

## MULTIMODALE ANALYSE VON CHAT-KOMMUNIKATION

**Michael Beißwenger**

### *Abstract*

Der Beitrag diskutiert Status und Grenzen so genannter „Mitschnitte“ als Datenbasis für linguistische Analysen zur Chat-Kommunikation und stellt ein Datenerhebungsdesign vor, das es erlaubt, zusätzlich Daten zu den auf kommunikative Teilhabe gerichteten individuellen Aktivitäten der Kommunikationsbeteiligten an und vor ihren Rechnern zu gewinnen. Anhand zweier Ausschnitte aus Datenmaterial, das auf diese Weise erhoben und nach einem eigens dafür entwickelten Format transkribiert wurde, wird der Wert solcher Daten für die Rekonstruktion individueller Kommunikationsteilhabe und für die Analyse von Chat-Ereignissen demonstriert.

*Keywords:* Chat - CMC - Multimodalität - Transkription

### *English Abstract*

This paper discusses the value and limits of so-called “logfiles” for empirical research in the field of chat communication. It addresses the question of how chat analysis may benefit from integrating multimodal data from chat user observations and, with the help of two examples, illustrates what this data can reveal about how users participate in a chat. The paper includes a description of a design for collecting this data as well as an outline of the transcription format used for the representation of the data.

*Keywords:* Chat - CMC - multimodality - transcription

## **1. Einleitung**

Die mediale Schriftlichkeit vieler Genres synchroner internetbasierter Kommunikation mag zu der Annahme verleiten, bei der Erforschung internetbasierter Kommunikation sei – im Gegensatz etwa zur Erforschung mündlicher Kommunikation – in methodischer Hinsicht einiges einfacher: Aufgrund der notwendigerweise schriftlichen Realisierung der ausgetauschten Beiträge lieferten solche Formen interpersonalen Austauschs das *Kommunikationstranskript* (das bei der Erforschung mündlicher Kommunikation erst aufwändig erarbeitet werden muss) als Nebenprodukt bereits mit.

Der vorliegende Beitrag zeigt, dass solche Einschätzungen nur unter einem sehr allgemeinen Verständnis von ‚Transkript‘ als zutreffend gelten können. Geht es um die schriftliche Fixierung von Kommunikaten, dann ist die Annahme zu tei-

len: In der Tat nämlich ist all das, was in Chat-Umgebungen oder bei der Nutzung von Instant-Messaging-Systemen wie z.B. *ICQ* zwischen den Kommunikationsbeteiligten ausgetauscht wird, von material schriftlicher Qualität. Bestimmte Phänomene chat- oder Instant-Messaging-basierten Austauschs (wie z.B. die verwendete Lexik oder der Umgang mit der orthographischen Norm) lassen sich an den ausgetauschten Ergebnissen schriftlicher Produktion gut untersuchen. Versteht man Kommunikationstranskripte hingegen als Verschriftlichungen von Ausschnitten sozialer Interaktion, in denen menschliche Verhaltensäußerungen für Zwecke einer späteren Analyse fixiert und in schriftliche Beschreibungen überführt werden, so kann das, was per Chat und Instant Messaging zwischen Kommunikanten ausgetauscht wird, bestenfalls als ein Wortlautprotokoll der *verbalisierten* Anteile aller auf die Entwicklung des Kommunikationsgeschehens gerichteter Teilnehmeraktivitäten angesehen werden; *wann, wie lange* und *wie* die Beteiligten ihre Kommunikationsbeiträge versprachlichen, wie sie nicht-verbal auf die Beiträge ihrer Partner reagieren und wie sie individuell ihre rezeptive und produktive Kommunikationsteilhabe organisieren, ist in solchen Protokollierungen nicht dokumentiert und daher der Analyse auch nicht zugänglich. Zwar werden die individuellen, auf kommunikative Teilhabe gerichteten Aktivitäten der einzelnen Chat-Beteiligten (produktive und rezeptive Aktivitäten) im Zuge der jeweiligen Chat-Ereignisse nicht unmittelbar interaktiv relevant, ohne ihre Kenntnis können aber Fragen der zeitlichen und sequenziellen Planung und Realisierung von Kommunikationsbeiträgen sowie des Bezugs einzelner Chat-Beiträge auf Beiträge der Vorkommunikation nur unzureichend geklärt werden. Eine rein mitschnittszentrierte Rekonstruktion chatbasierter Kommunikationsereignisse stößt daher an denjenigen Punkten an empirisch gesetzte Grenzen, an denen für die Rekonstruktion sprachlicher Handlungsstrukturen *hinter* den auf den Bildschirmoberflächen offensichtlichen Beitragsabfolgen Fragen der (individuellen) Abfolge von Beitragsverarbeitung, Handlungsplanung und Handlungsrealisierung (Versprachlichung und Verschickung) relevant werden. Diese Grenzen lassen sich nur durch eine qualitative Ausweitung der Datenbasis überwinden; die hierzu erforderlichen Datentypen sind aber nicht ohne weiteres und im freien Feld zu gewinnen, sondern bedürfen der Schaffung spezieller Beobachtungssituationen und der Anwendung

von Beobachtungsmethoden, die über die Fixierung von graphisch manifesten Bildschirminhalten bzw. des über einen Chat-Server vermittelten Beitragsaufkommens hinausgehen.

Der Beitrag erläutert einleitend zentrale Besonderheiten chatbasierter Kommunikationsprozesse und diskutiert in diesem Zusammenhang Status und Grenzen sogenannter „Mitschnitte“ als Datenbasis für linguistische Chat-Analysen (Abschnitt 2). In Abschnitt 3 wird ein Datenerhebungsdesign vorgestellt, das es erlaubt, im Rahmen experimenteller Settings neben reinen Mitschnittsdaten auch Daten zu den auf kommunikative Teilhabe gerichteten individuellen Aktivitäten der Chat-Beteiligten an und vor ihren Bildschirmen zu gewinnen (Daten zur Beitragsproduktion, zum Blickrichtungsverhalten, zu Mimik, Gestik, Körperpositur und chatbegleitender mündlicher Verbalisierung). Abschließend wird in Abschnitt 4 auf Basis zweier kleiner Ausschnitte aus Datenmaterial, das auf diese Weise erhoben und nach einem eigens dafür entwickelten Format transkribiert wurde, der Wert solcher Daten für die Rekonstruktion von Teilnehmeraktivitäten und über die daraus zu gewinnenden Einsichten in die Prozesse individueller Kommunikationsteilhabe für die Analyse von Chat-Ereignissen veranschaulicht.

## **2. Interaktionale Besonderheiten chatbasierter Kommunikationsprozesse und Probleme ihrer datengestützten Analyse**

Die Chat-Kommunikation zeichnet sich gegenüber der elementaren Form des Kommunizierens (face-to-face) dadurch aus, dass in ihr eine interpersonal geteilte zeitliche Wahrnehmung des Kommunikationsverlaufs durch die beteiligten Kommunikanten nicht gegeben ist. Die Ursache hierfür liegt in der Ablösung des kommunikativen Agierens der einzelnen Kommunikanten (Produzieren – Rezipieren) sowie der Koordination zwischen den Kommunikanten (wer ist wann Produzent und wann Rezipient?) von der Laufzeit der Interaktion: Jeder kann jederzeit und ohne dies zuvor mit den Kommunikationspartnern abstimmen zu müssen von der Rezipienten- in die Produzentenrolle wechseln; die Rezeption von Kommunikationsbeiträgen zur Laufzeit ihrer produktiven Entfaltung ist nicht möglich; ob ein Kommunikationsbeitrag unmittelbar nach seiner Übermittlung von den Adressaten auch zur Kenntnis genommen wird, ist für den Produzenten nicht unmittel-

bar verifizierbar, sondern kann erst aus den Folgebeiträgen der Adressaten erschlossen werden. Die Chat-Teilnehmer produzieren *Texte*, kognizieren diese aber aufgrund der synchronen Präsenz der Partner als Beiträge im Rahmen eines dialogischen Austauschs im zeitlichen Nahbereich (*„Diskurs“* im Sinne der Funktionalen Pragmatik, z.B. Ehlich 1983, 1994; Brünner/Graefen 1994).<sup>1</sup> So lange die übermittelten textuellen Kommunikate allerdings nicht verarbeitet werden, bleiben sie zunächst einmal ungelesene Nachrichten im temporären Speicher des Darstellungsmediums. Sie bilden die materiale Basis für die Prozessierung von Diskurs, erhalten aber erst in der Rezeption diskursive Qualität (Hoffmann 2004).

Während sich für mündliche Diskursereignisse *eine* zeitliche Ereignisstruktur beschreiben lässt, bei der die individuelle Ereigniswahrnehmung und produktive Ereignisteilhabe der einzelnen Kommunikanten eine einheitliche Chronologie aufweisen, die das Ergebnis einer kontinuierlichen Koordinationstätigkeit der Kommunikanten zur Laufzeit der Interaktion darstellt, müssen die Ereignisstruktur und ihre Wahrnehmung in chatbasierter Kommunikation als radikal individualisiert gelten. Dies ist bedingt durch eine zweifache Entkoppelung der für mündliche Diskurse charakteristischen Einheit von Versprachlichung, Veräußerung und Verarbeitung: Entkoppelt ist einerseits der Prozess der Versprachlichung von

---

1 Mündlichkeit ist zwar keine alle Formen diskursiven Handelns kennzeichnende Eigenschaft, ist aber der prototypische Fall; ebenso ist Schriftlichkeit keine alle Formen von Texten kennzeichnende Eigenschaft, aber der prototypische Fall (vgl. Brünner/Graefen 1994:8). Wenn ich im Folgenden den Ausdruck ‚mündlicher Diskurs‘ verwende, so ist er im Sinne der Funktionalen Pragmatik zu lesen; cum grano salis kann er in den Terminus ‚Gespräch‘ übersetzt werden. Für die Kategorie *Diskurs* ist diese Gleichsetzung zu vermeiden, dies u.a. deshalb, weil der Ausdruck ‚Gespräch‘ schon allein etymologisch auf das Sprechen, also die mündliche Verbalisierung, als konstitutives Merkmal verweist. Als primär funktionale Kategorie macht der Diskurs (im Gegensatz zum Gespräch) auch Chat integrierbar: Chat wird zwar medial graphisch realisiert und die Prozedur für die Produktion und Übermittlung von Beiträgen erinnert sehr viel mehr an textbasierte Produktions-/Publikationsprozesse als an die Verbalisierung in mündlichen Formen der Sprachverwendung im Dialog; allerdings sind die textuellen Produkte im Chat in aller Regel nicht auf Verdauerung angelegt, sondern auf aktualgenetische Problembearbeitung im zeitlichen Nahbereich. Demgemäß treten die in der Chat-Forschung ausführlich beschriebenen Merkmale konzeptioneller Mündlichkeit (*„Nähesprache“* i.S.v. Koch/Oesterreicher 1985, 1994) besonders ausgeprägt gerade in informellen Kontexten chatbasierten Austauschs (den so genannten „Plauder-Chats“) auf. In formelleren Formen der Chat-Nutzung oder in technisch restriktiv organisierten Typen von Chat-Umgebungen ist die Frequenz solcher sprachlicher Merkmale aber unter Umständen wieder deutlich geringer (vgl. Storrer 2007).

