

Nicola Döring

Belohnungen und Bestrafungen im Netz: Verhaltenskontrolle in Chat-Foren¹

Häufig wird beklagt, dass Anonymität und physische Distanz im Netz eine effektive Ahndung antisozialer Verhaltensweisen wie etwa beleidigender, rassistischer oder sexistischer Äußerungen verhindern und somit im Netz Anomie herrsche. Betrachten wir einzelne Netzforen und die sie frequentierenden virtuellen Gruppen, so zeigt sich jedoch, dass Verhaltensregeln häufig expliziert und eine Reihe von Belohnungen und Bestrafungen zur Verhaltenskontrolle eingesetzt werden. Anhand von systematischen Verhaltensbeobachtungen, Dokumentenanalysen und Feldexperimenten in 24 ausgewählten Chat-Foren im IRC und WWW wurde untersucht, wie Personen bei der computervermittelten Kommunikation durch technische und soziale Sanktionen einander öffentlich und privat in ihrem Kommunikationsverhalten kontrollieren. Grenzen und Möglichkeiten der Verhaltenskontrolle im Netz sind sowohl für diejenigen von Interesse, die Chat-Foren nutzen, als auch für diejenigen, die Chat-Foren anbieten. Dementsprechend werden praktische Konsequenzen der Untersuchungsergebnisse unter besonderer Berücksichtigung der Gefahr des Machtmissbrauchs diskutiert.

It is often lamented that the anonymity and physical distance of the Internet prevent effective punishment for antisocial behavior such as insulting, racist or sexist comments. It is thus claimed that anomie reigns on the Internet. However, if we look at individual Internet forums and the virtual groups which frequent them, it becomes evident that behavioral rules are often explicated and a row of rewards and punishments are used for behavioral control. With the help of systematic behavioral observations, analysis of documents and field experiments in 24 selected chat forums in the IRC and WWW this study examines how people use technical and social sanctions to control each other's behavior in computer-mediated communication. Boundaries and possibilities of behavioral control on the Internet are of interest both for those who use chat forums as well as for those who offer chat forums. Accordingly, practical consequences of the results of the study are discussed with special consideration given to the danger of abuse of power.

In Deutschland nutzt am Beginn des 21. Jahrhunderts rund ein Drittel der Bevölkerung das Internet (GfK, 2000). Gut der Hälfte aller Vernetzten sind Chat-Foren aus eigener Erfahrung bekannt; 24% von ihnen – also 4,4 Millionen – widmen sich sogar regelmäßig mindestens einmal pro Woche dieser neuen Kommunikationsform (van Eimeren & Gerhard, 2000, S. 342). Bei Jugendlichen ist das Chatten besonders beliebt.

Mit dem Aufkommen des WWW Mitte der 90er Jahre des 20. Jahrhunderts haben sich Web-Chats stark eingebürgert: Das Verzeichnis deutschsprachiger WWW-Chats (www.webchat.de) weist gut 1.500 Chat-Rooms aus, die gemäß der publizierten Besucher-Statistiken rund um die Uhr von mehreren Tausend bis Zehntausend Personen frequentiert sind (Stand: Februar 2001). Ähnliche Größenordnungen gelten für die seit Ende der 80er Jahre existierenden IRC-Chats (IRC: Internet Relay Chat). Auf den neun IRC-Servern in Deutschland sind ständig mehrere Tausend Personen eingeloggt und verteilen sich dort auf Hunderte einzelner Chat-Channels. Entsprechende Statistiken sind dem IRC-Informationsdienst der Freien Universität Berlin zu entnehmen (irc.fu-berlin.de). Die Spitzenzeiten des Chattens liegen im WWW ebenso wie im IRC generell in den Abend- und Nachtstunden zwischen 18 und 24 Uhr.

Das Chatten hat sich in Teilen der Bevölkerung als gelegentliche oder regelmäßige Freizeitaktivität etabliert, wobei neben WWW- und IRC-Chats auch andere Chat-Dienste zum Einsatz kommen (z.B. ICQ: I Seek You; AIM: AOL Instant Messenger; CUseeMe: See You See Me). Das Chatten bietet unterhalt-samen Zeitvertreib und sozialen Kontakt, der durchaus nicht auf reine Chat-Kommunikation beschränkt bleiben muss, sondern immer wieder auch aus dem Netz heraus expandiert. So treffen sich Mitglieder mancher Chat-Foren kollektiv zu lokalen Stammtischen und veranstalten überregionale Parties; zudem sind Telefonate, Email-Korrespondenzen und private Treffen zwischen einzelnen Chat-Bekannt-ten keine Seltenheit (vgl. Döring, 1999, 2000a). Der Unterhaltungs- und Kontakt-Nutzen von Chat-Foren wäre aus Sicht der Chatterinnen und Chatter stark eingeschränkt, wenn sie im Forum ständig mit antisozialen Verhalten wie persönlichen Beleidigungen, rechtsextremen, rassistischen und sexistischen Äußerungen oder auch bewussten technischen Störungen des Kommunikations-ablaufs konfrontiert wären.

Neben den Nutzern haben auch die Anbieter von Chat-Foren ein Interesse an Verhaltenskontrolle. Dies gilt bei IRC-Chats, die ehrenamtlich und nicht-kommerziell betrieben werden, und umso mehr bei WWW-Chats, die typischerweise auf den Websites kommerzieller Unternehmen platziert sind, wo sie die Attraktivität des Webangebotes und die Kunden- bzw. Publikumsbindung steigern sollen. So bieten etwa private Fernsehsender zu bestimmten Sendungen eigene Websites an (z.B. www.bigbrother.de), auf denen das Publikum dann auch Chat-Foren vorfindet (zur Nutzung kombinierter TV- und Webangebote siehe Trepte, Baumann & Borges, 2000). Während manche kommerziellen Unternehmen ihr Chat-Angebot nur als Mehrwert ansehen, besteht bei anderen das dezidierte Unternehmenseziel im Aufbau einer virtuellen Gemeinschaft. Das Zusammenführen von Netznutzern in Online Communities, die neben Newsboards, Mailinglisten, eigenen Email-Adressen und Homepages im wesentlichen aus Chat-Foren bestehen, erlaubt schließlich zielgruppenspezifische Werbemaßnahmen (One-to-One-Marketing, Vermietung von Werbeflächen, Event-Marketing usw.). Beispiele für solche Community-Chatsysteme sind etwa Chatcity (www.chatcity.de), Playground (www.playground.de) und die Metropolis Community (www.metropolis.de), die über ihre Web-Plattformen jeweils eine Reihe unterschiedlicher Chat-Rooms bereitstellen. Gerade kommerzielle Chat-Anbieter müssen auf Verhaltenskontrolle im Chat Wert legen, um Besucher anzuziehen, keinen Image-Verlust zu erleiden und nicht zuletzt auch juristischen Problemen vorzubeugen.

Verhaltenskontrolle in Chat-Foren ist nicht nur aus angewandter Perspektive für die Forschung interessant, sondern auch aus Grundlagen-Perspektive. So kreisen Theorien der computervermittelten Kommunikation (siehe zusammenfassend Döring, 1999, Kap. 6) immer wieder um die Frage, welche sozialen Konsequenzen es hat, wenn beim textbasierten Austausch im Netz physische Distanz und Anonymität vorherrschen. Schlagworte wie „Unverbindlichkeit“, „Chaos“ oder gar „Entmenschlichung“ sprechen neben anderen Defiziten nicht zuletzt auch Probleme der interpersonellen Normierung und sozialen Kontrolle an. Dass es für diese Probleme zumindest teilweise Lösungen geben muss, legt der nachhaltige Erfolg der Chat-Kommunikation nahe. Wie also gelingt es, in Chat-Foren unter den Bedingungen der zeitgleichen computervermittelten (Text)-

Kommunikation, einen sozialverträglichen Umgang miteinander zu etablieren und antisoziales Verhalten zu unterbinden?

1. Theorie und Methode der Untersuchung

Zielsetzung der vorliegenden Untersuchung ist es, Verhaltenskontrolle in Chat-Foren deskriptiv und hypothesenprüfend zu untersuchen. Der erste Abschnitt erläutert zunächst Fragestellung und Hypothesen (1.1). Es folgt die Beschreibung der Stichprobenauswahl (1.2) sowie der eingesetzten Datenerhebungsmethoden (1.3).

1.1. Fragestellung und Hypothesen

Während die *Anomie-These* behauptet, dass soziale Normen im Netz ihre Gültigkeit verlieren und Forums-Gespräche etwa auf das Niveau pubertärer „Graffiti“ absinken (Roszak, 1986, S. 248), betont die *Gemeinschafts-Gegenthese*, dass Forums-Mitglieder sich im Netz gerade verstärkt an sozialen Normen und humanen Werten orientieren (z.B. Rheingold, 1994). Für beide Thesen lassen sich leicht anekdotische Evidenzen finden: Schwer erträgliche Beschimpfungen und Beleidigungen (siehe Abb. 1) sind in öffentlichen Netz-Foren ohne langes Suchen ebenso protokollierbar wie Interaktionen, die von überwältigender Herzlichkeit, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft getragen sind (siehe Abb. 2).

Berliner:	Was war das suat 22??? ich melde Deinen Scheiß der Staatssicherheit!
suat 22:	du spast, tu nicht so ein auf schlau du ossi, dein ostabitur ist ein dreck wert
suat 22:	du nazi
Berliner:	Der Fuchs ist schlau und stellt sich dumm, beim WESSI_suat ist es leider andersrum!!!!!!!!!!!!
suat 22:	und du ostler bist dumm und tust ein auf honecker
Berliner:	Ehrich Honnecker lebe hoch
suat 22:	ignoriert den ostler
Berliner:	wir scheißen euch irgenwann alle zu, verlass Dich drauf ,nicht bleibt auf dieser Welt ungestraft Du TÜRKE
Berliner:	wir scheißen euch irgenwann alle zu, verlass Dich drauf ,nicht bleibt auf dieser Welt ungestraft
suat 22:	bin albaner du hund, aus KOSOVO, dir steck ich ne Handgranate in dein arsch und dann mein penis, dein vater zieh ich die haut ab und wasch mich damit
suat 22:	deine mutter ist feucht ,die schwänger ich und steck das kind feuer und mach schaschlikk
Berliner:	wir scheißen euch irgenwann alle zu, verlass Dich drauf ,nicht bleibt auf dieser Welt ungestraft Du TÜRKE
suat 22:	deine ostschwester schneid ich den kitzler ab und schick zu meinen hungrigen verwandten in KOSOVO

Abb. 1: Anekdotische Evidenz zur Anomie-These WWW-Chat *Flirtline* (www.playground.de); 13.09.1999, 23.30 Uhr, ca. 140 Anwesende

Dass sich bei der computervermittelten Kommunikation Episoden besonders antisozialer und besonders prosozialer Prägung häufen, lässt sich gemäß *Reduced Social Cues-Modell* (Kiesler, Siegel & McGuire, 1984) mit Enthemmung erklären: Computervermittelte (Text)Kommunikation filtert die bei der Face-to-Face-


```
[17:33] <MrB> ahhh Bril-li :)))
[17:33] <Bril-li> MrB hier bin ich
[17:33] <Bril-li> *g*
[17:34] <MrB> Bril-li *knuddääääääällllllldüichhhhhh*
[17:34] <Bril-li> *Reknuddeli*
```

Abb. 2: Anekdotische Evidenz zur Gemeinschafts-Gegenthese IRC-Chat #flirtcafe (IRCnet); 18.03.1999, 17.30 Uhr, ca. 120 Anwesende

Neben der von der gerade salienten Identität und dem Aufmerksamkeitsfokus abhängigen intrapersonalen Bereitschaft, implizite und explizite Gruppennormen zu übernehmen (vgl. zusammenfassend Joinson, 1998), wird das Verhalten des Individuums aber auch durch *interpersonales Feedback* gesteuert. So beobachten die Gruppenmitglieder wechselseitig ihr Verhalten und vergleichen es mit kollektiven Verhaltensnormen, wobei die Einhaltung der Normen und Regeln belohnt und ihre Verletzung bestraft wird. Sowohl der aggressive Provokateur als auch das konforme Gemeinschaftsmitglied haben mit öffentlichen und privaten Reaktionen im Chat-Forum zu rechnen, was sie zur Veränderung oder Beibehaltung ihres Verhaltens bewegen kann. Diese interpersonale Verhaltenskontrolle, die Personen in Chat-Foren durch Belohnungen und Bestrafungen aufeinander ausüben, ist Gegenstand der vorliegenden Untersuchung. Klassische Konzepte aus der *Verhaltenstheorie* wie eben „Belohnung“ (bzw. positive Verstärkung) und „Bestrafung“ auf Netzkommunikation anzuwenden, ist dabei nicht als Rückfall in ein behavioristisches Menschenbild zu verstehen. Wir müssen Intentionalität und Subjektivität weder negieren noch ignorieren, um anzuerkennen, dass wir außerhalb wie innerhalb des Netzes *auch* durch die Konsequenzen unseres Verhaltens beeinflusst sind (vgl. Wallace, 1999, S. 249).

Dass Chat-Kommunikation teilweise einen dezidiert spielerischen, fiktionalen oder theatralischen Charakter hat, etwa wenn die Beteiligten gemeinsam Fantasie-Szenarien ausmalen, in denen sie sich an einen einsamen Strand (Beißwenger, 2000, S. 189f.) oder in einen Partykeller (Döring, 2000c, S. 25f.) versetzen, lässt Verhaltenskontrolle nicht obsolet werden: So ist gerade im Umgang mit virtueller Körperlichkeit Fingerspitzengefühl bei der Aushandlung von Grenzen gefragt. Nicht-einvernehmliche virtuelle Berührungen werden als Belästigung verstanden und ziehen dementsprechend harte private und öffentliche Sanktionen nach sich (zur Auseinandersetzung um sexuelle Belästigung und virtuelle Vergewaltigung siehe Döring, 2000c; 2000d, S. 189ff.).

Auf deskriptiver Ebene legt das hier verfolgte *Verhaltenskontroll-Modell* folgende vier Fragestellungen nahe:

1. Welche *Verhaltensregeln* werden von den Mitgliedern verschiedener Chat-Foren aufgestellt?

2. Welche *Sanktionen* stehen in den Chat-Foren zur Verfügung?
3. Wie werden Verhaltenregeln und Sanktionen in Chat-Foren zu konkreter *Verhaltenskontrolle* verknüpft?
4. Welche Rolle spielt in Chat-Foren neben legitimer Verhaltenskontrolle ein illegimer Einsatz von Sanktionen im Sinne von *Machtmissbrauch*?

