

*Michael Beißwenger & Angelika Storrer*

## Chat-Szenarien für Beruf, Bildung und Medien

- 1 Chat-Einsatz in Beruf, Bildung und Medien:  
Potenziale und Herausforderungen
- 2 Chat-Szenarien: Spezifikationen für die strukturierte  
Nachbildung von Diskursen
  - 2.1 Beschreibung des Diskurs-Szenarios
  - 2.2 Wahl des Chat-Werkzeugs
  - 2.3 Formulierung geeigneter konversationsstrategischer  
Festlegungen
  - 2.4 Testen und Evaluieren
- 3 Ausblick
- 4 Literatur

### 1 Chat-Einsatz in Beruf, Bildung und Medien: Potenziale und Herausforderungen

Lange galt der Chat im Internet nur als Medium für Plauderei und Flirt. Inzwischen wird die neue Kommunikationsform allerdings immer häufiger auch in „seriösen“ Anwendungsszenarien eingesetzt. Dabei zeigt sich, dass Chat-Umgebungen, wie sie bei so genannten „Plauder“-Chats bereitgestellt werden, nicht ohne Veränderungen für Nutzungskontexte übernommen werden können, in denen eine möglichst strukturierte Abwicklung kommunikativen Austauschs notwendig und erwünscht ist. Um die Potenziale chatbasierter Kommunikation (zeitliche und finanzielle Ökonomie, Persistenz des Kommunikationsverlaufs, Niedrigschwelligkeit, Vernetzbarkeit mit anderen internetbasierten Informations- und Kommunikationsangeboten) effizient nutzen zu können, bedarf es einer Kombination aus technischen Funktionen und konversationsstrategischen Konzepten, die für die jeweils anvisierten sozialen Handlungsbereiche (z.B. Beratung, Lehren/Lernen, Community-Bildung) und Interaktionsformate (z.B. 1:1- oder 1:n-Beratungsgespräch, n:1-Befragung, n:m-Seminardiskussion) einen geeigneten Rahmen schafft, der es erlaubt, die sozialen und konversationellen Strukturierungsprinzipien funktional vergleichbarer mündlicher Diskursarten nachzubilden.

Derzeit existieren zwar noch keine Fertiglösungen für die „rechte Mischung“ technischer Funktionen und konversationsstrategischer Konzepte für spezialisierte Einsatzbereiche der Chat-Technologie. Allerdings gibt es bereits eine Vielzahl an Erfahrungen mit einzelnen Chat-Werkzeugen, Konversationsstrategien und Moderationstechniken sowie Innovationen im Bereich der technischen Weiterentwicklung von Chat-Werkzeugen. Diese auszuwerten und differenziert zu erproben verspricht Gewinn für künftige Anwendungen, dies unter anderem auch im Hinblick auf eine Ermittlung der erforderlichen E-Kompetenzen, welche bei Organisatoren, Moderatoren und Nutzern entsprechender Anwendungen sichergestellt oder aufgebaut werden müs-

sen.<sup>1</sup> Im Folgenden seien einige Anwendungsbereiche umrissen, in denen man zunehmend mit dem Einsatz von Chat-Angeboten experimentiert, wobei sich auch schon viel versprechende „Good Practice“-Beispiele herausgebildet haben.

- (1) *Lehren und Lernen im „Virtual Classroom“ und im Rahmen von Blended Learning-Szenarien:* Im Bildungsbereich ist der Chat vielfältig einsetzbar: Will der Dozent Schmidt von der Universität Dortmund mit seiner Fachkollegin Müller von der Universität Tübingen ein gemeinsames Seminar abhalten, so kann er mit Hilfe geeigneter Chat-Werkzeuge die Studierenden beider Standorte in einem „Virtual Classroom“ zusammenführen. Gleiches gilt für Qualifizierungsmaßnahmen mit geographisch verteilten Lernergruppen in der betrieblichen Weiterbildung. In „Blended Learning“-Konzepten, bei denen Präsenz- und Online-Phasen miteinander kombiniert und aufeinander bezogen sind, können Chat-Plattformen beispielsweise für die Durchführung punktueller „Events“ (etwa eines kollektiven Interviews mit einem externen Experten oder didaktischer Rollenspiele) und zur Koordination von Arbeits- und Projektgruppen eingesetzt werden. (Zum Chat-Einsatz im eLearning siehe ausführlich Bremer i.d.B., zu Strukturierungsmöglichkeiten Mühlpfordt & Wessner i.d.B. sowie Naumann i.d.B., zu Tutorierungskonzepten Zumbach & Spraul i.d.B., zur Notwendigkeit einer Anpassung der verwendeten Technologie an die Erfordernisse des Lernprozesses und die Bedürfnisse der Lerner Linder & Wessner i.d.B.<sup>2</sup> sowie die Beiträge in Münzer & Linder (Hrsg.) 2004).

Weitere Einsatzformen von Chat in Lehr-/Lernkontexten bestehen in der Beratung und Tutorierung von Lernergruppen („virtuelle Sprechstunden“), in der Unterstützung kooperativer Aufgabenbearbeitung (z.B. Brainstorming, siehe Schümmer & Haake i.d.B.) oder in der Bereitstellung von Plattformen für kommunikativen Austausch im Rahmen selbstgesteuerten Lernens wie z.B. dem Fremdsprachentraining: Chaterfahrene Studierende vereinbaren „Chat-Tandems“ mit Studierenden in Frankreich oder Japan, um sich über die getippte Konversation gegenseitig bei der Einübung kommunikativer Praxis in der jeweiligen Fremdsprache zu unterstützen. (Zu Formen des Chat-Einsatzes im Fremdsprachenunterricht siehe Apfelbaum i.d.B. und Kilian i.d.B.).

- (2) *Beratungskontexte und Wissenskommunikation:* Chat bietet im Vergleich zu persönlichen Beratungsgesprächen vor Ort eine niedrigschwellige Möglichkeit der unverbindlichen Kontaktaufnahme zu Beratungsinstitutionen. Entscheidend für diese Niedrigschwelligkeit ist die Möglichkeit, unter einem frei wählbaren Pseudonym in die Kommunikation einzutreten. Insbesondere bei heiklen Beratungsanliegen stellt dies einen Mehrwert dar, der Ratsuchenden zunächst einmal das Sondieren in Frage kommender Institutionen erleichtert und es den Online-Beratern erlaubt, Ratsuchenden bedarfsgerecht geeignete (Offline-)Beratungs-

1 Wenn wir hier und im Folgenden generisch auf Personengruppen („Moderatoren“, „Nutzer“, „Teilnehmer“) referieren, so schließt die durchgängig verwendete maskuline Form die Moderatorinnen, Nutzerinnen, Teilnehmerinnen etc. stets mit ein.

2 Das Kürzel „i.d.B.“ bei Literaturverweisen steht hier und im Folgenden für „in diesem Band“.

und Therapiemöglichkeiten zu empfehlen (zu einem Modellprojekt mit psychosozialem Beratungsangebot siehe van Eckert i.d.B.). Gegebenenfalls kann hierbei, insbesondere bei Mehrpersonenberatungen mit terminlicher Beschränkung der Beteiligten, auch die Persistenz des Logfiles als Mehrwert genutzt und die Kommunikation nicht ausschließlich synchron, sondern auch asynchron weiterentwickelt werden (ein Beispiel hierfür beschreiben Beer & Breuer i.d.B.). Auch für den Bereich der (nicht institutionalisierten) Wissenskommunikation zu Sachthemen (z.B. in thematisch orientierten IRC-Communities) stellt Chat eine Möglichkeit dar, durch den Austausch mit Gleichgesinnten schnell und effizient an aktuell benötigte Informationen zu gelangen (siehe z.B. Döring & Pöschl i.d.B.).

