

Thema der Arbeit

**Besonderheiten des
Kommunikationsverhaltens
in Online-Szenarien**

Schriftliche Masterarbeit zur Erlangung des Grades
MASTER OF ARTS

Im Rahmen des weiterbildenden Studienprogramms
Educational Media / Bildung & Medien
an der Universität Duisburg – Essen

von
Carsten Iltis

1. Gutachter: Prof. Dr. Michael Kerres
2. Gutachterin: Kim Schmidt

Datum der Abgabe

Hamburg, 21.10.2012

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	I
1. Einleitung und theoretische Fragestellung.....	3
2. Theoretischer Hintergrund.....	11
2.1 Online-Szenarien.....	11
2.1.1 Definition.....	11
2.1.2 Bedeutung für diese Arbeit.....	13
2.2 Kommunikation.....	13
2.2.1 Definition.....	13
2.2.2 Kommunikationsprobleme.....	15
2.2.3 Abgrenzung der Online-Kommunikation von Präsenz-Kommunikation...	17
2.2.4 Bedeutung für diese Arbeit.....	18
2.3 Pädagogische Ansätze zu webbasierten Lernprozessen.....	20
2.4 Hypothese.....	25
3. Methodik der Untersuchung.....	28
3.1 Auswahl der Erhebungsmethode.....	28
3.2 Durchführung der Untersuchung.....	42
3.3 Annahmen.....	50
4. Ergebnisse.....	51
4.1 Annahme 1: Es wird erwartet, dass die Probandinnen und Probanden Probleme in webbasierten Kommunikationsszenarien identifizieren.....	52
4.2 Annahme 2: Es wird erwartet, dass diese Probleme (in webbasierten Kommunikationsszenarien) in präsenzbasierten Kommunikationsszenarien nicht oder nur abgeschwächt relevant sind.....	55
4.3 Annahme 3: Es wird erwartet, dass diese Probleme (in webbasierten Kommunikationsszenarien) ihre Gründe darin haben, dass a) die Senderin / der Sender nicht ausreichend identifizierbar ist, b) die Empfängerin / der Empfänger nicht ausreichend identifizierbar ist, c) der Kontext nicht ausreichend identifizierbar ist, d) das Szenario nicht ausreichend identifizierbar ist.....	63

4.4 Zusammenfassung der Ergebnisse und Diskussion.....	70
4.4.1 Annahme 1: Es wird erwartet, dass die Probandinnen und Probanden Probleme in webbasierten Kommunikationsszenarien identifizieren.....	70
4.4.2 Annahme 2: Es wird erwartet, dass diese Probleme (in webbasierten Kommunikationsszenarien) in präsenzbasierten Kommunikationsszenarien nicht oder nur abgeschwächt relevant sind.....	71
4.4.3 Annahme 3: Es wird erwartet, dass diese Probleme (in webbasierten Kommunikationsszenarien) ihre Gründe darin haben, dass a) die Senderin / der Sender nicht ausreichend identifizierbar ist, b) die Empfängerin / der Empfänger nicht ausreichend identifizierbar ist, c) der Kontext nicht ausreichend identifizierbar ist, d) das Szenario nicht ausreichend identifizierbar ist.	72
4.4.4 Diskussion.....	75
5. Ausblick.....	77
6. Zusammenfassung.....	81
7. Anhang.....	83
7.1 Literaturverzeichnis.....	83
7.2 Abbildungsverzeichnis	85
7.3 Tabellenverzeichnis	85
7.4 Transkriptionen der durchgeführten Interviews	85
7.4.1 Interview mit Philipp Heri	86
7.4.2 Interview mit anonymer Probandin	94
7.4.3 Interview mit Alexandra Berndt.....	102
7.4.4 Interview mit Karin Riedhammer.....	113
7.4.5 Interview mit Marion Hanßen.....	121
8. Erklärung.....	125
9. Danksagung.....	126

1. Einleitung und theoretische Fragestellung

„Und schließlich ist die die kommunikativen Abläufe mitbestimmende Rolle des Kontextes, als der «Umwelt» jeder Kommunikation, in Betracht zu ziehen. In dieser pragmatischen Sicht ist demnach nicht nur die Sprache, sondern alles Verhalten Kommunikation, und jede Kommunikation - selbst die kommunikativen Aspekte jedes Kontextes - beeinflussen das Verhalten [...].“ (Watzlawick, Bavelas & Jackson, 2011, S. 25–26)

Dieses, in den allgemeinen Sprachgebrauch etwas verkürzt als „man kann nicht nicht kommunizieren“ eingegangene Zitat von Paul Watzlawick gilt auch und besonders in Online-Kommunikationsszenarien. Wenn man vergleicht, wie Menschen im direkten Gespräch kommunizieren und wie sie es in einer Online-Umgebung tun, fällt immer wieder auf, dass es gravierende Unterschiede gibt, oft sogar im Kommunikationsverhalten der gleichen Person. Das legt den Schluss nahe, dass die Kommunikationsumgebung großen Einfluss auf das Kommunikationsverhalten hat, ja: haben muss.

Eine Beobachtung, die man immer wieder machen kann ist beispielsweise, dass bestimmte Hemmungen (oder auch Umgangsformen) fallen, wenn die Kommunikationsteilnehmerinnen und Kommunikationsteilnehmer sich quasi „unbeobachtet“ fühlen. Im Positiven ermöglicht dies den Kommunizierenden, sich ohne oder mit weniger Angst vor Repressionen über Themen zu äußern, zu denen sie ohne diese Anonymität lieber schweigen. So waren die Aufstände im Rahmen des „Arabischen Frühlings“ 2011 geprägt von einem hohen Vernetzungsgrad mittels Online-Medien, primär Twitter und Facebook. Folgerichtig versuchten die machthabenden Regime auch nahezu alle, wie an untenstehendem Screenshot exemplarisch für Ägypten belegt, die Aufstände durch die frühzeitige – oft als erste Reaktion auf die Aufstände – Abschaltung von Handynetzen und Internetzugängen zu stoppen. Hier war eine mangelnde Identifizierbarkeit der Kommunizierenden sicherlich lebensrettend und eine Basis der Revolution.

Chronologie des Arabischen Frühlings 2011

Ägypten

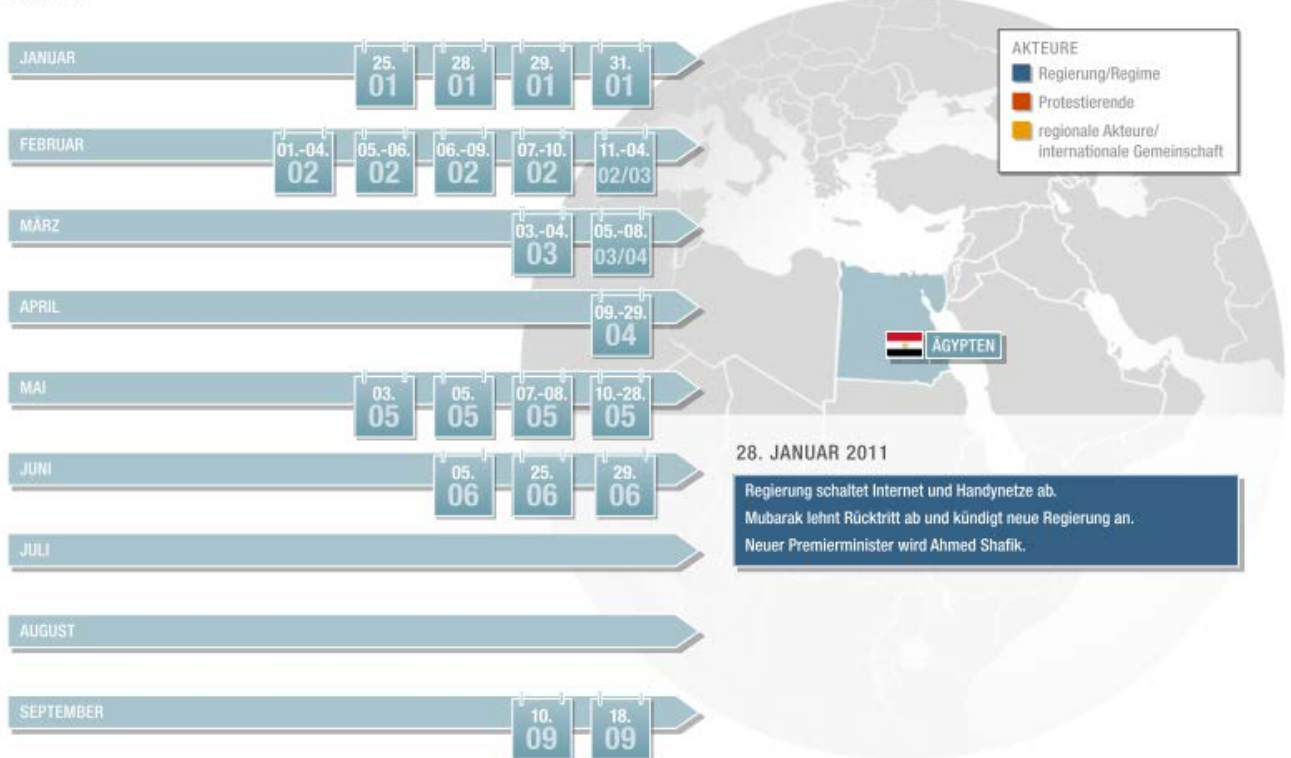


Abbildung 1: Chronologie der Ereignisse der Ägyptischen Revolution (Busse, 2011)

Im Negativen allerdings kann eine Unidentifizierbarkeit (oder auch nur die Illusion dieser) zu beleidigendem Verhalten, Mobbing oder dem sogenannten „Trollen“ führen. Auch daher hat beispielsweise zu Beginn Google+ auf Klarnamen bestanden. Facebook hält diesen Zwang aufrecht, auch wenn offensichtlich die tatsächliche Verfolgung von Abweichungen nicht stattfindet. *„Das Vorbild ist Facebook, das seine Mitglieder von Anfang an aufgefordert hat, sich mit echtem Namen einzuloggen. Die Begründung: bessere Umgangsformen, entspanntere Atmosphäre.“* (Sander, 2011)

Auch Bundesinnenminister Friedrich äußerte sich diesbezüglich: *„Normalerweise stehen Menschen mit ihrem Namen für etwas ein. Warum nicht auch ganz selbstverständlich im Internet?“* (Sander, 2011)

Ein weiterer Aspekt veränderten Kommunikationsverhaltens ist sicherlich die Identifizierbarkeit oder eben Nicht-Identifizierbarkeit des Geschlechts der Kommunikationspartnerin, bzw. des Kommunikationspartners. Schon 2006 stellte die Universität Maryland in einer Studie heraus, dass Nutzerinnen von Chaträumen in erhöhtem Maße verbalen Angriffen ausgesetzt waren. Als Ergebnis wurde unter anderem empfohlen, *„Parents should consider alerting their children to these risks,*

and advising young people to create gender-free or ambiguous usernames. Kids can still exercise plenty of creativity and self-expression without divulging their gender [...]“ (University of Maryland, 2006) - also der Rat, das Eltern ihren Kindern die Verwendung von Chatnamen nahelegen sollten, die keinen Rückschluss auf ihr Geschlecht zulassen. Die gezielte Vermeidung geschlechtseindeutiger Namen ermöglicht den Kommunizierenden, jenseits von geschlechtsbasierten Kommunikationsbarrieren miteinander umzugehen.

Neben diesen Beispielen ist ein abweichendes Kommunikationsverhalten auch durch die technischen Einschränkungen der verwendeten Kommunikationsmedien bedingt. Hier muss zwischen den verschiedenen Medien und ihren spezifischen Vorteilen und Einschränkungen unterschieden werden.

Bei der Betrachtung der Kommunikationsmedien liegen insbesondere die Aspekte Synchronität, Verteilungsmodus (X:Y), Überarbeit- und Nachlesbarkeit der Kommunikation sowie Feedbackmöglichkeiten. Im Folgenden werden die zu betrachtenden Kommunikationsmedien kurz erläutert.

E-Mail

E-Mails sind sicher als die „Klassiker“ der Online-Kommunikation zu betrachten. Sie zeichnen sich durch eine höchstmögliche **Asynchronität** aus, d. h. die Kommunikation erfolgt zeitversetzt, indem die Senderin / der Sender zu einer beliebigen Zeit eine Nachricht erzeugt und die Empfängerin / der Empfänger diese zu einem beliebigen (späteren) Zeitpunkt empfängt. Die Senderin / der Sender hat verschiedene Arten der **Verteilung** zur Auswahl, von einer direkten Sendung 1:1 bis zur Nutzung eines von der Senderin / vom Sender nicht zu kontrollierenden Verteilers 1:n. Die verbreitetsten Formen sind sicherlich 1:1 bzw. 1:2,1:3 etc.

Die Kommunikation per E-Mail lässt sich jederzeit nachlesen. Eine Überarbeitung im Nachhinein ist nicht möglich. Allerdings ist ob der hohen Asynchronität von der Möglichkeit einer hohen Elaboration auszugehen.

Das **Feedback** auf E-Mail erfolgt indirekt, ebenfalls per E-Mail als Antwort an die Senderin / den Sender bzw. an die Senderin / den Sender und alle (bekannten) Empfängerinnen und Empfänger.

Eine **Besonderheit** der Kommunikation per E-Mail ist die Möglichkeit, eine Nachricht zusätzlich zur Empfängerin bzw. zum Empfänger an eine beliebige Anzahl verborgener zusätzlicher Empfängerinnen und Empfänger zu senden, die dazu führt, dass die Empfängerin / der Empfänger nicht sicher weiß, ob sie oder er eine Exklusivität erwarten kann.

E-Mails weisen eine sehr hohe Ähnlichkeit zur klassischen Form der Briefpost auf. Nicht von ungefähr ist der Name E-Mail an die „Mail“, also Post angelehnt.

Textbasierte Multiempfängersysteme wie Twitter, Blogs

Ich fasse hier Blogs und Microblogs zusammen, da das zugrunde liegende System identisch ist. Die Senderin / der Sender erstellt eine Botschaft (die beim Microblogging umfangsreduziert ist) und stellt diese öffentlich oder begrenzt öffentlich zur Verfügung. Empfängerinnen und Empfänger lesen, teilen und bewerten diese Botschaft – oder tun es nicht.

Dieses Medium ist ebenfalls von hoher **Asynchronität** geprägt. Im Gegensatz zur E-Mail hat die Senderin / der Sender allerdings keinen Einfluss auf die Anzahl der Empfängerinnen und Empfänger – höchstens limitierend. Eine Mindestempfangszahl ist nicht sicherzustellen. Somit besteht das Risiko, dass eine Botschaft „ins Leere läuft“. Der **Verteilungsmodus** ist mithin 1:n, wobei n auch 0 sein kann.

Die Botschaften sind (bis zu einer Löschung) nachlesbar. Je nach gewähltem System können Sie allerdings editiert werden (Blogs).

Das **Feedback** erfolgt direkt als Antwort oder Kommentar, in der Regel im Gegensatz zur E-Mail offen lesbar für alle Leserinnen und Leser der ursprünglichen Botschaft.

Die Funktionen von Blogs und Microblogs finden sich größtenteils auch in den sozialen Plattformen wieder. Daher überrascht es nicht, dass es zahlreiche technische Hilfsmittel gibt, die ein Crossposting, also das Platzieren von Botschaften bei Twitter, in einem Blog, bei verschiedenen Sozialen Plattformen auf einen Klick erlauben.

Foren und Newsgroups

Ähnlich wie bei Blogs erfolgen hier **asynchrone**, (Benutzergruppen-) **öffentliche** Einträge durch die Senderin / den Sender.

Die Hauptunterschiede sind einerseits die breitere Streuung der Senderinnen und Sender. (Micro-)Blogs werden üblicherweise von einer Person oder einer begrenzten Gruppe Personen (Redaktion) gepflegt. Die Empfängerinnen und Empfänger können zwar über Kommentare ggf. die Inhalte beeinflussen, aber in der Regel nicht selbst Beiträge schreiben. In Foren sind alle zum Schreiben berechtigten Personen – eine beliebig weit zu öffnende Gruppe – berechtigt, Themen, so genannte Threads, zu eröffnen bzw. innerhalb dieser Beiträge zu

erstellen. Auf diese wiederum antworten dann andere Empfängerinnen und Empfänger, so dass eine sehr hohe Interaktivität gegeben ist. Der **Verteilungsmodus** lässt sich also als n:n darstellen.

Da üblicherweise das **Feedback** der jeweiligen Nachricht in Form einer Baumstruktur zugeordnet wird, allerdings oft auch „Unterzweige“ bestehen, kann eine lebhafte Diskussion entstehen. Hier ist auch eine große Parallelität zu den sozialen Plattformen (siehe unten) erkennbar, die ebenfalls ein einfaches Beteiligen an Diskussionen (über Kommentare) sowie das Erstellen eigener Diskussionsstränge (über Statusmeldungen etc.) erlauben. Foren und Newsgroups differenzieren davon am ehesten durch ihre große Themenkonzentration.

Chatanwendungen

Ebenfalls ein „Klassiker“ der Kommunikationsmöglichkeiten im Internet ist inzwischen der „Chat“. Zu Beginn oft als separate Webseite anzutreffen (beispielsweise Urgesteine wie www.chatcity.de oder Ähnliche) sind Chatfunktionen durch zunehmend kostengünstiger verfügbare Ressourcen heute breit gestreut anzutreffen. Auch Lernplattformen / Lernmanagementsysteme wie Moodle bieten integrierte Chats an.

Der Chat als allein stehendes Element ist dagegen kaum noch präsent, insbesondere als sowohl soziale Plattformen aber auch Voice over IP-Systeme (wie zum Beispiel Skype) oft Chatfunktionen integriert haben. Es zeigt sich also ein Trend zum „Medienmix“, ein großes Plus der sozialen Plattformen.

Chats erfolgen **synchron** und bilden quasi eine Unterhaltung in textlicher Form ab. Zu unterscheiden ist der öffentliche Chat, der für jede Besucherin / jeden Besucher des Chatraums einsehbar ist und auch eine Beteiligung ermöglicht und der private Chat zwischen 2 oder mehr Personen, der nur den beteiligten Personen sichtbar ist. Daher ist auch der **Verteilungsmodus** unterschiedlich, von n:n in öffentlichen Chats bis zu 1:1 in privaten (oder 1:2, 1:3 etc.).

Das **Feedback** erfolgt sofort, als Antwort auf die von der Senderin / vom Sender geschriebene Textzeile. Hier zeigt sich auch ein großes Problem. Durch die durch das Tippen der Nachricht entstehende Verzögerung laufen oft mehrere Kommunikationsstränge durcheinander. Bei einem öffentlichen Chat potenziert sich dieses Problem, da zusätzlich ja mehrere Gespräche gleichzeitig stattfinden. Anwendungen wie Skype (mit integrierter Chatfunktion) reagieren darauf, indem erkennbar ist, ob das (oder die) Gegenüber gerade schreiben so dass ggf. ein eigener Beitrag zurückgehalten wird. Zusätzlich ist erkennbar, ob das Gegenüber

die Nachricht erhalten hat, so dass (im Unterschied beispielsweise zum Blog) nachvollziehbar ist, wer die gesendete Botschaft empfängt.

Manche Systeme bieten eine Editierbarkeit der Chats. Allerdings ist der Sinn hier zumindest fraglich, da die Kommunikation so schnell erfolgt, dass außer einer Kurzkorrektur weitere Anpassungen kaum möglich sind.

Voice/Video over IP-Systeme

Voice over IP-Systeme sind die EDV-gestützte Variante des Telefonats. Es gelten daher die gleichen Vorteile (Distanzunabhängigkeit, sinkende Wichtigkeit des Erscheinungsbildes) sowie die gleichen Nachteile (fehlende Mimik, Gestik, technische Mittelung). Vorteilhaft im Unterschied zu Telefonaten ist zum Beispiel bei Skype durch den Online-Status die Möglichkeit, vorab zu erkennen, ob das Gegenüber erreichbar ist.

Etwas abzugrenzen hiervon sind ggf. Video-over-IP-Systeme, da diese sich nicht ohne großen Aufwand ohne Computer umsetzen lassen (im Gegensatz zum Telefonat). Hier gilt der Nachteil der fehlenden Mimik natürlich nicht mehr. Die Kommunikation erfolgt **synchron**. Es wird ein Gespräch abgebildet.

Durch die Möglichkeit, auch Konferenzschaltungen einzurichten ist die **Verteilung** flexibel, eigentlich nur durch die jeweiligen technischen Voraussetzungen begrenzt.

Soziale Plattformen wie Facebook, Google+, StudiVZ etc.

Eine herausgehobene Stellung unter den hier vorgestellten Medien nehmen die sozialen Plattformen (bzw. sozialen Netzwerke, social networks etc.) ein. Betrachtet man beispielsweise einmal den „Platzhirsch“ Facebook fällt schnell auf, dass hier – und zwar kontinuierlich zunehmend – eine Ansammlung diverser Medien und Techniken unter einem Dach vereint werden. Es sind Elemente aufzufinden, die zum Bereich des Microbloggings gehören, Chatfunktionen, Voice- und neuerdings Video-over-IP, (systeminterne) E-Mails, Gruppen, die quasi die Funktionen von Foren abbilden, eigene Mitglieder-Sites, die sich als Blog o.Ä. nutzen lassen etc. Daher lassen sich diese Plattformen auch nicht einfach kategorisieren. Das Kernmerkmal ist sicherlich das Fehlen einer „Redaktion“¹. Die Mitglieder sind also selbst für den verfügbaren Inhalt verantwortlich. Die so erstellten Botschaften

¹ Es gibt zwar beispielsweise eine gewisse Kontrolle und Überwachung der eingestellten Inhalte bzw. die Möglichkeit für Nutzerinnen und Nutzer, inakzeptable Inhalte oder Nutzerinnen und Nutzer zu melden. Dies ist allerdings keine redaktionelle Arbeit im Sinne der Generierung von Inhalten zu bestimmten Themen, wie sie beispielsweise eine Webredaktion von Spiegel online oder anderen Medien leistet.

werden nach verschiedenen Mustern verteilt. Es ist möglich, unbeschränkt, also quasi plattformweit zu publizieren. Ebenso ist eingeschränktes publizieren beschränkt auf bestimmte Gruppen oder Kontakte möglich.

Die einzelnen Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhält **einen selbst ausgewählten Informationsstrom**, der sich aus den von ihm gewählten Senderinnen und Sender generiert, also quasi ein „Mash-up“ seiner ausgewählten Quellen, so dass auch nicht von einem einheitlichen Bild ausgegangen werden kann. Dies muss insofern Auswirkungen auf die Kommunikation haben, als je nach Einstellungen, Menge der ausgewählten Informationen etc. keine einheitliche Basis der Kommunikation besteht.

Die Kommunikation erfolgt (wenn man die Chat- oder Voice/Video-over-IP-Funktionen außer Betracht lässt) **asynchron**. Wie auch bei Blogs etc. hat die Nutzerin / der Nutzer keine Gewähr, dass die Botschaften wahrgenommen werden. Ein **Feedback** erfolgt direkt, als Antwort oder durch das Klicken eines „like“- oder „+1“-Buttons (oder vergleichbarer Varianten mit ähnlicher Funktion) bzw. durch das Verfassen eines Kommentars. Diese Kommentare wiederum gehen als Botschaft in den Nachrichtenstrom des Kommentierenden ein, so dass spätestens in diesem Moment die ursprüngliche Senderin / der ursprüngliche Sender einen Teil der Kontrolle über die Nachricht verliert.

Bei ausreichender Geduld (aufgrund des teils hohen Nachrichtendurchsatzes) können Nachrichten auch nachträglich nachgelesen, teils sogar editiert werden.

Wie oben bereits erwähnt zeichnet soziale Plattformen in der Regel aus, dass insbesondere die großen Anbieter hier auch **Mischformen** etablieren bzw. ihre Angebote um Komponenten der anderen Medientypen ergänzen.

Bedeutung für medial gestützte Lehr-/Lernprozesse

Diese Medien (oder Abbildungen dieser) sind – in unterschiedlicher Gewichtung und Ausprägung – meist auch Teil medial gestützter Lernprozesse. Daher ist davon auszugehen, dass die die jeweilige Kommunikation betreffende Erkenntnisse auch für die didaktische Planung eines E-Learning-Arrangements relevant sind, so dass aus medienpädagogischer Sicht interessant ist, eben diese zu erfassen.

Wie oben aufgezeigt, bestehen besonders bei den bereits längerfristig etablierten Medien wie E-Mail oder Foren sehr große Ähnlichkeiten zu den klassischen indirekten Kommunikationsformen wie dem Brief. Da mein Ziel ist, speziell Abweichungen des Kommunikationsverhaltens zu identifizieren, konzentriere ich mich in der diese Arbeit prägenden Erhebung auf die besonders

abweichungsrelevanten Medien, speziell die sozialen Plattformen wie Facebook, Google+ etc.

Fragestellung der Arbeit

Zusammenfassend lässt sich also sagen, dass die Art des Kommunikationsszenarios einen massiven Einfluss auf das Kommunikationsverhalten der Kommunikationsteilnehmerinnen und Kommunikationsteilnehmer hat. Speziell für medial gestützte (Online-)Kommunikation werde ich im Rahmen dieser Arbeit die Auswirkungen dieses Einflusses untersuchen. Insbesondere interessieren mich hierbei die Gründe des veränderten Kommunikationsverhaltens. Um in einer Folgeuntersuchung beleuchten zu können, welche Auswirkungen die Modifikation des Kommunikationsverhaltens auf die Planung, Organisation und Umsetzung von Online-Lernszenarien hat, gilt es im Vorfeld – also im Rahmen dieser Arbeit – herauszuarbeiten, wie die Kommunikationsabweichung entsteht, so dass als Kernfrage der Arbeit steht:

Wenn das Kommunikationsverhalten sich in Online-Kommunikationsszenarien im Vergleich zu präsenzbasierten Kommunikationsszenarien verändert, worin liegen diese Änderungen begründet?

2. Theoretischer Hintergrund

Im Folgenden werden für die theoretische Einordnung der Fragestellung relevante Ansätze und Forschungsschwerpunkte vorgestellt.

2.1 Online-Szenarien

2.1.1 Definition

Um sich dem Thema dieser Untersuchung zu nähern, ist es zuerst wichtig, klarer zu fassen, worauf diese Arbeit fokussiert. Kommunikation in Online-Szenarien wird sicherlich, je nachdem in welchem Kontext man fragt, sehr unterschiedlich verstanden. Die offenste Definition wäre, jedwede das Internet nutzende Kommunikation als „Online-Szenario“ zu definieren. Dies würde hier zu weit gehen. Da diese Arbeit darauf abzielt, die Basis zu legen für eine Folgestudie mit dem Ziel, didaktische Handlungsbedarfe in der Nutzung von Lernmanagementsystemen zu identifizieren, gilt es also abzugrenzen, welche Art von „Online-Szenario“ hier eine relevante Kompatibilität aufweist.

Ganz klar gilt es zu unterscheiden zwischen „online sein“ und „Online-Szenario“. Ein Szenario impliziert eine Intention bei der Generierung der jeweiligen Plattform. Beispielsweise bietet ein Skype-Chat viele Hinweise auf Kommunikationsverhalten in Online-Szenarien, stellt aber selber keines dar, da hier nur eine technische Basis für die onlinegestützte Kommunikation der Nutzerinnen und Nutzer geschaffen wurde.

Facebook hingegen ist ein Online-Szenario im Sinne dieser Arbeit, da hier ein System erschaffen wurde, das ein bestimmtes Verhalten seiner Nutzerinnen und Nutzer voraussetzt, das über das reine Nutzen von Kommunikationshilfsmitteln hinausgeht.

Betrachtet man moderne Lernmanagementsysteme wie beispielsweise Moodle erkennt man, dass diese große Gemeinsamkeiten mit den großen Plattformen wie Facebook, Google+, Xing und anderen haben. Bei manchen wird sogar so weit gegangen, diese Plattformen direkt einzubinden. Ein Online-Szenario zu nutzen, bedeutet also, sich in einem System von ineinander greifenden technischen (Kommunikations-)Hilfsmitteln zu bewegen, die synchron und asynchron, rein visuell, auditiv oder in Mischformen unter Nutzung des Internets Kommunikation ermöglichen und fördern.

Dabei ist Szenario nicht zwangsläufig in dem Sinne zu verstehen, dass eine der Nutzerin / dem Nutzer externe Instanz ein „Werkzeug“ programmiert und dieses nur genutzt wird. Auch eine eigenständige Zusammenführung verschiedener Hilfsmittel zu einem „Werkzeugkoffer“ durch die Nutzerin / den Nutzer ist ein Online-Szenario, sofern damit eine Intention verfolgt wird, beispielsweise Kommunikationsprozesse durch die Nutzung verschiedener Kanäle zu optimieren.

Soziale Netzwerke als Form von Online-Szenarios

Speziell für den didaktischen Aspekt einer potenziellen Folgestudie ist in der Auswertung der Untersuchung auf Aspekte von Kommunikation in sozialen Netzwerken einzugehen. Das immer engere Verschmelzen von Lernmanagementsystemen und sozialen Netzwerken macht es erforderlich, Kommunikationsprozesse und –probleme in sozialen Netzwerken zu betrachten, um daraus abzuleiten, wie diese Probleme in Lernmanagementsystemen verhindert werden können.

„Der Begriff des sozialen Netzwerkes legt das Schwergewicht auf die Vernetzung der Menschen. Mitgliedschaften in Gruppen sind dagegen binär: Ich bin entweder Mitglied einer Gruppe oder nicht. Die Gesamtheit meiner Gruppenbeziehungen bildet aber nur zum Teil die Struktur meiner sozialen Kontakte ab. Diese Überlegung hängt auch mit dem gesellschaftlichen Wandel zusammen: Strukturen (und Gruppen), in denen Menschen sich über längere Zeit bewegen, werden immer mehr als kontingent und brüchig erlebt. Insofern knüpft der Begriff des sozialen Netzwerkes eher an das Erleben von Dynamik, der Entwicklung und Veränderung an als der eher statische Begriff der Gruppe, die durch Strukturen und Normen geprägt ist. Dabei bleibt festzuhalten, dass Gruppen - online oder face to face - für menschliches Lernen weiterhin von großer Bedeutung sind.“ (Kerres, 2012, S. 175)

Hier wird auch die in dieser Arbeit vorgenommene Unterscheidung zwischen „online sein“ (als rein binären Prozess: ich bin online oder ich bin es nicht) und „Online-Szenario“ (als vernetztes System von Online-Werkzeugen zu einem bestimmten Zweck) deutlich. Das reine „online sein“ sagt noch nichts darüber aus, ob das jeweilige Szenario mehr als nur eine singuläre Nutzung eines einzelnen Werkzeuges betrifft. Online-Szenario hingegen bedeutet das vorhanden sein eines komplexeren Verbundes von Online-Werkzeugen.

Lernplattformen

Lernplattformen stellen quasi die didaktisierte Form der sozialen Netzwerke dar – oder sollten sie im Idealfall darstellen. Nutzerinnen und Nutzer finden hier in zunehmenden Maße bekanntes aus sozialen Netzwerken wie Facebook, Google+, Xing etc. wieder. Der Umfang der Ähnlichkeit hängt dabei natürlich vom

Einsatzgebiet und den didaktischen Entscheidungen der Entwicklerinnen und Entwickler ab. Allen Lernplattformen oder Lernmanagementsystemen gemein ist, dass sie ein Konglomerat aus verschiedenen Werkzeugen sind, die webbasiertes Lernen ermöglichen. Die Basis hierfür muss – um einen Austausch von Informationen zu ermöglichen – Kommunikation sein. Daher ist anzunehmen, dass die Ergebnisse dieser Arbeit sich auf die didaktische Planung von Lernmanagementsystemen, bzw. deren Einsatz, übertragen lassen.

2.1.2 Bedeutung für diese Arbeit

Das in dieser Arbeit nicht explizit nach den Kommunikationserfahrungen in Online-Lernszenarios gefragt wird, hat einen einfachen methodischen Hintergrund. Die nicht lernbezogenen Online-Szenarios sind sowohl an Menge als auch an Elaborationsgrad den Lernszenarios deutlich voraus. Daher wäre eine Beschränkung der Untersuchung auf letztere eine signifikante Reduzierung der potenziell zu erhebenden Informationen. Hinzu kommt, dass ein wichtiger Aspekt der zugrunde liegenden Hypothese die Annahme ist, dass eine mangelhafte Identifizierbarkeit des Kontextes und des Szenarios die zu erfassenden Probleme fördert. Gerade wenn im Rahmen der Untersuchung explizit nach den Problemen in einem vordefiniertem Kontext und / oder Szenario gefragt würde, wäre dieser Aspekt nicht mehr erfassbar, so dass es erforderlich ist, hier offener zu fragen.

Hinzu kommt, dass es perspektivisch unter der Prämisse, dass Lernmanagementsysteme zukünftig noch mehr mit sozialen Netzwerken verschmelzen oder deren Funktionen abbilden nachhaltiger ist, sich offener mit online-basierter Kommunikation zu befassen.

2.2 Kommunikation

2.2.1 Definition

Grundlegend lässt sich sagen, dass Kommunikation der Austausch von Informationen zwischen zwei oder mehr Personen ist. Zwar wird diese Aussage etwas eingeschränkt durch die Tatsache, dass z.B. durch ins Leere laufende Twittermeldungen oder ähnliches auch eine Kommunikation einer Person ohne eine Kommunikationspartnerin oder einen Kommunikationspartner, quasi nur mit der reinen Technik, denkbar wäre. Der Regelfall ist allerdings eine Abbildung 1:x. Hierbei ist allerdings zu unterscheiden zwischen dem Austausch von Nachrichten und dem Austausch von Botschaften. Der Austausch einer Botschaft impliziert, dass eine Senderin / ein Sender einen formulierten Text absendet und die Empfängerin / der Empfänger diesen entsprechend decodiert und den von der Senderin / vom

Sender vorgesehenen Sinn, sprich: den Informationsgehalt, herausliest. Allerdings besteht das, was die Senderin / der Sender sendet, aus zahlreichen Botschaften gleichzeitig. Kommunikation stellt die Summe der Informationen, der Botschaften dar, die sprachlich und nichtsprachlich übermittelt werden. Dadurch, dass auch die Empfängerin / der Empfänger (sofern identifizierbar) Informationen übermittelt, verfällt hier auch das Bild von Senderin / Sender auf der einen Seite und Empfängerin / Empfänger auf der anderen mit der Nachricht als Strom zwischen ihnen.

Watzlawick beschreibt Kommunikation als ein zirkuläres System, da die einzelnen Komponenten von Kommunikation auch immer wieder auf vorherige und folgende (zurück-) wirken. (vgl. Watzlawick et al., 2011, S. 36)

Doch auch über die Wechselwirkungen hinaus ist Kommunikation mehr als nur die Übermittlung von Botschaften. Neben der formulierten Textbotschaft werden, quasi als Nebengeräusch, immer auch verschiedene andere Botschaften mitgesendet. Folgt man Schulz von Thun in seinen Ausführungen zu menschlicher Kommunikation und den Problemen, die diese mit sich bringt, so sind in einer Nachricht vier Informationsebenen enthalten:

1. Sachinhalt
2. Selbstoffenbarung
3. Beziehung
4. Appell

Die **Ebene des Sachinhalts** umfasst, wie der Name nahelegt, die Sachinformationen der Botschaft. Hier werden tatsächliche (oder zumindest von der Senderin / vom Sender vermutete) Informationen transportiert, die in der Regel überprüfbar sind, beispielsweise, dass es regnet oder dass das Telefon klingelt.

Die **Ebene der Selbstoffenbarung** beinhaltet die nicht auf der Informationsebene transportierten Aspekte der Person der Senderin / des Senders. Wenn die Senderin / der Sender beispielsweise berichtet, sie / er sei erfolgreiche Anwältin / erfolgreicher Anwalt übermittelt sie / er dabei auf der Ebene des Sachinhalts Informationen über ihre / seine Person, aber ebenso auf der Selbstoffenbarungsebene. Letztere sind auch gefärbt durch die Aspekte der gewollten Selbstdarstellung (schaut mich an, ich bin erfolgreich) als auch der ungewollten Selbstenthüllung (ich habe ein übertrieben positives Bild von mir selbst) und sind deutlich schwerer zu steuern als die Informationen auf der Ebene des Sachinhalts.

Auf der **Ebene der Beziehung** werden Informationen transportiert, die etwas über die Beziehung zwischen Senderin / Sender und Empfängerin / Empfänger aussagen. Dabei sind diese Informationen wiederum aus zwei Richtungen zu interpretieren: einerseits enthalten sie Aussagen, wie die Senderin / der Sender die Empfängerin / den Empfänger einschätzt, andererseits wie er die Beziehung zwischen beiden einschätzt. Diese Ebene ist besonders „heikel“, da hier die Empfängerin / der Empfänger etwas über sich selbst erfährt, das nicht zwangsläufig mit der eigenen Vorstellung zusammenpasst. Hinzu kommt, dass gerade in diesem kritischen Bereich der Nachricht die nichtsprachlichen Aspekte – die schwieriger zu interpretieren sind – einen signifikant größeren Anteil einnehmen als auf den beiden vorhergehend dargestellten Ebenen.

Die **Ebene des Appells** beinhaltet den auffordernden Anteil der Nachricht. Die Senderin / der Sender möchte in der Regel etwas mit ihrer / seiner Nachricht bewirken, eine Reaktion der Empfängerin / des Empfängers auslösen. Dieser Aspekt der Nachricht schwingt separat von den anderen Ebenen mit und beeinflusst die Interpretation durch die Empfängerin / den Empfänger maßgeblich. (vgl. Schulz von Thun, 2011, S. 27–33)

2.2.2 Kommunikationsprobleme

Aus den obenstehenden Aspekten von Kommunikation ergeben sich zahlreiche potenzielle Kommunikationsprobleme. Die relevantesten werden im Folgenden dargestellt.

Senderin / Sender und Empfängerin / Empfänger priorisieren verschiedene Ebenen der Nachricht

Probleme in Kommunikation entstehen in der Regel, wenn eine Differenz zwischen der von der Senderin / vom Sender intendierten Folge der gesendeten Nachricht und der tatsächlich erfolgenden Reaktion besteht. Dies kann – entsprechend der oben aufgeführten Ebenen der Nachricht – beispielsweise begründet sein in einer Abweichung, mit der die Empfängerin / der Empfänger die Nachricht decodiert. Denn nicht nur die Senderin / der Sender sendet (ob bewußt oder unbewußt, absichtlich oder unabsichtlich) auf allen vier Ebenen, auch die Empfängerin / der Empfänger empfängt auf diesen Ebenen. Dabei nehmen beide Kommunikationspartner eine eigene Gewichtung der Ebenen vor, die die tatsächliche Wirkung der Nachricht definiert. Wenn die Empfängerin / der Empfänger allerdings eine signifikant abweichende Gewichtung als die Senderin / der Sender anlegt, verändert sich die Bedeutung der Nachricht oder kann sogar ins Gegenteil umschlagen. (vgl. Schulz von Thun, 2011, S. 48–55)

Explizite / implizite Botschaften

„Botschaften können in der Nachricht explizit oder implizit enthalten sein. Explizit heißt: ausdrücklich formuliert. Implizit heißt: ohne dass es direkt gesagt wird, steckt es doch drin oder kann zumindest ‚hineingelegt‘ werden.[...] Man könnte geneigt sein anzunehmen, dass die expliziten Botschaften die eigentlichen Hauptbotschaften sind, während die impliziten Botschaften etwas weniger wichtig am Rande mitlaufen. Dies ist keineswegs der Fall. Im Gegenteil - die ‚eigentliche‘ Hauptbotschaft wird oft implizit gesendet. Manche Sender haben geradezu eine Meisterschaft darin entwickelt, ihre Aussage durch implizite Botschaften an den Mann zu bringen, um sie notfalls dementieren zu können (»das habe ich nicht gesagt«).“ (Schulz von Thun, 2011, S. 36)

Dieser Aspekt von Nachrichten birgt ein enormes Problempotenzial. Einerseits ist es – so wie es auch Schulz von Thun beschreibt – unredlich von der Senderin / vom Sender, sich durch implizite Botschaften gleichsam aus der Verantwortung für das eigene Wort zu stehlen. Ebenfalls problematisch ist das schlichte Missdeuten der impliziten Botschaft durch die Empfängerin / den Empfänger. Wenn die Senderin / der Sender seine primäre Intention in eine implizite Botschaft innerhalb der Nachricht verpackt, die Empfängerin / der Empfänger diese aber nicht erkennt oder nicht zu deuten weiß, wird er nicht in der gewünschten Weise reagieren. Dies wiederum kann zu Verwirrung oder Verärgerung der Senderin / des Senders führen (Wieso macht er / sie denn nicht, worum ich gebeten habe?), die dann wiederum von der Empfängerin / vom Empfänger nicht verstanden werden kann, die / der sich keines „Fehlverhaltens“ bewusst ist.