Handlungsplänen von den Zeitpunkten der Übermittlung der entsprechenden Kommunikate an die Adressatenrechner, entkoppelt sind aufgrund der visuellen (nicht akustischen) Qualität des Materialisierungsmediums (Schrift) des Weiteren auch die Zeitpunkte der Verfügbarkeit von Kommunikaten auf den Adressatenbildschirmen von den Zeitpunkten ihrer Rezeption und kognitiven Verarbeitung durch die Adressaten.<sup>2 3</sup>

Bedingt durch die beschriebenen Differenzen chatbasierter Kommunikation zu mündlichen Diskursen ergibt sich für die Analyse von Chat-Ereignissen eine gegenüber der Analyse mündlicher Diskurse in charakteristischer Weise reduzierte Primärdatenlage. Während die Primärdaten bei der Untersuchung mündlicher Diskurse nicht nur das (mündlich) Verbalisierte, sondern auch den Prozess seiner Versprachlichung sowie sämtliche sonstigen Verhaltensäußerungen (z.B. Mimik, Gestik, Körperpostur) der beteiligten Kommunikanten umfassen und unter Zuhilfenahme geeigneter technischer Mittel in ein sekundäres Medium (z.B. Videoaufzeichnung) abgebildet werden können, gibt es für Ereignisse chatbasierter Kommunikation aufgrund der Disloziertheit der Kommunikanten und der Beschränkung auf die Schrift als Trägerin sprachlich enkodierter Information keinen Ort, an dem sämtliche auf die Kommunikation gerichteten Verhaltensäußerungen der Beteiligten, sämtliche Kommunikate sowie die Prozesshaftigkeit ihrer Hervorbringung beobachtet und dokumentiert werden könnten. Beobachtet werden kann Chat üblicherweise lediglich durch das Mitverfolgen des während eines bestimmten Zeitraums über einen Chat-Server vermittelten Beitragsaufkommens oder der im Bildschirmverlaufsprotokoll eines Teilnehmerrechners angezeigten Beiträge.

- 
- 2 Dass es auch in der *face-to-face*-Kommunikation Kommunikatsanteile gibt, die nur visuell erfahrbar sind – z.B. Mimik –, soll nicht unterschlagen werden. Während in *face-to-face*-Kommunikation aber zumindest die verbalen Anteile des Austauschs – als *Schallereignisse* – unmittelbar an den Perzeptionsapparat der übrigen Anwesenden dringen, ist in Formen synchroner *schriftbasierter* Kommunikation (Chat und Instant Messaging) auch das Verbalisierte nur *visuell* wahrnehmbar, bleibt also so lange unbemerkt, wie es von den Adressaten nicht mit den Augen auf dem Darstellungsmedium (Bildschirmverlaufsprotokoll) aufgesucht wird.
- 3 Auf die Konsequenzen, die sich hieraus für die Frage der Verortung der Chat-Kommunikation gegenüber dem mündlichen Diskurs ergeben und auf die daran anzuschließende methodologische Diskussion um die Angemessenheit gesprächsanalytischer Kategorien (z.B. *Turn*, *Turnkonstruktion* und *Turntaking*) für die Beschreibung chatbasierter Kommunikationsereignisse kann in diesem Beitrag nicht eingegangen werden; ausführlich behandelt werden sie in Beißwenger (2007:199-275).

Um das Beobachtete einer anschließenden Analyse zugänglich zu machen, können so genannte ‚*Mitschnitte*‘ (häufig auch als ‚Logfiles‘ oder – eher unglücklich – als ‚Transkripte‘ bezeichnet) erzeugt werden, die die ausgetauschten / angezeigten Chat-Beiträge in der Abfolge ihrer Übermittlung bzw. Anzeige als eine Sequenz von Textabsätzen konservieren. Solche Mitschnitte umfassen lediglich die ausgetauschten schriftlichen Beiträge als *Produkte* sprachlicher Hervorbringung, nicht aber Informationen über die Prozesshaftigkeit, die Dauer oder die Start- und Endpunkte ihrer Generierung. Auch zeigen sie nicht, welche Partnerbeiträge dem Produzenten eines Beitrags zum Zeitpunkt der zugrunde liegenden Planbildung bereits bekannt waren und welche nicht (die Anzeige eines Beitrags auf dem Teilnehmerbildschirm ist aufgrund der erwähnten visuellen Natur des schriftlichen Mediums kein hinreichendes Kriterium, ihn als dem betreffenden Teilnehmer *bekannt* annehmen zu können). Nicht zuletzt erwecken Mitschnitte in Form und Struktur die Anmutung einer geregelten Abfolge von Teilnehmerbeiträgen und damit einer mündlichen Diskursen vergleichbaren oder zumindest tendenziell ähnlichen Sprecherwechselorganisation:

**Beispiel 1:** Anmutung eines geregelten Sprecherwechsels im Mitschnitt:

1	14:03:32	<b>Sica</b>	Hallo??
2	14:04:09	<b>Pilu</b>	hey
3	14:04:17	<b>Sica</b>	wie gehts dir?
4	14:04:29	<b>Pilu</b>	gut und dir?
5	14:04:34	<b>Sica</b>	auch gut
6	14:04:42	<b>Sica</b>	(ist bloß etwas warm hier drin)
7	14:05:03	<b>Pilu</b>	stimmt, hier auch
8	14:05:27	<b>Sica</b>	na super, dann haben wir ja die gleichen grundvoraussetzungen
9	14:05:32	<b>Sica</b>	fangen wir an?
10	14:05:33	<b>Pilu</b>	sollen wir dann mal zum thema kommen?
11	14:05:43	<b>Pilu</b>	jo

Beiträge in Mitschnitten sind in der Vertikalen durch eine *oberhalb/unterhalb*-Relation angeordnet, die eine zeitliche *vorher/nachher*-Relation repräsentiert. Jedem neuen Beitrag geht ein Absatzwechsel voran.<sup>4</sup>

Die Reihenfolge ergibt sich aus der Abfolge der Entgegennahme der von den einzelnen Produzenten übermittelten Zeichenfolgen durch den Chat-Server; für die Weiterübermittlung an die Adressatenrechner (inklusive der Rückübermittlung auch an die Rechner der jeweiligen Beitragsproduzenten) werden die eingegangenen Sendungen entsprechend der Reihenfolge ihrer Entgegennahme in eine lineare Abfolge gebracht. Jeder Beitrag wird für die Anzeige auf den Adressatenrechnern aufbereitet; hierbei wird in der Regel der Teilnehmername des Produzenten als Autotext der von ihm übermittelten Zeichenfolge vorangestellt. Im ersten angezeigten Beitrag in Beispiel 1 stellt <Hallo??> die von der Teilnehmerin *Sica* übermittelte Zeichenfolge dar; der Teilnehmername <Sica> und auch der *Timestamp*, welcher den Zeitpunkt der Entgegennahme von <Hallo??> durch den Server kennzeichnet, wurden vom Server in der für die Weiterübermittlung an die Adressatenrechner aufbereiteten Form vor die eigentliche von *Sica* übermittelte Zeichenfolge geschrieben. Je nach Funktionsumfang und Konfiguration des verwendeten Chat-Werkzeugs können weitere Aufbereitungsschritte hinzukommen.

Die Sequenz in Beispiel 1 erweckt den Eindruck einer geregelten Beitragsabfolge. Dieser Eindruck wird durch die Handlungstypen, die sich den einzelnen Beiträgen interpretativ zuweisen lassen, sogar noch gestützt. Allein die Teilsequenz 9/10 wirkt ungewöhnlich, da hier die beiden Kommunikanten ganz offenbar unabhängig voneinander denselben Vorschlag vorbringen, nämlich zum thematisch fokussierten Hauptteil ihrer Interaktion überzugehen. Die Beitragsabfolge in Bildschirmverlaufsprotokollen und in Mitschnitten besitzt nämlich lediglich *mediale*, nicht aber *sequenzielle* und durch *Turntaking* konstituierte Faktizität. Zwar können durchaus Sequenzen auftreten, die regulären Handlungssequenzstrukturen aus mündlichen Diskursen gleichen bzw. als reguläre Abarbeitungen von sprachlichen Handlungsmustern aufgefasst werden können (z.B. FRAGE–

---

4 Nicht alle Chat-Systeme verwenden die Schriftrolle als visuelle Metapher und Strukturierungsprinzip für den schriftlich am Bildschirm dokumentierten Kommunikationsverlauf. Die Ausführungen im vorliegenden Beitrag fokussieren auf Standard-

ANTWORT/ANSCHLUSSFRAGE–ANTWORT wie in den Beiträgen 3-5 in Beispiel 1 oder GRUß–GEGENGRUß wie in den Beiträgen 1/2 in Beispiel 1), allerdings ist die Produzentenrolle im Chat nicht, wie die Sprecherrolle in mündlichen Diskursen, an den Erwerb einer exklusiven, zeitlich befristeten Legitimation zur Vorbringung von Verhaltensäußerungen eines bestimmten Typs geknüpft. Vielmehr ist paralleles Produzieren nicht nur möglich, sondern vollzieht sich im Falle seines Vorkommens außerdem unbemerkt, das heißt: die Tatsache, dass – während man selbst an einem Beitrag arbeitet – andere Teilnehmer ebenfalls gerade produzieren, zeigt sich erst dann (und auch *nur* dann), wenn sich die zeitgleich produzierten Beiträge in der Rezeption als handlungssemantisch auffällig erweisen. Als „auffällig“ kann eine Sequenz beispielsweise dann erscheinen, wenn die in ihr enthaltenen Beiträge denselben an den jeweiligen Partner gerichteten Handlungstyp versprachlichen, ohne dass die nochmalige Realisierung einer Handlung gleichen Typs – wie etwa im Muster GRUß–GEGENGRUß – im zugrunde liegenden Handlungsmuster vorgesehen wäre. Ein Beispiel hierfür ist die bereits erwähnte Teilsequenz 9/10 in Beispiel 1, in welcher beide Kommunikanten offenbar zeitgleich den Plan versprachlicht haben, dem jeweiligen Partner einen Vorschlag zum Übergang von der Eröffnungs- zur Hauptphase ihres Kommunikationsereignisses zu unterbreiten: „fangen wir an?“ – „sollen wir dann mal zum thema kommen?“. Dass die zweite dieser beiden Äußerungen definitiv nicht in Kenntnis der vorangegangenen produziert worden sein kann, beweist weiterhin die Tatsache, dass beide Beiträge mit nur einer Sekunde Unterschied vom Server entgegengenommen wurden. Dass der Mitschnitt, aus welchem in Beispiel 1 zitiert wurde, *Timestamps* aufweist, erweist sich somit für die Analyse als von Vorteil; allerdings ist es nicht der Standardfall, dass Chat-Werkzeuge *Timestamps* vorhalten bzw. in den von ihnen generierten Verlaufsprotokollen mitprotokollieren.<sup>5</sup>

---

Chat-Systeme, die der überwiegenden Mehrzahl von Chat-Anwendungen zugrunde liegen und in denen die Schriftrollendarstellung der Standardfall ist.

