



## **Chatkulturen und Internetkulturen**

### Zur sozialen Bedeutung dialogischer Kommunikationsformen im Internet

Steffen Büffel, M.A.  
Medienwissenschaft – Universität Trier  
bueffel@uni-trier.de

## **Gliederung des Vortrags**

- **Theoretischer Rahmen**
  - Vertrauensforschung
  - Internetkommunikation als entbettete Kommunikation
  - Konsequenzen für medial vermittelte soziale Beziehungen
- **Vertrauensmodell**
  - Konzept des Vertrauenskonto
  - Bedeutung dialogischer Kommunikationsformen im Internet
- **Empirische Strategien und Befunde**
  - Qualitative Rezeptionsforschung  
→ Userperspektive
  - Analyseebenen: Produkt, Inhalt, Dialog, Text  
→ Interfaceebene
  - Teilnehmende Beobachtung  
→ Integrative Betrachtung von Offline und Online

## Zur Rolle des Internet in der Medienkommunikation

### Theoretische Überlegungen

#### ▪ **Entbettung:**

„das Herausheben sozialer Beziehungen aus ortsgebundenen Interaktionszusammenhängen und ihre unbegrenzte Raum-Zeit-Spannen übergreifende Umstrukturierung.“ (Giddens 1999: 33)

#### ▪ **Expertensystem:**

„Systeme technischer Leistungsfähigkeit oder professioneller Sachkenntnis, die weite Bereiche der materiellen und gesellschaftlichen Umfeld, in denen wir heute leben, prägen.“ (Giddens 1999: 40)

#### ▪ **Zugangspunkt:**

Personen, die Expertensysteme repräsentieren und mit denen man als Laie in Kontakt tritt. Beispiel: Schalterpersonal in der Bank

Quelle: Anthony Giddens: Die Konsequenzen der Moderne. (1999)

## Internetkommunikation und Entbettung

### Theoretische Überlegungen

### Zentrale Eigenschaften der Internetkommunikation:

1. Keine räumliche Begrenzung
2. Keine zeitlichen Beschränkungen
3. Offenes Rollenverhältnis der Kommunikationspartner
4. Keine Beschränkung der Inhalte

vgl:

Bucher, Hans-Jürgen: Crisis Communication and the Internet. Risk and Trust in a Global Media. (2002). erschienen in Firstmonday, volume 7, number 4.



## Konsequenzen von Entbettungsmechanismen

- Entbettung bedeutet Kontrollverlust
- Kontrollverlust führt zu (mehr) Risiken
- Vertrauen als Kompensationsstrategie
- Zugangspunkte als „Orte“ der Vertrauensarbeit

## Rolle von Zugangspunkten

Interaktion

„Vertrauen [ist] abhängig von den Erfahrungen mit den Personen in den Zugangspunkten zu den Systemen, von ihrem Auftreten des *Facework commitment*, durch die die Transformation von Vertrauen in Personen in Vertrauen in abstrakte Prinzipien und in die auf sie gegründeten Systeme geleistet werden kann.“ (Hervorhebung im Original)

Vertrauensarbeit

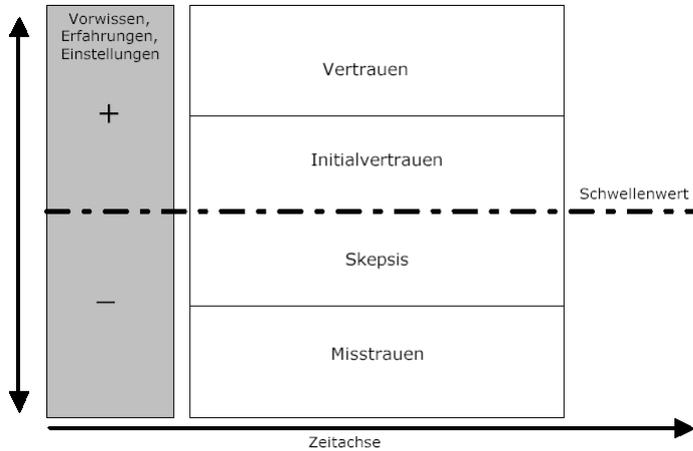
- Kuhlen, Rainer (1999): Die Konsequenzen von Informationsassistenten. Was bedeutet informationelle Autonomie oder wie kann Vertrauen in elektronische Dienste in offenen Informationsmärkten gesichert werden?

