

Preprint. Erscheint in: Tilmann Sutter & Alexander Mehler (Hgg., 2008):
Medienwandel als Wandel von Interaktionsformen – von frühen Medienkulturen zum Web 2.0. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Empirische Untersuchungen zur Produktion von Chat-Beiträgen

Michael Beißwenger

1 Einleitung

Der Beitrag macht zunächst einige grundsätzliche Bemerkungen zum produktiven und rezeptiven Umgang mit Textbeiträgen in Chat-Umgebungen. Anschließend wird die Frage diskutiert, auf Basis welcher (Art von) Daten Prozesse der Beitragsproduktion im Chat empirisch zugänglich gemacht werden können. So genannte „Mitschnitte“, mit denen die linguistische Chat-Forschung bislang nahezu ausschließlich gearbeitet hat, bilden aufgrund des Produktcharakters der in ihnen bezeugten Kommunikationsbeiträge hierfür keine hinreichende Basis. Den exzellenten Datentyp für Untersuchungen zur Chat-Produktion bildet vielmehr die Prozessualität der Sichtbarwerdung von Texteingabeaktivitäten auf den Teilnehmerbildschirmen. Diese kann anhand von Methoden aus der Usability-Forschung (z.B. das als „Screen Capturing“ bekannte Abfilmen von Bildschirmaktivitäten) fixiert werden; in Chat-Systemen selbst wird sie nicht vorgehalten, da der Produktionsprozess der Veräußerung von Textbeiträgen vorausgeht und für die Kommunikationspartner unsichtbar bleibt. Um die Abhängigkeit der Textbearbeitung von der visuellen Orientierung der Chat-Nutzer an ihren Rechnerarbeitsplätzen in die Analyse miteinzubeziehen, können Videodaten aus chatbegleitenden Nutzerbeobachtungen eine wichtige zusätzliche Ressource darstellen.

Anhand eines Datensets, das für die Rekonstruktion individueller Kommunikationsteilnahmeaktivitäten beim Chatten erhoben und für Analysezwecke transkribiert wurde, werden Befunde zur Häufigkeit von Revisionen bei der Beitragsproduktion präsentiert sowie die Ergebnisse einer Fallstudie vorgestellt, in deren Rahmen Fälle der vollständigen Löschung eingegebener Textentwürfe im Detail untersucht wurden. Die Befunde zeigen fundamentale Unterschiede zwischen der Organisation chatbasierter Austauschs und der Organisation mündlicher Diskurse; die Komplettlöschung von Textentwürfen kann dabei als eine Strategie aufgefasst werden, die darauf zielt, das Fehlen einer Turn-taking-Strukturierung im Chat zu kompensieren.

2 Textproduktion für den Dialog: Rahmenbedingungen der Produktion von Chat-Beiträgen

Jede Kommunikationstechnologie enthält eine Theorie der Sprache ... Der ganzheitliche, kontinuierliche und variable Kommunikationsprozeß wird nach festen Regeln in Ebenen und Einheiten zerlegt und so für den technischen Prozeß zugänglich gemacht. (Weingarten 1989: 32)

Chat-Kommunikation ist *dialogische* Kommunikation: Sie leistet eine kommunikative Problembearbeitung im zeitlichen Nahbereich über die Ausführung kooperativer Handlungsschritte durch zwei oder mehrere Kommunikanten. Die sprachliche Enkodierung und die Verfügbarmachung von Kommunikaten in einer für die Adressaten wahrnehmbaren Form ist dabei auf die *mediale Schriftlichkeit* festgelegt.¹ Mit der medialen

1 Das Konzept der *medialen Schriftlichkeit* (*Graphizität*) sowie das dazu komplementäre Konzept der *medialen Mündlichkeit* (*Phonizität*) ist aus dem Modell von Koch & Oesterreicher (1985; 1994) zur Charakterisierung von Kommunikationskonstellationen übernommen. Koch & Oesterreicher reservieren die Prädikate ‚graphisch‘ und ‚phonisch‘ für die *materiale Qualität* (= das ‚Medium‘) von Äußerungen und stellen dem eine *konzeptionelle Ebene* gegenüber, die die kommunikative Grundhaltung beschreibt, die in einer kommunikativen Konstellation dominiert und die durch die raumzeitliche und soziale Nähe bzw. Distanz der Kommunikationspartner geprägt ist. Im Gegensatz zur medialen Ebene ist die konzeptionelle Ebene nicht als Dichotomie zwischen zwei Alternativen, sondern als eine Skala zwischen zwei Polen zu denken; in aller Regel sind kommunikative Konstellationen nicht an dem einen oder anderen Pol, sondern dazwischen anzusiedeln. Konzeptionell mündliche Konstellationen haben lt. Koch & Oesterreicher eine Affinität zu (aber keine zwangsläufige Bin-

Schriftlichkeit einher geht eine zumindest kurzzeitige Fixierung von Kommunikaten, die die sprachliche Äußerung länger als das gesprochene Wort in Formen mündlicher Kommunikation verdauerbar und – zu Zwecken der Dokumentation und Rezeption außerhalb des konkreten Kontexts ihrer kommunikativen Hervorbringung – auch speicherbar macht.

Die Festgelegtheit von Chat (und überhaupt aller „klassischer“ Formen internetbasierter Kommunikation²) auf die mediale Schriftlichkeit als Materialisierungsform hat technologiegenetische Gründe: Zu der Zeit, zu welcher die Vorläufer heutiger Chat- und Messaging-Systeme und schließlich mit dem *INTERNET RELAY CHAT (IRC)* der Prototyp heutiger synchroner internetbasierter Kommunikation entwickelt wurde(n), war eine zeitnahe Übermittlung von Audiodaten in Computernetzen noch in weiter Ferne³; als Medium für die materiale Enkodierung sprachlicher Information musste daher pauschal die Schriftlichkeit (beschränkt zunächst auf die im ASCII-Zeichensatz enthaltenen Zei-

dung an) medial phonische(r) Realisierung, konzeptionell schriftliche Konstellationen tendieren prototypischerweise zu medial graphischer Realisierung. Die Frage einer Einordnung der Chat-Kommunikation auf der *konzeptionellen* Ebene i. S. v. Koch & Oesterreicher, die in der deutschsprachigen linguistischen Chat-Forschung bereits ausführlich behandelt wurde, ist *nicht* Thema dieses Beitrags. Verwiesen sei hierzu etwa auf die Arbeiten von Haase, Huber et al. (1997), Runkehl, Schlobinski & Siever (1998), Storrer (2000; 2001; 2007a), Beißwenger (2000; 2002), Hennig (2001), Kilian (2001), Bader (2002), Bittner (2003: Kap. 3.3, 3.4, 6.5.3), Dürscheid (2004), um nur eine Auswahl zu nennen. Im vorliegenden Beitrag ist jedoch (unter anderem) die *Rückwirkung des Materialisierungsmediums auf die kommunikativen Rahmenbedingungen* von Interesse – ein Aspekt, der gerade im Zeitalter „neuer“ Medien mit ihrer in der Geschichte von Kommunikationsformen eher untypischen Paarung von konzeptioneller Mündlichkeit mit medialer Schriftlichkeit einige interaktionslinguistisch höchst interessante Effekte bereithält.

- 2 Zu den „klassischen“ Formen zähle ich hier diejenigen, die in der Pionierzeit des als *Computer-Mediated Communication* (dt. *Computervermittelte Kommunikation*, neuerdings auch *Internetbasierte Kommunikation*) etikettierten Forschungszusammenhangs im Zentrum des Interesses standen: E-Mail, Mailinglisten, Newsgroups, Internet Relay Chat (IRC), Multi-User Dungeons (MUDs) sowie – als speziell WWW-basierte Formen – Homepages, Gästebücher, Foren und Webchats. Dass sich mit dem Ausbau der Übertragungs-Bandbreiten inzwischen auch Formen audiobasierter (Voice over IP, z.B. *Skype*) und audiovisueller Kommunikation (Voice over IP mit Webcam-Unterstützung) etabliert haben und dass im Lauf der Zeit weitere schriftbasierte Formen hinzugetreten sind (z.B. Weblogs, Wikis, Instant Messaging), soll damit nicht ignoriert werden.
- 3 Ein kurzer Abriss zur Geschichte von Chat- und Messaging-Systemen findet sich in Beißwenger (2007: 64ff.); Überblicke über die Geschichte des IRC und seiner Vorläufer geben Oikarinen (o.J.) sowie Stewart (2000-2006).

chen⁴) herangezogen werden. Die Tatsache, dass kommunikative Äußerungen im Chat graphisch enkodiert werden müssen, ist somit in erster Linie auf infrastrukturelle Rahmenbedingungen zurückzuführen und nicht etwa darauf, dass die Schrift den Entwicklern der ersten Chat-Systeme als in besonderer Weise für synchronen Austausch geeignet erschienen wäre.

Der Wechsel vom mündlichen Realisierungsmedium (= der *Phonizität* als typischem Materialisierungsmedium von Äußerungen in Gesprächen) aufs schriftliche (= der *Graphizität* als typischem Materialisierungsmedium für Textäußerungen) bedeutet für die Realisierung synchroner Distanzkommunikation nicht lediglich, dass schriftlich enkodierte Beiträge eine zu mündlichen unterschiedliche *materiale* Qualität aufweisen. Mit medialer Schriftlichkeit (auch wenn diese – etwa auf temporären digitalen Trägern oder auf einer beschlagenen Fensterscheibe – nur vorübergehend vorgehalten wird) einher geht eine wenigstens kurzzeitige Persistenz der Äußerung, die über den *Akt* der Äußerung hinausreicht und eine Rezeption im zeitlichen Nachhinein erlaubt. Ergebnisse medial schriftlicher Materialisierung können i.d.R. nur *visuell* perzipiert werden, sind somit reine Augenmedien und „für die Ohren unsichtbar“. Mit medialer Mündlichkeit einher geht die Unmittelbarkeit der Übertragung (akustische Signale dringen unweigerlich ans Ohr). Ergebnisse medial mündlicher Materialisierung können nicht, der Akt der Materialisierung kann nur bedingt (Lippenlesen) mit den Augen perzipiert werden. Äußerungen, die medial *mündlich* realisiert werden, sind nicht genuin persistent, *synchrone* Kommunikation, die auf dem Austausch medial *schriftlich* realisierter Beiträge basiert, kann sich nicht auf eine *Simultaneität* von Hervorbringung und Verarbeitung stützen.⁵

4 Das Akronym *ASCII* steht für *American Standard Code for Information Interchange* und bezeichnet cum grano salis dasjenige Inventar an (für das Englische relevanten) lateinischen Schriftzeichen, arabischen Ziffernzeichen und Sonderzeichen, die sich mittels einer handelsüblichen Tastatur erzeugen lassen.

5 Um die fundamentalen Unterschiede der kommunikativen Rahmenbedingungen des Chat gegenüber derjenigen von Gesprächen herausstellen zu können, erscheint es m.E. sinnvoll, *Simultaneität* (= die Gleichzeitigkeit der Hervorbringung von Verhaltensäußerungen und ihrer Wahrnehmung/Verarbeitung durch die Partner) nicht als ein Merkmal von Synchronizität zu fassen, sondern als eigenes Merkmal für die Beschreibung von Kommunikationsformen zu behandeln. *Synchronizität* meint in dieser Konzeption lediglich die Gleichzeitigkeit des Orientiertseins der Kommunikanten auf den gemeinsamen Austausch. Ein solches Synchronizitätskonzept, das Simultaneität nicht zwangsläufig einschließt, erlaubt es, Gespräche als „synchron und simultan“, Chat hingegen als lediglich „synchron“ zu beschreiben und

Dadurch scheidet in schriftlicher Kommunikation – und zwar selbst dann, wenn (wie im Falle von Chat und Instant Messaging) die Kommunikanten zur gleichen Zeit auf die Kommunikation orientiert sind – die Möglichkeit eines kontinuierlichen interpersonalen Monitorings und einer kontinuierlichen wechselseitigen Beeinflussung zur Laufzeit der Interaktion aus.⁶

Die Übermittlungskomponente der Chat-Technologie konzipiert die Beitragsproduktion als einen privaten Akt: Kommunikationsbeiträge werden nicht zeichenweise (*keystroke-per-keystroke*) übermittelt, sondern müssen erst als Ganze schriftlich enkodiert werden, bevor sie zur Übermittlung an den Server übergeben und von diesem an die Rechner der Adressaten zugestellt werden können; das von der Technologie für die Produktion und Übermittlung von Beiträgen vorgegebene, strikt konsekutiv konzipierte Protokoll (*Produktion* → *Verschickung* → *Übermittlung* → *Zustellung an Adressatenrechner* → *Rezipierbarkeit durch Adressat*) erinnert dabei sehr viel mehr an textbasierte Produktions-/Publikationsprozesse als an die Verbalisierung in mündlichen Formen der Sprachverwendung im Dialog. Beiträge können daher (wie in prototypischen Textproduktionsprozessen auch) bis zu ihrer Herausgabe beliebig bearbeitet und sogar

daher die bislang eher behelfsmäßigen Charakterisierungen des Chat als „quasi-synchron“ (z.B. Garcia & Jacobs 1998; Dürscheid 2005; 2006) oder „annähernd synchron“ (z.B. Beißwenger 2002; 2003) zu vermeiden. Eine Diskussion unterschiedlicher Konzeptionen von *Synchronizität* und *Simultaneität* in der linguistischen Chat-Forschung findet sich in Spitzmüller (2005: 10f.) und in Beißwenger (2007: 35ff.).