- 5 *Timestamps* halten die Zeitpunkte der Entgegennahme einer übermittelten Dateneinheit durch die vermittelnde Instanz (im Falle des Chat: den Zeitpunkt der Entgegennahme eines von einem Kommunikanten übermittelten Textbeitrags durch den Chat-Server) fest. Bei einigen Chat-Werkzeugen werden *Timestamps* lediglich auf dem Server protokolliert, einige übermitteln die *Timestamps* gemeinsam mit den betreffenden Beiträgen an die Teilnehmerrechner, auf denen sie dann zusammen mit den



Eine mitschnittszentrierte Analyse von Ereignissen chatbasierter Kommunikation kann sich insgesamt auf weniger Daten stützen als jedem einzelnen der beteiligten Kommunikanten während der Chat-Teilnahme für die Interpretation und Bewertung von Partnerbeiträgen und für die Herstellung von Kohärenz zwischen eigenen Beiträgen und den Beiträgen seiner Partner zur Verfügung standen. Dieses „Weniger“ ergibt sich zum einen daraus, dass im Falle nicht aufgezeichneter Timestamps die Dynamik der Entwicklung der Verlaufsprotokolle auf den Teilnehmerbildschirmen bei der Analyse nicht rekonstruierbar ist. Der einzelne Chat-Teilnehmer kann aber während seiner Chat-Teilnahme sehr wohl bemerkt haben, dass bestimmte Beiträge in so kurzer Folge am Bildschirm angezeigt wurden, dass auszuschließen ist, dass sie von ihren jeweiligen Produzenten als handlungssequenziell aufeinander bezogen konzipiert worden sein können. Dem Chat-Forscher stehen Kohärenzbildungshilfen dieser Art, die während der Kommunikationsteilhabe aus der Verarbeitung nicht-sprachlicher und nicht in Form diskreter Einheiten am Bildschirm dokumentierter Indizien gewonnen werden, nicht zur Verfügung. Darüber hinaus verfügt der einzelne Chat-Teilnehmer für die Herstellung von Kohärenz aber noch über weitere Informationen, die ebenfalls nicht in den Bildschirmverlaufsprotokollen manifest werden – nämlich über ein Wissen um seine individuellen Aktivitäten, die er zu Zwecken der Teilhabe am Kommunikationsgeschehen ausführt. Wir dürfen annehmen, dass ein Chat-Teilnehmer *weiß*, dass er einen Partnerbeitrag, den er nach Verschickung eines eigenen neuen Beitrags am Bildschirm wahrnimmt, während der Produktion seines soeben verschickten Beitrags noch nicht gekannt hat; er bemerkt auch, wenn bzw. wann die Chat-Situation für ihn so anstrengend wird, dass er Mühe hat, weiter zu folgen und aus neuen Beiträgen am Bildschirm das für ihn Relevante schnell herauszufiltern. Dieses Wissen wird in aller Regel nur in der konkreten Chat-Situation benötigt und vorgehalten. Mit fortschreitendem zeitlichem Abstand zum Chat-Ereignis dürfte es zunehmend lückenhafter werden und für den betreffenden Chatter höchstens noch spekulativ rekonstruierbar sein, was eine Einbeziehung der individuel-

---

Beiträgen in den Bildschirmverlaufsprotokollen angezeigt werden. Viele Chat-Systeme halten aber überhaupt keine Timestamps vor, was für die retrospektive Analyse zur Konsequenz hat, dass die zeitliche Dynamik der Entwicklung des Kommunikationsgeschehens nicht aus dem Mitschnitt rekonstruiert werden kann.

len Erfahrung der Chat-Situation in die Analyse – beispielsweise auf Basis nachträglicher Teilnehmerbefragungen – in vielen Fällen schwierig machen dürfte.

Für viele Forschungsfragen reichen Mitschnitte als Datenbasis natürlich aus. Untersuchungen beispielsweise zur Lexik (z.B. zum Partikelgebrauch oder zur Verwendung von Regionalismen und Anglizismen in Chat-Beiträgen), zur Graphie (z.B. zur Verwendung von Interpunktionszeichen oder zur Nachbildung umgangs- und dialektsprachlicher Lautung mit den Mitteln des Schriftsystems), zur Syntax (z.B. zum Gebrauch von Ellipse und Anakoluth), zur Themenentwicklung, zu bestimmten pragmatischen Phänomenen (z.B. zu Höflichkeitsformen oder zur Funktion und sprachlichen Gestaltung von Begrüßungen und Verabschiedungen) oder zur Semantik und Funktion so genannter ‚Nicknames‘ haben, so lange sie sich ausschließlich mit der schriftlich manifesten Form ihres Gegenstands befassen und für die verfolgte Fragestellung die Prozesshaftigkeit der Beitragsproduktion und die nonverbalen oder mündlich verbalisierten Verhaltensäußerungen der Chatter vor ihren Bildschirmen keine Rolle spielen, in dem in Mitschnitten vorfindlichen Datenangebot eine ausreichende empirische Basis.<sup>6</sup> Bedarf die Bearbeitung einer Forschungsfrage hingegen der Miteinbeziehung von Informationen zur Prozesshaftigkeit sprachlicher Hervorbringung und zur zeitlichen Dauer und Abfolge von auf kommunikative Teilhabe gerichteten Aktivitäten der Chat-Beteiligten, so erweist sich das Datenangebot von Mitschnitten schnell als begrenzt, insofern sich an ihm nicht ablesen lässt,

- 1) 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;
- 2) auf welchem Stand der Kommunikationsverlauf zu bestimmten Zeitpunkten des Kommunikationsereignisses in der Wahrnehmung der einzelnen Beteiligten war;

---

6 Ein Beispiel für eine umfangreiche und für linguistische Recherchezwecke aufbereitete Sammlung von Chat-Mitschnitten ist das *Dortmunder Chat-Korpus* (<http://www.chatkorpus.uni-dortmund.de>). Das Korpus umfasst gegenwärtig 511 Mitschnitte aus unterschiedlichen Einsatzkontexten der Chat-Technologie (von ‚Plauder‘-Chats im Freizeitbereich über Chats im E-Learning- und in Beratungskontexten bis hin zu kollektiven chatbasierten Politiker- und Experten-Befragungen aus dem Medienbereich), von denen ein Großteil unter der angegebenen URL zusammen mit einem Korpusabfragewerkzeug frei zur Verfügung gestellt wird.

- 3) 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 gegebenenfalls in der Folge der Rezeption dieses Partnerbeitrags realisiert haben, mit der unmittelbaren Reaktion korrespondiert;
- 4) 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 gegebenenfalls der ursprünglich gefasste Handlungsplan während der Realisierung (gegebenenfalls mehrfach) geändert wurde.

Im folgenden Abschnitt wird ein Design für die Erhebung und Aufbereitung von Beobachtungsdaten skizziert, das geeignet ist, die mitschnittsbasierte Perspektive dahingehend zu erweitern, dass das, was die Chat-Beteiligten vor und auf ihren Bildschirmen tun, systematisch in die Analyse chatbasierter Kommunikationsergebnisse miteinbezogen werden kann.

### **3. Erhebung und Transkription multimodaler Daten zur Kommunikationsteilnahme beim Chatten**

Derzeit gibt es nur vereinzelte Arbeiten, die das, was auf Seiten der Kommunikationsbeteiligten an und vor den Bildschirmen geschieht und was sich in den Bildschirmverlaufsprotokollen (und somit auch in Mitschnitten) nicht dokumentiert, systematisch in die Analyse von Ereignissen chatbasierter Kommunikation miteinbeziehen. Vronay/Smith/Drucker (1999) nutzen automatische Protokollierungen der Schnittstellenmanipulationen, die per Tastatureingabe oder Mausbedienung von den Chat-Teilnehmern vorgenommen werden (also Texteingabe/-bearbeitung sowie Manipulation von Bildschirmobjekten mit dem Mauszeiger), Ogura/Nishimoto (2004) arbeiten mit automatisch generierten „typing histories“, in denen sämtliche Tastaturanschläge mit den Zeitpunkten ihrer Realisierung festgehalten sind.

Garcia/Jacobs (1998, 1999), Jones (2001) sowie neuerdings Markman (2006) und Beißwenger (2007) basieren ihre Untersuchungen zu den Besonderheiten von Chat bzw. Instant Messaging auf so genannte „screen movies“, d.h. Videoauf-

zeichnungen sämtlicher auf den Teilnehmerbildschirmen beobachtbaren Aktivitäten. „Screen movies“ können entweder durch Abfilmen des Nutzerbildschirms mit einer herkömmlichen Videokamera oder mittels spezieller *Screen Capturing*-Software (z.B. *CAMTASIA STUDIO*, <http://de.techsmith.com/camtasia.asp>) angefertigt werden, die die Bildschirmoberfläche und sämtliche auf ihr beobachtbaren Manipulationen des User Interface (Tastatureingabe, Mausbewegungen, Ausführen und Anzeige von Dateien) in Form einer Bewegtbildaufzeichnung festhält.

In Reißwenger (2007) wurde die Datenbasis zudem um Videodaten zum Blickrichtungsverhalten der einzelnen Chat-Beteiligten sowie zu weiteren Verhaltensmodalitäten (Mimik, Gestik, Körperpostur, mündliche Verbalisierung) erweitert. Hierzu wurde, zusätzlich zur Beobachtung mittels Screen Capturing – eine Videokamera auf einem Stativ verwendet, die so ausgerichtet war, dass sich Änderungen der Blickrichtung in Bezug auf die vier für die produktive und rezeptive Chat-Teilnahme relevanten Bereiche des Computerarbeitsplatzes (Texteingabeformularfeld, Bildschirmverlaufsprotokoll, Tastatur, Maus) unterscheiden ließen (Abb. 1). Um dies insbesondere für die verschiedenen funktionalen Bereiche der Bildschirmoberfläche (Eingabeformularfeld und Verlaufsprotokoll) möglichst gut zu unterstützen, wurde für die Studie ein Chat-System verwendet, bei welchem das Texteingabeformularfeld oberhalb des Anzeigebereichs für das Bildschirmverlaufsprotokoll positioniert ist.<sup>7</sup> In der Vertikalen wurde das Bildschirmfenster mit dem Chat-Interface über die gesamte Bildschirmgröße dargestellt. Da das schriftrollenartige Bildschirmverlaufsprotokoll während des Chattens in Leserichtung (also von oben nach unten) fortgeschrieben wird, finden sich zu verarbeitende neue Beiträge jeweils am unteren Rand des Bildschirms, während für ein Monitoring der eigenen Texteingabe der Blickzielbereich (das Eingabeformularfeld) am oberen Bildschirmrand liegt. Für die Kamera wurde im Rahmen einer Vorstudie eine Einstellung gewählt, die es erlaubte, bei der Gerichtetheit des Blicks insbesondere diese beiden Blickrichtungsziele möglichst gut von einander unterscheiden zu können; die Identifizierung von Blicken in Richtung Tastatur (nach unten) oder in Richtung Maus war dem gegenüber eher unproblematisch. Wert ge-

---

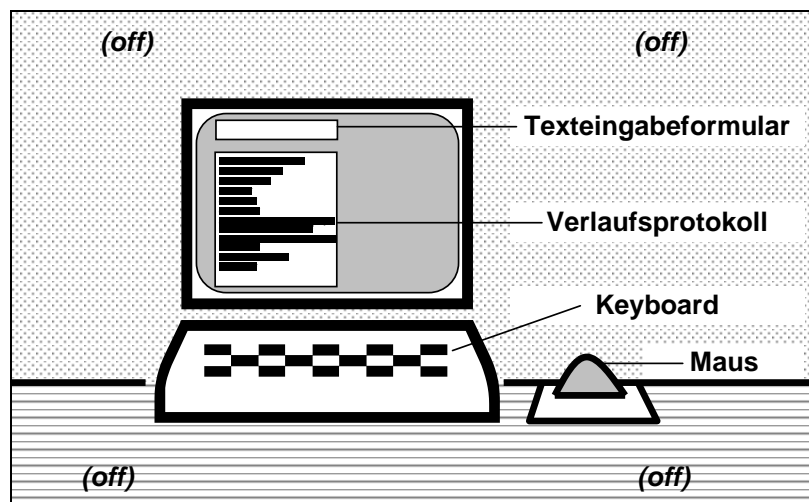
7 Verwendet wurde das am Institut für Mathematik der Universität Tübingen von Tomas Barta und Michael Benes entwickelte System *TULKA* (Dokumentation und Installationspaket im WWW unter <http://www.karlin.mff.cuni.cz/~benes/tulka/>).

legt wurde bei der Ermittlung der optimalen Kameraeinstellung weiterhin darauf, die Augenpartie der zu beobachtenden Chatterinnen und Chatter möglichst so aufnehmen zu können, dass im Idealfall auch Pupillenbewegungen in Textverlaufsrichtung identifiziert werden konnten – als wichtiges Indiz dafür, dass der Blick während eines bestimmten Zeitraums nicht nur in eine bestimmte Richtung (z.B. in Richtung des Bildschirmverlaufsprotokolls) geht, sondern dass auf der im Fokus des Chatters liegenden Anzeigefläche Text gelesen wird. Noch präzisere Daten zur Beziehung von Blickbewegungen auf Bildschirmobjekte hätten unter Umständen mit Methoden des „Eye Tracking“ gewonnen werden können; allerdings erlaubte auch die gewählte Methode bereits eine relativ gute Identifizierung der für die Chat-Teilnahme relevanten Blickrichtungsziele (Abb. 2).