Damit steht die vorliegende Untersuchung in der Tradition einer Reihe sozialwissenschaftlicher Beiträge, die sanktionsbasierte Verhaltenskontrolle in synchronen und asynchronen *Netzforen* thematisieren (z.B. Debatin, 1998, S. 15; Djordjevic, 1996; Döring, 2000b; Döring & Schestag, 2000; Höflich, 1996, S. 287ff.; Reid, 1991, 1999; MacKinnon, 1997; Smith, McLaughlin & Osborne, 1998). Die Foren selbst bilden dabei nur die technischen Infrastruktur, die es räumlich verstreuten Personen erlaubt, miteinander zu kommunizieren. Sofern das Forum als virtueller Treffpunkt nicht nur sporadische Gäste anzieht, sondern Stammmitglieder hat, die feste Kommunikationsstrukturen etablieren, spricht man von *virtuellen Gruppen* oder *virtuellen Gemeinschaften* (siehe zur „Virtual Settlement“-Theorie Jones, 1997, und zu deren Anwendung auf IRC-Chats Liu, 1999).

Heute sind es nicht mehr nur kulturkritische Technikpessimisten, die Verbreitung und Gefahren von abweichendem Verhalten im Netz hervorheben. Auch die technikoptimistischen Pioniere und Visionäre der Vernetzung zeigen sich am Beginn des 21. Jahrhunderts ernüchtert und enttäuscht: Schilderte etwa Howard Rheingold Anfang der 90er Jahre noch enthusiastisch, dass und wie Menschen mit Netzzugang sich ganz selbstverständlich und problemlos zu bereichernden und tragfähigen virtuellen Gemeinschaften zusammenschlossen, so beklagt er heute, dass abweichendes und aggressives Online-Verhalten Einzelner schon viele virtuelle Gemeinschaften zerstört habe (Rheingold, 2000). Seit Netznutzung nicht mehr einem elitären Insider-Kreis vorbehalten ist, sondern sich größere und heterogenere Bevölkerungsgruppen beteiligen, mehren sich die Probleme.

Anekdotisch fallen immer wieder Netzneulinge, Personen mit psychischen Störungen, Anhänger radikaler politischer oder religiöser Gruppen sowie männliche Teenager als Störenfriede auf. Feministische Beiträge betonen, dass Männer im Netz verstärkt aggressives und diskriminierendes Verhalten gegenüber Frauen an den Tag legen (z.B. Herring 1993, 1996; Kramarae & Taylor 1993; Spender, 1996). Der Psychologe John Suler (1997) stellt seine Analyse abweichenden Online-Verhaltens sogar unter die Überschrift „The Bad Boys of Cyberspace“. Ob der typische Regelverletzer im Netz tatsächlich ein Mann oder Junge ist und welche Motive er hat bzw. welche situativen Faktoren (z.B. Gesprächsthema, Gruppenzusammensetzung, Stimmung) eine Eskalation begünstigen, ist jedoch empirisch noch weitgehend unklar. Einige anekdotische und systematische Evidenzen zeigen sogar, dass – entgegen gängiger Geschlechterstereotype – Netznutzerinnen sich häufiger mit aggressiven Äußerungen und „Flames“ zu Wort melden als Netznutzer (z.B. Fröhlich & Goetz 1996; Smith, McLaughlin & Osborne 1998; Witmer & Katzman 1998).

Wer abweichendes Verhalten produziert, ist bislang weniger untersucht worden, als die Frage, *wie* mit Devianz umzugehen ist: Klare Verhaltensregeln sowie deren Durchsetzung mit Hilfe von Sanktionen gelten heute als wesentliche Erfolgsfaktoren beim kommerziellen und nicht-kommerziellen „Commu-

nity Building“ im Netz (Figallo, 1998; Kim, 2000; Levine Young & Levine, 2000; Preece, 2000).

Während es im deskriptiven Teil der vorliegenden Studie darum geht, Merkmale der Verhaltenskontrolle in verschiedenen natürlichen Chat-Foren zu erkunden, soll im hypothesenprüfenden Teil versucht werden, die Art der Verhaltenskontrolle durch Charakteristika der Chat-Foren, aber auch der beteiligten Personen, zu erklären.

So sind Chat-Foren keine einheitlichen Kommunikationsumgebungen, sondern unterscheiden sich in technischer und sozialer Hinsicht zum Teil gravierend, was sich nicht zuletzt auf die praktizierte Verhaltenskontrolle auswirkt. Aus der Vielzahl der Dimensionen, anhand derer sich Chat-Foren klassifizieren lassen, werden hier drei herausgegriffen:

1. *Technische Plattform*: IRC-Chats versus WWW-Chats
2. *Themenbezug*: On-Topic-Chats (klarer Themenbezug) versus Off-Topic-Chats (fehlender oder geringer Themenbezug)
3. *Teilnehmerkreis*: Kleine Chats (bis 20 Chat-Teilnehmer) versus große Chats (mehr als 20 Chat-Teilnehmer)

Hypothesen zu den Verhaltensregeln:

- H1.1: IRC-Chats und WWW-Chats unterscheiden sich nicht hinsichtlich Häufigkeit und Umfang ihrer Regelwerke.
- H1.2: In On-Topic-Chats werden Verhaltensregeln häufiger, umfangreicher und spezifischer expliziert als in Off-Topic-Chats.
- H1.3 : In großen Chats werden Verhaltensregeln häufiger und umfangreicher expliziert als in kleinen Chats.

Hypothesen zu den Sanktionen:

- H2.1: In IRC-Chats werden technische Sanktionen häufiger verhängt als in WWW-Chats.
- H2.2: In On-Topic-Chats werden technische Sanktionen häufiger verhängt als in Off-Topic-Chats.
- H2.3: In großen Chats werden technische Sanktionen häufiger verhängt als in kleinen Chats.
- H2.4: Es besteht ein positiver Zusammenhang zwischen der Anzahl der Verhaltensregeln und der Auftretenshäufigkeit technischer Sanktionen.

Hypothesen zur Verhaltenskontrolle:

- H3.1 Öffentliche sexuelle Kontaktsuche wird in Chat-Foren häufiger negativ als positiv sanktioniert.
- H3.2 Die Art der Sanktionierung öffentlicher sexueller Kontaktsuche hängt vom Forum ab: Bei IRC-Chats, großen Chats, On-Topic-Chats und Chats mit vielen explizierten Regeln wird besonders häufig negativ sanktioniert.
- H3.3 Die Art der Sanktionierung öffentlicher sexueller Kontaktsuche hängt vom Geschlecht der Zielperson ab: Männer werden häufiger negativ und seltener positiv sanktioniert als Frauen.

1.2 Stichprobenauswahl

Die Stichprobenauswahl erfolgte systematisch, wobei deutschsprachige Chat-Foren unterschiedlicher Größe sowie unterschiedlicher thematischer Foki berücksichtigt wurden. Die Forums-Größe wurde ermittelt, indem jeweils einen Tag lang alle zwei Stunden die aktuelle Besucherzahl des Forums registriert und die zwölf Werte gemittelt wurden. IRC-Chats (IRCnet) und WWW-Chats gingen zu gleichen Anteilen in das Sample ein. Es wurden nur IRC-Chats aufgenommen, die über eine eigene Website verfügten. Angesichts des nicht-zufälligen Auswahlmodus sowie der geringen Stichprobengröße können die Ergebnisse der Studie keine Repräsentativität für die Grundgesamtheit aller IRC- und WWW-Chats beanspruchen, sondern haben lediglich explorativen Charakter. Tabelle 1 listet die untersuchten Chat-Foren mit Homepage-Adressen und durchschnittlichen Teilnehmerzahlen auf. Es ist zu beachten, dass Chat-Foren einem internet-typischen, dynamischen Wandel unterliegen. So sind einige der untersuchten Foren heute nicht mehr aktiv oder unter anderen Netzadressen erreichbar.

Tab. 1: Stichprobe der untersuchten Chat-Foren (N=24)
mit Homepage-Adressen und mittleren Teilnehmerzahlen

Fokus	IRC-Chats	Größe	WWW-Chats	Größe
Flirt	#flirt.de www.irc-flirt.de	170	Flirtline (Playground) www.playground.de	60
	#flirtcafe flirt.of.t.de	120	Flirt Foyer (Chat-at) www.chat.at	30
Alter	#38plus.de won.mayn.de/38plus.de/	10	Schulhof (Schulweb) www.schulweb.de	40
	#gblf-teens www.gblf-teens.de/	20	Family (Metropolis) www.metropolis.de	20
Stadt	#berlin home.pages.de/~berlin/	30	Chat-Cafe (DAS Berlin) www.das-berlin.de	10
	#rostock www.irc-rostock.de	10	Net Chat (Radio Bremen) www.radio-bremen.de	20
Gespräch	#talk.de www.irc-talk.de	10	SMS (Angel's World) www.angel.at	20
	#germany www.is-bremen.de/~irc/germany/	30	Zauberwald (Chatcity) www.chatcity.de	20
			Foyer (Friends Online) www.friends-online.de	30
			valhalla (Cellchat) www.cellchat.net	10
Studium			Mensa (Unicum) www.unicum.de	10
			Uni-Online (Chatcity) www.chatcity.de	20
Lebensstil	#gblf.de www.maximum.de/gblf.de/	20		
	#bdsm.de www.in.tu-clausthal.de/~fthies/bdsm*de	20		
Computer	#linux.de channel.linux.de	50		
	#amigaGer faq.amigager.de	20		

On-Topic-Chats, die dauerhaft thematisch eng fokussiert bleiben, sind sehr viel seltener anzutreffen als Off-Topic-Foren. Obwohl das Webchat-Portal (*www.webchat.de*) für die dort verzeichneten Web-Chats einen ausdifferenzierten Themen-Katalog anbietet, zeigt sich bei näherer Betrachtung der Foren, dass etwa Chat-Rooms zu Politik, Religion, Gesundheit oder Reisen de facto ungenutzt bleiben. Selbst wenn die Website, auf der ein Chat-Room eingerichtet ist, ein klares Thema hat, findet im Chat dennoch in der Regel nur ein thematisch unfokussierter „Small Talk“ statt. Dies gilt für den Big-Brother-Chat (*www.big brother.de*) ebenso wie für den Schuppenflechte-Chat (*www.psoriasis-netz.de*). Durch die Kürze der einzelnen Chat-Mitteilungen, den Zwang zum schnellen Reagieren sowie die Überschneidung bzw. Verschachtelung mehrerer Gesprächsstränge ist eine differenzierte Argumentation bzw. Elaboration von Sachverhalten in Chat-Foren kaum möglich. Aus diesem Mangel an Kohärenz lässt sich jedoch nicht ableiten, dass Chat-Kommunikation per se belanglos oder sinnlos sei. Es zeigt sich nämlich, dass der Mangel an Kohärenz dem Interaktionsverlauf einen überraschenden, witzigen und oft auch spielerischen Touch gibt, den Chatterinnen und Chatter zum Zweck des Kennenlernens und der Unterhaltung bewusst kultivieren (Herring, 1999).

Von den 24 Chat-Foren des Samples haben trotz Vielfalt der Foki nur drei de facto einen engeren Themenbezug (siehe Tab. 2). Die meisten On-Topic-Foren existieren zu computer- und sexualbezogenen Themen, wobei diese teilweise den Diskurs auf der öffentlichen Plattform pflegen (z.B. Beratung bei Computerproblemen: #linux.de, sexueller Erfahrungsaustausch: #bdsm.de), teilweise aber auch nur als Kontaktbörsen für einen privaten Austausch hinter den Kulissen dienen (z.B. Tausch von Computerprogrammen: #warez.ger oder Tausch von erotischen/pornografischen Bildern: #sexpics). Eng themengebundene Chats finden abgesehen von den seltenen On-Topic-Foren typischerweise in Form singulärer Chat-Sitzungen bzw. Chat-Events statt (siehe Abschnitt 5.2).

Tab. 2: Stichprobe der untersuchten Chat-Foren (N=24) gruppiert nach Dienst, Größe und Themenbezug

	IRC		WWW	
	Klein (bis 20)	Groß (über 20)	Klein	Groß
Off-Topic	#talk.de #gblf.de #gblf-teens #rostock #38plus-de	#flirt.de #flirtcafe #berlin #germany	Family (Metropolis) Chat-Cafe (DAS Berlin) NetChat (Radio Bremen) SMS (Angel's World) Zauberwald (Chatcity) valhalla (Cellchat) Mensa (Unicum) Uni-Online (Chatcity)	Flirtline (Playground) FlirtFoyer (Chat-at) Schulhof (Schulweb) Foyer (Friends online)
On-Topic	#amigaGer #bdsm.de	#linux.de		

1.3. Datenerhebung

Die Datenerhebung erfolgte im Zeitraum zwischen März und Dezember 1999 durchgängig nonreaktiv mittels Verhaltensbeobachtungen, Dokumentenanalysen

und Feldexperimenten. Dieser nonreaktive Zugang ergibt sich aus dem inhaltlichen Fokus der Arbeit, der auf offenes Verhalten gerichtet ist und nicht auf Meinungen oder Kognitionen über Verhalten, welche reaktiv durch Befragungen zu erheben wären. Da keine explizite Untersuchungssituation hergestellt wurde, ist davon auszugehen, dass die Ergebnisse das natürliche Verhalten der Chatterinnen und Chatter widerspiegeln.

Dokumentenanalysen

Die im WWW publizierten Forums-Homepages wurden als frei zugängliches Material betrachtet und gründlich inspiziert. Sofern Regelwerke vorhanden waren, wurden diese gespeichert und inhaltsanalytisch ausgewertet. Diese Dokumentenanalysen geben Aufschluss über Verbreitung und Inhalte von forumseigenen expliziten Verhaltensregeln.

Verhaltensbeobachtungen

Alle Chat-Foren wurden eine Stunde lang teilnehmend beobachtet, wobei das öffentliche Geschehen im Forum vollständig protokolliert wurde („Log“-Funktion in IRC-Chats; „Cut & Paste“-Verfahren in WWW-Chats). Diese Verhaltensbeobachtungen geben Aufschluss über Frequentierung, Thematisierung und Kommunikationsklima der jeweiligen Foren und liefern natürliche Beispiele für den Umgang mit Verhaltensregeln und Verhaltenskontrolle bei der synchronen computervermittelten Kommunikation. Ethisch ist eine verdeckte Verhaltensbeobachtung an einem öffentlichen Ort unproblematisch: Die Analyse der Verhaltensprotokolle läuft auf summarische Kennwerte hinaus, die keinerlei Rückschlüsse auf einzelne Personen ermöglichen; wo auf illustrierende Zitate aus den Logfiles zurückgegriffen wird, wurden zwecks Anonymisierung die Nicknames und Hostmasks aller beteiligten Personen verändert. (Nicht zuletzt wäre ein Offenlegen des wissenschaftlichen Beobachtungsinteresses auch gar nicht praktikabel, da a) angesichts der permanenten personellen Fluktuation im Forum ein entsprechender Hinweis ständig wiederholt werden müsste und da b) angesichts der Nicht-Alltäglichkeit der Konfrontation mit Forschungsinteressen das Anliegen vermutlich viel Aufsehen erregen und den natürlichen Kommunikationsverlauf im Forum stark beeinträchtigen würde.)