- 6 Dies gilt prinzipiell auch für Systeme mit zeichenweiser Übermittlung (z.B. *TALK*, vgl. Meise-Kuhn 1998): Auch hier ist aufgrund der visuellen Qualität der medialen Schriftlichkeit eine kontinuierliche Verarbeitung von Kommunikaten zur Laufzeit ihrer produktiven Hervorbringung nicht gegeben. Zwar werden die Kommunikate simultan zur Realisierung ihrer atomaren Realisierungseinheiten (= den einzelnen Tastaturanschlägen) übermittelt, *echte Simultaneität* setzt aber voraus, dass die Partner kontinuierlich auf den Bildschirm blicken und das darauf neu Erscheinende verarbeiten. Da bei Chat und Instant Messaging von den Kommunikanten in aller Regel Rollenwechsel (vom Rezipienten zum Produzenten und umgekehrt) vollzogen werden, blickt kein Kommunikant permanent auf den Bildschirm. Um Schriftliches simultan zu seinem Erscheinen auf dem Bildschirm wahrnehmen und verarbeiten zu können, wäre aber ein kontinuierliches visuelles Monitoring der Bildschirmhalte erforderlich. Aus diesem Grunde bieten zwar Chat- und Messaging-Systeme mit zeichenweiser Übermittlung in technologischer Hinsicht eine weitaus engere Orientierung an der zeitlichen Einheit von Produktion und Veräußerung der Mündlichkeit dar als dies bei Systemen mit *en bloc*-Übermittlung der Fall ist; dennoch erlauben auch sie – aufgrund der materialen Eigenschaften der Schrift – prinzipiell nur eine *synchrone*, nicht aber eine *simultane* Kommunikation (wenn auch es durchaus vorkommen kann, dass die Mehrzahl der ausgetauschten Beiträge simultan zu ihrer inkrementellen Anzeige auf dem Bildschirm auch rezipiert werden). – Vgl. auch die Anmerkung in Fußnote 8.

duktionsprozessen auch) bis zu ihrer Herausgabe beliebig bearbeitet und sogar ganz oder teilweise revidiert werden.

Trotz der charakteristischen Prägung des Austauschs durch die verwendete mediale Schriftlichkeit steht die Chat-Kommunikation strukturell dem Gespräch deutlich näher als dem Text und fungieren die dabei erzeugten Textbeiträge als Repräsentate kommunikativer Züge im Kontext synchroner dialogischer Problembearbeitung. Zwar sind die zwischen den Kommunikanten ausgetauschten Beiträge im bevorzugten Materialisierungsmedium von Texten (der Schrift) realisiert – sie dienen aber der Prozessierung eines synchron vollzogenen Dialogs (sind also – mit Storrer 2001 – Bausteine für die Realisierung „getippter Gespräche“) und nicht der kollaborativen Erzeugung eines textuellen Produkts⁷. Charakteristisch für die Chat-Kommunikation ist daher gerade, dass sie Überlieferungsqualitäten von Textformen für eine Prozessierung dialogischer Problembearbeitung im zeitlichen Nahbereich verwendet, wobei die ausgetauschten Beiträge jedoch erst in der Rezeption (also in der je individuellen mentalen Verarbeitung) diskursive Qualität erhalten (vgl. Hoffmann 2004): Der Dialog entsteht (aber erst im Kopf) auf Basis der (individuellen) Rezeption von unter den Bedingungen synchronen Orientiertseins auf den gemeinsam prozessierten Austausch produzierten und auf den Teilnehmerbildschirmen vorgehaltenen Texten⁸. Eine gewisse Schnelligkeit bei der Produktion ist hierbei opportun, dennoch wird seitens der Chat-Beteiligten nicht

7 Fälle, in denen eine Chat-Umgebung gezielt dazu genutzt wird, einen „dialogischen Text“ zu produzieren, sind natürlich denkbar, können aber als Sonderfälle gelten.

8 Dass ein Beitrag an die Adressatenrechner übermittelt wurde, bedeutet nicht zwangsläufig, dass er dann auch direkt von den Adressaten wahrgenommen und rezipiert wird; Storrer (2007b: 56) spricht diesbezüglich von „asynchroner Rezeption“ als einer zentralen Bedingung für das Interaktionsmanagement im Chat. Da medial schriftliche Spracherzeugnisse „für die Ohren unsichtbar“ sind, muss der Adressat, um überhaupt Kenntnis von der Existenz eines neuen für ihn bestimmten Partnerbeitrags zu erhalten, zunächst seinen Blickfokus auf denjenigen Ort seines Computerarbeitsplatzes (das Bildschirmverlaufsprotokoll) lenken, von dem er weiß, dass dort üblicherweise neue für ihn bestimmte Beiträge angezeigt werden. Wenn der Adressat gerade anderweitig (z.B. mit der Eingabe eines längeren eigenen Beitrags) befasst ist, kann der Zeitpunkt der Kenntnisnahme und Verarbeitung eines für ihn bestimmten neuen Beitrags u.U. erheblich vom Zeitpunkt der Anzeige des betreffenden Beitrags in seinem Bildschirmverlaufsprotokoll abweichen. Folglich divergieren für den Produzenten des betreffenden Beitrags und seinen Adressaten die individuellen mentalen Repräsentationen dessen, was sie für den „aktuellen Stand des Kommunikationsverlaufs“ halten, in solchen Fällen – trotz synchroner Orientiertheit auf den Austausch – sowohl zeitlich als auch qualitativ. Für die Handlungskoordination zwischen den Kommunikationsbeteiligten hat dies erhebliche Konsequenzen (vgl. die Abschnitte 4.2 und 5 sowie Reißwenger 2007).

ist hierbei opportun, dennoch wird seitens der Chat-Beteiligten nicht alles einer schnellstmöglichen Generierung schriftlichen Outputs untergeordnet. Trotz des Drucks der synchronen Kommunikationssituation verläuft die Produktion von Chat-Beiträgen nicht selten diskontinuierlich, insofern sie von Phasen der Rezeption neuer Partnerbeiträge durchsetzt sein kann, und kann als ein nichtlinearer Enkodierungsprozess beschrieben werden, in dessen Rahmen das herauszugebende Produkt nicht in *einem* linearen Enkodierungszug realisiert und dann unmittelbar veräußert wird, sondern der durchaus Roh- und Zwischenversionen sowie Überarbeitungen unterschiedlichster Art umfassen kann, so dass das, was letzten Endes als Prozessergebnis für die Partner sichtbar wird, nicht (in allem) mit dem identisch sein muss, was im Zuge des Prozesses eingegeben wurde.

Wer selbst schon einmal gechattet hat, wird möglicherweise selbst die Erfahrung gemacht haben, dass man Beiträge bisweilen vor der Verschickung noch einmal gegengehört und gegebenenfalls formalen und/oder sprachlichen Optimierungen unterzieht, oder dass man während der Eingabe eines Beitrags den ursprünglich gefassten Handlungsplan ändert und das Eingegebene ganz oder teilweise wieder löscht, um stattdessen einen modifizierten oder alternativen Plan umzusetzen.

Um Einsichten in die Besonderheiten des individuellen Umgangs mit der Chat-Situation zu gewinnen, erscheint es lohnenswert, Prozesse der Produktion von Textbeiträgen beim Chatten zu beobachten, Erkenntnisse über Anzahl, Umfang und Typen von Textrevisionen bei der Beitragsproduktion zu sammeln und schließlich der Frage nachzugehen, ob offensichtliche Textrevisionen auf die Rezeption neu eingetroffener Partnerbeiträge und somit auf eine Anpassung der individuellen Handlungsplanung auf veränderte Kontextbedingungen zurückgeführt werden können.

3 Chat-Produktion untersuchen: Fragen der Datengewinnung und -repräsentation

Die Produktion von Chat-Beiträgen ist anhand so genannter „Mitschnitte“, die bisher die bevorzugte Datenbasis empirischer Untersuchungen zur Sprache und Kommunikati-

on im Chat bilden, nicht beobachtbar. Mitschnitte dokumentieren textuelle *Produkte*, nicht die *Prozesse ihrer Hervorbringung*; sie sind durch Speicherung erzeugte statische Instanzen derjenigen Beitragssequenzen, die über einen Chat-Server verschickt oder auf den Teilnehmerbildschirmen als Bildschirmverlaufsprotokolle angezeigt wurden. Da die Verschickung erst im Nachhinein zur Produktion erfolgt und nur das Verschickte (in seinem Wortlaut zum Zeitpunkt der Verschickung) im Mitschnitt fixierbar ist, lassen sich bestimmte Typen von Forschungsfragen anhand von Mitschnitten als alleiniger Datenbasis nur begrenzt untersuchen. Das Datenangebot von Mitschnitten hat insofern als begrenzt zu gelten, als sich an ihm nicht ablesen lässt,

- (i) ob ein Kommunikationsbeteiligter vor oder während der Produktion eines von ihm im Verlaufsprotokoll angezeigten Beitrags die unmittelbar davor angezeigten Beiträge bereits zur Kenntnis genommen hat oder nicht;
- (ii) auf welchem Stand der Kommunikationsverlauf zu bestimmten Zeitpunkten des Kommunikationsereignisses in der Wahrnehmung der einzelnen Beteiligten war;
- (iii) wie die Adressaten eines im Verlaufsprotokoll angezeigten Beitrags unmittelbar (d.h.: nonverbal oder mündlich verbalisiert, vor ihren Bildschirmen) auf diesen reagiert haben und inwiefern ein Beitrag, den sie ggf. in der Folge der Rezeption dieses Partnerbeitrags realisiert haben, mit der unmittelbaren Reaktion korrespondiert;
- (iv) zu welchem Zeitpunkt bei einem Kommunikationsbeteiligten die Entscheidung zur Realisierung eines Beitrags gefallen ist, wie lange er anschließend für die Versprachlichung dieses Beitrags benötigt hat und ob ggf. der ursprünglich gefasste Handlungsplan während der Realisierung (ggf. mehrfach) geändert wurde.

Daten zu den Start- und Endzeitpunkten und zur Dauer von Produktionsaktivitäten, die einzelnen Chat-Beiträgen zugrunde lagen, sowie Daten zur Prozesshaftigkeit der sprachlichen Hervorbringung sind insbesondere für die Behandlung interaktionaler Phänomene in chatbasierten Kommunikationsereignissen von Interesse. Ohne für die Analyse im Zugriff zu haben, wann mit der Produktion welcher Beiträge begonnen wurde, lässt sich in vielen Fällen nicht eindeutig klären, in Kenntnis welcher Vorbeiträge die produktive Realisierung der durch einen Beitrag repräsentierten Handlung aufgenommen wurde und in welchen Bezug zur Vorkommunikation die mit diesem Beitrag realisierte Hand-

lung zu setzen ist. Texteingaben, die überhaupt nicht verschickt, sondern wieder gelöscht werden (und die u. U. wichtige Hinweise auf ursprünglich präferierte Handlungsoptionen der betreffenden Kommunikanten beinhalten können), hinterlassen in Mitschnitten ebenfalls keine Spur.

Für Untersuchungen zu den Rahmenbedingungen der Organisation chatbasierten Austauschs bildet eine Dokumentation verschickter Beiträge in der Abfolge ihres Eintreffens eine nur unzureichende Repräsentation des eigentlich behandelten Gegenstands, nämlich der gesamten Kommunikationssituation inklusive aller produktiven und rezeptiven Aktivitäten der Beteiligten und inklusive der Zeitlichkeit ihrer Ausführung.