## Konsequenzen für die Internetkommunikation

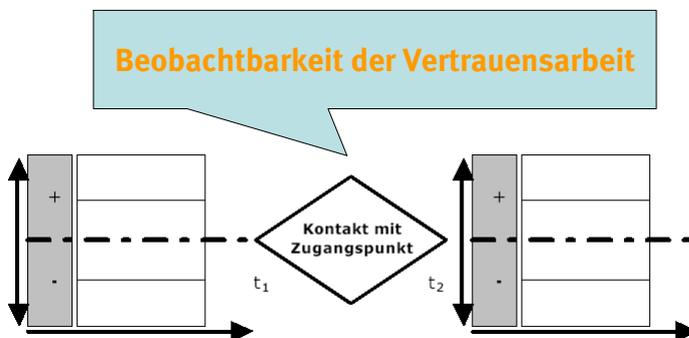
Zusammenfassung

1. Internetkommunikation beruht auf Expertensystemen
2. Zugangspunkte über das Mensch-Computer-Interface realisiert
3. Die Darstellungs-, synchronen und asynchronen Kommunikationsformen stellen Zugangspunkte dar
4. Interaktion an den Zugangspunkten ist dialogisch
5. Vertrauensarbeit wird in dieser Interaktion geleistet

## Das Modell des Vertrauenskontos



## Operationalisierung des Vertrauensmodells



# Qualitative Rezeptionsforschung

## Methode 1



### Usability-Studie experimentelles Testdesign

- teilmoderierte Onlinesitzungen
- Bild-, Ton-, Screenaufzeichnung
- Lautes Denken / Verbalprotokolle
- halbstandardisierte Fragebögen



# Studie zu Vertrauen im eCommerce

## zentrale Befunde

- Nahezu identische Bewertungskriterien für Usability und Vertrauen
- Bekanntheitsgrad und Anbieter mit real existierendem Filialnetz stiften Vertrauen
- Wahrnehmung der Vertrauenswürdigkeit beim Erstkontakt wird stark von der optischen Gestaltung, der leichten Bedienbarkeit und dem Informationsgehalt beeinflusst
- Informationelle Unterbestimmtheit wird durch Vertrauen in andere Quellen kompensiert
- Sequenzierungsfehler bei Abfragedialogen und mangelnde Transparenz wirken sich negativ auf das Vertrauenskonto aus

## Produkt-, Inhalts- & Dialoganalyse

### Methode 2

# Angebotsseitige Vertrauensmechanismen

## Userbewertungen bei eBay

The screenshot shows the eBay profile page for user 'karlmspeyer' (47 stars). A red box highlights the 'Gesamtprofil' (Overall Profile) section, which contains the following text:

**Gesamtprofil**  
 72 positive Bewertungen, 49 stammen von unterschiedlichen Mitgliedern und gehen in die endgültige Bewertung ein.  
 1 neutrale Bewertungen.  
 7 negative Bewertungen 2 stammen von unterschiedlichen Mitgliedern und gehen in die endgültige Bewertung ein.

To the right, there is a table titled 'Übersicht über die jüngsten Bewertungen' (Overview of recent reviews) with columns for 'Letzte 7 Tage', 'Letzter Monat', and 'Letzte 6 Monate'.

	Letzte 7 Tage	Letzter Monat	Letzte 6 Monate
Lob	1	13	66
neutrale Bewertungen	0	1	1
Negativ	0	0	7
<b>Gesamt</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>76</b>
Zurückgezogene Gebote	0	0	0

8. Mai 2003

© 2003 Steffen Büffel M.A.

15

# Angebotsseitige Vertrauensmechanismen

## dooyoo-Community

The screenshot shows the dooyoo website product page for a Nokia 7210. A red box highlights a section at the bottom of the page that reads:

**Alle Meinungen über Nokia 7210 Alle Meinungen**  
 In stimmen die Finnen ??

The page also features a 'Schnelzuche' (Quick Search) bar, a 'Preisvergleich' (Price Comparison) section, and a 'Jeden Tag tolle Preise gewinnen!' (Win great prices every day!) banner.

8. Mai 2003

© 2003 Steffen Büffel M.A.

16

## Produktseitige Vertrauensmechanismen „Echtheitscheck“ bei bildkontakte.de

Beim Rückruf von uns meldete sich das richtige Geschlecht.