- (3) *Unterstützung von Arbeits- und Geschäftsprozessen:* In Zeiten knapper Kassen wird das kostengünstige Medium Chat auch zunehmend eine ernsthafte Alternative zum Treffen in „Real Life“. Sowohl die interne Kommunikation global agierender Unternehmen als auch der Austausch geographisch verteilter Forscher- und Projektgruppen lässt sich durch geeignete Chat-Anwendungen ökonomisieren: Anstatt zeit- und kostenintensive Bahn- oder Flugreisen zu unternehmen, können Teile bestimmter Koordinations- und Kommunikationsprozesse von den beteiligten Akteuren bequem vom eigenen Bildschirmarbeitsplatz aus erledigt werden. Gegenüber Videokonferenzen ist die Nutzung von Chat-Angeboten technisch relativ einfach zu bewältigen. Gegenüber dem Telefon bieten Chat-Anwendungen den Vorteil, dass Mehrpersonen-Dialoge bei Konzeption eines geeigneten Settings effizienter organisiert werden können. Weiterhin besticht der schriftbasierte Chat dadurch, dass unmittelbar nach Ende einer chatbasierten Arbeitsbesprechung oder Planungssitzung ein schriftliches Wortlaut-Protokoll vorliegt, das als Grundlage für die Anschlusskommunikation dienen kann. Herausforderungen stellen sich für den Einsatz von Chats im Arbeits- und Geschäftsbereich dadurch, dass die Authentizität der Chat-Partner gewährleistet werden muss (zur Authentizitäts- und Vertrauensproblematik siehe z.B. Büffel i.d.B.). Weiterhin muss das gewählte Setting den Zielsetzungen der Beteiligten angemessen sein: Bei chatbasierten Informationsangeboten von Unternehmen für potenzielle Stellenbewerber etwa muss sichergestellt werden, dass sowohl den Bedürfnissen der Adressatengruppe als auch den Besonderheiten der Kommunikationsform Chat Rechnung getragen wird (siehe z.B. Puck & Exter i.d.B.). Dass beim Chat-Einsatz in der interkulturellen Kommunikation im Arbeits- und Geschäftsbereich auch kulturspezifische Formen des interpersonalen Umgangs zu berücksichtigen sind, um Missverständnisse zu vermeiden, zeigt Otten (i.d.B.).
- (4) *Chat-Events im Medienkontext:* Im journalistischen Bereich sind Chat-Anwendungen in den letzten Jahren als Rückkanal zu Rundfunk und Fernsehen sowie als Medien zur politischen Diskussion und Meinungsbildung prominent geworden. Viele TV-Formate – sowohl „Daily Soaps“ als auch Magazine zu Sachthemen – stellen in ihren WWW-Auftritten Chat-Umgebungen bereit, in denen Zuschauer über Themen und Entwicklungen aus den aktuellen Sendungen diskutieren können. Daneben finden sich zunehmend Infotainment-Konzepte, in welchen Chat-

Angebote unmittelbar mit TV-Sendungen und Medienereignissen verknüpft werden. Beispiele dafür sind Chat-Diskussionen mit Experten aus Politik und Wirtschaft in Anschluss an die TV-Talkrunden mit Sabine Christiansen oder sendungsbegleitende Chats, wie sie beispielsweise unter dem Titel „InterNetzer“ mit Günter Netzer zeitgleich zu Liveübertragungen ausgewählter Fußballspiele während der Fußball-WM 2002 veranstaltet wurden. Eine ganz neue Form journalistischer Angebote zur politischen Information und Meinungsbildung sind die „Polit-Chats“: Spitzenpolitiker stehen hierbei zu vorher angekündigten Terminen in einer Chat-Umgebung Rede und Antwort oder führen moderierte Streitgespräche, die von WWW-Nutzern live mitverfolgt und kommentiert werden können. Beispiele hierfür sind die Angebote von *politik-digital.de* oder *heise-online.de* (zu den Besonderheiten von „Polit-Chats“ siehe Diekmannshenke 2001, 2004 und Diekmannshenke i.d.B.).

Die sprachlichen und kommunikativen Besonderheiten der Chat-Kommunikation sind in der linguistischen Forschung zum Thema mittlerweile recht gut dokumentiert.<sup>3</sup> Manche dieser Besonderheiten, die bei der informellen Plauderei im Freizeitbereich reizvoll sein können, werden im „seriösen“ Chat-Einsatz in den Bereichen Beruf, Bildung und Medien als störend empfunden. So bieten beispielsweise die meisten Chat-Werkzeuge kein System der „Rederechtvergabe“: Jeder Chatter kann jederzeit eigene Beiträge formulieren und abschicken, die dann vom Chat-Server nach der chronologischen Reihenfolge ihres Eingangs sequenziert und an die Clients der Adressaten übermittelt werden. Im entstehenden Chat-Protokoll führt dies nicht selten zur Überkreuzung von Beiträgen, die unterschiedlichen Konversationssträngen zugehören, sowie zu Mehrdeutigkeiten in der Zuordnung von Beiträgen zu Themen oder Sprachhandlungsmustern (vgl. Storrer 2001: 452ff.; Beißwenger 2003). Nicht nur Chat-Neulinge, sondern auch geübte Chat-Nutzer haben daher in gut besuchten Chat-Umgebungen oftmals Mühe, den Überblick zu behalten, die für sie relevanten Beiträge herauszufiltern und aufeinander zu beziehen. Es entstehen chat-typische Probleme der Kohärenzbildung, die in Plauderchats sogar ihren spezifischen Reiz haben mögen, in der themen- und zielfokussierten Kommunikation aber eher hinderlich sind (vgl. Herring 1999, Cornelius 2001). Für manche Probleme haben die Chatter bereits Lösungsstrategien gefunden, deren Kenntnis den „kompetenten“ Chatter vom Chat-Novizen abheben (zur Chat-Kompetenz vgl. Naumann i.d.B.). Hierzu gehört beispielsweise das Aufsplitten längerer Beiträge in kleinere „Häppchen“ (Chunks), die es verhindern, dass der Kommunikationspartner zu lange vor einem leeren Bildschirm auf eine Antwort oder Reaktion warten muss. Aufgrund der Intransparenz der Beitragsproduktion ist dabei allerdings nie eindeutig ersichtlich, ob der Kommunikationspartner seinen auf Chunks verteilten „Redebeitrag“ abgeschlossen hat, oder ob er noch an einer Fortsetzung arbeitet. Um die hieraus resultierenden chattypischen Überschneidungen und

3 Als Überblick seien genannt: Runkehl et al. (1998), Beißwenger (2000), Crystal (2001); eine ausführliche Bibliographie zum Thema findet sich unter: <http://www.chat-bibliography.de/>. In diesem Band beschäftigen sich insbesondere die Beiträge von Apfelbaum, Beißwenger, Kilian, Sassen, Stein und Zitzen mit linguistischen Aspekten.

Überkreuzungen von Kommunikationsbeiträgen zu vermeiden, lassen sich Konventionen für Fortsetzungssignale (oft drei Punkte am Ende eines noch fortgeführten Beitragschunks) oder für eine explizite Turnendemarkierung einführen (vgl. Storrer 2001a: 15f.).