Feldexperimente

Um einen systematischen Überblick über die in den untersuchten Chat-Foren praktizierte Verhaltenskontrolle zu gewinnen, wurden alle Foren gleichermaßen mit dem selben potenziell sanktionswürdigen Beitrag konfrontiert – nämlich einer öffentlichen sexuellen Kontaktsuche: „jemand lust auf cybersex?“. Sämtliche darauf folgenden privaten und öffentlichen Reaktionen wurden protokolliert. Da die Chat-Foren bzw. ihre Besucher und Mitglieder als natürliche Gruppen vorgefunden und nicht randomisiert zusammengestellt wurden, handelt es sich um eine

quasi-experimentelle Felduntersuchung. Neben dem Chat-Forum wurde das Geschlecht der provozierenden Person durch den Nickname variiert („Anna“ oder „Peter“). Jedes der 24 Chat-Foren wurde in den Abendstunden des Oktober 1999 einmal als „Anna“ und einmal als „Peter“ betreten, wobei nach einer allgemeinen Begrüßung in die Runde („Hi“), die Stimulus-Äußerung folgte, ohne dass jedoch eine weitere aktive Beteiligung an den Forums-Gesprächen stattfand. Erst wenn über eine Zeitspanne von 10 Minuten hinweg keinerlei Reaktionen mehr auf die Cybersex-Äußerung folgte, wurde die Verhaltensbeobachtung beendet und das Chat-Forum kommentarlos verlassen.

Bei dem Stimulus „jemand lust auf cybersex?“ handelt es sich um eine chattypische Äußerung, die sich in mehreren freien Beobachtungsprotokollen fand (z.B. Schulweb, Flirtline). Die Äußerung ist insofern ein gutes Beispiel für normierungskritisches Verhalten als offene Sexualität auf der öffentlichen Forums-Ebene der untersuchten Chats durchgängig offiziell verboten ist. Andererseits dienen die untersuchten Chat-Foren (auch wenn sie nicht als dezidierte „Sex-Chats“ deklariert sind) durchaus dem erotisch-sexuellen Kennenlernen (vgl. Döring, 2000c), weshalb sexualbezogene Regeln und ihre Durchsetzung in der Praxis aller Chat-Foren eine große Rolle spielen.

Neben Sexualität im weitesten Sinne ist politischer oder religiöser Extremismus ein anderer Normierungsbereich von besonderer Brisanz im Netz. Tatsächlich wäre eine Studie, die die Reaktionen auf eine rechtsextreme Äußerung in verschiedenen Chats vergleicht, politisch sehr aufschlussreich. Allerdings würde sie enorme ethische und ggf. sogar juristische Probleme aufwerfen und ließe sich nicht als verdecktes Feldexperiment durchführen. Bei dem hier verwendeten sexualbezogenen Stimulus, mit dem Chatter in der Praxis ohnehin häufiger konfrontiert werden, schien es dagegen ethisch vertretbar, nonreaktiv vorzugehen und auf ein Debriefing zu verzichten, zumal dieses im natürlichen Chat-Kontext kaum praktikabel ist. Außerdem ist zu betonen, dass nach der Stimulus-Äußerung keinerlei weitere Beteiligung am Chat-Geschehen erfolgte und insbesondere private Anfragen unbeantwortet blieben. Die unwissentlichen Untersuchungsteilnehmer wurden also nicht individuell in Gespräche involviert und erlebten auf der Ebene des Forums die Reaktionen der anderen Anwesenden auf die Provokation mit. Eine negative Beeinträchtigung ist unter diesen Bedingungen praktisch auszuschließen.

2. Verhaltensregeln von Chat-Foren

Wie verbreitet und umfangreich sind Verhaltensregeln von Chat-Foren (2.1)? Welche Verhaltensbereiche adressieren sie (2.2)? Wie verlaufen Genese und Modifikation der Regelwerke (2.3)? Diese Fragen werden anhand der Forums-Homepages bzw. der dort vorzufindenden Regelwerke beantwortet.

2.1. Verbreitung und Umfang der Verhaltensregeln von Chat-Foren

Seit der Popularisierung der Netzkommunikation werden Regeln für angemessenes Netzverhalten in so genannten *Netiquetten* verschriftlicht, damit Neulinge sich orientieren können (vgl. Djordjevic, 1996). Dabei existiert keine universelle Netz-Etikette, sondern vielmehr kursieren eine Reihe mehr oder minder ähnlicher Regelwerke, die neben den allgemeinen Aspekten der computervermittelten Kommunikation teilweise auch Besonderheiten unterschiedlicher Netzdienste (z.B. Newsgroups versus Chat-Foren) und unterschiedlicher Foren innerhalb der Dienste (z.B. Chat-Forum #flirt.de versus #linux.de) aufgreifen. Netiquetten für Chat-Foren werden insbesondere bei Web-Chats oft als „Chatiquetten“ bezeichnet. Man spricht bei WWW-Chats und vor allem bei IRC-Chats aber auch von „Benimmregeln“, „Spielregeln“, „Verhaltensregeln“ oder kurz von „Regeln“.

Es ist zu beachten, dass die Webangebote von IRC-Chats sich auf jeweils *ein* Chat-Forum beziehen, während WWW-Chats oft auf Web-Servern untergebracht sind, die mehrere Chat-Foren anbieten und deren Regelwerke typischerweise forumsübergreifend formuliert sind. Bei Web-Chats werden die Chatiquetten teilweise noch durch Nutzungsbedingungen oder Allgemeine Geschäftsbedingungen ergänzt bzw. sind Teil derselben. Diese Nutzungsbedingungen sind manchmal in der Rubrik „Hilfe“ oder „FAQ“ (Frequently Asked Questions) untergebracht (z.B. www.chatcity.de), manchmal muss man ihnen bei der kostenlosen Registrierung durch Ankreuzen eines Formularfeldes explizit zustimmen (z.B. www.metropolis.de).

Von den 24 untersuchten Chat-Foren verfügten zwei Drittel (16) über eigene Regelwerke. Die Anzahl der Regeln pro Regelwerk rangierte zwischen 4 (Schulweb) und 33 (Metropolis). Im Mittel listeten die Regelwerke $M=15.5$ ($SD=8.2$) Regeln auf. Auffällig ist die starke Variationsbreite, die vom völligen Verzicht auf explizite Regeln bei acht Foren bis zu mehrseitigen Ausführungen reicht (siehe Tab. 3). Die mittlere Zahl von Verhaltensregeln betrug für alle untersuchten 24 Foren $M=10.3$ ($SD=9.9$).

Tab. 3: Anzahl der Regeln pro Chat-Forum laut Regelwerken auf den Forums-Homepages

	IRC-Chats	WWW-Chats
ohne Regelwerke	#flirtcafe #gblf #gblf-teens #38plus-de	Flirtline (Playground) Chat-Cafe (DAS Berlin) Mensa (Unicum) valhalla (cellchat)
mit Regelwerken	#berlin (7) #talk.de (9) #rostock (10) #Linux.de (15) #flirt.de (16) # bdsm.de (20) #germany (23) #AmigaGER (32)	Schulhof (Schulweb) (4) Flirt Chat Foyer (Chat.at) (8) Net Chat (Radio Bremen) (12) Foyer (Friends Online) (14) SMS Angel's World (15) Uni-Online (Chatcity) (15) Zauberwald (Chatcity) (15) Family (Metropolis) (33)
Summe der Regeln: 248	132	116

Hypothesenkonform (H1.1) unterschieden sich IRC- und WWW-Chats nicht überzufällig in der Häufigkeit (8 versus 8) und im Umfang ($M=11,0$ versus $M=9,7$, $p=.75$, t-Test) ihrer Regelwerke. Die drei On-Topic-Chats (allesamt IRC-Chats) zeigten hypothesenkonform (H 1.2) eine besonders starke Tendenz zum Aufstellen von Verhaltensregeln: Im Mittel hatten diese drei Foren $M=22,3$ ($SD=8,7$) Regeln formuliert gegenüber $M=8,6$ ($SD=9,0$) bei den Foren mit schwachem oder keinem Themenbezug ($p=.02$, Mann-Whitney-U-Test). Hypothesenkonträr war jedoch kein Zusammenhang zwischen Forumsgröße einerseits und Häufigkeit oder Umfang der Regelwerke andererseits festzustellen. Dies lässt sich möglicherweise damit erklären, dass aus Verhaltenskontroll-Perspektive große Foren zwar einen verstärkten Regelungsbedarf aufweisen, gleichzeitig aber durch den Effekt der verteilten Verantwortung sich in großen Chats seltener als in kleinen Foren Personen dafür zuständig erklären, formale Forumspflege (Ausarbeitung von Regelwerken, Homepage-Betreuung) zu übernehmen. Bei Webchats stellt sich zudem die Frage, inwieweit die Anbieter entsprechendes Engagement von Nutzerseite überhaupt zulassen.

2.2. Inhaltliche Bereiche der Verhaltensregeln von Chat-Foren

Eine Inhaltsanalyse der 16 Regelwerke der untersuchten Chat-Foren ergab, dass die einzelnen Regeln sich zu vier Meta-Regeln zusammenfassen lassen: Unter Androhung von Sanktionen werden Verhaltensweisen verboten, die sich 1. gegen die Gesellschaft, 2. gegen den Chat-Dienst, 3. gegen das Chat-Forum oder 4. gegen das Individuum richten bzw. diese vier Systeme beeinträchtigen (siehe Tab. 4). Zudem existieren teilweise forumsspezifische singuläre Regeln. Kodiereinheit der Inhaltsanalyse waren die einzelnen Regeln innerhalb der Regelwerke, die jeweils einer der fünf Kategorien zugeordnet wurden. (Die Intercoder-Reliabilität war mit $r=.87$ sehr gut.)

Tab. 4: Inhaltsanalyse der 16 Regelwerke der Chat-Foren

System	Meta-Regel	Beispiel-Regel	Foren (% von 16)	Regeln (% von 248)
1 Gesellschaft	Keinen rechtswidrigen Aktivitäten im Chat nachgehen.	Keine Nazi-Parolen	12 (75%)	39 (16%)
2 Chat-Dienst	Die Funktionsweise des Chat-Dienstes nicht beeinträchtigen.	Keine Hack-Angriffe auf den Server	5 (31%)	21 (8%)
3 Chat-Forum	Keine Störungen der Forums-Kommunikation herbeiführen oder zulassen.	Keine unsinnigen Äußerungen	16 (100%)	137 (55%)
4 Individuum	Keine Beeinträchtigung einzelner Chatterinnen und Chatter verursachen.	Keine Belästigung	11 (69%)	19 (8%)
5 Spezifisch	Den spezifischen Forums-Zweck nicht unterminieren.	Fachsprache verwenden	4 (25%)	32 (13%)

Von den 16 Chat-Foren mit eigenem Regelwerk adressierten 75% *gesellschaftliche Regeln* bzw. juristische Normen. Mit einer Ausnahme thematisierten die Regelwerke aller WWW-Chats diese Ebene und nahmen dabei auf die Gesetzeslage

Bezug („Privatrecht“, „Strafrecht“, „Presserecht“, „Verwaltungsrecht“). Insgesamt lässt sich feststellen, dass Chat-Foren im eigenen Verständnis keine „rechtsfreien Räume“ sind und dass gerade kommerzielle Anbieter von Chat-Räumen die rechtliche Lage im Blick haben. Volksverhetzung (§ 139 StGB) und Pornografie (§ 184 StGB) gehörten hier zu den am häufigsten genannten Inhalten.

Vier IRC-Chats, aber nur ein WWW-Chat, sprachen sich in ihren Regelwerken gegen technische Angriffe auf den *Chat-Dienst* aus. Da der technische Handlungsspielraum der Nutzer im IRC größer ist als im WWW, besteht bei IRC-Foren auch stärkerer Regulierungsbedarf gegenüber Missbrauch auf dieser Ebene (vgl. Schestag, 1998).

Ausnahmslos alle 16 untersuchten WWW-Chats und IRC-Chats mit eigenen Regelwerken warnten vor formalen oder inhaltlichen Störungen des Gesprächsflusses auf *Forums-Ebene* und forderten eine aktive und konstruktive Beteiligung. Bei formalen Störungen handelt es sich etwa um exzessive Verwendung von Farben oder von Großbuchstaben („Schreien“) oder um mehrfache Wiederholung derselben Mitteilung („Flood“). Auch ein permanentes Schweigen wird in diversen Foren nicht toleriert. Bei inhaltlichen Störungen geht es um Beiträge, die zwar nicht illegal sind, aber dennoch Nutzer verärgern und somit das Forums-Klima verschlechtern könnten: „Keine ‚versauten‘ oder ‚sexistischen‘ Wörter/Nicks (einige OPs haben ne Abneigung gegen bestimmte Wörter – und diese Liste ist echt lange *ächz*)“ (aus den Regeln von #flirt.de). Negativregeln im Sinne von Verboten sind dabei verbreiteter als Positivregeln im Sinne von Verhaltensempfehlungen, die tendenziell eher in Web-Chats anzutreffen sind: „Hilf anderen Chattern, vor allem jenen, die neu in den Chat kommen, erinnere Dich daran, wie hilflos Du Dich anfangs fühltest als Du Dich nicht ausgekannt und niemanden im Chat gekannt hast.“ (aus den Regeln von Angel’s World).

Auf der *Ebene des Individuums* wird typischerweise geraten, sich nicht auf Provokationen einzulassen und eine missliebige Person per Ignore-Befehl stumm zu schalten. Gerade Webchats gehen hierbei etwa auf die Kennenlern-Situation ein: „Wenn jemand seine Email-Adresse nicht herausrücken will oder dir irgendetwas nicht verraten will, nimm’s leicht...“ (aus den Regeln von Angel’s World).

Da die Regelwerke von Webchats typischerweise nicht auf einzelne Chat-Rooms zugeschnitten sind, sondern sich auf die Gesamtheit des jeweiligen Chat-Angebots beziehen, überrascht es nicht, dass hier keine *forumsspezifischen Regeln* zu finden waren. Dagegen fanden sich in den Regelwerken aller untersuchten On-Topic-IRC-Chats singuläre Regeln, die jeweils mit der inhaltlichen Zielsetzung des Channels zusammenhängen: #linux.de und #AmigaGer, die der Beratung in Computerfragen dienen, legen beispielsweise besonderen Wert auf die adäquate Formulierung von Fragen und distanzieren sich von bestimmten Phänomenen der Computer- bzw. IRC-Szene, sei es die Verwendung von Raubkopien (#AmigaGER) oder von Slang (#linux.de):

Wieso spricht der wie mit einem Baby mit mir?

<UnixGod> Adeideidei! Funzelt das arme Proggyein nichtchen?

