einem Thema verarbeiten. Daraus ergibt sich, dass eine zu niedrige oder zu hohe Teilnehmerzahl an einer Gesprächsrunde, die Verständigung hemmt. Auch in einer natürlichen Gesprächsrunde kommt es zu diesen Komplikationen. So gelangt eine Gruppe von Personen allgemein nicht so schnell zu einem Ergebnis, das von allen Seiten akzeptiert wird. Dieser Punkt gilt auch für die Kommunikation im Internet.

Um eine Ordnung und Übersichtlichkeit zu bewahren, besitzt jede ge-

schriebene Mail eine eigene Kennung. Gibt es einen Bezug zu einer vorangegangenen Mail, so taucht auch die Kennung der Bezugsnachricht in der neuen Mail auf. Damit läßt sich bei längeren Verknüpfungsketten genau bestimmen, in welcher Reihenfolge die Nachrichten von wem beantwortet wurden und es ergibt sich eine baumförmige Struktur in der Abhandlung der einzelnen Mails. Bei der Briefpost kann man sich derartige Verknüpfungsketten auch vorstellen, doch solange die Post diese nicht automatisch mitliefert, wird wohl niemand auf die Idee kommen, selbst die einzelnen Verknüpfungen seiner Briefe festzuhalten.

### 3.3 Anonymität

Bei der Verständigung per Mail<sup>2</sup> ist die Wahrung der Anonymität nicht in der Form gegeben, wie es bei den Möglichkeiten des Internet Chats der Fall ist. In den sogenannten Headern oder Köpfen jeder Mail stecken allerhand Informationen darüber, woher die Mail kommt, mit welchem Programm sie verfaßt wurde, wie sie ihren Weg durch das Internet gefunden hat, und noch viele weitere technische Details, die hier zu vernachlässigen sind. Aufgrund dieser Informationen ist somit jeder in der Lage, nachvollzuziehen zu können, woher der User kommt, und in welcher Form er Zugriff auf das Internet hat. Derartige Informationen eines handgeschriebenen Brief dagegen sind für den Empfänger nicht automatisch verfügbar oder stehen gar direkt auf dem Briefumschlag.

Im Gegensatz zu E-Mails und Newsgroups findet die Echtzeitkommunikation im Internet unter Pseudonymen statt. Beim Versenden von Mails wird grundsätzlich die E-Mail Adresse des Absenders an den oder die Empfänger verschickt.[10, 19] Im Internet Chat oder bei einer Unterhaltung über ein Messenger Programm kann man nicht nur seinen reellen Namen verheimlichen, sondern auch weitere Dinge, wie zum Beispiel die E-Mail Adresse und ähnliches. Durch dieses Konzept wird eine Hemmschwelle beim Menschen gesenkt, was zur Folge hat, dass die Gesprächsatmosphäre wesentlich persönlicher und entspannter wird, da niemand etwas über die andere Person, mit der er/sie sich unterhält, weiß, außer natürlich dem, was er/sie von sich gibt.[7, Punkt 4] Für eine schüchterne Person entsteht damit eine Möglichkeit, locker zu sein, denn sie kann sich, wenn sie will, hinter dem von ihr benutzten Pseudonym verstecken. Im täglichen Leben muss man zwar seine Identität auch nicht jedem, der einen anspricht preisgeben, doch dürfte es schwerer sein, diese Person an der gleichen Stelle ein oder zwei Tage wieder-

---

<sup>2</sup>Der Begriff Mail meint sowohl E-Mails als auch Newsgroups, da beide Formen auf die gleiche Übertragungsvereinbarungen zurückzuführen sind.

zutreffen. Im Internet Chat würde man dagegen in dem gleichen Kanal noch einmal nachsehen, solange bis man ihn oder sie dort antrifft.