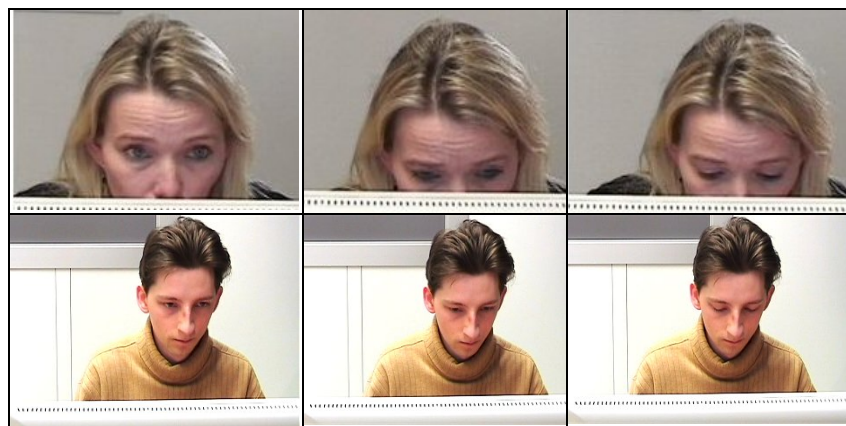
Anhand der frontal vor den Chatterinnen und Chattern postierten und mit einem Mikrofon ausgestatteten Videokamera konnten des Weiteren Daten zur Mimik, Gestik und Körperpositur sowie zur chatbegleitenden mündlichen Verbalisierung eingefangen werden.

Daten zur individuellen Kommunikationsteilnahme beim Chatten (zur Beitragsproduktion, zum Blickrichtungsverhalten, zu Mimik, Gestik, Körperpositur und zur mündlichen chatbegleitenden Verbalisierung) lassen sich nicht „im freien Feld“ gewinnen. Im freien Feld lassen sich lediglich Mitschnittsdaten erheben, eine Akquisition darüber hinausgehender Daten zu den Verhaltensäußerungen der einzelnen Chat-Beteiligten vor ihren Bildschirmen und zu den Textproduktionsprozessen, die sich vor der Verschickung in den Eingabefeldern der Chat-Benutzeroberflächen abspielen, ist nicht möglich. Um die entsprechenden Daten aufzuzeichnen, müssen Videokameras platziert und muss Screen Capturing-Software auf den Rechnern, die für die Chat-Teilnahme verwendet werden, installiert werden. Dies kann entweder geschehen, indem man Chatter dafür gewinnt, an ihren privaten Rechnerarbeitsplätzen entsprechende technische Voraussetzungen zu schaffen, oder indem man die Chat-Beteiligten im Rahmen einer Laborsituation in ihrem Chat-Verhalten beobachtet. Eine verdeckte Beobachtung wäre darüber hinaus schon allein aus forschungsethischen Gründen kaum möglich. Beitragsproduktionsprozesse ließen sich zwar unter Umständen durch spezialisierte Chat-Software aufzeichnen, die die Nutzeraktivitäten auf dem User Interface au-

tomatisch mitprotokollieren (z.B. in Form von „typing histories“); meines Wissens nach gibt es aber derzeit keine Chat-Angebote im Netz, deren zugrunde liegende Systeme solche Daten miterfassen. Überdies stellte sich auch im Falle einer verdeckten Protokollierung von Aktivitäten, die von den Nutzern nicht mindestens durch Ausführen einer Verschickungshandlung als ‚zur Übermittlung an die Chat-Partner bestimmt‘ ausgewiesen werden, die ethische Frage, inwiefern solche Daten ohne Wissen ihrer Produzenten einfach archiviert und zu Zwecken wissenschaftlicher Auswertung verwendet werden können.



**Abb. 1:** Unmittelbar für die Chat-Teilnahme relevante Blickrichtungsziele.



**Abb. 2:** Beispiele (Standbilder) für Blicke in Richtung der Arbeitsplatzbereiche *Texteingabefeld* (links), *Bildschirmverlaufsprotokoll* (Mitte) und *Tastatur* (rechts) zweier Probanden.

Echte ‚Natürlichkeit‘ sowie eine ‚Authentizität‘ des Verhaltens der Beteiligten lässt sich für Chat-Ereignisse, die unter Laborbedingungen arrangiert werden (wie

übrigens für jede Art von zu Beobachtungszwecken arrangierten Situationen sozialer Interaktion) nicht beanspruchen. Allerdings kann man sich darum bemühen, Rahmenbedingungen zu schaffen, die für die als Chatter beteiligten Probanden zumindest tendenziell eine Teilnahmemotivation schaffen, die über den reinen Erwerb von für die Teilnahme in Aussicht gestellten Gratifikationen (Versuchspersonenstunden, finanzielle Aufwandsentschädigung o.ä.) hinausgeht. Wo Authentizität nicht zu erreichen ist, kann zumindest angestrebt werden, den Beobachtungseffekt zu minimieren und ‚*simuliert natürliche Aufnahmesituationen*‘ zu schaffen, „die in ihren Grundstrukturen einer natürlichen Kommunikationssituation entsprechen bzw. wichtige Teile einer solchen Situation verwenden“, dabei aber auf „Eingriffe in den natürlichen Kommunikationsablauf“ nicht verzichten können (Hufschmidt/Mattheier 1976:123).

Ein ‚Plauder‘-Chat-Szenario erscheint für die Beobachtung von Chat-Ereignissen unter Laborbedingungen als wenig geeignet. Niemand wird annehmen wollen, dass Probanden unter Laborbedingungen ähnlich motiviert und spontan chatten wie sie dies im Rahmen eines im Freizeitkontext, z.B. zur Kontaktabahnung, aufgesuchten entsprechenden Chat-Angebots tun würden. Für die Datenerhebungen in Beißwenger (2007) habe ich daher mit einem Szenario aus dem Bereich ‚Wissenskommunikation‘ gearbeitet. Ausgeschrieben wurde das Angebot, eine kostenlose, online durchgeführte Beratung zum Thema „eBay und Online-Auktionen“ durch eine aus Presse und TV bekannte Expertin für diese Themen in Anspruch nehmen zu können. Interessenten konnten sich über eine in der Ausschreibung angegebene E-Mail-Adresse für eine Teilnahme „bewerben“. Der Zugschnitt des Szenarios sowie die Auswahl der Probanden auf der Grundlage eines im Vorfeld per E-Mail zugeschickten Fragebogens sollten es dabei erlauben, über die in Aussicht gestellte Gratifikation (Bescheinigung von 1,5 Versuchspersonenstunden oder 10 Euro) hinausgehend eine wenigstens ansatzweise Motivation der Beteiligten für die Sache unterstellen zu können.<sup>8</sup>

Insgesamt wurden 32 Interessenten als Probanden ausgewählt. Diese wurden auf 18 Chat-Termine verteilt. Insgesamt wurden Chats in vier verschiedenen Konstellationen durchgeführt: 1:1 (Expertin mit einem/r Probanden/in), 1:2 (Ex-

pertin mit zwei ProbandInnen), 1:3 (Expertin mit drei ProbandInnen) und 1:4 (Expertin mit vier ProbandInnen). Die einzelnen Chats dauerten jeweils zwischen 32 und 44 Minuten.

Die Probanden wurden für die Chats auf verschiedene Räume verteilt. Die bereit gestellten Rechnerarbeitsplätze waren sowohl mit einer Screen Capturing-Software als auch mit einer frontal davor positionierten Videokamera ausgestattet. Der Videobeobachtung hatten die Probanden im Vorfeld zugestimmt. Die Expertin, die Teil des Experiments war, orientierte sich während der Chats an einer Reihe vorab vereinbarter und eingeübter Verhaltensfestlegungen, die gewährleisten sollten, dass ihr Verhalten das Chat-Verhalten der Probanden in Hinblick auf den Untersuchungsgegenstand in einigermaßen kontrollierbarer Weise beeinflusste. Insgesamt entstanden im Rahmen der 18 Chats 11 Std. 26 Min. an Mitschnitten, 25 Std. 13 Min. an „screen movies“ und 28 Std. 43 Min. an Videoaufzeichnungen mit der Stativkamera. Eine Auswahl der Daten wurde für Analysezwecke transkribiert.

Da sich in der Gesprächsforschung etablierte Transkriptionsformate nicht ohne weiteres auf Daten übertragen lassen, die nachträgliche Überarbeitungen bereits versprachlichter Teile im Rahmen von Beitragsproduktionsprozessen beinhalten, wurde für die Transkription ein eigenes Format entwickelt, welches der Qualität der verschiedenen darin beschriebenen Datentypen (insbesondere die Dynamik der Entwicklung des Bildschirmverlaufsprotokolls, die Besonderheiten der am Bildschirm sichtbaren Textproduktionsprozesse und das Blickrichtungsverhalten der Beteiligten, gegebenenfalls auch Besonderheiten des mimischen und gestischen Ausdrucks, Veränderungen der Körperpositur und mündliche chatbegleitende Verbalisierung) angemessen sein sollte und die verschiedenen Datentypen entlang einer Zeitachse synoptisch zueinander in Beziehung setzt. Die hierfür formulierten Transkriptionskonventionen wurden in einem mehrschrittigen Prozess zunächst entworfen, dann von mir selbst und anschließend von einer Studierenden erprobt. Probleme, die sich bei der Erprobung ergaben, führten zu Modifikationen der ursprünglichen Konvention, die modifizierte Fassung wurde erneut an kleinen Datenausschnitten getestet. Das Hauptaugenmerk lag auf einer präzisen

---

8 Eine ausführliche Beschreibung des hier nur skizzierten Szenarios findet sich in



Erfassung und Beschreibung von Texteingabe- und -bearbeitungsaktivitäten sowie des Blickrichtungsverhaltens. Das Transkriptionsformat ist aber so angelegt, dass sich standardisierte Beschreibungen zu weiteren Modalitäten prinzipiell in weiteren Tabellenspalten ergänzen lassen.<sup>9</sup>

Die Transkriptausschnitte in den Beispielen 2 und 3, die in Abschnitt 4 analysiert werden, repräsentieren Ausschnitte aus zwei *Chat-Teilnahme-Ereignissen*, d.h. aus zusammenhängenden schriftlichen Beschreibungen aller Veränderungen, die sich während eines laufenden Chat-Ereignisses auf dem Bildschirm *eines* Chat-Teilnehmers beobachten ließen plus Angaben zu denjenigen Bereichen des Rechnerarbeitsplatzes, auf die hin die Blickrichtung des betreffenden Teilnehmers jeweils primär orientiert war.