Verbale / nonverbale Botschaften

Ein weiteres potenzielles Problemfeld ist der Aspekt verbaler und nonverbaler Kommunikation, insbesondere in Verbindung mit kanaleinschränkenden Kommunikationsmedien wie Telefon oder ähnlichem. Oft werden gerade die für eine korrekte Interpretation der Nachricht wichtigen Aspekte mittels nonverbaler Kommunikation dargestellt. Wenn die Empfängerin / der Empfänger auf diese Signale nicht achtet oder nicht achten kann, ist eine Fehlinterpretation mit allen daraus folgenden Problemen nahezu zwangsläufig. Speziell die oben dargestellten impliziten Botschaften werden oft erst durch die Berücksichtigung nonverbaler Kommunikationsanteile erkennbar. (vgl. Schulz von Thun, 2011, S. 37)

Kongruente / inkongruente Botschaften

Das Zusammenpassen der einzelnen Botschaften innerhalb einer Nachricht ist eine Möglichkeit, die Erfolgswahrscheinlichkeit von Kommunikation zu erhöhen. Diese Kongruenz bedeutet beispielsweise, dass die einzelnen Ebenen der Nachricht sowie die expliziten und impliziten bzw. die verbalen und nonverbalen Aspekte in dieselbe Richtung weisen. Die Empfängerin / der Empfänger wird so in die Lage versetzt, auch bei fehlenden oder nicht erkannten Nachrichtenanteilen, den Kern der Nachricht zu erfassen.

Inkongruente Botschaften hingegen, also das in verschiedene Richtung weisen der einzelnen Botschaften innerhalb einer Nachricht, erschwert das Verständnis und erhöht die Gefahr von Kommunikationsproblemen. Ist dies nicht von der Senderin / vom Sender beabsichtigt, kann Kommunikation an dieser Stelle scheitern. Allerdings kann die Senderin / der Sender inkongruente Botschaften auch einsetzen, um sich abzusichern. Egal, wie die Kommunikationspartnerin / der Kommunikationspartner auf die Nachricht reagiert, kann die Senderin / der Sender immer behaupten, die eigentliche Intention wäre der nichtberücksichtigte Teil der Nachricht gewesen. (vgl. Schulz von Thun, 2011, S. 39–47)

2.2.3 Abgrenzung der Online-Kommunikation von Präsenz-Kommunikation

„Über die so [durch Etablierung neuer Medien] entstehenden unterschiedlichen Kommunikationsumgebungen und damit verbundenen Kommunikationspraktiken entstehen für die Menschen zunehmend unterschiedliche Zugänge zu Kommunikationsräumen und darüber vermittelten Beziehungsnetzen, die in ihrer vielfältigen Form Basis für eine Netzwerkgesellschaft sind und in denen zumindest wesentliche Strukturen zukünftiger Gesellschaftsformen beschrieben werden.“
(Krotz, 2007, S. 13)

Die oben beschriebenen Aspekte und Probleme von Kommunikation beziehen sich zuallererst auf „klassische“ Kommunikation. Online-Kommunikation, wie obenstehend dargestellt (S. 11 ff.), ist zwar prinzipiell den gleichen Mechanismen und Regeln unterworfen, weicht aber mitunter deutlich ab. So ist im Gegensatz zu Präsenzkommunikation eine durchgehende Reduktion der Informationskanäle gegeben. Selbst eine Videokonferenz bildet nicht die komplette Körpersprache eines Menschen ab, sondern nur einen Teil davon. Hinzu kommt, dass das „virtuelle Auge“ – also die Webcam o.Ä. – als Mittler zwischen den Kommunikationspartnern ebenfalls steuernd und reduzierend wirkt. Dies führt dazu, dass eine Einschränkung

der Wahrnehmbarkeit der Botschaften innerhalb der Nachricht, verursacht durch gegebenenfalls nicht erkennbare oder deutbare Ebenen (vgl. Seite 14 ff.) nahezu unvermeidbar ist. Daher ist es wichtig, die Kommunikation in Online-Szenarien gesondert zu betrachten.

Für webbasierte Lernangebote gilt es bezüglich der Kommunikationsprozesse zu berücksichtigen, dass sich die klassischen Rollen von Lernenden und Lehrenden immer weiter aufweichen und annähern. *„[...]acquisitionism is givingway to participationism as the preferred metaphor for learning. In these more interactive learning scenarios, incorporating new information and communications technologies (ICTs) changing pedagogical roles for teachers have therefore been proposed“* (Webb, 2011, S. 1) Diese Annäherung bedeutet auch eine Veränderung des Kommunizierens miteinander.

Wenn die / der Lernende seine Zuhörer-Rolle verlässt, um selbst als Akteurin oder Akteur (im Sinne eines selbstorganisierten Lernens) tätig zu werden, ändert sich nicht nur etwas in der Rollenverteilung zwischen Lernendem und Lehrendem sondern auch zwischen der / dem Lernenden und anderen Lernenden. Sind diese (sowohl die / der sendende Lernende als auch die empfangenden Lernenden) immer erkennbar? Wissen beide Seiten in welchem Kontext sich die momentane Kommunikation bewegt? Und welches Szenario ihr zugrunde liegt?

Diese Fragen zeigen auf, dass auch für didaktische Entscheidungen wichtig ist, zu überprüfen, ob das vier-Ebenen-Modell der Kommunikation für Online-Kommunikation ausreichend ist oder ergänzt werden muss.

Denn, wie Webb aufzeigt, sind zwei der wichtigsten Determinanten eines erfolgreichen Lehr-/ Lernprozesses die Kommunikation innerhalb der Lerngruppe (hier eingeschlossen auch die Lehrpersonen) sowie das Gruppengefüge ebendieser. (vgl. Webb, 2011, S. 2)

2.2.4 Bedeutung für diese Arbeit

Neben der eventuellen Einschränkung der Deutung einer Nachricht durch nicht erkennbare oder deutbare Ebenen ist es fraglich, ob diese Ebenen ausreichen, um Online-Kommunikation abzubilden. Kommunikation und Kommunikationsprobleme, wie Schulz von Thun sie beschreibt, stehen auf der Grundlage „klassischer“ Kommunikation. Selbstverständlich lassen sich die dort definierten Aspekte auf Online-Kommunikation übertragen – aber reichen sie aus? Oder gibt es eventuell noch weitere Aspekte, die im Ebenenmodell mit den vier Bedeutungsebenen einer Nachricht nicht ausreichend berücksichtigt sind?

„Klassische“ Kommunikation, ob sie nun in Präsenz erfolgt oder via Telefon, Brief etc. hat in der Regel den gemeinsamen Nenner, dass bestimmte Grundlagen feststehen. Nicht umsonst ist die sogenannte Kaltakquise per Telefon in Deutschland verboten, da sie eine dieser Grundlagen – die Identifizierbarkeit der Senderin / des Senders – verletzt. Online-Kommunikation hingegen stellt Senderin / Sender und Empfängerin / Empfänger vor vollkommen andere Aufgaben und Probleme. Selbst die Senderin / der Sender weiß nicht mehr, mit wem er eigentlich genau kommuniziert. Hier ist seine Situation vergleichbar zu der einer / eines Radio- oder Fernsehmoderatorin /-moderators. Nur, dass diese / dieser nur in eine Richtung kommuniziert. Online-basierte Kommunikation bietet hingegen auch die Möglichkeit des Feedbacks, so dass eine tatsächliche Kommunikationssituation entsteht, allerdings, ohne dass die für „klassische“ Kommunikation geltenden Grundlagen bestehen.

Hieraus ergibt sich für diese Arbeit der Bedarf zu überprüfen, ob und inwiefern diese Abweichungen Kommunikation und Kommunikationsprobleme in Online-Szenarien bestimmen.

„These models of talk in pedagogical interaction were developed in face-to-face settings but can also be applied in online and blended learning. Two major additional opportunities provided by talk mediated through ICTs [Information and communication technologies] are the increased scope for asynchronous interaction mostly through text-based media and the ability to interact anywhere at any time, thus making it easier to extend learning beyond the classroom. The forum discussed previously that was investigated by Jared (Jared 2008, 2010) provides a good example of reactive contingency. Typically, a student would come to the forum with a question about a problem that they were trying to solve and a peer would try to understand not only the problem but why the questioner was stuck and would try to help. Other peers could then review the conversation and help out if they felt able to. In this example therefore students were empowered to seek interactive support to enable their own learning.“ (Webb, 2011, S. 8)

Webb sieht in der Online-Kommunikation, bzw. dem Einsatz „neuer Medien“ im Unterricht primär Chancen. Insbesondere die Asynchronität und die (räumliche) Flexibilität erscheinen ihm vorteilhaft. Dies trifft sicherlich zu, doch birgt der Einsatz onlinebasierter Kommunikationsformen in Lernprozessen auch immense Risiken, die in den nicht ausreichend betrachteten Kommunikationsproblemen liegen. Daher bietet die Beschäftigung mit diesem Thema eine Perspektive für didaktische Empfehlungen, auch wenn diese Studie sich nicht explizit mit Lehr-/ Lernvorgängen befasst.

2.3 Pädagogische Ansätze zu webbasierten Lernprozessen

Momentan ist die Betrachtung von „Serious Gaming“ sehr stark im Fokus der Forschung. Dabei stellt sich zuerst die Frage, wie sich Serious Games von anderen computergestützten Spielen abgrenzen. Girard, Ecalle und Magnan schreiben dazu: *„For us, the only difference between a SG [Serious Game] and a VG [Video Game] lies in their intended purpose: usefulness for the former, entertainment for the latter. That is to say, SGs are VGs with a useful purpose. This idea is not shared by Marsh (2011), who argued that a VG used for a useful objective can also be considered to be a SG. We do not accept this viewpoint as such an argument could lead us to consider every VG to be a SG because it can always be claimed that the objective of training with a VG is to improve visuospatial or language skills (if playing the VG requires the reading of certain texts). We therefore maintain that the utility of purpose has to be present from the outset (right from the very first step in the design of the SG) and not added to the game subsequently. (Girard, Ecalle & Magnan, 2012, S. 4)“*

Sie vermuten also, dass die Intention, die „Nützlichkeit“ eines Spiels, entscheidet, ob es ein simples Videospiele oder ein Serious Game ist. Allerdings stellen sie auch die (von mir geteilte) Meinung Marshs dar, der die Verwendung des Spiels als Entscheidungskriterium anlegt. (vgl. Marsh, 2011)

Meine persönliche Meinung dazu ist, dass ein Videospiele immer auch geeignet ist, als Lernspiel eingesetzt zu werden – sei es nun als reines Reflextaining, als Taktiktraining oder tatsächlich als Möglichkeit, Fakten und Zusammenhänge zu transportieren. Daher ist der momentan verwendete Begriff „Serious Game“ uneindeutig. Lerninhalte wie Reflextaining oder räumliches Vorstellungsvermögen etc. bedürfen keiner Ernsthaftigkeit in der Darstellung. Daher sind diese Aspekte trainierende Spiele auch oft nicht als „serious“ in der Bedeutung von „ernsthaft“ zu betrachten ist.

Hinzu kommt, dass die begrifflich hier nahegelegte Fokussierung auf die vermeintliche Ernsthaftigkeit den Nutzen von durch Computerspiele unterstützten Lernprozessen konterkariert.

„One experimental study of educational games (Papastergiou 2009) compared a non-game version and a game version of two equivalent applications (content). The results showed that the students in the experimental group not only considered the game-based application to be more attractive and more educationally effective, but also acquired more knowledge than the students in the control group. The authors concluded that the game version of the application was more motivating and

consequently more effective for learning. According to Wrzesien and Raya (2010), games like VGs and SGs boost intrinsic motivation in players (desire for challenging, independent mastery and curiosity). Players are consequently more engaged in the learning process and learn more than they do using traditional teaching methods.“ (Girard et al., 2012, S. 10)

Wieso sind Spiele aber motivierender für die Nutzerin / den Nutzer? Weil das Lernen durch Spiele quasi nebenher erfolgt und nicht – anders als bei „normalem“ Lernen – als Arbeit empfunden wird. Wenn nun aber die Ernsthaftigkeit fokussiert wird, impliziert dies, dass der Spielspaß nur noch Nebensache ist. Ein Spiel allerdings, das keinen Spielspaß erzeugen kann, wird von den Spielerinnen und Spielern nicht als Vergnügen, sondern auch nur als Arbeit empfunden. Somit verfällt die intrinsische Motivation der Spielerinnen und Spieler, die, wie in obenstehendem Zitat erläutert, einer der Gründe für den Einsatz von Serious Games ist.

Neben dieser Frage der Begrifflichkeit ist als problematisch zu betrachten, dass es offenbar keine abgesicherten Studien zur Effektivität von Serious Games gibt. Einerseits ist dies natürlich in der Unschärfe der Definition (siehe oben) zu begründet. Andererseits liegen tatsächlich nur wenige empirische Studien vor, die die Effektivität messen.

„Although many authors seem convinced of the effectiveness of SGs (Johnson et al. 2005; Killi 2005; de Freitas&Oliver 2006; Radillo 2009; Szilas&Sutter-Widmer 2009), the experimental evidence in favour of this position is meagre.“ (Girard et al., 2012, S. 2)

Interessant in diesem Zusammenhang ist die Metastudie von Girard, Ecalle und Magnan, die die Ergebnisse zahlreicher Studien zusammengetragen, gefiltert und bewertet haben. Ihre Ergebnisse sind ernüchternd, zeigen sie doch, dass zahlreiche Studien nicht den Standards genügen (und deshalb nicht betrachtet wurden) und die verbleibenden nur bedingt auf einen positiven Lerneffekt hinweisen.

„To sum up the results, three of the 11 studied games had a positive effect on learning compared with other types of training or no training at all. These included two SGs (Re-Mission and DimensionM) and one VG(SimCity). Seven games had no beneficial effect on learning, including three SGs (MEGA, RCAG, E-Junior) and fourVGs (Indiana Jones&the Emperor’s Tomb, Medal of Honor Allied Assault, Rise of Nations, NewSuper Mario Bros.). Finally, the results for one SG (Triage Trainer) were mixed (see Table 2). Because of the lack of precise quantitative data in many studies, it was not possible to calculate the size of the learning effect.

The data concerning the subjects' ratings revealed that two SGs (MEGA and E-Junior) aroused a higher level of engagement and motivation than traditional teaching methods, but that the SG DimensionM had no beneficial effect on motivation. (Girard et al., 2012, S. 7)"

Wieso ist dennoch im aktuellen Diskurs mit dem Einsatz von Serious Games eine hohe Erwartungshaltung verbunden? Girard, Ecalle und Magnan fassen die Argumente hierfür prägnant zusammen: einfacher Zugang, einfache Aktualisierungsmöglichkeiten, niedrige Kosten pro Nutzerin / Nutzer, einen hohen Interaktivitätsgrad sowie eine großes Potenzial der Anpassung an Kundinnen- und Kundenbedürfnisse. Hinzu kommen noch die Möglichkeit mit ansprechenden Grafiken zu arbeiten sowie die Erwartung, dass die Nutzerinnen und Nutzer dem Serious Game eine hohe Akzeptanz entgegenbringen.

„Authors have listed many arguments in support of the effectiveness of computerized tools in learning: ease of accessibility, ease of updating content, low cost per person served, high level of interactivity, high level of user-specific customization, ability to use attractive graphics, and acceptability of the game by users as an engaging and entertaining activity (Beale et al. 2007; Boot et al. 2008; Westera et al. 2008; Burnett 2009; Kebritchi et al. 2010; Tanes & Cemalcilar 2010; Wrzesien & Raya 2010; Hainey et al. 2011).“ (Girard et al., 2012, S. 2)

Klopfer, Sheldon, Perry und Chen weisen ergänzend darauf hin, dass die Quote spielender (und damit potenziell als Nutzerinnen / Nutzer in Frage kommender) Jugendlicher extrem hoch ist. Leider – und darauf gehen sie nicht in den Ergebnissen ihrer Studie ein – ist zu vermuten, dass sich diese Quoten nur auf die USA beziehen.

„One industry study (GameIndustry.com 2010) indicated that 95% of boys and 89% of girls between 13 and 19 play video games, although boys average more time per week than girls (12.3 h vs. 7.3 h). It also indicates that online game portals (casual game sites like Yahoo Games) are nearly as popular as consoles, with 43% of 13- to 19-year-old boys and 54% of 13- to 19-year-old girls playing games on them on a weekly basis.“ (Klopfer, Sheldon, Perry & Chen, 2012, S. 2)

Im Rahmen der aktuellen EXIF-Studie (excessive Internutzung in Familien) des Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend zeigt sich ein ähnliches Bild auch für Deutschland.

Aspekte der Computerspielnutzung im Jugendalter

Der weitaus überwiegende Teil der Jugendlichen in Deutschland nutzt Computer-, Konsolen und Onlinespiele allerdings als eine zeitlich überschaubare Komponente seiner Freizeitgestaltung. Nach Befunden aus der aktuellen JIM-Studie, für die der Medienpädagogische Forschungsverbund Südwest (MPFS) im Jahr 2011 insgesamt 1.205 12- bis 19-jährige Jugendliche befragt hat, spielt jeder sechste Heranwachsende täglich oder mehrmals pro Woche (allein) Onlinespiele oder Multi-User-Onlinespiele. Jeder fünfte der befragten Jugendlichen spielt in dieser Frequenz Konsolenspiele und PC-Spiele (offline) alleine (MPFS 2011, S. 43). Allerdings berichten auch 21 % der Jugendlichen, sie würden nie spielen, „weder am Computer oder im Internet noch an der Konsole“ (ebd., S. 44). Ihre tägliche Spieldauer schätzen die Jugendlichen im Mittel auf 58 Minuten unter der Woche (Mo.-Fr.); am Wochenende wird durchschnittlich circa 20 Minuten länger gespielt (80 Min.) (ebd., S. 45). Computerspielen ist bei deutschen Jugendlichen weit verbreitet und keineswegs immer problematisch. Computerspiele können die selektive Aufmerksamkeit und visuelle Wahrnehmungsfähigkeit (Kontrastsensitivität) (Caplovitz & Kastner 2009) sowie das räumliche Vorstellungsvermögen (Rosenthal et al. 2011) verbessern. Nur zwei Stunden des Spielens von Counterstrike erhöhte die geteilte Aufmerksamkeit (Fähigkeit, sich auf mehrere unterschiedliche Aufgaben und Reize gleichzeitig zu konzentrieren) einer Untersuchungsgruppe signifikant gegenüber einer Kontrollgruppe (Greenfield 2009). Allerdings weist die Autorin auch darauf hin, dass das Spielen von Computerspielen handlungsorientierte Leistungsaspekte selektiv fördert, während andere (Analyse, Reflexion, kritisches Denken, Vorstellungsvermögen), eher durch Lesen begünstigte Aspekte, vernachlässigt würden. Letztlich entstünden damit möglicherweise Menschen, die schnell und impulsiv reagieren und handeln können, die aber eher Schwierigkeiten damit haben, ihre Handlungen kritisch zu hinterfragen und Handlungsalternativen zu entwickeln. Greenfield (ebd.) sieht die Mediennutzung als eine Art „geistiger Nahrungsaufnahme“ und eine Dominanz der Nutzung von Fernsehen, Computern und Konsolen als eine Art Fehlernahrung, wenn sie eine ausgewogene „Medien-Diät“ für Kinder und Jugendliche fordert. Schon aus diesem Grunde bedarf die Computer- und Internetnutzung zeitlicher Grenzen, welche die meisten Kinder und Jugendlichen allein oder mit Unterstützung der Eltern setzen können.

Dabei verbringen Jungen an Wochentagen etwa doppelt so viel Zeit wie Mädchen mit dem Spielen (81 Min. vs. 35 Min.) und am Wochenende steigt das Verhältnis auf fast drei zu eins (116 Min. vs. 42 Min.). (Bundesministerium für Familie, S. 13–14)

Ebenfalls aufgezeigt wird hier der zu problematisierende Aspekt der Unklarheit, was genau eigentlich mit einem Serious Game trainiert wird. Der Mangel an Studien legt

nahe, dass hier trotz aller didaktischer Überlegungen der Entwickler noch Klärungsbedarf über die tatsächlichen pädagogischen Auswirkungen vorliegt. Ebenfalls zeigen die in oben dargestelltem Zitat aufgeführten Aspekte, dass tendenziell Spiele eher mechanische Fertigkeiten trainieren, wohingegen der Aspekt kommunikativer und reflexiver Kompetenzen zurücksteht. Ob dies in einer unzureichenden Analyse des Einsatzes von Kommunikation in Serious Games begründet liegt, ist ein möglicher Ansatz einer Folgeuntersuchung.

Damit zusammenhängend muss auch betrachtet werden, wie ein Spiel auf die Nutzerin / den Nutzer wirkt um Lernprozesse zu optimieren. Denn auch wenn es ein Vorteil von Serious Games (und moderner Computertechnik) ist, nahezu lebensechte Grafiken und Spielkulissen erzeugen zu können, verbirgt sich hier eine Gefahr.

„A number of authors concur in thinking that 3D elements and sophisticated game features might impair the subjects' engagement in the learning activity. This observation emphasizes why it is vital to achieve a compromise between stimulating ways of engaging the players through the features made available by the game and keeping their attention focused on learning (Annetta et al. 2010).“ (Girard et al., 2012, S. 10)

Kurz gesagt besteht das Risiko, dass es „zuviel des Guten“ wird. Darüber hinaus muss auch betrachtet werden, wie die medialen Angebote eines Serious Games bei der jeweiligen Nutzerin / beim jeweiligen Nutzer rezipiert werden.

"While the distinct, coherent medium is no longer shaping our mass communication as token for granted, new text types like intramedial links gain importance. They give the recipient the possibility to combine media offers into a kind of personalised units, which fit in the recipients' relevance structures." (Bachmair, 2006, S. 1)

Es ist nicht davon auszugehen, dass es tatsächlich eine objektive Form der Wahrnehmung gibt. Stattdessen sind die erzeugten Welten eines Serious Games immer auch dem interpretatorischen Vorgang der Nutzerin / des Nutzers unterworfen.

Ein weiteres Spezifikum bei Digitalen Medien ist darin zu sehen, dass das Medium selbst durch Software konstruiert wird und daher durch die spezifische Art und Weise seiner Konstruktion und der dadurch erschaffenen Funktionalität auf die erstellten Inhalte einwirken kann. Damit erhalten Digitale Medien eine konstitutive Kraft bzw. Wirkung auf die medialen Inhalte selbst. (Zorn, 2011, S. 181)

Ist dies als das Entstehen einer eigenen, quasi-personalen Instanz in Form einer virtuellen Medienperson oder Ähnlichem zu deuten? Die Autorin legt hier nahe, dass die Konstruktion einer zusätzlichen Ebene unterworfen ist, so dass zwischen der angestrebten (zu erzeugenden) Wahrnehmung der Entwicklerin / des Entwicklers und der Wahrnehmung der Nutzerin / des Nutzers noch ein weiterer Umwandlungsprozess stattfindet. Meines Erachtens geht diese Annahme zu weit, da die Entwicklerin / der Entwickler bereits jetzt nicht sicher sein kann, wie seine Angebote decodiert werden. Hier eine Zwischenebene einzuziehen ist daher unnötig.

Auch wenn offenbar keine eindeutigen Beweise für einen positiven pädagogischen Effekt von Serious Games vorliegen (vgl. Girard et al., 2012, S. 8) ist meines Erachtens davon auszugehen, dass Serious Games sinnvoll nutzbar sind. So zeigt die EXIF-Studie auf, dass die Verbreitung digitaler Medien in Deutschland enorme Ausmaße erreicht. Im Jahr 2011 waren alle (!) Jugendliche beheimatenden Haushalte an das Internet angeschlossen. Zusätzlich ist von einem massenhaften eigenen Besitzes von entsprechenden Geräten auszugehen. Alleine dieser Aspekt verbietet es, Serious Games als unwichtig abzutun. Hinzu kommt, dass Studien belegen, dass es eine Korrelation zwischen geringer Schulbildung / niedrigem Sozialstatus und erhöhtem Medienkonsum gibt. (vgl. Bundesministerium für Familie, S. 20)

Es zeigt sich also, dass speziell die Zielgruppe der „Bildungsfernen“ eine deutliche Affinität zu digitalen Medien aufweist, die es zu nutzen gilt, um dort Lernprozesse zu initiieren, wo Schule und Gesellschaft nicht genügend präsent sind.

Hier zeigt sich dann auch die Schnittstelle zu dieser Arbeit. Es soll aufgezeigt werden, an welchen Stellen webbasierte Kommunikation in Probleme geraten kann. Die untenstehenden Hypothesen stellen dies dar. Wenn also Serious Games beispielsweise genutzt werden sollen, bildungsferne Personen zu erreichen, gilt es zu betrachten, wie Kommunikationsprozesse dort etabliert und verankert werden müssen, um die als Basis dieser Arbeit vermuteten Kommunikationsprobleme zu vermeiden.

2.4 Hypothese

In Online-Szenarien ist die / der **Sendende teilweise nicht klar zu identifizieren**, wobei „identifizieren“ hier nicht ausschließlich die personale Wiedererkennbarkeit meint – auch ein/e Kommunikationsteilnehmerin oder -teilnehmer mit einem Alias wie „Hoppel73“ wäre wiedererkennbar – aber die hinter der Person stehenden Konstrukte wie soziale Stellung, Alter, Geschlecht etc. und ihre Bedeutung für die

Nachricht bleiben unklar. Dies hat Auswirkungen auf die Interpretation der von dieser Person getroffenen Aussagen, beispielsweise da die im Internet vorherrschende Schriftsprache aufgrund ihrer Begrenztheit im Vergleich zur gesprochenen Sprache oft Interpretationsspielraum lässt, wie eine Botschaft zu „lesen“ ist.

Ebenfalls nicht identifizierbar bleibt teilweise die / der Empfangende. Dies ist sogar in noch stärkerem Maße zu beobachten, da häufig die „Sendung“ einer Botschaft an ein LogIn auf der jeweiligen Plattform gebunden ist und der LogIn-Name mitgesendet wird, das Mitlesen der Sendungen aber unerkannt erfolgen kann – ein Beispiel sei hier Facebook.

Auch nicht immer gewährleistet ist die Identifizierbarkeit des Kontextes. Dieses Problem besteht natürlich auch in „klassischen“ Kommunikationsszenarios, gewinnt aber in Online-Szenarios an Bedeutung, da die Verbreitung von Sendungen durch Weiterleiten, Retweeten etc. deutlich höher ist. Ebenfalls ist zu beobachten, dass der Kontext augenscheinlich für die Kommunikationsteilnehmerinnen und -teilnehmer an Bedeutung verliert – so scheint es durchaus üblich zu sein, in eine Diskussion einzusteigen ohne den ganzen Verlauf nachzulesen. Dies passiert selbstverständlich auch in direkter Kommunikation – nur dass man dort die- oder denjenigen, die oder der später zu einer Diskussion stößt, direkt erkennt und die jeweiligen Äußerungen dementsprechend einschätzen kann. Sobald die Kommunikation asynchron wird, ist nicht mehr zu erkennen, ob allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern der Kontext klar ist. Das Phänomen des „Quereinstiegs“ in eine Diskussion ist ebenfalls ein Merkmal einer veränderten Kommunikation, so wie auch die Reaktion darauf.

Meines Erachtens wird oft die **mangelnde Identifizierbarkeit des Szenarios** unterschätzt – hier steht im Hintergrund die Frage, ob alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer sich entsprechend der (oft ungeschriebenen) Regeln des Szenarios verhalten. Online-Szenarios unterscheiden sich grundlegend in ihrer Zielrichtung, ihrer Organisation, ihrem Aufbau. Diese Aspekte zu kennen und zu erkennen ist ein wichtiger Aspekt erfolgreicher Kommunikation.

Aufbauend auf der Fragestellung dieser Arbeit (Wenn das Kommunikationsverhalten sich in Online-Kommunikationsszenarios im Vergleich zu präsenzbasierten Kommunikationsszenarios verändert, worin liegen diese Änderungen begründet?) ergibt sich folgende Hypothese:

Probleme und Unterschiede im Kommunikationsverhalten in Online-Szenarien in Abgrenzung zu präsenzbasierter Kommunikation entstehen maßgeblich durch mangelnde Identifizierbarkeit. Hierbei spielen primär vier Aspekte eine Rolle

- a) Identifizierbarkeit des Sendenden,**
- b) Identifizierbarkeit des Empfangenden,**
- c) Identifizierbarkeit des Kontextes,**
- d) Identifizierbarkeit des Szenarios.**

Diese Hypothese ist deutlich abgegrenzt von den Ansätzen der „sozialen Präsenz“. Diese sind zwar extrem wichtig, die vorliegende Untersuchung legt den Fokus allerdings nicht auf das Präsenzerleben, sondern rückt Kommunikationsaspekte (bzw. deren Wahrnehmung) in den Mittelpunkt. *„Zugleich ist soziale Präsenz auch Ergebnis von sozialer Interaktion (etwa in Lernsituationen) und wird davon beeinflusst, wie intensiv die Lernenden miteinander zusammenarbeiten.“* (Kerres, 2012, S. 178) Dieser wichtige Aspekt der sozialen Präsenz zeigt gleichzeitig auch die Abgrenzung zu dieser Arbeit auf. Denn hier steht eher im Fokus, welche Probleme die (soziale) Interaktion in Online-Szenarien beeinträchtigen wohingegen, wie Kerres darlegt, soziale Präsenz das Ergebnis von Kommunikation ist.

Bei der oben genannten Hypothese gilt es zu unterscheiden zwischen **Identifizierbarkeit** und **Erkennbarkeit**. Identifizierbarkeit geht in diesem Zusammenhang über Erkennbarkeit hinaus. Beispielsweise ist eine Senderin / ein Sender auch erkennbar, wenn in einer Nachricht der Alias einer Person als Absenderin / Absender genannt wird. Identifizierbar ist die Absenderin / der Absender dadurch aber nicht, da für die Empfängerin / den Empfänger weiterhin unklar bleibt, welche Person (und damit welche Persönlichkeit) hinter dem Alias und damit hinter der Nachricht steckt. Somit umfasst Identifizierbarkeit also auch Aspekte des Verstehens im Gegensatz zur Erkennbarkeit, die eher nur benennend funktioniert.

3. Methodik der Untersuchung

3.1 Auswahl der Erhebungsmethode

Um zu einer fundierten Entscheidung zu gelangen, welche Untersuchungsmethode für die geplante Untersuchung am geeignetsten ist, gilt es, sich zuerst die Frage zu stellen, was das Ziel der Untersuchung ist – also:

Was genau will ich erfahren?

Ausgehend von der Kernfrage dieser Arbeit (Wenn das Kommunikationsverhalten sich in Online-Kommunikationsszenarien im Vergleich zu präsenzbasierten Kommunikationsszenarien verändert, worin liegen diese Änderungen begründet?) und der darauf basierenden Hypothese:

Probleme und Unterschiede im Kommunikationsverhalten in Online-Szenarien in Abgrenzung zu präsenzbasierter Kommunikation entstehen maßgeblich durch mangelnde Identifizierbarkeit. Hierbei spielen primär vier Aspekte eine Rolle

- a) Identifizierbarkeit des Sendenden,
- b) Identifizierbarkeit des Empfangenden,
- c) Identifizierbarkeit des Kontextes,
- d) Identifizierbarkeit des Szenarios.

ergibt sich also, dass das genaue Untersuchungsziel der Erhebung sich auf die **Wahrnehmung** der Kommunikation, bzw. des Kommunikationsszenarios bezieht. Die Hypothese zielt also auf subjektive Aspekte ab.

Welche Methoden kommen in Frage

Die erste Frage muss hierbei sein, aus welcher „Untersuchungsfamilie“ die Untersuchungsmethode kommen soll – also ob ein quantitatives oder ein qualitatives Verfahren gewählt wird.

„Quantitative Methoden beruhen auf einer Interpretation sozialer Sachverhalte, die in der Beschreibung dieser Sachverhalte durch Zahlen resultieren. Dabei werden entweder die Merkmale der Sachverhalte oder die Häufigkeit des Auftretens von Merkmalen durch Zahlen beschrieben. Dieses Vorgehen impliziert eine Reduzierung sozialer Komplexität und eine Standardisierung: Ein Ausschnitt der beobachteten sozialen Vielfalt wird auf Skalen abgebildet, und es wird mit Häufigkeiten des Auftretens von Merkmalsausprägungen operiert. Qualitative Methoden beruhen auf

der Interpretation sozialer Sachverhalte, die in einer verbalen Beschreibung dieser Sachverhalte resultiert. Sie standardisieren die Informationen über die sozialen Sachverhalte nicht (oder zumindest nicht im selben Ausmaß wie quantitative Methoden). Die Komplexität sozialer Sachverhalte wird nicht so sehr bei der Datenerhebung, sondern erst im Prozess der Auswertung schrittweise reduziert. Beide Arten von Methoden haben spezifische Vor- und Nachteile, und es hängt in erster Linie von Gegenstand und Ziel der Untersuchung ab, welche Methoden angewendet werden können.“ (Gläser & Laudel, 2010, S. 27)

Beide Zweige haben ihre Berechtigung, auch wenn die gegenseitige Anerkennung oft erkämpft werden muss.

„Es ist leider bis heute keine Übertreibung, von zwei verfeindeten Lagern in der empirischen Sozialforschung zu sprechen. ‚Quantitative‘ Sozialforscher werfen der ‚qualitativen‘ Sozialforschung mangelnden Theoriebezug und willkürliches (methodisch nicht kontrolliertes) Arbeiten vor. Datenerhebung und -auswertung der qualitativen Sozialforschung seien nicht reproduzierbar und nicht verlässlich. ‚Qualitative‘ Sozialforscher entgegnen, dass ihre Methoden den Besonderheiten des Gegenstandsbereiches der Sozialforschung - auf Interpretationen beruhendem menschlichen Handeln - angemessen seien. Sie werfen der ‚quantitativen‘ Sozialforschung vor, dass deren aus der Theorie abgeleiteten Kategorien und standardisierende Verfahren ungeeignet seien, die Bedeutung zu erfassen, die die Untersuchten ihren Wahrnehmungen und Handlungen zuweisen. Die quantitative Sozialforschung sei deshalb nicht in der Lage, gültige Beschreibungen und Erklärungen menschlichen Handelns hervorzubringen.“ (Gläser & Laudel, 2010, S. 24–25)

Das Ziel meiner Untersuchung impliziert allerdings, dass nicht erfasst werden soll, wie oft welche Besonderheiten der Kommunikation auftreten – auf welcher Basis sollten diese auch definiert werden? Meiner Auffassung nach scheint es deutlich zielführender, die Ergebnisse dieser Arbeit **im Anschluss** quantitativ abzusichern. Hierzu vertreten auch König und Zedler die Auffassung, dass der Methodenmix zu sinnvollen Ergebnissen führen kann.

„Seit den 90er Jahren stellt qualitative Forschung eine etablierte sozialwissenschaftliche Forschungsmethodik dar, die ebenso methodischen Standards zu genügen hat wie die klassische quantitative Forschung: Bei einem qualitativen Interview hat man ebenso methodische Standards zu beachten wie bei der Durchführung einer Fragebogenuntersuchung. [...] Schließlich erweisen sich in der Forschungspraxis auch zunehmend Verknüpfungen von quantitativen und

qualitativen Verfahren als sinnvoll: Es werden qualitative Interviews mit Fragebogenuntersuchungen oder standardisierten Interviewfragen kombiniert, qualitative und quantitative Inhaltsanalysen durchgeführt usw.“ (König & Zedler, 1998, S. 153)

So ist es denkbar, die Erhebungsergebnisse in quantitativ fassbare Messgrößen zu strukturieren und diese in einer Folgeuntersuchung zum Beispiel mittels einer Fragebogenuntersuchung zu erheben. Es würde den Rahmen dieser Arbeit sprengen würde, beide Elemente zu verbinden.

Um also die gesuchten Wahrnehmungen und Einstellungen der Probandinnen und Probanden zu Kommunikation und Kommunikationssituationen in Online-Szenarios zu erfassen, muss – oben stehende Aussagen berücksichtigend – die Erhebung qualitativer Natur sein.

Diese erste grundlegende Festlegung führt direkt zur nächsten Frage: Welche qualitative Methode scheint geeignet und zielführend? Die Auswahl der Methode muss sich an folgenden Kriterien messen:

1. Inhalt der Untersuchung: Kann die Methode die geplanten Erhebungsinhalte prinzipiell erfassen?
2. Zugriffsmöglichkeit der Untersuchung: Ist die Methode geeignet, einen Zugriff auf die zu erfassenden Erhebungsinhalte zu gewinnen?
3. Umfang der Untersuchung: Lässt sich die Methode mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen durchführen?

Im Folgenden werden einzelne qualitative Methoden in Bezug auf die oben aufgeführten drei Punkte betrachtet, um zu einer Entscheidung über das zu verwendende Verfahren zu kommen.

Einzelfallstudien

Einzelfallstudien sind eine gute Methode, um einen komplexen Überblick über eine Situation, eine Person oder ein Gefüge zu erhalten. Wichtig und Kern des Verfahrens ist die ganzheitliche Betrachtung des Untersuchungsgegenstandes.

„Der Untersuchungsgegenstand wird durch hermeneutische Operationen des Messens erschlossen. Diese Vorgehensweise zeichnet sich dadurch aus, dass die Einheit des zu untersuchenden Gegenstandes gewahrt wird.“ (Kraimer, 2002, S. 215)

Problematisch hierbei ist, dass das Vorgehen explizit am Untersuchungsgegenstand und nicht, wie in der vorliegenden Untersuchung geplant, am Untersuchungsinhalt orientiert wird.

Als nicht-standardisierte Methode ist zwar generell mit einem hohen Output zu rechnen, ggf. jedoch auf Kosten der Vergleichbarkeit. Ohne die Einzelfallstudien – wie so oft geschehen – generell zu einer Voruntersuchung zu degradieren, wäre für diese Studie die Rolle der Einzelfallstudie eher in diesem Feld zu sehen.

Hinzu kommt, dass Einzelfallstudien keine Aussage über die Methode treffen. Einzelfallstudien sind eher eine „Meta-Methode“ in dem Sinne, als die zu verwenden Methoden zur Zielerreichung relativ frei sind.

„Die Einzelfallstudie gibt an sich noch keine Auskunft darüber, mit welchen Techniken die Einzelfälle untersucht werden sollen. Das Analysematerial kann durch teilnehmende Beobachtung, Interviews, Gruppendiskussionsverfahren oder durch Inhaltsanalyse von Autobiografien, Dokumenten, Berichten und Briefen erlangt werden. Die Einzelfallstudie ist also prinzipiell offen für alle Methoden und Techniken der empirischen Sozialforschung. Begreift man sie aber enger als dem interpretativen Paradigma und der qualitativen Sozialforschung zugehörig, so verbieten sich die standardisierten Methoden.“ (Lamnek, 2010, S. 274–275)

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Einzelfallstudien für diese Untersuchung ungeeignet sind und daher nicht in Betracht kommen.

Gruppendiskussion

Gruppendiskussionen, also das gemeinsame Besprechen eines von einer Diskussionsleitung gesetzten Themas in einer Gruppe, bieten zwar für das Themenfeld der Kommunikationsprobleme viele Ansatzpunkte, die voraussichtlich dort – bei gut gewählten Untersuchungsgruppen – auch augenscheinlich würden. Allerdings liegt der Fokus dieser Arbeit auf Online-Kommunikation, so dass wenn überhaupt eine Online-Variante eines Gruppeninterviews interessant wäre. Hinzu kommt das Problem, dass das Ziel der Untersuchung die Erfassung individueller Wahrnehmungen ist. Bei einer Interviewsituation in einer Gruppe besteht die Gefahr, dass die individuellen Aspekte zurückgestellt werden, bzw. durch die einzelnen Probandinnen und Probanden gruppenkompatibel modifiziert werden. Somit droht eine Verfälschung der Untersuchungsergebnisse. Im Rahmen einer weiterführenden Untersuchung wäre ggf. interessant, die hier entstehenden Untersuchungsergebnisse in einer onlinebasierten Gruppendiskussion zu überprüfen und die erfassten Phänomene ggf. „live“ beobachten zu können.

Inhaltsanalyse

Das Verfahren der Inhaltsanalyse ist für die hier durchgeführte Untersuchung ungeeignet. Um eine Inhaltsanalyse anwenden zu können, muss das entsprechende Material verfügbar sein. Da sich der Untersuchungsgegenstand auf Kommunikationsprobleme in Online-Szenarien, speziell in sozialen Netzwerken, bezieht, bedeutet dies hier, dass es nötig wäre, die Online-Kommunikation der Probandinnen und Probanden nachzuvollziehen und zu untersuchen – ein Vorhaben, das schon daran scheitern muss, dass zahlreiche Aspekte (Chatprotokolle etc.) nicht mehr vorhanden sind und zu anderen kein Zugriff besteht. Insbesondere, da in der Regel auch Dritte (die jeweiligen Kommunikationspartnerinnen und Kommunikationspartner) involviert sind, die nicht Teil der Untersuchungsgruppe sind, muss dieses Vorhaben hier scheitern.

„Wollte man sich am Verlauf eines konkreten quantitativen Forschungsvorhabens orientieren, so muss nach der Festlegung des Untersuchungsdesigns und der Erhebung des Materials die Auswertung desselben folgen. Genau diese letzte Position nimmt die Inhaltsanalyse bei qualitativem Vorgehen ein.“ (Lamnek, 2010, S. 435)

Hinzu kommt, dass die Inhaltsanalyse nach Lamnek nicht der Generierung von Material dient, sondern dieses nur auswertet.