Wie man in den Wald hineinruft, so schallt es hinaus. Wer also unbedingt Babysprache (Proggy, Funzen, ...) benutzen will, der sollte sich nicht wundern, wenn man als Kleinkind eingestuft wird. (aus den Regeln von #linux.de)

Obwohl sich die untersuchten IRC- und WWW-Chats in der Gesamtzahl ihrer Regeln (132 versus 116) nicht überzufällig unterschieden (einseitige Irrtumswahrscheinlichkeit $p=.37$, t-Test), zeigten sich bei den einzelnen inhaltlichen Bereichen doch nennenswerte Unterschiede, die aufgrund der vergleichsweise kleinen Stichprobe hier jedoch nicht zufallskritisch abgesichert werden konnten (siehe Tab. 5).

Tab. 5: Verteilung der Regeln bei IRC- und WWW-Chats:
Anzahl der Regeln (Anzahl der Foren)

System	Meta-Regel	IRC-Chats	WWW-Chats	Regeln (Foren)
1 Gesellschaft	Keinen rechtswidrigen Aktivitäten im Chat nachgehen.	11 (5)	28 (7)	39 (12)
2 Chat-Dienst	Die Funktionsweise des Chat-Dienstes nicht beeinträchtigen	16 (4)	5 (1)	21 (5)
3 Chat-Forum	Keine Störungen der Forums-Kommunikation herbeiführen oder zulassen.	61 (8)	76 (8)	137 (16)
4 Individuum	Keine Beeinträchtigung einzelner Chatterinnen und Chatter verursachen	12 (4)	7 (7)	19 (11)
5 Spezifisch	Den spezifischen Forums-Zweck nicht unterminieren.	32 (4)	0 (0)	32 (4)
Summe		132	116	248 (max. 16)

2.3. Genese und Modifikation der Verhaltensregeln von Chat-Foren

Die Homepages von IRC-Chats werden typischerweise von einer Einzelperson oder einem Team von Operators ehrenamtlich betrieben. Die Homepage-Betreiber entscheiden darüber, ob und wenn ja welche Verhaltensregeln dort publiziert werden. Bei WWW-Chats werden Regelwerke und Nutzungsbedingungen vom Betreiber-Unternehmen vorgegeben. Sowohl bei IRC-Chats als auch bei WWW-Chats zeichnet sich die Tendenz ab, bei der Formulierung von Regelwerken auf bereits vorhandene Netiquetten bzw. Chatiquetten zurückzugreifen. Das betrifft nicht nur die Inhalte, sondern auch die Formulierungen. Manche Regelwerke beanspruchen sogar einen gewissen Allgemeinvertretungsanspruch (z.B. www.chatiquette.de).

Vier IRC-Chats (#flirt.de, #rostock, #AmigaGer, #berlin) sprechen die *Diskursivität* der explizierten Regeln an, indem sie auf Meinungsverschiedenheiten hinweisen (#berlin: „Es sind auch einige – z.T. auch langjährige – Channelbewohner nicht durchgehend mit dem Folgenden einverstanden. Das soll nicht unerwähnt bleiben, aber trotzdem kommen alle größtenteils miteinander aus.“) oder Modifizierbarkeit betonen (#flirt.de: „Diese Regeln können im Laufe der Zeit ergänzt oder gar verändert werden“). Auch der Web-Chat-Anbieter Metropolis behält sich ausdrücklich vor, die Nutzungsbedingungen (und die darin enthaltene Chatiquette) zu verändern.

Letztlich scheint die Formulierung von Verhaltensregeln jedoch kein besonders kontroverses oder brisantes Thema unter den Chatterinnen und Chattern zu sein: Die vielen Überschneidungen der Regelwerke, die geringen Regel-Unterschiede zwischen Foren sowie der weitgehende Verzicht auf mögliche Regelän-

derungen (viele Regelwerke bestehen über Jahre hinweg unverändert) deuten darauf hin, dass die Regelwerke einesteils konsensfähige Inhalte haben (z.B. Appelle zu freundlichem und respektvollem Verhalten) und sich andernteils nur indirekt auf die praktische Verhaltenskontrolle auswirken. Schließlich werden sie durch implizite Regeln und Normen überformt und den situativen Gegebenheiten angepasst: Obwohl etwa das Posten von ASCII-Bildern in IRC-Chats explizit verboten ist, weil es den Kommunikationsfluss im Forum unterbricht, wird es in Phasen geringer Channel-Beteiligung doch immer wieder als willkommene Abwechslung geduldet oder gar begrüßt.

Konflikthaft sind bei den virtuellen Gruppen, die sich auf Chat-Channels treffen, weniger die Inhalte der explizierten Regelsysteme, als vielmehr die konkrete *Sanktionierungspraxis*. Diese wird etwa in der Newsgroup <de.comm.chat-systems> aber auch in den forumseigenen Mailinglisten und Newsboards recht häufig kritisch und kontrovers adressiert. Zentral ist dabei immer wieder die Frage, ob und unter welchen Bedingungen Sanktionen (insbesondere Forums-Ausschlüsse) angemessen verhängt werden. Dabei wird oft klar, wieviel Interpretationsspielraum die Regeln lassen (vgl. Döring, 2000b). Es äußern sich aber nicht nur Nutzer, die sich ungerecht sanktioniert fühlen, sondern auch Nutzer, die fehlende Sanktionsmaßnahmen monieren.

Vor diesem Hintergrund verwundert es auch nicht, dass die einzigen Beispiele für ausführliche Regulierungs-Diskurse sich auf die Regelung der Verteilung von Sanktionsmacht (vgl. Abschnitt 3.2) beziehen. Konkret ging es im Jahr 1999 in diversen IRC-Chats um die Frage, ob Bots laut Forums-Regeln offiziell zugelassen werden sollen oder nicht. Ein Bot (Robot) ist nichts anderes als ein IRC-Client ohne menschlichen User dahinter, d.h. er läuft autonom weiter, auch wenn der Besitzer (Bot Master) gar nicht im IRC ist. Bestimmte Funktionen der Channel-Verwaltung (z.B. Offenhalten des Channels, Weitergabe des Operatoren-Status, Channel-Ausschluss bei Fehlverhalten) sowie spezielle Service-Dienste (z.B. Statistiken der Channel-Nutzung) lassen sich durch Bots automatisieren. Die Etablierung der Bots führt zu Machtverschiebungen innerhalb der virtuellen Gemeinschaften, da die Bot-Master über besondere Privilegien nicht nur gegenüber den normalen Usern, sondern auch gegenüber den Operatoren verfügen (vgl. Abschnitt 5.3).

3. Sanktionen in Chat-Foren

Verhaltensregeln werden gemäß SIDE-Modell (siehe Abschnitt 1.1) wirksam, wenn sich die Forums-Besucher als Gruppenmitglieder identifizieren und sich somit freiwillig an den Gruppennormen orientieren. Personen, die sich kaum oder gar nicht mit der Gruppe identifizieren, die Gruppennormen nicht kennen oder die Verhaltensregeln ablehnen, werden sich dagegen nicht freiwillig an sie halten. Dass Verhaltensregeln mit Sanktionen durchgesetzt werden müssen, betonen auch die Regelwerke der Chat-Foren, die nicht selten konkrete Bestrafungen für bestimmte Regelverletzungen androhen (z.B. Ausschluss aus dem Forum):

Sagt Eure Meinung! Gegensätzliche Auffassungen bereichern jede Diskussion. Naziparolen und sexistische Sprüche allerdings zeugen von geistiger Leere. Wer so stumpf ist, fliegt einfach raus! (Regeln des Chat-Rooms von Radio Bremen)

Aus der Perspektive des Verhaltenskontroll-Modells geht es nun darum, ein Inventar der in Chat-Foren zur Verfügung stehenden Sanktionen zusammenzustellen (3.1). Zudem wird erläutert, wer in Chat-Foren Sanktionsberechtigung besitzt (3.2) und inwieweit die Teilnehmerinnen und Teilnehmer von Chat-Foren unter den Bedingungen der computervermittelten Kommunikation überhaupt sanktionierbar sind (3.3).

3.1. Sanktionsmethoden in Chat-Foren

Analytisch lassen sich Sanktionsmethoden in Chat-Foren nach drei dichotomen Kategorien ordnen (siehe Tab. 6):

1. *Valenz: negative versus positive Sanktionen*

Eine negative Sanktion ist eine Bestrafung im Sinne des Hinzufügens unerwünschter Reize oder des Entzugs erwünschter Reize (z.B. Forums-Ausschluss). Eine positive Sanktion ist eine Belohnung bzw. positive Verstärkung im Sinne des Hinzufügens erwünschter Reize (z.B. Lob). Negative Verstärkung als Entzug aversiver Reize spielt im Zuge der Rehabilitation eine Rolle, etwa wenn Strafmaßnahmen nach einer Verhaltensänderung zurückgenommen werden.

2. *Technik: technische versus soziale Sanktionen*

Bei einer technischen Sanktion wird die Belohnung oder Bestrafung in einer technischen Systemreaktion manifestiert, etwa indem verbannte Forums-Mitglieder in eine „schwarze Liste“ eingetragen werden und ihnen in Folge der Forums-Zutritt automatisch verweigert wird und zwar unabhängig davon, ob gerade im Forum anwesende Personen eingreifen. Die soziale Sanktion dagegen besteht in computervermitteltem sozialem Verhalten. Negative soziale Sanktionen sind im wesentlichen Abwendung und Dissens, dies beinhaltet etwa Ignorieren, Kritik oder Beleidigung. Positive soziale Sanktionen dagegen bestehen aus Zuwendung und Konsens, dies umfasst etwa aktive Einladungen, Zustimmung und Lob. Soziale Sanktionen sind insgesamt sehr viel differenzierter anzuwenden und zu dosieren als die in Form und Anzahl systembedingt limitierten technischen Sanktionsmethoden. Prinzipiell sind in Chat-Foren alle verbal-kommunikativen Sanktionen anwendbar, die auch in nicht-mediatisierten sozialen Situationen Verwendung finden.

3. *Öffentlichkeit: öffentliche versus private Sanktionen*

Öffentliche Sanktionen sind auf der Forums-Ebene sichtbar, während private Sanktionen im Zweier-Chat stattfinden. Technische Sanktionen können meist nur öffentlich erfolgen, soziale Sanktionen dagegen sind öffentlich und privat gleichermaßen anwendbar.

Tab. 6: Klassifikation von Sanktionsmethoden in Chat-Foren

Sanktions-Kategorien		Negativ	Positiv
Technisch	Öffentlich	Forums-Ausschluss Forums-Verweis Amts-Entzug Hitlisten-Ausschluss	Amts-Übertragung Hitlisten-Platzierung
	Privat	Ignore-Befehl	Notify-/Buddy-List
Sozial	Öffentlich	Dissens Abwendung	Konsens Zuwendung
	Privat	Dissens Abwendung	Konsens Zuwendung

Von den hier skizzierten *chatimmanenten* Sanktionsmethoden sind schließlich noch Sanktionen zu unterscheiden, die außerhalb des Netzes stattfinden, etwa wenn gegen einen Chatter Strafanzeige erstattet wird.

Zur Zusammenstellung der chatimmanenten Sanktionsmethoden wurden zum einen die freien Verhaltensbeobachtungen in den Foren und zum anderen die Regelwerke herangezogen. Bei dieser Vorgehensweise ist jedoch keine *vollständige Inventarisierung* von Sanktionsmethoden möglich. Denn während technische Sanktionen klar als solche deklariert werden („Chatinfo: tones* ist soeben von babs1 des Chat's verwiesen worden! Chatinfo: tones* verläßt den Chat“), sind soziale Sanktionen nicht immer eindeutig als solche erkennbar. So mag etwa die Abgrenzung zwischen einer scherzhaft oder beleidigend gemeinten Äußerung schwierig sein.

Besonders schwer zu erkennen und zu quantifizieren ist die in den Regelwerken oft nahegelegte *passive* soziale Sanktion des *Ignorierens*: Bleibt eine potenziell sanktionsfähige Äußerung ohne Resonanz, so kann dies bedeuten, dass die Anwesenden das Fehlverhalten durch bewusstes Ignorieren sanktionieren, es kann aber auch sein, dass sie das Verhalten nicht als sanktionswürdig ansehen oder aber die Äußerung schlicht übersehen bzw. überlesen haben. Aus der Außenperspektive werden sich solche Bewertungsfragen nicht klären lassen, vielmehr wären hier Untersuchungen notwendig, die auch die Intentionen und Interpretationen der Beteiligten einbeziehen. Die hier untersuchten Sanktionsmethoden in Chat-Foren beschränken sich also auf chatimmanente *aktive* Sanktionen.

Was die Tragweite der einzelnen Sanktions-Typen betrifft, so rangieren die negativen technischen Sanktionen des Forums-Ausschlusses oder Forums-Verweises ganz oben. Sie sind in der konkreten Situation auf unterschiedliche Formen des Fehlverhaltens anzuwenden und Entziehen nicht nur Partizipationschancen, sondern auch sozialen Status. Demgegenüber wirken die positiven technischen Sanktionen unspezifischer: Ob man auf öffentlicher Ebene ein Forums-Amt übertragen bekommt oder auf privater Ebene in eine Notify-Liste eingetragen wird, hängt von dem situationsübergreifenden Verhalten ab. Hitlisten belohnen Forumsteilnahme nach Maßgabe der Login-Zeit unabhängig von der Normkonformität des Verhaltens. Personen, die durch Ämter oder Hitlisten-Plätze belohnt wurden, können jedoch durch Entzug dieser Privilegien wiederum für konkretes Fehlverhalten negativ sanktioniert werden.

Anhand der jeweils einstündigen Verhaltensprotokolle zeigte sich die in Tabelle 7 dargestellte Verteilung von technischen Forums-Verweisen und Forums-Ausschlüssen.

Tab. 7: Anzahl der technischen Forums-Verweise und Forums-Ausschlüsse (pro Chat-Forum, jeweils einstündiges Verhaltensprotokoll)

	IRC-Chats	WWW-Chats
ohne Regelwerke	#flirtcafe (10) #gblf (0) #gblf-teens (0) #38plus-de (0)	Flirtline (Playground) (0) Chat-Cafe (DAS Berlin) (0) Mensa (Unicum) (0) valhalla (cellchat) (0)
mit Regelwerken	#berlin (7) #talk.de (1) #rostock (0) #Linux.de (0) #flirt.de (23) #bdsm.de (0) #germany (20) #AmigaGER (0)	Schulhof (Schulweb) (3) Flirt Chat Foyer (Chat.at) (0) Net Chat (Radio Bremen) (0) Foyer (Friends Online) (0) SMS Angel's World (4) Uni-Online (Chatcity) (0) Zauberwald (Chatcity) (0) Family (Metropolis) (0)
Summe der Verweise:	61 (5 Foren)	7 (2 Foren)

Hypothesenkonform (H2.1) wurden in IRC-Chats technische Sanktionen häufiger verhängt als in WWW-Chats, dies betrifft die Anzahl der involvierten Foren (5 versus 2) ebenso wie die Anzahl der „Rauswürfe“ (61 versus 7; $p=.04$, t-Test). Dabei ist jedoch zu beachten, dass eine Entfernung aus dem Forum aufgrund von Inaktivität bei IRC-Chats als „Idle-Kick“ sichtbar ist (von den 61 Kicks waren 6 Idle-Kicks), während sie bei den WWW-Chats für Außenstehende nicht von einem freiwilligen Verlassen des Forums unterscheidbar ist, so dass die Zahl der tatsächlichen Forums-Verweise bei den WWW-Chats hier möglicherweise etwas unterschätzt wird.