Die im vorigen Abschnitt beschriebenen Besonderheiten der Chat-Kommunikation sind der Grund dafür, dass es für die meisten der oben genannten Anwendungsbereiche nicht ausreicht, einfach ein Chat-Werkzeug bereitzustellen und alles weitere den Nutzern zur „ad hoc“-Bewältigung zu überlassen. Chat-Werkzeuge liefern per se nur rudimentäre Hilfestellungen für ein effizientes Interaktionsmanagement, da ihnen – im Gegensatz sowohl zu Face-to-face-Gesprächen als auch zu Telefon- oder Videokonferenzen – zentrale Mechanismen für die Steuerung von Sprachhandlungen, z.B. ein exklusives Äußerungsrecht und die lineare Sequenzierung, fehlen (vgl. Beißwenger 2003, Beißwenger i.d.B.). Um die Potenziale der Chat-Kommunikation für Kontexte nutzbar zu machen, in denen eine möglichst strukturierte Abwicklung kommunikativen Austauschs angestrebt wird, sollten idealiter sowohl die technischen Funktionen als auch die kommunikativen Strategien und Konventionen an die jeweiligen sozialen Handlungsbereiche (z.B. Beratung, Lehren/Lernen, Community-Bildung) und Interaktionsformate (z.B. 1:1- oder 1:n-Beratungsgespräch, n:1-Befragung, n:m-Seminar-diskussion) angepasst werden. Hierzu existieren derzeit zwar noch keine Fertiglösungen. Wie die Beiträge in diesem Band dokumentieren, gibt es jedoch innovative technische Ideen bei der Entwicklung dezidierter Chat-Werkzeuge und eine wachsende Zahl von Erfahrungen, die mit dem Einsatz einfacher und technisch komplexer Chat-Werkzeuge und mit speziell auf die neue Kommunikationsform zugeschnittenen kommunikativen Strategien gesammelt wurden. Auf dieser Basis lassen sich erste Aussagen dazu treffen, wie technische Funktionen, kommunikative Strategien und Moderations- bzw. Chat-Kompetenzen der Nutzer den Erfolg des Chat-Einsatzes positiv oder negativ beeinflussen können. Der im Folgenden beschriebene Ansatz möchte diese Erfahrungen systematisieren, indem er Leitlinien für die Spezifikation von Chat-Umgebungen vorgibt, mit denen das Potenzial der aktuell verfügbaren technischen und konversationsstrategischen Möglichkeiten möglichst optimal ausgeschöpft werden kann.

## 2 Chat-Szenarien: Spezifikationen für die strukturierte Nachbildung von Diskursen

Ausgangspunkt des im Folgenden skizzierten Ansatzes ist die Annahme, dass Diskursarten – z.B. Beratung, Diskussion, Interview – jeweils charakteristische Merkmale und Strukturen aufweisen. Diese beeinflussen maßgeblich die kommunikativen Strategien und Erwartungen der Chat-Teilnehmer, wenn sie in Chat-Umgebungen beraten, diskutieren oder ein Interview führen. Für die Nachbildung einer bestimmten Diskursart im Chat ist es deshalb zielführend, funktionale Pendanten zu den grundlegenden Strukturierungskonzepten mündlicher Diskursarten zu schaffen, und die besonderen sozialen und konversationellen Rahmenbedingungen, die für einzelne Diskursarten prägend sind, in einer Weise nachzubilden, die es erlaubt, ihre Strukturierungsleistung in einer Kom-

munikationsumgebung zu nutzen, die von alltagsweltlichen sozialen Rollenkonstellationen zunächst nicht (oder zumindest nicht unmittelbar) tangiert wird.

Um diese recht abstrakte Anforderung in „handliche“ Leitlinien zu übersetzen, möchten wir im Folgenden eine Methode zum Entwurf von Chat-Szenarien vorstellen, die das Potenzial der neuen Kommunikationstechnologie für einen gegebenen Zweckbereich (Beratung, Diskussion etc.) möglichst effizient abschöpft. Unter einem *Chat-Szenario* verstehen wir eine Spezifikation für eine Chat-Umgebung<sup>4</sup>, in der technische und konversationsstrategische Parameter auf die pragmatischen Anforderungen einer bestimmten Diskursart hin abgestimmt und in Bezug auf die Zwecksetzung des Chat-Einsatzes hin optimiert sind. Dabei werden zunächst die wesentlichen Parameter und Strukturen der zugrunde liegenden mündlichen Diskursart in einem Diskurs-Szenario erfasst (vgl. 2.1). Dieses Diskurs-Szenario bildet den Ausgangspunkt für die Nachbildung der Parameter und Strukturen im darauf bezogenen Chat-Szenario. Für eine derartige Nachbildung gibt es meist mehrere Optionen, in denen sich die technischen Funktionen des Chat-Werkzeugs und die konversationsstrategischen Optionen des Interaktionsmanagements wechselseitig bedingen. Die Regulierung des Sprecherwechsels kann beispielsweise sowohl unter Nutzung spezifischer Funktionsmerkmale des gewählten Chat-Werkzeugs als auch durch Rahmung der Funktionen des Werkzeugs durch Konventionen zu ihrer Verwendung erfolgen. In aller Regel sind Chat-Umgebungen für spezialisierte Anwendungskontexte allerdings nie ausschließlich über die Bereitstellung bestimmter technischer Funktionen oder ausschließlich konventionell konstituiert, sondern durch eine Kombination aus beidem: Bestimmten technischen Funktionsmerkmalen werden durch Einführung von Regeln pragmatische Funktionen zugeordnet, andere Funktionsmerkmale werden zur Unterstützung konventionell eingeführter konversationsstrategischer Festlegungen genutzt. Je nach dem, welchen Anforderungen eine Chat-Umgebung genügen soll und wie stark die Strukturierung des Kommunikationsaufkommens technisch reguliert oder der Kooperation der Beteiligten überantwortet werden soll, lassen sich dabei *technisch-restriktive* von eher *kooperationsorientierten Konzepten* unterscheiden: Ein prominentes technisch-restriktives Konzept findet sich beispielsweise in den vielfältigen Politiker-/Prominenten-/Expertenchats mit großen und wechselnden Teilnehmerzahlen (z.B. im *Salon Politique* von *politik-digital.de*; zur Funktionsweise vgl. Beißwenger 2003: 220ff.); stark kooperationsorientiert ist hingegen etwa das Tübinger Konzept für „virtuelle Seminare“ (vgl. Lemnitzer & Naumann 2001; Naumann i.d.B.) oder auch das Dortmunder Konzept für didaktische Quizrunden (vgl. Beißwenger, Lemnitzer & Storrer 2003). Wegen des Wechselspiels von technischen Funktionen und konversationsstrategischen Festlegungen ist die von uns vorgenommene Trennung der Schritte „Wahl des Chat-Werkzeugs“ (vgl. 2.2.) und „Formulierung geeigneter konversationsstrategischer Festlegungen“ (vgl. 2.3) rein analytischer Natur. In der Praxis ist der Entwurf von Chat-Szenarien, wie wir in 2.4. unter dem Punkt „Testen und Evaluieren“ weiter ausführen, ein zyklischer Prozess.

---

4 Die Unterscheidung zwischen *Chat-Systemen* (*Chat-Werkzeugen*) und den auf ihrer Grundlage definierten *Chat-Umgebungen* ist in Beißwenger (i.d.B.: Abschnitt 3) motiviert.