Personalausweisfoto entsprach ungefähr dem des Steckbriefes

süsse hexe wurde von einem VIP persönlich oder über NetMeeting gesehen und sah dem Bild im Steckbrief ähnlich.

<b>Spitzname:</b>	süsse hexe	<b>Echtheitscheck:</b>	  
<b>Anzahl Lobs:</b>	sehen nur Mitglieder	<b>Anz.Beschwerden:</b>	sehen nur Mitglieder
<b>Geschlecht:</b>	weiblich	<b>Sternzeichen:</b>	Skorpion
<b>Und sucht:</b>	einen Mann	<b>Kontaktwunsch:</b>	mal sehen
<b>Land:</b>	Deutschland	<b>Bundesland:</b>	Bremen
<b>PLZ:</b>	283..	<b>Wohnort:</b>	Bremen
<b>Kinder:</b>	Finde es raus	<b>Kinderwunsch:</b>	Finde es raus

<b>Punkte:</b> sehen nur Mitglieder	<b>Eintragsdatum:</b> 17.10.2001	<b>letzter Login:</b> 14.12.2002
<b>Alter:</b> 35 Jahre	<b>Gewicht:</b> 54 kg	<b>Größe:</b> 164 cm

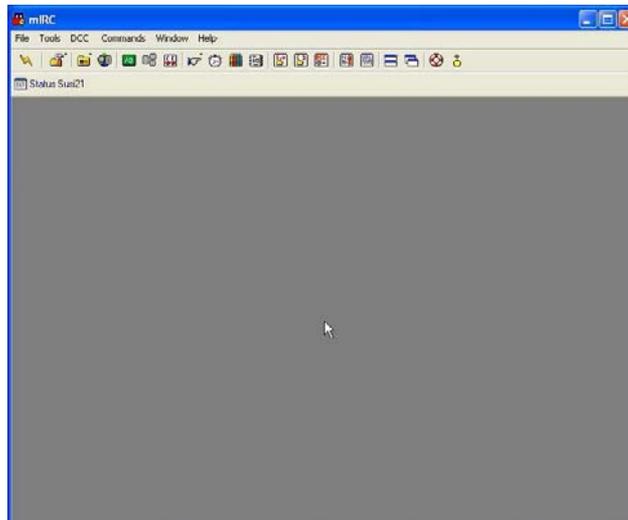
 [Nachricht schreiben](#)
 [Steckbrief weiterempfehlen](#)

8. Mai 2003

© 2003 Steffen Büffel M.A.

17

## Vertrauensmissbrauch in Plauderchats Anonymität / Rollentausch

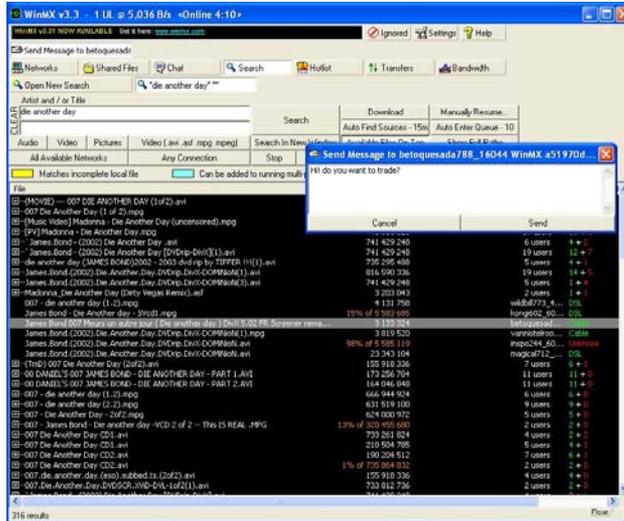


8. Mai 2003

© 2003 Steffen Büffel M.A.