(Teilnehmende) Beobachtung

Betrachtet man die eine wissenschaftliche Beobachtung prägenden Elemente, siehe hierzu Lamnek: *„Das maßgebliche Kennzeichen der teilnehmenden Beobachtung ist der Einsatz in der natürlichen Lebenswelt der Untersuchungspersonen. Der Sozialforscher nimmt am Alltagsleben der ihn interessierenden Personen und Gruppen teil und versucht, durch genaue Beobachtung etwa deren Interaktionsmuster und Wertvorstellungen zu explorieren und für die wissenschaftliche Auswertung zu dokumentieren.“ (Lamnek, 2010, S. 499)*, wird schon deutlich, wo für die hier vorgesehene Untersuchung die Grenzen eines Einsatzes liegen. Kommunikationsprobleme, wie sie hier erfasst werden sollen, entstehen zwar nicht unbedingt überraschend, aber doch nicht geplant und terminiert. Daher müsste die Beobachtung über einen unvorhersehbar langen Zeitraum erfolgen. Wäre das Ziel der Untersuchung, das Kommunikationsverhalten in einer Online-Umgebung zu betrachten und läge der Fokus nicht, wie hier gewählt, auf Kommunikationsproblemen, wäre eine Beobachtung eine durchaus relevante methodische Variante. Durch die hier festgelegte Fokussierung ist sie allerdings

untauglich, da sie nicht explizit misst, was im Rahmen der Untersuchung erfasst werden soll.

Qualitatives Experiment

Das qualitative Experiment ist eine hochinteressante Methode. Im Rahmen dieser Arbeit ist eine Umsetzung aus Gründen der Zeit und der Ressourcen, allerdings auch aus der angestrebten Struktur der Arbeit nicht möglich, da, wie Lamnek beschreibt, das Experiment eine Hypothese generiert, aber nicht zur Überprüfung dieser dient.

„Es geht nicht um Hypothesenprüfung, sondern eher um Hypothesenentwicklung. Dies setzt voraus, dass der Forscher (Experimentator) möglichst weitgehend von seinen eigenen Vorstellungen abstrahiert. Dass solche vorhanden sind, ist selbstverständlich, doch muss der Experimentator offen und flexibel genug sein, seine eigenen Auffassungen im Verlaufe des Experiments zu revidieren.“ (Lamnek, 2010, S. 586)

Es ist eine interessante Idee für eine Folgeuntersuchung, bestimmte der im Rahmen dieser Untersuchung herausgearbeiteten Aspekte im Rahmen experimenteller Untersuchungen herauszuarbeiten. Allerdings kann dies auch nur fakultativ erfolgen, da ein Experiment wie oben beschrieben nur neue Hypothesen generiert und keine bereits getroffenen absichert.

Ein weiterer Problempunkt besteht in der untersuchten Gruppe. Die im Rahmen dieser Arbeit verfügbaren Ressourcen sind naturgemäß begrenzt, so dass auf vorhandene Ressourcen – auch bezüglich der Probandinnen und Probanden – zurückgegriffen werden muss (siehe unten). Ein Experiment, das Kommunikationsprobleme untersuchen soll, bedingt, diese ggf. zu provozieren. Dieses Vorgehen ist nicht empfehlenswert, wenn die Probandinnen und Probanden aus dem sozialen Umfeld der / des Untersuchenden kommen.

Generell ist das Setting Experiment hier schwierig, da davon auszugehen ist, dass sich einige interessante Aspekte der Kommunikation nur unter der Voraussetzung einer engeren Beziehung zwischen Experimentatorin / Experimentator und Probandinnen / Probanden entwickeln – und in diesem Moment greift erneut obenstehende Überlegung: ist es vertretbar, eine persönliche Beziehung aufzubauen, um in eine experimentell interessante Kommunikationssituation zu gelangen? Für diese Studie habe ich diese Frage für mich mit „nein“ beantwortet.

Biografische Methode

„Die Auswertung von persönlichen Dokumenten (Tagebücher, Briefe, Memoiren, Autobiografien, Zeugenaussagen etc.) oder die Rekonstruktion von Lebensläufen (durch Befragung) wird als biografische Methode bezeichnet.“ (Lamnek, 2010, S. 605)

Die biografische Methode eignet sich damit nicht für die angestrebte Untersuchung, da die Untersuchten biografischen Dokumente nicht ausreichend Aufschluss geben über die Untersuchungsinhalte. Zwar werden, wie Lamnek Fuchs interpretiert, allgemeine soziale Prozesse und Bedingungen erkennbar, doch zielt diese Untersuchung auf das persönliche Erleben von Kommunikationsproblemen ab. Dieses spiegelt sich in den verwendbaren biografischen Dokumenten nur bedingt wieder.

„Doch darf man nicht dem Trugschluss verfallen, das Ziel der wissenschaftlichen Analyse von authentischen biografischen Dokumenten richte sich auf die Persönlichkeitsorganisation. Ausdrücklich werden Lebensberichte und andere authentische Zeugnisse »als Abbild allgemeiner sozialer Prozesse und Bedingungen aufgefaßt« (Fuchs, 1984, S. 99)“ (Lamnek, 2010, S. 597)

Ein weiterer Aspekt ist die problematische Rolle der persönlichen Interpretation der verfügbaren Informationen. Es drängt sich oft der Eindruck auf, dass die biografische Methode eher nach dem Muster funktioniert, dass eine Annahme – auf Basis anderer Informationen – getroffen wird und die biografischen Informationen dann selektiv dem Entsprechungsgrad nach ausgewählt werden.

„Vor allem wird kritisiert, dass die theoretischen Aussagen nicht erst auf der Basis der Daten gewonnen und formuliert, sondern vermutlich schon vorher, aufgrund anderer Informationsquellen aufgestellt werden. Das [...] gesammelte Material diene nur noch der Illustration und Plausibilisierung dieser a priori generierten Hypothesen.“ (Lamnek, 2010, S. 600)

Damit ist für diese Untersuchung die biografische Methode nicht geeignet.

Qualitatives Interview

Zur Erfassung persönlicher Einstellungen, Wahrnehmungen, Konstrukte etc. ist es von hoher Wichtigkeit, einen unverstellten, direkten Zugang zu den Probandinnen und Probanden zu bekommen. Hier bietet, wie Lamnek zeigt, das Interview eine gute Methode.

„Für die Beliebtheit des Interviews spielt auch eine wichtige Rolle, dass die Informationen in statu nascendi aufgezeichnet werden können, unverzerrt-authentisch sind, intersubjektiv nachvollzogen und beliebig reproduziert werden können; dies sind Vorteile, die eine teilnehmende Beobachtung nicht aufzuweisen hat.“ (Lamnek, 2010, S. 301)

Neben der von Lamnek postulierten Beliebtheit bietet sich das qualitative Interview allerdings auch speziell für das hier angestrebte Forschungsvorhaben an. Erfasst werden sollen die den Probandinnen und Probanden innewohnenden Wahrnehmungen von onlinebasierter Kommunikation.

„Das gleichsam klassische Forschungsinstrument zur Erhebung subjektiver Theorien ist das qualitative Interview: Im Unterschied zu dem standardisierten Interview in der Tradition des verhaltenstheoretischen Konzeptes, bei dem einzelne Antworten als Reaktion auf die als Reize bestimmten Items gedeutet werden, geht das qualitative Interview von einem handlungstheoretischen Modell aus und versucht, die Bedeutung, die bestimmte Gegenstände, Sachverhalte, Handlungen für eine Person haben, zu erfassen“ (König & Zedler, 1998, S. 156)

Diese Bedeutung, also das, was die Probandinnen und Probanden in einer (Kommunikations-)Situation sehen, in diese hinein interpretieren etc. zu erfassen ist das Ziel dieser Untersuchung. Somit ist das qualitative Interview die geeignetste Methode. Allerdings gibt es nicht DAS qualitative Interview. Nach der Festlegung auf das qualitative Interview gilt es also, die Art des Interviews festzulegen, das durchgeführt wird. Diese unterscheiden sich teils grundlegend in Zielstellung, Vorgehen aber auch Ausrichtung bezüglich der zu erlangenden Informationen.

Qualitative Interviews sind (generell) von verschiedenen Prinzipien geleitet. Allerdings weichen die verschiedenen Formen qualitativer Interviews in unterschiedlichem Maße von diesen Prinzipien ab. Die zugrunde liegenden Prinzipien sind:

- Prinzip der Offenheit (Interviewpartnerin / Interviewpartner wird über Zielsetzung und Vorgehen informiert)
- Prinzip der Zurückhaltung (keine eigenen Deutungen und Wertungen, keine theoretische Vorstrukturierung)
- Prinzip der Relevanzsysteme der Betroffenen (nur nicht vorstrukturierte und nicht standardisierte Verfahren)
- Prinzip des Alltagsgesprächs (möglichst natürliche Gesprächssituation mit alltäglichen Kommunikationsregeln, neutraler bis weicher Interviewstil)

- Prinzip des Prozesscharakters (zwingend, da Kommunikation ebenfalls prozesshaft verläuft und Interviews Kommunikation sind)
- Prinzip der Flexibilität (permanentes Anpassen des eigenen (Interview-)Vorgehens an die jeweilige Situation)
- Prinzip der Explikation (Unterstützen der Probandin / des Probanden, ihre / seine Aussagen zu verdeutlichen) (vgl. Lamnek, 2002, S. 165–167)

Damit ergibt sich zwingend, dass eine Entscheidung für die umzusetzende Art des qualitativen Interviews in Abhängigkeit vom Untersuchungsziel sowie den Gegebenheiten und Möglichkeiten der Untersuchung getroffen werden muss. Leider zeigt sich, dass – je nach Quelle – eine nahezu unüberschaubare Menge an Interviewformen vorliegen. Teils sind hier Unterarten erfasst, teils identische Varianten abweichend benannt. Im Folgenden wird auf die Hauptformen qualitativer Interviews eingegangen, ohne allerdings bei jeder Form auf alle Unterformen eingehen zu können.

Das fokussierte Interview

Das fokussierte Interview ist deutlich stärker quantitativ ausgerichtet als die anderen Arten qualitativer Interviews. Ziel ist es hier unter anderem (wie auch in dieser Arbeit) eine Hypothese zu überprüfen. Das Interview selbst ist offen und baut in der Regel auf einer (verdeckten) Beobachtung einer Situation auf. Diese wird dann im Interview thematisiert. Dabei dienen die aus der Analyse der Beobachtung gewonnenen Ansätze als Basis für den Interviewleitfaden. (vgl. Lamnek, 2002, S. 173–174)

Im Zusammenhang mit der Zielsetzung dieser Untersuchung zeigt sich somit, dass das fokussierte Interview ungeeignet ist, da es auf vor dem Interview konkret beobachtete Ereignisse aufsetzt. Die hier untersuchten Kommunikationsprobleme sind allerdings nicht gezielt beobachtbar, da sie sich zufällig ergeben. Somit ist ein Kernelement des fokussierten Interviews nicht leistbar und damit diese Methode nicht einsetzbar.

Das halbstandardisierte Interview

Das halbstandardisierte Interview besteht nach Lamnek aus zwei Elementen. Einerseits wird das (Fach-)Wissen der Probandinnen und Probanden (über offene Fragen) erfasst sowie durch die Verwendung spezieller Fragetechniken versucht, die subjektiven Theorien der Probandinnen / des Probanden zu erfassen. Diese werden dann - als zweites Element - mittels der Struktur-lege-Technik - an die Probandin / den Probanden zurückgespiegelt und von diesem entweder angenommen oder korrigiert.

Das Interview wird in mehrere Themenbereiche aufgegliedert, die mit offenen Fragen eröffnet und mit einer "Konfrontationsfrage" abgeschlossen werden. Diese Konfrontationsfragen machen es erforderlich, im Vorfeld sehr explizit das Vorgehen darzustellen, um bei der Probandin / beim Probanden Missverständnisse durch die Konfrontationsfragen zu vermeiden. (vgl. Lamnek, 2002, S. 174–176)

Zwar wird hier auch nach den subjektiven Theorien der Probandinnen und Probanden gefragt. Allerdings ist die Ausrichtung auf das Fachwissen der Probandinnen und Probanden bezüglich der Ausrichtung der angestrebten Untersuchung unpassend.

Das Experteninterview

Experteninterviews ist laut Lamnek gemein, dass die Probandinnen und Probanden als Expertinnen und Experten betrachtet und damit als Repräsentantinnen und Repräsentanten einer bestimmten Gruppe angesehen werden. Eine Betrachtung der Probandinnen und Probanden als Individuum ist nicht Ziel des Experteninterviews. (vgl. Lamnek, 2002, S. 176)

In die gleiche Richtung argumentiert auch Gläser, auch wenn er die Außerachtlassung der Probandin / des Probanden als Individuum weniger fokussiert. Deutlich wird allerdings die Betonung des Expertenwissens in Abgrenzung von herausragendem Fachwissen – einer Deutung von Expertenwissen, die sich ansonsten aufdrängte.

„Experten in diesem Sinne sind Angehörige einer Funktionselite, die über besonderes Wissen verfügen. [...] Ein besonderes ‚Expertenwissen‘ haben aber auch sehr viele Menschen, die nicht in herausgehobenen Positionen arbeiten. [...] All diesen Beispielen ist gemeinsam, dass die ‚Experten‘ über ein besonderes Wissen verfügen. Schließlich gibt es eine Art besonderen Wissens über die sozialen Kontexte, in denen man agiert [...] ‚Experte‘ beschreibt die spezifische Rolle des Interviewpartners als Quelle von Spezialwissen über die zu erforschenden sozialen Sachverhalte. Experteninterviews sind eine Methode, dieses Wissen zu erschließen.[...] Sie sind also nicht das ‚Objekt‘ unserer Untersuchung, der eigentliche Fokus unseres Interesses, sondern sie sind bzw. waren ‚Zeugen‘ der uns interessierenden Prozesse.“ (Gläser & Laudel, 2010, S. 11–12)

Dies zeigt schon, dass das Experteninterview für die angestrebte Untersuchung ungeeignet ist, da explizit die individuelle Wahrnehmung, also das, was das Experteninterview ausklammert, fokussiert betrachtet werden soll. Hinzu kommt, dass Experteninterviews rekonstruierend angelegt sind.

„Es handelt sich um Untersuchungen, in denen soziale Situationen oder Prozesse rekonstruiert werden sollen, um eine sozialwissenschaftliche Erklärung zu finden. Wir bezeichnen solche Untersuchungen [...] als rekonstruierende Untersuchungen. [...] Um soziale Sachverhalte rekonstruieren zu können, befragt man Menschen, die aufgrund ihrer Beteiligung Expertenwissen über diese Sachverhalte erworben haben. Rekonstruierende Untersuchungen sind nicht die einzige Form empirischer sozialwissenschaftlicher Forschung. Andere Untersuchungen beschäftigen sich z. B. mit den Deutungen, Sichtweisen und Einstellungen von Menschen und wollen diese im Interview erfassen.“ (Gläser & Laudel, 2010, S. 13)

Die von Gläser erwähnten „anderen Untersuchungen“ scheinen für die vorliegende Arbeit geeigneter zu sein.

Das Tiefen- oder Intensivinterview

Tiefen- oder Intensivinterviews zielen auf der Probandin / dem Probanden verborgene Bedeutungszusammenhänge ab. Das eher in der Psychoanalyse anzufindende Verfahren wird dazu genutzt, bestimmte Vorannahmen durch eine Analyse der Aussagen der Probandin / des Probanden auf diese Vorannahmen hin zu verifizieren. (vgl. Lamnek, 2002, S. 176–177)

Die Ausrichtung der Untersuchung dieser Arbeit liegt allerdings auf der Wahrnehmung, bzw. deren Interpretation durch die Probandinnen und Probanden, die durchaus bewusst erfolgt. Daher ist diese Methode ungeeignet.

Das rezeptive Interview

Das rezeptive Interview ist eine extrem offene Form der Befragung. Im Gegensatz zu anderen Formen von Interviews, die teils quasi eine mündliche Abbildung eines Fragebogens sind (quantitative Interviews) bzw. den Erzählfluss und den inhaltlichen Interviewverlauf in mehr oder weniger starker Form steuern (qualitative Interviews, siehe oben) wird im Rahmen des rezeptiven Interviews durch die Interviewerin / den Interviewer, hier besser: ZuhörerIn / Zuhörer, nicht eingegriffen. Im Idealfall beschränkt sich die Interviewerin / der Interviewer auf das Zuhören und die Probandin / der Proband auf das Erzählen. (vgl. Lamnek, 2002, S. 183–185)

Vorteilhaft für das vorliegende Untersuchungsziel wäre sicherlich, dass die Interviewerin / der Interviewer im Rahmen eines rezeptiven Interviews „verdeckt“ untersuchen kann. Allerdings stellen sich dabei gewisse ethische Bedenken. Ist es hinnehmbar, Probandinnen und Probanden zu (Kommunikations-) Problemen zu befragen, die sie gegebenenfalls belasten und die Ergebnisse dann anschließend zu verwenden? Insbesondere stellt sich diese Frage, da die Probandinnen und Probanden in der Regel aus meinem persönlichen Umfeld kommen.

*„Rezeptive Interviews sollten in jedem Fall dort zur Anwendung kommen, wo einseitige Kommunikation quasi selbstverständlich auftritt. Denn nur so kann das in der Verdecktheit liegende methodische Potential auch ausgeschöpft werden.“
(Lamnek, 2002, S. 185)*

Es ist allerdings bei einer Untersuchung wie der angestrebten nicht davon auszugehen, dass die Probandinnen und Probanden quasi von allein die sie betreffenden und / oder belastenden Kommunikationsprobleme oder auch nur Erlebnisse referieren. Auch daher ist das rezeptive Interview hier als weniger geeignet zu bewerten.

Zusammenfassend habe ich mich entschieden, dass das rezeptive Interview, so interessant die Methode auch ist, für diese Untersuchung und speziell für mich als Untersuchenden nicht geeignet ist.

Das narrative Interview

Das narrative Interview besteht zum großen Teil aus einer freien Erzählung der Probandinnen und Probanden. Die Interviewerin / der Interviewer unterstützt den Erzählfluss durch aktives Zuhören, aber nicht durch Zwischen- oder Nachfrage, außer um ggf. Verständnis zu erzeugen.

Zwar gibt es einen "Nachfrageteil", doch auch hier geht es darum, durch Fragen, die die Probandin / den Probanden zum "Erzählen" bringen den narrativen Charakter des Interviews zu erhalten. (vgl. Lamnek, 2002, S. 180–183)

Ausgehend von der Annahme, dass Wahrnehmung nicht ein objektiv beschreibbarer Gegenstand ist, ist es allerdings für diese Untersuchung unabdingbar, die Aussagen der Probandinnen und Probanden zu explizieren und die verwendeten Konstrukte aufzulösen. Daher ist diese Interviewform ungeeignet für diese Untersuchung.

Das episodische Interview

Das episodische Interview zielt auf die Hebung sowohl des narrativ-episodischen als auch des semantischen Wissens ab. Daher besteht dieses Verfahren aus einer Mischung von Erzählphasen der Probandin / des Probanden mit konkreten (Sach-)Fragen der Interviewerin/ des Interviewers. Episodischen Interviews liegt ein Interviewleitfaden zugrunde. Aufgabe der Interviewerin / des Interviewers ist einerseits, durch zielgerichtete Aufforderungen, Situationen zu beschreiben, die für das Interviewthema von Belang sind, den Erzählfluss am Laufen zu halten. Andererseits werden durch zielgerichtete Fragen Fachkenntnisse erfragt.

Das episodische Interview stellt den Versuch dar, die Vorteile einerseits des narrativen als auch des Leitfadeninterviews zu nutzen. (vgl. Lamnek, 2002, S. 178–180)

Auch wenn diese Kombination viele interessante Aspekte bietet, scheint sie für diese Untersuchung ungeeignet, da der Aspekt der individuellen Wahrnehmung hier eher in den Hintergrund rückt. Natürlich kann dieser nachgefragt werden, doch damit verließ man den Bereich des episodischen Interviews zugunsten anderer Interviewformen.

Das Leitfadeninterview

Leitfadeninterviews zeichnen sich durch eine namensgebende Gemeinsamkeit aus. Das Interview wird strukturiert und gesteuert durch offene Fragen, die die Probandinnen und Probanden animieren sollen, zu den für den Untersuchenden interessanten Aspekten ihre persönliche Meinung und Ansicht mitzuteilen, dem Leitfaden. (vgl. König & Zedler, 1998, S. 157)

Es gibt zahlreiche Unterarten von Leitfadeninterviews. An dieser Stelle werden zwei Beispiele, die wiederum stellvertretend für verschiedene (teils nur namentlich abweichende) andere Formen stehen, vorgestellt.

Das problemzentrierte Interview

Das problemzentrierte Interview als eine Unterform des Leitfadeninterviews wird strukturiert durch einen Interviewleitfaden, der auf theoretischem Vorverständnis des Interviewers über das Interviewthema gründet. Die Leitfragen (als offene Fragen formuliert) behandelnd dabei die einzelnen thematischen Schwerpunkte, die erfasst werden sollen, und dienen dazu, den Gesprächsfluss zu unterstützen und zu steuern. Dabei ist zu betonen, dass der Leitfaden nicht zwingend einzuhalten ist, wenn sich aus dem Interviewverlauf eine entsprechende Notwendigkeit ergibt. Es geht also nicht darum, im Vorfeld postulierte Positionen abzufragen, sondern das theoretische Vorverständnis im Dialog mit dem Interviewpartner zu überprüfen. Daher ist auch darauf zu achten, die Vorüberlegungen nicht in die Interviewsituation direkt einfließen zu lassen um die Probandin / den Probanden nicht zu beeinflussen. (vgl. Lamnek, 2002, S. 177–178)

Das problemzentrierte Interview betrachtet dabei die individuellen Handlungen, subjektiver Wahrnehmungen sowie deren Verarbeitungsweisen durch die Probandin / den Probanden.

Flankiert wird das problemzentrierte Interview durch fragebogenbasierte Erfassung von Rahmendaten und Angaben der Probandin / des Probanden, welche im Vorfeld stattfindet. (vgl. Witzel, 2000)

Diese Art der Erhebung von Rahmendaten widerspricht dem Ansatz dieser Untersuchung, die zu erfassenden Kommunikationsprobleme in Kommunikationssituationen zu erfassen. Daher ist es, trotz hoher Eignung, nicht die bestgeeignetste Untersuchungsform.

Das Konstruktinterview

Ziel der Untersuchung ist es, die persönliche Wahrnehmung von Kommunikation(sproblemen) der Probandinnen und Probanden zu erfassen. Es ist dabei nicht davon auszugehen, dass diese standardisiert sind, also verschiedene Probandinnen und Probanden auch das Gleiche meinen wenn sie ähnliche Begrifflichkeiten verwenden. Es ist also wichtig, quasi hinter die Fassade zu schauen und zu verstehen, was die Probandin / der Proband **meint**, nicht was er **sagt**! Hierzu gilt es, die verwendeten „subjektiven Konstrukte“ der Probandinnen und Probanden aufzulösen, um deren Bedeutung zu erfassen.

„-Subjektive Konstrukte sind die für die betreffende Person bei der Rede über eine Situation relevanten Begriffe. So kann für eine Lehrerin das Verhalten eines Schülers unter das Konstrukt „stört“ fallen, für eine andere Lehrerin vielleicht unter das Konstrukt „überfordert“ oder „Provokation“.

- Subjektive Diagnosehypothesen (subjektive Daten) sind Beschreibungen und Deutungen von Situationen auf der Basis der jeweiligen Konstrukte [...].

- Subjektive Ziele sind diejenigen Ziele, die eine Person für sich persönlich als wichtig ansetzt. [...]

- Subjektive Erklärungshypothesen geben Auskunft darüber, was jemand als Ursache für eine bestimmte Situation [...] annimmt. [...]

- Subjektive Strategien sind Annahmen über geeignete Mittel zur Erreichung von Zielen und entsprechen damit den technologischen Regeln in der Tradition verhaltenstheoretischen Erziehungswissenschaft. [...]

Diese Bestimmung von subjektiven Theorien definiert den Gegenstand qualitativer Interviews: Ziel ist es, die subjektiven Konstrukte, subjektiven Ziele, subjektiven Diagnose- und Erklärungshypothesen sowie subjektiven Strategien des jeweiligen Gesprächspartners für eine bestimmte Situation zu erfassen.“ (König & Zedler, 1998, S. 155–156)

Das Konstruktinterview scheint, da es explizit die Wahrnehmungen und Interpretationen dieser durch den Probanden fokussiert, die geeignetste Form der Erhebung für die angestrebte Untersuchung zu sein. Der Ablauf des Interviews folgt hierbei einem festgelegten Vorgehen. Dabei ist zu unterteilen in die Vorbereitung des Interviews und die anschließende Durchführung.

Die Vorbereitung des Konstruktinterviews umfasst folgende Schritte:

1. Festlegung von Untersuchungsziel und Verwendungszweck,
2. Festlegung der Stichprobe,
3. Festlegung der Leitfragen.

Die Durchführung des Konstruktinterviews gliedert sich nicht in Schritten, da das Interview sonst zu stark strukturiert wäre und nicht mehr den Kriterien eines qualitativen Interviews genügen würde. Statt dessen sind, ausgehend von der Grundannahme, dass die vom Interviewpartner verwendeten Konstrukte nicht automatisch verstanden werden sondern deren Bedeutung erst erfragt werden muss, Vorgehensweisen aufgezeigt, die das Klären der Konstrukte erleichtern bzw. erst ermöglichen. Diese sind:

1. Fokussieren einer konkreten Situation,
2. Nachfragen "getilgter" Informationen,
3. Paraphrasieren und Strukturieren. (vgl. König & Zedler, 1998, S. 157–158)

Diese Vorgehensweisen erfolgen direkt im Verlauf des Interviews, sind also im Rahmen der Transkription einsehbar.

3.2 Durchführung der Untersuchung

Festlegung von Untersuchungsziel und Verwendungszweck

Die Kernfrage dieser Untersuchung lautet, wie in Kapitel I dargestellt:

Wenn das Kommunikationsverhalten sich in Online-Kommunikationsszenarien im Vergleich zu präsenzbasierten Kommunikationsszenarien verändert, worin liegen diese Änderungen begründet?

Darauf basierend, besteht das Untersuchungsziel in der Erfassung von subjektiven Konstrukten und Erklärungshypothesen der Untersuchungsprobandinnen und -probanden zu Veränderungen und Problemen in online-basierter Kommunikation. Aus diesen Konstrukten und Erklärungshypothesen lässt sich dann ablesen, ob die Hypothese dieser Arbeit sich in der Wahrnehmung der Probandinnen und

Probanden wiederfindet, bzw. aus den Konstrukten und Erklärungshypothesen ablesen lässt.

Es wird folgende Hypothese untersucht:

Probleme und Unterschiede im Kommunikationsverhalten in Online-Szenarien in Abgrenzung zu präsenzbasierter Kommunikation entstehen maßgeblich durch mangelnde Identifizierbarkeit. Hierbei spielen primär vier Aspekte eine Rolle

- a) **Identifizierbarkeit des Sendenden,**
- b) **Identifizierbarkeit des Empfangenden,**
- c) **Identifizierbarkeit des Kontextes,**
- d) **Identifizierbarkeit des Szenarios.**

Mit dieser Untersuchung wird bezweckt, die Basis für eine Folgeuntersuchung zu legen, die dann – beispielsweise durch eine quantitative Untersuchung – zu Ergebnissen führt, die mediendidaktisch für die Optimierung von webbasierten Lernszenarien genutzt werden können.

Festlegung der Stichprobe

Die Grundgesamtheit der Untersuchung besteht aus allen potenziellen Nutzerinnen und Nutzern von E-Learning-Angeboten. Es ist zu erwarten, dass diese eine hohe Internetaffinität, Erfahrungen in der Nutzung verschiedener Varianten von Online-Kommunikation und ein Interesse an der Nutzung webbasierter Kommunikationsmöglichkeiten mitbringen.

Diese Grundgesamtheit ist immer noch relativ unüberschaubar, so dass ich mich hier auf deutschsprachige Personen beschränke.

Mehrheit der deutschen Großunternehmen setzt eLearning ein

Rund zwei Drittel der Unternehmen bieten das computergestützte Lernen flächendeckend, also für alle Standorte und Unternehmensteile, an. Weitere 13 Prozent stehen kurz davor, eLearning in der betrieblichen Aus- und Weiterbildung einzuführen (5% konkrete Planungen, 8% längerfristig geplant).

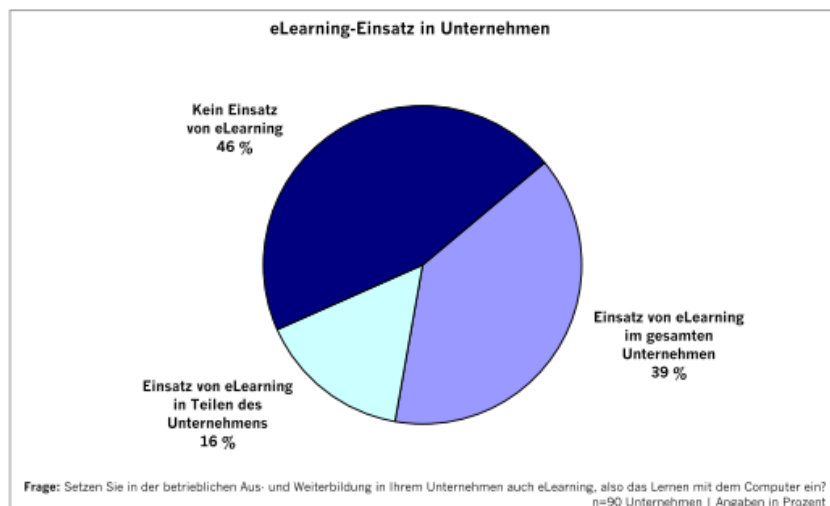


Abbildung 2: Nutzung von E-Learning in deutschen Unternehmen (Fritsch, 2010, S. 7)

Obenstehende Grafik zeigt, welches Potenzial alleine in der betrieblichen Nutzung von E-Learning steckt. Hierbei sind die Personen, die E-Learning-Angebote privat nutzen noch nicht eingeschlossen.

Da dies eine immense Größenordnung ist, ist davon auszugehen, dass Faktoren wie Alter, Geschlecht etc. zu diesem Zeitpunkt zu vernachlässigen sind, da alle Gruppen in relevanten Größenordnungen inkludiert sein werden. Folgeuntersuchungen können dann gezielt auf diese Kriterien eingehen.

Leitfragen

„Bei einem Leitfaden handelt es sich um eine Liste mit Fragen und Intervieweranweisungen, die ausformuliert sowie in eine bestimmte (nicht beliebige) Reihenfolge gebracht worden sind. Diese Liste

- *deckt alle Themen ab, um die es bei der Befragung gehen soll (bei einer Interviewserie auch nötig, um die Vergleichbarkeit zu sichern),*
- *gibt dem Interviewer Sicherheit (man kann nichts vergessen und hat etwas, woran man sich beim Gespräch festhalten kann), und*
- *dient zugleich als Wissens-Stütze. “ (Meyen, Löblich, Pfaff-Rüdiger & Riesmeyer, 2011, S. 91)*

Die durchzuführenden Konstruktinterviews wurden im Zeitraum Juli bis September 2012 durchgeführt. Basis dabei waren sieben Leitfragen. Angestrebt war, die Interviews nicht länger als 60 Minuten werden zu lassen.

Folgende Leitfragen wurden verwendet:

Leitfrage 1: Beschreiben Sie Ihr Erleben von Kommunikation im Internet / online!

Leitfrage 2: Was ist Ihnen dabei positiv aufgefallen, was eher negativ?

Leitfrage 3: Welche der genannten Punkte würden so bei „normaler“ Kommunikation ohne Webunterstützung eher nicht auftreten und wieso?

Leitfrage 4: Können Sie Ereignisse oder Erlebnisse beschreiben, in denen Sie oder jemand mit dem Sie kommuniziert haben sich „online“ anders verhalten haben / hat, als Sie / er / sie es „offline“ getan hätten / hätte?

Leitfrage 5: Was sind Ihrer Auffassung nach Ursachen eines Kommunikationsunterschiedes?

Leitfrage 6: Wo und inwiefern sehen Sie diese Unterschiede eher positiv, wo eher negativ?

Leitfrage 7: Wie gehen Sie vor, um hieraus entstehende Kommunikationsprobleme wie zum Beispiel Missverständnisse zu vermeiden?

Im Vorfeld wurden, außerhalb der Aufzeichnung des Interviews, die Probandinnen und Probanden umfassend über das Projekt, die Untersuchungsziele sowie den Verwendungszweck und das weitere Vorgehen aufgeklärt.

„Auch wenn der Befragte bereits bei der Terminabsprache oder von den Vermittlern (bei einer Rekrutierung über Dritte) informiert worden ist, sollte noch einmal erzählt werden,

- wer man ist, worum es geht und wer alles befragt werden soll (Thema, Entstehungskontext: etwa ein Seminar oder die Abschlussarbeit),*
- was alles passieren wird (ungefähre Dauer, Aufzeichnung per Tonband, eventuell Weitergabe des Protokolls an andere Forscher),*
- worauf es ankommt (einfach offen sprechen, keine Angst vor falschen Antworten) und*
- was nicht zu befürchten ist (Aufhebung der Anonymität, Veröffentlichung ohne Autorisierung) . “ (Meyen et al., 2011, S. 92)*

Insbesondere der Aspekt der Anonymität spielte hier eine große Rolle, so dass zusätzlich zu den oben aufgeführten Leitfragen die Eröffnungsfrage die Probandinnen und Probanden auffordert, sich mit den Angaben vorzustellen, die in der Transkription und damit in dieser Arbeit verwendet werden dürfen. So war gewährleistet, dass nur zur Verwendung freigegebene Daten genutzt werden.

Zusätzlich wurde mit den Probandinnen und Probanden vereinbart, dass die Interviews nach der Transkription in einem zusätzlichen Überprüfungsschritt freigegeben werden. Sollten die Probandinnen und Probanden sich missverstanden fühlen oder ggf. einzelne Aussagen nicht mehr vertreten können, kann hier korrigierend eingegriffen werden. Dieses Vorgehen dient der Validierung der Interviews.

„Im Zusammenhang mit der Erfassung subjektiver Theorien werden dabei v. a. zwei Formen der Validierung diskutiert: die kommunikative Validierung und die Handlungsvalidierung

Kommunikative Validierung wird [...] als Übereinstimmung zwischen Interviewer und Interviewpartner über die Rekonstruktion der subjektiven Theorien definiert. [...]

Eine andere Möglichkeit ist von Fromm (1987) entwickelt worden, wo der Interviewer als Grundlage für die kommunikative Validierung eine schriftliche Zusammenfassung der subjektiven Theorie erstellt, die dann vom Interviewpartner ggf. ergänzt oder abgeändert wird. [...]

Unter der Fragestellung, wie weit subjektive Theorien tatsächlich das Handeln bestimmen, lässt sich Handlungsvalidierung (oder explanative Validierung) als

Übereinstimmung zwischen subjektiver Theorie und entsprechendem Handeln definieren.“ (König, 2002, S. 61–62)

Probandinnen und Probanden

Um eine ausreichende Anzahl Probandinnen und Probanden zu erreichen – angestrebt war eine Zahl zwischen 5 und 10 – wurden folgende Kanäle genutzt:

- Aufruf via Facebook
- Aufruf via Google+
- Aufruf via Twitter

Folgender Aufrufertext wurde verwendet:

„Für eine wissenschaftliche Studie zum Kommunikationsverhalten in sozialen Netzwerken suche ich noch Interviewpartner. Die Interviews werden per Skype durchgeführt und nehmen etwa 30 - 60 Minuten in Anspruch.

Solltet Ihr / Sollten Sie Interesse haben, mich dahingehend zu unterstützen, würde ich mich über eine Rückmeldung freuen.

Die Ergebnisse der Untersuchung werden auf Wunsch anonym behandelt. JedeR TeilnehmerIn erhält nach Abschluss bei Interesse die Studienergebnisse.

Vielen Dank im Voraus!“

Abbildung 3: Aufruf zur Studienteilnahme

Insgesamt erklärten sich 11 Personen bereit, als Probandinnen / Probanden zur Verfügung zu stehen. Leider kamen allerdings fünf Interviews nicht zustande, da

- kein Termin gefunden werden konnte,
- die Person nach Vorstellung der geplanten Untersuchung ihr Interesse zurückzog,
- die erforderliche Technik nicht verfügbar war und auch nicht beschafft werden konnte,
- die Bereitschaft zum Interview nur bei einer textbasierten Durchführung vorlag.

Insgesamt wurden fünf Interviews durchgeführt, wobei alle Interviews innerhalb des geplanten Zeitrahmens blieben.

Die Interviews wurden per Skype durchgeführt und mittels der Software „CallGraph“ aufgezeichnet. CallGraph ist eine kostenlos verfügbare Software, die von der Firma

Sedna Wireless Pvt. Ltd. entwickelt wurde. Die Software dient eigentlich dazu, die Aufzeichnungen von Skype-Gesprächen vereinfacht an einen kostenpflichtigen Transkribierungsdienst (Scribie.com) zu übermitteln. CallGraph liefert allerdings auch – wenn man den Transkribierungsdienst nicht nutzen möchte – eine hochwertige MP3-Datei, welche in der vorliegenden Untersuchung als Basis der Transkripte diente. Alle Interviews wurden von den Probandinnen und Probanden geprüft und in der in der Anlage vorliegenden Form freigegeben.

Probleme

Im Zuge der Interviewdurchführung traten mehrere Probleme auf, die teilweise eine Interviewdurchführung im Vorfeld verhinderten bzw. zu einem Abbruch des Interviews führten. Doch auch bei erfolgreich durchgeführten Interviews ergaben sich teilweise Probleme, die relevant für zukünftige Untersuchungen sein können und daher erwähnt werden sollen.

Es lässt sich hierbei unterscheiden in

- technische Probleme
- logistische Probleme
- inhaltliche Probleme
- systematische Probleme

Technische Probleme

Die Interviews wurden, wie obenstehend erläutert, mittels Skype durchgeführt. Im Vorfeld der Untersuchung wurde das Risiko einer Interviewdurchführung mittels Skype gering eingeschätzt und wenn, dann eher auf der systematischen Ebene gesehen (siehe unten). Es zeigte sich allerdings, dass entgegen der Vorerwartung nicht davon auszugehen ist, dass Skype eine ausreichend hohe Verbreitungsgröße hat, bzw. ausreichende Nutzungserfahrungen der Probandinnen und Probanden vorliegen. Dies führte dazu, dass ein Interview nicht zustande kam, da der Proband nur zu einer textbasierten Interviewdurchführung (über den Skype-Chat) bereit war. Ein weiteres Interview musste abgebrochen werden, da die Probandin außer Stande war, vorliegende technische Probleme mit seinem Mikrofon zu beheben. Ein neuer Termin wurde geplant, kam aber dann (von Probandinnenseite aus) nicht mehr zustande.

Auch in der Durchführung der erfolgreichen Interviewtermine traten mitunter technische Probleme auf. So musste ein Interview unterbrochen werden, um den genutzten Rechner neu zu starten. Anschließend konnte es allerdings ohne weitere Probleme fortgeführt werden.

Hieraus ergibt sich, dass für vergleichbare Untersuchungen deutlicher im Interviewaufruf auf die technischen Rahmenbedingungen hingewiesen werden sollte. Wenn möglich sollte ebenfalls eine Alternative eingeplant werden, beispielsweise ein Face-to-Face-Interview.

Logistische Probleme

Einer der Gründe Skype einzusetzen war unter anderem die teilweise große räumliche Distanz zu den Probandinnen und Probanden irrelevant zu machen sowie eine erhöhte zeitliche Flexibilität zu erzeugen. Es zeigte sich allerdings, dass es trotzdem nicht möglich war, für alle Interviews einen Termin zu finden, da auf Probandinnen- und Probandenseite teils keine Zeitfenster von mehr als 15 Minuten eingeräumt wurden.

Erklärt werden kann dies eventuell durch einen gewissen sozialen Druck, den ein Interviewaufruf über soziale Netzwerke erzeugt. Die Probandinnen und Probanden stehen bei dieser Art des Aufrufs in einer wie auch immer gearteten sozialen Beziehung zum Untersuchenden, so dass es gegebenenfalls dazu führen kann, dass einzelne Probandinnen und Probanden sich bereiterklären, sich interviewen zu lassen ohne tatsächlich Interesse daran zu haben. Hier ist die auf die generelle Bereitschaft folgende Terminabsprache eine einfache Möglichkeit, zwar generell Unterstützung zu signalisieren, ohne jedoch tatsächlich aktiv zu werden.

Ein weiteres Problem ist der generelle Zeitkorridor der Interviews. Durch den erheblichen Aufwand für die Organisation und Durchführung der Interviews lag zwischen der generellen Bereitschaft, sich interviewen zu lassen und einem möglichen Termin teils ein Zeitraum von zwei Monaten. In dieser Zeit hat offenbar bei einigen Probandinnen und Probanden das Interesse soweit nachgelassen, dass sie nicht mehr zur Verfügung standen.

Für folgende Untersuchungen impliziert dieses Ergebnis, dass im Idealfall alle Interviews möglichst bald nach dem Aufruf zur Teilnahme erfolgen sollten. Auch sollte der Aufruf zur Teilnahme (zusätzlich) über offenere Kanäle erfolgen, so dass mehr Probandinnen und Probanden ohne persönliche Beziehung zum Untersuchenden teilnehmen können.

Es scheint sinnvoll, die Interviews gegebenenfalls in mehreren zeitlichen Blöcken durchzuführen um eine zeitnahe Befragung zu gewährleisten.