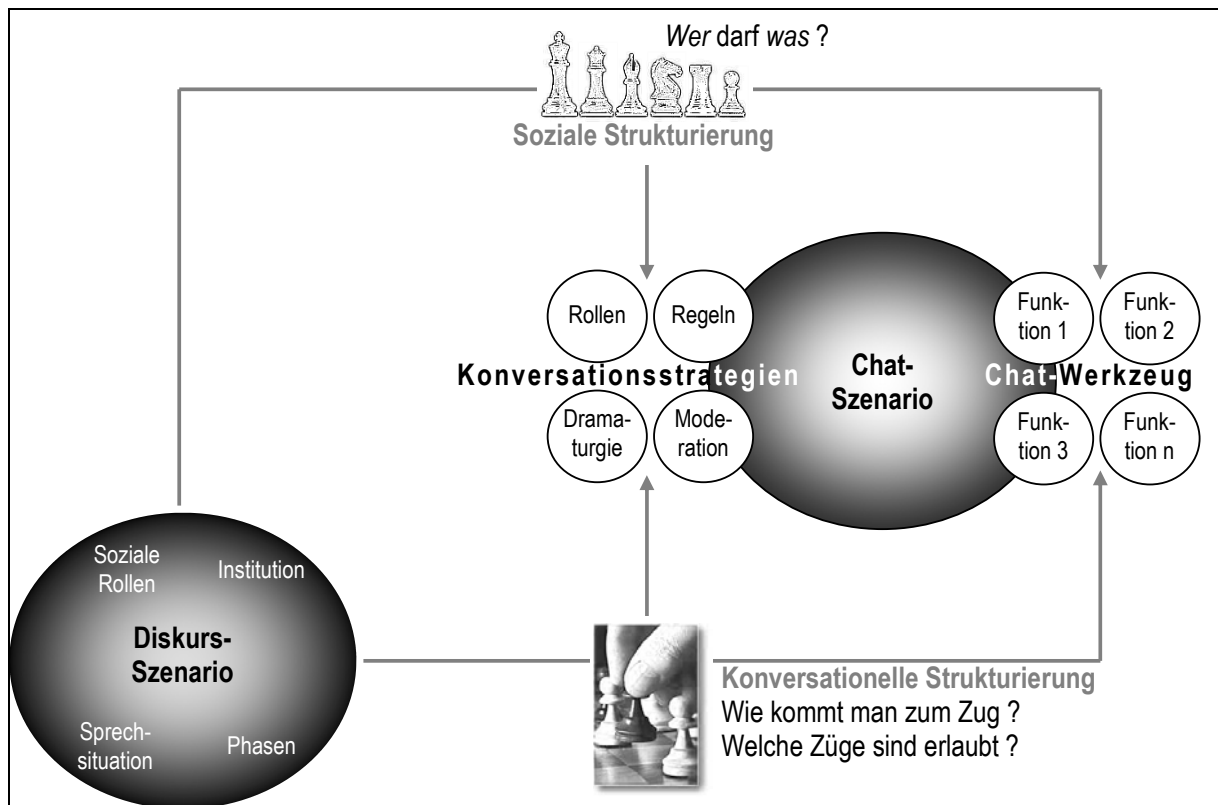


Abb. 1: Teilaufgaben und Parameter bei der Konzeption von Chat-Szenarien.

Abbildung 1 visualisiert die Komponenten und Prozesse, die beim Entwurf von Chat-Szenarien eine Rolle spielen. Es zeigt sich, dass es bei der chatbasierten Nachbildung von Diskursen zwei übergreifende Aspekte gibt, die unabhängig von der Diskursart stets eine Rolle spielen:

1. Der Aspekt der *sozialen Strukturierung*: In Chat-Umgebungen müssen zunächst fundamentale Strukturierungsmechanismen des Diskurses unter den Maßgaben der ganz oder teilweisen Unverbindlichkeit und Pseudonymität des Agierens im Netz re-etabliert werden: Es muss gewährleistet sein, dass die Kommunikationsbeteiligten einander hinsichtlich der von ihnen eingenommenen sozialen Rollen problemlos identifizieren können. Da der soziale bzw. institutionelle Kontext, in welchem Diskurse des betreffenden Typs im Alltag üblicherweise stattfinden, im Chat nicht ohne weiteres (oder zumindest nicht in ähnlich zwingender Weise) präsent gemacht werden kann, müssen die entsprechenden Rollen und die daran geknüpften kommunikativen Befugnisse den Beteiligten transparent gemacht werden.
2. Der Aspekt der *konversationellen Strukturierung*: Es müssen kommunikative Rahmenbedingungen geschaffen werden, die es erlauben, die Aktivitäten der Kommunikationsbeteiligten für ihre Kommunikationspartner insoweit antizipierbar zu machen, dass die Abfolge kommunikativer Züge im Bildschirmprotokoll der Abfolge von Positionen innerhalb der Handlungsmuster entspricht, die durch sie realisiert werden. Es gilt also die für Plauderchats typischen Überschneidungen und Überkreuzungen von Sprachhandlungsmustern möglichst zu vermeiden. Hierzu gehört auch, dass ein Teilnehmer, wenn er mit der Ausführung eines

kommunikativen Zuges befasst ist, diesen idealiter bis zum geplanten Abschlusspunkt realisieren kann, ohne dass (z.B. weil er die textuelle Repräsentation seines Zuges aus Ökonomiegründen auf mehrere Beiträge verteilt) in der Zwischenzeit ein anderer Teilnehmer seinerseits die Ausführung eines (im Muster sequenziell nachgeordneten oder einem anderen Muster zugehörigen) Zuges aufnimmt. Weiterhin sind die Anzahl der für Chat-Veranstaltungen des anvisierten Typs zu erwartenden Teilnehmer sowie der Grad der Bekanntheit der Teilnehmer untereinander zu berücksichtigen. Eine hohe Anzahl von Teilnehmern, die sich nicht oder nur wenig bekannt sind, kann ein weitaus restriktiveres Setting (mit Möglichkeiten zur technischen Regulierung des Kommunikationsaufkommens sowie zur Sanktionierung einzelner Teilnehmer) nahe legen als eine überschaubare Anzahl von Teilnehmern, die sich einigermaßen bekannt sind oder die zumindest über die Anbindung an eine realweltliche Institution (z.B. die Universität im Rahmen eines chat-unterstützten Seminars) zu kooperativem Verhalten angehalten werden können.

Im Folgenden diskutieren wir die Überlegungen, die in den einzelnen Schritten angestellt werden müssen, und die Optionen, die für entsprechende Wahlentscheidungen zur Verfügung stehen.

## 2.1 Beschreibung des Diskurs-Szenarios

Im Diskurs-Szenario werden diejenigen Parameter erfasst und beschrieben, die für die Nachbildung der Diskursart im Chat-Szenario maßgeblich sind. Hierfür sind die folgenden Fragen zentral:

1. *Inwieweit ist die Aushandlung der Rederechtsabfolge zwischen den Kommunikanten durch bestimmte soziale (ggf. institutionell bedingte) Rollenkonstellationen und daran geknüpfte Status zur Interaktionssteuerung bedingt?* Ein Seminarleiter oder ein Moderator einer Diskussion hat eine zentrale Funktion bei der Vergabe des Rederechts, die er zeitweise an andere delegieren kann, z.B. indem ein Referent auch die Diskussionsleitung übernimmt, die aber qua Rolle standardmäßig ihm zusteht.
2. *In welche Phasen lassen sich Diskurse des anvisierten Typs typischerweise gliedern (z.B. bei Beratungsgesprächen in die Phasen *Anliegensklärung*, *Anliegens-thematisierung*, *Lösungsbildung* und *Planbildung*)?* Zu vielen Diskursarten hat die Text- und Gesprächslinguistik bereits Modelle für Gesprächsphasen entwickelt, an denen man sich orientieren kann (vgl. z.B. die diskursartenbezogenen Beiträge in Heinemann & Sager 2001).
3. *An welche Rollen (z.B. eine Berater- oder Gesprächsleiterrolle) ist der Wechsel von einer Diskursphase zur nächsten üblicherweise geknüpft und auf welche Weise wird der Phasenwechsel (sprachlich) eingeleitet?* In Seminargesprächen beispielsweise wird der Übergang vom Vortrag zur anschließenden Diskussion vom Seminarleiter durch entsprechende Ankündigung initiiert, beim Supportgespräch an der Telefon-Hotline wird der Übergang von der Gesprächseröffnung



zur Anliegenklärung üblicherweise durch entsprechende lenkende (und thematisch vorstrukturierende) Fragen des Support-Mitarbeiters eingeleitet.