Hypothesenkonträr (H2.2) wurden in den drei On-Topic-Chats keine technischen Sanktionen verhängt. Eine Durchsicht der Protokolle zeigte jedoch, dass dies nicht als eine Laissez-Faire-Haltung gegenüber Regelverletzungen zu deuten ist. Vielmehr traten im Beobachtungszeitraum kaum sanktionskritische Verhaltensweisen auf.

Die Häufigkeit von technischen Forums-Ausschlüssen korrelierte hypothesenkonform (H2.3) positiv mit der Größe des Forums ($r=.42$, $p=.02$, Rangkorrelation nach Spearman), hypothesenkonträr (H2.4) jedoch kaum mit der Anzahl der Regeln ($r=.14$, $p=.26$).

Eine inhaltliche Betrachtung der Gründe für die beobachteten technischen Forums-Verweise ergab, dass bei den IRC-Chats Verweise aufgrund früherer Verfehlungen (14) und Verweise aufgrund sexualbezogener Äußerungen (12) am häufigsten vorkamen, während andere Verweis-Gründe seltener auftraten (z.B. Wiederholungs- oder Unsinnsmittelungen: Flood); die 7 in WWW-Chats beobachteten Verweise hatten allesamt Sexualbezug.

3.2. Sanktionsberechtigung in Chat-Foren

Sanktionsberechtigt sind zunächst einmal alle in einem Chat-Forum anwesenden Personen. Sie können auf privater und öffentlicher Ebene soziale Sanktionen verhängen. Dabei ist zu beachten, dass nicht selten die soziale Sanktionierung einer Regelverletzung selbst eine Regelverletzung darstellt (etwa wenn auf beleidigende Äußerungen mit Gegen-Beleidigungen reagiert wird). Soziale Sanktionen variieren in ihrer Wirksamkeit in Abhängigkeit vom sozialen Status der sanktionierenden Person. So wiegt es schwerer, von einem angesehenen und beliebten Forums-Mitglied kritisiert zu werden als von einem sporadischen Besucher (vgl. Reid, 1999).

Alle IRC-Chats und zunehmend mehr WWW-Chats bieten den Teilnehmern standardmäßig einige technische Sanktionen auf privater Ebene (z.B. im negativen Fall das Stummschalten missliebiger Teilnehmer durch den Ignore-Befehl und im positiven Fall das Aufnehmen in eine Bekannten- bzw. Notify- oder Buddy-Liste).

Technische Sanktionen auf öffentlicher Ebene sind die wirkungsvollsten Sanktionsmethoden. Negative technische Sanktionen unterbinden mithilfe der technischen Systemfunktion das Fehlverhalten unmittelbar und nachhaltig (z.B. durch Forums-Verweis): Der Regelverletzer ist diesen technischen Maßnahmen ausgesetzt, die gleichzeitig von der Forums-Öffentlichkeit beobachtet werden. Sowohl negative als auch positive technische Sanktionen werden teilweise automatisiert verhängt, etwa wenn in IRC-Chats Skripte oder Bots bei der Äußerung bestimmter Wörter den entsprechenden Nutzer unmittelbar aus dem Channel ausschließen:

IRC-Chat #flirtcafe (18.03.1999)

[17:30] <LONSDALE> ich will ficken!!!

[17:30] ***LONSDALE was kicked by Dette (Auto-Kick on the word „ficken“)

Nur ausgewählte Mitglieder eines Chat-Forems sind berechtigt, öffentliche technische Sanktionen zu verhängen. In IRC-Chats sind dies die aus dem Kreise der Nutzer bestimmten Channel-Operators (kurz: OPs), in WWW-Chats die vom Chat-Betreiber bestimmten „Operatoren“, „Lotsen“, „Superuser“, „Paten“, „Administratoren“ oder „SysOps“ (System Operators). Diese erfüllen die Funktion von Türstehern, Ordnungshütern, Vorbildern oder „Klassensprechern“:

WWW-Chat Schulhof Schulweb (12.10.1999)

Dumbo17 Di 18:45 sagt: FFFFFFFFIIIIIIICCCCCCKKKKKKKKKKEEEEEENNNNNN

Klassensprecher: Dumbo17 erhielt vom SchulWeb-Chat-Paten DUFFY einen Tadel und wurde nach Hause geschickt.

Man beachte, dass eine entsprechende Äußerung auf dem realen Schulhof nicht unüblich ist und dort weder „Tadel“ noch „Schulhof-Verweis“ nach sich zieht; auch hätte der „Klassensprecher“ keine diesbezügliche Sanktionsberechtigung.

Während in IRC-Chats tendenziell mehr Personen Netz-Ämter übernehmen und die informelle Weitergabe des Operator-Status immer wieder Legitimierungs-Diskurse erzeugt, gibt es in WWW-Chats typischerweise weniger durch technische Sanktionsberechtigung herausgehobene Nutzerinnen und Nutzer. Die meisten WWW-Chat-Betreiber behalten sich vor, bewährten Stamm-Mitgliedern

das Operatoren- bzw. Lotsen-Amt anzubieten, lassen jedoch keine aktiven Bewerbungen um diese Positionen zu:

Operatoren werden ausschließlich nur User, die mindestens 18 sind, sich zu benehmen wissen bzw. Vorbildwirkung haben können, sehr lange schon und viel im Chat sind, sich hauptsächlich in den Haupträumen aufhalten und bei den anderen Stammchattern bekannt und beliebt sind. Solche User, die über längere Zeit positiv auffallen, werden von uns angesprochen, ob sie Operator werden wollen. Eine Mail mit Bewerbung, oder auch einen Operator anzusprechen, ob er nicht ein gutes Wort einlegen kann, ist nicht nur absolut zwecklos, sondern schadet höchstens noch, auch werden Bewerbungsmails nicht beantwortet. (FAQ von Angel's World)

Ebenso wie in WWW-Chats ist es auch in IRC-Chats verpönt, „um Ops zu beteln“. Zudem werden die Channel-Operatoren aufgefordert, den Operator-Status nur an vertrauenswürdige und verantwortungsvolle Channel-Mitglieder weiterzugeben und nicht einfach die eigenen Bekannten „zu open“. Die informellere Weitergabe des Operatoren-Amtes im IRC führt jedoch dazu, dass die Gruppe der Sanktionsberechtigten größer ist als in WWW-Chats und dass die Zugehörigkeit nicht nur von der Normkonformität des eigenen Chat-Verhaltens, sondern auch von der sozialen Beliebtheit und Bekanntheit im jeweiligen Forum abhängt.

3.3. Sanktionierbarkeit in Chat-Foren

Physische Distanz und die Benutzung eines Nickname implizieren keineswegs, wie die Anomie-These behauptet, dass die Chattenden nicht sanktionierbar seien. Allerdings gibt es im Netz – wie im sonstigen Leben – Grenzen der Sanktionierbarkeit. Generell gilt: Je stärker das Interesse einer Person an der Forums-Teilnahme und an der Gruppenmitgliedschaft, umso sensibler wird sie auf technische und soziale Sanktionsmaßnahmen reagieren, weil für sie wertvolle Ressourcen auf dem Spiel stehen. Gelegenheits- und Zufallsgäste dagegen kann es weniger treffen, wenn sie sich die Sympathie einiger Stamm-Mitglieder der virtuellen Gemeinschaft verschmerzen oder wenn sie aus dem Forum verbannt werden – denn die Forums-Teilnahme ist für sie ja gar nicht so wichtig. Dennoch kann der von allen im Forum Anwesenden beobachtbare technische Ausschluss als Ausgrenzungsgeste auf psychosozialer Ebene wirksam sein und z.B. Hilflosigkeit oder Wut erzeugen. Ebenso mögen harsche Zurechtweisung oder Spott bei Neulingen oder Zufallsgästen auch dann Beschämung erzeugen, wenn sie nicht unbedingt anstreben, Mitglied der virtuellen Gruppe zu werden. Die Vorstellung, dass bei der Chat-Kommunikation nicht Personen mit ihren herkömmlichen Verletzlichkeiten und Empfindlichkeiten miteinander in Kontakt treten, sondern über jegliche soziale Zurechtweisung erhabene anonyme virtuelle Gestalten, geht am Erleben der meisten Nutzerinnen und Nutzer vorbei (vgl. Mak-Kinnon, 1998; Reid, 1991).

Sich Sanktionen einfach zu entziehen, indem man den Nickname und damit die virtuelle Identität wechselt, ist für engagierte Forums-Mitglieder keine Option, da sie auf diese Weise die Gratifikation sozialer Integration in die virtuelle Gemeinschaft verlieren würden. Entgegen der populären Vorstellung, dass im Chat Identitäts-Schwindel und „Identitäts-Hopping“ (Opaschowski, 1999, S. 134ff.) vorherrschen würden, zeigt sich in der Praxis, dass Menschen im Rahmen ihrer Chat-Kontakte häufig verstärkte Selbstoffenbarung betreiben und durch den Gebrauch fester Nicknames aktiv für ihre Wiedererkennbarkeit sorgen (vgl. Döring,

1999, Kap. 7). Web-Chats bieten in der Regel eine Registrierung des eigenen Nicknames an, wovon intensiv Gebrauch gemacht wird. Stamm-Chatter sind weniger damit beschäftigt, unter immer neuen Nicks zu erscheinen, als vielmehr ihren eigenen Nick zu etablieren und ihn vor Fremdnutzung und Missbrauch durch andere Nutzer zu schützen. Manche Chatter gehen sogar so weit, ihren Nickname gleich in allen erdenklichen Varianten zu registrieren, um ihre charakteristische Netzidentität zu reservieren: Beißwenger (2001) berichtet von einer Nutzerin, die ergänzend zu ihrem Nick „zora“ auch die Zeichenfolgen |zora*|, |zoril, |-zoral, |-zora-|, |zora°| und |zora.| für sich registrierte. Zudem lassen sich die Nicknames sowohl in IRC-Chats als auch in WWW-Chats durch Hintergrundinformationen ergänzen (z.B. Homepages, Profile, Fotos usw.). Chat-Kommunikation ist also nicht per se durch Anonymität gekennzeichnet, sondern durch einen flexiblen Umgang der Nutzer mit unterschiedlichen Graden der Identifizierbarkeit (vgl. Gallery, 2000).

Sanktionsmethoden in virtuellen Foren und Gruppen sind jedoch nicht nur unter der Perspektive ihrer Begrenztheit zu betrachten. Vielmehr vermag der Kontext der computervermittelten Kommunikation durch technische Mittel die Sanktionierbarkeit bestimmter Verhaltensweisen oder Personengruppen sogar zu erleichtern – bis zu dem Punkt, an dem Machtmissbrauch durch die Personen, die über die technischen Sanktionsmethoden verfügen, zum zentralen Thema wird. Wer sich etwa in einer Face-to-Face-Gruppe provokativ äußert, kann durch Kritik, Beschimpfung usw. sanktioniert, aber nicht ad hoc ohne Widerspruchsmöglichkeit vom Ort des Geschehens entfernt werden. In Chat-Foren dagegen ist es durch eine entsprechende Operator- und/oder Bot-Politik möglich, das Eintippen bestimmter Wörter mit sofortigem Forums-Verweis zu ahnden. Somit ist dann weder eine kontextspezifische Nuancierung in der Verwendung provokativer Begriffe oder Aussagen möglich, noch kann mit der entsprechenden Zielperson ein situationsspezifischer Aushandlungsprozess über die Bedeutung der Äußerung stattfinden. Der soziotechnische Kommunikationskontext erlaubt über technische Sanktionsmaßnahmen die Implementierung von ausnahmslosen und unmittelbaren Bestrafungen:

Abbildung 3 zeigt, wie eine Person im IRC-Chat #flirtcafe allein durch die Wahl ihres Nickname provoziert und daraufhin sanktioniert wird: Zu beobachten sind ein wiederholter Channel-Verweis per Kick durch drei Channel-Operators („kicked“) und einen Voice-User („!k“) und schließlich ein dauerhafter Channel-Verweis per Ban durch einen Channel-Operator („mode +b), wobei jedes Mal als Begründung der Nickname angesprochen wird.

Binnen drei Minuten haben auf dem stark von Jugendlichen frequentierten Channel #flirtcafe also fünf Personen negativ technisch sanktionierend auf eine sexualbezogene Nick-Wahl reagiert und damit die Teilnahme der betreffenden Person am Forum unterbunden. Die Sanktion bewirkt jedoch offensichtlich keine Verhaltensänderung im Sinne des geforderten Namenswechsels. Vielmehr insistiert der betreffende User. Sofern er nicht die Intention hat, Mitglied der virtuellen Gemeinschaft zu werden, sondern es ihm vielmehr darum geht, Aufmerksamkeit zu erregen und zu provozieren, wird er durch aktive negative Sanktionen eher belohnt als bestraft. Gerade in großen Chats, in denen der Gesprächsverlauf unübersichtlich ist und starke Fluktuation herrscht, ist es teilweise nur durch Provokationen möglich, auf sich aufmerksam zu machen. Es ist jedoch davon

auszugehen, dass intentionales Stören lediglich einer Minderheit der Nutzer vorübergehend Gratifikationen bietet, bevor diese Praxis langweilig wird.

Person mit dem Nick geilerER betritt #flirtcafe

```
[17:06] *** Joins: geilerER (PC8@pc8.inet-cafe.de)
[17:06] *** geilerER was kicked by Froggy (Change nickname please!!!!)
[17:07] *** Joins: geilerER (PC8@pc8.inet-cafe.de)
[17:08] *** geilerER was kicked by Froggy (Change nickname please!!!!)
[17:08] *** Joins: geilerER (PC8@pc8.inet-cafe.de)
[17:08] *** geilerER was kicked by elbe (und tschüss – nickchange)
[17:08] *** Joins: geilerER (PC8@pc8.inet-cafe.de)
[17:08] <geilerER> wolltest doch geil mit mir flirten?
[17:09] <Li-Gong> !k geilerER hör auf das was elbe sagt
[17:09] *** angelique sets mode: +b geilerER!*PC8@pc8.inet-cafe.de
[17:09] *** geilerER was kicked by Twenty (NICKCHANGE)
```

Abb. 3: Provozierendes Verhalten auf dem IRC-Channel #flirtcafe und Sanktionierung (18. März 1999)

4. Verhaltenskontrolle in Chat-Foren

Neben rechtsextremen Äußerungen gehören sexuelle Bemerkungen und insbesondere sexuelle Kontaktsuche zu den in nahezu allen Chat-Foren (Ausnahme: explizite Sex-Chats) untersagten öffentlichen Verhaltensweisen. Wenn von den Forums-Operatoren negativ technisch sanktioniert wird, dann am häufigsten anlässlich öffentlicher sexualbezogener Äußerungen (siehe Abschnitt 3.1). Es ist jedoch zu beachten, dass zum einen die Definition von Fehlverhalten nicht immer eindeutig ist und zum anderen neben technischen Sanktionen auch diverse soziale Sanktionen von allen im Forum Anwesenden angewandt werden können. Welche Arten der Verhaltenskontrolle lassen sich also konkret beobachten, wenn man die 24 ausgewählten Chat-Foren systematisch mit einer sexualbezogenen Äußerung konfrontiert (4.1)? Und inwieweit ist die Art der Verhaltenskontrolle von Merkmalen des Forums (4.2) sowie von Merkmalen der Zielperson (4.3) abhängig?