Tabellenspalte 2 (*ZEIT*) vermerkt für jeden Sekundenzeitraum, in dem in den Beobachtungsdaten (d.h. in den „screen movies“ und in den Aufzeichnungen der Stativkamera) ein beschreibungsrelevantes Ereignis festgestellt werden konnte, eine Angabe der Form <Stunde:Minute:Sekunde>. Die Angabe benennt den Realzeitpunkt des Ereignisses, so wie er anhand einer in das „screen movie“ eingeblendeten Bildschirmuhr sowie einer Zeiteinblendung zu Beginn der Stativkameraaufzeichnungen rekonstruiert werden konnte. Die Realzeitpunktangaben bilden die Bezugspunkte für die Alignierung der verschiedenen Datentypen im Transkript. Die Granularität des Transkripts beträgt 999 Millisekunden; die kleinste zeitliche Einheit der Beschreibung ist der *Sekundenzeitraum*, der jeweils durch eine sekundengenaue Zeitangabe repräsentiert wird und denjenigen Zeitraum von 999 Millisekunden umfasst, bei welchem die Bildschirmuhr die betreffende Sekundenangabe zeigte. Textuelle Beschreibungen, die einer Sekundenzeitraumangabe horizontal nebengeordnet sind, repräsentieren Ereignisse, die während dieses Sekundenzeitraums der Realzeit beobachtet werden konnten. Textuelle Beschreibungen, die nicht einer, sondern einer Sequenz von Sekundenzeitraumangaben nebengeordnet sind, repräsentieren Ereignisse mit einer zeitlichen Ausdehnung, die sich kontinuierlich vom ersten bis zum letzten Sekundenzeit-

---

Beißwenger (2007:316-336).

9 Eine ausführliche Dokumentation des Transkriptionsformats und eine Begründung der bei seiner Konzeption getroffenen theoretischen und transkriptionspraktischen Vorentscheidungen findet sich in Beißwenger (2007:336-363).

raum der Sequenz erstreckt. Ereignisse, die innerhalb ein- und desselben Sekundenzeitraums aufeinanderfolgen und in einem Ursache-Folge-Verhältnis stehen, werden zu ein- und demselben Sekundenzeitraum vermerkt. Dies betrifft vor allem die Abfolge der Ausführung von Verschickungshandlungen auf der Nutzeroberfläche des Bildschirms (jeweils vermerkt in Tabellenspalte 3) und der Anzeige der entsprechend verschickten Textbeiträge im Bildschirmverlaufsprotokoll (jeweils dargestellt in Tabellenspalte 1) in Fällen, in denen beide Ereignisse innerhalb desselben Sekundenzeitraums beobachtet werden konnten.

Tabellenspalte 1 (*Protokollverlauf*) beschreibt die Entwicklung des am Bildschirm angezeigten Verlaufsprotokolls aller bislang zwischen den Chat-Teilnehmern ausgetauschten Beiträge. Bei den hier beschriebenen Ereignissen handelt es sich um *punktueller* Ereignisse (Protokoll-Updates) ohne zeitliche Ausdehnung. Die Zuordnung zu einer in der *ZEIT*-Spalte vermerkten Sekundenzeitraumangabe besagt, dass das betreffende punktuelle Ereignis (nämlich das Erscheinen des jeweils im Wortlaut wiedergegebenen Teilnehmerbeitrags am Bildschirm) punktuell zwischen Anfangs- und Endpunkt des betreffenden Sekundenzeitraums zu beobachten war.

Der Inhalt der Tabellenspalte 1 entspricht somit dem Mitschnitt, so wie er clientseitig (d.h.: durch Speicherung der Inhalte des Verlaufsprotokolls) auf dem Rechner des betreffenden Teilnehmers hätte erzeugt werden können.

Tabellenspalte 3 (*Produktionsaktivitäten (Bildschirm)*) beschreibt denjenigen Teil der auf die Produktion von Chat-Beiträgen gerichteten Aktivitäten, die sich am Bildschirm beobachten ließen – nämlich die Eingabe, Bearbeitung und Verschickung von Text mittels Tastatur und Computermaus. Da eingegebene Beiträge nicht zwangsläufig in einem Zug eingetippt und unmittelbar anschließend verschickt werden, sondern nicht selten nachträgliche Überarbeitungen (Hinzufügungen, Löschungen und Ersetzungen einzelner Textsegmente, bisweilen auch Löschungen des kompletten eingegebenen Textes) auftreten, wurden in Anlehnung an Kategorien aus der empirischen Schreibforschung (Rau 1994; Wrobel 1995) unterschiedliche Formen von Textrevisionen beim Schreiben unterschieden und im Transkript dargestellt.

Im „screen movie“ sind die Produktionsaktivitäten nur indirekt, als sich verändernde graphische Inhalte des Texteingabeformularfelds des Chat-Interface, zu beobachten. Bei der Entscheidung, wie mit „Pausen“ innerhalb dieser durch Beobachtung erschlossenen Aktivitäten umzugehen sei, wurde ein Schwellenwert von einer Sekunde angesetzt, d.h.: Pausen von bis zu einer Sekunde Dauer wurden im Transkript ignoriert und die vor und nach der Pause dokumentierten Aktivitäten wurden als ein zusammenhängendes Texteingabe/-bearbeitungsereignis behandelt. Im Falle von Pausen von deutlich mehr als einer Sekunde Dauer wurden die davor und danach dokumentierten Aktivitäten als *zwei* Ereignisse behandelt und in der betreffenden Transkriptspalte entsprechend durch Einfügung eines Zellenwechsels voneinander abgesetzt.

Tabellenspalte 4 (*Blick*) gibt für den kompletten Beobachtungszeitraum die Hauptblickrichtung des betreffenden Chat-Teilnehmers an. Relevante Blickrichtungsziele sind entweder das Bildschirmverlaufsprotokoll (*Pro*), das Texteingabeformularfeld (*Form*), die Tastatur (Keyboard, *Key*) und die Maus (*Maus*). In Fällen mit Hauptblickrichtung *Pro*, in denen zudem zweifelsfrei Pupillenbewegungen in Textverlaufsrichtung von mindestens einer Sekunde Dauer festgestellt werden konnten, wurde dies durch Hinzufügung des Symbols <°-°-°> zur Angabe des Blickrichtungsziels markiert. Sequenzen, in denen mehrfache Wechsel des Blickrichtungsziels in kurzer Folge zu beobachten waren, wurden im Transkript, sofern möglich, mit einer Angabe zur Hauptblickrichtung (von welcher die kurzen Blickrichtungswechsel jeweils ausgehen und zu welcher der Blick anschließend wieder zurückkehrt) vermerkt; die Blickrichtungsziele während der Abschweifungen wurden in Petitschrift dazu notiert. Ließ sich keine der Blickrichtungen als Hauptblickrichtung ansetzen, wurden alle im betreffenden Zeitraum beobachtbaren Blickrichtungsziele in Petitschrift notiert. Eine Ziffer vor einer Blickrichtungsangabe in Petitschrift bezeichnet die Anzahl der Blickrichtungswechsel, die ausgehend von der Hauptblickrichtung nacheinander in Richtung des betreffenden Ziels beobachtet werden konnten.

Tabellenspalte 5 (*Anmerkungen*) stand bei der Transkription für alle sonstigen Beobachtungen zur Verfügung, die den Transkribenden als beschreibungsrelevant erschienen. Vermerkt werden konnten hier frei formulierte Beschreibungen von

Ereignissen zu den Modalitäten *Mimik*, *Gestik*, *Körperpositur* und *mündliche chatbegleitende Verbalisierung*. Für die Untersuchungen in Beißwenger (2007), als deren Grundlage die transkribierten Chat-Daten erhoben wurden, waren insbesondere die Beobachtungsdaten zur Beitragsproduktion und zum Blickrichtungsverhalten von Interesse; daher wurde für diese beiden Phänomenbereiche eine recht detaillierte Transkriptionsrichtlinie mit weitgehend standardisierten Notationskonventionen aufgestellt. Beschreibungen zu den übrigen Modalitäten sollten allerdings nicht ausgeschlossen werden. Für ihre Darstellung im Transkript wurde jedoch nicht der Anspruch einer standardisierten Beschreibung erhoben; bei der Formulierung der entsprechenden Beschreibungen wurde allerdings angestrebt, diese intersubjektiv nachvollziehbar zu halten.

#### **4. Multimodale Chat-Analysen: Zwei Beispiele**

Im Folgenden veranschauliche ich an zwei Transkriptausschnitten, auf welche Weise multimodale Daten zur Kommunikationsteilnahme beim Chatten zum einen die mitschnittsbasierte Analyse von Chat-Ereignissen unterstützen und zur Qualifizierung der in Mitschnitten vorgefundenen (vermeintlichen) Strukturen beitragen können, und wie sie zum anderen der linguistischen Chat-Forschung neue Phänomenbereiche erschließen, die einer rein mitschnittsbasierten Betrachtung des Gegenstands nicht zugänglich sind.

Der in Beispiel 2 abgebildete Transkriptausschnitt zeigt die Eröffnung eines Chats, in dessen Rahmen die eBay-Expertin (*bsommer*) zwei Probandinnen (*briha* und *nabro*) für ihre Fragen zur Verfügung stand. Das Transkript, dem der Ausschnitt entnommen ist, beschreibt die Kommunikationsteilnahme der Kommunikantin *briha*, d.h.: die an ihrem Bildschirm gegebene Entwicklung des Verlaufsprotokolls, die an ihrem Bildschirm dokumentierten Produktionsaktivitäten und das Blickrichtungsverhalten, so wie es anhand der Stativkameraaufzeichnung der Probandin rekonstruiert werden konnte. In diesem Beispiel finden sich unmittelbar nacheinander zwei Fälle der Aufeinanderfolge von Beiträgen, die als handlungssequenziell regulär gebildete Züge in einem Handlungsmuster anmuten, wobei der jeweils erste Zug den jeweils zweiten Zug qualitativ vorstrukturiert: Das Beitragspaar 14:40:40 und 14:40:55 erweckt den Anschein einer Sequenz vom Typ

GRÜß–GEGENGRÜß, das Beitragspaar 14:41:00 und 14:41:14 den einer Sequenz vom Typ FRAGE–ANTWORT.