In Beißwenger (2007) habe ich versucht, das, was beim Chatten jenseits der Bildschirmverlaufsprotokolle „sonst noch“ an individuellen kommunikationsbezogenen Aktivitäten geschieht, zu erfassen und der Analyse zugänglich zu machen. Hierzu habe ich im Rahmen einer Laborsituation 32 Probanden mit Methoden des Screen Capturing (Bewegtbild-Aufzeichnung der Bildschirminhalte) und der Videobeobachtung (hier insbesondere Aufzeichnung des Blickrichtungsverhaltens) dabei beobachtet, was sie während der Teilnahme an einem Chat-Ereignis an ihren Computerarbeitsplätzen tun und wie sie bei der Produktion eigener Chat-Beiträge verfahren. Daten dieses Typs ermöglichen, nachdem sie für die Analyse aufbereitet wurden, jenseits von Mitschnitten und für jeweils einzelne Chat-Teilnehmer eine Beschreibung individueller *Chat-Teilnahme*-Ereignisse und in einem weiteren Schritt eine Korrelation der Analyse der im Bildschirmverlaufsprotokoll angezeigten Chat-Beiträge mit den in den Teilnahme-Ereignissen verschiedener Teilnehmer bezeugten individuellen kommunikationsbezogenen Aktivitäten. Zur Unterscheidung des chatbasierten Kommunikationsvollzugs als solchem und der Ereignishaftigkeit des jeweils teilnehmerspezifischen, auf kommunikative Teilhabe gerichteten Handlungskontexts *an und vor dem Bildschirm* differenziere ich wie folgt zwischen dem *Chat-Ereignis* und dem *Chat-Teilnahme-Ereignis*:

- Ein *Chat-Ereignis* ist ein konkreter chatbasierter Vollzug dialogischer und thematisch zentrierter Interaktion zwischen zwei oder mehreren Beteiligten. Die im Rahmen eines Chat-Ereignisses ausgetauschten Textbeiträge dokumentieren sich im Bildschirmverlaufsprotokoll der Beteiligten und lassen sich in Form eines Mitschnitts abspeichern.

- Ein *Chat-Teilnahme-Ereignis* ist ein *individueller*, auf die *Teilhabe* an chatbasiertem kommunikativen Austausch gerichteter Handlungskontext, in dessen Rahmen ein Individuum diejenigen Aktivitäten ausübt, die für die Verarbeitung von Partnerbeiträgen, für die Produktion und Veräußerung von eigenen Beiträgen sowie für den Abgleich von Input und Output erforderlich sind. Dieser Handlungskontext spielt sich nicht „im Netz“ ab, sondern als Teil einer realen Handlungswirklichkeit vor dem Computer. Chat-Teilnahme-Ereignisse lassen sich nicht in Mitschnitten dokumentieren; das Bildschirmverlaufsprotokoll auf den Rechnern der Beteiligten bildet zwar den wesentlichen Bezugspunkt für die individuelle Handlungsplanung, das Teilnahme-Ereignis umfasst neben der Entwicklung des Bildschirmverlaufsprotokolls aber auch alle individuellen Aktivitäten, die auf die produktive und rezeptive *Beteiligung am Chat-Ereignis* gerichtet sind.

Das Setting, das meinen Erhebungen von Daten zu Chat-Teilnahme-Ereignissen zugrunde lag, war das einer kostenlosen, online durchgeführten Beratung zum Thema „eBay und Online-Auktionen“ durch eine aus Presse und TV bekannte Expertin. Das Datenerhebungsdesign ist ausführlich in Beißwenger (2007: 287-336) beschrieben. Bestimmte der im gewonnenen Screen Capturing- und Video-Material dokumentierten Datentypen (insbesondere zu den Texteingabe-/bearbeitungsaktivitäten und zum Blickrichtungsverhalten der Probanden) wurden nach speziell für die Darstellung von Chat-Teilnahme-Ereignissen formulierten Konventionen in textuelle Beschreibungen überführt (transkribiert) und in einem tabellarischen Format repräsentiert. Textrevisionen bei der Produktion von Chat-Beiträgen wurden dabei in Anlehnung an Kategorien aus der empirischen Schreibforschung (Rau 1994; Wrobel 1995) klassifiziert und dargestellt. Eine Kurzdarstellung des Transkriptionsformats findet sich in Beißwenger (2008, i.Dr.), eine ausführliche Darstellung in Beißwenger (2007: 336-363).

4 Befunde zur Produktion von Chat-Beiträgen

4.1 Textproduktion beim Chatten als diskontinuierlicher Prozess

Für prototypische (monologische) Kontexte schriftlicher Sprachproduktion können – in Abgrenzung zur mündlichen Sprachproduktion in direkter Kommunikation – die folgenden charakteristischen Produktionsbedingungen angenommen werden:

Während beim Sprechen die Planung in der Regel unter einem gewissen zeitlichen Kommunikationsdruck erfolgt und unmittelbar an die Sprachproduktionssituation gebunden ist, kann das Planen eines Textes weitaus umfangreichere und zeitlich sehr erstreckte Prozesse umfassen, bevor das erste Wort auch nur geschrieben wird. Am anderen Ende des Prozesses müssen geschriebene Sprachproduktionsresultate als Prozessergebnis nicht verbindlich sein, sondern können mehrfach überarbeitet werden. [...] Eine sprachproduktionsbezogene Besonderheit beim Schreiben liegt [...] in der Möglichkeit, das Sprachproduktionsresultat sozusagen mehrere Male auszuprobieren bzw. in mehreren Schritten anzunähern, bevor es eine endgültige Form erreicht. (Grabowski 2003: 360f.)

Gegenüber solch prototypischen Kontexten schriftlicher Sprachproduktion lässt sich für die Sprachproduktion in der Chat-Kommunikation, obgleich sie sich im schriftlichen Medium vollzieht, aufgrund der spezifischen kommunikativen Rahmenbedingungen ebenfalls das Gegebensein eines (prototypischerweise für mündliche Dialogsituationen charakteristischen) „zeitlichen Kommunikationsdrucks“ annehmen. Die Beitragsproduktion im Chat ist *Textproduktion für den Dialog* – für extensive Planungsphasen dürfte aufgrund der Dynamik des Geschehens nur in Ausnahmefällen die Zeit sein. Weiterhin legen Auffälligkeiten wie die in der linguistischen Forschungsliteratur zur Chat-Kommunikation häufig angeführte Tolerierung von Tippfehlern sowie der Verzicht auf Interpunktion und auf konsequente Einhaltung der Regeln zur Groß- und Kleinschreibung die Vermutung nahe, dass bei der Produktion von Chat-Beiträgen nur wenig revidiert wird, dass Chat-Beiträge also „in einem Guss“ produziert und dann möglichst schnell verschickt werden, um bestmögliche Zeiten zwischen der Entscheidung zur Realisierung eines Handlungsplans und dessen sichtbarer schriftlicher Repräsentation auf den Adressatenbildschirmen zu erzielen.

Daten zu den Textproduktionsaktivitäten von Nutzern beim Chatten zeigen hingegen, dass die Produktion von Chat-Beiträgen durchaus Revisionen beinhaltet, und zwar

nicht nur solche Revisionen, die unmittelbar während der Texteingabe ausgeführt werden, sondern auch nachträgliche Revisionen in Form von Überarbeitungsphasen, in welchen nach Eingabe eines vollständigen Beitragsentwurfs oder zumindest eines Beitragsfragments der bereits eingegebene Text noch einmal überprüft und – ganz oder teilweise – revidiert wird.

Was für die prototypisch monologischen Kontexte schriftlicher Sprachproduktion gilt, kann – mit den notwendigen Modifikationen – für die aufgrund des Drucks der Dialogsituation zeitlich wesentlich kleinräumigeren Textproduktionsphasen im Chat in vergleichbarer Weise angenommen werden:

Anders als beim physikalisch flüchtigen Sprechen liegen alle ausformulierten Zwischenresultate als externe, konservierte Verhaltensspuren vor, die durch Lesen als externe Information wieder kogniziert und verarbeitet werden können. Dabei ist das Lesen im Kontext der Textüberarbeitung vom ‚normalen‘ verstehenden Lesen zu unterscheiden, da hier auf ganz verschiedene Ebenen – vom Tippfehler bis zur Globalstruktur – geachtet werden muss. (Grabowski 2003: 360)

Grabowski sieht die Voraussetzung für die Überarbeitung sprachlicher Zwischenprodukte vor allem in den Inskriptionseigenschaften der Schrift – Eigenschaften, die im Eingabeformularfeld einer Chat-Oberfläche zwar nur relativ kurzzeitig Niederschlag finden, aber immerhin lange genug, um den Zwischenspeicher am Bildschirm als Verarbeitungsgrundlage für eine Evaluation von Zwischenergebnissen und davon ausgehend als Basis für Überarbeitungen zu nutzen.

Es erscheint daher gewinnbringend, für die Beschreibung der Textproduktion bei der Chat-Teilnahme die Anbindung an Modelle und Kategorien aus der Schreibforschung zu suchen, dies allerdings unter Berücksichtigung der Tatsache, dass *Schreiben* im Chat eine Prägung durch die unmittelbare Dialogsituation erhält, in welche es eingebunden ist und zu deren Fortentwicklung es beiträgt.

Abb. 1 zeigt einen Transkriptausschnitt, der in der Spalte „Produktionsaktivitäten (Bildschirm)“ für den Chatter *mage*, dessen individuelles Chat-Teilnahme-Ereignis beschrieben wird, während der Produktion eines Beitrags unterschiedliche Arten von Überarbeitungen dokumentiert. Das Transkript besteht aus fünf Spalten. Die Achse, an welcher die Darstellung sämtlicher transkribierter Aktivitäten ausgerichtet ist, ist die Realzeit; diese ist – anhand von Zeitangaben im Format Stunden:Minuten:Sekunden

(HH:MM:SS) – in der zweiten Tabellenspalte wiedergegeben. Spalte 1 gibt die Beiträge des Bildschirmverlaufsprotokolls wieder, und zwar jeweils zu denjenigen Zeitpunkten, zu welchen sie auf dem Bildschirm des betreffenden Teilnehmers (hier: *mage*) sichtbar wurden. Spalte 3 beschreibt Produktionsaktivitäten; für die Darstellung von Revisionsaktivitäten werden spezielle Darstellungskonventionen verwendet, die im Folgenden noch erläutert werden sollen. Spalte 4 gibt an, welcher Bereich des Rechnerarbeitsplatzes während eines bestimmten Zeitraums das jeweils primäre Blickrichtungsziel des Probanden darstellt; unterschieden werden hier das Texteingabefeld (*Form*), das Bildschirmverlaufsprotokoll (*Pro*), die Tastatur (*Key*), die Maus (*Maus*) sowie weitere, nicht für die Chat-Teilnahme relevante Bereiche (*off*). Das primäre Blickrichtungsziel ist in Grundschrift, kleinere Abschweifungen des Blicks sind in Petitschrift wiedergegeben. Spalte 5 („Anmerkungen“) ist eine Spalte, in der zu weiteren in den Sekundärdaten erfassten Verhaltensmodalitäten (z.B. Mimik, Gestik, chatbegleitende mündliche Verbalisierung), sofern sie dem/der Transkribierenden von Belang erschienen, Beschreibungen in Form von Freitext formuliert werden konnten.