4.1. Arten der Verhaltenskontrolle

Um zu ermitteln, mit welchen Sanktionsmethoden auf eine öffentliche sexuelle Kontaktsuche reagiert wird, wurden die jeweiligen Reaktionen inhaltsanalytisch ausgewertet. Kodiereinheit war dabei die einzelne Äußerung. Die inhaltsanalytischen Kategorien wurden teils deduktiv aus dem in Abschnitt 3.1 dargestellten Schema abgeleitet, teils induktiv über die vorgefundenen Äußerungen gewonnen (die Interdecoder-Reliabilität war mit $r=.73$ zufriedenstellend). Das Vorgehen sei anhand des Feldexperiments im IRC-Chat #berlin illustriert:

```
Session Start: Wed Oct 13 18:36:32 1999
[18:36] *** Now talking in #berlin
[18:36] *** Topic is ‚<Hexa-80> Ich bin eine panzerwagen‘
[18:36] <Anne_> hi
```

[18:37] <Anne_> jemand lust auf cybersex?
 [18:37] <Sanso> Anne_: klar, immer. wir sind hier #sexberlin. =)
 [18:37] <matt> Anne_: fick dich
 [18:37] <Sanso> Anne_: aber du musst die webcam einschalten, wenn du dir machst. =)
 [18:37] *** Anne_ was kicked by Monstar (wenn du cybersex willst gehe auf flirt !)

In diesem Fall wurde die Stimulus-Äußerung mit vier Reaktionen beantwortet, wobei die erste Äußerung als Spott, die zweite als Beleidigung, die dritte als Spott und die vierte als technischer Forums-Verweis kategorisiert wurden. Von den rund 60 auf dem Channel anwesenden Personen haben hier drei Personen mit vier Äußerungen aktiv negativ sanktionierend reagiert.

Die Auswertung der 48 Feldexperimente ergab das in Tabelle 8 dargestellte Inventar von angewandten Sanktionsmethoden (vgl. auch Tabelle 6).

Tab. 8: Angewandte Sanktionsmethoden in Chat-Foren bei öffentlicher sexueller Kontaktsuche

Sanktions-Kategorien		Negativ	Positiv
Technisch	Öffentlich	Forums-Ausschluss Forums-Verweis Amts-Entzug Hitlisten-Ausschluss	Ämter Hitliste
	Privat	Ignore	Notify/Buddy-List
Sozial	Öffentlich	Abwendung/Dissens - Spott - Ablehnung - Verweis - Beleidigung	Zuwendung/Konsens - Information - Interesse
	Privat	Abwendung/Dissens - Spott - Ablehnung - Forums-Verweis - Beleidigung	Zuwendung/Konsens - Information - Interesse

Acht aktive Sanktionsmethoden wurden kodiert, die hinsichtlich ihrer Valenz von Zuwendung und Konsens bis zu Abwendung und Dissens reichen:

1. Interesse: „ja, ich habe große lust!!!“
2. Information: „wie alt bist du?“
3. Spott: „klar stundenlang *gggg* „
4. Ablehnung: „nein danke“
5. Sozialer Forums-Verweis: „geh in den erotik-chat“
6. Beleidigung: „bist du krank?“
7. Technischer Forums-Verweis: „Anna was kicked by Monstar (wenn du cybersex willst gehe auf flirt!)“
8. Technischer Forums-Ausschluss: „Chatinfo: Du bist soeben von Angela längere Zeit des Chats verwiesen worden“

Insgesamt wurden bei den 48 Feldversuchen in 24 Foren 3.120 Chatterinnen und Chatter mit der sanktionswürdigen Äußerung konfrontiert, was 244 aktive Sanktionen nach sich zog (7,8%). Die überwältigende Mehrzahl der Chat-Teilnehmer griff also nicht aktiv ein, sondern widmete sich weiterhin den eigenen Gesprächen oder ignorierte den Vorfall einfach. Dennoch wurde hypothesenkonform

(H3.1) die öffentliche sexuelle Kontaktsuche signifikant häufiger negativ als positiv sanktioniert (153 versus 91; $p < .001$, Chi-Quadrat-Test).

Die quantitative Inhaltsanalyse (siehe Tab. 9) ergab, dass technische Sanktionen (8%) sehr viel seltener angewandt wurden als soziale Sanktionen (92%, $p < .001$), dass überwiegend öffentlich (73%) sanktioniert wurde und nicht privat (27%, $p < .001$) und dass negative Sanktionen (63%) stärker vertreten waren als positive Sanktionen (37%, $p < .001$).

Tab. 9: Sanktionierung öffentlicher sexueller Kontaktsuche
48 Feldexperimente (2 Nicks x 24 Foren) insgesamt 3.120 Teilnehmer

Sanktionsformen	technisch	öffentlich	sozial öffentlich	sozial privat	
Positiv		–	Interesse (22) Information (10)	Interesse (53) Information (6)	91 (37%)
Negativ	Verweis (13) Ausschluss (6)		Spott (67) Ablehnung (37) Verweis (18) Beleidigung (6)	Spott (0) Ablehnung (2) Verweis (2) Beleidigung (2)	153 (63%)
Gesamt	19 (8%)		160 (66%)	65 (27%)	244 (100%)

Die häufigste Reaktion auf das sanktionskritische Verhalten war eine negative öffentliche soziale Sanktion (52% aller Reaktionen), gefolgt von einer positiven privaten sozialen Sanktion (24% aller Reaktionen). Die Intention, das Forum „sauber“ zu halten geht also offensichtlich mit erotischen Kontaktwünschen hinter den Kulissen einher. Auf die Gründe für ihr technisches Sanktionsverhalten angesprochen berichteten einige Operators, dass sie sexuelle Bemerkungen im jeweiligen Forum als störend, „kindisch“ und „pubertär“ auffassen, während andere vor allem Kinder und Jugendliche vor entsprechenden Äußerungen schützen wollen.

4.2. Verhaltenskontrolle in Abhängigkeit vom Forum

Hypothesenkonform (H3.2) wurde öffentliche sexuelle Kontaktsuche stärker negativ sanktioniert, wenn es sich um IRC-Chats ($M=7,8$ vs. $M=4,9$, $p=.05$), On-Topic-Chats ($M=10,3$ vs. $M=5,8$, $p=.05$) und Chats mit vielen explizierten Regeln ($r=.39$, $p=.03$) handelte. Große und kleine Chats unterschieden sich jedoch nicht in der Anzahl negativer Sanktionen ($M=6,5$ vs. $M=6,3$), sondern in der Anzahl positiver Sanktionen ($M=7,8$ vs. $M=1,4$, $p=.01$): Die teilnehmerstarken Foren, in denen eine starke Fluktuation herrscht, haben tendenziell eher die Funktion von Kontaktbörsen als von gemeinschaftlichen Treffpunkten, weshalb hier sexuelle Kontaktsuche auf öffentlicher und insbesondere auf privater Ebene besser ankommt.

4.3. Verhaltenskontrolle in Abhängigkeit von der Zielperson

Unter den Bedingungen der zeitgleichen computervermittelten Kommunikation sind wir nicht nur sanktionierbar (siehe Abschnitt 2.3), sondern auch sozial kategorisierbar. Obwohl laut Filter-Modell bei der textbasierten Netzkommunikation zahlreiche Hintergrundinformationen über die beteiligten Personen fehlen (siehe

Abschnitt 1.1), erscheinen die Chattenden dennoch nicht als egalisierte Figuren: Über die selbstgewählten Nicknames werden meist Geschlecht und zuweilen auch Alter (z.B. „Angie37“, „Lover17“) kommuniziert. Zudem liefert die Rechneradresse Hinweise auf Herkunftsland und manchmal auch auf Organisationszugehörigkeit (z.B. „schnulli@ulle.fb11.TU-Berlin.DE“). In der insgesamt kontextarmen Chat-Umgebung gewinnen die wenigen zugänglichen sozialen Kategorien im Prozess der Personenwahrnehmung umso größeres Gewicht. Sie stehen zwar theoretisch unter dem Vorbehalt der Inauthentizität, werden aber in der Praxis in der Regel dennoch als Realität unterstellt und erzeugen etwa im Bereich der Sanktionierung deutliche Effekte (siehe Tab. 10).

Tab. 10: Verteilung der Sanktionen auf „Anna“ (A) und „Peter“ (P)

Sanktionsformen	technisch öffentlich	sozial öffentlich	sozial privat	
Positiv	-	A: 25-P: 7	A: 58-P: 1	A: 83-P: 8
Negativ	A: 8-P: 11	A: 63-P: 65	A: 1-P: 5	A: 72-P: 81
Gesamt	19 (8%)	160 (66%)	65 (27%)	244 (100%)

Hypothesenkonform (H3.3) war die Sanktionierungspraxis geschlechtsspezifisch: „Anna“ erhielt öffentlich und vor allem privat viel positive Resonanz auf ihr Kontaktgesuch, die bei Peter fast völlig ausblieb (83 versus 8, $p < .001$, Chi-Quadrat-Test). Dennoch wurde „Anna“ ebenso häufig wie „Peter“ negativ sanktioniert (72 versus 81, $p = .47$, Chi-Quadrat-Test), wobei die negativen Sanktionen sowohl von Chatterinnen als auch von Chattern stammten, während die positiven Sanktionen fast ausschließlich von Personen mit männlichem Nick stammten.

Die Möglichkeit zum virtuellen Geschlechtertausch hat in der breiten Öffentlichkeit ebenso wie in der Fachliteratur viel Aufmerksamkeit erregt (vgl. Döring, 2000d): Während etwa einige feministische Beiträge das optionale Gender Switching/Swapping/Bending im Netz als Chance zu differenzierter Reflexion der Konstruiertheit von Geschlecht würdigen, scheint die heterosexuellen männlichen Chatter in der Praxis eher die Frage zu beschäftigen, wie sie am schnellsten herausfinden, ob es sich bei ihrer Chat-Partnerin wirklich um eine Frau oder nicht vielmehr um einen getarnten Mann („Fake“) handelt. Dabei ist der Gender Switch in der Praxis gar nicht besonders verbreitet: Laut einer Online-Umfrage von Cooper, Scherer, Boies und Gordon (1999) wechselten nur 5% der $N = 9.177$ selbstselektierten Netznutzer/innen regelmäßig oder gelegentlich das Geschlecht. Tatsächlich wurde das selbstzugeschriebene Geschlecht bei „Anna“ auch nur in zwei von 24 Fällen hinterfragt (#gblf-teens: „ne, igitt! kann die mal jemand kicken? ist eh ein fake“; #rostock: „ausserdem n’ fake, tipp ich mal“).

Die Tatsache, dass wir einander im Netz doch meistens explizit als Männer bzw. als Frauen begegnen enttäuscht technikdeterministische Egalisierungsutopien im Sinne einer Entgeschlechtlichung der Kommunikation. Angesichts dieser Enttäuschung die pure Reproduktion tradierter Geschlechtsrollen zu beklagen, ist jedoch unangebracht. So zeigen sich etwa Akzentverschiebungen in der Verhaltenskontrolle in der Weise, dass Frauen Spielräume für normabweichendes (etwa aggressives oder offensiv sexuelles) Verhalten stärker wahrnehmen können, ohne Kontrollverlust zu erleiden (vgl. Döring, 2000c).

5. Schlussfolgerungen

Die hier präsentierten Ergebnisse belegen, wie Nutzer und Anbieter von Chat-Foren sich durch die Explizierung von Verhaltensregeln sowie die Anwendung von Sanktionsmethoden um Verhaltenskontrolle bemühen. Aus den Untersuchungsergebnissen lassen sich einige Empfehlungen zum Nutzerverhalten (5.1) sowie zur Gestaltung von Chat-Foren (5.2) ableiten, wobei zu beachten ist, dass mit der Mächtigkeit virtueller Belohnungen und Bestrafungen auch das Problem des Machtmissbrauchs virulent wird (5.3).

5.1. Empfehlungen zum Verhalten in Chat-Foren

Singuläres Fehlverhalten einzelner lässt sich in Chat-Foren sehr effektiv durch konsequentes *Ignorieren* sanktionieren. Da bei der computervermittelten Kommunikation nonverbales Feedback fehlt, ist verbale Resonanz der einzige Indikator eigener Verhaltenswirksamkeit. Während Provokateure in Face-to-Face-Situationen unweigerlich Reaktionen ernten, kann diese Gratifikation unter den Bedingungen der computervermittelten Kommunikation konsequent entzogen werden. Dafür sind jedoch individuelle Disziplin und ein diesbezüglicher Gruppenkonsens notwendig, wie ihn etwa die On-Topic-Foren an den Tag legen.

Insbesondere in kleinen Chats ist das *kreative Aufgreifen* von Provokationen eine weitere sehr effektive Strategie. Auf diese Weise wird nämlich nicht nur der Störenfried in die Schranken gewiesen, sondern gleichzeitig die Gruppenkohäsion gestärkt.

Zu vermeiden sind bei singulärem Fehlverhalten harte technische Sanktionen sowie öffentliche Gegen-Provokationen, da beide Strategien das Kommunikationsklima in der Gruppe verschlechtern. Wiederholte oder besonders schwerwiegende (ggf. sogar juristisch relevante) Regelverletzungen sollten dagegen öffentlich moniert und mit den notwendigen Detail-Informationen den zuständigen netzinternen Instanzen (Operatoren, Chat-Betreibern) gemeldet werden. Schließlich ist zu beachten, dass Verhaltenskontrolle auch im positiven Sinne zu betreiben ist durch die positiver Verstärkung erwünschten Verhaltens anderer Nutzer.