Die Anonymität jedes einzelnen bleibt bewahrt<sup>3</sup>, was aber auch zur Folge hat, dass sich verbotene und unterdrückte Gruppierungen diese Verbreitungsformen zu Nutze machen. Durch die behördliche Aufdeckung der verbotenen Gruppierungen im Internet gerät die gesamte Internetgemeinschaft allerdings in Verruf, was letztlich daran liegt, dass die anonyme Nutzung des Internets zu kriminellen Zwecken möglich ist und damit keinerlei Möglichkeiten zur Kontrolle der Personen gegeben sind. Die bisherigen Versuche der Umstrukturierung des Internets sind bisher fehlgeschlagen, da das Internet aus einer anarchistischen Grundlage besteht, die die Internetuser und Bürgerrechtler nicht abschaffen möchten.[16] Ein weiteres Problem in diesem Zusammenhang ist die Verbreitung des Mediums Internet über Ländergrenzen hinweg. Da nicht in allen Ländern die gleichen rechtlichen Voraussetzungen für die Strafverfolgung von Internetkriminellen gegeben sind, ist es für die Behörden nahezu unmöglich, zum Beispiel den Besitzer einer rechtsradikalen Internetseite, die auf einem polnischen Internetserver veröffentlicht wird, in den USA zu belangen.[11, 14, 15]

### 3.4 Strukturen der Internetkommunikation

Während bei einem Wortwechsel zwischen zwei Personen im Internet beide die gleichen Rechte besitzen, muß es für ein Gespräch zwischen mehreren Usern eine hierarchische Struktur geben, die bestimmten Benutzern einen privilegierten Status gibt. Jeder hat die Möglichkeit, an jeder Stelle dieser hierarchischen Ordnung(s. 3.5, S. 14) zu stehen, da die Wurzeln des Internets aus einer gleichberechtigten Struktur bestehen.[9, Kanäle und Operators im IRC] Das IRC muß mit seiner hierarchischen Struktur darauf aufbauen, so dass jedem die Möglichkeit gegeben ist, einen eigenen Kanal oder einen eigenen IRC-Server zu betreuen, auf dem er dann eine hohe Position einnimmt. Es ist jedoch auch möglich, dass ein sog. Operator in einem anderen Kanal oder auf einem anderen IRC-Server nur zum Zuhören verdammt ist, da er einen Kanal benutzt, in dem er nicht als Operator akzeptiert wird. In den Newsgroups ist es ebenfalls möglich, dass jemand auf eine Newsgroup stößt, in der er oder sie nichts selber schreiben darf, da diese nur moderiert wird. Das soll heißen, dass es eine Person gibt, die darüber entscheidet, ob sich jemand an dem Gespräch beteiligen darf, oder nicht, genau wie bei einer Moderation im Fernsehen.[4]

---

<sup>3</sup>Selbstverständlich bleibt die Anonymität nur bewahrt, solange man sie anderen nicht preisgeben möchte.

### 3.4.1 Chatsprache

Seit Beginn der vernetzten Kommunikation hat sich eine Sprache für das Miteinander im Netz entwickelt. Im Internet Chat ist es laut [9, Sprache und Zeichen] oftmals unterhaltsamer, wenn eine Antwort spontan und damit auch möglichst schnell geschrieben wird. Aus dieser Notwendigkeit und der Tatsache, dass die Schnittstelle Mensch-Tastatur deutliche Grenzen besitzt, hat sich eine eigene Sprache gebildet, die unter Verwendung von Abkürzungen nicht nur ganze Sätze, sondern auch Gefühle in wenigen Zeichen mitteilen kann. Da der kommunikationsfreudige Surfer nicht nur im Internet Chat anzutreffen ist, sondern auch über E-Mails und Newsgroups erreichbar ist, hat sich die Chatsprache auch auf diese Medien ausgewirkt. Im Laufe der Zeit ist die zunächst auf Chatrunden beschränkte Sprachform zu einer Internetsprache geworden. Aufgrund der meist kryptischen Abkürzungen[8] mag es für einen Neueinsteiger zwar zunächst schwer sein, sich in dieser Welt zurechtzufinden, doch die Internetgemeinde hat zu diesem Zwecke nicht nur Sammlungen von gebräuchlichen Abkürzungen angeboten, sondern jeder erfahrene Gesprächspartner wird einem sogenannten Newbie jederzeit die Bedeutung der verwendeten Abkürzungen erklären können. Vom sozialen Standpunkt betrachtet ist das Internet also jedem Neuling offen gegenüber.[9, Netiquette]