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>mage</i>	Blick	Anmerkungen
	13:48:27	² Eine Art Schlussfrage: ²	Key ₁ Pro	
saschu: wei Infos über Benutzer?	13:48:30			
	13:48:31		Pro ^{o-o-o}	
	13:48:37			<i>nickt</i>
	13:48:38		Form	
	13:48:39		Key	
	13:48:40	Kann es sein, dass duer man durch ebay ¹ Produkte erw ³ rbt, die man sonst ⁵ eigentlich ⁵ gar nicht ⁴ braucht? :-) ⁴	₃ Form	
bsommer: @chre: Inwiefern wird das zugegeben?	13:48:42			
	13:48:58			
bsommer: Auszug aus den AGBs:	13:48:59		Form Maus	<i>greift mit rechter Hand nach der Maus; Blick folgt kurz</i>
	13:49:00	<u>Add</u> ¹ auch mal ¹	Form	
bsommer: Die Anmeldung ist nur juristischen Personen und unbeschränkt geschäftsfähigen natürlichen Personen erlaubt. Insbesondere Minderjährigen ist eine Anmeldung untersagt.	13:49:01		Form	
	13:49:03			

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>mage</i>	Blick	Anmerkungen
	13:49:04		Key	
	13:49:05		Form	
	13:49:06	Del ² Eine Art Schlussfrage: ²		
	13:49:07		Pro Form Key	
	13:49:08			
	13:49:09		Form	
	13:49:12			
	13:49:13			
	13:49:15			
	13:49:16		Maus	<i>sucht mit Blick und rechter Hand nach der Maus</i>
	13:49:17	<u>Add</u> ^{3:3}	Form	
	13:49:19		1 Key	
	13:49:20			
	13:49:21			
	13:49:22		Pro Key Pro	
	13:49:27		Form	
	13:49:28	<u>Sub</u> ⁴ braucht? :-) wirklich braucht? ⁴	Form	
	13:49:29			
	13:49:30		Key	
	13:49:35		2 Form	
	13:49:36		Pro ^{o-o-o}	
chre: @bsommer: Wenn keine Minderjährigen da wären müsste es keinen Jugendschutz in Bezug auf die angebotenen Artikel geben - aber so werden bestimmte Artikel einfach so gekickt (in meinem Falle Computerspiele).	13:49:46		1 Key	
	13:49:59			
bsommer: @chre: Achso, verstehe.	13:50:03			
chre: @saschu: Eine Toolbar weiß immer alles, was auch der Browser weiß und muss ins Web dürfen. Was die da sonst noch macht und mit wem die redet kann man nicht überprüfen (im Falle von Google ist ein Feedback sogar ausdrücklich gewünscht).	13:50:36			
saschu: auch filme?	13:50:37			
chre: k.A.	13:51:30			
	13:51:37			
bsommer: Mir ist der Fall bekannt	13:51:40			
	13:51:48			

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>mage</i>	Blick	Anmerkungen
	13:51:49		Form	
bsommer: dass Auktionen mit indizierten Spielen gelöscht wurden	13:51:50		1 Key	
	13:51:51		Pro ^{o-o-o}	
bsommer: aber das ist ja auch nachvollziehbar	13:51:54			
	13:52:03			<i>nickt leicht</i>
	13:52:04			
	13:52:08			
	13:52:09		Form	
	13:52:19		1 Pro 1 Key	
	13:52:20	Del ⁵ eigentlich ⁵	Maus	<i>sucht mit Blick und rechter Hand nach der Maus</i>
	13:52:21		Form	
bsommer: Leider neigt sich unsere Zeit schon dem Ende zu	13:52:22		1 Pro	
	13:52:24			
	13:52:25	Add ² Schlussfrage: ²	Key	
	13:52:26	VERSCHICKEN		
	13:52:27		Form	
mage: Schlussfrage: Kann es sein, dass man durch ebay auch mal Produkte erwirbt, die man sonst gar nicht wirklich braucht?	13:52:28		Pro ^{o-o-o}	

Abb. 1: Ausschnitt aus dem Transkript zum Chat-Teilnahme-Ereignis des Chatters *mage*. Neben *mage* waren an dem Chat-Ereignis, auf das sich das Teilnahme-Ereignis bezieht, drei weitere Chatter beteiligt: *chre* und *saschu*, zwei weitere Ratsuchende, sowie *bsommer*, die Expertin zum Thema „eBay und Online-Auktionen“.

Die in dem in Abb. 1 beschriebenen Ausschnitt aus dem Chat-Teilnahme-Ereignis von *mage* beobachteten Textrevisionen sind wie folgt dargestellt und zu lesen:

- (1) Zwischen den Zeitpunkten 13:48:27 und 13:48:31 gibt *mage* das Textfragment „Eine Art Schlussfrage:“ in sein Texteingabeformularfeld ein. Da dieses Textfragment im weiteren Verlauf seiner Produktionsaktivitäten Gegenstand einer Revision werden wird, ist das Fragment durch die zweimalige Angabe einer hochgestellten Referenzziffer gekennzeichnet. Da die betreffende Revision in der chronologischen Ab-

folge der Produktionsaktivitäten die zweite von mehreren Revisionen darstellen wird, ist die Referenzziffer „2“ verwendet.

- (2) Zwischen den Zeitpunkten 13:48:40 und 13:48:59 gibt *mage* ein weiteres Textfragment („Kann es sein, dass man durch ebay Produkte erwrbt, die man sonst eigentlich gar nicht braucht? :-“) ein. Während der Texteingabe wird einmal innegehalten, um eingegebenen Text *unmittelbar*, d.h. ausgehend von der aktuellen Cursorposition entgegen der Textverlaufsrichtung, wieder zu löschen und durch alternativen Text zu ersetzen. Den Bezugsausdruck dieser *direkten Revision* bildet das Segment „duer“; dieses wird nach der Löschung durch „man durch [...]“ ersetzt, die Texteingabe wird anschließend unmittelbar fortgesetzt.
- (3) Dem eingegebenen Textsegment sind in der Transkriptdarstellung weiterhin sechs mit Referenzziffern gekennzeichnete Punkte beigefügt; in zwei Fällen konstituieren jeweils zwei dieser Punkte – da jeweils dieselbe Ziffer verwendet ist – Referenzstrecken, die übrigen beiden Ziffern konstituieren – da sie nur einmal auftreten – Referenzpunkte innerhalb des Textsegments. Ein Referenzpunkt ist ein Punkt im eingegebenen Text, an dem im weiteren Produktionsverlauf eine Revision (i.d.R. eine Einfügung) vorgenommen wird; eine Referenzstrecke kennzeichnet einen Bezugsausdruck im eingegebenen Text.
- (4) Zwischen den Zeitpunkten 13:49:00 und 13:49:05 wird von *mage* an dem im Transkript mit der Referenzziffer „1“ bezeichneten Referenzpunkt (vgl. (3)) eine Revisionshandlung vom Typ *nachträgliche Addition* (Einfügung von Text) vorgenommen. Die Sigle „**Add**“ kennzeichnet den Revisionstyp, der revidierte (in diesem Fall: hinzugefügte) Text wird mit derselben Referenzziffer umschlossen, die auch zur Kennzeichnung der Referenzstelle im bereits eingegebenen Text verwendet wurde. Analoges gilt für die zwischen den Zeitpunkten 13:49:17 und 13:49:19 ausgeführte Einfügung an Referenzpunkt 3.
- (5) Zwischen den Zeitpunkten 13:49:06 und 13:49:12 wird von *mage* an der im Transkript mit der zweimaligen Angabe der Referenzziffer „2“ konstituierten Referenzstrecke (vgl. (1)) eine Revisionshandlung vom Typ *nachträgliche Deletion* (Löschung von Text) vorgenommen. Die Sigle „**Del**“ kennzeichnet den Revisionstyp, der Bezugsausdruck wird – umschlossen mit derselben Referenzziffer, die auch

zur Kennzeichnung der Referenzstrecke im bereits eingegebenen Text verwendet wurde – noch einmal wiederholt und durch Durchstreichung als gelöschter Text ausgewiesen. Analoges gilt für die zwischen den Zeitpunkten 13:52:20 und 13:52:24 ausgeführte Löschung an der mit der Ziffer gekennzeichneten Referenzstrecke als Bezugsausdruck.

- (6) Zwischen den Zeitpunkten 13:49:28 und 13:49:35 wird von *mage* an der im Transkript mit der zweimaligen Angabe der Referenzziffer „4“ konstituierten Referenzstrecke (vgl. (3)) eine Revisionshandlung vom Typ *nachträgliche Substitution* (Ersetzung von Text) vorgenommen. Die Sigle „**Sub**“ kennzeichnet den Revisions-*typ*. Innerhalb der Referenzziffern wird zunächst der Bezugsausdruck („braucht? :-“) wiederholt und durch Durchstreichung als gelöschter Text ausgewiesen (denn eine Textersetzung konstituiert sich aus einer Löschung und einer anschließenden Angabe alternativen Texts), der ersetzende Text („wirkliuch braucht?“) wird unmittelbar danach dargestellt.
- (7) Zwischen den Zeitpunkten 13:52:25 und 13:52:28 wird eine weitere Revision vom Typ *nachträgliche Addition* (markiert als **Add**, vgl.(4)) ausgeführt. Diese Revision bezieht sich erneut auf die Textstelle, die zu eingangs durch zweimalige Angabe der Ziffer „2“ als Referenzstrecke gekennzeichnet wurde und dann (vgl. (5)) Gegenstand einer Löschung war. Die Referenzstrecke ist zum Zeitpunkt der nun ausgeführten Addition nicht mehr vorhanden, die Stelle, an der die Löschung ausgeführt wurde, kann aber nach wie vor mit der Ziffer „2“ referenziert werden. Ab 13:52:25 fügt *mage* den Ausdruck „Schlussfrage:“ an dieser Stelle ein, um unmittelbar anschließend seinen mehrfach (nämlich insgesamt sieben Mal an sechs verschiedenen Textstellen) revidierten Text in der aktuell vorliegenden Version durch Ausführung einer Verschickungshandlung (im Transkript repräsentiert durch die Beschreibung „**VERSCHICKEN**“) zur Übermittlung an die Chat-Partner an den Server aufzugeben.

Abb. 2a gibt eine Übersicht über die Anzahl von Revisionen in einem Transkriptkorpus, das 17 Chat-Teilnahme-Ereignisse auf Basis der in Abschnitt 4 vorgestellten Datentypen und in dem in Abb. 1 gezeigten Format beschreibt. Die Transkripte umfassen insge-

samt 684 Minuten Chat-Teilnahme und für die Chat-Teilnehmer, deren kommunikative Teilhabe jeweils beobachtet wurde, insgesamt 894 Kommunikationsteilhabe-segmente. Als *Kommunikationsteilhabe-segmente* wurden solche Segmente eines Teilnahme-Ereignisses aufgefasst, die zwischen der Ausführung zweier Verschickungshandlungen liegen und die all diejenigen teilnahmebezogenen Aktivitäten umfassen, die zwischen der Übermittlung eines Beitrags und der Übermittlung des nächsten nachfolgenden Beitrags an den Server feststellbar sind.⁹

Insgesamt konnten in den Transkripten 635 Fälle von Revisionen vorgefunden werden, die sich auf die 894 Kommunikationsteilhabe-segmente verteilen. 351 Revisionen (55%) werden *direkt* ausgeführt, d.h. ein Textfragment wird unmittelbar nach seiner Eingabe als zu revidierender Ausdruck identifiziert und einer Revision unterzogen. Die übrigen 284 Fälle (45%) stellen nachträgliche Revisionen dar, die unabhängig vom aktuellen Texteingabepunkt und entgegen der Textverlaufsrichtung an bereits eingegebenen Bezugsausdrücken oder an zurückliegenden Punkten des eingegebenen Textfragments ausgeführt werden. Während nachträgliche Additionen (Texthinzufügungen) und Substitutionen (Textersetzungen) eher selten sind, kommen nachträgliche Löschungen auffallend häufig vor.¹⁰

GESAMTÜBERSICHT DER REVISIONEN						
	Anzahl Kommunikations-teilhabe-Segmente	Nachträgliche Revisionen			Direkte Revisionen	Revisionen (GESAMT)
		<i>Add</i>	<i>Sub</i>	<i>Del</i>	<i>Sub / Del</i>	
GESAMT	894	15	17	252	351	635
GESAMT (in Prozent)		45 %			55 %	100 %

Abb. 2a: Übersicht über die Revisionen im untersuchten Korpus. Legende zu den für verschiedene Typen der Revision verwendeten Abkürzungen: *Add* = Addition (Texthinzufügung); *Sub* = Substitution (Textersetzung); *Del* = Deletion (Textlöschung).

-
- 9 Die Segmente zwischen dem Beginn der Chat-Teilnahme und der ersten dokumentierten Verschickungshandlung sowie zwischen der letzten dokumentierten Verschickungshandlung und dem Ende der Chat-Teilnahme wurden ebenfalls als Kommunikationsteilhabe-segmente gezählt.
- 10 Berücksichtigt wurden bei der Erhebung der Auftretenshäufigkeiten für die einzelnen Revisionstypen lediglich solche Fälle, bei denen entweder dem (ggf. auch nur teilweise eingegebenen) Bezugsausdruck der Revisionshandlung oder dem revidierten Ausdruck mindestens Wortgröße zugesprochen werden konnte (vgl. Beißwenger 2007: 347).

Abb. 2b unterscheidet für die nachträglichen Deletionen (Löschungen) zwischen solchen, bei denen nur ein Teil des bereits eingegebenen Textes wieder gelöscht wird (*Teil-Deletionen*), und solchen, bei denen der komplette eingegebene Text zum Gegenstand der Löschung wird (*Komplett-Deletionen*). Die Komplettlöschungen überwiegen und stellen mit 33% aller Fälle sogar – nach den direkten Revisionen – den zweithäufigsten Typ der Revision.