5.2. Empfehlungen zur Gestaltung von Chat-Foren

Im Sinne der Selbstregulation ist es erstrebenswert, dass sich in Chat-Foren *virtuelle Gruppen* etablieren (vgl. Döring & Schestag, 2000). Je größer der Anteil regelmäßiger Besucher ist, die einander persönlich kennen oder kennenlernen wollen, umso größer ist auch die Bereitschaft zur Regelkonformität der Ingroup und umso effektiver ist gleichzeitig die soziale Ausgrenzung von Regelbrechern (siehe 5.1). Maßnahmen, die den Gruppenzusammenhalt stärken, die einzelnen Mitglieder einander näherbringen und verschiedene Aspekte ihres Selbst ansprechen (Reid, 1998), fördern Regelkonformität (z.B. Zugangsfiler, persönliche Homepages oder Profile, Forums-Parties). Umgekehrt vervielfältigen sich mit

den Partizipationsangeboten auch wiederum die Sanktionierungsmöglichkeiten im Sinne des Entzugs dieser Privilegien (vgl. MacKinnon, 1997).

Zudem sollte Verhaltenskontrolle nicht auf die Explizierung unerwünschter Verhaltensweisen und deren negative Sanktionierung beschränkt sein, sondern auch *positive Anreizsysteme* (z.B. Hitlisten, Ämtervergabe) beinhalten. Mitsprache- und Mitgestaltungsmöglichkeiten (z.B. im Hinblick auf Regelwerke, technische Sanktionen, Ämter) erhöhen zusätzlich die Bindung an das Forum.

Hilfreich wäre auch eine *Nutzererziehung* im Hinblick auf kritische Chat-Situationen. So sollte immer klar sein, wie zuständige Operatoren erreichbar sind und welche Befugnisse sie haben. Dass *technische Sanktionen* wie der Ausschluss aus dem Chat-Forum, die Sperrung des System-Zugangs und schließlich auch die strafrechtliche Verfolgung teilweise unumgänglich sind, zeigt das folgende Beispiel, in dem die Forums-Mitglieder mit Ignorieren, Gegenbeleidigungen und sachbezogener Kritik nicht gegen „Adolf Hitler“ ankommen. Interessanterweise simulieren sie die vom Chat-Anbieter nicht gewährleistete Verhaltenskontrolle selbst, indem sie sich als „Playground-Team“ ausgeben, was von „Adolf Hitler“ wiederum ironisch aufgegriffen wird, indem er selbst im Namen des „Playground Teams“ spricht (siehe Abb. 4).

„Adolf Hitler“ besuchte den Playground-Chat in den folgenden Tagen immer wieder, was regelmäßig zu denselben hilf- und wirkungslosen Reaktionen der Channel-Teilnehmer führte. Eine geringfügige Modifikation der Chat-Plattform durch den Anbieter hätte entsprechende Probleme jedoch grundsätzlich verhindern können: Zum einen könnten problematische Nicknames (samt der zugehörigen Varianten) bei der Registrierung und beim Forums-Zugang automatisch zurückgewiesen werden, zum anderen könnte man ausgewählte Nutzer mit technischer Sanktionsmacht ausstatten, was Playground mittlerweile auch tut.

Während die Anbieter von Off-Topic-Chat-Foren in erster Linie darauf achten müssen, dass „Spinner“ und „Störer“ ausgeschlossen werden und ein angenehmes Klima herrscht, haben die Organisatoren von *Chat-Events* bzw. *Themen-Chats* auch dafür sorgen, dass ein inhaltlich substanzieller und effizienter Austausch stattfindet. Bei Chat-Events handelt es sich typischerweise um Online-Sitzungen virtueller Lehrveranstaltungen (z.B. Heidbrink, 2000), um Online-Fokus-Gruppen (Mann & Stewart, 2000, S. 99ff.), um Expertenrunden oder um Prominenten-Chats mit Stars oder Politikern (z.B. Bieber, 2001), die zum Teil ein sehr großes Publikum anziehen. Die Erfahrung zeigt, dass ein thematisch fokussierter Austausch bei einer einzelnen Chat-Sitzung von den Beteiligten oft als sehr anstrengend und ineffektiv erlebt wird. Es bedarf besonderer Maßnahmen vor und während der Chat-Sitzung, um Interessierten eine aktive Beteiligung zu ermöglichen, einen kohärenten Gesprächsverlauf zu gewährleisten und das oft beklagte „Chaos“ zu verhindern. Begrenzung der Wortbeiträge, gute Chat-Kompetenz der Beteiligten, ggf. auch ein entsprechendes Kohärenz-Training (z.B. Cornelius & Boos, 1999), ausgiebige inhaltliche Vorbereitung sowie ein systematisches Moderationsverfahren sind Techniken, die einzeln oder kombiniert einen On-Topic-Chat zum Erfolg führen können.

SYSTEM	Willkommen heidi, zur Zeit sind außer Dir noch 131 Benutzer hier
Reni	jemand lust zu chatten?
Adolf Hitler	Andy 123 Halts Maul Du Arsch oder ich steck Dich in die Gaskammer
Adolf Hitler	Andy 123 Halts Maul Du Arsch oder ich steck Dich in die Gaskammer
Adolf Hitler	Andy 123 Halts Maul Du Arsch oder ich steck Dich in die Gaskammer
M@agic	Adorlf Hilter bitte verlassen Sie auf der Stelle diesen Chat, Ihre IP-Nummer wurde soeben gespeichert
Mike,21:	ADOLF RAUS
MC-Girl:	Lass Adolf doch labern, gefällt ihm doch, wenn Ihr Euch über ihn aufregt
cosma shiva:	Lasst Doch den Kranken, der freut sich doch nur, wenn Ihr Euch aufregt
Daisy2:	genau cosma
Adolf Hitler:	Sieg Heil!!!! Deutschland ist die Weltmacht und die Kulis haben sich zu unterwerfen
Mike,21:	Adolf Du Arschloch nervst
Tomtom:	Adolf Hitler ist schwul
Süßer Bär:	Verpiss Dich Adolf
Tomtom:	Adolf Du bist ein asoziale Missgeburt
Adolf Hitler	Es lebe der Führer
M@agic	Gegen Hitler wurde Strafanzeige beim Provider erstattet
Adolf Hitler	Ihr gehört doch alle in die Gaskammer
Prinzessin:	Du hast keine Ahnung von dem was Du da sagst
Adolf Hitler:	mit Euch wichsern hier kann man keinen Krieg gewinnen
Süßer Bär:	Killt den Adolf Hitler
Atatürk:	Was sind hier nur für Scheiss Nazi-Schweine
ChatMaster:	Scheiss-Nazis
Adolf Hitler:	SIEG HEIL SIEG HEIL SIEG HEIL
Nobody:	Die Pest hat man auch besiegt, genau wie Dich Adolf
Natascha:	Adolf guck nächste Woche mal Schindlers List das ist echt nicht cool oder witzig oder wie Du das siehst
steve:	lass Doch den Hitlerdepp in Ruhe der hört dann schon auf
Süßer Bär:	Hängt den Hitler
Adolf Hitler:	ich werde in Zukunft jetzt immer lieb und nett sein und Euch nicht belästigen
Adolf Hitler:	Sieg Heil !!!!
Adolf Hitler:	Du hast keine Chance Adolf Hitler.... das Playground-Team
ICQ73456493:	Adolf Hitler, deine IP-Nummer wird noch heute Abend gesperrt.. das Playground team
Adolf Hitler:	Das läuft bei mir alles über ein großes Institut
Adolf Hitler:	Das läuft bei mir alles über ein großes Institut
Adolf Hitler:	Das läuft bei mir alles über ein großes Institut

Abb. 4: Echte und simulierte Sanktionen gegenüber „Adolf Hitler“ WWW-Chat Flirtline (Playground); 24.10.1999, 17.40 Uhr, ca. 120 Anwesende

5.3. Machtmissbrauch in Chat-Foren

Die Operatoren von Chat-Foren verfügen als einzige über die öffentlichen technischen Sanktionsmethoden und damit über erhebliche Belohnungs- und Bestrafungsmacht. Beschwerden über ungerechtfertigte Forums-Ausschlüsse oder das unbegründete Vorenthalten von Operator-Rechten oder Bot-Einträgen tauchen in Chat-bezogenen Mailinglisten und Newsboards sowie in der Newsgroup <de.comm.chatsystems> häufiger auf:

Anfrage in der Newsgroup <de.comm.chatsystems> (2.1.1999):

Habe folgendes Problem, habe mich unter mIRC eingeloggt auf den IRC-Server Uni Stuttgart im Channel #wuppertal. Die Verbindung lief eine Zeit lang und jetzt kriege ich die Meldung durch die status-anzeige cant join channel wuppertal (you are banned). wieso? wer kann da helfen (ich habe im channel wuppertal mich an die regeln gehalten)

Antwort in der Newsgroup <de.comm.chatsystems> (5.1.1999):

Im IRC kann jeder tun und lassen, was er will, solange dies nicht das eigentliche Netz instabilisiert. Und wegen einem popeligen Ban ist meines Wissens nach auch noch niemand gestorben. Wenn dir eine Channelpolitik missfaellt (und es gibt auch Channels mit „boesen“ Menschen, die an wirklicher Kommunikation nicht interessiert sind), kannst du dir jederzeit einen eigenen aufmachen und selber Gott spielen oder dich deoppen, damit keiner Op hat. Bessere Loesung kann ich mir in einem demokratischen Gebilde nicht vorstellen.

Der Hinweis, man könne sich doch einfach einen anderen Channel suchen, ist als Immunisierung gegen Kritik zu verstehen, denn er negiert die soziale Ebene der Gruppenzugehörigkeit: Ein Forums-Ausschluss kann für ein Mitglieder der ansässigen virtuellen Gruppe den Entzug wertvoller Ressourcen bedeuten. Sicherlich steht es allen frei, neue Chat-Foren zu gründen und hier nach eigenem Belieben Op-Politik zu betreiben. In bestehenden Channels, die von gewachsenen virtuellen Gruppen genutzt werden, sind die Channel-Operatoren jedoch den Gruppennormen verpflichtet. „Demokratische Verhältnisse“ in virtuellen Gruppen implizieren nicht Op-Losigkeit, sondern eher die Bereitschaft der Operatoren, über ihre Sanktionierungspraxis untereinander und mit den „normalen“ Chatterinnen und Chattern in einen Diskurs einzutreten, in dem Argumente zählen.

Regeln, die sich speziell an Operatoren richten, waren in fünf der 24 ausgewählten Foren zu finden (#flirt.de, #talk.de, Chatcity, Angels Word, Chat-AT). Sie sprechen die Aufgaben der Operatoren an und greifen dabei das Problem des Macht-Missbrauchs auf:

Wer Operator ist, hat nicht nur einige Befugnisse, sondern vor allem die Pflicht, Sorge dafür zu tragen, daß alles im Channel friedlich und ohne große Störungen abläuft. Dazu gehört hauptsächlich das Entfernen von Usern, die andere beleidigen oder am Chatten behindern sowie ggf. es zu verhindern, daß ein erneutes Betreten des Channels unterbunden wird. Jedoch soll es nicht so sein, daß jeder, der einmal „Scheiße“ sagt oder sich einmal im Ton vergreift sofort zum Teufel gejagt werden soll. Doch offensichtlich machen einige Leute das IRC zu einer Mehrklassengesellschaft, in dem sie der Ansicht sind, ohne OPs nicht ernst genommen zu werden. Diese (leider häufig vertretene) Meinung ist falsch, da man als Op ständig darauf zu achten hat, was im Channel abgeht und ggf. einzuschreiten und dadurch häufig beim Chatten gestört wird! [...] Noch etwas: Wer OPs hat, sollte dies auch nutzen. Ein OPs ist weder Prestigeobjekt der Sorte „Hey, ich bin besser als Ihr“, noch ein P****verlängerer... Wer OPs hat, dessen Pflicht ist es, im Channel für Ruhe und Ordnung zu sorgen. Dies sollte selbstverständlich nicht nur in kicken und bannen ausarten, sondern in höflicher, aber bestimmter Ansprache an einen über die Stränge geschlagenen User mit dem Hinweis, sich zu zügeln (es sei denn, ein sofortiger Channelverweis erscheint notwendig) (aus den Regeln von #flirt.de)

Ein von Beißwenger (2000, S. 30f.) per Email befragter Administrator des Unicum-Webchats vertritt eine ähnliche machtkritische Position hinsichtlich eigener Kontrollbefugnisse:

In einer Partyunterhaltung rennt ja auch keiner rum und klebt den Leuten, die Blödsinn reden wollen, den Mund zu (obwohl man es ja manchmal möchte ;-)). [...] soweit ich weiß, greifen wir nicht allzu viel ein. Eine gute Chat-Community befreit sich sowieso meistens selbst von den Spinnern, indem sie sie entweder kritisiert oder ignoriert. Ich finde es auch gut, wenn die anderen User selbst „ihren“ Chat verteidigen – besser, als wenn ein Webmaster „von oben“ Autorität üben würde. Wenn jetzt natürlich jemand heftige rechte Parolen oder Pornokram von sich gibt, und ein Webmaster das zufällig mitkriegt, würden wir einschreiten. Aber wer kann schon einen Chat 24 Stunden lang beobachten?

In IRC-Chats stehen prinzipiell mächtigere technische Sanktionsinstrumente zur Verfügung als in WWW-Chats. Operatoren können per Hand oder per Bot nicht nur einzelne Nutzer aus dem Forum verbannen, sondern ganze Nutzergruppen, die anhand ihrer Netzadressen definiert werden. Das Zitat zeigt, wie eine Person mit dem Nick kapor und Rechneradresse in der Domain .it (Italien) den Channel #germany betritt und vom Bot Tic sofort gekickbannt wird, wobei aus der diskriminierend formulierten Begründung zu schließen ist, dass einige Personen mit Rechneradressen der Domain Italien im Channel durch Spamming negativ aufgefallen sind. (Unter Spamming versteht man das massenhafte Verbreiten von unerwünschten Mitteilungen wie z.B. kommerzieller Werbung.)

[18:47] *** Joins: kapor (alessandro@b-ag2-23.tin.it)

[18:47] *** Tic sets mode: +b !*!*@*.it

[18:47] *** kapor was kicked by Tic (banned: Geht Spaghetti fressen aber spammed uns nicht voll)

Obwohl eine solche kollektive Ausgrenzung auch außerhalb des Netzes anzutreffen ist (z.B. wenn tatsächlichen oder vermeintlichen Türken unter Berufung auf frühere Schlägereien der Einlass in eine Berliner Diskothek verwehrt wird), so erlaubt doch erst der soziotechnische Kontext eine ausnahmslose Durchsetzung entsprechender Ausgrenzungswünsche ohne Channel-öffentliche Widerspruchsmöglichkeit. Zwar kann man sich im Falle kollektiven Bans per privatem Chat an Operatoren wenden und um eine individuelle Ausnahmeregelung bitten – unter welchen Bedingungen ein solches Gesuch Erfolg verspricht, ist jedoch intransparent.