### 3.4.2 Verhaltensregeln

**Allgemeines** Kommunikation kann unter mehreren Personen gleichzeitig selbstverständlich nur stattfinden, wenn es Verhaltensregeln gibt, an die sich alle versuchen<sup>4</sup> zu halten. In der Mailbox- und Internetwelt heißen diese Verhaltensregeln Netiquetten. Nahezu jede Kommunikationsmöglichkeit, die man im Internet finden kann, besitzt jeweils eine eigene Liste von Verhaltensregeln. Beteiligt sich jemand an einer Gesprächsrunde, so erklärt er sich automatisch mit der entsprechenden Netiquette einverstanden. Es gibt für den Internet Chat und die Benutzung von Newsgroups selbstverständlich unterschiedliche Netiquetten, da beide auf unterschiedliche Strukturen zurückgreifen müssen, aber in den meisten Hauptpunkten kongruieren sie. Die Punkte, die in beiden Organisationsformen auftauchen, beschäftigen sich mit den Verhaltensregeln zwischen den Usern. Die Nettiquette des IRC-Clients mIRC[5] beschreibt zum Beispiel unter anderem den Punkt, dass Beleidigungen oder Fehlverhalten in Form vom übermäßigen Senden von Text in kurzer Zeit sofort zum Ausschluß aus dem Gespräch führt. Diese Maßnahmen sind für

---

<sup>4</sup>Betrachtet man die Situation im IRC, wird man ganz schnell feststellen, dass dieser Versuch oftmals fehlschlägt.

eine Kommunikation unter mehreren Usern notwendig, da es oftmals ohnehin schwer genug ist, bei einem Gespräch zwischen 20 Usern und mehr, die Inhalte zu erfassen und zu trennen, um dann anschließend eine Antwort auf nur eine der getippten Zeilen zu geben. Denkt man an die Verhaltensregeln des täglichen Lebens, wird man sehr schnell feststellen, dass es einige Parallelen zur Internetkommunikation gibt.

Ein weiterer Punkt ist, dass die User sich untereinander nur aufgrund des Geschriebenen gegenseitig beurteilen können.[7, Punkt 4] Das hat selbstverständlich einerseits zur Folge, dass es zu Meinungsverschiedenheiten kommen kann. Besonders problematisch ist dieser Punkt, wenn einer der beiden Teilnehmer eventuell etwas gesagt oder vielmehr geschrieben hat, was er vielleicht im ironischen oder entfernteren Sinne gemeint hat.[7, Punkt 9] Unter diesen Umständen können die restlichen Leser sich ein ganz falsches Bild von dieser Person machen, es kann sogar dazu führen, dass diese Person nicht notwendiger Weise ausgeschlossen oder verstossen wird. Aus diesem Grund taucht in jeder Netiquette auch der Punkt auf, dass die User sich zuerst überlegen sollen, was sie schreiben, bevor sie es abschicken. Ebenfalls muss man sich auch vor Augen führen, dass der Leser am anderen Ende eventuell etwas ganz anderes assoziiert. Auch das wird den Usern in nahezu sämtlichen Netiquetten vor Augen geführt. Besonders kritisch wird die Online-Kommunikation jedoch, wenn der Schreiber vergessen hat, dass er seine Beiträge für einen Menschen schreibt.[7, Punkt 1] Die Buchstaben auf dem Bildschirm verhindern, dass der User einen Menschen in dem Gegenüber sieht. In diesem Falle kann es zu böswilligen und beleidigenden Äußerungen kommen.(vgl. [7, Punkt 9]) Eine äquivalente Problematik ist in der täglichen Kommunikation nicht vorhanden, da es durch die Eigenschaften der Sprache nicht so schnell zu Mißverständnissen kommen kann. Zwar muss sich auch jeder genau überlegen, wie er das vermittelt, was er sagen möchte, doch hat er für die Beeinflussung viel mehr Parameter zur Verfügung als beim geschriebenen Text auf dem Bildschirm.