18

## „Delegierte“ vs. aktive Vertrauensarbeit am Beispiel p2p-Tauschbörsen

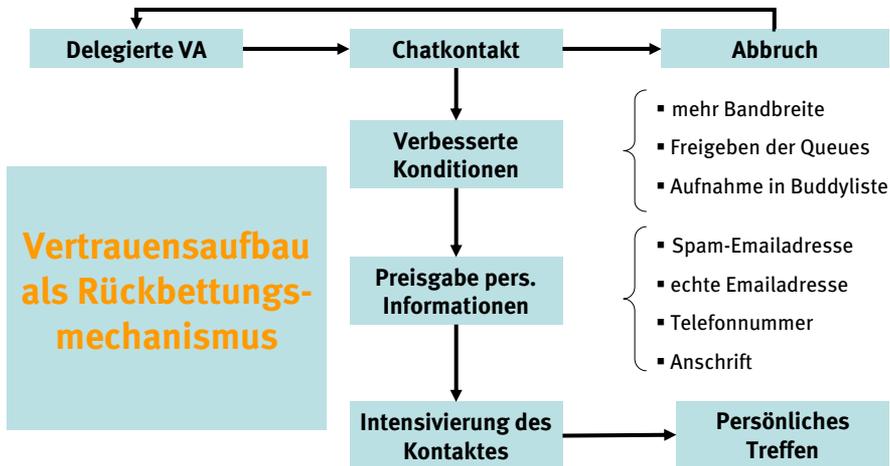


8. Mai 2003

© 2003 Steffen Büffel M.A.

19

## „Delegierte“ vs. aktive Vertrauensarbeit am Beispiel P2P-Tauschbörsen



**Vertrauensaufbau  
als Rückbettungs-  
mechanismus**

8. Mai 2003

© 2003 Steffen Büffel M.A.

20

# Teilnehmende Beobachtung & Social Network Analysis

## Methode 3

## Seminarkonzept „Internetkulturen“ WS2002/2003 – Uni Trier

The screenshot displays a web browser window with the following content:

- Address Bar:** [www.internetkulturen.uni-trier.de/inf/infarbeits020003.html](http://www.internetkulturen.uni-trier.de/inf/infarbeits020003.html)
- Page Header:** +++ WS 2002/2003 +++ Medienwissenschaft +++ Universität Trier +++
- Main Title:** Proseminar: Internetkulturen
- Sub-Header:** +++ Reader-Texte, Literatur- & Linkverzeichnis +++
- Text:** alle in den web-formatigen Feldern sind PDF-Daten. Diese Ansicht Reader benötigt. Die Inhaltsansicht befindet sich links über den folgenden Link aufgerufen werden. [Sichtbar Reader-Druckformatdatei](#)
- Section: +++ ÜBERSICHT +++**
  - [menty](#)
  - [im Netz](#)
  - [psychologisches, Philosophisches, kulturelles](#)
  - [/ LAN-Partys](#)
  - [Homepages/ Weblogs](#)
  - [Source / Computer Underground](#)
- Section: Community/ Virtual Community +++**
  - by Howard Rheingold (<http://www.rheingold.com/>)
  - [s. A Study of a Culture in Use.net](#) by Holly Patterson
  - [Phil Agre & Website: Personal Homepage of Phil Agre](#)
  - [of Culture \(E2k\)](#)
  - [and Cybercultures](#)
  - [BIST](#)
  - [ologies and Social Simulation](#)
  - [Nature of Cyberspace and Virtual Communities](#)
  - [and Community in Cyberspace](#)
  - [City - Communities in Cyberspace](#)
  - [Virtual Communities: Abort, Retry, Failure?](#)
- Bibliography:**
  - Fenwick, Thompson (1997): [Virtual Communities: Abort, Retry, Failure?](#)
  - Koko (1995): [Building a World with Words: The Narrative Reality of Virtual Communities](#)
  - Kollock (1996): [Managing the Virtual Commons: Cooperation and Conflict in Computer Communities](#)
  - Kollock (1997): [Design Principles for Online Communities](#)
  - Lemke (1994): [Cultural Dynamics and Virtual Culture](#)

## Soziale Bedeutung dialogischer Kommunikationsformen

### Zusammenfassung

- Computervermittelte Kommunikation als entbettete Form der Kommunikation erfordert besondere Strategien der Vertrauensarbeit  
→ Rückbettungsmechanismen
- Rückbettungsmechanismen werden in den dialogischen Kommunikationsformen (synchrone und asynchrone) zur Anwendung gebracht.  
→ Besondere Bedeutung der Chatkommunikation
- Das Konzept des Vertrauenskontos und das Mensch-Computer-Interface als „Ort“ der Vertrauensarbeit sind ergiebige Modelle für die empirische Untersuchung dialogischer Kommunikationsstrukturen und deren Bedeutung  
→ Beobachtbarkeit von Vertrauensarbeit



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

Steffen Büffel  
Medienwissenschaft – Universität Trier  
bueffel@uni-trier.de