Inhaltliche Probleme

Es zeigte sich im Rahmen der Durchführung der Interviews, dass die meisten Probandinnen und Probanden webbasierte Kommunikation fast ausschließlich auf

E-Mail und Skype beziehen. Intendiert war eine stärkere Orientierung in Richtung sozialer Netzwerke etc., so dass hier die Aussagen der Probandinnen und Probanden nur teilweise in die erwartete Richtung gingen. Die Ursache hierfür liegt in zwei Aspekten. Einerseits ist die Formulierung des Interviewaufrufes (Seite 11) zu offen gewesen. Bei folgenden Untersuchungen sollte (so es denn eine Einschränkung gibt) bereits in der Formulierung der Beteiligungsaufforderung stärker definiert werden, was von den Probandinnen und Probanden (inhaltlich) erwartet wird, bzw. welche Aspekte erhoben werden sollen, so dass zur Teilnahme bereite Personen bereits im Vorfeld entscheiden können, ob sie relevante Aspekte einbringen können. Zusätzlich kann es gegebenenfalls sinnvoll sein, im Interviewvorfeld die Probandinnen und Probanden stärker dahingehend zu informieren, in welche Richtung die Untersuchung abzielt.

Andererseits sind auch die Leitfragen nicht zielscharf genug formuliert. Hier scheint es ratsam, bei folgenden Untersuchungen ggf. komplexere Leitfragen einzusetzen, die dann exakter auf die Zielstellung der Untersuchung abzielen und parallel dazu diese im Vorfeld in Probeinterviews zu testen. Durch die relativ geringe Zahl von sich bereit erklärenden Personen war ein Probelauf leider in dieser Untersuchung nicht möglich, hätte aber voraussichtlich Abhilfe geschaffen.

Systematische Probleme

Durch die Durchführung der Interviews per Skype war abzusehen, dass bestimmte Probleme auftreten können, die ihre Begründung in der fehlenden Möglichkeit haben, nichtsprachliche Signale zu senden bzw. zu empfangen. Dies wurde im Vorfeld als Risiko erkannt, so dass in den Interviews gezielt gegengesteuert werden konnte. Vor Beginn der einzelnen Interviews wurden die Probandinnen und Probanden auf eventuelle Verzögerungen, Überlappungen und Unterbrechungen hingewiesen, ebenso darauf, dass ggf. kurze Sequenzen der Stille eintreten können, wenn etwas notiert wird. Somit wurde das Problem deutlich reduziert. Trotzdem war es für mich als Interviewer schwieriger, die Interviews durchzuführen, da die körpersprachlichen Signale der Probandinnen und Probanden fehlten. Gerade bei Konstruktinterviews erkennt der Interviewer oft an den körperlichen Reaktionen des Gegenübers, ob ein kritischer (und damit oft besonders relevanter) berührt wurde. Als Konsequenz habe ich besonderen Wert darauf gelegt, klar und eindeutig zu sprechen und zu formulieren, so dass die Probandinnen und Probanden auch ohne die unterstützenden körpersprachlichen Signale in der Lage waren, meine Fragen richtig zu deuten. Dennoch gilt es, Interviews über rein auditive Kanäle mit Vorsicht einzusetzen. Das Thema dieser Untersuchung ist nicht so sensibel, dass mit kritischen Situationen zu rechnen gewesen wäre und es sind auch keine solchen

eingetreten. Sensiblere oder heiklere Themen sollten allerdings nicht auf diese Weise erhoben werden, um die Gefahr einer ungewollt kritischen Entwicklung zu minimieren.

Für diese Untersuchung ist der Einsatz von Skype allerdings konsequent gewählt, da das gegebenenfalls erfolgende Reduzieren der Kanäle eines der beschriebenen Kommunikationsprobleme ist.

3.3 Annahmen

Um eine Überprüfbarkeit der Hypothese zu ermöglichen, ist es wichtig, diese in klare Erwartungshaltungen bzgl. der Untersuchungsergebnisse zu formulieren, die dann untermauert oder falsifiziert werden können. Ausgehend von der obenstehend formulierten Erwartung bezüglich der Untersuchungsergebnisse ergeben sich folgende Annahmen:

Es wird erwartet, dass

- a) die Probandinnen und Probanden Probleme in webbasierten Kommunikationsszenarien identifizieren,**
- b) diese Probleme in präsenzbasierten Kommunikationsszenarien so nicht oder nur abgeschwächt relevant sind,**
- c) diese Probleme ihre Gründe darin haben, dass**
 - c.1) die Senderin / der Sender nicht ausreichend identifizierbar ist,**
 - c.2) die Empfängerin / der Empfänger nicht ausreichend identifizierbar ist,**
 - c.3) der Kontext nicht ausreichend identifizierbar ist und / oder**
 - c.4) das Szenario nicht ausreichend identifizierbar ist.**

4. Ergebnisse

Meiner Untersuchung liegen drei Annahmen zugrunde. Im Folgenden werden die Ergebnisse der im Rahmen dieser Untersuchung durchgeführten Interviews zu den einzelnen Annahmen dargestellt. Da ich eine qualitative Untersuchung durchführte, werden die Ergebnisse an dieser Stelle nicht statistisch ausgewertet. Der Vorteil der qualitativen Untersuchung (ganzheitlichere Sichtweise, tiefergehende Aussagen, umfassenderes Bild der Meinungen der Probanden etc.) würde durch eine statistische Reduzierung zerstört. Um die anfallende Datenmenge dennoch zu reduzieren wurden die im Anhang angefügten Interviews auf die die jeweiligen Annahme betreffenden Zitate reduziert. Diese Zitate werden untenstehend aufgeführt, wobei Aussagen bei mehreren Annahmen auftreten können sofern sie für mehrere Annahmen von Bedeutung sind. Im nächsten Schritt werden diese Aussagen, die die jeweiligen persönlichen Konstrukte der Interviewpartner darstellen, komprimiert und in einen Bezug zu den Annahmen gesetzt so dass eine Aussage über die Untermauerung der Annahmen möglich wird.

In der tabellarischen Übersicht der Zitate wird jeweils die Nummer des Interviews angegeben. Diese Nummerierung erfolgte chronologisch und findet sich in der Gliederung der Interviewtranskriptionen im Anhang wieder. Folgende Nummerierungen werden verwendet:

Nummer	Probandin / Proband	Transkript-Kapitel	Seite
1	Heri, Philipp	7.4.1 Interview mit Philipp Heri	86
2	Anonym	7.4.2 Interview mit anonymer Probandin	94
3	Berndt, Alexandra	7.4.3 Interview mit Alexandra Berndt	102
4	Riedhammer, Karin	7.4.4 Interview mit Karin Riedhammer	113
5	Hanßen, Marion	7.4.5 Interview mit Marion Hanßen	121

Tabelle 1: Übersicht Interviews

Im Anhang wurden den Interviews Zeilennummern hinzugefügt, die bei der untenstehenden Auflistung der Zitate ebenfalls angeführt werden.

4.1 Annahme 1: Es wird erwartet, dass die Probandinnen und Probanden Probleme in webbasierten Kommunikationsszenarien identifizieren

Nummer (Zitat)	Nummer (Interview)	Zeile	Zitat
1	1	32	Also ich denke, dass man oft schneller wäre mit jemandem zu telefonieren als per Mail etwas zu schreiben oder ein paarmal hin und her zu schreiben, da habe ich manchmal das Gefühl, es wäre effizienter wie früher, dass ich zum Telefon greife und da anrufe.
2	1	57	Ja, ich muss anders formulieren, beim Gespräch kann ich problemlos einen Satz einschieben oder auf Nachfragen hin präzisieren, das kann ich schriftlich weniger. Da muss ich die Informationen von Beginn weg klar rüber bringen damit mein Gegenüber das versteht.
3	1	183	Nein, gerade seit diesem Vorfall den ich vorhin erwähnt habe aus meinem Verein mache ich mir schon Gedanken, was und inwiefern ich welches Medium nutze. Und da habe ich mir vorgenommen, für heikle Geschichten versuche ich Skype und E-Mail zu vermeiden.
4	2	19	Es kann sehr effektiv sein, wenn es nur um ganz kurze Fragen geht oder kurze, konkrete Sachen zu klären sind. Es kann aber ausufernd werden, wenn es dann um komplexere Themen geht.
5	2	27	Interviewer: Und ausufernd bedeutet für dich jetzt in diesem Zusammenhang? Probandin: Dass sich zum Beispiel Redundanzen einstellen oder dass es zum Beispiel schwierig ist, wenn sich Nachrichten überlagern, gerade bei E-Mail denke ich.
6	3	88	Was ich vielleicht negativ finde, das ist vielleicht die Abhängigkeit, die dadurch auch entsteht. Also ich bin schon jemand, der auch immer irgendwie online ist. Und ich müsste mich vielleicht

			manchmal eher zwingen zu sagen, so, jetzt schalt mal für den Moment ein paar Sachen ab. Aber ich finde es eigentlich schön.
7	3	96	Es ist auch schon ein bisschen so ein Mechanismus geworden.
8	3	323	also das, was mir jetzt als erstes in den Sinn gekommen ist, sind so diese Chat-Verläufe, die sich dann überlappen. Der eine redet noch über das eine oder andere schon von was anderem.
9	3	350	Und da natürlich deine Wortwahl und die Form wie du Dinge beschreibst so ausgefeilt und so spezifisch sein müssen, dass da keine Missverständnisse auftreten. Wobei du natürlich im Face to Face Kontakt das auch ganz anders auch machen kannst. Wenn man sich anguckt und du merkst, der versteht das jetzt gerade nicht, was du gesagt hast.
10	4	79	Kritisch sehe ich natürlich, dass man vorsichtig sein muss, gerade bei Leuten die man nicht so gut kennt, dass die einen nicht falsch verstehen. Also, es ist einfacher mit Leuten zu kommunizieren, im Internet, die man auch persönlich sehr gut kennt und schwieriger mit Leuten, die man nur oberflächlich oder gar nicht kennt. Und ich bin mir nicht sicher, ob ich immer die Wirkung auf andere erziele, übers Internet, die ich gerne möchte. Ich hab manchmal den Eindruck, dass meine flapsige, ein bisschen ironische Art, die kommt eben nur bei den Leuten an, die mich wirklich gut kennen. Und dann muss ich bei anderen mich ein bisschen vorsichtiger ausdrücken, aber dessen bin ich mir bewusst, nicht nur durch das Studium.
11	4	248	Ja, das ist der Punkt Zeitfresser. Es ist natürlich, diese ganze Kommunikation, die ja ständig und dauernd sozusagen - wenn wir jetzt Facebook nehmen, in dem ich relativ aktiv bin - die läuft ja ständig und dauernd ab und man hat immer so ein bisschen das Gefühl, wenn man nicht drin ist,

			dann verpasst man etwas.
12	5	28	Also, was ist der Grund, dass du Face to Face bevorzugst? Probandin: Weil ich dann auch in der Mimik oder in der Gestik eine direkte Reaktion auf mein Gesagtes erhalten kann. Das ist mir persönlicher.
13	5	32	Interviewer: Also stört dich sozusagen die Reduzierung auf rein Sprachliches bzw. rein Schriftliches? Probandin: Ja, genau. Also, wenn es möglich ist, dann ziehe ich Face to Face vor.
14	5	40	Weil ich finde auch, das Ambiente, das Drumherum fehlt mir. Also, wenn ich mich mit Freunden treffen möchte, wenn ich mich mit denen unterhalten möchte, dann treffe ich mich in einem Café oder wir gehen gemütlich einen Kaffee trinken oder solche Sachen. Und das fällt ja aus, wenn ich über einen Video-Chat oder was auch immer kommuniziere.
15	5	59	Also ich glaube, wenn man über E-Mail Kontakt miteinander hat oder über einen Chat, vielleicht auch über einen asynchronen Chat, dann ist schon die Chance, dass ein anderer deine Nachricht missdeutet größer, als wenn man miteinander spricht.

Tabelle 2: Zitate zu Annahme 1

Es zeigt sich also, dass von den Probandinnen und Probanden zahlreiche Probleme identifiziert werden. So wird das Telefon – das nicht zur onlinebasierten Kommunikation zu zählen ist – als schneller und effizienter empfunden, unter anderem da eine textbasierte Kommunikation z.B. via E-Mail es notwendig macht, deutlich klarer zu formulieren. Dies sehen die Probandinnen und Probanden mehrheitlich als die einzige Möglichkeit, drohenden Missverständnissen entgegenzuwirken, die primär durch die eventuell Unkenntnis des Gegenübers aber auch durch die Reduzierung der Kommunikationskanäle drohen.

Allerdings werden auch die heutigen onlinebasierten Kommunikationsmöglichkeiten unter anderem aufgrund ihrer Diversität als einerseits effektiver, andererseits aber auch ausufernder empfunden. Die Probandinnen und Probanden weisen mehrfach

auf die Gefahren von Redundanzen, Überlappungen sowie unnötig langen und aufwendigen Kommunikationsverläufen hin, speziell auch, da es mit onlinebasierten Kommunikationsmöglichkeiten einfacher geworden ist, zusätzliche Kommunikationspartnerinnen und Kommunikationspartner hinzuzuziehen. Durch jede involvierte Person steigt natürlich der Aufwand der Kommunikation bei sinkender Zielorientierung.

Als problematisch empfinden die Probandinnen und Probanden – wenn auch nicht unbedingt für sich selbst – die Gefahr einer gewissen „Medienabhängigkeit“. Die nahezu stetige Verfügbarkeit onlinebasierter Kommunikation bewirkt, dass das Nutzen dieser zu einer Art „Mechanismus“ wird und nicht mehr unbedingt einem wirklichen Kommunikationsziel folgt. So wird die Möglichkeit zur Kommunikation zu einem potenziellen „Zeitfresser“, da immer das Gefühl besteht, etwas zu verpassen, wenn man nicht „online“ ist.

4.2 Annahme 2: Es wird erwartet, dass diese Probleme (in webbasierten Kommunikationsszenarien) in präsenzbasierten Kommunikationsszenarien nicht oder nur abgeschwächt relevant sind

Nummer (Zitat)	Nummer (Interview)	Zeile	Zitat
1	1	61	<p>Interviewer: Jetzt hast du ja verschiedene Punkte genannt, die dir positiv oder negativ ganz spontan in Erinnerung sind. Du hast jetzt vieles auch schon direkt im Vergleich gesagt. Wenn du dir jetzt noch einmal die Punkte, primär Effizienz, und dass das Schreiben etwas mühsamer ist, betrachtest, welcher dieser Punkte würden denn bei Kommunikation ohne Web-Unterstützung so nicht auftreten, und wieso? Es wäre ja auch möglich ohne Web-Unterstützung schriftlich zu kommunizieren. Wäre das dann genauso?</p> <p>Proband: Das wäre noch viel schlimmer! Viel mühsamer, weil ich ja sehr lange warten muss bis ich eine Antwort erhalte, also, ich muss einen Brief schreiben, ich muss den auf die Post bringen, der wird geschickt, dann kommt er frühestens einen Tag später an, dann muss die Person dasselbe</p>

			<p>machen, schickt mir einen Brief zurück, da vergehen locker 2-3 Tage bis man eine Antwort erhält. Deshalb würde ich das als viel mühsamer erachten. Da wäre es viel einfacher zu telefonieren.</p>
2	1	76	<p>Vielleicht der einzige negative Punkt ist für mich, dass man manchmal zu schnell eine Nachricht verfasst, zu wenig überlegt. Das wäre sicher bei einer schriftlichen Kommunikation per Post wahrscheinlich noch durchdachter. Also dass ich mir besser überlege, was will ich von dieser Person und das entsprechend dann anders schreiben.</p>
3	1	101	<p>Früher hätte man sich wahrscheinlich eher getroffen, ich wäre zu ihm hochgegangen und hätte die Probleme mit ihm direkt besprochen.</p>
4	1	108	<p>Nein, ich schätze das positiv ein. Ich würde das gerne auch mehr wieder so machen. Aber ich ertappe mich dann selber, dass es einfach oft halt schnell gehen muss und deshalb ruft man an oder schreibt per Skype eine Nachricht. Ich denke, das ist eine Folgerung der Zeit heute, dass Schnellebige.</p>
5	2	27	<p>Interviewer: Und ausufernd bedeutet für dich jetzt in diesem Zusammenhang?</p> <p>Probandin: Dass sich zum Beispiel Redundanzen einstellen oder dass es zum Beispiel schwierig ist, wenn sich Nachrichten überlagern, gerade bei E-Mail denke ich.</p>
6	2	31	<p>Interviewer: Und für dieses überlagern, hast du da möglicherweise ein konkretes Beispiel? Wie sich so etwas entwickelt bzw. wie sich so etwas ausdrückt?</p> <p>Probandin: Ja, wenn es teilweise dann eben zeitgleich passiert, man weiß ja nicht, was der andere gerade schreibt. Und dann postet der eine und der andere gleichzeitig oder relativ darauf aber hat gar nicht mehr geguckt was der andere</p>

			überhaupt geschrieben hat. Und dann fasert das auseinander.
7	2	46	Probandin: Ich finde es sehr positiv, eben auch dieses asynchrone. Wenn ich jetzt irgendwo etwas poste erwarte ich ja nicht sofort eine Antwort. Wenn ich jemanden anrufe dann störe ich den womöglich gerade in irgendetwas ganz anderem. Und so habe ich eben die Möglichkeit, jemandem etwas mitzuteilen, was vielleicht jetzt gerade nicht super wichtig ist oder super dringend ist aber dann trotzdem von dem anderen wahrgenommen oder abgerufen werden kann. Dann, wenn den das gerade interessiert.
8	2	53	Aber wenn ich jetzt ans Büro denke, da gibt es ja auch teilweise diese Terror-E-Mails, wo man dann jemand anderem etwas CC auch postet, damit er das auch mitgekriegt hat. Das ufert dann auch wieder aus in teilweise Schwemmen von E-Mails, die man dann auch wieder nicht liest.
9	2	72	Was teilweise etwas schwierig ist, sind so diese Zwischentöne. Die darzustellen. Also wenn man etwas sagt bzw. schreibt, da kann es oft passieren, dass jemand anders das in den falschen Hals kriegt. Weil es eben schwierig ist, noch darzustellen, dass man das nicht so gemeint hat.
10	2	77	Dann müsste man eigentlich viel mehr schreiben, um Dinge zu transportieren, die in einem Gespräch oder sogar am Telefon oft in einem kurzen Nachsatz direkt dargelegt werden können. Da kann es dann auch schnell zu Missverständnissen kommen.
11	2	91	Weil man ja auch nicht viel zu viel schreiben möchte, das liest dann ja eh keiner, und wenn man es dann kurz macht ist es manchmal schwierig, ein Mittelding zu finden, man braucht sehr lange, um so zu formulieren, was man meint, dass es so ankommt wie man es eigentlich meint.

12	2	95	<p>Interviewer: Und damit wäre dann ja irgendwie der Punkte Effektivität, den Du eben genannt hast, annulliert. Wenn man dann hinterher fast genauso lange schreibt wie man für klassische Kommunikation bräuchte.</p> <p>Probandin: Ja oder sogar noch viel länger eben. Sobald es da eben um Abstimmungen geht, die nicht so banal sind, naja, selbst Termin kann ausufernd sein. Da wird es dann schnell schwierig.</p>
13	2	143	<p>Diese langen Schleifen zum Beispiel. Man reagiert dann ja eher direkt auf den anderen und kann dann teilweise auch Sachen schon vorwegnehmen. Und diese ganzen Zwischentöne und dieses lange Überlegen, wie formuliere ich es jetzt am besten, dass der andere es nicht so auffasst, wie er es eventuell auffassen könnte, das ist schon einfacher in der Regel.</p>
14	3	165	<p>Ja ich glaube, dieser Zwang würde nicht auftreten. Ich meine, man macht sich vielleicht trotzdem Gedanken was macht der gerade, aber ich kann es ja nicht kontrollieren.</p>
15	3	350	<p>Und da natürlich deine Wortwahl und die Form wie du Dinge beschreibst so ausgefeilt und so spezifisch sein müssen, dass da keine Missverständnisse auftreten. Wobei du natürlich im Face to Face Kontakt das auch ganz anders auch machen kannst. Wenn man sich anguckt und du merkst, der versteht das jetzt gerade nicht, was du gesagt hast.</p>
16	4	40	<p>Allgemein gesagt bin ich ein sehr kommunikativer Typ, ich rede einfach gern mit Menschen. Ob das privat oder fachlich ist, ich brauche den Austausch einfach dringend. Und für mich ist jetzt zum Beispiel gerade, weil ich von zuhause aus arbeite, die Kommunikation übers Internet eine Möglichkeit, mich nicht vollkommen vereinsamt zu fühlen und den Kontakt nach außen zu haben.</p>
17	4	47	<p>Das erfüllt für mich im Moment viel das Internet,</p>

			andererseits ist es für mich jetzt auch eine Möglichkeit, wieder professioneller in Kontakt zu treten mit Wissenschaftlern und mich mit denen wissenschaftlich auszutauschen.
18	4	59	Also manche Leute fallen da jetzt ein bisschen raus, mit denen ich eigentlich auch ganz gerne Kontakt hätte, weil sie das Medium eben nicht so nutzen wie ich. Dafür ist es mit anderen Personen intensiver geworden.
19	4	79	Kritisch sehe ich natürlich, dass man vorsichtig sein muss, gerade bei Leuten die man nicht so gut kennt, dass die einen nicht falsch verstehen. Also, es ist einfacher mit Leuten zu kommunizieren, im Internet, die man auch persönlich sehr gut kennt und schwieriger mit Leuten, die man nur oberflächlich oder gar nicht kennt. Und ich bin mir nicht sicher, ob ich immer die Wirkung auf andere erziele, übers Internet, die ich gerne möchte. Ich hab manchmal den Eindruck, dass meine flapsige, ein bisschen ironische Art, die kommt eben nur bei den Leuten an, die mich wirklich gut kennen. Und dann muss ich bei anderen mich ein bisschen vorsichtiger ausdrücken, aber dessen bin ich mir bewusst, nicht nur durch das Studium.
20	4	123	Ich denke mal, du musst im Internet mit dieser Art von Kommunikation vorsichtiger umgehen. Eben weil sie so reduziert ist.
21	4	144	Dass man, wenn man bestimmte Themen in dieser Internetkommunikation selbst hervorhebt, weil man eben auch das ein bisschen bekannter machen will. Im realen Leben würde man, wenn man sich so trifft und sich so unterhält, dieses Thema gar nicht so als so präsent wahrnehmen.
22	4	172	Ja, was mir so aufgefallen ist, ist, dass die Kommunikation anders abläuft je nachdem wie alt man ist. Also ich bin ja im Kontakt mit, sagen wir mal, ich bin eigentlich eine der Älteren mit denen ich in Kontakt stehe. Eine ganz große Gruppe von

			Leuten, mit denen ich in Kontakt stehe im Internet sind um die zehn Jahre jünger als ich, wenige sind älter, es gibt ein paar, aber nicht so viele. Und dann gibt es ja noch die Gruppe der Nichten und Neffen, die Youngster, die das ja ganz intensiv betreiben, aber ganz anders.
23	4	179	die Nachrichten innerhalb dieser Gruppe, die ich so mitbekomme, sind kürzer, noch pointierter, oft verstehe ich die natürlich nicht, weil es ein gewisser Code ist
24	4	213	Also ich sehe das, dass man mal schnell und flott in einer anderen Sprache das Medium nutzt und es in Ordnung ist, aber ich sehe auch, dass die jüngeren auch noch einen Lernprozess vor sich haben, um dann so etwas ein bisschen vernünftiger zu machen, und da versuche ich dann sozusagen auch schon einmal ein bisschen helfend zu wirken und hoffe, ich nerve die dann nicht: was will die olle Tante mit ihren doofen Tipps
25	4	248	Ja, das ist der Punkt Zeitfresser. Es ist natürlich, diese ganze Kommunikation, die ja ständig und dauernd sozusagen - wenn wir jetzt Facebook nehmen, in dem ich relativ aktiv bin - die läuft ja ständig und dauernd ab und man hat immer so ein bisschen das Gefühl, wenn man nicht drin ist, dann verpasst man etwas.
26	4	263	Aber online ist es doch eine gewisse Sogwirkung, dass man da dran bleibt.
27	4	276	Aber mit dieser ständigen online Kommunikation wird es natürlich nicht leichter, die Versuchung ist eben direkt auf dem Medium, mit dem ich auch arbeite, ständig da, ich muss nicht einmal aufstehen, da muss ich ein wenig auch persönlich aufpassen.
28	5	28	Interviewer: Also, was ist der Grund, dass du Face to Face bevorzugst? Probandin: Weil ich dann auch in der Mimik oder in der Gestik eine direkte Reaktion auf mein

			Gesagtes erhalten kann. Das ist mir persönlicher.
29	5	59	Also ich glaube, wenn man über E-Mail Kontakt miteinander hat oder über einen Chat, vielleicht auch über einen asynchronen Chat, dann ist schon die Chance, dass ein anderer deine Nachricht missdeutet größer, als wenn man miteinander spricht.
30	5	69	Interviewer: Und das würde bei normaler Kommunikation deiner Meinung nach also eher nicht auftreten, dass man aneinander vorbeiredet? Probandin: Passiert auch, aber ich glaube, das kann man dann schneller aus dem Weg räumen. So eine Situation sieht man dann einfach schneller und kann dann auch schneller darauf reagieren. Und dann dementsprechend die Sache aus dem Weg räumen.

Tabelle 3: Zitate zu Annahme 2

Auch wenn wie obenstehend beschrieben die Online-Kommunikation als oft aufwendig beschrieben wird, wird von den Probandinnen und Probanden betont, dass eine schriftliche Kommunikation auf dem klassischen, sprich postalischen Weg noch deutlich aufwendiger wäre. Hier wird also die mündliche Kommunikation (ohne Online-Nutzung) mit der textbasierten Online-Kommunikation (bspw. Per E-Mail) verglichen. Allerdings wird die „klassische“ Text-Kommunikation als durchdachter empfunden.

Die direkte Face to Face-Kommunikation schätzen die Probandinnen und Probanden besonders wegen der kürzeren Wege und weil im Gegensatz zur Online-Kommunikation die „Zwischentöne“ erkennbar sind. Das Fehlen dieser „Zwischentöne“ in onlinebasierter Kommunikation erschwert das Verständnis. Ebenfalls erschwert wird die Möglichkeit, frühzeitig zu reagieren und ggf. etwas vorwegzunehmen.

Deutlich positiver als bei präsenzbasierter Kommunikation wird die Möglichkeit eingeschätzt, Kommunikationsprozesse zu initiieren und am Laufen zu halten. So ermöglicht es onlinebasierte Kommunikation den Probandinnen und Probanden nach ihrer Einschätzung, Kontakt zu Personen aufzunehmen, zu denen sie ansonsten keinen Zugang hätten, bzw. zu denen sie diesen verloren hätten. Die dabei existierende Möglichkeit der Nutzung asynchroner

Kommunikationswerkzeuge (obwohl sie kurzfristiger und schneller als der postalische Weg sind) reduziert in den Augen der Probandinnen und Probanden das Störpotenzial, da die Kommunikationspartnerin / der Kommunikationspartner selbst entscheiden kann, wann und in welcher Art er in die Kommunikation einsteigt.

Allerdings bemerken die Probandinnen und Probanden, dass im Gegenzug die Kommunikation mit Nicht-Nutzerinnen und -Nutzern digitaler Medien abnimmt oder zum Erliegen kommt.

Deutlich größer als in präsenzbasierter Kommunikation schätzen die Probandinnen und Probanden das Risiko von Redundanzen und Überlagerungen, aber auch von Missverständnissen und Fehldeutungen ein. Diese Sorge zieht sich durch alle Interviews. Verursacht wird dies nach Meinung der Probandinnen und Probandenden unter anderem durch

- das erleichterte Hinzuziehen weiterer Kommunikationspartnerinnen und Kommunikationspartner,
- die Synchronität der Kommunikation (bei gleichzeitiger Verzögerung),
- die Erfordernis, mit möglichst wenigen Worten möglichst viel Information transportieren zu müssen,
- die Reduzierung der Reichhaltigkeit der Botschaften im Vergleich beispielsweise zu Face2Face-Kommunikation.

Diese Punkte bewirken, dass die Kommunikation in den Augen der Probandinnen und Probanden unpersönlicher wird, umso mehr, wenn die Kommunikationspartnerin / der Kommunikationspartner persönlich nicht bekannt ist. Zusätzlich wird auch das Problem betont, den geeigneten Mittelweg zwischen einem möglichst reduzierten Risiko eines Missverständnis und einem akzeptablen Kommunikationsumfang zu finden, insbesondere, da eine zu umfangreiche Kommunikation den Effizienzgewinn annullieren würde.

In Kapitel 4.1 wurde auf die Gefahr hingewiesen, in einer gewissen Weise abhängig von onlinebasierter Kommunikation zu werden. Dies wurde von den Probandinnen und Probanden unter anderem auch als eine Art Kontrollzwang beschrieben, der bei „klassischer“ Kommunikation nicht so auftritt, da die Möglichkeiten, ihn auszuüben nicht existieren, bzw. das Maß von sozialer Akzeptanz überschreiten würden. Doch auch die Möglichkeit ständiger Kommunikation ist in den Augen der Probandinnen und Probanden riskant, wenn aus der Möglichkeit das Gefühl eines Zwangs wird. Hierbei spielt auch eine Rolle, wo das Medium angesiedelt ist. Durch die ständige Verfügbarkeit der onlinebasierten Kommunikation auf Geräten, die im Alltag unumgänglich sind (Handies, PCs, inzwischen teilweise sogar Fernseher u.Ä.) liegt

die Versuchung direkt auf dem Medium, dessen Nutzung nicht oder nur schwerlich vermieden werden kann. Hierdurch steigt das Potenzial „mal eben zu schauen“ und sich in onlinebasierter Kommunikation zu verlieren.

Allerdings wird auch klar festgestellt, dass es kein Zurück geben kann und sollte. Die Vorteile onlinebasierter Kommunikation werden von den Probandinnen und Probanden klar erkannt und wertgeschätzt. Aber es wird als wichtig eingeschätzt, die Nutzung dieser Medien zu erlernen um den existierenden Gefahren adäquat begegnen zu können.

4.3 Annahme 3: Es wird erwartet, dass diese Probleme (in webbasierten Kommunikationsszenarien) ihre Gründe darin haben, dass a) die Senderin / der Sender nicht ausreichend identifizierbar ist, b) die Empfängerin / der Empfänger nicht ausreichend identifizierbar ist, c) der Kontext nicht ausreichend identifizierbar ist, d) das Szenario nicht ausreichend identifizierbar ist.

Nummer (Zitat)	Nummer (Interview)	Zeile	Zitat
1	1	169	Ich denke, dass das mit fremden Personen schwieriger ist per Skype auf derselben Ebene zu diskutieren als mit Leuten die mir nahe stehen. Wenn ich mich mit einem guten Kollegen per Skype unterhalte, dann ist das nicht anders, als wenn ich ihn direkt treffe.
2	1	208	Aber auch schon vielleicht gewisse Dinge nicht geschrieben weil ich davon ausgehe, dass eine E-Mail weitergeleitet werden könnte, aber noch in sehr wenigen Fällen.
3	1	220	Und einmal hatte ich von einer Kollegin von ihm, einer Dozentin aus derselben Fachschaft, eine ziemlich scharfe E-Mail erhalten die mich extrem kritisierte. Und dann habe ich der geantwortet und ihn in die Blindkopie gesetzt, damit er mal sieht, wie der Ton so daherkommt aus seiner Fachschaft.
4	1	267	Es ist mir auch schon passiert, dass ich eine Mail

			geschrieben habe und dann von Dritten gespürt habe, dass die diese Mail gelesen haben – ich aber davon nichts wusste. Also das irgendwie im Gespräch dann gewisse Sachen aufgenommen wurden wo ich wusste, dass habe ich der andere Person geschrieben und ich auch ziemlich sicher war, dass der meine E-Mail an diese Person weitergeleitet hat – ich aber davon nichts wusste.
5	2	110	<p>Interviewer: Das sind ja jetzt hauptsächlich Punkte aus dem dienstlichen Segment gewesen. Hast du aus deinem privaten Segment auch irgendwie in Erinnerung, dass da Dinge schief gelaufen sind aufgrund, dass man Online-Kommunikation verwendet hat?</p> <p>Probandin: Nein, eher weniger. Da kenne ich die Leute und die kennen mich, da ist es dadurch einfacher so zu Schreiben, dass die anderen das auch verstehen.</p>
6	2	116	<p>Interviewer: Das heißt also, für dich ist ein Unterschied ob du deinen Gesprächs- oder Kommunikationspartner kennst, also tatsächlich auch offline kennst. Um es ein bisschen platt zu sagen.</p> <p>Probandin: Ja, auf jeden Fall.</p>
7	2	121	<p>Probandin: Gerade, weil ich da besser einschätzen kann wie ich da kommunizieren kann.</p>
8	2	126	<p>Oder dann ist mir eben viel schneller klar, warum jemand jetzt gerade so reagiert wie er reagiert. So dass ich dann noch einmal nachfassen kann. Und dann gegebenenfalls etwas berichtigen kann.</p>
9	2	175	<p>Interviewer: Würdest du sagen, das spielt online auch eine Rolle, dass beide die gleiche Vorstellung haben, was sie gerade für ein Setting sozusagen haben?</p> <p>Probandin: Ja, auf jeden Fall, wenn ich jetzt die verschiedenen Foren angucke und da auch nur mal durchlese, das ist ja gar teilweise schon ziemlich flapsig. Und wenn ich jetzt an unseren</p>

			Online-Campus denke, da weiß man ja auch, die meisten sind fokussiert darauf eben ihre Lernaufgabe zu machen und da beschränkt man sich dann eben auf das Notwendige oder man hat das dann eben in seiner Gruppe irgendwann mal diskutiert.
10	2	192	Ich denke, dass das am besten über solche Gruppenbildungen geht. Das passiert dann ja sowieso automatisch, dass sich dann Leute zusammenschließen oder separieren die ähnliche Vorstellungen haben. Das kristallisiert sicher recht schnell heraus, dass man dann sagt, o.k., die Gedanken von dieser Person oder dieser Gruppe, die finde ich so interessant, das möchte ich mit denen fortführen. Und die Nerds oder die, die sonst noch drin sind, die fallen dann eben weg.
11	2	207	Interviewer: Schwierig wird es dann, wenn dann ohne den Kontext der Gruppe diese Nachricht ein gewisses Eigenleben entwickelt und über Retweets oder erneutes Einstellen sozusagen ihre eigene Schleife zieht durch das Internet. Probandin: Deshalb bin ich unter anderem nicht bei Facebook, das finde ich da nicht gut gelöst. Aus genau dem Grund, weil mir das dann zu offen ist oder zu schwierig zu trennen jetzt für mich selber um da in die jeweilige Stimmung zu kommen für die jeweilige Gruppe.
12	2	218	Da fällt mir jetzt gerade eine Bekannte ein, die sich immer über eine Gastprofessorin aufgeregt hat, die nur ganz kurze E-Mails geschrieben hat. Und mich immer gefragt hat woran das liegen könnte, das würde überhaupt nicht zu ihr passen.
13	2	248	Man kann das ja auch offen ansprechen, wie jetzt zum Beispiel wir es in unserer Lerngruppe gemacht haben, zum Beispiel wir wollen nicht diese ausufernden Threads sondern möchten es möglichst kurz und gleich in einem Google-Doc die Ergebnisse und so weiter. Das haben wir ja

			<p>eigentlich diskutiert und dann auch festgelegt, wenn es jetzt zu komplexeren Sachverhalten kommt, dass man dann auch auf jeden Fall online, also synchron kommuniziert.</p> <p>Interviewer: Heißt also, dass aus deiner Sicht eine Klärung des Szenarios und des Kontextes hilfreich ist um Kommunikationsprobleme zu vermeiden und zu beseitigen?</p> <p>Probandin: Ja auf jeden Fall. Das muss man dann individuell für den jeweiligen Kontext festlegen. Ja.</p>
14	2	275	<p>Und bei den großen Gruppen aus dem letzten Semester, da waren es ja teilweise über 30 Personen. Da war das halt einfach schwierig, weil man sich ja gar nicht kannte. Und da zu konstruktiven Lernszenarien zu kommen, das war schon ziemlich anstrengend. Also im Vergleich.</p>
15	2	280	<p>Probandin: Ja gut, man hat ja dann schon meistens zwei Leute gefunden und hat sich dann auch mit denen ausgetauscht, aber es war jetzt nicht das gleiche wie ich es davor erlebt hatte in der Lerngruppe. Mit Leuten, die ich schon besser kannte.</p> <p>Interviewer: Möglicherweise ja auch beeinflusst durch die etwas intensivere Steuerung in den vorherigen Semestern, also sprich tutorielle Begleitung?</p> <p>Probandin: Ja, aber ich glaube auch weil ich euch ja persönlich kannte, die anderen kannte ich ja persönlich dann gar nicht. Da war das dann meistens weniger intensiv. Rein auf die Lösungsfindung konzentriert und das ist halt möglichst Schmalspur gewesen.</p>
16	3	111	<p>Nee, aber ich kann jetzt nicht sagen, ne, ich kenne keinen, den ich nur online kenne. Da muss ich auch sagen, so etwas verunsichert mich. Und ich mag das auch nicht so gerne.</p>
17	3	115	<p>Ich bin schon jemand, ich muss schon jemand gut</p>

			kennen, um zu dieser Person Vertrauen zu fassen.
18	3	119	Und ich wusste gar nicht so genau, wer da auf der anderen Seite sitzt. Das hat bei mir schon ein bisschen Unbehagen ausgelöst.
19	3	126	Wenn ich auf der anderen Seite eine Person habe, die ich nicht kenne und nicht weiß wie sie reagiert. Wenn ich die Person natürlich kenne, dann weiß ich natürlich auch, welche Witze ich machen kann, welche Kommentare ich machen kann ohne diese Person zu sehen.
20	3	149	Ich frage mich manchmal so etwas, wenn ich zum Beispiel Leserkommentare lese. Zum Beispiel auf Artikel im Spiegel oder so. Da hat man sehr oft unten drunter so Kommentare und da benutzen die Leute ja immer total abgefahrene Abkürzungen und wenn ich dann manchmal sehr interessante oder auch seltsame Kommentare lese, da schau ich manchmal auch auf den Namen oder den Nickname und frage mich dann, was sich dahinter für eine Person verbirgt.
21	3	174	Interviewer: Kontexte heißt für dich hier was? Probandin: Ja, man hat halt ganz anders, langsamer kommuniziert. Und ich glaube schon auch „intimer“. Jetzt natürlich intim nicht im Bereich des erotischen, sondern was die Person halt an sich angeht. Interviewer: Also der Kontext würde für dich auch die Inhalte der Kommunikation und dein Kommunikationsverhalten prägen? Probandin: Lass mich mal überlegen. Ja, schon.
22	4	79	Kritisch sehe ich natürlich, dass man vorsichtig sein muss, gerade bei Leuten die man nicht so gut kennt, dass die einen nicht falsch verstehen. Also, es ist einfacher mit Leuten zu kommunizieren, im Internet, die man auch persönlich sehr gut kennt und schwieriger mit Leuten, die man nur oberflächlich oder gar nicht kennt. Und ich bin mir nicht sicher, ob ich immer die Wirkung auf andere

			erziele, übers Internet, die ich gerne möchte. Ich hab manchmal den Eindruck, dass meine flapsige, ein bisschen ironische Art, die kommt eben nur bei den Leuten an, die mich wirklich gut kennen. Und dann muss ich bei anderen mich ein bisschen vorsichtiger ausdrücken, aber dessen bin ich mir bewusst, nicht nur durch das Studium.
23	4	123	Ich denke mal, du musst im Internet mit dieser Art von Kommunikation vorsichtiger umgehen. Eben weil sie so reduziert ist.
24	4	144	Dass man, wenn man bestimmte Themen in dieser Internetkommunikation selbst hervorhebt, weil man eben auch das ein bisschen bekannter machen will. Im realen Leben würde man, wenn man sich so trifft und sich so unterhält, dieses Thema gar nicht so als so präsent wahrnehmen.
25	4	149	Also, es ist so, dass bestimmte Personen das Internet eben auch bewusst nutzen, um ein gewisses Kommunikationsthema in den Vordergrund zu stellen. Das ist eine Möglichkeit, aber es ist natürlich auch für diejenigen - die machen das ja bewusst - aber sicher auch eine gewisse Verfälschung dieser Persönlichkeit, wenn man ihn nur über das Internet kennen gelernt hat. Dann ist das nicht die gesamte Persönlichkeit, dann ist es ein Ausschnitt der Themen, die diese Person interessiert. Und über die sie kommunizieren will.
26	4	179	die Nachrichten innerhalb dieser Gruppe, die ich so mitbekomme, sind kürzer, noch pointierter, oft verstehe ich die natürlich nicht, weil es ein gewisser Code ist

Tabelle 4: Zitate zu Annahme 3

Die Probandinnen und Probanden sehen vielfältige Gründe für Kommunikationsprobleme in Online-Szenarien. So fällt es ihnen deutlich schwerer eine erfolgreiche Kommunikation zu etablieren, wenn die Kommunikationspartnerin / der Kommunikationspartner unklar bzw. unbekannt ist. Im Gegensatz dazu wird es

als deutlich leichter empfunden zu kommunizieren (trotz der oben genannten Einschränkungen onlinebasierter Kommunikation) wenn die Kommunikationspartnerin / der Kommunikationspartner auch offline bekannt ist. Hier wird auch eine andere Art zu kommunizieren genannt, die nur möglich ist, wenn das Gegenüber persönlich (Face2Face) bekannt ist. Dies hat nach Angaben der Probandinnen und Probanden den Hintergrund, dass es leichter fällt, die Kommunikationspartnerin / den Kommunikationspartner einzuschätzen und gegebenenfalls auftretende Kommunikationsprobleme frühzeitig zu identifizieren und zu lösen. Hier spielt für die Probandinnen und Probanden das Vertrauen als Basis von Kommunikation eine Rolle.