**Newsgroups** In den Newsgroups herrschen strikte Regeln, die das Miteinander kontrollieren. So gibt es nicht nur eine thematische Ordnung, sondern auch zu bestimmten Themen Newsgroups, in denen keine Texte sondern nur Bilder, Videos und ähnliche Binärdateien verschickt werden dürfen, damit für den einzelnen User die Entscheidung frei bleibt, eine Newsgroup zu abonnieren, die Binärdateien enthält, oder nicht. Bei einer Betrachtung des Ursprungs des Internets scheint diese Ordnung auch sinnvoll zu sein, denn zu Zeiten des analogen und langsamen Modems war nicht nur die Übertragungsdauer einer solchen Binärdatei hoch, sondern auch die daraus resultierenden

Telefonrechnungen. Dass die damaligen Strukturen in Zeiten von ISDN- und Funkverbindungen immer noch Bestand haben, kann darauf zurückgeführt werden, dass die Benutzer der Newsgroups im Laufe der Zeit eine feste Gemeinschaft gebildet haben, deren Aufbau sich über Jahre hinweg entwickelt hat. Es kann aber auch darauf zurückgeführt werden, dass die Benutzer von E-Mails und Newsgroups sich oftmals nicht von Werbemails und grossen Dateien mit wenig Inhalt überfluten lassen wollen, im täglichen Leben will schließlich auch niemand 20 Werbeprospekte am Tag in seiner Post haben. Auch spielt die Übersicht für den Leser eine große Rolle. Ein Leser, der einen langen Text nicht in seiner Ganzheit erfassen kann, neigt nämlich eher dazu, den Text nicht zu lesen.[7, Punkt 3, 10, 11] Der Zuhörer einer Podiumsdiskussion dürfte wohl auch den Saal verlassen, sobald er der Thematik nicht mehr folgen kann.

**Internet Chat** Im Internet Chat sind die Verhaltensregeln aufgrund des Prinzips der Kommunikation anders. Durch die hierarchische Struktur im IRC ist es möglich anderen von dem aktuellen Gespräch nicht nur auszuschließen, indem man sie zu einem Zuhörer macht, sondern die gänzliche Ausschließung vom Gespräch – auch auf lange Zeit – ist möglich.<sup>5</sup> Zwar mag das zunächst so erscheinen, als ob der einfache User vollkommen der Willkür des Kanaloperators ausgeliefert ist, doch hat der Kanaloperator ebenfalls eine Kontrollinstanz über sich, die ihn aus dem gesamten IRC-Netz ausschließen kann, sobald mehrfache Beschwerden über ihn herangetragen werden. In der Praxis redet der IRC-Server-Operator in den meisten Fällen zunächst mit dem Angeklagten, bevor zu derart massiven Massnahmen gegriffen wird. Eine allgemeine Regel für das Verhalten des IRC-Server-Operators gibt es jedoch nicht, so dass es durchaus möglich ist, ohne jegliche Vorwarnung von einem IRC-Server verbannt zu werden. Andererseits würde wohl niemand einen Personalchef einstellen, der willkürlich über Kündigungen von Mitarbeitern verfügt. Genauso ist es auch mit einem IRC-Server-Operator. Der Besitzer eines IRC-Servers würde genauso keinem die Kontrolle über die Benutzer des Servers geben, wenn er von ihm wüßte, dass dieser Personen ohne Begründung von dem Server ausschließt. Denn die Server-Besitzer möchten sich selbstverständlich mit der Beteiligung an ihrem Server rühmen, das heißt, je mehr Leute sich auf einem Server einwählen, desto mehr wird der Betreiber das auch zur Schau stellen, denn das ist schließlich auch ein Zeugnis seiner guten Arbeit.