Halten wir fest: Trotz des Drucks der synchronen und dialogischen Kommunikationssituation treten bei der Produktion von Chat-Beiträgen durchaus auch Revisionen auf. Im Durchschnitt ist für gut zwei Drittel aller Kommunikationsteilhabesegmente das Auftreten einer Revision zu beobachten. Neben direkt ausgeführten Revisionen, die sich zumeist auf kurze Segmente des eingegebenen Textes beziehen, ist die Anzahl der Komplettlöschungen eingegebenen Textes besonders auffällig. Da die vollständige Löschung eingegebenen Textes unökonomisch anmutet (insofern die komplette Reformulierung eines intendierten Beitrags zusätzliche Produktionszeit beansprucht und sich dadurch das Risiko erhöht, dass der betreffende Beitrag zum Zeitpunkt seiner Verschiebung schon nicht mehr zum aktuellen Stand des Kommunikationsverlaufs passt), ist dieser Typus der Überarbeitung im Folgenden von besonderem Interesse.

GESAMTÜBERSICHT DER REVISIONEN							
Anzahl Kommunikationsteilhabesegmente	Nachträgliche Revisionen					Direkte Revisionen	Revisionen (GESAMT)
	Add	Sub	Del		Sub / Del		
			Teil-Del	Komplett-Del			
GESAMT	894	15	17	44	208	351	635
GESAMT (in Prozent)		12 %		33 %		55 %	100 %

Abb. 2b: Übersicht über die Revisionen im untersuchten Korpus. Legende zu den für verschiedene Typen der Revision verwendeten Abkürzungen: *Add* = Addition (Texthinzufügung); *Sub* = Substitution (Textersetzung); *Del* = Deletion (Textlöschung); *Teil-Del* = Deletion, die sich nur auf einen Teil des bislang eingegebenen Textes bezieht (Teil-Deletion“); *Komplett-Del* = Deletion, die sich auf den gesamten bislang eingegebenen Text bezieht („Komplett-Deletion“).

4.2 Produktionsstrategie ‚Verwerfen‘

Das Verfassen eines Chat-Beitrags ist, solange keine Verschickung erfolgt, *Arbeit am Entwurf* – und diese Arbeit kann, wenn bei der Evaluation des bereits Eingeebenen (formale, syntaktische, inhaltliche, stilistische, pragmatische) Dissonanzen zu den individuell verfolgten Handlungszielen oder zu den individuellen Ansprüchen an die sprachliche Gestaltung von Chat-Beiträgen festgestellt werden, auch nicht-lineare Teilphasen beinhalten, die darauf zielen, die Dissonanz zwischen dem Ist-Zustand des Entwurfs und dem individuell anvisierten Soll-Zustand in Einklang zu bringen.

Während bei schriftlicher Sprachproduktion unter monologischen Bedingungen die Monitoring-Komponente des Produktionsapparats in erster Linie gegen die individuellen Pläne und Zielsetzungen sowie allgemeine Normen in Bezug auf sprachliches Handeln in den jeweils anvisierten sozialen Kontexten evaluiert, muss bei der schriftlichen Sprachproduktion im Chat der Monitoring-Prozess auch den während der Textproduktion fortschreitenden Stand des Kommunikationsverlaufs im Blick behalten, um den jeweils verfolgten Handlungsplan im Bedarfsfälle an die seit Aufnahme der Produktions-tätigkeit veränderten (z.B. thematischen) Rahmenbedingungen anpassen zu können.

Da beim Chatten sowohl für die rezeptive Teilhabe am Kommunikationsgeschehen (Sichten und Lesen von Partnerbeiträgen im Bildschirmverlaufsprotokoll) als auch für die Produktion (Eingabe von Text in ein Eingabeformularfeld) eine Verarbeitung visuell aufgenommenener Information (Lesen von Partnerbeiträgen bzw. Monitoring der eigenen Texteingabe) erforderlich ist, ist davon auszugehen, dass beide Partizipationsmodalitäten – Rezipieren und Produzieren – nicht über einen längeren Zeitraum parallel, sondern nur alternierend ausgeübt werden können. Während ein eigener Beitrag produziert wird, können das Bildschirmverlaufsprotokoll und die in ihm angezeigten neuen Beiträge der Partner nicht kontinuierlich mitgelesen werden; gerade dadurch, dass ein eigener Beitrag vor seiner Herausgabe an die Adressaten erst als Ganzer produziert werden muss, besteht während der Phasen des Produzierens aber zugleich das Risiko, dass zwischenzeitlich eintreffende neue Partnerbeiträge und dadurch verursachte Änderungen im aktuellen Stand des Bildschirmverlaufsprotokolls nicht unmittelbar wahrgenommen werden. Für den Abgleich der individuellen Handlungsplanung mit dem Stand des Kom-

munikationsgeschehens ergibt sich hierdurch das Problem, dass die Entscheidung zur Realisierung eines Handlungsplans zwar zu einem bestimmten Zeitpunkt gefasst wird (i.d.R. nach Identifizierung einer Position eines Handlungssequenzmusters, die sich nach Verarbeitung des Verlaufsprotokolls als nächste zu besetzende Position erweist, oder nach Identifizierung des Abschlusses eines Musters, der die Initiierung eines neuen Musters – etwa das Stellen einer neuen Frage – als günstig erscheinen lässt), dass aber der Stand des Kommunikationsverlaufs u.U. während der Versprachlichung dieses Plans, vom Produzierenden zunächst unbemerkt, fortschreitet. Die Folge ist eine Divergenz zwischen *mental repräsentierter Diskursstruktur* (dem „mentalen Kommunikationsprotokoll“ i.S.v. Herrmann & Grabowski 1994: 336f.) und der auf dem Bildschirmverlaufsprotokoll dargestellten *Beitragsabfolge*, die – für alle aktuell im Rezeptionsmodus befindlichen Chat-Teilnehmer – die Grundlage für *deren* mentale Repräsentation des Diskursgeschehens bildet. Stellt der Produzierende während des Produzierens durch einen Blick auf das Verlaufsprotokoll fest, dass sein aktuell in Versprachlichung befindlicher Handlungsplan, wenn er nun übermittelt würde, in einem anderen sequenziellen Kontext als demjenigen erschiene, der zum Zeitpunkt seiner Entscheidung zur Produktion als ‚aktueller Stand des Kommunikationsverlaufs‘ kogniziert wurde, so muss zunächst das individuelle mentale Kommunikationsprotokoll auf Basis des als verändert wahrgenommenen Stands des Bildschirmverlaufsprotokolls aktualisiert und anschließend der aktuell verfolgte Handlungsplan gegen diesen veränderten Stand evaluiert werden. Erweist sich der Plan hierbei als nicht mehr relevant, als redundant oder sequenziell nicht mehr ohne Weiteres anschließbar oder erweist sich ein alternativer Plan aus der mentalen Agenda des Produzierenden oder – abgeleitet aus den veränderten Bedingungen – ein gänzlich neuer Plan als relevanter oder pragmatisch effizienter, so muss der Produzierende entscheiden,

- a) ob er die Versprachlichung seines Handlungsplans ersatzlos aufgeben möchte;
- b) ob er trotz der entgegen der ursprünglichen Bedingungen für ungünstiger befundenen Ausgangsbedingungen für die Veräußerung seines anvisierten Beitrags diesen Beitrag dennoch zu Ende produzieren und abschicken möchte;

- c) ob er auf die Fertigstellung seines anvisierten Beitrags verzichtet, um stattdessen die Versprachlichung eines alternativen, unter den gegenwärtigen Bedingungen als zielführender oder relevanter bewerteten Handlungsplans in Angriff zu nehmen.

In Bezug auf die in 4.1 festgestellte auffällige Häufigkeit von Komplettlöschungen eingegebenen Textes erscheint es als interessant zu untersuchen, ob bzw. wie häufig Komplettlöschungen eingegebenen Textes auf eine vom Produzierenden wahrgenommene Veränderung im aktuellen Stand des Bildschirmverlaufsprotokolls zurückgeführt werden kann. Die auf den ersten Blick unökonomisch erscheinende vollständige Löschung von Textentwürfen könnte sich als eine Strategie von Chattern erweisen, mit der Tatsache umzugehen, dass beim Produzieren die individuelle Handlungsplanung häufig von Voraussetzungen ausgeht, die sich im Bildschirmverlaufsprotokoll zwischenzeitlich bereits verändert haben. Komplettlöschung wäre somit ein Ausweis dafür, dass Chat-Teilnehmer bemüht sind, ebenso wie in mündlichen Diskursen möglichst *kooperativ* an das anzuschließen, was die Partner zuletzt geäußert haben, andererseits aufgrund fehlender Simultaneität von Veräußerung und Wahrnehmung aber nicht die Möglichkeit zu haben, ihre eigene Handlungsplanung zur Laufzeit der Interaktion mit der Handlungsplanung der Partner abzugleichen.

Um dieser Frage nachzugehen, erscheint es gewinnbringend, auf Daten zum Blickrichtungsverhalten der beobachteten Chatter zurückgreifen zu können. Nachvollziehen zu können, wohin ein Chat-Teilnehmer während bestimmter Zeitpunkte seiner Chat-Teilnahme geblickt hat, gibt zwar keinen direkten Aufschluss über mentale Prozesse (z.B. besagt ein Blick aufs Bildschirmverlaufsprotokoll nicht unweigerlich, ob bestimmte angezeigte Beiträge auch tatsächlich zur Kenntnis genommen wurden), allerdings geben Blickrichtungsinformationen, wenn man sie mit der Zeitlichkeit der Entwicklung des Bildschirmverlaufsprotokolls aligniert, Hinweise darauf, welches der frühestmögliche Zeitpunkt der Kenntnisnahme eines bestimmten neu angezeigten Beitrags durch einen beobachteten Probanden war. Der frühestmögliche Zeitpunkt, zu dem ein Partnerbeitrag einem Probanden zur Kenntnis gelangt sein kann, ist jeweils derjenige Zeitpunkt, zu welchem der betreffende Proband nach Erscheinen des in Rede stehenden Beitrags auf seinem Bildschirm wieder in Richtung des Verlaufsprotokolls geblickt hat. Dass er den Beitrag dabei tatsächlich verarbeitet oder zumindest in seiner Existenz zur

Kenntnis genommen hat, kann dabei lediglich tentativ unterstellt werden; um die Chance der Annahme zu erhöhen, kann man nur solche Bildschirmblicke berücksichtigen, bei denen der Blick für mindestens für 1.0 Sekunden auf dem Verlaufsprotokoll als Blickziel ruhte. Blickbewegungen in Textverlaufsrichtung können ein zusätzlicher Hinweis auf Rezeptionsaktivitäten sein.

Bei den Datenerhebungen in Beißwenger (2007) wurde das Blickrichtungsverhalten der Chat-Teilnehmer mittels einer frontal vor den Rechnerarbeitsplätzen positionierten Videokamera erfasst. Die Kamera war so ausgerichtet, dass sich die Blickrichtungsziele *Bildschirmverlaufsprotokoll*, *Texteingabeformularfeld* und *Tastatur (Keyboard)* gut voneinander unterscheiden ließen. Für die Durchführung der Chat-Ereignisse wurde zudem ein Chat-Werkzeug gewählt, dessen Benutzeroberfläche in ihrer Gestaltung die Unterscheidung der relevanten Blickrichtungsziele in geeigneter Weise unterstützte.

Da es zwischen der Ausführung zweier Verschickungshandlungen mehrfach der Fall sein kann, dass eingegebener Text wieder komplett gelöscht wird, erschien es für eine Bestimmung der relativen Auftretenshäufigkeit von Komplettlöschungen passender, deren absolute Zahl nicht auf die Anzahl von *Kommunikationsteilhabesegmenten* zu beziehen, sondern auf die Anzahl solcher Segmente, zu deren Beginn und Ende das Texteingabeformularfeld jeweils vollständig geleert ist. Vollständig geleert ist das Eingabeformularfeld nicht nur nach der Ausführung einer Verschickungshandlung, sondern auch nach Ausführung einer Deletionshandlung, mit welcher der gesamte eingegebene Text gelöscht wird. Segmente eines Chat-Teilnahme-Ereignisses, die diese Bedingung erfüllen, bezeichne ich als *Produktionssequenzen*, die beiden möglichen Verlaufsstrukturen sind in Abb. 3 veranschaulicht.