Insbesondere in Kommunikationssituationen mit zahlreichen, teils nicht für jeden erkennbaren, Kommunikationspartnerinnen und Kommunikationspartnern spielen diese Punkte erneut eine Rolle, da eine Unklarheit über die jeweiligen Senderinnen und Sender (wer spricht zu mir?) oder Empfängerinnen und Empfänger (wer hört mir zu?) Verunsicherung auslöst. Dies erfordert in den Augen der Probandinnen und Probanden eine erhöhte Vorsicht bei der Kommunikation.

Hilfreich wirkt hier nach Auffassung der Probanden eine externe Unterstützung, zum Beispiel durch eine allen bekannte Kommunikationsmittlerin / einen Kommunikationsmittler (Tutorin / Tutor).

Eine besondere Rolle spielt dabei auch der Aspekt, dass bei der onlinebasierten Kommunikation mit unbekanntem Personen die eigene Inszenierung des Gegenübers das Bild prägt, das in einer Kommunikation von ihm entsteht. Durch die Unkenntnis der „echten“ Person kann hier möglicherweise eine falsche Vorstellung entstehen. Allerdings kann diese Unklarheit des Gegenübers – sowohl wenn er als Senderin / Sender als auch als Empfängerin / Empfänger auftritt – auch eine gewisse Neugier auslösen. Diese bezieht sich allerdings dann auf die Person, bzw. die Inszenierung dieser, und nicht auf die jeweilige Nachricht, kann also vom Kern der Kommunikation ablenken.

Ein weiterer Grund für Kommunikationsprobleme ist in der Einschätzung der Probandinnen und Probanden die Unklarheit, welche (ungeschriebenen) Kommunikationsregeln und -vorstellungen (Szenario) vorliegen. Dies wiegt umso schwerer, je größer die Anzahl der kommunizierenden Personen ist und je weniger diese sich kennen. Eng damit zusammenhängend wird von den Probandinnen und Probanden die Unklarheit über den Zusammenhang der Kommunikation (Kontext) empfunden, da es als verstörend und verwirrend empfunden wird, wenn eine Nachricht nicht einem bestimmten Zusammenhang zugeordnet werden kann und

damit unklar bleibt, wie diese zu interpretieren ist. Dabei fällt besonders ins Gewicht, dass die Probandinnen und Probanden einen engen Zusammenhang zwischen dem Kontext der Kommunikation, den Nachrichten, die sie senden und ihrem Kommunikationsverhalten sehen.

4.4 Zusammenfassung der Ergebnisse und Diskussion

Um zu einer Bewertung zu kommen, werden die Ergebnisse hier erneut kurz zusammengefasst. Dabei werden die Ergebnisse erneut nach den Annahmen gegliedert.

4.4.1 Annahme 1: Es wird erwartet, dass die Probandinnen und Probanden Probleme in webbasierten Kommunikationsszenarien identifizieren

Die Äußerungen der Probandinnen und Probanden bzgl. identifizierter Probleme in webbasierter Kommunikation lassen sich in drei Gruppen zusammenfassen.

Primär wurde die Gefahr von Missverständnissen gesehen, die es erforderlich machen, sehr umständlich und deutlich zu formulieren, bzw. kontinuierlich abzuwägen zwischen Eindeutigkeit und Kommunikationsumfang.

Daneben sahen die Probandinnen und Probanden das Problem einer Tendenz webbasierte Kommunikation, „auszufasern“, da unklare Kommunikationsverläufe, teils zahlreiche involvierte Kommunikationsteilnehmerinnen und Kommunikationsteilnehmer, sich überlappende Kommunikationsstränge etc. zu einer nicht mehr erkennbaren Kommunikationslinie führen.

Ein weiterer Punkt, der von den Probandinnen und Probanden problematisiert wurde, ist eine gewisse Abhängigkeitsgefahr. Die Möglichkeiten webbasierter Kommunikation können ihrer Auffassung nach einen so massiven Kommunikationsreiz, aber auch -druck erzeugen, dass die Nutzung dieser nicht mehr dem Bedürfnis folgt, eine Kommunikation zu initiieren, sondern zum Selbstzweck wird.

Übergreifend kann also gesagt werden, dass die Probandinnen und Probanden zahlreiche Probleme in webbasierten Kommunikationsszenarien identifizierten. Die Annahme wird damit durch Aussagen der Probandinnen und Probanden bestätigt.

4.4.2 Annahme 2: Es wird erwartet, dass diese Probleme (in webbasierten Kommunikationsszenarien) in präsenzbasierten Kommunikationsszenarien nicht oder nur abgeschwächt relevant sind

Die Probandinnen und Probanden nannten zahlreiche Aspekte, in denen Kommunikationsprobleme in webbasierten Kommunikationsszenarien in ihrer Wahrnehmung in präsenzbasierten Kommunikationsszenarien so nicht oder nur abgeschwächt auftreten.

Allerdings muss hier eingeschränkt werden, dass sich zahlreiche Aussagen auch auf Vergleiche E-Mail zu Brief oder Skype-Gespräch zu Telefonat bezogen, also keine tatsächlich präsenzbasierte Kommunikation betrafen. Da die erwarteten Unterschiede auch in den Aussagen über E-Mail und Skype deutlich werden, habe ich diese Ausführungen ebenfalls aufgenommen.

Der Aufwand textlicher Kommunikation, sei sie nun webbasiert oder per klassischer Post wird als sehr hoch empfunden. Der gravierendste Unterschied – auch in der damit verbundenen Problemlage – liegt für die Probandinnen und Probanden im deutlich höheren Zeitaufwand postalischer Kommunikation, wohingegen Kommunikation bspw. per E-Mail zwar aufwendig, aber dennoch, sofern die Empfängerin / der Empfänger zeitnah reagiert, schnell ist. Allerdings wird dieser geringere Aufwand relativiert durch die deutlich höhere Zahl an E-Mails und die bereits mehrfach genannte „Ausfaserung“ der Kommunikation durch das Hinzuziehen weiterer Rezipientinnen und Rezipienten (z.B. mittels der CC-Funktion o.Ä.).

Ein Problem, das deutlich stärker in webbasierten Kommunikationsszenarien auftritt, ist das der Missverständlichkeit. Die Reduktion der übermittelten Informationen, sich überlappende Kommunikation etc. verhindern oder erschweren, dass die „Zwischentöne“ problemlos erkannt werden können. So können Kommunikationsprobleme entstehen und eskalieren, die in präsenzbasierter Kommunikation frühzeitig erkannt und gelöst worden wären.

Die von den Probandinnen und Probanden genannte Gefahr einer Abhängigkeit ist ebenfalls deutlich stärker als in präsenzbasierter Kommunikation. Letztere steht schlicht nicht permanent zur Verfügung, so dass der Reiz „mal eben zu schauen“ sich nicht ergeben kann. Ebenfalls nicht in diesem Maße tritt der von den Probandinnen und Probanden so bezeichnete „Kontrollzwang“ – also das ständige Prüfen, was die eigenen Kontakte gerade tun – auf, da die Möglichkeiten fehlen, einen solchen in präsenzbasierter Kommunikation auszuleben. Sicherlich gibt es

Personen, die in präsenzbasierter Kommunikation einen Kontrollzwang ausüben, allerdings kann dann nicht mehr von normaler Kommunikation gesprochen werden.

Übergreifend kann also gesagt werden, dass die Probandinnen und Probanden zahlreiche Aspekte von Kommunikationsproblemen in webbasierter Kommunikation sehen, die in präsenzbasierter Kommunikation so nicht oder nur abgeschwächt auftreten. Die Annahme wird also durch Aussagen der Probandinnen und Probanden bekräftigt.

4.4.3 Annahme 3: Es wird erwartet, dass diese Probleme (in webbasierten Kommunikationsszenarien) ihre Gründe darin haben, dass a) die Senderin / der Sender nicht ausreichend identifizierbar ist, b) die Empfängerin / der Empfänger nicht ausreichend identifizierbar ist, c) der Kontext nicht ausreichend identifizierbar ist, d) das Szenario nicht ausreichend identifizierbar ist.

Um die von den Probandinnen und Probanden identifizierten Gründe für Kommunikationsprobleme in webbasierten Kommunikationsszenarien den in der Annahme formulierten Aspekten zuordnen zu können muss berücksichtigt werden, dass die Antworten der Probandinnen und Probanden in Unkenntnis der Annahmen, bzw. der Hypothese erfolgt sind. Somit sind die verwendeten Termini nicht 1:1 denen dieser Arbeit zuzuordnen. Im Folgenden werden für die einzelnen Unterpunkte a) bis d) der Annahme die Aussagen der Probandinnen und Probanden analysiert.

a) und b) Identifizierbarkeit der Senderin / des Senders bzw. der Empfängerin / des Empfängers

Zu Beginn muss erläutert werden, dass die Probandinnen und Probanden eine große Unsicherheit empfinden, wenn ihnen die Kommunikationspartnerin / der Kommunikationspartner unklar ist. Dies beinhaltet natürlich eine Unklarheit der Senderin / des Senders sowie der Empfängerin / des Empfängers, da Kommunikation in der Regel aus einem Wechselspiel besteht, in dem die Rolle der Senderin / des Senders und der Empfängerin / des Empfängers zwischen den beteiligten Personen wechseln.

Daher werden in dieser Betrachtung die Aspekte Identifizierbarkeit der Senderin / des Senders und Identifizierbarkeit der Empfängerin / des Empfängers zusammengefasst.

Von den genannten Kommunikationsproblemen lassen sich die meisten auf eine Unklarheit der Senderin / des Senders, bzw. der Empfängerin / des Empfängers

zurückführen. Hier scheint also das massivste Problem vorzuliegen. Ein möglicher Grund hierfür kann sein, dass zumindest im beruflichen Einsatz eine Klärung von Szenario und Kontext eher üblich ist.

Es muss hier unterschieden werden zwischen unklaren Kommunikationspartnern aufgrund der Tatsache, dass die Person unbekannt ist, z.B. weil sie nur im Online-Raum ein Kontakt ist und keine Offline-Verbindung besteht, und einer Unklarheit über den oder die Kommunikationspartner aufgrund nicht erkennbarer Senderin / Sender beziehungsweise Empfängerin / Empfänger einer Nachricht (z.B. Nutzung der Blind-Carbon-Copy (BCC)-Funktion bei E-Mails oder ähnliches).

Ersteres ist den Probandinnen und Probanden in den meisten Fällen so nicht vertraut, da die Mehrheit ausschließlich mit Personen kommuniziert, die ihnen auch offline bekannt sind. In den Fällen, in denen diese Bekanntheit nicht vorliegt, treten allerdings Probleme auf. Unter anderem sind diese dadurch bedingt, dass die Unterscheidung zwischen „echter“ Person und (Selbst-)Inszenierung nahezu unmöglich wird. Positiv betrachtet eröffnet dies die Möglichkeit, sich selbst zu definieren und dabei mögliche Nachteile zu vernachlässigen oder sogar zu kaschieren. Im Negativen bedeutet dies allerdings, dass ein für die Interpretation menschlicher Kommunikation wichtiger Aspekt wegfällt. So wird es nahezu unmöglich, die Kongruenz einer Nachricht zu beurteilen, wenn unklar ist, wie die andere Person jenseits der Inszenierung denkt. Ebenfalls fällt es schwer, implizite Botschaften zu erkennen und zu deuten.

Die Unklarheit der Senderinnen / Sender bzw. Empfängerinnen / Empfänger aufgrund nicht erkennbarer Kommunikationspartnerinnen / Kommunikationspartner stellt ein anderes Problem dar. Durch das Fehlen jedweder Information über die Kommunikationspartnerin / den Kommunikationspartner ist es nahezu unmöglich eine klare, unmissverständliche Botschaft zu senden, bzw. eine Botschaft eindeutig zu interpretieren. Es fehlen die Anhaltspunkte, die es ermöglichen, die verschiedenen Ebenen der Botschaft (Sachinhalts-, Selbstoffenbarungs-, Beziehungs- und Appellebene) zu erkennen und richtig zu deuten. Ist der die Empfängerin / der Empfänger unbekannt, steht die Senderin / der Sender vor der Aufgabe, eine Botschaft (so sie / er denn Wert darauf legt, verstanden zu werden) so zu formulieren, dass alle diese Ebenen eindeutig und klar offen liegen. Eine nahezu unmögliche Aufgabe.

Eine Unklarheit der Empfängerinnen / Empfänger aufgrund technischer Aspekte wie beispielsweise BCC oder ähnlichem geht oft auch einher mit Unklarheiten in den Bereichen Kontext und Szenario.

c) Identifizierbarkeit des Kontextes

Von den Probandinnen und Probanden wurde eine erschwerte Zuordnung einer Nachricht zu einem Sinnzusammenhang als deutliches Kommunikationshemmnis genannt. Ein Beispiel hierfür ist Facebook. Die Generierung eines Informationsstroms erzeugt zahlreiche Botschaften von Gruppen, Einzelpersonen und anderen Quellen. Diese sind oft nicht auf den ersten Blick in einen inhaltlichen Kontext zu setzen, so dass für die Empfängerin / den Empfänger nicht direkt klar wird, wie diese Botschaft intendiert ist. Je nach Grad der (Nicht-) Identifizierbarkeit des Kontextes können dabei die verschiedenen Ebenen einer Nachricht unklar bleiben. Die expliziten und impliziten Anteile der Botschaft sowie die Kongruenz, speziell bei Nachrichten aus Gruppen, bei denen die Absenderin / der Absender zusätzlich noch hinter dem Gruppennamen verschwindet, lassen sich dann nahezu nicht mehr klären.

Dieses Problem ist nicht auf soziale Netzwerke beschränkt, betrifft allerdings zahlreiche dieser.

Wie Kerres ausführte, sind gerade die sozialen Netzwerke nicht mehr in dem Maße von Strukturen und Normen geprägt, sondern von Dynamik und Vernetzung – nicht nur von Personen sondern auch von Informationen. (vgl. Kerres, 2012, S. 175)
Dieser Aspekt sozialer Netzwerke, welcher hier kritisch bewertet wird, ist allerdings auch ihr großer Vorteil, der sie von anderen Möglichkeiten webbasierter Kommunikation abgrenzt.

d) Identifizierbarkeit des Szenarios

Jede Kommunikation unterliegt gewissen Regeln. Sind diese nicht ausgehandelt, besteht die Gefahr, dass die verschiedenen Kommunikationspartner unterschiedliche Vorstellungen über diese Regeln haben oder sogar nach anderen, sich teils entgegenstehenden Regeln agieren. Dies muss zwangsläufig Kommunikationsprobleme hervorrufen.

Die Probandinnen und Probanden machten deutlich, dass eine Klärung des Szenarios im Vorfeld die Kommunikation erleichtert bzw. erst ermöglicht. Zusätzlich nannten sie eine Klärung der Kommunikationsregeln als wichtiges Hilfsmittel bei bereits vorliegenden Kommunikationsproblemen.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Annahme in allen vier Unterpunkten durch die Aussagen der Probandinnen und Probanden untermauert wurde. Allerdings liegt aus verschiedenen Gründen ein deutliches Übergewicht auf der Identifizierbarkeit von Senderin / Sender und Empfängerin / Empfänger. Einer der

Gründe ist, dass die Probandinnen und Probanden sich in ihrem Kommunikationsverhalten in der Regel in geklärten Szenarios bewegen, so dass dieser Punkt für sie weniger ins Gewicht fällt. Ebenfalls bevorzugen sie geklärte Kontexte, bzw. vermeiden aktiv (zum Beispiel durch eine Entscheidung gegen Facebook und andere soziale Netzwerke) unklare Kontexte.

4.4.4 Diskussion

Dieser Arbeit zugrunde liegt mein Interesse an der Frage, worin Änderungen des Kommunikationsverhaltens in Online-Kommunikationsszenarien, speziell wenn sie Probleme verursachen, begründet liegen. Ich ging in dieser Untersuchung davon aus, dass diese Änderungen beobachtbar und für Kommunikationsteilnehmerinnen und Kommunikationsteilnehmer erkennbar und beschreibbar sind. Dieser Aspekt, der sich in meiner ersten Annahme abbildet („Es wird erwartet, dass die Probandinnen und Probanden Probleme in webbasierten Kommunikationsszenarien identifizieren.“), **bestätigte sich voll**, da die im Rahmen dieser Untersuchung interviewten Probandinnen und Probanden zahlreiche Aspekte problematischer Kommunikation erkannten und benannten.

Um der Frage auf den Grund gehen zu können, ob diese Probleme generell auftreten oder ein Spezifikum webbasierter Kommunikation sind, untersuchte ich anhand meiner zweiten Annahme („Es wird erwartet, dass diese Probleme (in webbasierten Kommunikationsszenarien) in präsenzbasierten Kommunikationsszenarien nicht oder nur abgeschwächt relevant sind.“), ob die von den Probandinnen und Probanden erfassten Probleme in webbasierten Kommunikationsszenarien gehäuft oder stärker auftreten.

Hier zeigte sich, dass die Aussagen der Probandinnen und Probanden zu diesem Bereich leider nicht immer auf die gleichen Probleme abzielten, die unter der ersten Hypothese subsumiert wurden. Auch wäre im Nachhinein eine positive Formulierung der Annahme zum Beispiel als „Es wird erwartet, dass diese Probleme in webbasierten Kommunikationsszenarien gehäuft auftreten oder stärker sind“ methodisch vorteilhaft gewesen. Dennoch konnte zahlreiche Aussagen der Probandinnen und Probanden dieser Annahme bestätigend zugeordnet werden, so dass auch diese **Annahme als bestätigt angesehen werden kann**.

In der vorliegenden Untersuchung gehe ich von der Grundannahme aus, dass Unklarheit über verschiedene die Kommunikation konstituierende Elemente die Kommunikation erschweren bzw. Probleme auslösen. Diese konstituierenden Elemente sind die Senderin / der Sender, die Empfängerin / der Empfänger, der Kontext und das Szenario. Meine dritte Annahme („Es wird erwartet, dass diese

Probleme (in webbasierten Kommunikationsszenarien) ihre Gründe darin haben, dass a) die Senderin / der Sender nicht ausreichend identifizierbar ist, b) die Empfängerin / der Empfänger nicht ausreichend identifizierbar ist, c) der Kontext nicht ausreichend identifizierbar ist, d) das Szenario nicht ausreichend identifizierbar ist“) knüpft hieran an.

In der Auswertung zeigt sich, dass die Probandinnen und Probanden nicht durchgehend zwischen Senderin / Sender und Empfängerin / Empfänger unterteilen, da sie als Teilhaberinnen und Teilhaber eines Kommunikationsprozesses zwischen den Rollen wechseln, so dass ihre Aussagen in der Regel für beide Kommunikationsrollen gelten. Einige Aspekte allerdings sind explizit auf Senderin / Sender, bzw. Empfängerin / Empfänger bezogen. Diese sind in der Regel mit technischen Aspekten der verwendeten Werkzeuge oder Plattformen verbunden, so dass eine Lösung hierfür auch an der Plattform anknüpfen muss. Diese kann beispielsweise in der Festlegung bestimmter Kommunikationsstile liegen. **Auch diese Annahme mit ihren Unterpunkten wurde bestätigt.**

Zusammenfassend lässt sich also sagen:

- Es gibt Probleme in webbasierten Kommunikationsszenarien, die auch von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern sowie Beobachterinnen und Beobachtern dieser Kommunikation so erkannt und bewertet werden,
- Die auftretenden Probleme sind verstärkt in webbasierter Kommunikation zu beobachten oder treten sogar nur dort auf,
- Unklarheit in den Aspekten Senderin / Sender, Empfängerin / Empfänger, Kontext und / oder Szenario erschweren die (webbasierte) Kommunikation oder machen sie manchmal sogar unmöglich.

Spiegelt man diese Ergebnisse zurück auf die grundlegende Hypothese (Probleme und Unterschiede im Kommunikationsverhalten in Online-Szenarien in Abgrenzung zu präsenzbasierter Kommunikation entstehen maßgeblich durch mangelnde Identifizierbarkeit. Hierbei spielen primär vier Aspekte eine Rolle a)Identifizierbarkeit des Sendenden, b)Identifizierbarkeit des Empfangenden, c)Identifizierbarkeit des Kontextes, d)Identifizierbarkeit des Szenarios) zeigt sich, dass die Hypothese durch die Untersuchungsergebnisse bestätigt wird.

5. Ausblick

Wie in Kapitel 4.4 dargestellt wird die Kernfrage dieser Arbeit nach den Gründen für geändertes Kommunikationsverhalten so beantwortet, dass die drohenden Probleme, speziell die Gefahr, missverstanden zu werden, die eventuell vorliegende Unklarheit über Senderin / Sender, Empfängerin / Empfänger, Kontext und Szenario sowie die Gefahren, die die Probandinnen und Probanden sehen („Ausfasern“ der Kommunikation und eine drohende Abhängigkeit) bei den Probanden zu einer Änderung ihres Kommunikationsverhaltens führen.

Dies ist eng verbunden mit dem Aspekt der Glaubwürdigkeit und Authentizität der Kommunikation. Die präsenzbasierte Kommunikation erscheint den Kommunikationsteilnehmern aufgrund zahlreicher Aspekte greifbarer und damit glaubwürdiger.

„Die ersten Untersuchungen zu Glaubwürdigkeit gehen auf die Yale-Gruppe um Carl Hovland zurück. Hovland und Weiss (1951) bestimmten zunächst zwei Dimensionen von Glaubwürdigkeit. Nach den beiden Forschern ist Glaubwürdigkeit eine Funktion der Dimensionen Sachverständigkeit (expertness) und Vertrauenswürdigkeit (trustworthiness). Es handelt sich hierbei einerseits um die dem Kommunikator unterstellte Fähigkeit, richtige Aussagen zu machen, und andererseits um das Vertrauen der Rezipienten in den Kommunikator, richtige Aussagen zu machen (Bentele 1988: 409f., Köhnken 1990: 2). Dabei besteht jede der beiden Dimensionen aus einem Bündel wahrgenommener Eigenschaften wie Kompetenz, Qualifikation und Intelligenz bzw. Unabhängigkeit und Ehrlichkeit (Hovland/Weiss 1951: 635).“ (Sonnabend)

Wenn die Kommunikationsteilnehmerinnen und Kommunikationsteilnehmer keine Aussagen über ihre Kommunikationspartnerinnen und Kommunikationspartner bzw. das Kommunikationsumfeld (Szenario und Kontext) treffen können, bzw. ihre Annahmen hierzu nicht verifizieren können, ist es unmöglich, die Sachverständigkeit und Vertrauenswürdigkeit einzuschätzen. Somit muss die Glaubwürdigkeit der jeweiligen Kommunikationspartnerinnen und Kommunikationspartner leiden. Dies wirkt sich direkt auf das Zustandekommen einer erfolgreichen Kommunikation aus, da diese immer auch auf Vertrauen zum Gegenüber basiert. Je nach Grad des Vertrauens entscheiden die Kommunikationspartner über Inhalt, Ausgestaltung und Intensität der Kommunikation. Insbesondere in Lehr-/Lernkontexten spielt dieser Aspekt eine immens wichtige Rolle, da das Akzeptieren von Inhalten als richtig oder

falsch durch die Einschätzung der Kommunikationspartnerin / des Kommunikationspartners bedingt wird. Ohne die Gewissheit, von den jeweiligen Lehrenden „Richtiges“ vermittelt zu bekommen, kann kein erfolgreicher Lehr-/Lernprozess entstehen.

Weitere Schritte

Aufbauend auf den Erkenntnissen dieser Arbeit bieten sich mehrere Schritte an.

a) Vertiefung der Ergebnisse mit einer erweiterten Zielgruppe

Die Untersuchungsgruppe dieser Arbeit bestand aus fünf Probandinnen und Probanden, die alle in Beruf, Studium und Freizeit mit der Nutzung webbasierter Kommunikation vertraut waren. Die Ergebnisse sind also von einem erwartungsgemäß hohen Reflexionsgrad geprägt. Um die Ergebnispalette zu erweitern, auch wenn die „Sauberkeit“ der Ergebnisse durch den wahrscheinlich reduzierten Reflexionsgrad sinken würde, scheint es sinnvoll, die Untersuchung mit einer modifizierten Zielgruppe zu wiederholen. Hierbei sollten explizit verschiedene Altersgruppen, Nutzerinnen und Nutzer mit verschiedenen Arten des Zugangs sowie mit verschiedenen Erfahrungsgraden angesprochen werden. Ebenfalls interessant ist eine Analyse der Ergebnisse nach Geschlecht, so dass sich eine vierdimensionale Matrix (Alter, Geschlecht, Erfahrung, Art der Nutzung) ergibt.

b) Validierung der Ergebnisse durch Beobachtung realer Kommunikationsprozesse

Um die (subjektiven) Wahrnehmungen der Probandinnen und Probanden zu erfassen wurde in dieser Untersuchung die Technik des Konstruktinterviews genutzt. Auf Basis der vorliegenden Ergebnisse scheint es vielversprechend, die so entstandenen Kriterien mittels einer Beobachtung realer (webbasierter) Kommunikationssituationen zu überprüfen. Problematisch hierbei ist der Zugang zu diesen, da eine Kommunikation, die unter der Prämisse erfolgt, beobachtet zu werden, nicht mehr unverfälscht ist. Um eine tatsächliche Validierung zu erreichen, wäre allerdings eine unverfälschte Kommunikation elementar. Hinzu kommen rechtliche Aspekte, die eine Auswertung der erhobenen Ergebnisse zumindest erschweren, so dass zusammenfassend dieser Schritt, so interessant er ist, momentan unwahrscheinlich erscheint.

c) Transfer der Ergebnisse durch eine quantitative Untersuchung beispielsweise mittels Fragebogen

Eine weitere Variante, die Ergebnisse (zusätzlich zur bereits internen Validierung) zu überprüfen und zu transferieren, ist die Absicherung mittels eines Fragebogens.

Dieser kann auf Basis der Ergebnisse entwickelt und gezielt an die unter a) genannten Probandinnen und Probanden verteilt werden.

Die technische Abwicklung reduziert hierbei den Arbeitsaufwand, so dass eine sehr breite Streuung erreichbar wäre. Diese Form der Weiterentwicklung der Ergebnisse erscheint am realistischsten.

Weitere Verwendung der Ergebnisse

Die Intention für die Wahl dieses Themas bestand darin, einen Ansatzpunkt zu erhalten, um Kommunikationsprozesse in webbasierten Lehr-/Lernprozessen zu verbessern. Gerade Lehr-/Lernprozesse sind auf funktionierende Kommunikation angewiesen. Wenn es also möglich ist, diese zu vereinfachen oder zu verbessern, bedeutet das auch eine Verbesserung von medial basiertem Lernen. Dabei sind mehrere Ansatzpunkte denkbar, die Ergebnisse dieser Arbeit bzw. darauf resultierender Folgestudien (beispielsweise im Rahmen einer Promotion) zu nutzen.

a) Entwicklung einer optimierten Steuerungsstrategie von Lehr-/Lernprozessen in einem LMS (Lernmanagementsystem)

Wie im Studiengang „Educational Media“ direkt zu beobachten, ist für webbasierte Lehr-/Lernprozesse ein funktionierendes, verständliches und gut nutzbares LMS von elementarer Bedeutung. Hierbei sind – so deuten meine Ergebnisse an – die dafür relevanten Faktoren aber nicht auf die „Usability“ der Plattform und das mediendidaktisch aufbereitete Design, sondern auch die Steuerung der Kommunikation. Um diese auf das jeweilige Ziel hin zu optimieren, sind angepasste Steuerungsstrategien einzusetzen, die auf die jeweiligen Gruppen, Lernziele und Strukturen hin optimiert werden. Ein Thema weiterführender Forschung kann also sein, die für diese Steuerungsstrategien wichtigen Aspekte zu identifizieren und abzusichern, um Entwicklerinnen und Entwicklern von LMS, bzw. Begleiterinnen und Begleitern webbasierter Lehr-/Lernprozesse ein Werkzeug an die Hand zu geben, das ihnen eine mediendidaktische Verbesserung der verwendeten LMS ermöglicht.

b) Entwickeln von „Kommunikationsregeln“ für die Erstellung von Lerninhalten (WBT / CBT)

Nicht nur LMS, die auf Interaktion zwischen Lernenden einerseits, aber auch Lernenden und Lehrenden andererseits ausgelegt sind, basieren auf Kommunikation. Auch CBTs und WBTs können ohne gelingende Kommunikation nicht erfolgreich sein. Der Aspekt, dass hier die Kommunikation (von Lehrendenseite aus) bereits im Vorfeld angelegt werden muss, macht eine Intervention im Falle des Scheiterns der Kommunikation noch schwieriger, wenn

nicht sogar unmöglich. Somit ist das Gelingen der Kommunikation bei CBTs und WBTs von noch größerer Bedeutung als bei der Nutzung eines LMS.

Auf Basis meiner Ergebnisse könnten weiterführende Untersuchungen prüfen, ob und wie weit die hier erfassten Kommunikationsprobleme auch bei der Nutzung von CBTs und WBTs relevant sind oder ob andere Aspekte eine größere Bedeutung erlangen. Ziel kann hier sein, „Kommunikationsregeln“ zu entwickeln, an denen sich die Gestalter von CBTs und WBTs orientieren können, um die Erfolgchancen ihrer Angebote zu erhöhen.

c) Kommunikation in Serious Games – gelten hier die selben Gesetzmäßigkeiten?

Momentan besonders im Fokus der medienpädagogischen Forschung sind „Serious Games“. Auch wenn, wie obenstehend aufgezeigt, der tatsächliche Nutzen nicht abschließend bestätigt werden kann, zeigen zahlreiche Hinweise, dass der Einsatz von Serious Games zumindest hilfreich sein kann.

Spiele haben die Eigenart, Menschen in Parallelwelten abtauchen zu lassen. Daher ist eine meines Erachtens interessante Forschungsfrage, ob es möglich ist, dieses „Abtauchen“ mittels kommunikativer und mediendidaktischer Prozesse zu forcieren und gezielt zu nutzen, um mittels Serious Games beispielsweise ethische Werte oder andere „Soft Skills“ zu vermitteln. Dieses Themenfeld ist, speziell in computergestützten Lernprozessen, immer etwas schwierig, da es wie kein anderes auf Interaktion und Kommunikation basiert. Daher scheint es interessant, die Ergebnisse meiner Arbeit genau auf diesen Aspekt hin weiterzuentwickeln und für den Einsatz in der Vermittlung von ethischen Werten oder anderen „Soft Skills“ in Serious Games nutzbar zu machen.

Eine besonders reizvolle Fragestellung dabei ist für mich, ob es möglich ist, existierende Spiele, die nicht mit dem ursprünglichen Gedanken einer Nutzung als Serious Game konzipiert wurden, hierfür zu verwenden. Insbesondere die sogenannten „Free2Play“-Spiele, die oft eine technisch anspruchsvolle Darstellung bieten, sind im Fokus meiner Betrachtung. Wenn es gelingt, ein Free2Play-Spiel mittels gezielter Steuerung der Inhalte sowie der Kommunikationsprozesse als Serious Game für die Vermittlung obengenannter Inhalte zu nutzen ist ein Zugang zu einer Zielgruppe von oft lernfernen Personen gefunden, die stark von so einem Angebot profitieren könnten. Hierfür ist in einem ersten Schritt notwendig, meine Ergebnisse durch Folgeuntersuchungen weiterzuentwickeln, um anschließend darauf aufbauend ein entsprechendes Angebot zu entwickeln und seine Auswirkungen zu untersuchen.

6. Zusammenfassung

Ausgehend von der Beobachtung, dass Teilnehmerinnen und Teilnehmer an Online-Kommunikation teilweise mit massiven Kommunikationsproblemen zu kämpfen haben und basierend auf der Grundannahme, dass ohne funktionierende Kommunikation kein Lehr-/Lernprozess stattfinden kann, ergibt sich die Schlussfolgerung, dass eine Untersuchung von Kommunikationsprozessen in Online-Szenarios Ergebnisse hervorbringen kann, die zu einer Verbesserung von medial gestützten Lehr-/Lernprozessen nutzbar sind. Daraus ergab sich folgende Forschungsfrage:

Wenn das Kommunikationsverhalten sich in Online-Kommunikationsszenarien im Vergleich zu präsenzbasierten Kommunikationsszenarien verändert, worin liegen diese Änderungen begründet?

Um dieser Frage nachzugehen, wurde für diese Untersuchung folgende Hypothese entwickelt:

Probleme und Unterschiede im Kommunikationsverhalten in Online-Szenarien in Abgrenzung zu präsenzbasierter Kommunikation entstehen maßgeblich durch mangelnde Identifizierbarkeit. Hierbei spielen primär vier Aspekte eine Rolle

- a) **Identifizierbarkeit des Sendenden,**
- b) **Identifizierbarkeit des Empfangenden,**
- c) **Identifizierbarkeit des Kontextes,**
- d) **Identifizierbarkeit des Szenarios.**

Um diese Hypothese überprüfen zu können, war es erforderlich, die Aussage der Hypothese in einzelne Annahmen umzuformulieren, die dann durch ein geeignetes Forschungsvorgehen bestätigt oder widerlegt werden können. Folgende Annahmen wurden der Untersuchung zugrunde gelegt:

Annahme 1: Es wird erwartet, dass die Probandinnen und Probanden Probleme in webbasierten Kommunikationsszenarien identifizieren.

Annahme 2: Es wird erwartet, dass diese Probleme (in webbasierten Kommunikationsszenarien) in präsenzbasierten Kommunikationsszenarien nicht oder nur abgeschwächt relevant sind.

Annahme 3: Es wird erwartet, dass diese Probleme (in webbasierten Kommunikationsszenarien) ihre Gründe darin haben, dass a) die Senderin / der Sender nicht ausreichend identifizierbar ist, b) die Empfängerin / der Empfänger nicht ausreichend identifizierbar ist, c) der Kontext nicht ausreichend identifizierbar ist, d) das Szenario nicht ausreichend identifizierbar ist.

Die Überprüfung dieser Annahmen erfolgte mittels einer qualitativen Untersuchung unter Einsatz von Konstruktinterviews. Hierfür wurden 5 Probandinnen und Probanden auf Basis eines sieben Leitfragen umfassenden Leitfadens interviewt. Die Interviews umfassten jeweils zwischen 15 und 60 Minuten. Die Interviews wurden auf Zitate hin analysiert, die den einzelnen Annahmen zugeordnet wurden. Diese Ergebnisse wurden zusammengefasst und abstrahiert.

Die Ergebnisse untermauerten die Annahmen, so dass abschließend von einer Bestätigung der Hypothese ausgegangen werden kann.

Als Konsequenz ergeben sich verschiedene Forschungsansätze für weiterführende Untersuchungen mit dem Ziel der Verbesserung der Kommunikation in medial gestützten Lehr-/Lernszenarien.

7. Anhang

7.1 Literaturverzeichnis

- Bachmair, B. (2006). *Communicative Modes after the Coherent Media-Oriented within as semiotic space*. Zugriff am 14.05.2012. Verfügbar unter <http://www.medienpaed.com/2006/bachmair0605.pdf>.
- Bundesministerium für Familie, S. F. u. J. EXIF - Exzessive Internetnutzung in Familien. Zugriff am 03.10.2012.
- Busse, J. (BPB - Bundeszentrale für politische Bildung, Hrsg.). (2011, 20. Dezember). *Chronologie des arabischen Frühlings: 01_Aegypten*. Zugriff am 30.06.2012.
- Fritsch, T. (Institut für Medien- und Kompetenzforschung, Hrsg.). (2010). *Schlussbericht zur Studie "Telefonische Befragung zum Einsatz von eLearning in deutschen Großunternehmen"*. Zugriff am 11.09.2012. Verfügbar unter <http://www.mmb-institut.de/projekte/digitales-lernen/Einsatz-von-E-Learning-in-deutschen-Grossunternehmen.pdf>.
- Girard, C., Ecalle, J. & Magnan, A. (2012). Serious games as new educational tools: how effective are they? A meta-analysis of recent studies. *Journal of Computer Assisted Learning*, no.
- Gläser, J. & Laudel, G. (2010). *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen* (Lehrbuch, 4. Aufl.). Wiesbaden: VS-Verl.
- Kerres, M. (2012). *Mediendidaktik: Konzeption und Entwicklung mediengestützter Lernangebote*: Oldenbourg Wissenschaftsverlag. Verfügbar unter http://books.google.de/books?id=9wwTaPd_PZEC.
- Klopfer, E., Sheldon, J., Perry, J. & Chen, V. H.-H. (2012). *Ubiquitous games for learning (UbiqGames): Weatherlings, a worked example*. 5. Zugriff am 29.09.2012. Verfügbar unter <http://onlinelibrary.wiley.com/store/10.1111/j.1365-2729.2011.00456.x/asset/j.1365-2729.2011.00456.x.pdf?v=1&t=h7oezgy&s=f8c2c4e2c5769f6f29c97eb3af4f7d2e8e488a71>.
- König, E. (2002). Qualitative Forschung im Bereich subjektiver Theorien. In E. König & P. Zedler (Hrsg.), *Qualitative Forschung. Grundlagen und Methoden* (UTB, Bd. 8218, 2. Aufl., S. 55–70). Weinheim [u.a.]: Beltz.
- König, E. & Zedler, P. (1998). *Theorien der Erziehungswissenschaft. Einführung in Grundlagen, Methoden und praktische Konsequenzen* (Dr. nach Typoskript). Weinheim: Dt. Studien-Verl.
- Kraimer, K. (2002). Einzelfallstudien. In E. König & P. Zedler (Hrsg.), *Qualitative Forschung. Grundlagen und Methoden* (UTB, Bd. 8218, 2. Aufl., S. 213). Weinheim [u.a.]: Beltz.
- Krotz, F. (2007). *Mediatisierung. Fallstudien zum Wandel von Kommunikation*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften / GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden.
- Lamnek, S. (2002). Qualitative Interviews. In E. König & P. Zedler (Hrsg.), *Qualitative Forschung. Grundlagen und Methoden* (UTB, Bd. 8218, 2. Aufl., S. 157–194). Weinheim [u.a.]: Beltz.

- Lamnek, S. (2010). *Qualitative Sozialforschung. Lehrbuch* (5. Aufl.). Weinheim [u.a.]: Beltz.
- Marsh, T. (2011). Serious games continuum: between games for purpose and experiential environments for purpose. *Entertainment Computing 2*, 2011 (2), 61–68.
- Meyen, M., Löblich, M., Pfaff-Rüdiger, S. & Riesmeyer, C. (2011). *Qualitative Forschung in der Kommunikationswissenschaft. Eine praxisorientierte Einführung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften / Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, Wiesbaden.
- Sander, R. (Stern.de, Hrsg.). (2011). *Anonymität im Netz: Was ein Klarnamenzwang bedeuten würde - Digital | STERN.DE*. Zugriff am 29.06.2012. Verfügbar unter <http://www.stern.de/digital/online/anonymitaet-im-netz-was-ein-klarnamenzwang-bedeuten-wuerde-1714629.html>.
- Schulz von Thun, F. (2011). *Miteinander reden: 1. Störungen und Klärungen - allgemeine Psychologie der Kommunikation* (rororo, Bd. 17489, 185. - 214. Tsd.). Reinbek: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Sonnabend, L. 4.1.2 *Ein multidimensionales Konstrukt | netzthemen*. Zugriff am 08.05.2012. Verfügbar unter <http://www.netzthemen.de/sonnabend-weblogs/4-1-2-ein-multidimensionales-konstrukt>.
- University of Maryland. (2006). *Female-Name Chat Users Get 25 Times More Malicious Messages*. Zugriff am 29.06.2012. Verfügbar unter <http://phys.org/news66401288.html>.
- Watzlawick, P., Bavelas, J. B. & Jackson, D. D. (2011). *Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien* (Huber Psychologie Klassiker, 12. Aufl.). Bern: Huber.
- Webb, M. (2011). *Changing models for researching pedagogy with information and communications technologies*. Zugriff am 17.09.2012. Verfügbar unter <http://onlinelibrary.wiley.com/store/10.1111/j.1365-2729.2011.00465.x/asset/j.1365-2729.2011.00465.x.pdf?v=1&t=h77avw89&s=41309b909c427c5d59bc7b516dca5c59d1c199f3>.
- Witzel, A. (2000). *das problemzentrierte Interview*, Forum: Qualitative Sozialforschung. Zugriff am 12.08.2012. Verfügbar unter <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/viewArticle/1132/2519>.
- Zorn, I. (2011). Zur konstitutiven Kraft Digitaler Medien: Bildungsrelevanz von Konstruktionstätigkeiten mit Digitalen Medien. In J. Fromme, S. Iske & W. Marotzki (Hrsg.), *Medialität und Realität* (S. 177–192). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

7.2 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Chronologie der Ereignisse der Ägyptischen Revolution (Busse, 2011)	4
Abbildung 2: Nutzung von E-Learning in deutschen Unternehmen (Fritsch, 2010, S. 7).....	43
Abbildung 3: Aufruf zur Studienteilnahme.....	46

7.3 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Übersicht Interviews	51
Tabelle 2: Zitate zu Annahme 1.....	54
Tabelle 3: Zitate zu Annahme 2.....	61
Tabelle 4: Zitate zu Annahme 3.....	68

7.4 Transkriptionen der durchgeführten Interviews

Die im Folgenden aufgeführten Interviews sind manuell erstellte Abschriften von Aufzeichnungen der durchgeführten Interviews. Diese wurden den Probanden zur Freigabe vorgelegt. Etwaige Änderungen durch die Probanden wurden vorgenommen. Zur Vereinfachten Orientierung innerhalb der Abschriften wurden Zeilennummern hinzugefügt.