4. *Welche Typen von Sprachhandlungsmustern spielen in Diskursen des anvisierten Typs eine Rolle (z.B. Aufgabenstellung → Lösungsversuch → Bewertung; Frage → Antwort; Frage → Rückfrage → Klärung → Antwort)?* Auch in diesem Bereich liegen bereits verschiedene Analysen aus der linguistischen Diskursforschung vor (vgl. z.B. Weigand 2003 und die Überblicksartikel in Heinemann & Sager 2001).
5. *Welche Rolle spielen in Diskursen des anvisierten Typs die Sprechsituation und der mit ihr gegebene situative Bezugs- und Verweisraum?* Wie relevant sind z.B. Zeigegesten, verbale und nonverbale Bezugnahmen auf bereitstehende Objekte und Materialien (z.B. Tafelanschrieb, Kartenmaterial, Konstruktionsmodell im Rahmen von Lehr- und Schulungssituationen) bzw. auf räumliche oder soziale Sprecher-Hörer-Konstellationen im Kontext der anvisierten Diskursart?

Auf der Grundlage dieser im Diskurs-Szenario erfassten Parameter gilt es nun, ein Zusammenspiel von technischen Funktionen und kommunikationsstrategischen Festlegungen zu finden, das den Anforderungen des Anwendungszwecks möglichst optimal gerecht wird.

## 2.2 Wahl des Chat-Werkzeugs

Eine wichtige Rolle bei der Konzeption des Chat-Szenarios spielt die Wahl des Chat-Werkzeugs sowie dessen Funktionsumfang. Hier ist zunächst zu entscheiden, ob man ein Standard-Chat-Werkzeug einsetzen möchte oder aber ein System, welches hinsichtlich seiner Funktionen speziell auf die Anforderungen einer bestimmten Diskursart (z.B. kollektives Experten-/Prominenten-/Politiker-Interview mit anonymen WWW-Nutzern als Fragestellern) zugeschnitten ist. Die Entscheidung wirkt sich maßgeblich darauf aus, auf welche Weise sich die benannten Anforderungen am besten umsetzen lassen und welche weiteren Planungen notwendig sind, um das anvisierte Diskurs-Szenario in strukturierter Form für den Chat adaptieren zu können. Man muss nicht zwangsläufig ein spezialisiertes Chat-Werkzeug verwenden – in vielen Kontexten kann sehr wohl mit einem Standard-Werkzeug gearbeitet werden, sofern es bestimmte Mindestanforderungen wie z.B. Persistenz des Kommunikationsverlaufs oder Registrierung von Teilnehmern erfüllt. Allerdings muss dann meist mehr Sorgfalt in die Konzeption der Konversationsstrategien gelegt werden als bei einem Werkzeug, welches – z.B. durch Funktionen zur exklusiven Vergabe des „Senderechts“ durch einen Moderator – bestimmte technische Strukturierungshilfen bereits umfasst. Wichtig sind auch die Anforderungen an das Zeigen und Verweisen auf Gesprächsgegenstände (Aspekt 5 des Fragekatalogs in 2.1). Wenn es z.B. in der Anwendung darum geht, sich über Bezugspunkte auf Kartendaten oder Satellitenbildern auszutauschen (wie etwa im *geoTalk*-Projekt, vgl. Harnoncourt et al. i.d.B.), ist es sicher sinnvoll, ein Chat-Werkzeug zu wählen, das eine freie räumliche Positionierung von Beiträgen in einem zweidimensionalen Anzeigebereich erlaubt, der seinerseits wiederum mit einer Kar-

tengrafik unterlegt werden kann. Steht aber ein solches Werkzeug nicht zur Verfügung, sondern lediglich ein Standard-Werkzeug mit schriftrollenartigem Bildschirmprotokoll, so lassen sich auch Konversationsstrategien schaffen, die festlegen, wie man auf die Punkte einer in Rede stehenden Karte (die z.B. auf einem separaten Whiteboard, auf einer Website oder als Offline-Hilfsmittel zur Verfügung steht) sprachlich in einer Weise Bezug nimmt, die explizit genug ist, um von den Kommunikationspartnern eindeutig nachvollzogen werden zu können.

Je nach anvisiertem Diskurs-Szenario, erwarteter Teilnehmerzahl und dem Grad sozialer Verbindlichkeit zwischen den Nutzern kann es hilfreich sein, nicht nur die Funktionen des verwendeten Chat-Werkzeugs durch konventionelle Festlegungen zu rahmen. Umgekehrt kann man auch konventionell eingeführten Strukturierungshilfen durch technische Hilfsmittel wie die folgenden absichern:

- Visuelle Unterscheidung von Kommunikantenrollen durch festgelegte (nicht individuell änderbare) Anzeigefarben für deren Chat-Beiträge im Bildschirmprotokoll (z.B.: *Seminarleiter*: rot, *Experte*: blau, *Studierende*: schwarz).
- Ausstattung einzelner Kommunikantenrollen mit exklusivem Zugriff auf bestimmte Systemfunktionen: z.B. Zugriff auf die Flüsterfunktion nur für bestimmte Benutzergruppen (Lehrer, Moderatoren); die Option für den Moderator, einzelnen oder sämtlichen eingeloggten Teilnehmern per Mausklick die technische Möglichkeit zum Senden weiterer Beiträge zu entziehen („Notbremse“); das Sperren und die Freigabe des Whiteboards durch den Moderator; Ausschluss einzelner Teilnehmer aus der Chat-Umgebung.
- Unterstützung der Bezugnahme auf Beiträge der Vorkommunikation sowie der expliziten Adressierung durch entsprechende Systemfunktionen – z.B. Auswahl eines Bezugsbeitrags im Protokoll durch den Benutzer beim Verfassen eines eigenen Beitrags und Visualisierung des Bezugs zwischen den beiden Beiträgen im Protokoll durch das System (etwa durch Generierung eines Hyperlinks oder durch das Angebot einer „Threaded View“; siehe Holmer & Wessner i.d.B., Hannoncourt et al. i.d.B., Mühlpfordt & Wessner i.d.B.), Auswahl eines Adressaten aus der Teilnehmerliste durch den Benutzer beim Verfassen eines eigenen Beitrags und automatische Übermittlung eines Tonsignals an den Adressaten, um diesen auf einen explizit an ihn gerichteten neuen Beitrag hinzuweisen.
- Abgabe von Wortmeldungen per Mausklick auf einen entsprechenden Button; automatische Generierung einer „Rednerliste“ für den Moderator (wie z.B. im Chat-Werkzeug *TULKA*<sup>5</sup> implementiert).

