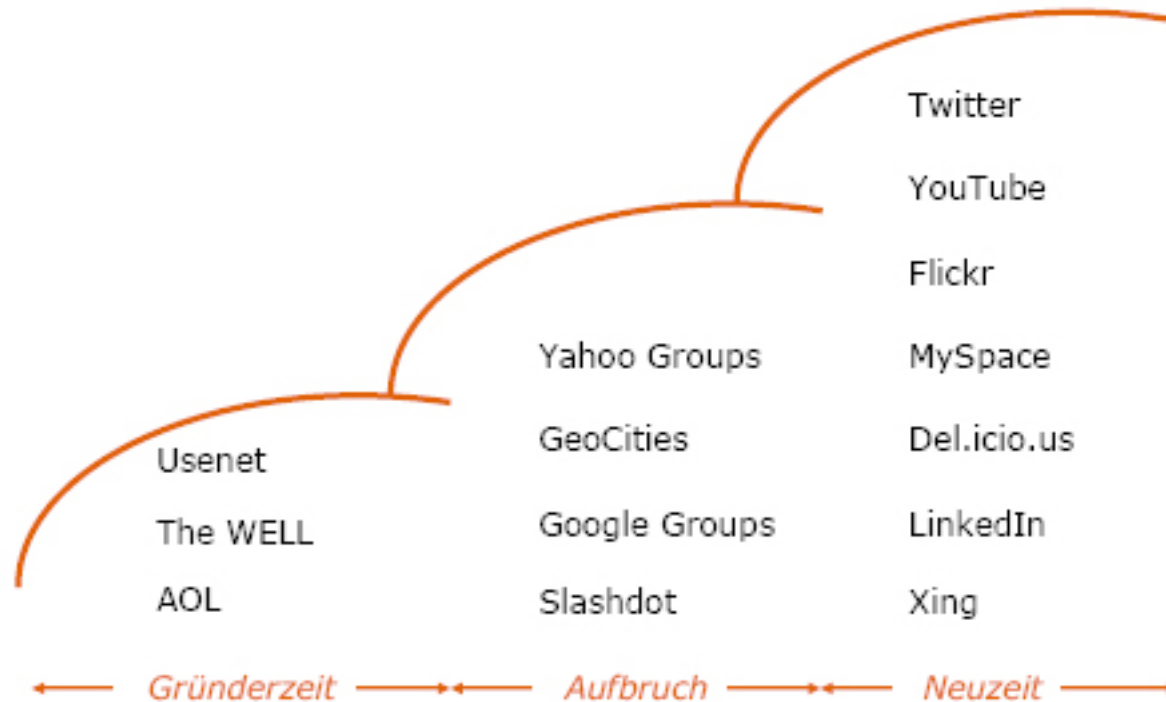




Möglichkeiten und Grenzen der Selbstregulierung innerhalb von Communities durch ihre Nutzer

Jun.-Prof. Dr. Jeffrey Wimmer,
23.6.2009, FSM, Berlin

Von Web 1.0 zu Web 2.0...