1 **7.4.1 Interview mit Philipp Heri**

2 Termin: 02.07.2012

3 Dauer: 31 Minuten

4 Interviewer: Carsten Iltis

5 Probandin: Philipp Heri

6 **Interview:** Ja, o.k. Es ist der 2. Juli, 16:30 Uhr, und ich würde dich bitten, dass du
7 dich einmal, bevor wir loslegen, kurz vorstellst mit den Angaben, die für dich auch
8 o.k. sind wenn sie hinterher in der Arbeit auftauchen.

9 **Proband:** Ja, mein Name ist Philipp Heri, ich bin aus Gerlafingen. Das liegt in der
10 Schweiz. Und ich arbeite bei der Fachhochschule Nordwestschweiz, einer
11 pädagogischen Hochschule, und bin dort in der Fachstelle für digitales Lernen und
12 Lehren zu 30 % angestellt.

13 **Interviewer:** Super, vielen Dank. In dieser Arbeit hast du ja mit Sicherheit, und nicht
14 nur da sondern auch in anderen Bereichen, Kommunikation im Internet. Beschreibt
15 bitte einmal dein Erleben von Kommunikation im Internet oder online allgemein.

16 **Proband:** Ich nutze relativ viele Kanäle zum Kommunizieren. Ich denke, der
17 wichtigste Kanal ist E-Mail, vor allem für die geschäftlichen Belange. Für persönliche
18 Sachen nutze ich sehr oft Skype. Da sowohl den Chat wie auch die Konferenz, also
19 Audio und Video. Dann habe ich einen Twitter-Account, dort verfolge ich vor allem
20 verschiedene Themen die mich speziell interessieren, auch gerade mein
21 Masterarbeitsthema. Ja, dann habe ich ein Facebook-Profil, das nutze ich fast nicht
22 aktiv, also da verfolge ich manchmal gewisse Einträge von meinen Kollegen,
23 schaue mir manchmal Fotos an von anderen in meinem Kollegenkreis, aber selber
24 nutze ich das nicht wirklich arg.

25 **Interviewer:** Wenn du jetzt dir deine Kommunikation im Internet vorstellst, also
26 sowohl die aktive als halt auch die erlebte, was fällt dir da besonders positiv oder
27 besonders negativ auf?

28 **Proband:** Also, ich denke positiv ist vor allem die Geschwindigkeit mit der man sich
29 mit jemandem per E-Mail austauschen kann, dazu vielleicht noch ein Dokument
30 austauschen kann oder kurz schnell schauen ist jemand der Skype erreichbar, dann
31 kann ich den anskypen oder kurz einen Chat beginnen. Ich denke das ist der große
32 Vorteil für mich, aber diese Geschwindigkeit hat auch Nachteile. Also ich denke,
33 dass man oft schneller wäre mit jemandem zu telefonieren als per Mail etwas zu
34 schreiben oder ein paarmal hin und her zu schreiben, da habe ich manchmal das
35 Gefühl, es wäre effizienter wie früher, dass ich zum Telefon greife und da anrufe.

36 **Interviewer:** Effiziente bedeutet jetzt für dich in diesem Kontext, dass Probleme
37 einfacher zu lösen sind? Oder dass Missverständnisse vermieden werden können?

38 **Proband:** Ich denke, beides ist richtig. Also Effizienz im Sinne von: ich kann mich
39 ausdrücken, direkt, und kann so kommunizieren wie mir das am einfachsten fällt.
40 Also für mich ist da auch ein Unterschied ob ich mit einem Hochdeutsch
41 Sprechenden oder in meinem Dialekt kommunizieren kann, das ist sicher auch
42 einfacher am Telefon möglich. Und, wo war ich, jetzt habe ich den Faden verloren.

43 **Interviewer:** Es ging um Effizienz.

44 **Proband:** Genau.

45 **Interviewer:** Und, ja, das greife ich mal direkt auf. Du hast das ja auch mit dem
46 Dialekt jetzt gerade erwähnt. Dass du am Telefon so reden kannst wie es dir am
47 einfachsten fällt. D.h. also, es ist für dich ein Unterschied, ob wir jetzt zum Beispiel
48 wie in dieser Situation skypeen oder telefonieren? Oder ist das für dich eher:
49 Audiokanal ist identisch?

50 **Proband:** Das finde ich, das ist identisch. Unterschiedlich ist es dann, wenn ich in
51 Mundart, in meinem Dialekt mit jemandem telefonieren kann. Da finde ich das
52 Schreiben mühsamer. Wenn ich jetzt mit dir als Hochdeutsch Sprechenden skypee,
53 also schriftlich kommuniziere, dann ist es nicht mühsamer, als wenn wir uns so wie
54 jetzt unterhalten.

55 **Interviewer:** Und das Mühsamere des Schreibens, worin drückt sich das besonders
56 aus?

57 **Proband:** Ja, ich muss anders formulieren, beim Gespräch kann ich problemlos
58 einen Satz einschieben oder auf Nachfragen hin präzisieren, das kann ich schriftlich
59 weniger. Da muss ich die Informationen von Beginn weg klar rüber bringen damit
60 mein Gegenüber das versteht.

61 **Interviewer:** Jetzt hast du ja verschiedene Punkte genannt, die dir positiv oder
62 negativ ganz spontan in Erinnerung sind. Du hast jetzt vieles auch schon direkt im
63 Vergleich gesagt. Wenn du dir jetzt noch einmal die Punkte, primär Effizienz, und
64 dass das Schreiben etwas mühsamer ist, betrachtest, welcher dieser Punkte
65 würden denn bei Kommunikation ohne Web-Unterstützung so nicht auftreten, und
66 wieso? Es wäre ja auch möglich ohne Web-Unterstützung schriftlich zu
67 kommunizieren. Wäre das dann genauso?

68 **Proband:** Das wäre noch viel schlimmer! Viel mühsamer, weil ich ja sehr lange
69 warten muss bis ich eine Antwort erhalte, also, ich muss einen Brief schreiben, ich
70 muss den auf die Post bringen, der wird geschickt, dann kommt er frühestens einen
71 Tag später an, dann muss die Person dasselbe machen, schickt mir einen Brief
72 zurück, da vergehen locker 2-3 Tage bis man eine Antwort erhält. Deshalb würde
73 ich das als viel mühsamer erachten. Da wäre es viel einfacher zu telefonieren.

74 **Interviewer:** Also wäre die Beschleunigung des ganzen Prozesses für dich ein klar
75 positiver Faktor?

76 **Proband:** Ja, ich denke schon. Ja. Vielleicht der einzige negative Punkt ist für mich,
77 dass man manchmal zu schnell eine Nachricht verfasst, zu wenig überlegt. Das
78 wäre sicher bei einer schriftlichen Kommunikation per Post wahrscheinlich noch
79 durchdachter. Also dass ich mir besser überlege, was will ich von dieser Person und
80 das entsprechend dann anders schreiben. Beim Skype-Chat da läuft vieles einfach
81 spontan und auf Nachfragen.

82 **Interviewer:** Ich kann diesen Eindruck durchaus auch aus meiner Wahrnehmung
83 bestätigen. Ist für dich da schon mal ein Problem raus entstanden? Also aus der
84 Spontanität, dass man manchmal schneller schreibt, als man es möglicherweise tun
85 würde wenn man einen Brief schreibt?

86 **Proband:** Ja, das habe ich auch schon als negativ erlebt. Gerade bei der Arbeit als
87 Handball-Verantwortlicher beim Verein habe ich schon einmal mit einem Trainer
88 kommuniziert, das habe ich dann später bereut, dass ich das per Mail gemacht
89 habe und nicht per Post oder per Telefon. Das war dann einfach ein Schnellschuss,
90 weil es auch sehr schnell geschrieben ist.

91 **Interviewer:** Wenn du jetzt mal so zurückdenkst, es ist ja inzwischen so, dass wir
92 seit Jahren online kommunizieren, im Berufsleben, privat et cetera wenn du da
93 zurück überlegst, fallen dir Erlebnisse oder Ereignisse ein, in denen du oder jemand
94 mit dem du kommuniziert hast bei der Online-Kommunikation, also als
95 zusammenfassenden Begriff für E-Mails, Skype, Chats et cetera, sich anders
96 verhalten hat als es gewesen wäre, wenn ihr euch klassisch unterhalten hättet,
97 quasi offline?

98 **Proband:** Puh, das fällt mir schwer, mich da zurück zu erinnern. Ich denke, man hat
99 sich eher auch getroffen. Gerade im Berufsalltag, wenn ich heute von meinem
100 Kollegen der im gleichen Haus sitzt aber zwei Stockwerke weiter oben etwas will,
101 dann schreibe ich dem heute per Skype oder rufe ihn per Telefon an. Früher hätte
102 man sich wahrscheinlich eher getroffen, ich wäre zu ihm hochgegangen und hätte
103 die Probleme mit ihm direkt besprochen. Das mache ich heute sicher weniger. Und
104 per Telefon ist natürlich auch sehr viel gelaufen früher.

105 **Interviewer:** Dieses direkte Besprechen, dass man heute nicht mehr so macht,
106 würdest du das positiv einschätzen oder ist das für dich eher, dass du sagst, das
107 geht heute genauso gut?

108 **Proband:** Nein, ich schätze das positiv ein. Ich würde das gerne auch mehr wieder
109 so machen. Aber ich ertappe mich dann selber, dass es einfach oft halt schnell
110 gehen muss und deshalb ruft man an oder schreibt per Skype eine Nachricht. Ich
111 denke, das ist eine Folgerung der Zeit heute, dass Schnellebige.

112 **Interviewer:** Verstehe ich dich richtig, dass du quasi als Folge der Online-
113 Kommunikation, der zunehmenden Online-Kommunikation im Berufsleben, privat et

114 cetera eine starke Beschleunigung wahrnimmst und die quasi dich auch daran
115 hindert, diesen etwas langsameren Weg der direkten Kommunikation zu nehmen?

116 **Proband:** Genau.

117 **Interviewer:** Und außer, dass die Medien heute zur Verfügung stehen, würdest du
118 da noch weitere Auswirkungen bzw. Ursachen dieses Unterschiedes sehen?

119 **Proband:** Kommt mir spontan nichts in den Sinn.

120 **Interviewer:** Du hast jetzt eben schon gesagt, dass du das früher direkte
121 Kommunizieren durchaus positiv siehst. Würdest du denn auch sagen, es hat
122 durchaus neben dem Beschleunigungsfaktor auch positive Seiten, das heute die
123 Kommunikation häufiger onlinegestützt erfolgt?

124 **Proband:** Ja ich denke es hat beides Vor- und Nachteile. Zum Beispiel: früher
125 hatten wir regelmäßige Konferenzen mit den Kollegen an unserer Hochschule. Da
126 hat man sehr viele Informationen entgegengenommen, die heute per Mail einfach
127 verteilt werden. Da muss ich mich dort hinsetzen und warten bis alles erklärt und
128 heruntergelesen worden ist. Früher musste ich das und das war oft sehr mühsam.
129 Hingegen war's auch ein Ort, an dem man sich ausgetauscht hat, persönlich, und
130 man konnte gewisse Probleme direkt miteinander besprechen, sehen, wie läuft es
131 bei dir mit diesem Studenten oder dieser Studentin. Und so hat man viele Sachen
132 direkt, schnell, vielleicht auch pragmatisch gelöst, die man heute dann per Mail
133 wieder mühsam aufgleisen muss. Und dann separat etwas abmachen muss, damit
134 man das besprechen kann. Früher war das wie institutionalisiert mit diesen
135 Konferenzen, die heute sehr oft durch Mail versenden ersetzt werden.

136 **Interviewer:** Pragmatisch bedeutet für dich in diesem Zusammenhang was genau?

137 **Proband:** Ich treffe eine Lehrperson nach der Sitzung auf dem Gang und kann mit
138 ihr austauschen wie siehst du das, wie ist die Person XY bei dir im Unterricht,
139 machst du diese Erfahrung wie ich oder so etwas. Ohne, dass man einen Termin
140 abmachen muss um gewisse Probleme zu besprechen. Man trifft sich und kann es
141 direkt so regeln.

142 **Interviewer:** Aber das wäre ja vom Prinzip her auch über E-Mail oder Chat möglich.

143 **Proband:** Jein, ja, per E-Mail wäre es sicher möglich. Mailen nutzen alle. Aber es ist
144 dann wieder mühsamer, weil ich nicht direkt kommunizieren kann. Ich muss dann
145 wieder auf die Antwort warten und da wäre dann ein Telefongespräch sicher wieder
146 einfacher. Aber oft ist auch die Hemmschwelle mit jemandem zu telefonieren höher,
147 als wenn ich einen Kollegen auf dem Gang treffe und dort mit ihm sprechen kann.

148 **Interviewer:** Diese Hemmschwelle ist die für dich genauso hoch, wenn du zum
149 Beispiel einen Skype-Kontakt online siehst? Oder ist da zum Beispiel die
150 Möglichkeit, dass die Kontakte sagen können: ich bin beschäftigt, ich bin verfügbar
151 oder ich bin abwesend, reduziert das diese Hemmschwelle?

152 **Proband:** Ich denke nicht unbedingt. Nein, dass es für mich eigentlich wie wenn ich
153 jemanden anrufe. Also, ich habe das Gefühl es ist spontaner weil man sich direkt
154 trifft, sieht, und es muss auch nicht unbedingt direkt vor mir ausgehen, es kann auch
155 sein, dass irgendwie aus dem Gespräch ein Anhaltspunkt angesprochen wird. Der
156 kann dann zu einem Gespräch führen. Über eine Person beispielsweise.

157 **Interviewer:** Also auch das ein problembezogenes Gespräch sich eigentlich erst im
158 Gespräch entwickelt? Und nicht aus einem konkreten Anlass beginnt?

159 **Proband:** Genau. Und bei jeglicher Art ob E-Mail, Telefon oder Skype, da muss ich
160 immer zwingend die Initiative ergreifen. Um ein Gespräch zu starten.

161 **Interviewer:** Und einen Anlass haben.

162 **Proband:** Genau.

163 **Interviewer:** Hm hm, o.k. Das denke ich ist ein sehr wichtiger Punkt, würdest du
164 denn sagen dass das Fehlen der direkten Präsenz, also zum Beispiel wie wir jetzt
165 uns nur hören, dass das Auswirkungen auf die Verständlichkeit hat? Also wenn du
166 jetzt zum Beispiel mit jemandem kommunizierst den du vielleicht nicht so gut kennst,
167 dass der anhand deiner Stimme schon direkt weiß, was dich gerade umtreibt, hat
168 das für dich ein Problempotenzial?

169 **Proband:** Ja, nicht direkt. Ich denke, dass das mit fremden Personen schwieriger ist
170 per Skype auf derselben Ebene zu diskutieren als mit Leuten die mir nahe stehen.
171 Wenn ich mich mit einem guten Kollegen per Skype unterhalte, dann ist das nicht
172 anders, als wenn ich ihn direkt treffe.

173 **Interviewer:** O.k. Wenn ich jetzt noch einmal das Ganze zusammennehme. Es sind
174 ja verschiedene Punkte aufgetaucht, sowohl im positiven als auch im negativen. Du
175 hast zum Beispiel gesagt, dass es teilweise schneller geht und dass es manchmal
176 auch effizienter sein kann, dass wir online kommunizieren. Aber gleichzeitig auch,
177 gerade wenn es in die schriftliche Kommunikation geht, es mühsamer sein kann.
178 Und dass es oft pragmatischer gewesen ist und heute noch teilweise ist, wenn es
179 sich denn ergibt, sich direkt zu treffen. Wie gehst du für dich konkret vor um die
180 daraus entstehenden Probleme, zum Beispiel Missverständnisse oder dass man
181 aneinander vorbei schreibt oder was auch immer, um die konkret zu vermeiden.
182 Hast du da für dich eine Strategie oder lässt du das einfach so passieren?

183 **Proband:** Nein, gerade seit diesem Vorfall den ich vorhin erwähnt habe aus
184 meinem Verein mache ich mir schon Gedanken, was und inwiefern ich welches
185 Medium nutze. Und da habe ich mir vorgenommen, für heikle Geschichten versuche
186 ich Skype und E-Mail zu vermeiden. Und eher einmal mehr anzurufen und etwas
187 abzumachen als bei eher informativen Gesprächen. Ich versuche auch einzuhalten,
188 dass wenn ich in der Hochschule bin, dass ich die Kaffeezeiten versuche
189 einzuhalten und auch die Kollegen noch treffe.

190 **Interviewer:** Heikel bedeutet für dich jetzt aber eher, dass man sagen könnte das
191 könnte jetzt in einen Streit ausarten oder heikel im Sinne von rechtlich
192 problematisch?

193 **Proband:** Nein, heikel im Sinne von es könnte zu einem Streit kommen, es könnte
194 zu Missverständnissen führen wenn ich etwas vielleicht nicht so klar oder genau
195 ausdrücken kann. In diesem Sinne. Rechtlich schränkt mich E-Mail überhaupt nicht
196 ein.

197 **Interviewer:** Wenn du dir jetzt überlegst, bei E-Mails und auch anderer
198 Kommunikation die online erfolgen ist ja nicht immer ganz klar, wer etwas liest. Also
199 wenn ich telefonieren, dann höre ich in der Regel wenn der gegenüber einen
200 Lautsprecher einschaltet, dass andere Leute mithören können, das kriege ich in der
201 Regel mit. Bei Skype wird das schon sehr viel schwieriger weil ich einfach ja
202 tatsächlich einen zweiten Lautsprecher anschließen kann oder ähnliches und bei E-
203 Mail wird es dann ja ganz einfach, das eine E-Mail die zum Beispiel du geschrieben
204 hast weitergeleitet wird. D.h. also, dir kann ja nicht immer ganz klar sein, wer deine
205 E-Mails liest bzw. auch andere Nachrichten, wer deine Botschaft sozusagen
206 empfängt. Ist das für dich ein Problem oder hast du da schon mal drüber
207 nachgedacht oder ist das völlig egal?

208 **Proband:** Ich habe auch schon darüber nachgedacht. Aber auch schon vielleicht
209 gewisse Dinge nicht geschrieben weil ich davon ausgehe, dass eine E-Mail
210 weitergeleitet werden könnte, aber noch in sehr wenigen Fällen. Bisher.

211 **Interviewer:** Um bei dem Beispiel E-Mail zu bleiben. Es gibt ja hier diese Funktion
212 der BCC, sprich, dass du E-Mails parallel an jemand schreiben kannst ohne dass
213 der Empfänger es sieht. Nutzt du so etwas?

214 **Proband:** Ja, habe ich auch schon benutzt.

215 **Interviewer:** Kannst du da ein Beispiel, also ohne Namen oder so etwas, dass man
216 es ungefähr einordnen kann wo dir das sinnvoll erscheint, beschreiben?

217 **Proband:** Ja, zum Beispiel ich habe von der Fachstelle her mit verschiedenen
218 Professuren zu tun. Wenn es zum Beispiel um Moodlefragen geht. Und mein bester
219 Kollege, der arbeitet eben in der Fachschaft Musik zwei Stockwerke über mir, und
220 mit dem habe ich auch privat sehr viel zu tun. Und einmal hatte ich von einer
221 Kollegin von ihm, einer Dozentin aus derselben Fachschaft, eine ziemlich scharfe E-
222 Mail erhalten die mich extrem kritisierte. Und dann habe ich der geantwortet und ihn
223 in die Blindkopie gesetzt, damit er mal sieht, wie der Ton so daherkommt aus seiner
224 Fachschaft. Das wäre ein konkretes Beispiel.

225 **Interviewer:** Ja, kann ich mir vorstellen. (Lacht) Jetzt hast du gerade ja auch das
226 Thema Moodle angesprochen. Wir haben uns ja primär bis jetzt über die Themen
227 Skype und E-Mail unterhalten, ich würde gerne ein wenig auf die anderen Online-

228 Medien kurz überschwenken. Wenn du jetzt dir mal überlegst, Medien wie Blogs,
229 Facebook, wo du jetzt ja gesagt hast, dass du das aktiv nicht nutzt aber ja auch
230 Beiträge deiner Freunde siehst, oder aber auch Geschichten wie zum Beispiel
231 Moodle oder auch so etwas wie der online Campus unseres Studiums, wenn du dir
232 da einmal die Kommunikation vor Augen führst, gelingt es dir da, quasi die Botschaft
233 die du übersenden möchtest immer so rüberzubringen wie du es möchtest oder
234 hast du es schon erlebt, dass das, was du geschrieben hast anders aufgefasst
235 worden ist und daraus ein Problem erwachsen ist? Also gerade jetzt eher bei diesen
236 mehr öffentlichen und mehr textbasierten Medien.

237 **Proband:** Es kommt mir gerade kein Beispiel in den Sinn, wo ich falsch verstanden
238 worden wäre oder so, nein, ich wüsste da nichts.

239 **Interviewer:** O.k. Hast du es schon erlebt, dass deine Nachrichten aus dem Kontext
240 herausgelöst auf einmal quasi wieder zu dir zurückgekommen sind? Ich skizziere
241 mal ein fingiertes Beispiel. Du schreibst einem Freund eine eher flapsig gemeinte E-
242 Mail, die aber, aus welchen Gründen auch immer, bei irgendwem anders auch noch
243 landet, der aber sich nicht darüber im Klaren ist, dass das als Scherz gemeint war
244 und es für bare Münze nimmt, für Ernst nimmt. Ist dir so etwas schon einmal
245 geschehen?

246 **Proband:** Ja, das ist mir auch schon mal passiert. Vor allem, wenn ich eine E-Mail
247 geschrieben habe an einen Empfänger, der hat mir geantwortet und noch andere
248 Leute in die Kopie mit hereingenommen.

249 **Interviewer:** Und dann war deine Originalmail noch dran?

250 **Proband:** Ja, genau. Genauso.

251 **Interviewer:** Und wie hast du das gelöst? Wie konntest du das klären?

252 **Proband:** Indem ich mich an alle rechtfertigen musste. (Lacht)

253 **Interviewer:** Also ließ es sich quasi auch unter Einbezug des Mediums sozusagen
254 lösen?

255 **Proband:** Ja, genau.

256 **Interviewer:** Und jetzt eher in der passiven Rolle: ist es dir auch schon so
257 gegangen, dass du eine Nachricht bekommen hast und hast für dich gedacht: he,
258 was ist das für ein Idiot – ein bisschen flach gesagt. Und dann hinterher aber
259 erfahren hast, das war eigentlich aus einem ganz anderen Kontext und
260 dementsprechend ganz anders zu bewerten.

261 **Proband:** Da kommt mir auch ganz spontan nichts in den Sinn. Vielleicht sind die
262 anderen einfach vorsichtiger als ich. (Lacht)

263 **Interviewer:** Möglich. (Lacht) Oder es reagieren vielleicht die Kontaktpersonen von
264 denen anders, das kann ja auch sein. Oder du bist vielleicht auch jemand, der nicht

265 so negativ auf manche Sachen reagiert. Hast du sonst noch einen Punkt wo du
266 sagst, den möchtest du mir gerne mit auf den Weg geben? Zu diesem Thema?

267 **Proband:** Vielleicht gerade auch in diesem Zusammenhang. Es ist mir auch schon
268 passiert, dass ich eine Mail geschrieben habe und dann von Dritten gespürt habe,
269 dass die diese Mail gelesen haben – ich aber davon nichts wusste. Also das
270 irgendwie im Gespräch dann gewisse Sachen aufgenommen wurden wo ich wusste,
271 dass habe ich der andere Person geschrieben und ich auch ziemlich sicher war,
272 dass der meine E-Mail an diese Person weitergeleitet hat – ich aber davon nichts
273 wusste.

274 **Interviewer:** Das ist jetzt eine sehr pädagogische Frage, aber wie war das für dich?

275 **Proband:** Schon beklemmend. Ich hab das nicht nur einmal erlebt, in einem Fall
276 habe ich dann einmal eine Bemerkung gemacht und da ist die Person dann
277 ausgewichen, ich merkte, ich bin da voll mitten in den Ameisenhaufen hinein
278 gekommen, aber die hat sich dann ziemlich aus der Affäre gezogen mit Ausreden.
279 Da habe ich das dann nicht weiterverfolgt. Und in der nächsten Zeit war ich dann
280 vielleicht etwas vorsichtiger mit gewissen E-Mails. Hat sich dann aber wieder gelegt
281 (lacht). Jetzt ist mir das vielleicht fast ein bisschen egal.

282 **Interviewer:** Das ist auf jeden Fall ein sehr interessanter Punkt. Und für mich auch
283 sehr interessant, weil sich das auch mit meinen Hypothesen ziemlich deckt. O.k., ich
284 habe im Moment keine Fragen mehr, ich danke dir auf jeden Fall, dass du dir die
285 Zeit genommen hast und falls du jetzt nicht sagst du hast jetzt noch irgendetwas,
286 dass du loswerden möchtest würde ich die Aufnahme jetzt beenden.

287 **Proband:** Das ist in Ordnung, ja.

1 **7.4.2 Interview mit anonymer Probandin**

2 Termin: 08.07.2012

3 Dauer: 27 Minuten

4 Interviewer: Carsten Iltis

5 Probandin: Probandin anonym

6 **Interviewer:** Ich möchte dich bitten, am Anfang einmal kurz das, was du auch für
7 meine Arbeit freigeben würdest, über dich erzählst. Also, wer du bist, was du
8 machst usw. Aber nur das, von dem du sagst, das wärst du auch bereit in der Arbeit
9 zu finden.

10 **Probandin:** Ich arbeite an einer Hochschule und studiere nebenbei in einem
11 weiterbildenden Blended-Learning-Masterprogramm.

12 **Interviewer:** O.k., super. Darf ich deinen Namen in dem Interview auch aufführen
13 oder soll ich dich als Probandin X aufführen?

14 **Probandin:** Probandin bitte.

15 **Interviewer:** Gut. Ich möchte gerne einsteigen in das Interview, ich habe ja im
16 Vorfeld dir kurz gesagt worum es geht, mit der Frage oder mit der Bitte, dass du mir
17 einmal dein Erleben von Kommunikation im Internet, also Online-Kommunikation,
18 beschreibst. Also wie du für dich das wahrnimmst.

19 **Probandin:** Es kann sehr effektiv sein, wenn es nur um ganz kurze Fragen geht
20 oder kurze, konkrete Sachen zu klären sind. Es kann aber ausufernd werden, wenn
21 es dann um komplexere Themen geht. Also da kommt es dann ganz darauf an,
22 welches Medium ich nehme. Also wenn ich jetzt gerade an E-Mail Kommunikation
23 denke mit zig Messages hin und her, dass wird dann schon schnell unübersichtlich
24 und auch aufwändig, gerade wenn mehrere Leute zusammenarbeiten. Oder auch
25 wenn man dann so Attachments noch dran hängt. Da ist es dann sinnvoller, wenn
26 man dann mal auf Skype oder so umsteigt.

27 **Interviewer:** Und ausufernd bedeutet für dich jetzt in diesem Zusammenhang?

28 **Probandin:** Dass sich zum Beispiel Redundanzen einstellen oder dass es zum
29 Beispiel schwierig ist, wenn sich Nachrichten überlagern, gerade bei E-Mail denke
30 ich. Teilweise wird das Ding dann echt lang.

31 **Interviewer:** Und für dieses überlagern, hast du da möglicherweise ein konkretes
32 Beispiel? Wie sich so etwas entwickelt bzw. wie sich so etwas ausdrückt?

33 **Probandin:** Ja, wenn es teilweise dann eben zeitgleich passiert, man weiß ja nicht,
34 was der andere gerade schreibt. Und dann postet der eine und der andere
35 gleichzeitig oder relativ darauf aber hat gar nicht mehr geguckt was der andere
36 überhaupt geschrieben hat. Und dann fasert das auseinander.

37 **Interviewer:** Das ist ja ein Problem, das durchaus auch bei Chats oder ähnlichem
38 teilweise auftreten kann. Wir haben das ja manchmal auch bei Skype erlebt, dass

39 mehrere das gleiche geschrieben haben oder gleichzeitig auf Enter gedrückt haben.
40 Und wenn du jetzt dir das so überlegst, du hast jetzt positive aber auch negative
41 Aspekte genannt, würdest du generell sagen, dass für dich die Kommunikation
42 einfacher geworden ist durch die Möglichkeit von Online-Kommunikation? Oder
43 würdest du sagen es ist schwieriger geworden? Wir haben ja jetzt das Glück, wir
44 gehören noch zu Generation die beides kennt. Und dementsprechend ja noch die
45 Chance haben, einen Vergleich zu ziehen.

46 **Probandin:** Ich finde es sehr positiv, eben auch dieses asynchrone. Wenn ich jetzt
47 irgendwo etwas poste erwarte ich ja nicht sofort eine Antwort. Wenn ich jemanden
48 anrufe dann störe ich den womöglich gerade in irgendetwas ganz anderem. Und so
49 habe ich eben die Möglichkeit, jemandem etwas mitzuteilen, was vielleicht jetzt
50 gerade nicht super wichtig ist oder super dringend ist aber dann trotzdem von dem
51 anderen wahrgenommen oder abgerufen werden kann. Dann, wenn den das gerade
52 interessiert. Es ist natürlich schwierig, wenn ich jetzt gerade dringend eine Antwort
53 erwarte, da würde ich dann nicht unbedingt E-Mail benutzen. Aber wenn ich jetzt ans
54 Büro denke, da gibt es ja auch teilweise diese Terror-E-Mails, wo man dann jemand
55 anderem etwas CC auch postet, damit er das auch mitgekriegt hat. Das ufert dann
56 auch wieder aus in teilweise Schwemmen von E-Mails, die man dann auch wieder
57 nicht liest.

58 **Interviewer:** Und Terror-E-Mails, was meinst du damit?

59 **Probandin:** Naja, nicht Terror-E-Mails, wenn man jemandem etwas schickt, so zur
60 Kenntnis. Es ist nicht Terror, sondern eher um sich abzusichern: Das habe ich mal
61 gesagt! - Und das ist ja auch ein Vorteil. Wenn man jemanden anruft, dann kann der
62 nachher wieder sagen: das habe ich nicht gewusst, das habe ich nie gehört. Und
63 das nutzen eben manche, um sich dann wieder darauf berufen zu können.

64 **Interviewer:** Also quasi so wie man früher eine Aktennotiz angelegt hat, dass du
65 dann sozusagen die Aktennotiz als E-Mail machst und an denjenigen, mit dem du
66 gesprochen hast, worüber du die Aktennotiz machst, auch zur Kenntnis gibst damit
67 der auch weiß, he, ich habe mir das notiert.

68 **Probandin:** Nicht ich, aber generell ja so habe ich das schon wahrgenommen.

69 **Interviewer:** Das waren ja jetzt überwiegend positive Punkte. Wäre Dir auch
70 tatsächlich ein Punkt vor Augen, wo du sagst: da hat sich etwas für mich zum
71 Negativen entwickelt?

72 **Probandin:** Was teilweise etwas schwierig ist, sind so diese Zwischentöne. Die
73 darzustellen. Also wenn man etwas sagt bzw. schreibt, da kann es oft passieren,
74 dass jemand anders das in den falschen Hals kriegt. Weil es eben schwierig ist,
75 noch darzustellen, dass man das nicht so gemeint hat. Zum Beispiel es ist nur eine
76 höfliche Frage, und nicht eine drängende, ungeduldige Aufforderung. Wenn ich jetzt

77 zum Beispiel ans 4-Ohren-Modell von Schulz von Thun denke. Dann müsste man
78 eigentlich viel mehr schreiben, um Dinge zu transportieren, die in einem Gespräch
79 oder sogar am Telefon oft in einem kurzen Nachsatz direkt dargelegt werden
80 können. Da kann es dann auch schnell zu Missverständnissen kommen.

81 **Interviewer:** Das ist sehr interessant, dass du das mit dem 4-Ohren-Modell sagst,
82 da das ja auch in die Richtung meiner Arbeit tatsächlich läuft. Diese Zwischentöne,
83 nur damit ich das richtig verstanden habe, das bedeutet für dich also, dass zum
84 Beispiel so Aspekte wie Ironie oder das, was du jetzt konkret gesagt hast, dass
85 etwas als Appell verstanden wird obwohl es nur eine Nachfrage war, untergeht.
86 Aber wahrscheinlich meinst du damit auch so Dinge, dass etwas als Vorwurf
87 verstanden wird was tatsächlich nur eine Anmerkung war.

88 **Probandin:** Ja, genau. Man kann da schon mit Emoticons oder so ein bisschen was
89 darstellen aber, ja, es kommt schon allzu häufig vor, gerade wenn man eine E-Mail
90 oder eine Nachricht sehr schnell schreibt, dass das dann vom andere ganz anders
91 aufgefasst wird. Weil man ja auch nicht viel zu viel schreiben möchte, das liest dann
92 ja eh keiner, und wenn man es dann kurz macht ist es manchmal schwierig, ein
93 Mittelding zu finden, man braucht sehr lange, um so zu formulieren, was man meint,
94 dass es so ankommt wie man es eigentlich meint.

95 **Interviewer:** Und damit wäre dann ja irgendwie der Punkte Effektivität, den Du eben
96 genannt hast, annulliert. Wenn man dann hinterher fast genauso lange schreibt wie
97 man für klassische Kommunikation bräuchte.

98 **Probandin:** Ja oder sogar noch viel länger eben. Sobald es da eben um
99 Abstimmungen geht, die nicht so banal sind, naja, selbst Termin kann ausufernd
100 sein. Da wird es dann schnell schwierig.

101 **Interviewer:** Wenn dir solche Punkte auffallen, also sowohl im eigenen Erleben, im
102 eigenen Praktizieren als halt eben auch als Empfänger, also dass du merkst: Hier
103 geht gerade etwas querbeet, wie gehst du damit um?

104 **Probandin:** Ich biete an, dass man sich per Skype treffen kann oder sonst
105 irgendwie synchron kommunizieren kann. Also per Telefon oder ähnliches.

106 **Interviewer:** Und diese Absicherung, die soeben erwähntest, das könnte man dann
107 ja immer noch als zweite Schleife durchziehen. Was du eben sagtest, mit den E-
108 Mails der zusammenfassenden Botschaft, o.k., das war unsere Übereinkunft.

109 **Probandin:** Ja, genau.

110 **Interviewer:** Das sind ja jetzt hauptsächlich Punkte aus dem dienstlichen Segment
111 gewesen. Hast du aus deinem privaten Segment auch irgendwie in Erinnerung,
112 dass da Dinge schief gelaufen sind aufgrund, dass man Online-Kommunikation
113 verwendet hat?

114 **Probandin:** Nein, eher weniger. Da kenne ich die Leute und die kennen mich, da ist
115 es dadurch einfacher so zu Schreiben, dass die anderen das auch verstehen.

116 **Interviewer:** Das heißt also, für dich ist ein Unterschied ob du deinen Gesprächs-
117 oder Kommunikationspartner kennst, also tatsächlich auch offline kennst. Um es ein
118 bisschen platt zu sagen.

119 **Probandin:** Ja, auf jeden Fall.

120 **Interviewer:** Warum?

121 **Probandin:** Gerade, weil ich da besser einschätzen kann wie ich da kommunizieren
122 kann.

123 **Interviewer:** Und dann wahrscheinlich auch die Reaktionen, die da zurückkommen,
124 besser einordnen kannst, o.k., das geht jetzt in die Richtung, die ich gedacht habe
125 bzw. es geht in eine andere.

126 **Probandin:** Ja. Genau. Oder dann ist mir eben viel schneller klar, warum jemand
127 jetzt gerade so reagiert wie er reagiert. So dass ich dann noch einmal nachfassen
128 kann. Und dann gegebenenfalls etwas berichtigen kann.

129 **Interviewer:** Also quasi die auch eben erwähnten Zwischentöne?

130 **Probandin:** Ja.

131 **Interviewer:** Hast du eine Idee, wie man, wenn sich die Situation nicht so ergibt,
132 dass man sich persönlich kennenlernen kann, wie man damit umgehen könnte, wie
133 man das lösen kann?

134 **Probandin:** Ein persönliches Gespräch wird ja immer noch gehen. Also dann zum
135 Beispiel anrufen oder so. Und zum Beispiel auch mit einer Ich-Botschaft klären, wie
136 das aus der eigenen Sicht gelaufen ist. Und dass das nicht intendiert war in dem
137 Sinne. Also so, zum Beispiel.

138 **Interviewer:** O.k. Du hast jetzt viele Aspekte der nächsten Frage bereits
139 vorweggenommen, aber vielleicht noch einmal ganz konzentriert, als Essenz
140 sozusagen, von diesen ganzen Punkten die du jetzt genannt hast, welche dieser
141 Punkte würden denn deiner Meinung nach bei normaler Kommunikation, also ohne
142 Webunterstützung, eher nicht auftreten und warum?

143 **Probandin:** Diese langen Schleifen zum Beispiel. Man reagiert dann ja eher direkt
144 auf den anderen und kann dann teilweise auch Sachen schon vorwegnehmen. Und
145 diese ganzen Zwischentöne und dieses lange Überlegen, wie formuliere ich es jetzt
146 am besten, dass der andere es nicht so auffasst, wie er es eventuell auffassen
147 könnte, das ist schon einfacher in der Regel.

148 **Interviewer:** Es ist aber in der Regel auch schon so, dass die E-Mail die Möglichkeit
149 bietet möglicherweise einen Satz tatsächlich unmissverständlich zu formulieren.
150 Wenn wir beide jetzt zusammen irgendwo säßen, in einer Kneipe, und wir würden
151 uns unterhalten, dann könnte es natürlich sein, dass ich zum Beispiel einen Satz

152 raushaue wo ich dann schon während des Satzes merke: oh, Mist. Der ging jetzt
153 über das Ziel hinaus. Das wäre in einer E-Mail, parallel zur analogen Post, natürlich
154 einfacher. Weil man die natürlich noch einmal durcharbeiten kann, noch einmal
155 lesen kann und dann korrigieren kann im Sinne von, das sage ich vielleicht lieber
156 nicht.

157 **Probandin:** Wenn man das dann macht. Also ich versuche das schon, eine E-Mail
158 zu schreiben und dann noch einmal ruhen zu lassen und dann in Ruhe noch einmal
159 darauf zu gucken.

160 **Interviewer:** Bei manchen Themen ist es ja auf jeden Fall auch eine gute Idee noch
161 einmal zu überlegen, ob man das wirklich alles so sagen möchte.

162 **Probandin:** Ja, genau. Aber eigentlich bei vielen Themen. Man kann ja fast jeden
163 Satz sich angucken und dann sagen: ja gut, ich könnte den, wenn ich jetzt böswillig
164 wäre, auch anders verstehen. Also das ist schon schwierig. Und natürlich in der
165 Face to Face Kommunikation ist das genauso. Vielleicht kann man da eher noch mit
166 einem Lächeln oder einfach vom Gesichtsausdruck her das besser kommunizieren.

167 **Interviewer:** Würdest du sagen, es spielt auch eine Rolle, wie die jeweiligen
168 Kommunikationspartner das Szenario, nenne ich es jetzt mal, einschätzen? Also ich
169 meine damit, ob beide die Kommunikationssituation gleich einschätzen. Also um
170 das Beispiel von eben zu nehmen, wenn wir beide in eine Kneipe gehen, dann ist
171 das Szenario relativ klar. Wir sitzen hier privat, und es ist für den Spaß, und selbst
172 wenn dann mal ein Spruch ein bisschen zu flapsig ist kann man das ja eher
173 einordnen als wenn wir uns jetzt im Büro gegenüber sitzen würden, und man dann
174 sagt: o.k., das ist jetzt vielleicht ein dienstlicher Angriff, der meine Qualifikation
175 infrage stellt oder etwas Ähnliches. Würdest du sagen, das spielt online auch eine
176 Rolle, dass beide die gleiche Vorstellung haben, was sie gerade für ein Setting
177 sozusagen haben?

178 **Probandin:** Ja, auf jeden Fall, wenn ich jetzt die verschiedenen Foren angucke und
179 da auch nur mal durchlese, das ist ja gar teilweise schon ziemlich flapsig. Und wenn
180 ich jetzt an unseren Online-Campus denke, da weiß man ja auch, die meisten sind
181 fokussiert darauf eben ihre Lernaufgabe zu machen und da beschränkt man sich
182 dann eben auf das Notwendige oder man hat das dann eben in seiner Gruppe
183 irgendwann mal diskutiert.

184 **Interviewer:** Du hast den Campus genannt. Da ist es natürlich relativ klar, weil wir
185 uns da ja auch mit einem gewissen Hintergrund von vornherein hinein begeben
186 haben. Dass wir heute eben sagen o.k., wir wollen das studieren, das ist das
187 Medium unseres Studiums. Wie könnte man den eben möglicherweise in anderen
188 Plattformen die offener sind, also ob das jetzt Google +, Facebook oder ähnliches
189 ist, oder auch irgendein Forum, ich könnte man den das möglicherweise

190 sicherstellen oder erleichtern, dass Kommunikation nicht daran scheitert, dass die
191 verschiedenen Parteien verschiedene Vorstellungen davon haben.

192 **Probandin:** Ich denke, dass das am besten über solche Gruppenbildungen geht.
193 Das passiert dann ja sowieso automatisch, dass sich dann Leute zusammentun
194 oder separieren die ähnliche Vorstellungen haben. Das kristallisiert sicher recht
195 schnell heraus, dass man dann sagt, o.k., die Gedanken von dieser Person oder
196 dieser Gruppe, die finde ich so interessant, das möchte ich mit denen fortführen.
197 Und die Nerds oder die, die sonst noch drin sind, die fallen dann eben weg.