Die Basis für die Untersuchung zum Auftreten von Komplettlöschungen und ihres Zusammenhangs mit einem als verändert wahrgenommenen Stand des Bildschirmverlaufsprotokolls bildeten dieselben 17 Chat-Teilnahme-Ereignisse, die auch die Basis für die Ermittlung der in 4.1 wiedergegebenen Häufigkeiten von Revisionshandlungen bildeten. Für alle 17 Teilnahme-Ereignisse lagen in den Transkripten Beschreibungen zu den Produktionsaktivitäten vor, zu 6 Teilnahme-Ereignissen wurde weiterhin vollständig das Blickrichtungsverhalten der Chatter ausgewertet. Die zugehörigen 6 Transkripte bildeten das Kernkorpus, an dem die Korrelation von Produktionsaktivität und Blick-

richtungsverhalten untersucht wurde, das Gesamtkorpus wurde für die Ermittlung der relativen Häufigkeit von Komplettlöschungen herangezogen.¹¹

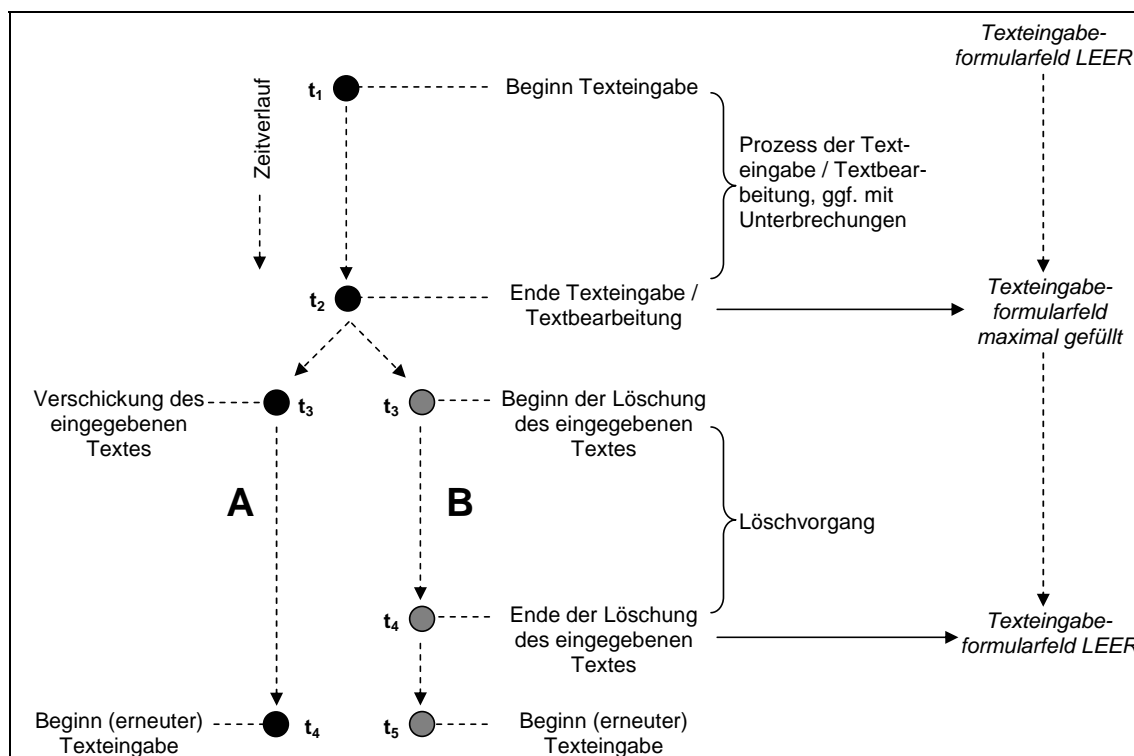


Abb. 3: Verlaufsstrukturen von Produktionssequenzen im Rahmen von Chat-Teilnahme-Ereignissen: In Strukturtyp A wird die Produktion mit der Ausführung einer Verschickungshandlung abgeschlossen, durch welche der im Eingabeformularfeld stehende Text an den Server übermittelt wird; in Strukturtyp B schließt die Sequenz mit einer vollständigen Löschung eingegebenen Textes („Produktion/Verwerfen-Sequenzen“).

Insgesamt sind im Gesamtkorpus 1.097 Produktionssequenzen dokumentiert, von denen 208 mit Komplettlöschung abgeschlossen werden. Das entspricht einem Faktor von 18,96%. Das Kernkorpus spiegelt dieses Verhältnis ziemlich genau wieder: Der Anteil von Produktionssequenzen des Strukturtyps B (80) an der Gesamtzahl der Produktionssequenzen (427) beträgt 18,74%.

Für die im Kernkorpus dokumentierten 80 Fälle wurde jeweils überprüft, (a) ob zwischen dem Beginn der Produktionsaktivität und dem Beginn des Deletionsvorgangs mindestens ein neuer Beitrag eines der Partner im Bildschirmverlaufsprotokoll ange-

¹¹ Vier komplette Transkripte aus dem Kernkorpus können im Netz unter <http://www.michael-beisswenger.de/sprachhandlungskoordination/> eingesehen werden.

zeigt wurde, und (b) ob zwischen dem Zeitpunkt der Anzeige des ersten neuen Partnerbeitrags und dem Beginn des Deletionsvorgangs der Blick des Probanden für mindestens 1.0 Sekunden auf das Bildschirmverlaufsprotokoll gerichtet war. In 56 Fällen ging der Löschung die Anzeige mindestens eines neuen Partnerbeitrags voraus, für 44 dieser Fälle ließ sich eindeutig ein signifikanter Blick in Richtung des Verlaufsprotokolls ausmachen, die übrigen 7 Fälle waren nach Datenlage nicht eindeutig entscheidbar. Für 55% der Fälle von Komplettlöschung ließ sich somit eine vorherige Kenntnisnahme neuer Partnerbeiträge annehmen.

Eine qualitative Analyse der Komplettlöschungen in zwei Chat-Teilnahme-Ereignissen (N=38) bestätigte diesen Wert. In nahezu allen Fällen, die vorher anhand der Blickrichtungsdaten als vermutlich durch Kenntnisnahme neuer Partnerbeiträge verursacht qualifiziert worden waren, lieferte die Kontextanalyse plausible Indizien dafür, weswegen ein in Realisierung befindlicher Handlungsplan nach Kenntnisnahme eines neuen Partnerbeitrags aufgegeben worden war. Zudem konnten einige anhand der Blickrichtungsdaten nicht entscheidbare Fälle entschieden werden. Insgesamt 27 (71,05%) der untersuchten 38 Fälle von Komplettlöschung erwiesen sich als durch die Kenntnisnahme neuer Partnerbeiträge verursacht.¹²

Gründe, die im Zuge der Kontextanalyse für die Löschung eingegebener Beitragsentwürfe identifiziert werden konnten, waren u.a.:

- Der Chatter hat mit seinem Entwurf eine Ergänzungsfrage (teil-)versprachlicht, die auf die Gewinnung einer Information zielt, die mit einem zwischenzeitlich eingetroffenen Partnerbeitrag bereits unabhängig bereitgestellt wurde; der aktuell in Versprachlichung befindliche Handlungsplan hat sich somit erledigt (vgl. das Beispiel in Abb. 4);
- der Chatter wird mit einem zwischenzeitlich eingetroffenen Partnerbeitrag von dessen Produzenten direkt adressiert (in der Form „@<username>“) und/oder ihm wird mit einem zwischenzeitlich eingetroffenen Partnerbeitrag eine Frage gestellt; der aktuell in Versprachlichung befindliche Handlungsplan wird aufgegeben, um direkt auf den neuen Partnerbeitrag mit Adressierung zu replizieren bzw. um unmittelbar

¹² Die Fallstudie ist in Beißwenger (2007:367-465) ausführlich dargestellt; die Darstellung umfasst auch Einzelanalysen von 29 Fallbeispielen.

der mit der Frage etablierten Folgehandlungsobligation nachzukommen (vgl. das Beispiel in Abb. 5);

- ein zwischenzeitlich eingetrossener Partnerbeitrag stellt eine Antwort auf eine zuvor vom Produzenten geäußerte Frage oder eine Anknüpfung an ein zuvor vom Produzenten initiiertes Thema dar.¹³

Abb. 4 zeigt einen Ausschnitt aus dem Transkript zum Chat-Teilnahme-Ereignis des Chatters *bensch* mit einer Komplettlöschung, die darauf zurückgeführt werden kann, dass das von *bensch* ab 14:02:48 versprachlichte Fragevorhaben durch den um 14:02:54 ins Verlaufsprotokoll eingespielten und von *bensch* ab 14:02:56 (zweisekündiger Blick aufs Protokoll) bemerkten Beitrag der Expertin *bsommer* hinfällig geworden ist: Die Expertin gibt gerade in einer Sequenz mehrerer, in kurzer Folge aufeinander folgender Beiträge Tipps zur Verwendung der erweiterten *eBay*-Suchfunktion; *bensch*s Fragevorhaben zielt auf die Gewinnung ergänzender Informationen dazu, wie sich der Ausschluss bestimmter Ausdrücke aus der Suche konkret bewerkstelligen lässt. *bsommers* Beitrag gibt diese Information, bevor *bensch* seinen Fragebeitrag ausgearbeitet hat. *bensch* disponiert daraufhin um, verwirft sein (redundant gewordenes) Frageprojekt und schließt stattdessen eine Folgefrage an, die sich direkt (anadeiktisches „das“) auf *bsommers* Beitrag bezieht.

Abb. 5 zeigt einen Ausschnitt aus dem Transkript zum Chat-Teilnahme-Ereignis der Chatterin *jecom* mit einer Komplettlöschung, die vermutlich damit zu tun hat, dass *jecom*, als ihr mit einem Beitrag der Expertin (11:11:12) eine Frage gestellt wird, ihren aktuell (seit 11:11:10) in Versprachlichung befindlichen Handlungsplan zugunsten einer direkten Bearbeitung der mit der Frage etablierten Folgehandlungsobligation aufgibt. Das Blickrichtungsverhalten von *jecom* sowie der nach Ausführung der Löschung (11:11:16/17) produzierte und um 11:11:44 verschickte alternative Beitragstext stützen diese Annahme.

¹³ Für weitere mögliche Gründe vgl. Beißwenger (2007:461ff.) sowie die zugehörigen Einzelfallanalysen.

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>bensch</i>	Blick	
	14:02:12	Wie schließe ich Begriffe aus? VERSCHICKEN	Form 1 Pro	
bsommer: Zum Beispiel suchen Sie eine Speicherkarte	14:02:13			
bensch: Wie schließe ich Begriffe aus?	14:02:16			
	14:02:17			Pro
bsommer: und finden einen Verkäufer, der 100 Stück anbietet	14:02:21			
	14:02:23			
anew: noch mal zu den Portokosten, das wird aber auch immer weniger mit den hohen Beträgen, früher war es gang und gebe noch ein paar Euro drauf zu schlagen, aber die Konkurrenz wird halt immer größer	14:02:26			
bsommer: und jedes Mal im Titel "SUPERTOLL" schreibt	14:02:29			
	14:02:32			
	14:02:36			
bsommer: Dann sollten Sie das Wort "supertoll" ausschließen	14:02:37			
	14:02:45			
	14:02:46			Key
	14:02:47			Form
	14:02:48			Geht das über die "erweiterte Suche"? Oder ist das
bsommer: einfach ein "minus" vor dem Begriff schreiben	14:02:54			
	14:02:55			Pro
	14:02:56			
	14:02:57			
	14:02:58	Geht das über die "erweiterte Suche"? Oder ist das	Form	
	14:03:00			
bsommer: also speicherkarte - supertoll	14:03:01	Ah. Und das funktioniert auch bei der Standardsuche? Oder nur bei der erw. Suche? VERSCHICKEN	Pro	
	14:03:12			
	14:03:13			
bensch: Ah. Und das funktioniert auch bei der Standardsuche? Oder nur bei der erw. Suche?	14:03:14			

Abb. 4: Ausschnitt aus dem Transkript zum Chat-Teilnahme-Ereignis des Chatters *bensch*. Neben *bensch* waren an dem Chat-Ereignis, auf das sich das Teilnahme-Ereignis bezieht, zwei weitere Chatter beteiligt: *anew*, eine weitere Ratsuchende, und *bsommer*, die Expertin zum Thema „eBay und Online-Auktionen“. Auf eine Wiedergabe der Transkriptspalte „Anmerkungen“ wird hier verzichtet.