**Beispiel 2:** Ausschnitt aus dem Transkript des Chat-Teilnahme-Ereignisses der Kommunikantin *briha* (Die Transkriptspalte ‚Anmerkungen‘ ist in diesem Beispiel ausgeblendet):

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>briha</i>	Blick
<b>server:</b> nabro entered the room ebay6 at 14:40:10	14:40:11		
	14:40:13		Pro
	14:40:21		
	14:40:22		(off)
<b>server:</b> bsommer entered the room ebay6 at 14:40:22	14:40:23		
	14:40:24		Pro
	14:40:38		
	14:40:39	Hallo Fr	Key
<b>bsommer:</b> Hallo und herzlich willkommen zur eBay-Onlineberatung! Ich bin Bianca Sommer und werde versuchen, Ihnen einige Fragen zum Thema eBay zu beantworten, auf die Sie schon immer eine Antwort wissen wollten. ;-)	14:40:40		
	14:40:41		
	14:40:42		Pro°°°°
	14:40:44		
	14:40:45	au Sommer, hallo	Key
	14:40:46	nabro	Form
	14:40:47		Key
	14:40:48		
	14:40:49		Form
	14:40:50		Key
	14:40:52		

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>briha</i>	Blick
	14:40:53		Form
<b>briha:</b> Hallo Frau Sommer, hallo nabro	14:40:55	<b>VERSCHICKEN</b>	
	14:40:56		
	14:40:57	ich hätte eine Frage zum Rückgaberecht bei mangelhafter Ware	Key
<b>bsommer:</b> Gibt es spezielle Fragen, die Ihnen schon unter den Nägeln brennen?	14:41:00	<b>VERSCHICKEN</b>	
	14:41:01		
	14:41:02		Form
	14:41:03		Key
	14:41:04		
	14:41:05		Form
	14:41:06		Key
	14:41:11		
	14:41:12		Form
	14:41:13		
<b>briha:</b> ich hätte eine Frage zum Rückgaberecht bei mangelhafter Ware	14:41:14		Key
	14:41:15		
	14:41:16		Pro°°°°
	14:41:23		
	14:41:24		Pro   Key
	14:41:31		Pro   Key [...]
	14:41:32	wie sieht es aus, wenn der Verkäufer sich weigert?	Key
<b>briha:</b> wie sieht es aus, wenn der Verkäufer sich weigert?	14:41:42	<b>VERSCHICKEN</b>	

Im Zuge einer rein mitschnittsbasierten qualitativen Analyse würden die beiden Sequenzen vermutlich als unauffällig eingestuft und, wenn es darum geht chat-typische Strukturen aufzudecken, nicht weiter beachtet. Kann man Daten zur Beitragsproduktion der Kommunikantin und zu ihrem Blickrichtungsverhalten in die Analyse miteinbeziehen, so zeigen sich die beiden Strukturen auf einmal in einem

ganz anderen Licht: Das, was im Mitschnitt als regulär gebildet anmutet, erweist sich als reines Oberflächenphänomen, das durch die Abfolge der Ausführung von Verschickungshandlungen seitens der beteiligten Kommunikantinnen und die nach dem „Mühlen-Prinzip“ (Wichter 1991) operierende Prozedur der serverseitigen Abarbeitung und Weiterübermittlung eingehender Beiträge bedingt ist. Auf der Ebene der Handlungsplanung muss ausgeschlossen werden, dass es sich bei den Beiträgen von *briha*, die um 14:40:55 und um 14:41:14 ins Bildschirmverlaufsprotokoll eingespielt werden, genuin um Responsbeiträge zu den jeweils unmittelbar vorangehenden Beiträgen der Expertin (*bsommer*) handelt.

In beiden Fällen hat *briha* ihren Handlungsplan bereits gefasst, bevor die vermeintlichen Bezugsbeiträge von *bsommer* im Verlaufsprotokoll angezeigt wurden; die Realisierung des Handlungsplans ist jeweils bereits abgeschlossen (14:41:14) beziehungsweise zumindest begonnen (14:40:39), bevor *briha* die in der Zwischenzeit im Verlaufsprotokoll eingetroffenen Beiträge von *bsommer* bemerkt (maßgeblich für diese Einschätzung sind die in der *Blick*-Spalte des Transkriptausschnitts vermerkten Angaben zu Blickrichtungszielen). Die zweifache Entkoppelung der für mündliche Diskurse charakteristischen Einheit von Versprachlichung, Veräußerung und Verarbeitung (s.o., Abschnitt 2) wirkt sich in diesem Fall dahingehend aus, dass die Passung eines individuell verfolgten Handlungsplans auf den aktuellen Stand des am Bildschirm angezeigten Kommunikationsverlaufs immer erst dann überprüft werden kann, wenn sich der produzierende Chat-Teilnehmer das nächste Mal ein „Update“ vom Bildschirm holt und sein mentales Kommunikationsprotokoll mit dem am Bildschirm angezeigten Stand abgleicht. Auf Basis einer zu einem Zeitpunkt  $t_1$  ausgeführten Überprüfung des Verlaufsprotokolls wird ein neuer, „upgedateter“ Stand des individuellen mentalen Kommunikationsprotokolls  $S_1$  erzeugt und in Abgleich dieses kognizierten Standes mit den individuellen Zielsetzungen sowie einem gegebenenfalls ebenfalls punktuell angepassten Partner- und Selbstmodell eine Entscheidung zum Handeln getroffen. Die dadurch initiierte Planbildung führt zur Aktivierung des Sprachproduktionsapparats. Die zu Zwecken der Schriftproduktion notwendige, zumindest teilweise Verlagerung des Aufmerksamkeitsfokus auf die Steuerung und Überwachung des eigenen Schreibprozesses und der hierfür relevanten Berei-

che des Rechnerarbeitsplatzes (Texteingabefeld, Tastatur, Maus) hat zur Folge, dass während der Produktion das Verlaufsprotokoll nicht kontinuierlich mit den Augen kontrolliert werden kann. Die visuelle Qualität des Verlaufsprotokolls (Schrift ist ein *Augenmedium*, ihr Vorhandensein dringt nicht – wie Schall – qua eigener Materialität an die Wahrnehmungsorgane, sondern muss mit den Augen vorgefunden werden) macht es aber erforderlich, idealerweise kontinuierlich ein Auge auf mögliche Veränderungen zu haben, um nicht zu verpassen, wenn ein neu im Protokoll eintreffender Beitrag einen aktuell in Realisierung befindlichen individuellen Handlungsplan möglicherweise obsolet macht oder wenn sich die Rahmenbedingungen, unter welchen ein individuell in Versprachlichung befindlicher Handlungsplan gefasst wurde, durch einen neu eintreffenden Partnerbeitrag in einer Weise verändern, die eine Planänderung opportun erscheinen lassen.<sup>10</sup>

Im Fall des von *briha* um 14:41:14 im Protokoll angezeigten Beitrags kommt die Sequenz absolut zufällig zustande. Im Fall des um 14:40:55 angezeigten Beitrags überprüft *briha* während der Produktion das Protokoll, bemerkt dort offenbar den zwischenzeitlich eingetroffenen Grußbeitrag der Expertin, entschließt sich aber nach kurzer Pause (in welcher sie möglicherweise ihren aktuell in Versprachlichung befindlichen Handlungsplan evaluiert) zur Fortsetzung der Texteingabe, ohne dass der Anschluss des nach der Pause Eingegebenen an das bereits zuvor Eingegebene eine durch den zwischenzeitlich veränderten Stand des Kommunikationsverlaufs verursachte Umplanung erkennen ließe. Vermutlich hat *briha* ihren ursprünglich als *Grußinitiative* geplanten Beitrag für redundant befunden (der zwischenzeitlich eingetroffene Beitrag der Expertin realisiert bereits eine *Grußinitiative*), aufgrund der Spezifik von GRUß–GEGENGRUß-Mustern kann sie mit ihrem bereits „in der Mache“ befindlichen Beitrag aber problemlos auch die zweite Musterposition besetzen, ohne am Versprachlichungsplan etwas ändern zu müssen.

---

10 Ein Modell der Kommunikationsteilhabe beim Chatten, das das Sprachproduktionsmodell von Herrmann/Grabowski (1994) für synchronen schriftbasierten Austausch adaptiert, ist in Beißwenger (2007:121-182) dargelegt. In Kap. 6 (S. 367-465) derselben Arbeit wird im Rahmen einer empirischen Fallstudie auf der Basis multimodaler Daten gezeigt, dass Löschungen eingegebenen Textes beim Chatten in vielen Fällen als Ausdruck einer Evaluation und Adaption individueller Handlungspläne an einen zwischenzeitlich als verändert wahrgenommenen Stand des Kommunikationsverlaufs beschrieben werden können.



Die GRUß–GEGENGRUß-Sequenz ist daher insofern als ‚regulär gebildet‘ anzusehen, als *briha* zum Zeitpunkt der Verschickung ihres Beitrags diesen aller Wahrscheinlichkeit nach als GEGENGRUß intendiert hat. Unter der Perspektive, dass *brihas* Produktion nicht ursächlich durch die zuvor erfolgte Verarbeitung des GRUß-Beitrags von *bsommer* bedingt, somit also unabhängig initiiert und erst *nachträglich* zur Realisierung einer GEGENGRUß-Handlung umgewidmet wurde, kann die Sequenz als ‚nicht regulär gebildet‘ aufgefasst werden. Im Fall der FRAGE–ANTWORT-Sequenz (14:41:00/14:41:14), bei welcher *brihas* komplette Produktionstätigkeit ohne zwischengeschalteten Blick auf das Bildschirmverlaufsprotokoll erfolgt, muss die Beziehung zwischen den beiden Beiträgen als gänzlich arbiträr gelten. Garcia/Jacobs (1999:354) bezeichnen Fälle solcher problemlos aufeinander beziehbaren Beitragsabfolgen, deren Beziehung sich aber bei Einbeziehung zusätzlicher Daten als arbiträr entpuppt, als ‚phantom adjacency‘ (*Phantomadjazenz*):

We use the term *phantom adjacency pairs* to refer to pairs of utterances that look like adjacency pairs in the posting box but are actually not adjacency pairs. At times these misplaced messages are obvious to participants and analysts, but coincidental correspondences between adjacent messages sometimes give the impression that they were intended to be placed there. (Ebd.)

Beispiel 3 zeigt einen Ausschnitt aus einem Chat-Teilnahme-Ereignis, in welchem eine Chat-Teilnehmerin (*jecom*) eingegebene Textentwürfe wiederholt wieder verwirft (d.h.: diese, anstatt sie zu verschicken, wieder aus dem Texteingabeformularfeld löscht), und zwar jeweils nach erfolgtem Blick auf das Bildschirmverlaufsprotokoll, in dem seit dem letzten Protokollblick neue Beiträge der Chat-Partnerin eingetroffen sind.<sup>11</sup> Eine qualitative Bewertung der gelöschten Textentwürfe und ihres sprachlichen Kontexts legt nahe, dass die Löschungen als Ausweis einer punktuellen Evaluation der von der Chat-Teilnehmerin mit der jeweils vorangegangenen Versprachlichung (teil-)realisierten Handlungspläne aufgefasst werden können. Die während der Texteingabe wahrgenommenen Partnerbeiträge

---

11 Textrevisionen vom Typ ‚Löschung‘ werden im Transkript jeweils anhand einer mit Durchstreichung gekennzeichneten Wiedergabe des von der Löschung betroffenen Textes oder Textsegments wiedergegeben. Die dem Beginn und Ende der betreffenden Tabellenzellen nebengeordneten Sekundenzeitraumangaben bezeichnen Beginn und Ende der Löschkaktivität.

machen den jeweils verfolgten Handlungsplan entweder obsolet oder lassen einen alternativen Handlungsplan als wichtiger erscheinen.

Der Ausschnitt zeigt des Weiteren einen Fall der Anwendung einer ‚Splitting‘-Strategie, mit welcher die Versprachlichung eines Handlungsplans (sprich: des Vorhabens, zur Weiterentwicklung des aktuell wahrgenommenen Standes des Kommunikationsverlaufs eine sprachliche Handlung oder eine Folge mehrerer sprachlicher Handlungen beizutragen) als eine Sequenz mehrerer kurzer Textbeiträge realisiert wird. Die Beitragssequenz *als Ganze* stellt hierbei die Umsetzung *eines* Plans dar, die einzelnen Teile der Sequenz werden „in einem Zug“ (d.h.: als Resultat kontinuierlicher Produktionstätigkeit mit bestenfalls kurzen Unterbrechungen der Texteingabe/-bearbeitungsaktivität) versprachlicht und abgeschickt.<sup>12</sup>

**Beispiel 3:** Ausschnitt aus dem Transkript des Chat-Teilnahme-Ereignisses der Kommunikantin *jecom* (gekürzt):

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen
<b>jecom:</b> Die Käuferin kam auch pünktlich zum vereinbarten Ort, um die Ware abzuholen, jedoch schaute sie sich die Ware nicht einmal genau an und meinte von ihrer Seite aus wäre alles in Ordnung. Wie man an meiner Bewertung später sehen konnte, paßte es ihr nicht, dass die Ware nicht nochmal frisch gereinigt wurde	11:23:36			[...]