198 **Interviewer:** Das ist ein interessanter Aspekt, weil ich gerade da auch drüber
199 nachgedacht hatte, was die Gruppen zum Beispiel auch bei Facebook oder so, wo
200 es ja auch diese Gruppen gibt, angeht, weil der einzelne User ja einen Datenstrom
201 aus seinen ganzen Gruppen kriegt, das heißt also, ich als Nutzer sehe ja sozusagen
202 Botschaften aus Gruppen, die sich relativ ernst nehmen und ernst zu nehmenden
203 Content abliefern wollen direkt vermischt mit Gruppen die eher einen ironischen
204 Hintergrund haben oder eher Humor verbreiten wollen. Da wird es dann natürlich
205 relativ schwierig, auch für mich als User, zu trennen. Also man muss immer
206 aufpassen, das ist jetzt etwas ernst zu nehmendes, das ist jetzt etwas Lustiges und
207 welche Gruppe sendet jetzt gerade diese Nachricht. Schwierig wird es dann, wenn
208 dann ohne den Kontext der Gruppe diese Nachricht ein gewisses Eigenleben
209 entwickelt und über Retweets oder erneutes Einstellen sozusagen ihre eigene
210 Schleife zieht durch das Internet.

211 **Probandin:** Deshalb bin ich unter anderem nicht bei Facebook, das finde ich da
212 nicht gut gelöst. Aus genau dem Grund, weil mir das dann zu offen ist oder zu
213 schwierig zu trennen jetzt für mich selber um da in die jeweilige Stimmung zu
214 kommen für die jeweilige Gruppe.

215 **Interviewer:** Wenn du dir jetzt mal so überlegst, die Leute die du sowohl im Real
216 Life, also offline, kennst und auch online, fällt dir da ein Beispiel ein, wo sich jemand
217 bezüglich seines Kommunikationsverhaltens online anders verhält als offline?

218 **Probandin:** Eigentlich nein, bei mir nicht. Da fällt mir jetzt gerade eine Bekannte
219 ein, die sich immer über eine Gastprofessorin aufgeregt hat, die nur ganz kurze E-
220 Mails geschrieben hat. Und mich immer gefragt hat woran das liegen könnte, das
221 würde überhaupt nicht zu ihr passen. Ansonsten fällt mir da jetzt nichts ein.

222 **Interviewer:** Damit ist die nächste Frage, die ich hätte, also was deine Vermutung
223 der Ursachen dieses Unterschiedes ist, auch obsolet.

224 **Probandin:** Wobei, ich habe das damals auch mit der Kollegen diskutiert. Ich
225 denke, es ist einfach, es gibt einfach Leute, die E-Mail so kurz wie möglich machen
226 zum Beispiel. Eben auch aus dem Grund, dass es sonst total schnell aufpasert. Und
227 dann grundsätzlich lieber das alles per Telefon besprechen. Und dann zum Beispiel

228 keinen guten Tag oder keine Anrede verwenden, sondern einfach nur die Antwort
229 auf die E-Mail schreiben. Ja, ich glaube, das war so ein Punkt. Dass manche das
230 eben machen und manche gar nicht, die immer schreiben Liebe Frau, sehr geehrte
231 Frau, Hallo oder so.

232 **Interviewer:** Das kann ich tatsächlich auch nur so unterschreiben, dass ich auch
233 aus meinem Erleben dann einige Leute kenne, die tatsächlich dann einen Brief
234 quasi formulieren wenn man so möchte mit „sehr geehrter Herr, sehr geehrte Dame“
235 und dann lange Anrede, beschreiben, was will man eigentlich et cetera obwohl ein
236 konkretes Anliegen, ein konkretes „13:00 Uhr“ als Antwort einfach gereicht hätte.
237 Das kenne ich genauso, wie auch Leute, die auf eine Frage die eine längere
238 Antwort erfordert hätte auch tatsächlich so Ein-Satz-Wunder produzieren. Du hast ja
239 jetzt viele Lösungen für mögliche Kommunikationsprobleme genannt, unter anderem
240 zum Beispiel, dass du die direkte Kommunikation, also die synchrone
241 Kommunikation zum Beispiel per Skype oder Telefon anbietest bzw. gegebenenfalls
242 auch den Offline-Kontakt herstellst und die Ich-Botschaften auch verwendest. Ich
243 denke das sind sehr wichtige Punkte. Würde dir, und damit sind wir auch fast schon
244 am Ende des Interviews, noch ein weiterer Punkt einfallen oder würde dir noch
245 weiteres einfallen, wo du sagst, das wäre ein wichtiges Hilfsmittel um diese
246 Kommunikationsprobleme, die möglicherweise entstehen könnten, entweder von
247 vornherein zu verhindern oder aber halt, wenn Sie den aufgetreten sind, zu lösen?

248 **Probandin:** Über die Metakommunikation dann. Man kann das ja auch offen
249 ansprechen, wie jetzt zum Beispiel wir es in unserer Lerngruppe gemacht haben,
250 zum Beispiel wir wollen nicht diese ausufernden Threads sondern möchten es
251 möglichst kurz und gleich in einem Google-Doc die Ergebnisse und so weiter. Das
252 haben wir ja eigentlich diskutiert und dann auch festgelegt, wenn es jetzt zu
253 komplexeren Sachverhalten kommt, dass man dann auch auf jeden Fall online, also
254 synchron kommuniziert.

255 **Interviewer:** Heißt also, dass aus deiner Sicht eine Klärung des Szenarios und des
256 Kontextes hilfreich ist um Kommunikationsprobleme zu vermeiden und zu
257 beseitigen?

258 **Probandin:** Ja auf jeden Fall. Das muss man dann individuell für den jeweiligen
259 Kontext festlegen. Ja.

260 **Interviewer:** O.k., falls du jetzt noch einen Punkt hast, wo du sagst, das möchtest
261 du unbedingt noch loswerden zu diesem Thema, dann hättest du jetzt die
262 Gelegenheit.

263 **Probandin:** Mir ist nur nochmal eingefallen, bei unserer Lerngruppe war es ja auch
264 so, dass wir dann untereinander oft noch einmal Kleingruppen gebildet haben und
265 individuell noch einmal über Sachen diskutiert haben. Ich hatte dann auch noch

266 einzelne Gespräche, wo es anderen in der großen Gruppe zu lästig war und ich
267 hatte den Eindruck, dass das bei anderen auch war. Zum Beispiel jetzt individuell
268 dann nochmal eine Gesprächsrunde oder so. So wie es dann halt gerade gepasst
269 hat.

270 **Interviewer:** Vor allem die teilweise dann entgegengesetzte Abstimmungen hatten,
271 also ich kann da auch ein Beispiel bringen, wo tatsächlich wir auch in der
272 Kleingruppe anders vorgegangen sind als in der Großgruppe weil wir für uns in der
273 kleinen zwei-Personengruppe das einfacher fanden. Aber was auch dann einfach
274 nur eine Klärung des Settings bzw. des Kontextes war.

275 **Probandin:** Ja. Und bei den großen Gruppen aus dem letzten Semester, da waren
276 es ja teilweise über 30 Personen. Da war das halt einfach schwierig, weil man sich
277 ja gar nicht kannte. Und da zu konstruktiven Lernszenarien zu kommen, das war
278 schon ziemlich anstrengend. Also im Vergleich.

279 **Interviewer:** Und hat ihr das gelöst?

280 **Probandin:** Ja gut, man hat ja dann schon meistens zwei Leute gefunden und hat
281 sich dann auch mit denen ausgetauscht, aber es war jetzt nicht das gleiche wie ich
282 es davor erlebt hatte in der Lerngruppe. Mit Leuten, die ich schon besser kannte.

283 **Interviewer:** Möglicherweise ja auch beeinflusst durch die etwas intensivere
284 Steuerung in den vorherigen Semestern, also sprich tutorielle Begleitung?

285 **Probandin:** Ja, aber ich glaube auch weil ich euch ja persönlich kannte, die
286 anderen kannte ich ja persönlich dann gar nicht. Da war das dann meistens weniger
287 intensiv. Rein auf die Lösungsfindung konzentriert und das ist halt möglichst
288 Schmalspur gewesen. Aber sonst fällt mir jetzt gerade nichts mehr ein.

289 **Interviewer:** Dann danke ich dir!

1 **7.4.3 Interview mit Alexandra Berndt**

2 Termin: 09.07.2012

3 Dauer: 39 Minuten

4 Interviewer: Carsten Iltis

5 Probandin: Alexandra Berndt

6 **Interviewer:** Zu Beginn möchte ich dich einmal bitten, dass du dich, so wie ich es
7 auch in der Arbeit schreiben darf, vorstellst, also mit Namen oder halt eben nicht mit
8 Namen, was du halt beruflich machst et cetera. Also was ich auch transkribieren
9 darf. Und dementsprechend auch aufführen darf.

10 **Probandin:** Ach so. Ja, natürlich darfst du meinen Namen aufführen, habe ich keine
11 Probleme. Also auch vollen Namen. Als Berufe kannst du angeben entweder
12 Director of Studies bei SPEEXX oder halt auch Deutschlehrerin an der Universität in
13 Italien. In Pavia. Also beides. Sind ja beides meine Berufe.

14 **Interviewer:** Ich sage das nur deshalb, weil es ja hätte sein können, dass du sagst,
15 dein Beruf nicht et cetera. Aber das finde ich gut. Als Einstieg möchte ich dich bitten,
16 es geht ja primär um die Kommunikation in sozialen Netzwerken, aber natürlich
17 auch in anderen Kontexten was online Kommunikation angeht, dass du mir einmal
18 dein Erleben von online Kommunikation beschreibst.

19 **Probandin:** So ganz subjektiv?

20 **Interviewer:** Ja.

21 **Probandin:** Hmm. Kommt vielleicht auf das Medium an. Aber ich erlebe eigentlich
22 Online-Kommunikation als hauptsächlich positiv, also für mich jetzt. Weil ich,
23 vielleicht durch die Tatsache, dass ich halt im Ausland lebe, für mich das die
24 absolute Qualitätsverbesserung ist in der Kommunikation mit vielen, vielen
25 Menschen, zu denen ich sonst vorher den Kontakt verloren hätte, glaube ich. Für
26 mich ist es eigentlich rein positiv, ich weiß jetzt nicht, wie genau ich das
27 spezifizieren soll.

28 **Interviewer:** So genau wie du es möchtest.

29 **Probandin:** Also jetzt auf die Arbeit bezogen, privat?

30 **Interviewer:** Wie du es möchtest.

31 **Probandin:** Vielleicht kann ich ja mal so verteilen? Also privat nutze ich zur online
32 Kommunikation, ich würde sagen, hauptsächlich Skype. Das hilft mir, einfach nur zu
33 chatten, mit Freunden, einfach nur sich auf dem Laufenden zu halten. Nur so ganz
34 kurz. Online ist auch Telefon? Oder nicht?

35 **Interviewer:** Ne, Telefon wäre für mich klassisch.

36 **Probandin:** Also Whats App nicht?

37 **Interviewer:** Whats App ist ja auch so ähnlich wie Skype, oder nicht?

38 **Probandin:** Ja, ist halt übers Telefon, o.k. Also über das iPhone nutze ich sehr,
39 sehr viel Whats App mit meiner Mutter, also fast nur mit meiner Familie. Weil wir uns
40 sehr viele Bilder schicken. Während ich Skype eher mit Freunden, Berufskollegen
41 und auch Masterkollegen nutze. Obwohl, wir nutzen auch Skype privat um
42 miteinander zu sprechen, mit Bild, vor allen Dingen meine Tochter und meine
43 Mutter. Also die beiden Sachen nutze ich hauptsächlich privat. Ansonsten benutze
44 ich natürlich Facebook. Aber darüber kommuniziere ich eigentlich nicht. Nicht
45 wirklich. Also von einer Person zur anderen. Ich erhalte manchmal Nachrichten über
46 Facebook, halt private Nachrichten, aber die sind meistens von jüngeren Leuten,
47 also nicht von Leuten aus meinem Alter.

48 **Interviewer:** Oder von mir. (lacht)

49 **Probandin:** (lacht) oder von dir. Aber meine Kommunikation über Facebook ist eher
50 diese „klassische“ Kommunikation, ich poste etwas und dann kommt ein Kommentar
51 oder ich kommentiere etwas. Aber wenn ich jemanden kontaktieren muss, dann
52 mache ich das entweder, also privat, über Skype, über Whats App, über SMS. Ja,
53 das würde ich sagen, das sind so die Dinge die ich hauptsächlich benutze. E-Mail
54 nutze ich rein auf beruflicher Basis, entweder als Deutschlehrerin zum Kontakt mit
55 meinen Studenten und als Mitarbeiterin bei SPEEXX, um mit meinen Kollegen zu
56 kommunizieren oder halt mit Kunden. Während wir aber beruflich in der Uni
57 benutzen wir aktuell glaube ich überhaupt kein online Instrument, also nicht zur
58 Kommunikation unter Kollegen oder so. Also das ist rein nur E-Mail. Während wir in
59 der Firma sehr, sehr viel Skype benutzen. Weil wir unseren Sitz ja auch in München
60 haben, und wir telefonieren sehr selten, das läuft alles über Skype. Und wir
61 benutzen auch Webinar um mit unseren Kunden dann auch zu kommunizieren.

62 **Interviewer:** Webinar?

63 **Probandin:** Webinar ist GoToMeeting. GoToMeeting ist glaube ich die Software,
64 das heißt so. Eins heißt GoToWebinar und das andere heißt GoToMeeting. Webinar
65 ist mehr ein Seminarraum, so wie Connect. Und GoToMeeting ist dann, wenn wir
66 virtuelle Konferenzen machen.

67 **Interviewer:** Das ist ja eine sehr breite Aufstellung. Von dem, was du da tatsächlich
68 nutzt. Wenn du jetzt mal überlegst, wie so diese Kommunikation da läuft, was ist dir
69 dabei besonders positiv und was tendenziell eher negativ aufgefallen oder in
70 Erinnerung?

71 **Probandin:** Bei welcher Kommunikation jetzt, denn es sind ja schon
72 unterschiedliche Kommunikationsbereiche. Soll ich mich da jetzt auf irgendetwas
73 konzentrieren?

74 **Interviewer:** Vielleicht auf die gravierendsten Punkte. Was dir tatsächlich als
75 gravierend positiv oder gravierend negativ aufgefallen ist.

76 **Probandin:** Gravierend positiv in dieser ganzen Online-Kommunikation ist glaube
77 ich für mich, dass hört sich jetzt ein bisschen doof an, vielleicht der emotionale
78 Aspekt, also die Tatsache, dass man ganz schnell und einfach Kontakt zu Leuten
79 haben kann. Ob das jetzt privat ist oder auch beruflich. Das finde ich einfach gut.
80 Wenn man nicht so immer um den heißen Brei herumreden muss oder großartig
81 sich ankündigen oder so. Man kann auch unter Kollegen, die jetzt nicht am gleichen
82 Ort sind, oder unter Freunden, die nicht am gleichen Ort sind hallo sagen. Also im
83 Prinzip dieses „online vorbeikommen“. Das finde ich für mich eigentlich das
84 Schönste. Also, was mir am besten gefällt. Was ich negativ finde, puh, also ich habe
85 zum Beispiel eigentlich kein Problem mit dieser ständigen Erreichbarkeit. Ich finde
86 das gut. Ich bin gerne erreichbar. Das stört mich nicht. Aber das liegt vielleicht auch
87 daran, dass ich von der beruflichen Sicht her dosiert auch nur erreicht werden muss.
88 Und von daher jetzt nicht so einen kommunikativen Overload habe. Was ich
89 vielleicht negativ finde, das ist vielleicht die Abhängigkeit, die dadurch auch entsteht.
90 Also ich bin schon jemand, der auch immer irgendwie online ist. Und ich müsste
91 mich vielleicht manchmal eher zwingen zu sagen, so, jetzt schalt mal für den
92 Moment ein paar Sachen ab. Aber ich finde es eigentlich schön.

93 **Interviewer:** Also Abhängigkeit in dem Sinne, dass du dich immer auch gezwungen
94 fühlst, zu gucken was gerade los ist?

95 **Probandin:** Ja. Genau. Da könnte ich ja mal sagen, mein Gott, wen interessiert es.
96 Aber mich interessiert es glaube ich. Aber auch nicht immer. Es ist auch schon ein
97 bisschen so ein Mechanismus geworden. Komm, wir gucken mal eben, und wer ist
98 denn jetzt gerade online. Und vielleicht können wir ja mal eben dem Carsten hallo
99 schreiben oder so. So in dem Sinne. Der antwortet ja auch immer (lacht).

100 **Interviewer:** (lacht) ich kann das gut nachvollziehen, was du da sagst. Dieser
101 emotionale Aspekt, den du jetzt eben erwähnt hast als positiven Punkt. Tritt der bei
102 dir nur auf bei Menschen, die du auch offline kennst? Oder funktioniert das bei dir
103 auch mit Menschen, die du nur online kennst? Oder hast du überhaupt Menschen,
104 die nur online kennst?

105 **Probandin:** Das wollte ich gerade überlegen. Ich glaube, ich habe keinen Online-
106 Kontakt zu Menschen die ich nur online kenne. Ich überlege gerade, aber würde ich
107 ausschließen. Die einzigen Menschen, die ich wenig kannte, zu denen ich viel
108 online Kontakt habe wart ihr (Anm.: die Studiengruppe). Aber wir kennen uns ja
109 auch offline inzwischen ganz gut.

110 **Interviewer:** Genau. Also zumindest besser als vorher. (Lacht)

111 **Probandin:** (lacht) genau. Nee, aber ich kann jetzt nicht sagen, ne, ich kenne
112 keinen, den ich nur online kenne. Da muss ich auch sagen, so etwas verunsichert
113 mich. Und ich mag das auch nicht so gerne.

114 **Interviewer:** Inwiefern verunsichert dich das?

115 **Probandin:** Ich bin schon jemand, ich muss schon jemand gut kennen, um zu
116 dieser Person Vertrauen zu fassen. Ich bin zwar eine Labertasche, aber ich weiß
117 schon gern, wen ich gegenüber habe. Wenn ich kommuniziere. Ich kann mich
118 erinnern an die ersten Anfänge im Studium, während wir da unsere Präsentationen
119 machen mussten und so. Und ich wusste gar nicht so genau, wer da auf der
120 anderen Seite sitzt. Das hat bei mir schon ein bisschen Unbehagen ausgelöst.

121 **Interviewer:** Also hängt es so ein bisschen damit zusammen, dahinter zu schauen
122 was für eine Personen eigentlich hinter irgendeinem Synonym, einem Namen oder
123 Avatar steckt?

124 **Probandin:** Nein, es ist gar nicht mal die Tatsache, dass ich genau weiß, wer diese
125 Person ist. Sondern ich habe dann ein Problem damit, naja was heißt ein Problem.
126 Mir fällt da ein Beispiel ein. Wenn ich auf der anderen Seite eine Person habe, die
127 ich nicht kenne und nicht weiß wie sie reagiert. Wenn ich die Person natürlich
128 kenne, dann weiß ich natürlich auch, welche Witze ich machen kann, welche
129 Kommentare ich machen kann ohne diese Person zu sehen. Und wir hatten zum
130 Beispiel letztens eine Telefonkonferenz in der Firma mit einem richtig wichtigen
131 Kunden. Und da musste ich eine Projektpräsentationen machen von einer total
132 innovativen Idee für die Firma. Und ich habe diese Präsentation, die hatten nur so 6
133 bis 7 Minuten gedauert, aber ich hatte null Feedback von der anderen Seite, einfach
134 weil die haben ja nicht einmal „hmm“ oder „aha“ oder so gemacht. Und ich konnte
135 die natürlich auch nicht sehen, die Leute. Und so etwas verunsichert mich dann ein
136 bisschen.

137 **Interviewer:** O.k.

138 **Probandin:** Das wäre privat genau das Gleiche. Wenn ich nicht wüsste, wie ich die
139 Person auf der anderen Seite einschätzen kann. Muss oder kann. Jetzt nicht als
140 Gesamtperson, sondern in der Situation selbst. Glaube ich, würde ich so sehen.

141 **Interviewer:** Spielt dabei für dich auch eine Rolle ob die Person mit ihrem echten
142 Namen agiert? Oder mit einem Synonym? Weil teilweise ist es ja das Problem, dass
143 ein Synonym überhaupt keinen Rückschluss darauf zulässt, was ist das für ein
144 kultureller Hintergrund, was ist das für ein Geschlecht, welches Alter usw. Wenn ich
145 zum Beispiel den Namen plus zum Beispiel eine Jahreszahl habe, dann kann ich
146 schon mal ungefähr abschätzen, das ist ein junger Mann oder eine ältere Frau oder
147 so.

148 **Probandin:** Ganz ehrlich, für mich kommt ja diese Situation überhaupt nicht zu
149 Stande, weil ich ja meistens weiß, wer sich hinter dem Synonym dann verbirgt. Ich
150 frage mich manchmal so etwas, wenn ich zum Beispiel Leserkommentare lese. Zum
151 Beispiel auf Artikel im Spiegel oder so. Da hat man sehr oft unten drunter so

152 Kommentare und da benutzen die Leute ja immer total abgefahrene Abkürzungen
153 und wenn ich dann manchmal sehr interessante oder auch seltsame Kommentare
154 lese, da schau ich manchmal auch auf den Namen oder den Nickname und frage
155 mich dann, was sich dahinter für eine Person verbirgt. Aber natürlich nur auf diese
156 Mail bezogen. Aber ich bin jetzt nicht so jemand, der so in Chats oder so rumhängt.
157 Oder mit irgendwelchen fremden Leuten Kontakt aufnimmt und dann da über die
158 Synonyme irgendwelche Gedanken macht. Das ist eine Welt, die nicht zu mir passt.

159 **Interviewer:** Nochmal zurück zu den positiven und negativen Punkten, die du jetzt
160 genannt hast. Also emotionale Aspekt, schneller Kontakt, mal eben online
161 vorbeikommen. Und halt eben auf der Gegenseite eine gewisse Abhängigkeit und
162 so dieser Zwang immer zu gucken, was denn gerade los ist. Welcher dieser Punkte
163 würde denn deiner Meinung nach bei normaler Kommunikation, also nicht
164 webbasiert, so eher nicht auftreten und wieso?

165 **Probandin:** Ja ich glaube, dieser Zwang würde nicht auftreten. Ich meine, man
166 macht sich vielleicht trotzdem Gedanken was macht der gerade, aber ich kann es ja
167 nicht kontrollieren. Also für mich ist und war zwischenmenschliche Kommunikation
168 immer unheimlich wichtig. Ich kann mich erinnern, ich war auch in der Schulzeit
169 glaube ich jemand der auch viele Kontakte gehalten hat. Ich habe Brieffreundinnen
170 gehabt, so diese klassischen, ich war im Ausland, ich habe dann versucht, über
171 Briefe auch diese Kontakte zu halten. Mich hat es immer interessiert, mit anderen
172 Leuten Kontakte zu haben. Natürlich waren da einfach die Wege und die Kontexte
173 ganz anders.

174 **Interviewer:** Kontexte heißt für dich hier was?

175 **Probandin:** Ja, man hat halt ganz anders, langsamer kommuniziert. Und ich glaube
176 schon auch „intimer“. Jetzt natürlich intim nicht im Bereich des erotischen, sondern
177 was die Person halt an sich angeht.

178 **Interviewer:** Also der Kontext würde für dich auch die Inhalte der Kommunikation
179 und dein Kommunikationsverhalten prägen?

180 **Probandin:** Lass mich mal überlegen. Ja, schon. Ich kann ja auch ein Beispiel
181 geben. Das war nämlich auch sehr lustig auf dem Klassentreffen vor zwei Tagen.
182 Weil einige meiner alten Klassenkollegen sagten „bäh, ich gehe nicht auf Facebook,
183 dann wissen die Leute ja alles über mich“. Und dann haben wir halt, diejenigen, die
184 auf Facebook sind, darüber gesprochen, das ist doch super. Ich würde zum
185 Beispiel, sagen wir mal, Melanie P. nie im Leben anrufen. Oder der einen Brief
186 schreiben oder so etwas. Aber ich weiß halt, was in ihrem Leben passiert, und wenn
187 ich mal etwas schön finde oder gut finde, dann schreibe ich ihr. Und wenn ich sie
188 dann wieder treffe, dann habe ich das Gefühl, sie besser zu kennen. Als für den
189 Fall, dass ich Sie für fünf oder zehn Jahre nicht gesehen habe. Und dann gibt es

190 natürlich daneben die richtigen Freunde und meine drei besten Freundinnen, mit
191 denen würde ich nie über Facebook kommunizieren, denen würde ich auch keine E-
192 Mail schreiben, die rufe ich nur an. Über Telefon. Wir sprechen miteinander. Wir
193 skypen nicht einmal. Wir telefonieren. So wie mit meiner Mutter. Also die Personen,
194 die mir in meinem Leben total nahestehenden, mit denen telefoniere ich nur. Mit
195 denen rede ich dann am Telefon natürlich auch über Dinge, über die ich mit anderen
196 Leuten über andere Medien wahrscheinlich nicht sprechen, aber ich glaube, das
197 liegt weniger vielleicht an den Medien als an den Leuten selbst. Aber ich glaube,
198 das eine bedingt das andere.

199 **Interviewer:** D.h. also, für dich ist, obwohl es ja von den Kommunikationskanälen
200 her eigentlich das gleiche ist, ein Unterschied zwischen einem Skype-Telefonat und
201 einem klassischen Telefonat?

202 **Probandin:** Ja, das ist ein Unterschied.

203 **Interviewer:** Wie begründet der sich?

204 **Probandin:** Ich glaube, aus der Tradition heraus. Weil Telefon irgendwie noch
205 näher ist. Das ist eine Theorie glaube ich, Social Presence. Ne, nicht Social
206 Presence, das ist eine andere. Die Idee, dass ein Computer, der in deinem Land
207 steht, bei den Dingen hast du das Gefühl, der ist näher als wenn er in den USA
208 stehen würde. Obwohl du die gleichen Sachen machst, genauso schnell. Und
209 Telefon hat für mich noch eine direkte Bedeutung, weil du wählst genau die
210 Nummer der Person zu diesem Zeitpunkt und die muss dann genau in diesem
211 Moment da dran gehen. Also, sie kann natürlich auch einen Anrufbeantworter
212 anmachen, aber ein Telefon ist so: ich will jetzt direkt mit dir kommunizieren. Bei
213 Skype ist es so, ich guck mal, ob du da bist. O.k., wir haben uns jetzt verabredet,
214 aber zu telefonieren würden wir uns ja eigentlich nicht verabreden.

215 **Interviewer:** Nein, normalerweise nicht.

216 **Probandin:** Und bei Skype, ganz ehrlich, bleiben wir ja auch eigentlich eher beim
217 Chat. Wir rufen uns ja nicht an. Nur so.

218 **Interviewer:** Was aber auch daran liegt, dass wir meistens während der Arbeitszeit
219 skypen. (lacht)

220 **Probandin:** Ja klar, aber ich glaub schon, dass da ein Unterschied liegt. Also für
221 mich ist Telefon noch ein direkterer Kommunikationskanal als Skype. Sogar
222 Festnetz mehr als Handy.

223 **Interviewer:** Das wäre jetzt auch genau meine Frage gewesen, ob das für dich
224 dann auch ein Unterschied ist Handy Telefonat zu Festnetz Telefonat.

225 **Probandin:** Ja, in dem Fall ja. Aber auch, weil es einfach billiger ist. Und ich mache
226 da aber auch Unterschiede, ob ich jemanden auf dem Handy anrufe oder eine SMS
227 schicke. Das ist auch noch wieder ein Unterschied. Eine Graduierung, glaube ich.

228 **Interviewer:** Das ist ein interessanter Punkt. Den hatte ich so noch nicht, das ist
229 auch nicht ganz der Fokus meiner Arbeit, aber das ist mit Sicherheit ein wichtiger
230 Aspekt. Über dem man auch einmal recherchieren und forschen könnte. Mal ein
231 ganz anderer Ansatz. Du hast ja gesagt, dass du eigentlich alle Menschen, mit
232 denen du online kommunizierst auch offline kennst. Wüsstest du, entweder aus
233 deiner Erinnerung, was dein Verhalten angeht oder aus deiner Erinnerung, was das
234 Verhalten anderer angeht, dass du mitbekommen hast, dass jemand online sich
235 anders verhalten hat, anders kommuniziert hat, als er es üblicherweise offline tun?

236 **Probandin:** Da muss ich mal überlegen. Also bei mir, verhalte ich mich offline
237 anders als online? Ist schwierig, kommt vielleicht auch auf die Personen an, mit
238 denen ich mich umgebe. Aber eigentlich nicht. Ich bin eine Labertasche online und
239 offline. (Lacht) Das kann ich aber auch selber schwer beurteilen, das müsste
240 vielleicht auch jemand von außen sagen. Wenn ich über andere nachdenke, ich
241 überlege. Also du meinst ob sich jemand online anders darstellt als er offline
242 eigentlich ist?

243 **Interviewer:** Also ich meine so Punkte, ohne das jetzt schon in irgendeiner
244 Richtung lenken zu wollen, dass jemand zum Beispiel online sehr konfrontativ
245 diskutiert und offline aber normalerweise ein ganz friedlicher Mensch ist oder online
246 ganz schüchtern und zurückhaltend und offline aufblüht und ein ganz lebendiger
247 oder was auch immer.

248 **Probandin:** Ne, also ich kenne glaube ich eher Leute die im normalen, also offline
249 Leben eher kommunikativ sind und zum Beispiel online das ganze eher so ein
250 bisschen skeptisch betrachten. Und über online Medien längst nicht so
251 kommunikativ sind, wie sie es zum Beispiel im normalen Leben sind. Aber das liegt
252 wahrscheinlich auch so ein bisschen an dem Alter der Personen. Ich würde da auch
253 einen Unterschied machen, weil die Leute die so Mitte 40 Ende 40 sind, die
254 verhalten sich eher so in beobachtender Form, während die Leute, die ich kenne,
255 die so Anfang 30 Ende 20 sind, aber auch nicht alle, das hat auch so ein bisschen
256 mit den Italienern und den Deutschen zu tun, da ist auch noch ein Unterschied, die
257 sind viel, viel, viel aktiver. Aber dass sie jetzt eine andere Persönlichkeit oder eine
258 andere Form der Darstellungsweise hätten, ich würde es eher mit der Intensität
259 beschreiben aber nicht, dass jemand ganz anders wäre. Wüsste ich jetzt nicht.

260 **Interviewer:** Also wären quasi, wenn es denn dann Unterschiede gibt, zum Beispiel
261 halt eben die Geschichte, dass man kommunikativer oder skeptischer ist, dann
262 würdest du sagen, das liegt wahrscheinlich eher am Alter, an der Erfahrung, oder
263 vielleicht auch der Sozialisation, weil wenn man mit dem Telefon aufgewachsen ist,
264 dann ist das halt vertraut.

265 **Probandin:** Ja. Zum Beispiel eine meiner besten Freundinnen, die ist weder auf
266 Facebook, die ist sehr lustig, weil die auf Skype immer so lange Sätze schreibt, bei
267 der sieht man immer, die schreibt 10 Minuten und dann ist eine halbe Seite ein
268 einziger Post. Das ist so wie ein Brief. Und die ist eine total nette, kommunikative,
269 offene, interessierte Person, die gerne Kontakt erhält. Die wird jetzt 42 glaube ich,
270 aber die kann gar nicht skypen. Oder sie skypt bzw. sie chattet nicht so wie man es
271 eigentlich macht. Sondern sie hat halt noch diese traditionsreiche Art, sie schreibt
272 halt noch so, wie sie E-Mails wahrscheinlich schreiben würde. Also ihre Online-
273 Kommunikation spiegelt nicht ihr wirkliches Kommunikationsverhalten wieder,
274 glaube ich. Aber das sind wirklich Ausnahmen. Während andere, so jüngere Leute,
275 die ich kenne, das schon anders machen. Aber dass sich da wirklich eine andere
276 Persönlichkeit darstellt, das schließe ich bei den Leuten, die ich kenne aus.

277 **Interviewer:** Vielleicht habe ich das falsch dargestellt oder so. Oder es ist falsch
278 angekommen. Ich meinte nicht andere Persönlichkeit, dass man irgendwie denkt
279 privat ist das ein ganz netter Mensch und online ein totaler Psychopath oder so. So
280 meinte ich das jetzt nicht.

281 **Probandin:** O.k., eher das Kommunikationsverhalten meinstest du.

282 **Interviewer:** Ja, genau.

283 **Probandin:** Ja, da sehe ich dann diese Unterschiede, die ich genannt habe.

284 **Interviewer:** O.k. Und würdest du das aus deiner Sicht eher positiv oder eher
285 negativ bewerten? Du hast jetzt gesagt, dass die Älteren eher zurückhaltender sind
286 und eher beobachtender, siehst du das eher positiv? Oder eher negativ?

287 **Probandin:** Schwierig. Weil ich einerseits niemandem vorschreiben will, wie und in
288 welcher Form er zu kommunizieren hat. Weil es heute, glaube ich, so viele
289 Möglichkeiten gibt, da muss wirklich jeder für sich seine eigene Form finden. Zum
290 Beispiel ich bin jemand, ich kann mit Twitter überhaupt nichts anfangen. Das macht
291 mich verrückt. Und ich glaube nicht, dass ich jemand bin, der jetzt medien- und
292 kommunikationstechnisch irgendwie hinterwäldlerisch veranlagt ist. Aber das ist für
293 mich eine Nummer zu groß. Also wenn mir jetzt jemand sagen würde: „Öh, du bist
294 nicht auf Twitter! Wie bist du denn drauf.“, dann würde ich sagen: „Ja hallo, das ist
295 nichts für mich!“. So ungefähr. Ich finde halt diese Einstellung „damit will ich nichts
296 zu tun haben“, „Facebook ist mir zu gefährlich“, das finde ich schon ein bisschen
297 engstirnig und einfach uninformiert. Und dann glaube ich, bei vielen von den
298 Freunden die in diesem Alter sind, also 40-45, die dann Kinder haben, denen sage
299 ich dann immer früher oder später musst du dich schon mit diesen Sachen
300 auseinandersetzen. Weil deine Kinder dir sonst jetzt nicht entgleiten, aber so weit
301 voraus sind, dass du überhaupt nicht mehr hinterher kommst.

302 **Interviewer:** Dann wird man abgehängt.

303 **Probandin:** Ja, genau. Aber ich sehe es jetzt nicht als wirklich negativ, ich habe halt
304 für mich meine Vorlieben und ich fände es halt schön, wenn ich mit gewissen
305 Leuten diese Vorlieben auch teilen könnte. Ich weiß aber, das halt einige das nicht
306 machen. Und dann passe ich mich halt an. Zum Beispiel wie jetzt mit den
307 Telefonaten mit meinen Freundinnen oder so. Aber ich erlebe eigentlich in einem
308 Umfeld, das so relativ ausgeglichen ist, zum Beispiel mein Mann ist auch nicht auf
309 Facebook aber auch nicht, weil er sagt das ist doof, sondern es ist ihm einfach zu
310 anstrengend. Nein, ich verurteile das nicht. Was ich nicht so gut finde ist, wenn
311 jemand rein kritisch den Dingen gegenüber steht und nicht ein bisschen hinter die
312 Fassade gucken will. Da wünschte ich mir dann manchmal ein bisschen mehr
313 Offenheit. Auch bei meinen Freunden.

314 **Interviewer:** Zum Abschluss noch...

315 **Probandin:** Ach, ist schon zu Ende? Wie schade!

316 **Interviewer:** Du kannst gerne noch, wenn du noch Punkte hast, da bin ich ganz
317 offen. Bevor wir quasi zum freien Teil kommen (lacht) wie gehst du vor, um in online
318 Kommunikation gegebenenfalls auftretende Kommunikationsprobleme, zum Beispiel
319 Missverständnisse, dass man aneinander vorbeiredet usw. zu vermeiden? Bzw.
320 wenn sie denn aufgetreten sind, um sie zu lösen?

321 **Probandin:** Das ist aber eine schwere Frage.

322 **Interviewer:** Ich habe nicht gesagt, dass es leicht wird.

323 **Probandin:** (lacht) also das, was mir jetzt als erstes in den Sinn gekommen ist, sind
324 so diese Chat-Verläufe, die sich dann überlappen. Der eine redet noch über das
325 eine oder andere schon von was anderem. Aber da weiß ich dann einfach, o.k., jetzt
326 wartest du entweder bis der andere eine Pause macht oder ich mache eine Pause
327 bis sich der Unterhaltungsverlauf wieder ausgeglichen hat. Also wie so ein Prinzip,
328 ich warte dann oder ich schreibe dann einfach „Hallo? Was meinst du jetzt?“. Also
329 ganz klar, ich frage dann direkt. Also für den Chat gibt das jetzt ja andere
330 Kommunikationsprobleme. Sag mir mal ein Beispiel.

331 **Interviewer:** Ich konstruiere jetzt einfach was. Facebook: du postest etwas, dass du
332 irgendwo gesehen hast im Internet. Und dass du zum Beispiel witzig empfindest.
333 Und jemand anders versteht aber zum Beispiel den ironischen Humor dahinter nicht
334 und nimmt das ganz ernst. Und greift quasi dich danach an, weil er nicht verstanden
335 hat, dass du diese Meinung nicht vertrittst, sondern das ironisch postest und er oder
336 sie aber wirklich denkt, du würdest tatsächlich diese Auffassung vertreten.

337 **Probandin:** Ist mir noch nicht passiert. Glaube ich. Was mir schon einmal passiert
338 ist, ist, ich habe schon einmal Ärger, naja nicht Ärger, ich habe mal ein Foto
339 gepostet, wo jemand drauf war, der nicht gepostet werden wollte. Also getaggt. Da

340 habe ich dann so eine private Nachricht gekriegt, ob ich dann den Tagg wegnehmen
341 könnte.

342 **Interviewer:** D.h. also, da hat also diese Person, wenn man so möchte, eine Meta-
343 Kommunikation verwendet um das Problem aus der Welt zu schaffen. Was ja
344 durchaus dafür spricht, dass das eine etwas elaboriertere Strategie ist als einfach
345 loszupöbeln.

346 **Probandin:** Ja, klar. Ich überlege gerade, ob ich in anderen Bereichen etwas erlebt
347 habe. Was ich sehr schwierig finde sind diese virtuellen Konferenzen die ich im
348 beruflichen Umfeld habe. Also diese Telefonkonferenzen, ob Sie jetzt übers Telefon
349 gehen mit mehreren Teilnehmern oder über den Computer. Das ist jetzt eigentlich
350 egal. Aber wo halt mehrere Personen gleichzeitig sprechen, etwas besprechen. Und
351 da natürlich deine Wortwahl und die Form wie du Dinge beschreibst so ausgefeilt
352 und so spezifisch sein müssen, dass da keine Missverständnisse auftreten. Wobei
353 du natürlich im Face to Face Kontakt das auch ganz anders auch machen kannst.
354 Wenn man sich anguckt und du merkst, der versteht das jetzt gerade nicht, was du
355 gesagt hast. Und das ist für mich ein Bereich, o.k., ich habe vielleicht auch noch die
356 Problematik der Fremdsprache dabei, aber da wüsste ich jetzt kein konkretes
357 Missverständnis zu nennen, aber ich weiß, dass ich mich manchmal in einer
358 Situation befunden habe, wo ich gedacht habe, hoffentlich haben die das jetzt so
359 verstanden wie ich es meine. Ich kann jetzt nicht sagen, ob das auf meiner
360 Unsicherheit fußt oder ob das wirklich aufgrund dieser Kommunikationssituation
361 entstanden ist. Aber wo ich dann oft gedacht habe, Mensch, wieso sitzen die mir
362 jetzt nicht hier gegenüber. Da wäre ich viel entspannter. Das ist etwas, wo ich
363 Missverständnisse und Problematik in einer Online-Kommunikation durchaus, jetzt
364 nicht weil es eine Online-Kommunikation ist, aber du brauchst halt andere
365 Kommunikationskompetenzen, sehe. Das betrifft auch die sprachliche
366 Ausdrucksformen. Die du halt so in einer Offline-Kommunikation nicht hast.

367 **Interviewer:** Durch die Reduzierung der Kanäle auf das rein Auditive fehlt natürlich
368 die Möglichkeit, durch Körpersprache, Mimik, Gestik et cetera quasi noch eine
369 unterschwellige Botschaft mitzusenden.

370 **Probandin:** Das einerseits und du kannst halt auch etwas sagen und die anderen
371 wissen halt nicht, du weißt auch manchmal nicht, du sagst etwas und dann hörst du
372 auf zu reden und dann ist Pause auf der anderen Seite, ja, und dann weiß man
373 manchmal nicht, ist das jetzt einfach nur eine zeitliche Verzögerung der Stimme,
374 oder sitzen die da und sagen nichts oder haben die leise gestellt und sprechen unter
375 sich. Weißt du, so diese Dinge. Da kann ich mir vorstellen, dass es da mit Sicherheit
376 eine Menge an Missverständnis geben kann.

377 **Interviewer:** Würde deiner Meinung nach zum Beispiel das Nutzen von
378 Videokonferenzen dieses Problem beheben? Oder reduzieren?

379 **Probandin:** Ja, bestimmt. Da haben wir jetzt in Italien das Problem der, wie sagt
380 man denn, Breitband, das funktioniert oft nicht.