---

<sup>5</sup>In Newsgroups ist das zwar ebenfalls möglich, aber nicht jeder User kann über diese Rechte verfügen (vgl. 3.5, S. 14)

### 3.5 Hierarchie

Wie schon mehrfach angesprochen gibt es bei der Online-Kommunikation eine hierarchische Ordnung. Diese Ordnung ist zwar für das Internet nicht typisch, aber sie ist auf jeden Fall notwendig, wenn man bedenkt, dass sich Millionen von Menschen untereinander treffen können, die alle unterschiedliche Meinungen haben können. Im Internet-Chat und in den Newsgroups gibt es Kontrollinstanzen, an die sich die User wenden können, wenn sie sich zu Unrecht behandelt fühlen. Im IRC ist das der IRC-Administrator, der IRC-Operator oder der Server-Betreiber,[9, Kanäle und Operators im IRC] in den Newsgroups sind das die Newsgroupbetreiber oder -besitzer. Diese Kontrollinstanzen sind – bildlich gesprochen – die Richter der Online-Kommunikation. Nach Klärung der Sachlage werden sie über die Rechtmäßigkeit der Behandlung entscheiden und verfügen. In Extremfällen ist das auch durchaus nötig, wenn zum Beispiel ein User jede Sekunde eine Zeile im Chat von sich gibt. In diesem Falle werden die restlichen User zum einen in ihrer Konversation gestört und zum anderen der Server auch überflutet. Wenn das zum Beispiel alle 800 User auf einem IRC-Server machen würden, dann wäre innerhalb von wenigen Minuten kein Gespräch mehr möglich, da auch die Technik an Grenzen stößt und niemand dem Gespräch mehr folgen kann. Niemand kann einem Gespräch zwischen 20 Leuten folgen, wenn diese alle auf einmal durcheinander reden. An einem gewissen Punkt wäre es im Internet auch gar nicht mehr möglich, weitere Zeilen zu versenden, da die vorangegangenen Zeilen noch nicht verarbeitet sind. Bei einem übermäßigen Angriff auf diese Art würde der Server unter Umständen irgendwann abstürzen. Um das zu verhindern unterstützen viele Server-Programme die Option, User beim übermäßigen Senden von Nachrichten automatisch beim 5. oder 10. Auftreten rauszuschmeissen.[20] Die Aufgaben eines IRC-Operators liegen aber nicht nur in der Hilfestellung bei Problemen von Usern, sondern auch darin, das gesamte Netz, das der Server bereitstellt, zu verwalten.<sup>6</sup> Die Möglichkeiten, die er dazu hat, sind zum Beispiel das Verbot von Kanälen mit bestimmten Namen, der regelmäßige Rauswurf von Usern, die bestimmte Modifikationen an ihren Identitäten vorgenommen haben, und noch viele weitere. In den Newsgroups haben die Betreiber und Verwalter zum einen die Aufgabe, die veröffentlichten Nachrichten danach durchzusehen, ob sie noch in die entsprechende Newsgroup passen oder nicht, und zum anderen als Ansprechpartner für User zu gelten. Dazu gehört ebenfalls, dass User, die Texte mit vulgären Beleidigungen verfaßt haben, auf die Gebräuchlichkeiten in den

---

<sup>6</sup>Was alles dazu gehört, würde den Rahmen dieses Textes sprengen, wenn ich ausführlich darauf eingehen würde, ich verweise aber auf [20], ein IRC-Server-Programm, das einen Einblick in die Funktionsweise des IRC gibt, und einfach zu bedienen ist.