<sup>12</sup> Die Funktion der Anwendung von ‚Splitting‘-Strategien wird in der Chat-Forschung z.T. unterschiedlich bewertet. Je nachdem, ob die Charakteristika der Sprachhandlungskoordination im Chat innerhalb oder außerhalb des Turntaking-Paradigmas beschrieben werden, kann das Auftreten von ‚Splitting‘-Sequenzen in Chats entweder als Ausweis einer medienspezifischen Strategie der Turnergreifung gewertet werden oder aber als lokale Ersatzstrategie für die Durchsetzung eines exklusiven „Sende-rechts“ in einem Medium, das eine Turntaking-Strukturierung gerade ausschließt (Zu ‚Splitting‘-Strategien vgl. ausführlich Beißwenger 2007:245-253 u. 261-264).

Protokollverlauf	ZEIT	Produktions- aktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen
[...]				
<b>bsommer:</b> Sie haben dafür eine negative kassiert?	11:24:27			[...]
[...]				
<b>jecom:</b> Genau das. Wie hätte ich mich denn am besten verhalten, wenn die Frau sich geweigert hätte zu bezahlen?	11:24:45			[...]
[...]				
<b>bsommer:</b> Normalerweise soll man immer versuchen	11:25:39			
<b>bsommer:</b> mit dem Käufer zu reden	11:25:43			
<b>bsommer:</b> um alles zu klären	11:25:46			
	11:25:51			
	11:25:52			
	11:25:54	Aber auch wenn das Reden nichts gebracht		Key 1 Pro 2 Form
<b>bsommer:</b> Sprich mehrere Mails schreiben und zur Bezahlung auffordern	11:25:56			
<b>bsommer:</b> Falls er darauf jedoch nicht reagiert	11:26:04			
	11:26:05			
	11:26:06			Pro 1 Form
	11:26:09	<del>Aber auch wenn das Reden nichts gebracht</del>		
	11:26:10			Form
	11:26:12			
	11:26:13			Pro
<b>bsommer:</b> können Sie bei eBay einen nicht bezahlten Artikel melden	11:26:17			<i>stützt das Kinn in die Hand</i>

Protokollverlauf	ZEIT	Produktions- aktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen	
<b>bsommer:</b> Der Käufer erhält daraufhin eine Email	11:26:24				
<b>bsommer:</b> in der er aufgefordert wird, die Zahlung vorzunehmen.	11:26:32				
	11:26:36				
	11:26:37		Key		
	11:26:38	Soweit hatte ich das schon mal gemacht aber auch daraufhin	1 Pro 1 Form 1 Pro		
<b>bsommer:</b> Falls er auch darauf nicht reagiert	11:26:43				
<b>bsommer:</b> können Sie vom Kaufvertrag zurücktreten	11:26:52				
	11:26:53		Pro		
	11:26:54				
	11:26:55		Key		
	11:26:56				
	11:26:57		Form		
	11:26:59	<del>Soweit hatte ich das schon mal gemacht aber auch daraufhin</del>	1 Pro	stützt das Kinn in die Hand	
<b>bsommer:</b> und die eBay-Gebühren zurückerstattet bekommen.	11:27:02				
	11:27:03		Pro		
	11:27:10		1 Form		zieht Augenbrauen leicht hoch
	11:27:16				
	11:27:17		Form		schüttelt leicht den Kopf
	11:27:18		Pro		
	11:27:19		Key		
	11:27:21	Wenn ich mit	1 Pro		
	11:27:22				

Protokollverlauf	ZEIT	Produktions- aktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen
<b>bsommer:</b> Den Link dazu kann man bei eBay finden	11:27:23		Pro   Form   Key	
	11:27:24		Form   Key	
	11:27:28	einem Kauf- vertrag die Ware	Form	
	11:27:29		Key	
	11:27:35		1 Form	
	11:27:36		Pro	
	11:27:37		Form	
	11:27:38			
<b>jecom:</b> Wenn ich mit einem Kaufvertrag die Ware	11:27:39	<b>VERSCHICKEN</b>	Key 2 Form 1 Pro	
	11:27:40	übergeben habe und danach Schadensmeldungen bei mir ankommen		
<b>jecom:</b> übergeben habe und danach Schadensmeldungen bei mir ankommen	11:27:59	<b>VERSCHICKEN</b>		
	11:28:00	wie kann ich dann richtig reagieren?		
	11:28:08			
<b>jecom:</b> wie kann ich dann richtig reagieren?	11:28:09	<b>VERSCHICKEN</b>	Pro	

Die konsequente Anwendung der ‚Splitting‘-Strategie durch die Expertin (*bsommer*) veranlasst *jecom* zweimal in Folge dazu, eingegebene Textentwürfe wieder zu löschen: Im ersten Fall (11:26:09) hat *jecom* die Beitragssequenz der Expertin 11:25:39/11:25:43/11:25:46 offenbar als soweit vollständig interpretiert, dass mit einem eigenen Folgebeitrag daran angeschlossen werden kann. 6 Sekunden nach Eintreffen des letzten Beitrags von *bsommer* lässt ihr Blickverhalten annehmen, dass eine Entscheidung zur Produktion gefallen ist (Verlagerung der Hauptblickrichtung vom Bildschirmverlaufsprotokoll aufs Keyboard), weitere 2 Sekunden später beginnt sie mit der Texteingabe. Um 11:26:06 blickt *jecom* wieder aufs Protokoll und findet dort zwei zwischenzeitlich eingetroffene neue Beiträge der Expertin (11:25:56 und 11:26:04) vor, deren zweiter zudem am Ende syntaktisch

offen gestaltet ist und den Anschluss weiterer Beiträge erwarten lässt. Thematisch lässt sich der zuletzt angezeigte Beitrag („Falls er darauf jedoch nicht reagiert“) zudem so deuten, dass seine syntaktisch angekündigte Fortsetzung Informationen zu genau demjenigen Thema erwarten lässt, auf welches sich das offenbar auf die Realisierung einer Ergänzungsfrage gerichtete aktuelle Projekt von *jecom* bezieht. Um 11:26:09 beginnt *jecom* daher mit der Löschung des von ihr eingegebenen Textes „Aber auch wenn das Reden nichts gebracht“.

Auch die zweite Komplettlöschung (11:26:59) hat damit zu tun, dass für *jecom* erst nachträglich ersichtlich wird, dass die Expertin – obwohl ihr zuletzt angezeigter Beitrag syntaktisch abgeschlossen und sogar mit einem Punkt endete – mit dem, was sie „in einem Zug“ vorbringt, noch nicht zu Ende ist. Auch in diesem Fall verzichtet *jecom* auf die weitere Realisierung ihres Projekts, da sich durch die zwischenzeitlich neu eingetroffenen und während der Texteingabe bemerkten Beiträge der Expertin (11:26:43/11:26:52: „Falls er auch darauf nicht reagiert / können Sie vom Kaufvertrag zurücktreten“) erneut ankündigt, dass das, was *jecom* aktuell erfragen möchte, gerade ohnehin von der Expertin versprachlicht wird. Sie löscht daher ab 11:26:59 ihre Produktionseinheit „Soweit hatte ich das schon mal gemacht aber auch daraufhin“ wieder und begibt sich erst einmal in eine Rezeptionshaltung. Dies beweist ihr 13 Sekunden währender Blick auf das Verlaufsprotokoll ab 12:27:03.

Offenbar hat *jecom* in Beispiel 3 nach zwei Komplettlöschungen erkannt, dass, wenn der Partner über einen gewissen Zeitraum kontinuierlich eine ‚Splitting‘-Strategie anwendet und damit versucht, temporär ein funktionales Pendant zum Rederecht der Mündlichkeit durchzusetzen, die zielführendste Technik, um ein eigenes Projekt in Angriff zu nehmen, darin besteht, ebenfalls die ‚Splitting‘-Technik anzuwenden. Dadurch verkürzt sich die Produktionszeit für den einzelnen Beitrag und erhöht sich die Chance, mit dem die ‚Splitting‘-Sequenz initiierenden Beitrag zeitnah zum zuletzt wahrgenommenen Stand des Kommunikationsverlaufs ins Verlaufsprotokoll zu kommen. Spätestens um 11:27:17 scheint *jecom* sich dazu zu entschließen, erneut mit der Versprachlichung eines Projekts zu starten – ihr für diesen Zeitpunkt bezeugtes Kopfschütteln kann man dahingehend deuten, dass die von *bsommer* gegebene Information ihr in 11:24:45 vorgetrage-

nes Anliegen nach wie vor nicht (restlos) befriedigt. Um 11:27:21 beginnt sie mit erneuter Texteingabe („Wenn ich mit“), um 11:27:28 setzt sie die Versprachlichung nach 4 Sekunden Unterbrechung, aber ohne zwischenzeitlich das Verlaufsprotokoll überprüft zu haben, fort („einem Kaufvertrag die Ware“). Um 11:27:36 fällt ihr Blick aufs Verlaufsprotokoll und findet einen zwischenzeitlich um 11:27:23 eingetroffenen neuen Beitrag der Expertin vor. Vermutlich evaluiert sie in den folgenden 2 Sekunden, in welchen sie auf den im Texteingabeformularfeld stehenden, bereits eingegebenen Text fokussiert, ob ihr in Versprachlichung befindliches Projekt nach wie vor zum veränderten Stand des Kommunikationsverlaufs passt. Die Evaluation führt zu einem positiven Befund – der Beitrag von *bsommer* kann als ein abschließender Verweis auf eine Ressource für weiterführende Informationen zum Thema ‚Rücktritt vom Kaufvertrag‘ gedeutet werden. Um 11:27:39 verschickt *jecom* ihr Produkt „Wenn ich mit einem Kaufvertrag die Ware“ an den Server; die syntaktische Konstruktion ist offen, kündigt einen Folgebeitrag an und initiiert eine ‚Splitting‘-Sequenz. Unmittelbar nach Ausführung der Verschickungshandlung setzt *jecom* die Texteingabe fort; dabei sind keine nennenswerten Unterbrechungen oder erneuten Überprüfungen des Verlaufsprotokolls zu verzeichnen. Um 11:27:59 wird als zweiter Teil der ‚Splitting‘-Sequenz das Produkt „übergeben habe und danach Schadensmeldungen bei mir ankommen“ verschickt. Der Beitrag ist wiederum mit einer syntaktischen Fortsetzungsmarkierung ausgestattet, und auch nach Ausführung dieser zweiten Verschickungshandlung produziert *jecom* unmittelbar weiter, wieder kontinuierlich und ohne Unterbrechungen oder Blickwechsel in Richtung des Verlaufsprotokolls. Erst mit Ausführen der nächsten Verschickungshandlung um 11:28:09 wird wieder aufs Protokoll geblickt. Der dritte verschickte Beitrag („wie kann ich dann richtig reagieren?“) beschließt die ‚Splitting‘-Sequenz, ohne dass in den 30 Sekunden zwischen der Anzeige des ersten und des letzten Teils der Sequenz ein neuer Beitrag von *bsommer* in der Anzeige verzeichnet wurde.