381 **Interviewer:** Ja, klar. Aber technische Probleme et cetera, das klammere ich jetzt
382 hier einmal aus. Wenn es also unproblematisch möglich wäre (lacht)

383 **Probandin:** Ja, klar. Wir machen auch zum Beispiel eine Menge an Miniseminaren
384 mit unseren Dozenten. Und die machen wir auch online. Das ist dieses
385 GoToMeeting Tool. Und da laden wir meistens nur maximal sechs Leute ein und wir
386 sind zu zweit, also zwei von unserer und sechs von der anderen Seite. So dass alle
387 sich mit der Webcam verbinden können. Wenn es mehr als sechs oder sieben sind,
388 dann wird es etwas kritisch. Aber so, dass alle alle sehen können. Aber das machen
389 wir auch aus einem persönlichen Grund, in dem Sinne von wir wollen, dass die sich
390 untereinander kennen lernen. Also nicht nur damit wir die sehen können oder die
391 uns sehen. Also der kommunikative Grund. Sondern auch damit die sich ein Bild
392 voneinander machen könnten. Weil viele oft in der gleichen Firma arbeiten, aber
393 nicht einmal wissen, wie sie aussehen. Und auch selten Gelegenheit haben sich
394 einmal zu treffen. Da sagen wir allen, doch bitte mit Webcam, natürlich nur wer
395 möchte, wer nicht möchte wird natürlich nicht gezwungen. Und das hat eigentlich
396 immer guten Erfolg. Weil alle dann halt auch sagen: hey, endlich sehe ich dich
397 einmal! Aber das trägt meiner Meinung nach immer auch unglaublich zur
398 zwischenmenschlichen Kommunikation bei. Also das, was du sagst, das auf den
399 Ebenen stattfindet, die man verbal nicht ausdrückt.

400 **Interviewer:** O.k., hast du sonst noch Punkte zu diesem Themenfeld, die du mir
401 unbedingt noch mit auf den Weg geben möchtest?

402 **Probandin:** Zum Thema Online-Kommunikation?

403 **Interviewer:** Gerade auch Probleme mit Online-Kommunikation.

404 **Probandin:** Nein, weiß nicht. Ich überlege. Vielleicht so, Geschriebenes bleibt ja.
405 Mündliches verfliegt. Also das man vielleicht, wenn man online kommuniziert, vor
406 allem auch über Chat oder geschrieben oder über Facebook dazu auch innerlich ein
407 bisschen angetrieben wird so etwa: „erst denken, dann schreiben“. Also manchmal
408 auch ein bisschen mehr die Möglichkeit hat zu reflektieren, vor allen Dingen halt
409 auch wenn es nicht synchron ist. Im Chat ist es ja immer so nett, wenn man dann
410 sieht, was der Stift alles so wieder ausradiert. Es bringt dich dazu, über Dinge
411 vielleicht doch ein bisschen anders nachzudenken, bevor du sie postest als einfach
412 so drauflos zu reden. Das fällt mir jetzt noch so spontan ein, wenn wir noch etwas
413 einfällt sage ich dir bescheid.

414 **Interviewer:** O.k. Wunderbar. Dann danke ich dir.

1 **7.4.4 Interview mit Karin Riedhammer**

2 Termin: 10.07.2012

3 Dauer: 26 Minuten

4 Interviewer: Carsten Iltis

5 Probandin: Karin Riedhammer

6 **Interviewer:** O.k., meine Arbeit bezieht sich ja auf Kommunikationsverhalten im
7 Internet und dementsprechend ich führe ein Konstruktinterview durch mit einigen
8 Leitfragen, die sich hauptsächlich mit dem Thema Kommunikation im Internet und in
9 Abgrenzung davon offline befassen.

10 **Probandin:** Darf ich kurz fragen, was ist ein Konstruktinterview?

11 **Interviewer:** Konstruktinterview bedeutet, dass ich versuche die von dir benutzten
12 Konstrukte zu erfassen, mit denen du für dich sozusagen die Welt erklärst. Basiert
13 halt eben auf dem Konstruktivismus – vollkommen überraschend. Also ich würde
14 wenn du Konstrukte verwendest versuchen das zu hinterfragen, also indem ich
15 entweder halt eben dich bitte das anders zu erklären, mit einem Beispiel zu belegen
16 oder in dem ich meine Interpretation dir sozusagen zurückspiegele, so dass du
17 entweder die Gelegenheit hast sie zu bestätigen oder zu sagen: ne, ne, das geht in
18 eine andere Richtung. Und um das Ganze zu validieren werde ich dir anschließend
19 die Transkriptionen zusenden, so dass du die Gelegenheit hast auch noch einmal
20 zu gucken ob ich dich überall richtig verstanden und richtig interpretiert habe und
21 dann gegebenenfalls auch noch zu sagen: ne, Moment das ist da an dieser Stelle in
22 eine andere Richtung gegangen.

23 **Probandin:** O.k.

24 **Interviewer:** Ich würde dich bitten am Anfang bevor wir loslegen, dass du einmal
25 dich kurz vorstellst mit den Angaben die ich dann auch verwenden darf.

26 **Probandin:** Was heißt das, wer ich bin und was ich tue?

27 **Interviewer:** Ganz genau, gegebenenfalls Alter et cetera.

28 **Probandin:** O.k. Soll ich das jetzt machen?

29 **Interviewer:** Ja, genau.

30 **Probandin:** Also jetzt ist der Anfang sozusagen. Also, hallo, ich bin die Karin
31 Riedhammer, ich bin 46 Jahre alt, habe ursprünglich Vor- und Frühgeschichte
32 studiert, beruflich mich mit E-Learning beschäftigt, da auch zwei Semestern
33 Educational Media studiert. Also bin ich sozusagen auch mit Medienumgang etwas
34 professioneller geschult als manch Privatperson, aber jetzt beschäftige ich mich
35 gerade wieder mit Archäologie.

36 **Interviewer:** O.k. Du hast ja jetzt gerade gesagt, dass du dich auch etwas
37 professioneller mit dem Thema E-Learning beschäftigt hast und, was ja auch damit

38 zusammenhängt, wahrscheinlich auch mit digitaler Kommunikation. Beschreibe mir
39 doch mal bitte dein Erleben von Kommunikation im Internet oder online!

40 **Probandin:** Allgemein gesagt bin ich ein sehr kommunikativer Typ, ich rede einfach
41 gern mit Menschen. Ob das privat oder fachlich ist, ich brauche den Austausch
42 einfach dringend. Und für mich ist jetzt zum Beispiel gerade, weil ich von zuhause
43 aus arbeite, die Kommunikation übers Internet eine Möglichkeit, mich nicht
44 vollkommen vereinsamt zu fühlen und den Kontakt nach außen zu haben. Da ich ja
45 im Moment keine Arbeitskollegen habe, mit denen ich mal eben schnell Kaffee
46 trinken kann, eine kleine Pause machen kann, ein bisschen Schwätzchen halten
47 kann. Das erfüllt für mich im Moment viel das Internet, andererseits ist es für mich
48 jetzt auch eine Möglichkeit, wieder professioneller in Kontakt zu treten mit
49 Wissenschaftlern und mich mit denen wissenschaftlich auszutauschen. Ja.
50 Ansonsten nutze ich es natürlich auch für ganz einfache private Kommunikation,
51 also, mal schnell meiner Schwester mailen: wir treffen uns morgen zum Kaffee oder
52 so etwas. Wobei ich sagen muss, dass ich den Eindruck habe, dass ich langsam
53 weniger telefoniere und mehr E-Mail oder den Chat in Facebook nutze.

54 **Interviewer:** Also um das zusammenzufassen, es ist für dich quasi auch eine
55 Möglichkeit räumliche Distanz sozusagen zu überbrücken, weil man ja doch relativ
56 eng zusammenrücken kann wenn man online kommuniziert.

57 **Probandin:** Ja, aber es ist natürlich nur eine Auswahl. Man kommt an manche
58 Leute eben nicht heran und es hat eben auch den Schwerpunkt, mit welchen Leuten
59 ich kommuniziere ein wenig verschoben, merke ich. Also manche Leute fallen da
60 jetzt ein bisschen raus, mit denen ich eigentlich auch ganz gerne Kontakt hätte, weil
61 sie das Medium eben nicht so nutzen wie ich. Dafür ist es mit anderen Personen
62 intensiver geworden. Das ist auch eine ganz interessante Entwicklung für mich,
63 merke ich.

64 **Interviewer:** Eine Frage neben her: die Personen mit denen du online
65 kommuniziert, sind das in der Regel Menschen die du auch offline kennst oder sind
66 da auch Personen dabei, die du tatsächlich nur über die online Kommunikation
67 kennst?

68 **Probandin:** Es gibt eine Handvoll, die ich nur über die online Kommunikation
69 kenne. Das sind aber wirklich wenige, die allermeisten kenne ich persönlich.

70 **Interviewer:** Jetzt bei den Punkten, also, die du genannt hast, was ist dir gerade bei
71 der Kommunikation im Internet besonders positiv, bzw. was ist dir besonders
72 negativ aufgefallen? Für dich jetzt.

73 **Probandin:** Also wenn ich das für mich hinterfrage, ist es wie gesagt positiv: obwohl
74 ich ein sehr kommunikativer Mensch bin, aber jetzt alleine zuhause sitze und
75 versuche eine wissenschaftliche Arbeit zu machen, doch nicht zu vereinsamen und

76 Kontakt nach außen zu haben, abgesehen natürlich von den Leuten die ich hier
77 wirklich treffe, meiner Familie und Freunden hier in Gießen. Die treffe ich natürlich
78 neben der Arbeit immer noch real. Also das ist der positive Punkt. Auch mal schnell
79 eine Info einholen ist sehr positiv. Kritisch sehe ich natürlich, dass man vorsichtig
80 sein muss, gerade bei Leuten die man nicht so gut kennt, dass die einen nicht falsch
81 verstehen. Also, es ist einfacher mit Leuten zu kommunizieren, im Internet, die man
82 auch persönlich sehr gut kennt und schwieriger mit Leuten, die man nur
83 oberflächlich oder gar nicht kennt. Und ich bin mir nicht sicher, ob ich immer die
84 Wirkung auf andere erziele, übers Internet, die ich gerne möchte. Ich hab manchmal
85 den Eindruck, dass meine flapsige, ein bisschen ironische Art, die kommt eben nur
86 bei den Leuten an, die mich wirklich gut kennen. Und dann muss ich bei anderen
87 mich ein bisschen vorsichtiger ausdrücken, aber dessen bin ich mir bewusst, nicht
88 nur durch das Studium.

89 **Interviewer:** Das ist ein sehr interessanter Punkt. Gerade jetzt dieser Aspekt mit
90 dem falsch verstanden werden oder dass man die Wirkung nicht immer so
91 einschätzen kann. Hast du da ein konkretes Beispiel für mich?

92 **Probandin:** Ich glaube ich habe tatsächlich dir mal in Facebook geschrieben: „Oh,
93 endlich mal eine Äußerung die nicht politisch oder über Fußball ist.“ Und das hat mir
94 im nächsten Moment dann schon wieder leidgetan, weil ich mir gedacht habe,
95 Mensch, der Carsten ist ein sehr politisch interessierter Mensch und das ist ja
96 eigentlich toll was er so macht, also wieso kritisierst du ihn da jetzt. Und das hat mir
97 im nächsten Moment dann schon wieder leidgetan. Ich hab es dann, glaube ich,
98 auch irgendwie im nächsten kleinen Textfenster dann ein bisschen relativiert. Also
99 so etwas passiert dann schnell und man denkt sich dann sozusagen immer im
100 Nachhinein: Huch, war das jetzt zu frech, zu kritisch, maßt du dir da etwas an.

101 **Interviewer:** Witzigerweise habe ich das gar nicht so kritisch aufgenommen. Ich
102 habe es tatsächlich nur als kleine Flapsigkeit empfunden, also von daher da kam die
103 Wirkung tatsächlich so, wie du sie wahrscheinlich auch erwartet hattest, an.

104 **Probandin:** Mir gewünscht habe! O.k., dann ist es ja gut. Ich denke mir aber, so
105 etwas kann schon passieren, ja.

106 **Interviewer:** Ja, man hat halt die Überprüfbarkeit nicht, weil man ja die Reaktionen
107 nicht oder nur verzögert sieht. Von diesen Punkten, die du jetzt genannt hast, also
108 gerade jetzt das vorsichtig sein, gerade wenn man das Gegenüber nicht kennt et
109 cetera, welche dieser Punkte würden denn für dich bei normaler Kommunikation so
110 nicht auftreten?

111 **Probandin:** Hmm

112 **Interviewer:** Also zum Beispiel vorsichtig sein, dass man nicht falsch verstanden
113 wird gerade wenn man jemanden nicht kennt, das wäre ja auch etwas das
114 möglicherweise bei Präsenzkommunikation durchaus auch möglich wäre.

115 **Probandin:** Ja, das ist natürlich auch möglich. Ich denke mal, ich, ja, wie soll ich
116 das sagen, ich glaub es ist mir auch schon passiert, dass ich viel später, weil ich
117 mich wieder mit jemandem darüber unterhalten habe, wieder gemerkt habe, huh,
118 da bist du ja gar nicht richtig verstanden worden. Also das gibt es natürlich im
119 reellen, im offline Leben natürlich auch, ja. Im analogen, oder wie soll man das
120 sagen. Ja. Gibt es schon auch.

121 **Interviewer:** Und wie zeigt sich für dich der Unterschied?

122 **Probandin:** Das ist sicherlich, also, im realen Leben, wenn du den
123 Kommunikationspartner vor dir hast nicht so oft passiert. Ich denke mal, du musst
124 im Internet mit dieser Art von Kommunikation vorsichtiger umgehen. Eben weil sie
125 so reduziert ist. Du hast ja, wenn du denjenigen vor dir hast, immer noch die
126 Möglichkeit nachzufragen, die Gestik, Mimik kommt rüber, es ist einfacher, man
127 kann sich besser verständigen. Oder umfassender, sagen wir mal so.

128 **Interviewer:** Wenn zwischendurch einmal so kleine Pausen auftreten, dann liegt
129 das daran das ich mir etwas notieren, also nicht wundern, ich bin dann noch da.

130 **Probandin:** O.k.

131 **Interviewer:** Was ja unter anderem auch ein Punkt ist, bei Präsenzkommunikation
132 würdest du sehen, dass ich noch da bin.

133 **Probandin:** Genau.

134 **Interviewer:** Du hast jetzt gesagt, dass du die meisten Menschen mit denen du
135 online kommunizierst, auch offline kennst. Wüsstest du, entweder von dir selber
136 oder dass du es bei jemand anderes erlebt hast, dass jemand sich online in der
137 Kommunikation anders verhält oder anders verhalten hat als er es offline tun
138 würde?

139 **Probandin:** Ist mir jetzt so direkt nicht aufgefallen. Was es aber sicherlich gibt, da
140 wärst auch du wieder ein Beispiel, oder auch eine andere Freundin, die ganz massiv
141 gegen Rechtsextremismus im Facebook postet, und ich mache es ja im Moment
142 auch, weil ich relativ viel im Moment im Facebook über ein Thema bringe, das mich
143 jetzt interessiert, nämlich diese Medikamentenschädigungsgeschichte von der du
144 vielleicht etwas gesehen hast: Dass man, wenn man bestimmte Themen in dieser
145 Internetkommunikation selbst hervorhebt, weil man eben auch das ein bisschen
146 bekannter machen will. Im realen Leben würde man, wenn man sich so trifft und
147 sich so unterhält, dieses Thema gar nicht so als so präsent wahrnehmen. Da würde
148 man dann automatisch gleich auch mal über deinen Sohn reden oder über andere
149 Dinge. Also, es ist so, dass bestimmte Personen das Internet eben auch bewusst

150 nutzen, um ein gewisses Kommunikationsthema in den Vordergrund zu stellen. Das
151 ist eine Möglichkeit, aber es ist natürlich auch für diejenigen - die machen das ja
152 bewusst - aber sicher auch eine gewisse Verfälschung dieser Persönlichkeit, wenn
153 man ihn nur über das Internet kennen gelernt hat. Dann ist das nicht die gesamte
154 Persönlichkeit, dann ist es ein Ausschnitt der Themen, die diese Person interessiert.
155 Und über die sie kommunizieren will.

156 **Interviewer:** Also quasi man kriegt, nur dass ich es richtig verstanden habe,
157 sozusagen eine gesteuerte Essenz der Themen die eine Person umtreiben.

158 **Probandin:** Genau.

159 **Interviewer:** Und dadurch, dass es gesteuert ist, kann es sein wenn man sich
160 tatsächlich mit der Person in echt unterhält, dass man feststellt, o.k., das sind ja
161 noch ganz andere Themen die möglicherweise relevant sind und das, was dann
162 hauptsächlich im Internet fokussiert wird, rutscht dann in den Hintergrund.

163 **Probandin:** Das hast du ganz gut umschrieben jetzt, ja. So sehe ich das.

164 **Interviewer:** Super. Du bist ja jetzt auch schon darauf eingegangen, was deiner
165 Meinung nach die Ursachen sind. Dass es halt quasi eine gewisse Fokussierung,
166 eine Verfälschung sozusagen ist. Würden dir noch weitere Ursachen für diese
167 Kommunikationsunterschiede einfallen, also du hast zum Beispiel ja auch am
168 Anfang, das würde ich durchaus damit hinzuziehen, das vorsichtiger sein genannt.
169 Weil das ja auch ein Punkt wäre, wo es sich unterscheidet. Wäre außer diesem
170 vorsichtiger sein, dieser Fokussierung und dieser Verfälschung, wären dann noch
171 Punkte?

172 **Probandin:** Ja, was mir so aufgefallen ist, ist, dass die Kommunikation anders
173 abläuft je nachdem wie alt man ist. Also ich bin ja im Kontakt mit, sagen wir mal, ich
174 bin eigentlich eine der Älteren mit denen ich in Kontakt stehe. Eine ganz große
175 Gruppe von Leuten, mit denen ich in Kontakt stehe im Internet sind um die zehn
176 Jahre jünger als ich, wenige sind älter, es gibt ein paar, aber nicht so viele. Und
177 dann gibt es ja noch die Gruppe der Nichten und Neffen, die Youngster, die das ja
178 ganz intensiv betreiben, aber ganz anders. Das sind die - ja, wie soll ich das sagen -
179 die Nachrichten innerhalb dieser Gruppe, die ich so mitbekomme, sind kürzer, noch
180 pointierter, oft verstehe ich die natürlich nicht, weil es ein gewisser Code ist, den
181 mein sechzehnjähriger Neffe benutzt mit seinen Freunden. Ja. Das ist also auch
182 nochmal ein Punkt, dass die Kommunikation nicht unter allen - sagen wir mal - Peer
183 Groups gleich abläuft. Es gibt eben so bestimmte Verbindungen von mir zu anderen
184 solcher Peer Groups, und dann merke ich, dass das eben etwas anders genutzt
185 wird. Ja. Könnte ich jetzt mal so sagen.

186 **Interviewer:** Also das sozusagen auch die Peer Groups ihre eigene Codierung
187 verwenden?

188 **Probandin:** Ja, genau.

189 **Interviewer:** Meinst du, es ist ein bewusster Prozess um sich abzugrenzen? Oder
190 meinst du, das passiert einfach sozusagen on the Fly wenn man so will? Also
191 automatisch, so wie sich zum Beispiel eine Mundart automatisch entwickelt.

192 **Probandin:** Ja, Letzteres. Ja, genau. Eher automatisch.

193 **Interviewer:** Es ist ja auch tatsächlich eine relativ intensive Diskussion immer
194 wieder, ob tatsächlich diese Peer Group Codes gesteuert werden oder nicht.
195 Spiegel online, also auch online Kommunikation, hat ja auch regelmäßig immer
196 wieder diese Wörterbücher Jugendsprache. Wenn man sich die dann anguckt und
197 guckt sich die mit jungen Menschen gemeinsam an, dann lachen die sich die kaputt
198 und sagen: ja, das war vielleicht mal Jugendsprache, vor zehn Jahren oder so. Und
199 da merkt man dann wieder, dass die beschleunigte Sprachentwicklung doch
200 ziemlich durchschlägt und dass es überhaupt nicht mehr möglich ist, das auf
201 normalen Kanälen abzubilden.

202 **Probandin:** Ja, da hast du sicher recht.

203 **Interviewer:** Aber das nur nebenher. Würdest du das, also gerade jetzt zum
204 Beispiel diese Unterschiede zwischen den Altersgruppen et cetera, empfindest du
205 das für dich als Negativ, also hast du das Gefühl, du stehst da quasi außen vor?
206 Oder ist das etwas, was dich gar nicht stört?

207 **Probandin:** Ne, das stört mich nicht, das erkenne ich an, dass es einfach so ist.
208 Und es hat mit dieser Vorsicht, die ich ja am Anfang so betont habe - da muss ich
209 sagen - da kommt bei mir dann sozusagen wieder der Lehrer raus, der in mir steckt:
210 Da habe ich dann schon manchen meiner jungen Facebook Freunde erst einmal
211 gewisse Adressen gemailt, wo der sinnvolle unvorsichtige Umgang mit Facebook
212 erklärt wird. Wenn die wieder mal so eine, wie heißt es, Hiking-Seite angeklickt
213 haben, dann habe ich das gemacht. Also ich sehe das, dass man mal schnell und
214 flott in einer anderen Sprache das Medium nutzt und es in Ordnung ist, aber ich
215 sehe auch, dass die jüngeren auch noch einen Lernprozess vor sich haben, um
216 dann so etwas ein bisschen vernünftiger zu machen, und da versuche ich dann
217 sozusagen auch schon einmal ein bisschen helfend zu wirken und hoffe, ich nerve
218 die dann nicht: was will die olle Tante mit ihren doofen Tipps (lacht).

219 **Interviewer:** Das widerspricht ja so ein klein bisschen diesen Ansätzen der die
220 Digital Natives, die das ja angeblich quasi mit der Muttermilch aufgesogen haben.
221 Du sagst also, dass die Medienkompetenz auch bei diesen Jugendlichen die mit
222 den Medien quasi aufgewachsen sind trotzdem sich entwickeln muss?

223 **Probandin:** Ja, ganz sicher. Alles muss man lernen.

224 **Interviewer:** Da bin ich voll bei dir. Noch einmal kurz zu diesen ganzen
225 Kommunikationsproblemen: gibt es für dich eine eigene Strategie außer dem

226 vorsichtig sein, wie du diese Kommunikationsprobleme verhinderst bzw. wenn du
227 merkst dass es ein Problem gibt, wie du das auflöst?

228 **Probandin:** Nun gut, ich habe ja schon dir gerade erklärt, wenn wir irgendetwas
229 Negatives auffällt, versuche ich darauf zu reagieren und es irgendwie aus der Welt
230 zu schaffen, also entweder indem ich mich noch einmal genauer erkläre oder indem
231 ich jemandem anderen einen Tipp gebe, der meiner Meinung nach irgendetwas
232 nicht ganz so toll gemacht hat. Also ich versuche da aktiv zu werden, sozusagen.
233 Ich halte nicht einfach nur aus und denke: oh, hoffentlich haben das jetzt nicht so
234 viele gelesen. Sondern ich versuche dann etwas zu machen.

235 **Interviewer:** Würde ja auch im Internet nicht unbedingt funktionieren, da ja in der
236 Regel die Sachen doch auf ewig und drei Tage da stehen bleiben, sozusagen.

237 **Probandin:** Allerdings, ja.

238 **Interviewer:** Also ich bin auch immer wieder überrascht, wenn ich manchmal
239 recherchiere und dann auf meine eigenen Fußstapfen stoße und dann ganz irritiert
240 bin, dass ich schon einmal irgendwo Fußstapfen hinterlassen habe. Wenn du jetzt
241 diesen ganzen Themenkomplex online Kommunikation noch einmal gesamt
242 betrachtest, wir haben ja jetzt verschiedene Kommunikationsprobleme abgehandelt,
243 wir haben Ansätze uns damit befasst, wie man damit umgehen kann, wo du sagtest,
244 du versuchst dich zu erklären und halt auch aktiv wirst und das nicht sozusagen
245 aussitzt. Du hast mir auch ein wenig berichtet, wie Du das in deinem Umfeld erlebst.
246 Hast du jetzt noch Punkte, wo du sagst, das ist für dich ein wichtiger Punkt zu
247 diesem Thema der jetzt noch nicht erfasst ist, den du noch loswerden möchtest.

248 **Probandin:** Ja, das ist der Punkt Zeitfresser. Es ist natürlich, diese ganze
249 Kommunikation, die ja ständig und dauernd sozusagen - wenn wir jetzt Facebook
250 nehmen, in dem ich relativ aktiv bin - die läuft ja ständig und dauernd ab und man
251 hat immer so ein bisschen das Gefühl, wenn man nicht drin ist, dann verpasst man
252 etwas. Ich versuche mich selber ein wenig zu regulieren, dass ich nur einmal am
253 Tag reingucke, aber oft genug ist es dann doch zweimal am Tag. Wenn ich die Kiste
254 an habe und wenn ich die Kiste ausschalten. Und man ist dann eben versucht mit
255 diesem wunderbaren Datenstrom und mit diesem wunderbaren Bilderstrom und mit
256 diesem wunderbaren kleinen Witzchen, die einen so erreichen, alles mitzunehmen
257 und nicht mehr so gut zu unterscheiden, he, was interessiert mich wirklich, was sind
258 Informationen, mit denen ich etwas anfangen kann und die mich weiterbringen.
259 Sondern ich lass mich dann gerne natürlich auch unterhalten und ärgere mich dann
260 zum Schluss: Naja, so toll war das jetzt auch nicht. Hättest du mal die halbe Stunde
261 lieber in die Diss gesteckt. Solche Phänomene gibt es auch. Wobei das natürlich
262 genauso mit Zeitungen oder Zeitschriften ist. Da blättert man auch nicht immer alles

263 durch, was so super toll ist. Aber online ist es doch eine gewisse Sogwirkung, dass
264 man da dran bleibt.

265 **Interviewer:** Vor allem die Zeitung, da ist es ja in der Regel, die lege ich mir hin und
266 dann habe ich sie irgendwann gelesen. Aber gerade so etwas wie Facebook und so,
267 das aktualisiert sich ja im Sekundentakt.

268 **Probandin:** Ja genau. Dass ist noch so ein Punkt, der mir bewusst ist und mit dem
269 ich jeden Tag ein bisschen Kämpfe. Aber solche psychologischen Aspekte, ich
270 muss eigentlich lernen, gehe aber in Facebook und vertreibe mir da noch eine halbe
271 Stunde, bevor ich anfangen, das gab es natürlich bevor ich Facebook genutzt habe
272 genauso. Ich kann mich erinnern, ich habe zu meiner Magister Prüfungszeit
273 Computerspiele gespielt. Das habe ich nie mehr wieder gemacht, ich bin gar kein
274 Computerspieler. Aber ich habe auch meine komplette Bettwäsche eingefärbt. Ich
275 hätte für die Prüfung lernen müssen, aber ich habe Bettwäsche gefärbt. Das sind
276 diese berühmten Übersprungshandlungen, die man dann macht. Aber mit dieser
277 ständigen online Kommunikation wird es natürlich nicht leichter, die Versuchung ist
278 eben direkt auf dem Medium, mit dem ich auch arbeite, ständig da, ich muss nicht
279 einmal aufstehen, da muss ich ein wenig auch persönlich aufpassen.

280 **Interviewer:** Wunderbar. Das ist ein Aspekt für mich, auch ein Aspekt den ich
281 durchaus selber kenne. Die Gefahr besteht natürlich bei mir auch immer aus exakt
282 denselben Gründen, dass man irgendwie recherchiert online und ach, dann gucke
283 ich nochmal kurz was steht denn bei Spiegel online, was steht denn da, was sind
284 denn gerade die neuesten Berichte über was weiß ich, mein Fußballverein oder so.
285 Das ist riskant. O.k., wunderbar, wenn du jetzt nicht sagst das du etwas loswerden
286 möchtest dann würde ich das Interview jetzt beenden und mich bei dir bedanken.

287 **Probandin:** Ich möchte zum Abschluss gerne sagen, dass ich für mich die positiven
288 und negativen Aspekte in der Waage halten mit einem Ausschlag fürs Positive bei
289 mir, also weil ich weiß die ganzen Sachen gut für mich zu nutzen. Ich sehe es
290 weniger kritisch als positiv und das wäre für mich dann so das Ende dieses
291 Interviews.

292 **Interviewer:** Super, vielen Dank!

1 **7.4.5 Interview mit Marion Hanßen**

2 Termin: 11.07.2012

3 Dauer: 13 Minuten

4 Interviewer: Carsten Iltis

5 Probandin: Marion Hanßen

6 **Interviewer:** Ich würde ich zu Beginn bitten, dass du einmal kurz dich vorstellst.
7 Und zwar mit den Angaben, die ich auch in der Auswertung verwenden darf.

8 **Probandin:** O.k. Gehört da mein Name schon dazu?

9 **Interviewer:** Wenn du möchtest, dass du anonym bleibst, dann nicht.

10 **Probandin:** Nein, braucht eigentlich nicht. O.k., also, ich bin Marion Hanßen, bin 28
11 Jahre alt und komme aus Straelen, das ist ein wunderschöner Ort am schönen
12 Niederrhein. Ich arbeite in einem Verlag im Bereich Gestaltung, will aber zukünftig
13 auch etwas im konzeptionellen Bereich machen. Ich glaube das reicht. Hobbys:
14 Sport, viel, mit Freunden treffen.

15 **Interviewer:** Zum Einstieg beschreibt doch bitte einmal kurz, wie du bis jetzt
16 Kommunikation im Internet für dich erlebt hast.

17 **Probandin:** Also, ich nutze im Internet synchron eigentlich Facebook, früher habe
18 ich viel ICQ genutzt, mache ich heute nicht mehr. Und E-Mail. Aber mehr eigentlich
19 schon nicht. Ich mag immer noch den Face to Face Kontakt lieber. Als den Kontakt
20 über das Internet.

21 **Interviewer:** Und synchron damit meinst du jetzt, Du benutzt parallel diese zwei
22 bzw. drei Techniken? Jetzt nicht im Sinne von synchrone bzw. asynchrone
23 Kommunikation?

24 **Probandin:** Doch, genau. Synchrone Kommunikation. Also, chatten oder skypen
25 oder solche Sachen.

26 **Interviewer:** O.k., dann habe ich das jetzt richtig verstanden. Und du sagst, du
27 bevorzugst immer noch die Face to Face Kommunikation, aber wenn du dir jetzt
28 einmal überlegst, die online Kommunikation, wie erlebst du die für dich? Also, was
29 ist der Grund, dass du Face to Face bevorzugst?

30 **Probandin:** Weil ich dann auch in der Mimik oder in der Gestik eine direkte
31 Reaktion auf mein Gesagtes erhalten kann. Das ist mir persönlicher.

32 **Interviewer:** Also stört dich sozusagen die Reduzierung auf rein Sprachliches bzw.
33 rein Schriftliches?

34 **Probandin:** Ja, genau. Also, wenn es möglich ist, dann ziehe ich Face to Face vor.
35 Wenn es natürlich nicht möglich ist nutze ich natürlich auch gerne die Vorteile des
36 Internets. Also zum Beispiel um räumliche Distanzen zu überbrücken. Da ist das
37 Internet und Facebook oder Skype natürlich super.

38 **Interviewer:** Ist es für dich angenehmer, wenn du zum Beispiel einen Video-Chat
39 hast? Weil da hättest du ja auch die Möglichkeiten, Mimik et cetera zu erkennen.

40 **Probandin:** Nein, nicht unbedingt. Weil ich finde auch, das Ambiente, das
41 Drumherum fehlt mir. Also, wenn ich mich mit Freunden treffen möchte, wenn ich
42 mich mit denen unterhalten möchte, dann treffe ich mich in einem Café oder wir
43 gehen gemütlich einen Kaffee trinken oder solche Sachen. Und das fällt ja aus,
44 wenn ich über einen Video-Chat oder was auch immer kommuniziere.

45 **Interviewer:** Kannst du das mit dem Ambiente, das Drumherum, kannst du das
46 noch etwas ausführen?

47 **Probandin:** Also ich finde es einfach gemütlicher, wenn man dann zusammensetzt.
48 Wenn man gemütlich dabei etwas trinkt, vielleicht noch andere Leute zufällig trifft,
49 ja, die ganze Stimmung, die ganze Atmosphäre, das fehlt mir, wenn wir online
50 kommunizieren. So wie wir es jetzt tun.

51 **Interviewer:** Also, ich habe hier etwas zu trinken, so ist es nicht. (Lacht)

52 **Probandin:** (lacht) o.k., ja, ich auch. Aber es ist nicht so gemütlich. Und jeder für
53 sich halt.

54 **Interviewer:** Ja, stimmt. Damit hast du eigentlich meine zweite Frage sozusagen
55 schon vorweg genommen. Die wäre gewesen, dass dir dabei positiv bzw. negativ
56 auffällt. Hast du sonst noch Punkte, wo du sagst, das wären negative bzw. positive
57 Aspekte. Gerne auch in Abgrenzung Online-Kommunikation zu Offline-
58 Kommunikation.

59 **Probandin:** Also ich glaube, wenn man über E-Mail Kontakt miteinander hat oder
60 über einen Chat, vielleicht auch über einen asynchronen Chat, dann ist schon die
61 Chance, dass ein anderer deine Nachricht missdeutet größer, als wenn man
62 miteinander spricht.

63 **Interviewer:** Hast du so etwas schon einmal erlebt?

64 **Probandin:** Bestimmt, aber ich wüsste jetzt kein konkretes Beispiel. Aber es gab
65 sicherlich schon Situationen, in denen ich dann mehrmals hin und her geschrieben
66 habe bis man sich dann endlich verstanden hat. Und da wäre es sicherlich einfacher
67 gewesen, wenn man kurz miteinander gesprochen hätte. Ich mein, das geht
68 natürlich auch über das Internet, ja.

69 **Interviewer:** Ja, kann ich gut nachvollziehen. Und das würde bei normaler
70 Kommunikation deiner Meinung nach also eher nicht auftreten, dass man
71 aneinander vorbeiredet?

72 **Probandin:** Passiert auch, aber ich glaube, das kann man dann schneller aus dem
73 Weg räumen. So eine Situation sieht man dann einfach schneller und kann dann
74 auch schneller darauf reagieren. Und dann dementsprechend die Sache aus dem
75 Weg räumen.

76 **Interviewer:** Wo du jetzt gerade gesagt hast mit dem schneller reagieren, wenn dir
77 so etwas bei Online-Kommunikation auffällt, reagieren wirst du da ja auch, wie
78 reagierst du da? Also, wie gehst du damit um?

79 **Probandin:** Naja, das kommt halt darauf an, ob es eine synchrone oder asynchrone
80 Situation ist. Bei einem asynchronen Tool, da überlegt man sich natürlich zehnmal
81 ob man jetzt zurück schreibt und was man zurück schreibt. Und wie man es
82 formuliert. Und korrigiert es oder liest es sich noch einmal durch. Das ist natürlich
83 bei einem synchronen Tool nicht der Fall. Da würde ich natürlich genauso reagieren
84 als wenn ich mich mit jemandem Face to Face treffe.

85 **Interviewer:** Und zwar wie?

86 **Probandin:** Die Sache ansprechen. Ganz klar. Mir ist aufgefallen, oder ich denke,
87 dass du die Sache falsch verstanden hast. Und dann halt einfach darüber sprechen.

88 **Interviewer:** Jetzt mal zu den anderen Punkten, also zum Beispiel das mit der
89 Reduzierung, was natürlich bei Face to Face Kommunikation nicht auftritt, das ist ja
90 klar. Und das Distanzen natürlich bei Face to Face Kommunikation nicht so gut
91 überbrückt werden können ist auch klar. Meinst du denn, es gäbe eine Möglichkeit,
92 dass man das fehlende Ambiente, dass du genannt hast, auch bei einer Online-
93 Kommunikation erzeugen könnte? Ich sag jetzt mal als Beispiel die Ideen, die es da
94 gab, etwas in Second Life Seminare durchzuführen um das Gefühl von „gemeinsam
95 sein“ und „Ambiente“ zu erschaffen.

96 **Probandin:** Oh, schwierig. Für mich eher nicht. Für mich lässt sich Face to Face
97 nicht ersetzen. Klar kommt man vielleicht näher heran, aber ich würde es nie auf
98 eine Stufe stellen. Ich war aber auch noch nie in Second Life unterwegs.

99 **Interviewer:** Ja, hättest du mal dieses Spielemodul gemacht. (Lacht)

100 **Probandin:** Hätte ich das mal (lacht) oder vielleicht auch besser nicht, man weiß es
101 nicht.

102 **Interviewer:** Wer weiß das schon. Die Kontakte, die du hast, sind das mehrheitlich
103 Kontakte, die du auch als Face to Face Kontakte hast oder hast du auch Kontakte,
104 die du tatsächlich nur als Online-Kontakt hast?

105 **Probandin:** Sowohl als auch. Viele Kontakte, die ich auch Face to Face pflege.

106 **Interviewer:** Hast du auch Kontakte nur online?

107 **Probandin:** Also was heißt, nur. Ich habe schon bei Facebook auch ziemlich viele
108 Freunde, mit denen unterhalte ich mich mal, wenn ich die irgendwo in der Stadt
109 treffe oder was auch immer. Aber zu denen habe ich keinen regelmäßigen Kontakt.
110 Offline.

111 **Interviewer:** Also würdest du die wahrscheinlich nicht in deiner Telefonliste haben,
112 wenn du sie nicht als Kontakt bei Facebook hättest.

113 **Probandin:** Nein, hätte ich sicher nicht.

114 **Interviewer:** Kannst du dich daran erinnern, entweder dass du es bei dir selber
115 bemerkt hast oder dass du es vielleicht bei jemand anderem erlebt hast, dass sich
116 jemand bezüglich seiner Online-Kommunikation anders verhalten hat als er es
117 offline tun?

118 **Probandin:** Puh. Ne, ich glaube nicht. Nein, wüsste ich nicht.

119 **Interviewer:** O.k. Damit ist auch die nächste Frage eigentlich schon fast obsolet. Du
120 hast ja gesagt, dass du Kommunikationsprobleme direkt ansprichst wenn du sie
121 merkst.

122 **Probandin:** Ja, in der Regel schon.

123 **Interviewer:** Hast du da noch andere Strategien, wie du vorgehen kannst?

124 **Probandin:** Nein. (Lacht)

125 **Interviewer:** Also ansprechen oder eine Nachricht schicken. Bist du schon einmal
126 darauf hingewiesen worden, dass du es vielleicht irgendwo nicht gemerkt hast und
127 erst hinterher darauf hingewiesen worden bist, dass da etwas schiefgelaufen ist.

128 **Probandin:** Nein.

129 **Interviewer:** O.k.

130 **Probandin:** Nicht das ich wüsste. Aber du sprichst jetzt nur von online, oder? Nein,
131 wüsste ich wirklich nicht.

132 **Interviewer:** O.k. Ja, dadurch, dass ein Block für dich sozusagen nicht relevant ist,
133 dadurch, dass du dieses Segment, dieses Ereignis noch nicht beobachtet hast,
134 sprich die Unterschiede beim Kommunikationsverhalten sind wir fast schon durch.

135 **Probandin:** Nein, habe ich tatsächlich nicht.

136 **Interviewer:** Ich würde dich bitten, wenn du jetzt noch Punkte, hast die du zum
137 Thema Online-Kommunikation noch loswerden möchtest, dass du mir die dann jetzt
138 sagst.

139 **Probandin:** O.k. Spontan nicht.

140 **Interviewer:** O.k., alles klar. Dann bin ich mit meinen Fragen durch und bedanke
141 mich bei dir.

8. Erklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich diese Arbeit selbständig angefertigt habe und keine anderen Hilfsmittel als die in Quellen- und Literaturverzeichnis sowie im Anmerkungsapparat genannten verwendet habe.

Stellen, an denen Wortlaut oder Sinn anderen Werken entnommen wurden, sind unter Angabe der Quellen als Entlehnung kenntlich gemacht.

Hamburg, 21.10.2012

(Carsten Iltis)

9. Danksagung

Eine umfangreiche Arbeit ist – speziell wenn sie berufsbegleitend erfolgt – nur schwer ohne Unterstützung zu bewältigen. Ich habe während des Studiums, aber auch während des Schreibens dieser Arbeit viel Zuspruch erhalten und möchte mich hierfür bei allen bedanken, die in dieser Art zu mir gestanden haben.

Einige Menschen sollen aber besondere Erwähnung finden, da sie eine über das normale Maß hinausgehende Rolle für mich innehaben:

Ich danke

- meinen Eltern, ohne deren Unterstützung ich das Studium nicht hätte aufnehmen können,
- Silvia Friedrich, deren Engagement mir die zeitlichen Fenster verschaffte, die für diese Arbeit erforderlich waren,
- Dr. Celia Friedrich, die während des Studiums und insbesondere während der Masterarbeit mit Rat und Tat, viel Verständnis und noch mehr Energie hinter mir gestanden hat,
- Conrad Friedrich Iltis, der es schafft, mich mit einem Blick wieder in die Realität zu holen und mir zu zeigen, was tatsächlich wichtig ist.

Ein ganz besonderer Dank geht an die „8nach8“er

- Alexandra Berndt
- Katrin Sauermann
- Marion Hanßen
- Philipp Heri

Ich war auf der Suche nach Mitstreitern. Aber gefunden habe ich Freunde.