Newsgroups hingewiesen werden. Das automatische Entfernen von Nachrichten von gesperrten Benutzern übernimmt der Rechner, so dass der Verwalter lediglich eine Liste von Regeln angeben muss, nach der Nachrichten gelöscht werden. Alles in allem gilt für die Hierarchie in der Onlinekommunikation, dass es zwar unterschiedliche Stellungen von Benutzern gibt, aber solange sich die User an die vorgegebenen Regeln halten, werden sie nicht mit den Kontrollinstanzen konfrontiert werden müssen.<sup>7</sup>

## 4 Fazit

Durch das Internet kann weltweite Kommunikation stattfinden. Doch sollten die Möglichkeiten der Verständigung im weltweiten Netz nicht als Ersatz der zwischenmenschlichen Kommunikation betrachtet werden, sondern lediglich als eine Erweiterung. Beim Aufbau der Internetkommunikation wurde versucht, die Strukturen der alltäglichen Unterhaltungen zu übernehmen, um die Grenzen zwischen Internet und täglichem Leben gering zu halten. Beim Versuch der Übertragung mußten allerdings einige Aspekte angepasst werden, so dass sie nicht mehr ihrem Äquivalent aus dem täglichen entsprechen. Was zum Beispiel die Sprache im Internet betrifft mußte eine neue Form der Sprachübermittlung auf die Bedürfnisse der User angepasst werden. Die User haben in diesem Punkt selbst eine eigene Sprache für ihre Unterhaltungen entwickelt, die mittlerweile nicht mehr nur im Internet anzutreffen ist, sondern bereits Einzug in das tägliche Leben gefunden hat.

Durch die elektronische Verarbeitung wurden zudem einige Aspekte für die Kommunikation entwickelt, die der Übersichtlichkeit und der leichteren Verständigung dienen. So ist es wesentlich einfacher, eine Person mit einem bekannten Pseudonym im Internet zu finden, als dass auf der Strasse möglich ist. Die Computer auf der ganzen Welt können in dieser Hinsicht einiges leisten, was auch durch den Aufbau der Internetkommunikation bedingt ist.

Das Internet bietet zwar Möglichkeiten der Kontrolle seiner Benutzer im Hinblick auf einzuhaltende Verhaltensregeln, doch sind diese Möglichkeiten nicht ausgereift genug, so dass es immer wieder zu Fehlverhalten kommen wird. Dadurch, dass Gesprächsbeiträge aus dem Internet Chat, aus E-Mails und aus Newsgroups wesentlich schneller auf der gesamten Welt verfügbar sind, ist es wesentlich schneller realisierbar, sich mit nahen und weit entfernten Gesprächspartnern zu verständigen als das auf die herkömmlichen Kommunikationswege möglich ist. Doch ist der Umgang mit diesen Verständigungsformen mit Vorsicht zu genießen, da die Möglichkeit der schnelleren

---

<sup>7</sup>Das Problem liegt allerdings darin, dass sich viele nicht bewußt sind, dass es Regeln zur Onlinekommunikation gibt

Kommunikation oftmals mit der Möglichkeit der niveaulosen Unterhaltung verwechselt wird. Auch sind für viele die Grenzen zwischen Internet und täglichem Leben so groß, dass sie das förmlich zu Fehlverhalten anregt, welches sie im täglichen Leben nie offenbaren würden. Für die Onlineunterhaltung wurden viele Parallelen zur Kommunikation im Alltag aufgebaut, einige Punkte wurden dabei versucht zu verbessern. Doch die Koexistenz von Anonymität und Gleichberechtigung auf der einen und Hierarchien und Verhaltensregeln auf der anderen Seite schädigt der Internetkommunikation selbst, so dass es immer wieder zu Fehlverhalten kommen wird.