### 2.3 Formulierung geeigneter konversationsstrategischer Festlegungen

Ein Chat-Werkzeug lässt sich dann optimal nutzen, wenn seine *technischen Funktionen* durch Konventionen bzw. konversationsstrategische Festlegungen gerahmt werden, die ihnen im anvisierten Verwendungskontext *pragmatische Funktionen* zuord-

---

5 <http://www.fa.uni-tuebingen.de:8080/~mibe/tulka/>

nen. Hierbei sind folgende Strukturierungskonzepte denkbar (und z.T. auch bereits bewährt):

- Einführung eines *Inventars an Kommunikantenrollen* (z.B. Seminarleiter – Experte – Studierender; Moderator – Quizteilnehmer – Jury; Diskutant – Diskussionsleiter).
- Einführung einer *Moderatorenrolle* als zentraler, strukturierender Instanz (exklusive Zuweisung des „Senderechts“ an einzelne Kommunikanten; Prävention von Themensplitting und daraus resultierender paralleler Konversationsstränge durch Festlegung einer Reihenfolge für die Abarbeitung etablierter Themen, z.B. im Rahmen von Diskussionen).
- Vorgabe eines verbindlichen, an Diskursphasen und relevanten Sprachhandlungsmustern orientierten *Ablaufplans* (einer „Chat-Dramaturgie“ bzw. eines „Protokolls“; vgl. Mühlpfordt & Wessner i.d.B. sowie Beißwenger, Lemnitzer & Storrer 2003).
- Einführung eines *Inventars an Konversationsregeln (Chatkette)*, z.B.:
  - Regeln für die Beanspruchung des „Senderechts“ bzw. für die Abgabe von Wortmeldungen, z.B.: „Wenn Sie einen Beitrag zum Thema leisten möchten, dann geben Sie zunächst eine Wortmeldung ab, indem Sie die Zeichenfolge <!\*!\*> absenden. Warten Sie anschließend mit der Verfertigung Ihres Beitrags, bis Sie vom Moderator dazu aufgefordert werden.“ (vgl. z.B. Lemnitzer & Naumann 2001; Beißwenger, Lemnitzer & Storrer 2003; Naumann i.d.B.);
  - Regeln für die Indizierung der Fortsetzung / des Abschlusses kommunikativer Züge, z.B.: „Wenn Sie Ihren Diskussionsbeitrag auf mehrere, nacheinander verschickte Chat-Beiträge verteilen, so markieren Sie durch <...> am Ende eines Beitrags, dass noch etwas nachfolgt, und schließen Sie den letzten Beitrag mit einer expliziten Ende-Markierung <\*E\*> ab.“ (vgl. z.B. Lemnitzer & Naumann 2001; Storrer 2001; Naumann i.d.B.);
  - Regeln für die Repräsentation von Adressierungen und für die Realisierung von Verweisen auf Beiträge der Vorkommunikation, z.B.: „Um einen Ihrer Chat-Partner direkt anzusprechen, setzen Sie bitte dessen Teilnehmernamen vor Ihren Beitrag (z.B. <andreas: könntest du deine these aus der vorigen sitzung nochmal erläutern?>); um auf einen Beitrag der Vorkommunikation Bezug zu nehmen, nennen Sie bitte dessen Autor sowie den im Timestamp vermerkten Zeitpunkt (z.B. <andreas 14:29: dazu möchte ich anmerken, dass...>)“ (vgl. z.B. Lemnitzer & Naumann 2001; Naumann i.d.B.).
- Einführung eines *Inventars an Regeln zum Umgang mit den Programmfunktionen* in Abhängigkeit zum Funktionsumfang des verwendeten Chat-Systems, z.B.:
  - „Nutzen Sie die Referenzierungsfunktion ausschließlich um anzuzeigen, auf welche anderen Beiträge Sie sich beziehen und *nicht*, um Ihre eigenen Beiträge miteinander zu verknüpfen“;
  - „Nutzen Sie die Zeichenfunktion des Whiteboards ausschließlich, wenn Ihnen der Seminarleiter hierzu die Erlaubnis erteilt hat und nur dazu, um Passagen auf der angezeigten E-Folie, auf die Sie sich in Ihrem Chat-Beitrag beziehen, hervorzuheben“;

- „Nutzen Sie die Möglichkeit zur freien räumlichen Positionierung Ihrer Chat-Beiträge nicht willkürlich, sondern ausschließlich dazu, thematische Nähe zu anderen Beiträgen anzuzeigen“;
- „Senden Sie neue eigene Beiträge erst dann ab, wenn Sie vom Moderator dazu aufgefordert wurden“;
- „Wechseln Sie erst dann in einen der anderen Chat-Räume, wenn der Seminarleiter bekannt gegeben hat, welcher Kleingruppe Sie zugehören und welche Gruppe ihren Austausch in welchem Chat-Raum führen soll“.

## 2.4 Testen und Evaluieren

Die Wahl des Chat-Werkzeugs sowie die Formulierung geeigneter konversationsstrategischer Festlegungen wurde in den beiden vorangehenden Abschnitten zunächst als eine Abfolge zweier Schritte auf dem Weg zur Adaption eines Chat-Szenarios für ein bestimmtes Diskurs-Szenario beschrieben. In der Praxis erweist sich diese Abfolge als sinnvoll, allerdings ist der Gesamtprozess der Konzeption von Chat-Szenarien eher als ein Zyklus denn als ein einmaliges Durchlaufen verschiedener Planungsschritte zu denken, insofern mit den getroffenen Entscheidungen und Festlegungen der Entwurfsprozess in der Regel noch nicht abgeschlossen ist, da das Szenario erst noch auf seine Praxistauglichkeit hin überprüft werden muss.

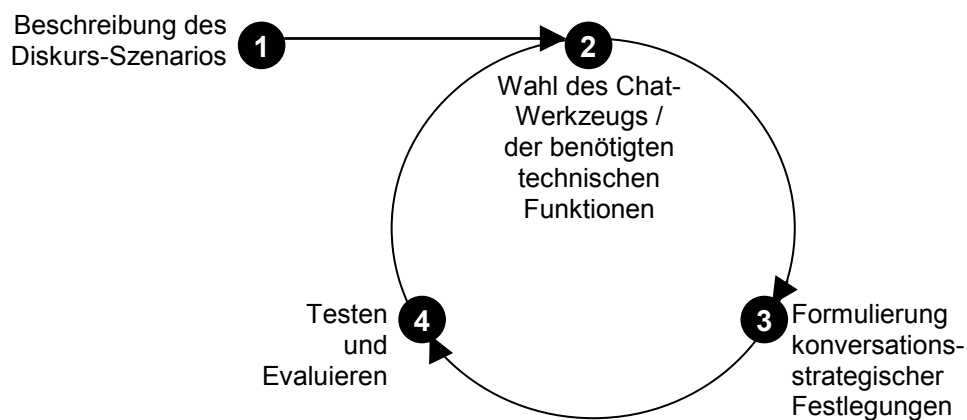


Abb. 2: Phasenmodell der Entwicklung von Chat-Szenarien.

Im Sinne dieses zyklischen Modells sollte die Konzeption eines Chat-Szenarios für einen anvisierten Anwendungskontext also sukzessive mit Testnutzern erprobt und verfeinert werden. Erfahrungsgemäß zeigen sich erst im praktischen Einsatz Herausforderungen und Probleme, für die noch geeignete Lösungen und Kompensationsmöglichkeiten gefunden werden müssen. Testläufe können zeigen, ob die Aufgaben, die einer Moderatorenrolle zugeordnet sind (konversationelle Strukturierung, Führung einer „Rednerliste“, thematisch strukturierender Eingriff in die Entwicklung des Kommunikationsgeschehens), tatsächlich von einer Person wahrgenommen werden können oder ob es ratsamer ist, hierfür zwei oder mehrere Personen vorzusehen. Auch die Akzeptanz des Szenarios und der in ihm enthaltenen Regeln bei den Nutzern sollte im Zuge der Auswertung von Testläufen mitberücksichtigt werden. Nicht zuletzt sollte bei der

Konzeption von Chat-Szenarien immer mitbedacht werden, welche (Chat-)Kompetenzen bei den Teilnehmern in ihren jeweiligen Kommunikantenrollen gegeben sein müssen, damit die Kommunikation für alle Beteiligten gewinnbringend verläuft und nicht nur einzelne „Privilegierte“ davon profitieren. Es gilt also, den zu ermittelnden „Soll“-Zustand kontinuierlich gegen den „Ist“-Zustand (also die Voraussetzungen, welche die Adressatengruppe tatsächlich mitbringt) abzugleichen. Es hat sich erwiesen, dass Trainingsangebote im Vorfeld, die die Beteiligten an die Funktionen der Chat-Umgebung heranführen und die im Szenario vorgesehenen konversationsstrategischen Festlegungen (Rollen, Regeln, Ablaufplan) vermitteln und „hands on“ einüben lassen, den erfolgreichen Einsatz von Chat-Umgebungen sehr positiv beeinflussen (vgl. Naumann i.d.B.).