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen
bsommer: Welche Themen interessieren Sie besonders?	11:07:56	[...]		
		[...]		
jecom: Hallo! Besonders interessieren würde mich inwieweit ich ebay mit dem Umgang meiner persönlichen Daten trauen kann und wie ich betrügerische Angebote am besten erkenne	11:09:02	[...]		
		[...]		
bsommer: eBay behauptet natürlich, alle Ihre persönlichen Daten seien dort prima aufgehoben.	11:09:34	[...]		
		[...]		
bsommer: Jedoch liest man ja immer wieder, dass sich Hacker dort einloggen können, um Daten anderer Mitglieder auszulesen und zu verändern.	11:09:59	[...]		
		[...]		
jecom: Ja das ist mir bekannt trotzdem frage ich mich, was ich am besten tun kann, wenn ich schon Mitglied bei eBay bin, um mich zu schützen	11:10:50	VERSCHICKEN	Pro	[...]
	11:10:51			
	11:10:52		Pro ^{o-} o-o	
bsommer: Sie selbst als Nutzer können leider nicht viel tun, außer eine Firewall an Ihrem PC zu haben (damit sich solche Hacker nicht bei Ihnen auf dem Rechner einwählen können) und nicht auf Spoof-E-mails zu reagieren.	11:10:56			
	11:11:01			
	11:11:07			
	11:11:08			
	11:11:09		Form	
	11:11:10	Die andere	Key	
bsommer: Haben Sie solche Fake-E-mails schon mal bekommen?	11:11:12		Form	
			Key	
			Form	
	11:11:13		Pro	
	11:11:14			<i>beugt sich mit dem Kopf näher zum Bildschirm</i>
	11:11:15			

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen
	11:11:16	Die andere	Form	
	11:11:17		Pro	
	11:11:18			
	11:11:19		[...]	
	11:11:21	Ja, schon einige, die angeblich von ebay gesandt wurden		
	[...]			
jecom: Ja, schon einige, die angeblich von ebay gesandt wurden	11:11:44	VERSCHICKEN		

Abb. 5: Ausschnitt aus dem Transkript zum Chat-Teilnahme-Ereignis der Chatterin *jecom*.

5 Fazit: Interaktionsorganisation und kommunikative Teilhabe in Chat und Gespräch

Auf der Handlungsebene unterscheidet sich die Chat-Kommunikation nicht vom mündlichen Gespräch: In Gesprächen wie auch im Chat realisieren die Beteiligten ihren Austausch über die Ausführung kooperativer Handlungsschritte, indem sie Handlungen bestimmten Typs realisieren, die präferierte Folgehandlungen nahelegen, und die ihrerseits als Folgehandlungen interpretierbar sind, die kohärent an bestimmte Vorgängerhandlungen anschließen. Zwar kommt es an der Oberfläche von Chat-Ereignissen (nämlich in der Abfolge von Chat-Beiträgen am Bildschirm) bisweilen zu auffälligen Strukturen, die üblichen handlungslogischen Abfolgen zuwiderlaufen, diese Strukturen resultieren jedoch in aller Regel aus den durch die technischen Rahmenbedingungen beschränkten Möglichkeiten zur interaktiven Koordination von kommunikationsbezogenen Aktivitäten und nicht aus irregulären oder neuartigen Handlungsmustern, an denen die Kommunikationsbeteiligten ihre individuelle Handlungsplanung ausrichten.

Der Unterschied der Chat-Kommunikation zum Gespräch besteht darin, dass aufgrund unterschiedlicher Rahmenbedingungen für die Antizipation und Koordination von kommunikationsbezogenen Aktivitäten die lokale Aushandlung einer linearen Äußerungsabfolge *zur Laufzeit* nicht möglich ist. Aus Sicht des Gesprächs „untypische“ Beitrags- und Handlungsabfolgen im Bildschirmverlaufsprotokoll oder Aktivitätsabfol-

gen bei der Gestaltung der individuellen kommunikativen Teilhabe können sich z.B. dadurch ergeben,

- dass bereits Versprochenes (wie in den Beispielen in Abb. 4 und 5) vom Produzenten vor der Übermittlung an die Partner wieder getilgt wird, weil die individuelle Handlungsagenda gegen einen veränderten Stand des Bildschirmverlaufsprotokolls evaluiert und diesem angepasst wurde;
- dass sich in den Bildschirmverlaufsprotokollen Beiträge, die eine Position desselben Handlungsmusters realisieren, doppeln, was darauf zurückzuführen ist, dass mehrere Beteiligte parallel (und ohne sich hierüber kommunikationsbegleitend abstimmen zu können) denselben Handlungsplan verspricht und ihre Beiträge zeitgleich verschickt haben (vgl. das Beispiel in Abb. 6);
- dass sich die Kommunikanten bei der Planung des nächsten anstehenden Handlungsschritts zwar jeweils kooperativ zum bis dato wahrgenommenen Handeln ihrer Partner verhalten und den eigenen nächsten Beitrag kohärent auf die Vorbeiträge ihrer Partner beziehen, dass sich aber aufgrund der medialen Schriftlichkeit sowie aufgrund der chat-typischen Produktions-/Übermittlungsprozedur die Wahrnehmung der sequenziellen Abfolge von Vorgänger- und Folgehänden bei den einzelnen Partnern zu je individuellen Terminen und somit zeitlich versetzt erfolgt.¹⁴ Ihren typischen Ausdruck findet diese Divergenz der individuellen mentalen Repräsentationen über den aktuellen Stand des Kommunikationsverlaufs in Beitragsabfolgen im Bildschirmverlaufsprotokoll, bei denen sich erst der jeweils übernächste in der Anzeige nachfolgende Beitrag von Partner B als Reaktivbeitrag zu einem Vorgängerbeitrag von Partner A interpretieren lässt und umgekehrt (vgl. das Beispiel in Abb. 7): Ein Beitrag des Partners wird rezipiert und interpretiert, ein daraus ableitbares Folgehändeln konzipiert, dann versprochen und der so entstandene Textbeitrag verschickt; anschließend wird das Bildschirmverlaufsprotokoll erneut

14 Die Zeitspanne, die zwischen der Wahrnehmung ein- und desselben Beitrags durch einen und durch einen anderen Partner liegt, muss nicht minimal sein. In Reißwenger (2007: 473ff.) ist anhand einer Gegenüberstellung von Ausschnitten aus zwei Chat-Teilnahme-Ereignissen, die sich auf dasselbe Chat-Ereignis beziehen, ein Fall beschrieben, in welchem der individuell wahrgenommene „aktuelle Stand des Kommunikationsverlaufs“ zweier Chat-Partner zu ein- und demselben Zeitpunkt um ganze 47 Sekunden divergiert.

überprüft, festgestellt, dass der Partner seinerseits einen neuen Zug realisiert hat, der sich auf den vorletzten verschickten eigenen Beitrag bezieht, daraus wiederum ein Konzept für eigenes Folgehandeln abgeleitet usf. Beide Partner weben somit während desselben Zeitraums (*synchron*) eine gemeinsame Handlungssequenz, allerdings besteht aufgrund der fehlenden *Simultaneität* des Austauschs keine Synchronisationsmöglichkeit für das Was und Wann der individuellen Beteiligung an der Interaktion; stattdessen knüpft jeder der Partner zur selben Zeit an einem anderen Punkt des Handlungsverlaufs. Über die (nachlesbare) Dokumentation der Beitragsabfolge am Bildschirm, die von den Partnern zu jeweils individuell gewählten Zeitpunkten evaluiert wird, bringt sich jeder der Partner dabei immer wieder punktuell auf den aktuellen Stand. Wechselt er anschließend wieder in die Produzentenrolle, um eigenes Folgehandeln zu versprachlichen, entwickelt sich das Verlaufsprotokoll u.U. wieder so lange unbemerkt weiter, bis er (z.B. nach Verschickung seines fertigproduzierten neuen Beitrags) ihm erneut seine Aufmerksamkeit zuwendet.

14:03:32 **Sica** Hallo??

14:04:09 **Pilu** hey

14:04:17 **Sica** wie gehts dir?

14:04:29 **Pilu** gut und dir?

14:04:34 **Sica** auch gut

14:04:42 **Sica** (ist bloß etwas warm hier drin)

14:05:03 **Pilu** stimmt, hier auch

14:05:27 **Sica** na super, dann haben wir ja die gleichen grundvoraussetzungen

→ 14:05:32 **Sica** fangen wir an?

→ 14:05:33 **Pilu** sollen wir dann mal zum thema kommen?

14:05:43 **Pilu** jo

Abb. 6: Ausschnitt aus dem Mitschnitt eines verabredeten Chat-Ereignisses; die zu den Zeitpunkten 14:05:32 und 14:05:33 eingetroffenen Beiträge versprachlichen denselben Handlungsplan (nämlich eine Initiative, zum thematisch fokussierten Hauptteil der Interaktion überzugehen), wurden offenkundig parallel produziert und nahezu gleichzeitig (~ 1s versetzt) an den Server abgeschickt.

Die in 4.2 skizzierte Fallstudie hat gezeigt, dass 55 bis 71% der Fälle, in denen eingegebene Textentwürfe vor der Verschickung wieder gelöscht werden, durch die Kenntnisnahme neuer, dem Produzierenden zuvor unbekannter Partnerbeiträge bedingt sind. Die insgesamt hohe Frequenz des Revisionstyps *Komplett-Deletion* (vgl. Abb. 2b) kann somit dahingehend interpretiert werden, dass Komplettlöschungen in vielen Fällen nicht zum Zweck einer anschließenden Reformulierung des zur Realisierung vorgesehenen Handlungsplans vorgenommen werden, sondern dass sie als Indiz für das *Verwerfen von Handlungsplänen* gelten können. Das Verwerfen von Handlungsplänen und die daran anschließende Produktion eines neuen Textentwurfs, mit dem ein alternativer Handlungsplan versprachlicht wird, kann als eine Strategie der Chatter gedeutet werden, mit den besonderen Anforderungen der Chat-Situation umzugehen, die einerseits zwar eine synchrone ist, in der andererseits aber keine simultane Verarbeitung von Verhaltensaussagen zur Laufzeit der Interaktion und damit auch keine Koordination der Beteiligten zur Laufzeit möglich ist. Durch das Fehlen einer Laufzeitverarbeitung erweist sich Koordination im Chat – gegenüber dem mündlichen Diskurs – als ein Projekt, das jeder einzelne Beteiligte, um mit seinem kommunikationsbezogenen Agieren „up to date“ und beim Verfolgen seiner Handlungsziele chancenreich zu bleiben, individuell zu bewältigen hat: Anstatt seine Tätigkeitswünsche zur Laufzeit mit den Partnern abzugleichen, koordiniert der einzelne Chat-Teilnehmer seine Handlungsplanung individuell mit dem – jeweils immer nur punktuell überprüften – Stand des Bildschirmverlaufsprotokolls. Um eigene Beiträge möglichst kohärent an die Vorbeiträge der Partner anschließen zu können und somit auf der Handlungsebene möglichst effizient zu kooperieren, werden, auch wenn dies produktiven Mehraufwand bedeutet, gegebenenfalls Textentwürfe zugunsten einer Versprachlichung alternativer Pläne wieder gelöscht. Werden im Zuge der Versprachlichung eines Beitrags neue Partnerbeiträge bemerkt, führt der somit veränderte Stand zu einer Evaluation und ggf. Umpriorisierung der aktuellen Handlungsplanung.

Das wesentliche Charakteristikum der Diskursorganisation beim Chatten besteht somit darin, dass die Koordination der Beteiligten bei der kooperativen Bearbeitung sprachlicher Handlungsmuster in Ermangelung geeigneter Rahmenbedingungen für eine Turn-taking-Strukturierung in Form eines individuellen, immer wieder punktuell vorge-

nommenen Abgleichs mit dem Agieren der Partner geleistet werden muss. Bedingt durch das vorgegebene Produktionsprotokoll (Versprachlichung und Übermittlung von Beiträgen als *nacheinander* erfolgende Akte) kann dieser Abgleich zudem immer erst im zeitlichen Nachhinein zu denjenigen Zeitpunkten vollzogen werden, zu welchen das „Äußern“ eines Beitrags bzw. die Realisierung der damit versprachlichten Handlung für den jeweiligen Produzenten aktuelle Handlungswirklichkeit war. Bedingt durch die visuelle Qualität schriftlicher Beiträge, die, um überhaupt bemerkt zu werden, aktiv mit den Augen auf ihrem Darstellungsmedium gesucht werden müssen, kann das Nachhinein, in dem der Abgleich mit den auf dem Darstellungsmedium (dem Bildschirmverlaufsprotokoll) vorgehaltenen Beiträgen der Partner erfolgt, mehr oder weniger lang sein und die Divergenz der individuellen mentalen Kommunikationsprotokolle der verschiedenen Beteiligten mehr oder weniger deutlich in der Kommunikation zutage treten.