Der sinnvolle Umgang mit dem Internet ersetzt nicht den Wortwechsel zwischen Menschen auf der ganzen Welt, sondern erweitert ihn um eine einfache zu bedienende Möglichkeit, obgleich in vielerlei Hinsicht Verbesserungen der Kommunikationsformen notwendig sind. Das gilt nicht nur für die rechtlichen Grundlagen für die gemeinsame Nutzung des Internets, sondern auch für die Schnittstelle zwischen Mensch und Computer. Vor allem Verbesserungen in der weltweiten rechtlichen Grundlage für die Veröffentlichung von Texten im Internet werden in näherer Zukunft von Nutzen sein, denn die Belangbarkeit bei kriminellen Handlungen ist nicht in dem Maße gegeben, wie es zu erwarten sein sollte. Die Internetgemeinde hat zwar eigene Regeln veröffentlicht, doch ist ihnen nicht notwendigerweise Folge zu leisten. Die Onlinekommunikation wird sich auf lange Zeit deshalb auch nur durchsetzen können, wenn sich alle an diese Regeln halten werden.

## Literatur

- [1] Münz, Stefan (27.04.1998): *SelfHTML - HTML-Dateien selbst erstellen Version 7.0*, <http://www.teamone.de/selfhtml/>
- [2] Mandrella, Peter (1998): *Crosspoint*, <http://www.crosspoint.de/xphistory.html>
- [3] Barlen, Wolfgang (4.1.2000): *Tipps und Tricks rund um E-Mails*. In: Neue Westfälische Nr. 2/2000, Bielefeld
- [4] unbekannt (15.02.2000): *Newsgroups: Pinnwände im Internet*. In: Neue Westfälische Nr. 38/2000, Bielefeld
- [5] unbekannt (21.10.1998): *A Guide to IRC Netiquette*, <http://mirc.stealth.net/mircrulz/>
- [6] Nicolas Pioch (1.1.1997): *A Short IRC Primer*, <http://www.irchelp.org/irchelp/ircprimer.html>

- [7] unbekannt (unbekannt): *uni-X Hilfe Netiquette*,  
<http://www.uni-x.net/hilfe/netiquette.html>
- [8] unbekannt (unbekannt): *Chat Ettiquette: The do's and don'ts of On-Line Conversation*,  
<http://www.geocities.com/SouthBeach/Breakers/5257/Chatet.htm>
- [9] Michael Weil, Karen Land, Jörg Weinberger (12.02.1998): *Deutsche IRC-Referenz*,  
<http://people.frankfurt.netsurf.de/Michael.Weil/inhalt.htm>
- [10] Harald Bögeholz (1999): *Wirbelwind*. In: c't 8/99, S. 152-154
- [11] Christiane Schulzki-Haddouti (1999): *Polizei im Netz*. In: c't 13/99, S. 16
- [12] Jo Bager (1999): *Ins Internet diktieren*. In: c't 13/99, S. 57
- [13] Christian Perrson, Jo Bager (1999), *Jeder elfte surft täglich*. In: c't 14/99, S. 37
- [14] Peter Schmitz (1999), *Homerun mit Nachspiel*. In: c't 15/99, S. 17
- [15] Christiane Schulzki-Haddouti (1999), *World Wide Fahndung*. In: c't 15/99, S. 74
- [16] Jo Bager (1999), *Selbstkontrolle, aber wie?*. In: c't 20/99, S. 40
- [17] Detlef Borchers, Maria Benning, Jürgen Kuri (1999), *'Hätt ich dich heut erwartet...'*. In: c't 21/99, S.128-133
- [18] Carsten Meyer (1999), *Editorial: Neulich im Mail-Folder*. In: c't 23/99, S. 3
- [19] Joachim Pich (1998), *Alles über E-Mail*. In: Chip 3/1998, S. 182-194
- [20] *IRC-Plus IRC-Server*, <http://www.ircplus.com>