## 5. Fazit

Chat-Mitschnitte – durch Speicherung erzeugte statische Instanzen derjenigen Beitragssequenzen, die über einen Chat-Server verschickt oder auf den Teilneh-

merbildschirmen als Bildschirmverlaufsprotokolle angezeigt wurden – bilden bislang die zentrale Datengrundlage für empirische linguistische Untersuchungen zu den sprachlichen und kommunikativen Besonderheiten chatbasierter Kommunikation. Lässt man forschungsethische Fragen außer Betracht, so lassen sich Mitschnittsdaten einfach, kostengünstig und in großem Umfang erheben. Unter Berücksichtigung der technologischen Rahmenbedingungen (insbesondere der charakteristischen Prozedur für die Produktion und Übermittlung von Beiträgen sowie der Sequenzierung von Beiträgen durch den Chat-Server) kann Mitschnitten allerdings nicht derselbe Status und Quellenwert zuerkannt werden, der den intellektuell angefertigten Transkripten von Sprachdaten zukommt, die in der Gesprächsforschung zu Zwecken der Analyse mündlicher Diskurse angefertigt werden.

Gesprächstranskripte modellieren den durch sie beschriebenen Gegenstand und verfahren dabei selektiv, interpretativ und theoriegeleitet (Schmidt 2005:27-35; 69f.). Chat-Mitschnitte hingegen sind durch Speicherung erzeugte sekundäre Instanzen von (automatisch von einer Programmroutine generierten) Beitragssequenzen, dadurch *nicht-selektiv* (alles, was auf dem Bildschirm bzw. auf dem Server als Datum bezeugt ist, wird abgespeichert), *nicht-interpretativ* und *theoriefrei*. Zugleich dokumentiert sich in Mitschnitten ausschließlich der Wortlaut der *verschickten* Ergebnisse sprachlicher Produktion. Chat-Mitschnitte sind somit eine Aneinanderreihung von seitens der Kommunikanten herausgegebenen *Produkten*, deren Abfolge durch eine zwischengeschaltete vermittelnde Instanz unter Absehung von Kohärenzkriterien, thematischen oder handlungsemantischen Zusammenhängen hergestellt wurde. Beginn und Ende der diesen Produkten zugrunde liegenden Produktionstätigkeit werden nicht mitdokumentiert. Gerade solche Information stellt aber, zumindest für die Behandlung interaktionaler Phänomene in den dokumentierten Kommunikationsereignissen, eine wichtige Ressource dar. 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 die mit diesem Beitrag realisierte Handlung zur Vorkommunikation 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 Forschungsfragen, bei deren Bearbeitung es sich als empirisch unbefriedigend erweist, lediglich Artefakte sprachlicher Produktion und nicht die Zeitlichkeit individueller rezeptiver und produktiver Kommunikationsteilhabe unter die analytische Lupe nehmen zu können, kann die Miteinbeziehung multimodaler Beobachtungsdaten eine wesentliche Bereicherung darstellen: Während eine ausschließlich mitschnittsbasierte Analyse bei der interpretativen Rekonstruktion kommunikativen Austauschs ausgehend von einzelnen Produkten danach fragt, in welchen (handlungslogischen, thematischen) Bezügen diese zu den Produkten anderer Kommunikanten stehen (können), erschließt sich dem Chat-Forscher bei einer Analyse auf der Basis multimodaler Daten zu individuellen Teilnahmeaktivitäten zum einen der komplette Phänomenbereich ‚sprachliche Produktion‘; darüber hinaus stehen Daten zu den nichtverbalen Verhaltensäußerungen der Chat-Teilnehmer (insbesondere Blickrichtung, Mimik, Gestik, Körperpostur) zur Verfügung.

Kommunikationsteilhabe kann unter dieser Perspektive als eine Abfolge von Planbildungen und Planrealisierungen aufgefasst werden, wobei die Aufgabe von Plänen und die Adaption der Planbildung an einen punktuell als verändert wahrgenommenen Stand des Kommunikationsverlaufs keine Ausnahme darstellen.<sup>13</sup> Was als veräußerte sprachliche Handlung in Form eines Textbeitrags ins Protokoll gelangt und im Mitschnitt fixiert werden kann, kann Ergebnis verschiedenster Umplanungen sein und sich darüber hinaus auf einen wahrgenommenen Stand des Kommunikationsverlaufs beziehen, der mit dem von den Adressaten des Beitrags wahrgenommenen Stand nicht deckungsgleich ist. Fälle der parallelen Bearbeitung verschiedener Themen oder der zeitgleichen Abarbeitung verschiedener Handlungsmuster oder -musterpositionen durch zwei wechselseitig aufeinander orientierte Kommunikanten können auf diese Weise aufgedeckt werden. Daraus resultierende Auffälligkeiten – oder auch vermeintliche Unauffälligkeiten (vgl.

Beispiel 2) – in den Bildschirmverlaufsprotokollen und ihren Mitschnitten werden somit erklärbar. Welche der am Bildschirm angezeigten Beiträge zwei zeitgleich auf Kommunikationsteilhabe orientierte Chat-Teilnehmer zum selben Zeitpunkt bereits kennen und welche nicht (wie sich also der je individuell kognizierte Stand des Kommunikationsverlaufs interpersonal unterscheidet), wird rekonstruierbar. Wie ein Kommunikant vor seinem Bildschirm – nonverbal und/oder mündlich verbalisiert – auf einen wahrgenommenen Partnerbeitrag unmittelbar reagiert, wird sichtbar. Ob der Produktionsprozess, in dessen Verlauf ein in der Folge als Beitrag verschickter Text erarbeitet wird, kontinuierlich oder diskontinuierlich verläuft, und ob er Überarbeitungen aufweist, die einer zwischenzeitlichen Neuorientierung am Stand des Bildschirmverlaufsprotokolls geschuldet sind, wird beobachtbar.

## 6. Literatur

- Beißwenger, Michael (2007): Sprachhandlungskoordination in der Chat-Kommunikation. Berlin. New York: deGruyter (Linguistik – Impulse & Tendenzen 26).
- Brünner, Gisela / Graefen, Gabriele (1994): Einleitung: Zur Konzeption der Funktionalen Pragmatik. In: Gisela Brünner / Gabriele Graefen (Hg.): Texte und Diskurse. Methoden und Forschungsergebnisse der Funktionalen Pragmatik. Opladen: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 7-21.
- Ehlich, Konrad (1983): Text und sprachliches Handeln. Die Entstehung von Texten aus dem Bedürfnis nach Überlieferung. In: Aleida Assmann / Jan Assmann / Christof Hardmeier (Hg.): Schrift und Gedächtnis. Archäologie der literarischen Kommunikation I. München: Wilhelm Fink Verlag, 24-43.
- Ehlich, Konrad (1994): Funktion und Struktur schriftlicher Kommunikation. In: HSK 12.1, 18-41.
- Garcia, Angela Cora / Jacobs, Jennifer Baker (1998): The Interactional Organization of Computer Mediated Communication in the College Classroom. In: Qualitative Sociology 21 (3), 299-317.
- Garcia, Angela Cora / Jacobs, Jennifer Baker (1999): The Eyes of the Beholder: Understanding the Turn-Taking System in Quasi-Synchronous Computer-Mediated Communication. In: Research on Language and Social Interaction 32(4), 337-367.
- Herrmann, Theo / Grabowski, Joachim (1994): Sprechen. Psychologie der Sprachproduktion. Heidelberg. Berlin. Oxford: Spektrum.
- Hoffmann, Ludger (2004): Chat und Thema. In: Michael Beißwenger / Ludger Hoffmann / Angelika Storrer (Hg.): Internetbasierte Kommunikation. Olden-

---

13 Vgl. hierzu ausführlich Beißwenger (2007:113-182, 220-285 u. 367-465), in kondensierter Form ebd.:276-285.

- burg: Redaktion OBST (Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie 68), 103-122. Ergänzte Version als Online-Ressource unter [http://home.edo.uni-dortmund.de/~hoffmann/PDF/Chat\\_Thema1.pdf](http://home.edo.uni-dortmund.de/~hoffmann/PDF/Chat_Thema1.pdf) (26.10.2007).
- [HSK 12.1] Schrift und Schriftlichkeit. Writing and Its Use. Ein interdisziplinäres Handbuch internationaler Forschung. Hg. v. Hartmut Günther / Otto Ludwig. 1. Halbbd. Berlin. New York: deGruyter (Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 12.1).
- Hufschmidt, Jochen / Mattheier, Klaus J. (1976): Sprachdatenerhebung. Methoden und Erfahrungen bei sprachsoziologischen Feldforschungen. In: Wolfgang Viereck (Hg.): Sprachliches Handeln. München: Wilhelm Fink Verlag, 105-138 u. 360-361.
- Jones, Rodney (2001): Beyond the Screen. A Participatory Study of Computer Mediated Communication Among Hong Kong Youth. Paper presented at the Annual Meeting of the American Anthropological Association Nov. 28 - Dec. 2, 2001. WWW -Ressource: <http://personal.cityu.edu.hk/~enrodney/Research/ICQPaper.doc> (26.10.2007).
- Koch, Peter / Oesterreicher, Wulf (1985): Sprache der Nähe – Sprache der Distanz. Mündlichkeit und Schriftlichkeit im Spannungsfeld von Sprachtheorie und Sprachgeschichte. In: Romanistisches Jahrbuch 36, 15-43.
- Koch, Peter / Oesterreicher, Wulf (1994): Schriftlichkeit und Sprache. In: HSK 12.1, 587-604.
- Markman, Kris (2006): Computer-Mediated Conversation: The Organization of Talk in Chat-Based Virtual Team Meetings. Dissertation, University Texas at Austin. Abstract online unter <http://linguistlist.org/issues/17/17-1709.html> (26.10.2007).
- Ogura, Kanayo / Nishimoto, Kazushi (2004): Is a Face-to-Face Conversation Model Applicable to Chat Conversations? Paper presented at the Eighth Pacific Rim International Conference on Artificial Intelligence (PRICAI2004). WWW -Ressource: <http://ultimavi.arc.net.my/banana/Workshop/PRICAI2004/Final/ogura.pdf> (26.10.2007).
- Rau, Cornelia (1994): Revisionen beim Schreiben. Zur Bedeutung von Veränderungen in Textproduktionsprozessen. Tübingen: Niemeyer (Reihe Germanistische Linguistik 148).
- Schmidt, Thomas (2005): Computergestützte Transkription. Modellierung und Visualisierung gesprochener Sprache mit texttechnologischen Mitteln. Frankfurt a.M.: Peter Lang (Sprache, Sprechen und Computer 7).
- Storrer, Angelika (2007): Chat-Kommunikation in Beruf und Weiterbildung. In: Der Deutschunterricht 1/2007, 49-61.
- Vronay, David / Smith, Marc / Drucker, Steven (1999): Alternative interfaces for chat. In: Proceedings of the 12th annual ACM symposium on User interface software and technology (CHI Letters 1,1), 19-26.
- Wichter, Sigurd (1991): Zur Computerwortschatz-Ausbreitung in die Gemeinsprache. Elemente der vertikalen Sprachgeschichte einer Sache. Frankfurt a.M.: Peter Lang (Germanistische Arbeiten zur Sprache und Kulturgeschichte 17).
- Wrobel, Arne (1995): Schreiben als Handlung. Überlegungen und Untersuchungen zur Theorie der Textproduktion. Tübingen: Niemeyer (Reihe Germanistische Linguistik 158).

## 7. Transkripte im Netz

Auf der Seite <http://www.michael-beisswenger.de/sprachhandlungskoordination/> werden ausgewählte Transkripte von Chat-Teilnahme-Ereignissen, die nach den in Abschnitt 3 dieses Beitrags beschriebenen Konventionen erstellt wurden, wahlweise als PDF- oder Word-Datei zum Download zur Verfügung gestellt.

Dr. Michael Beißwenger  
Technische Universität Dortmund  
Institut für deutsche Sprache und Literatur  
D-44221 Dortmund  
E-Mail: [michael.beisswenger@uni-dortmund.de](mailto:michael.beisswenger@uni-dortmund.de)