Bemerkenswert ist diese Form der offensiven, kollektiven Sanktionierung auch deswegen, weil sie den expliziten Regeln von #germany widerspricht, die für Toleranz werben:

Eine Einstellung wie „Das ist ein deutscher Kanal, spricht alle deutsch“ ist ein Armutzeugnis, deshalb sollte man gerade hier Toleranz üben. Schließlich kann hier der erste Eindruck auf #germany oftmals ausschlaggebend sein für ein (Vor?)Urteil, das sich ein Fremder von uns bzw. allen Deutschen bildet. (aus den Regeln von #germany)

Wie stark die Machtposition der IRC-Operatoren ist, zeigt sich eben am Beispiel des Channels #germany, der durch überproportional viele Kicks auffällt (vgl. Tab. 7 in Abschnitt 3.1). Mit der Kampagne „#germany ist für alle da“ und einer zugehörigen Unterschriften-Aktion versuchten sich diverse Stammmitglieder (76 Unterzeichnende, Stand: 8.2.1999) gegen das als illegetim bewertete Sanktionierungsverhalten einiger Operatoren zu wehren (Decker, 1999):

Einige wenige betrachten #germany offenbar als ihren Privatchannel, in dem sie möglichst viel Spaß haben wollen, egal ob das auf Kosten anderer geht oder nicht. Kicks und Bans ohne jeden vernünftigen Grund sind an der Tagesordnung. Private Kleinkriege werden auf #germany ausgetragen, und alle Versuche, diese Leute zur Vernunft zu bringen sind bisher gescheitert. Deops, Kicks und Bans gegen sie helfen nur kurzfristig, da sie von einigen wenigen immer wieder ops bekommen, und führen höchstens zu op-wars, die das Gespräch in #germany völlig unmöglich machen.

Viele IRCer, die schon lange in #germany sind, wollen sich das nicht länger bieten lassen. Wenn genügend Leute einer Meinung sind, und auch dementsprechend handeln, müßte sich dieses Problem doch lösen lassen, ohne daß Unbeteiligte eingeschaltet werden müssen, wie z.B. die IRC-OPs. Wir – die hier unterzeichnet haben – verlangen daher, daß ein paar grundlegende Regeln von allen in #germany eingehalten werden, damit #germany das bleibt, was es bisher war: ein freundlicher und welt-offener Channel.

Während die Selbstorganisation von IRC-Chats es mit sich bringt, dass Operatoren sich nur wechselseitig sanktionieren können und es teilweise zu Koalitionen gegen die Nutzer kommt, ist in WWW-Chats die Betreiber-Firma eine übergeordnete Instanz:

Wer überwacht denn die OP's?

Jeder OP-Befehl wird protokolliert. Jeder Operator weiss das. Bitte bedenkt eines: auch Operator ist in erster Linie Chatter. Es sind Menschen, mit allen ihren Fehlern. Wir geben uns große Mühe bei der Auswahl, dennoch kommt es immer wieder zu „ungerechten“ Entscheidungen. Wir nehmen daher Beschwerden über OP's sehr ernst. Auf der anderen Seite stehen wir aber auch voll und ganz hinter diesem System.“ (aus den Nutzungsbedingungen des Webchat-Anbieters Chatcity).

Von Chat zu Chat besteht sowohl auf sozialer als auch auf technischer Ebene erheblicher Spielraum bei der Gestaltung der Verhaltenskontrolle. Diese Heterogenität bleibt verborgen, solange virtuelle Gruppen vorwiegend mit Face-to-Face-Gruppen und nicht stärker auch untereinander kontrastiert werden. Zudem steht beim Vergleich der Online- und Offline-Verhaltenskontrolle eine empirische Fundierung noch weitgehend aus. So deuten die hier berichteten Befunde darauf hin, dass die Chat-Kommunikation oft durch verstärkte – und nicht etwa gelockerte – sanktionsbasierte Verhaltenskontrolle geprägt ist.

Anmerkung

- 1 Ich danke Alexander Schestag (Universität Heidelberg) und Sandra Roski (FU Berlin) für ihre Unterstützung bei der Datenerhebung und Datenauswertung.

Literaturverzeichnis

- Beißwenger, M. (2001). Getippte „Gespräche“ und ihre trägermediale Bedingtheit. Zum Einfluß technischer und prozeduraler Faktoren auf die kommunikative Grundhaltung beim Chatten. In I. W. Schröder & S. Voell (Hrsg.), *Moderne Oralität*. Marburg: Curupira.
- Beißwenger M. 2000: Kommunikation in virtuellen Welten: Sprache, Text und Wirklichkeit. Stuttgart: ibidem.
- Bieber, Ch. (2001). Politische Online-Inszenierungen. In H.-J. Kleinsteuber (Hrsg.), *Aktuelle Medien-Trends in den USA*. Wiesbaden.
- Cooper, A., Scherer, C., Boies, S. & G., Barry (1999). Sexuality on the Internet: From sexual exploration to pathological expression. *Professional psychology: research and practice*, 30 (2), 154-164. [Auch als Online-Dokument] URL <http://www.apa.org/journals/pro/pro302154.html>
- Cornelius, C. & Boos, M. (1999). Es lohnt sich, kohärent zu sein! In U. -D. Reips, B. Batinic, W. Bandilla, M. Bosnjak, L. Gräf, K. Moser, & A. Werner (Hrsg.), *Current internet science – trends, techniques, results*. Aktuelle Online Forschung – Trends, Techniken, Ergebnisse. Zürich: Online Press. [WWW Dokument]. URL: <http://dgof.de/tband99/>
- Debatin, B. (1998). Analyse einer öffentlichen Gruppenkonversation im Chat-Room. Referenzformen, kommunikationspraktische Regularitäten und soziale Strukturen in einem kontextarmen Medium. In E. Prommer & G. Vowe (Hrsg.), *Computervermit-*

- telte Kommunikation. Öffentlichkeit im Wandel (S. 13-38). Konstanz: UVK Medien.
[auch als Online-Dokument] URL <http://www.uni-leipzig.de/debatin/German/Chat.htm>
- Decker (1999). Die #germany-ist-für-alle-da-Seite. [WWW-Dokument] URL <http://www.is-bremen.de/~irc/germany/gifad.html>
- Djordjevic, V. (1996). Von „emily postnews“ zu „help manners“ Netiquette im Internet. WZB Discussion Paper FS II, 98-105. [Auch als WWW-Dokument] URL <http://duplox.wz-berlin.de/texte/vali/>
- Döring, N. & Schestag, A. (2000). Soziale Normen in virtuellen Gruppen. Eine empirische Analyse ausgewählter Chat-Channels. In U. Thiedeke (Hrsg.), Virtuelle Gruppen. Charakteristika und Problemdimensionen (S. 313-355). Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Döring, N. (1999). Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. Göttingen: Hogrefe.
- Döring, N. (2000a). Romantische Beziehungen im Netz. In C. Thimm (Hrsg.), Soziales im Netz. Sprache, Beziehungen und Kommunikationskulturen im Netz (S. 39-70). Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Döring, N. (2000b). Virtuelle Konflikte und ihre Bewältigung – Eine Analyse am Beispiel des „Proxy-Error-Konflikts“. In U. Thiedeke (Hrsg.), Kreativität im Cyberspace. Erfahrungen und Ergebnisse im Projekt: Vom Grafik-Design zum künstlerischen Arbeiten in Netzen. Projektband II (S. 153-182). Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Döring, N. (2000c). Cybersex aus feministischen Perspektiven: Viktimisierung, Liberalisierung und Empowerment. Zeitschrift für Frauenforschung & Geschlechterstudien, 18. Jhg., Heft 1+2/2000, 22-48.
- Döring, N. (2000d). Geschlechterkonstruktionen und Netzkommunikation. In C. Thimm (Hrsg.), Soziales im Netz. Sprache, Beziehungen und Kommunikationskulturen im Netz (S. 182-207). Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Figallo, C. (1998). *Hosting Web Communities: Building relationships, Increasing customer loyalty, and maintaining a competitive Edge*. New York: Wiley.
- Fröhlich, R. & Goertz, L. (1996): Disputieren, flamen, chatten. Frauen und Männer in den kommunikativen Nischen des Internet. In Ch. Hackl, E. Prommer & B. Scherer (Hrsg.), *Models und Machos? Frauen- und Männerbilder in den Medien* (307-327). Konstanz: UVK Medien.
- Gallery, H. (2000). „bin ich – klick ich“ – Variable Anonymität im Chat. In C. Thimm (Hrsg.), *Soziales im Netz. Sprache, Beziehungen und Kommunikationskulturen im Netz* (S. 71-88). Opladen: Westdeutscher Verlag.
- GFK (2000). GFK Online-Monitor 5. Untersuchungswelle. [Online-Dokument] URL http://194.175.173.244/gfk/gfk_studien/eigen/welle5.zip
- Heidbrink, H. (2000). Virtuelle Methodenseminare an der FernUniversität. In B. Batinic (Hrsg.), *Internet für Psychologen* (S. 479-508). Göttingen: Hogrefe.
- Herring, S. (1993). Gender and democracy in computer-mediated communication. *Electronic Journal of Communication*, 3 (2). URL <http://www.cios.org/www/ejc/v3n293.htm>
- Herring, S. (1996). Posting in a different voice: Gender and ethics in computer-mediated communication. In Ch. Ess, (Hrsg.), *Philosophical approaches to computer-mediated communication* (S. 115-145). Albany: SUNY Press.
- Herring, S. (1999). Interactional coherence in CMC. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 4 (4). [Online-Dokument] URL <http://www.ascusc.org/jcmc/vol4/issue4/herring.html>
- Joinson, A. (1998). Causes and implications of disinhibited behavior on the internet. In J. Gackenbach (Hrsg.), *Psychology and the internet. Intrapersonal, interpersonal, and transpersonal implications* (S. 43-60). San Diego, CA: Academic Press.

- Jones, Q. (1997). Virtual Communities, virtual settlements & cyber-archaeology: a theoretical outline. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 3 (3). [Online-Dokument] URL <http://www.ascusc.org/jcmc/vol3/issue3/jones.html>
- Kiesler, S., Siegel, J. & McGuire, T. W. (1984). Social psychological aspects of computer-mediated communication. *American Psychologist*, 39, 1123-1134.
- Kim, A. J. (2000). *Community building on the web: Secret strategies for successful online communities*. New York: Peachpit Press.
- Kramarae, Ch. & Taylor, H. J. (1993). Women and men on electronic networks: A conversation or a monologue? In J. Taylor, Ch. Kramarae & M. Ebben (Hrsg.), *Women, information technology, and scholarship* (S. 52-61). Urbana, IL: Center for Advanced Study.
- Levine Y., M. & Levine, J. (2000). Poor Richard's building online communities: Create a web community for your business, club, association, or family. Top Floor Pub.
- Liu, G. Z. (1999). Virtual community presence in internet relay chat. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 5 (1). [Online-Dokument] URL <http://www.ascusc.org/jcmc/vol5/issue1/liu.html>
- MacKinnon, R. C. (1997). Punishing the persona: Correctional strategies for the virtual offender. In Steven G. J. (Hrsg.), *Virtual culture. Identity and communication in cyberspace* (S. 206-235). London: Sage.
- Mann, Ch. & Steward, F. (2000). *Internet communication and qualitative research. A handbook for researching online*. London: Sage.
- Matheson, K. & Zanna, M.P. (1988). The impact of computer-mediated communication on self-awareness. *Computers in human behavior*, 4, 221-233.
- Opaschowski, H. (1999). *Generation@ – Die Medienrevolution entläßt ihre Kinder: Leben im Informationszeitalter*. Hamburg: British American Tobacco.
- Preece, J. (2000). *Online Communities: Designing usability and supporting sociability*. New York: Wiley.
- Reicher, St., Spears, R. & Postmes, T. (1995). A social identity model of deindividuation phenomena. *European review of social psychology*, 6, 161-198
- Reid, E. M. (1991). Electropolis: Communication and community on internet relay chat. [WWW-Dokument] URL <http://www.aluluei.com/>
- Reid, E. (1998). The Self and the internet: variations on the illusion of one self. In J. Gackenbach (Hrsg.), *Psychology and the internet. Intrapersonal, interpersonal, and transpersonal implications* (S. 29-42). San Diego, CA: Academic Press.
- Reid, E. (1999). Hierarchy and power. Social control in cyberspace. In M. A. Smith & P. Kollock (Hrsg.), *Communities in cyberspace* (S. 107-133). New York, NY: Routledge.
- Rheingold, H. (1994). *Virtuelle Gemeinschaft. Soziale Beziehungen im Zeitalter des Computers*. Bonn: Addison-Wesley. [Erstdruck 1993]
- Rheingold, H. (2000). *Virtual community. Homesteading on the electronic frontier (Revised Edition)*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Roszak, T. (1986). *Der Verlust des Denkens. Über die Mythen des Computer-Zeitalters*. München: Knauer.
- Schestag, A. (1998). Chatten wie wild – das IRC. In T. Krüger & J. Funke (Hrsg.), *Psychologie im Internet* (Kap. 9, S. 56-66). Weinheim und Basel: Beltz.
- Smith, Ch. McLaughlin, M. & Osborne, K. (1998). From terminal ineptitude to virtual sociopathy: How conduct is regulated on usenet. In F. Sudweeks, M. McLaughlin & S. Rafaeli (Hrsg.), *Network and netplay. Virtual groups on the internet* (S. 95-112). Menlo Park, CA: AAAI Press, The MIT Press.
- Spender, D. (1996). 1. Auffahrt Cyberspace. *Frauen im Internet*. München: Verlag Frauennoffensive [Erstdruck 1995].
- Suler, J. (1997). The bad boys of cyberspace. Deviant behavior in online multimedia communities and strategies for managing it. [Online Dokument] <http://www.rider.edu/users/suler/psycyber/badboys.html>

- Trepte, S., Baumann, E. & Borges, K. (2000). „Big Brother“: Unterschiedliche Nutzungsmotive des Fernseh- und Webangebots? Ergebnisse einer Studie zu Substitutions- und Komplementärbeziehungen der Fernseh- und Onlinenutzung. *Media Perspektiven*, 12, 550-561.
- van Eimeren, B. & Gerhard, H. (2000). ARD/ZDF-Online-Studie 2000: Gebrauchswert entscheidet über Internetnutzung. *Media Perspektiven* 8/2000, 338-349. [Auch als Online-Dokument] URL <http://das-erste.de/studie/>
- Wallace, P. (1999). *The Psychology of the Internet*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Walther, J. (1996). Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction. *Communication Research*, 23, 3-43.
- Witmer, D. F. & Katzman, S. L. (1998). Smile When You Say That: Graphic Accents as Gender Markers in Computer-mediated Communication. In F. Sudweeks, M. McLaughlin & S. Rafaeli (Hrsg.), *Network & Netplay. Virtual Groups on the Internet* (S. 3-12). Menlo Park, CA: AAAI Press/The MIT Press.

Zur Autorin: Dr. Nicola Döring, TU Ilmenau, Institut für Medien- und Kommunikationswissenschaft, Telefon: 03677-69-4739, Email: nicola.doering@tu-ilmenau.de, WWW: www.nicoladoering.de