### 3 Ausblick

Gesicherte Erkenntnisse über die adäquate Kombination von technischen Funktionen und konversationsstrategischen Festlegungen beim Entwurf von Chat-Szenarien gibt es bislang noch nicht. Die kontinuierliche Evaluation des Einsatzes von Chat-Werkzeugen in spezialisierten Anwendungskontexten ist deshalb eine wichtige Aufgabe für die interdisziplinäre Chat-Forschung. Aus dem Szenario-Ansatz, der technische und konversationsstrategische Aspekte in ihrem Zusammenspiel erfasst, ergibt sich das Desiderat, die Evaluierung und die Weiterentwicklung von Werkzeugen auf der einen und von Konversationsstrategien auf der anderen Seite eng mit der Evaluation von Beispielanwendungen zu verzahnen, und dabei dem Zusammenspiel von technischen Funktionen und konversationsstrategischen Konzepten besonderes Augenmerk zu widmen.

Nicht alle Funktionen, die für die Anwender der Chat-Technologie in unterschiedlichen Kontexten zur Interaktionsstrukturierung wünschenswert wären, sind derzeit bereits implementiert. Zugleich existiert zum gegenwärtigen Zeitpunkt aber eine Anzahl innovativer Chat-Systeme, die speziell auf einen Einsatz in professionellen und Lehr-/Lernkontexten hin konzipiert wurden und die durch die Integration von Spezialfunktionen – wie z.B. Hyperlinking-Funktionen, Funktionen zur konsequenten Vernetzung aktueller Chat-Beiträge mit dem Beitrags-Archiv, flächige anstatt schriftrollenartige Gestaltung des Bildschirmprotokolls – dem Chat-Einsatz neue Optionen eröffnen, deren Potenziale in der Anwendung erst noch auszuloten sind. Weiterhin ist die Integration von Chat-Anwendungen in Kommunikationsprozesse, die „synchrone“ und „asynchrone“ Formen internetbasierter Kommunikation kombiniert nutzen, hinsichtlich ihres Potenzials derzeit noch nicht systematisch erprobt und erforscht. Insbesondere über die Vernetzung chatbasierter Kommunikation mit Forendiskussionen und „statischen“ (z.B. auf einer Website bereitgestellten) Materialien liegen noch wenige Erfahrungswerte vor. Viel versprechend in Hinblick auf die oben benannten Aufgabenbereiche sowie die Etablierung von „Best Practice“-Beispielen für unterschiedliche Anwendungsfelder dürften Forschungen sein, die sich den folgenden Fragestellungen widmen:

- *Analyse und Evaluation existierender Szenarien des Chat-Einsatzes:*  
Unterschiedliche Diskursarten bedürfen bei ihrer chatbasierten Nachbildung je spezifischer Rahmenkonzepte, die – idealerweise durch Kombination technischer und konversationsstrategischer Hilfestellungen – eine optimale Unterstützung der Diskursstrukturierung leisten. Auf der Basis einer Analyse von Mitschnitten und Daten aus Nutzerbeobachtungen könnten bereits existierende Anwendungen evaluiert sowie Kriterienraster für die Konzeption des Chat-Einsatzes zur Nachbildung je einzelner Diskursarten erarbeitet werden. An der Universität Dortmund wird beispielsweise zu diesem Zweck seit 2002 ein umfangreiches Korpus mit Mitschnitten aus unterschiedlichen Anwendungsbereichen der Chat-Technologie aufgebaut und für linguistische Recherchezwecke aufbereitet.<sup>6</sup>
- *Ergonomie von Chat-Umgebungen (Technik, Nutzeroberfläche):*  
Wie viel Komplexität an der Schnittstelle Nutzer-Kommunikationsumgebung ist realistisch? Welche und wie viele technischen Hilfestellungen werden – wenn vorhanden – von Chat-Teilnehmern in unterschiedlichen Anwendungskontexten überhaupt genutzt? Wie schlägt sich die Nutzung technischer Hilfestellungen auf die sprachliche Gestaltung des Austauschs nieder? Entsprechende Untersuchungen können auf der Basis von Nutzerbeobachtungen sowie Analysen von Schnittstellenmanipulationen erfolgen.
- *Ergonomie von Chat-Umgebungen („konversationelles Setting“):*  
Wie ausdifferenziert dürfen „Konversationsregularien“ für Chat-Anwendungen in institutionalisierten Kontexten (z.B. in „Blended Learning“-Szenarien) sein, damit sie von den Nutzern in ihrer Gesamtheit angeeignet und „im Eifer des Gefechts“ auch eingehalten werden? Entsprechende Untersuchungen können auf der Basis einer Analyse von Mitschnitten aus bereits existierenden Anwendungen sowie anhand von Testreihen erfolgen, in deren Rahmen die Durchführung von Chat-Veranstaltungen auf der Grundlage variierender konversationeller Settings erprobt wird.
- *Untersuchungen zu Wechselwirkungen zwischen technischen und konversationsstrategischen Faktoren in spezialisierten Chat-Anwendungen:*  
Wie lassen sich kooperationsorientierte Szenarien sinnvoll durch technische Hilfestellungen unterstützen? Wie lassen sich Kommunikantenrollen und Rollenbefugnisse durch administrative Sanktionierungsmöglichkeiten stabilisieren? Lässt sich für einzelne Szenarien des Chat-Einsatzes eine optimale Kombination zwischen technischen Funktionen (auf der Werkzeugseite) und konversationsstrategischen Festlegungen bestimmen? Entsprechende Untersuchungen können anhand von experimentellen Studien erfolgen, für die prinzipiell zwei Designs denkbar sind:
  - (a) *Ein Diskurs-Szenario – verschiedene Chat-Szenarien:*  
Nachbildung eines Diskurs-Szenarios (z.B. Quizrunde, Beratungsgespräch, Experten-Fragestunde) auf der Grundlage variierender Chat-Szenarien

---

6 Informationen zum „Projekt Dortmunder Chat-Korpus“ finden sich online unter <http://www.chat-kommunikation.de/korpus/>

(d.h.: mit jeweils unterschiedlichem Chat-Werkzeug und/oder unterschiedlichen konversationsstrategischen Festlegungen).

(b) *Ein Chat-Werkzeug – verschiedene Diskurs-Szenarien:*

Nachbildung *unterschiedlicher* Diskurs-Szenarien auf der Grundlage jeweils desselben Chat-Werkzeugs. Anhand der Evaluation eines Chat-Werkzeugs in unterschiedlichen Anwendungskontexten und der dabei zu beobachtenden Strukturen ließe sich zeigen, für welche Anwendungen dieses Werkzeug besonders geeignet ist und welche konzeptionellen Anforderungen an Anwender gestellt werden, die dieses Werkzeug für einen bestimmten Zweck effizient einsetzen möchten.