Trend zur „Vergemeinschaftung des Internet“

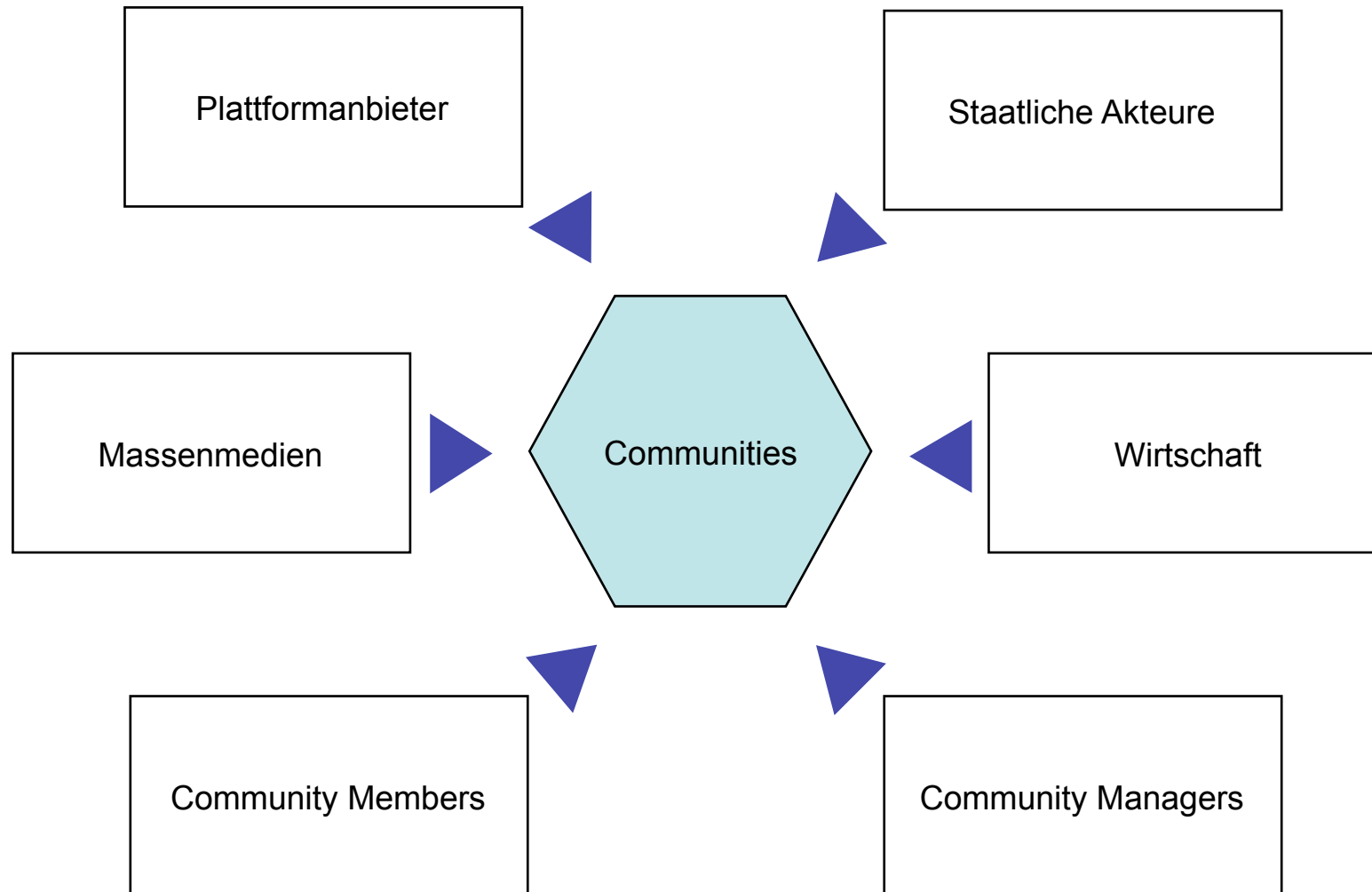
- offene Entwicklung von Inhalten
- Kollaboration und Netzwerkbildung
- copyleft/public domain
- Prinzip der shared places: „Wenn man die Leute ständig anleitet und behandelt wie Idioten, benehmen sie sich irgendwann auch wie Idioten“
- autonome Selbstartikulation und Persönlichkeitsentfaltung
- Prinzip der „Wahrheitsliebe“ („IRL/In Real Life“ –Garantie bei dänischen Communities)
- „Der Gedanke, dass die ganze Welt zuschaut, führt zu einer gewissen Vorsicht.“ (Joshua Meyrowitz)

- Ein **Verbund von Menschen** mit gemeinsamen Interessen, die mit gewisser Regelmäßigkeit und Verbindlichkeit auf computervermittelterm Wege Informationen austauschen und Kontakte knüpfen (Nicola Döring)
- **Zweck** (Communities of Interest, Practice, Support, Association etc.)
- **Plattform/Technologien**
- **Population** (Stärke der communities: weak ties ex post)
- **Online/Offline** Beziehung
- **Ertrag** (Beziehungen, Lösungen, Content etc.)
(Porter 2004, Thij & Nooijer 2007)

- **Tanz auf dem Vulkan:** „The challenge is to steward a community in a way that creates value – while ensuring that the community doesn’t revolt“ (Troy Pearsell zit. n. Bollier 2007, 14).
- „This leaves what I term the **takers** – those that take from the community by only engaging in self-promoting dialogue“ (Eric Hauser 2008)
- **Dilemma des Identitätsmanagement:** Authentizität der Selbstdarstellung vs. Kontrolle über die Selbstdarstellung (inhaltlich, zeitlich, räumlich)
- **Datenschutz vs. Datamining:** Missbrauch von Daten/ Personalisierung von Werbung durch AGBs zulässig
- **Fehlinformationen** vs. Aufklärungspotential
- **Substitution** anderer Kommunikationsformen/Medienkonvergenz
- **Allg. Internetrisiken** wie Selbstentblößung, Flaming, Trolling, Spamming, Rassismus, Pornographie etc.