	14:06:27	Pilu	also, ich bin für fritz lang
	14:06:35	Sica	ok, wer ist das?
	14:07:33	Pilu	er hat die filmgeschichte einfach stark geprägt
	[...]		
	14:08:08	Pilu	und in der stummfilmära neue maßstäbe gesetzt
→	14:08:21	Sica	inwiefern tat er das
→	14:08:30	Pilu	und was macht dienen kandidaten aus?
●	14:09:09	Pilu	er hat ganz neue techniken verwendet und seine filme gingen in die filmgeschichte ein
●	14:09:37	Sica	Wilder hat drei oscars für den besten Film bekommen und weitere...
	14:09:49	Sica	er hat mit seinen filmen auch filmgeschichte schreiben können
	14:10:02	Sica	„manche mögens heiß“ ist von ihm
→	14:10:40	Sica	kennst du den?
→	14:11:17	Pilu	an lang find ich spannend, dass er sich ganz zu den anfängen des films einen namen gemacht hat
●	14:11:27	Pilu	ja, den kenn ich
●	14:11:49	Sica	also ist er sowas wie ein pionier? das ist wilder in einem anderen gebiet

Abb. 7: Ausschnitt aus dem Mitschnitt eines verabredeten Chat-Ereignisses (Zwei Studierende sollen sich im Rahmen eines Rollenspiels „Filmpreis-Jury“ auf einen Regisseur einigen, der eine Auszeichnung für sein Lebenswerk erhalten soll); die Pfeile kennzeichnen handlungslogische Bezüge zwischen Beitragspaaren, bei denen zwischen Reaktivbeitrag und Bezugsbeitrag jeweils ein weiterer Beitrag angezeigt wird, der Teil einer anderen Handlungssequenz ist.

Multimodal fundierte Analysen zur individuellen Organisation der kommunikativen Teilhabe beim Chatten sind zwar aufwändig, können aber dazu beitragen, Strategien des Umgangs mit den kommunikativen Rahmenbedingungen beim Chatten empirisch zu erschließen und zu modellieren. Die in diesem Beitrag skizzierte Fallstudie zum Phänomen des Verwerfens bei der Produktion von Chat-Beiträgen stellt hierbei nur *ein* Phänomen dar, das anhand von Daten zur Prozessualität der Beitragsproduktion und zum Blickrichtungsverhalten untersucht werden kann; die Untersuchung verschiedener weiterer Phänomene, die mit der Möglichkeit des Einblicks in die kommunikationsbezogenen Nutzeraktivitäten der Analyse zugänglich werden oder die unter Einbeziehung der entsprechenden Datentypen in einem neuen Licht erscheinen, ist denkbar (vgl. Beißwenger 2007: 363-366). Die dabei gewonnenen Einsichten sind nicht nur für die linguistische Chat-Forschung relevant, sondern können auch für die (Weiter-)Entwicklung von Moderationstechniken für den Chat-Einsatz in Kontexten der Wissenskommunikation (z.B. E-Learning, Online-Beratung, E-Science) wichtige Hinweise liefern. Des Weiteren sind sie für Forschungskontexte von Interesse, in denen es darum geht, den Wandel von Interaktionsformen in seinem Verhältnis zur Art und zum Einfluss der für den Austausch verwendeten Technologien zu beschreiben. Bedingt durch die Konfiguration der zugrunde liegenden Kommunikationstechnologie (= des Zusammenspiels von Medien, Festlegungen und definierten Abläufen zu Zwecken der Enkodierung, Fixierung, Übermittlung und Darstellung von Kommunikaten) repräsentiert Chat kommunikationstypologisch die maximal denkbare Modifikation synchroner dialogischer Kommunikation gegenüber dem als prototypische Ausprägungsform verstandenen Gespräch von Angesicht zu Angesicht. Einige der spezifischen Unterschiede zum Gespräch, die sich für die Chat-Kommunikation aus der Schriftlichkeit der Enkodierung, der räumlichen Dissoziation der Beteiligten, der fehlenden Körperlichkeit und aus der fehlenden Simultaneität der Verarbeitung ergeben, lassen sich in ihren Auswirkungen auf die Gestaltung des Austauschs erst dann wirklich sichtbar machen, wenn – entsprechend zur Divergenz der Sichten der Partner auf den Kommunikationsverlauf – neben der Abfolge der Beiträge am Bildschirm auch die Abfolge und Prozesshaftigkeit der individuellen kommunikationsbezogenen Aktivitäten *vor* den Bildschirmen der Beobachtung zugänglich gemacht werden. Die in diesem Beitrag vorgestellten Untersuchungen und Befunde

zur Produktion von Chat-Beiträgen zeigen exemplarisch, welche fundamentalen Effekte veränderte technologisch konstituierte Kommunikationsbedingungen (insbesondere: schriftliche anstatt mündliche Enkodierung, retrospektive Verarbeitung von sprachlichen Produkten anstatt Verarbeitung von Prozessen der Sprachproduktion zur Laufzeit) auf die Struktur und Organisation des Austauschs ausüben und welche spezifischen Strategien die Nutzer entwickeln, um ihre Beteiligung am Austausch unter diesen Bedingungen kohärent zu gestalten.

6 Literatur

- Bader, Jennifer (2002): Schriftlichkeit und Mündlichkeit in der Chat-Kommunikation. WWW-Veröffentlichung: <http://www.mediensprache.net/networx/networx-29.pdf> (Networx 29) (28.04.2008).
- Beißwenger, Michael (2000): Kommunikation in virtuellen Welten: Sprache, Text und Wirklichkeit. Stuttgart. Zugl. M.A.-Arbeit, Universität Heidelberg 1999.
- Beißwenger, Michael (2002): Getippte „Gespräche“ und ihre trägermediale Bedingtheit. Zum Einfluß technischer und prozeduraler Faktoren auf die kommunikative Grundhaltung beim Chatten. In: Ingo W. Schröder & Stéphane Voell (Hrsg.): Moderne Oralität. Marburg 2002 (Reihe Curupira), 265-299.
- Beißwenger, Michael (2003): Sprachhandlungskoordination im Chat. In: Zeitschrift für germanistische Linguistik 31 (2), 198-231.
- Beißwenger, Michael (2007): Sprachhandlungskoordination in der Chat-Kommunikation. Berlin. New York (Linguistik – Impulse & Tendenzen 26).
- Beißwenger, Michael (2008, i.Dr.): Multimodale Analyse von Chat-Kommunikation. In: Karin Birkner & Anja Stukenbrock (Hrsg.): Arbeit mit Transkripten in der Praxis: Forschung, Lehre und Fortbildung. Verlag für Gesprächsforschung (Online-Veröffentlichung unter <http://www.verlag-gespraechsforschung.de>).
- Bittner, Johannes (2003): Digitalität, Sprache, Kommunikation. Eine Untersuchung zur Medialität von digitalen Kommunikationsformen und Textsorten und deren varietätenlinguistischer Modellierung. Berlin (Philologische Studien und Quellen 178).

- Dürscheid, Christa (2004): Netzsprache – ein neuer Mythos. In: Michael Beißwenger, Ludger Hoffmann & Angelika Storrer (Hgg.): Internetbasierte Kommunikation (Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie 68), 141-157.
- Dürscheid, Christa (2005): Medien, Kommunikationsformen, kommunikative Gattungen. In: Linguistik online 22 (1). WWW-Ressource: http://www.linguistik-online.de/22_05/duerscheid.pdf (28.04.2008).
- Dürscheid, Christa (2006): Einführung in die Schriftlinguistik. 3., überarbeitete und ergänzte Auflage. Göttingen (Studienbücher zur Linguistik 8).
- Garcia, Angela Cora & Jennifer Baker Jacobs (1998): The Interactional Organization of Computer Mediated Communication in the College Classroom. In: Qualitative Sociology 21 (3), 299-317.
- Grabowski, Joachim (2003): Bedingungen und Prozesse der schriftlichen Sprachproduktion. In: Psycholinguistik. Psycholinguistics. Hrsg. v. Gert Rickheit, Theo Herrmann & Werner Deutsch. Berlin. New York (Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 24), 355-368.
- Haase, Martin, Michael Huber, Alexander Krumeich & Georg Rehm (1997): Internetkommunikation und Sprachwandel. In: Rüdiger Weingarten (Hrsg.): Sprachwandel durch Computer. Opladen, 51-85.
- Hennig, Mathilde (2001): Das Phänomen des Chat. In: Jahrbuch der Ungarischen Germanistik, 215-239.
- Herrmann, Theo & Joachim Grabowski (1994): Sprechen. Psychologie der Sprachproduktion. Heidelberg. Berlin. Oxford.
- Hoffmann, Ludger (2004): Chat und Thema. In: Michael Beißwenger, Ludger Hoffmann & Angelika Storrer (Hgg., 2004): Internetbasierte Kommunikation (Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie 68), 103-122. Ergänzte Version als Online-Ressource unter http://home.edo.uni-dortmund.de/~hoffmann/PDF/Chat_Thema1.pdf (28.04.2008).
- Kilian, Jörg (2001): T@stentöne. Geschriebene Umgangssprache in somputervermittelter Kommunikation. Historisch-kritische Ergänzungen zu einem neuen Feld der linguistischen Forschung. In: Michael Beißwenger (Hrsg.): Chat-Kommunikation. Sprache, Interaktion, Sozialität & Identität in synchroner computervermittelter

- Kommunikation. Perspektiven auf ein interdisziplinäres Forschungsfeld. Stuttgart, 55-78.
- Koch, Peter & Wulf Oesterreicher (1985): Sprache der Nähe – Sprache der Distanz. Mündlichkeit und Schriftlichkeit im Spannungsfeld von Sprachtheorie und Sprachgeschichte. In: Romanistisches Jahrbuch 36, 15-43.
- Koch, Peter & Wulf Oesterreicher (1994): Schriftlichkeit und Sprache. In: Schrift und Schriftlichkeit. Writing and Its Use. Ein interdisziplinäres Handbuch internationaler Forschung. Hrsg. v. Hartmut Günther & Otto Ludwig. 1. Halbbd. Berlin. New York (Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 12.1), 587-604.
- Meise-Kuhn, Katrin (1998): Zwischen Mündlichkeit und Schriftlichkeit. In: Alexander Brock & Martin Hartung (Hrsg.): Neuere Entwicklungen in der Gesprächsforschung. Tübingen (ScriptOralia 108), 213-235.
- Oikarinen, Jarkko (o.J.): IRC History by Jarkko Oikarinen. WWW-Ressource: <http://www.ircnet.org/History/jarkko.html> (28.04.2008).
- Rau, Cornelia (1994): Revisionen beim Schreiben. Zur Bedeutung von Veränderungen in Textproduktionsprozessen. Tübingen (Reihe Germanistische Linguistik 148).
- Runkehl, Jens, Peter Schlobinski & Torsten Siever (1998): Sprache und Kommunikation im Internet. Überblick und Analysen. Opladen. Wiesbaden.
- Spitzmüller, Jürgen (2005): Spricht da jemand? Konzeption und Repräsentation in virtuellen Räumen. In: Galina Kramorenko (Hrsg.): Aktual'nije problemi germanistiki i romanistiki [Aktuelle Probleme der Germanistik und der Romanistik], Bd. 9, Teil I: Slovo v jasyke u retschi [Das Wort in Sprache und Rede]. Smolensk, 33–56. Preprint als WWW-Ressource: <http://www.ds.unizh.ch/lehrstuhlduerscheid/docs/spitzm/chat-05.pdf> (28.04.2008).
- Stewart, William (2000-2006): IRC History. Kontinuierlich fortgeschriebene WWW-Ressource ohne datierte Versionen: <http://www.livinginternet.com/r/ri.htm> (28.04.2008).
- Storrer, Angelika (2000): Schriftverkehr auf der Datenautobahn. Besonderheiten der schriftlichen Kommunikation im Internet. In: G. Günter Voß, Werner Holly & Klaus Boehnke (Hrsg.): Neue Medien im Alltag: Begriffsbestimmungen eines interdisziplinären Forschungsfeldes. Opladen, 153-177.

- Storrer, Angelika (2001): Getippte Gespräche oder dialogische Texte? Zur kommunikationstheoretischen Einordnung der Chat-Kommunikation. In: Sprache im Alltag. Beiträge zu neuen Perspektiven in der Linguistik. Herbert Ernst Wiegand zum 65. Geburtstag gewidmet. Hrsg. v. Andrea Lehr, Matthias Kammerer, Klaus-Peter Konearding, Angelika Storrer, Caja Thimm und Werner Wolski. Berlin 2001, 439-465.
- Storrer, Angelika (2007a): Rhetorisch-stilistische Eigenschaften der Sprache des Internets. In: Ulla Fix, Andreas Gardt & Joachim Knape (Hgg.): Rhetorik und Stilistik. Rhetorics and Stilistics. Ein internationales Handbuch historischer und systematischer Forschung (Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft). Berlin. New York.
- Storrer, Angelika (2007b): Chat-Kommunikation in Beruf und Weiterbildung. In: Der Deutschunterricht 1/2007, 49-61.
- Weingarten, Rüdiger (1989): Die Verkabelung der Sprache. Grenzen der Technisierung von Kommunikation. Frankfurt.
- Wrobel, Arne (1995): Schreiben als Handlung. Überlegungen und Untersuchungen zur Theorie der Textproduktion. Tübingen (Reihe Germanistische Linguistik 158).