An Material zur Erforschung dieser Fragen dürfte es nicht mangeln: Gegenwärtig befindet sich die Forschung zur Entwicklung und Nutzung von Chat-Systemen und zur Konzeption geeigneter Anwendungen in einer sehr aktiven Phase, sowohl was die Innovationsfreude der Werkzeugentwickler als auch was die Erprobung der Technologie in diversen Anwendungsfeldern betrifft. Das interdisziplinäre Symposium, aus dem heraus die Beiträge zu diesem Band entstanden sind, hat deutlich gemacht, dass der Austausch zwischen kommunikations- und sozialwissenschaftlichen Analysen, Entwicklern von Chat-Software und denjenigen, die Chat-Umgebungen beruflich nutzen, nicht nur anregend, sondern in Bezug auf die Weiterentwicklung von Möglichkeiten und Szenarien des Chat-Einsatzes in Beruf, Bildung und Medien gewinnbringend ist.

## 4 Literatur

- Apfelbaum, Birgit (in diesem Band): Einsatzmöglichkeiten von Chat- und MOO-Protokollen in der Fremdsprachenausbildung Französisch. Überlegungen aus diskursanalytischer Sicht.
- Beer, Ragnar & Paul Breuer (in diesem Band): Entwicklung eines universellen Systems für psychologische Beratung online am Beispiel von Paartherapie bzw. Eheberatung online.
- Beißwenger, Michael (2000): Kommunikation in virtuellen Welten: Sprache, Text und Wirklichkeit. Stuttgart.
- Beißwenger, Michael (2003): Sprachhandlungskoordination im Chat. In: Zeitschrift für germanistische Linguistik 31 (2), 198-231.
- Beißwenger, Michael (in diesem Band): Interaktionsmanagement in Chat und Diskurs. Technologiebedingte Besonderheiten bei der Aushandlung und Realisierung kommunikativer Züge in Chat-Umgebungen.
- Beißwenger, Michael, Lothar Lemnitzer & Angelika Storrer (2003): „Wer wird Junggrammatiker?“ – Chatbasierte Quizrunden als Motivationsfaktor im Rahmen des universitären Grammatikunterrichts. In: Sprache und Datenverarbeitung 27 (1-2), 161-184.
- Beißwenger, Michael (Hrsg., 2001): Chat-Kommunikation. Sprache, Interaktion, Sozialität & Identität in synchroner computervermittelter Kommunikation. Perspektiven auf ein interdisziplinäres Forschungsfeld. Stuttgart.
- Bremer, Claudia (in diesem Band): Chats im eLearning. Rollenspiele und andere didaktische Elemente in der netzgestützten Hochschullehre.
- Büffel, Steffen (in diesem Band): Zur sozialen Bedeutung dialogischer Kommunikationsformen im Internet. Theoretische Überlegungen und empirische Strategien zur Betrachtung der Vertrauensproblematik in der Onlinekommunikation.
- Cornelius, Caroline (2001) : Gegenseitiges Verständnis in Computerkonferenzen. Voraussetzung und Folgen konversationaler Kohärenz in Entscheidungsfindungsgruppen im Medienvergleich. Münster. New York.

- Crystal, David (2001): *Language and the internet*. Cambridge.
- Diekmannshenke, Hajo (in diesem Band): Politische Kommunikation in Zeiten des Internet. Kommunikationswandel am Beispiel moderierter und unmoderierter Politik-Chats.
- Diekmannshenke, Hajo (2001): „Das ist aktive Politik, Danke und Tschüß Franz“ – Politiker im Chatroom. In: Michael Beißwenger (Hrsg.), 227-254.
- Diekmannshenke, Hajo (2004): „Gesprächsstrategien“ in Politik-Chats. In: Michael Beißwenger, Angelika Storrer & Ludger Hoffmann (Hrsg.): *Internetbasierte Kommunikation (Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie 68)*, 123-140.
- Döring, Nicola & Sandra Pöschl (in diesem Band): Wissenskommunikation in themenbezogenen Online-Chats. Eine empirische Analyse von drei IRC-Channels zu Computerthemen.
- Harnoncourt, Max, Astrid Holzhauser, Ursula Seethaler & Paul Meinel (in diesem Band): Referenzierbarkeit als Schlüssel zum effizienten Chat.
- Heinemann, Wolfgang & Sven F. Sager (Hrsg., 2001): *Text- und Gesprächslinguistik. Linguistics of Text and Conversation. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 2. Halbband. Berlin. New York (Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.2).
- Herring, Susan C. (1999): Interactional Coherence in CMC. In: *Journal of Computer-Mediated Communication* 4 (4). <http://jcmc.indiana.edu/vol4/issue4/herring.html>.
- Holmer, Torsten & Martin Wessner (in diesem Band): Gestaltung von Chat-Werkzeugen zur Verringerung der Inkohärenz.
- Kilian, Jörg (in diesem Band): DaF im Chat. Zur Grammatik geschriebener Umgangssprache und ihrem interaktiven Erwerb in computervermittelten Gesprächen.
- Lemnitzer, Lothar & Karin Naumann (2001): „Auf Wiederlesen!“ – das schriftlich verfasste Unterrichtsgespräch in der computervermittelten Kommunikation. Bericht von einem virtuellen Seminar. In: Michael Beißwenger (Hrsg.), 469-491.
- Linder, Ute & Martin Wessner (in diesem Band): Wie kann eine Chat-Umgebung lernförderlich gestaltet werden? Hinweise aus einer Feldstudie zu Rollenspielen im Fremdsprachentraining.
- Mühlpfordt, Martin & Martin Wessner (in diesem Band): Die Rolle von Kommunikationsprotokollen und Referenzierungen in der synchronen Chat-Kommunikation.
- Münzer, Stefan & Ute Linder (Hrsg., 2004): *Gemeinsam online lernen. Vom Design bis zur Evaluation kooperativer Online-Übungen*. Bielefeld.
- Murray, Denise E. (1989): When the medium determines turns: turn-taking in computer conversation. In: Hywel Coleman (Ed.): *Working with Language. A Multidisciplinary consideration of Language Use in Work Contexts*. Berlin. New York (Contributions to the Sociology of Languages 52), 319-337.
- Naumann, Karin (in diesem Band): Kann man Chatten lernen? Regeln und Trainingsmaßnahmen zur erfolgreichen Chat-Kommunikation in Unterrichtsgesprächen.
- Otten, Matthias (in diesem Band): Die interkulturelle Dimension in der computervermittelten Kommunikation. Das Beispiel der virtuellen interkulturellen Teamarbeit.
- Puck, Jonas F. & Andreas Exter (in diesem Band): Der Einsatz von Chats im Rahmen der Personalbeschaffung.
- Runkehl, Jens, Schlobinski, Peter & Siever, Torsten (1998): *Sprache und Kommunikation im Internet. Überblick und Analysen*. Opladen. Wiesbaden.
- Sassen, Claudia (in diesem Band): Grenzen des Right Frontier Constraint im Chat.
- Schümmer, Till & Jörg M. Haake (in diesem Band): Kooperative Übungen im Fernstudium: Erfahrungen mit dem Kommunikations- und Kreativitätswerkzeug FUB.
- Stein, Dieter (in diesem Band): Distanz und Nähe in interaktiver Internetkommunikation.
- 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 Konerding, Angelika Storrer, Caja Thimm und Werner Wolski. Berlin 2001, 439-465.
- Storrer, Angelika (2001a): Sprachliche Besonderheiten getippter Gespräche: Sprecherwechsel und sprachliches Zeigen in der Chat-Kommunikation. In: Michael Beißwenger (Hrsg.), 3-24.



van Eckert, Edgar (in diesem Band): Termingebundene Chats one-to-one in der psycho-sozialen Beratung.

Weigand, Edda (2003): Sprache als Dialog. Sprechakttaxonomie und kommunikative Grammatik. Tübingen.

Zitzen, Michaela (in diesem Band): Themenmarkierungen in Chats.

Zumbach, Jörg & Peter Spraul (in diesem Band): Tutoring in synchronen Lernumgebungen.