- Annahme einer hohen Selbstorganisation: Nur dann nämlich können die Potenziale auch genutzt werden
 - Selbstregulation: innere Strukturierung
 - Selbststeuerung: äußere Strukturierung
 - Selbstbestimmung: durch Passung innerer und äußerer Strukturierung (Gabi Reinmann 2009)
- (implizit) Vermehrtes Vertrauen in die Industrie bzw. Marktdynamiken
- „Community-Modell“ vs. „Konsum-Modell“:
 - Community-Modell verweist auf Kommunikationsrituale und Reziprozitätsnormen, die der Konstitution von Vertrauen, sozialer Zugehörigkeit, persönlicher Freundschaft und anhaltender Solidarität zugrunde liegen

Zentrale Akteure der Selbstregulierung



- **Allgemeine Unterscheidung zw. zwei Arten von Konflikten:**
 - Horizontale Konflikte: User(s) vs. User(s)
 - Vertikale Konflikte: User(s) vs. Plattform Anbieter
- **Konfliktarten in Communities u.a. (Urs Gasser 2008):**
 - *Verstoß gegen gemeinschaftliche Normen:* z.B. Intoleranz, Belästigung, Offenlegung; Sittlichkeitsvergehen; Unruhestiftung. Manchmal explizit von Normen definiert (z.B. SL Community Standards)
 - *Virtuelle "Verbrechen":* z.B. Diebstahl von virtuellem Eigentum; virtuelle Vergewaltigung; Kinderpornographie; Betrug
 - *Mogeln :* Umgehen von Spielregeln der virtuellen Welt ("Cheating"), um in den Genuss von Vorteilen zu kommen (z.B. Erreichen des nächsten Levels). Oft in AGBs/EULAs adressiert

- **Vorarbeiten:** Kontaktaufnahme mit Aufsichtsbehörden etc.
- **Zugang:** Teilnahme über Einladung, Registrierung, Ausrichtung der Community etc.
- Explizite/implizite **Verhaltenskodizes**
- **Monitoring** mit ggfs. erfolgreicher Schließung/Sperrung von Inhalten (manuelle Prüfung, Wortfilter etc.)
- **Kommunikationsmanagement** der Community Manager: Nachrichten an alle Communitymitglieder schreiben, Mitglieder ausschließen, Gruppen schließen und Inhalte entfernen/ändern
- **interne Beschwerdesysteme** („Bericht!“-Knopf, flaggen etc.)
- **Commitment-/Restriktions-Mechanismen**

- **Kein systematischer Zusammenhang** von Community-Merkmalen (Zweck, Plattform, Population, Online/Offline, Ertrag) und Regulierungsmechanismen (Thij/Nooijer 2006)
- **Zusammenhang** zwischen sozialem Kapital & Herkunftsgeschichte der User und Effektivität & Effizienz der Selbstregulierung (Barzilai-Nahon & Neumann 2005, Goldspink 2009)
- **Elite statt Breite?** „Participation gap“ (Henry Jenkins 1998, Rolf Schulmeister 2008 etc.)
- Selbstregulierung **weder** jeder/m jederzeit **möglich noch** überall **erwünscht**
- Kontrollen und interne Regeln **kollidieren** schnell mit der Idee offener Netzprojekte und mündiger Partizipation
- **„Widerspenstige Zähmung“**: Bsp. Debatte um Verhaltenskodex für Blogger
- **Professionelles Fundament** (Finanzierung, Ressourcen etc.) nötig

Erfolgsfaktoren von Communities (Leimeister/Sidiras 2003)

- Sicht der Nutzer:

- Sensibler Umgang mit den Daten der Mitglieder
- Stabilität der Website
- schnelle Reaktionszeit der Website
- Unterstützung neuer Mitglieder durch erfahrene Mitglieder
- Etablierung von Verhaltensregeln zur Eindämmung des Konfliktpotenzials

- Sicht der Macher

- sensible Umgang mit den Daten der Mitglieder
- die Stabilität der Website
- die schnelle Reaktionszeit der Website
- Angebot aktueller Inhalte
- ein kontinuierliches Community-Controlling hinsichtlich Mitgliederzufriedenheit

- **Einbettung** in jeweils community-spezifische Werte und Normen erfordern jeweils spezifische Regulierungsmechanismen
- **Kultur der Selbstregulierung** fördern
- **Präventionsarbeit/Sensibilisierung**
- **Etablierung** einer Best Practice
- **Ökonomische Interessen** unterlaufen Regulierungsmaßnahmen: Bsp. Begrenzung von Reviews in Ciao.de (Lamla 2008)
- **Abwehrstrategien** der ‚Renitenten‘

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Kontakt

Jun-Prof. Dr. Jeffrey Wimmer

Institut für Medien- und Kommunikationswissenschaft

Technische Universität Ilmenau

jeffrey.wimmer@tu-ilmenau.de

- Thij, E.C.G. ten & Nooijer, J. de (2007). A framework for exploring relationships between online community characteristics and regulation principles. *SAW 2007*
- Leimeister, Jan Marco; Sidiras, Pascal; and Krcmar, Helmut, "Erfolgsfaktoren virtueller Gemeinschaften aus Sicht von Mitgliedern und Betreibern - Eine empirische Untersuchung" (2003). *Wirtschaftsinformatik Proceedings 2003. Paper 86*. <http://aisel.aisnet.org/wi2003/86>
- Goldspink, Chris, "Social Self Regulation in On-line Communities: The Case of Wikipedia" (2009). *The Centre for Research in Social Simulation. Paper 41*.