

Aushandlungsprozesse in vernetzten Systemen – die Löschdiskussionen auf Wikipedia

Dr. Monika Hanauska, KIT¹

¹ *Karlsruher Institut für Technologie, Karlsruhe, Deutschland*

Kurzfassung

Soziale Medien bieten durch ihre infrastrukturellen Eigenschaften vielfältige Möglichkeiten der Kooperation und Vernetzung von Internetnutzern. In dezentral organisierten Gemeinschaftsprojekten, wie beispielsweise der Online-Enzyklopädie Wikipedia kommt der verbalen Aushandlung der einzelnen Aspekte der Kooperation eine zentrale Rolle zu. Am Beispiel der sogenannten Löschdiskussionen zeigt der Beitrag Formen der verbalen Aushandlung über die Frage auf, welche Inhalte in der Wikipedia vertreten sein und welche wieder getilgt werden sollen. Dabei wird deutlich, dass neben konstruktiv geführten Diskussionen, die auf der Sachebene angesiedelt sind und so zur Verbesserung der Artikelqualität beitragen können, auch destruktive Debatten vorkommen, bei denen sich der Fokus stärker auf das Beziehungsmanagement der einzelnen Diskussionsteilnehmer verschiebt. Dies kann zur Verhärtung der einander gegenüberstehenden Positionen führen und die erfolgreiche Selbstorganisation innerhalb der Wikipedia negativ beeinträchtigen.

1 Digitalisierung und vernetzte Systeme der Wissensgenerierung

Die als Digitalisierung bezeichnete zunehmende Nutzung digitaler Technologien in vielfältigsten Bereichen des alltäglichen Lebens, wie sie in modernen, technisierten Gesellschaften zu finden ist, hat auch neue Formen der Bereitstellung, Verbreitung und Aushandlung von digitalen Inhalten mit sich gebracht. Maßgeblichen Einfluss hierauf hatte die Entwicklung des

sogenannten *Social Web*,¹ das weniger eine neue technische Variante des Internets darstellt als vielmehr gesellschaftliche Aspekte wie „medial vermittelte[] Kooperationsformen, die kollektive Meinungsbildung und de[n] kulturelle[n] Austausch sozialer Gruppen“ in den Fokus rückt (Ebersbach et al. 2008: 13). Auf der Grundlage internetbasierter *Social Software* können Internetnutzer ohne weitere Programmierkenntnisse Inhalte auf Plattformen einstellen, mit anderen Nutzern teilen oder an einem gemeinsamen Projekt arbeiten. Insbesondere die Vernetzungsmöglichkeiten, die durch die *Social Software* gewährleistet werden, fördern diese Form der Kooperation, indem sie einen Austausch über das gemeinsame Projekt, die Koordination von Arbeitsprozessen und die Organisation der technischen Umsetzung erlauben (vgl. Hill/Monroy-Hernández 2013: 644, Pentzold 2016: 15). Eine zentralisierte Koordination für ein solches Gemeinschaftsprojekt ist dabei nicht zwangsläufig nötig, wie das prominenteste Beispiel für die gemeinschaftliche Produktion des „Gemeingutes Wissen“ (Pentzold 2016), die Online-Enzyklopädie Wikipedia, belegt. Alle inhaltlichen, technischen und administrativen Arbeiten werden von den Nutzern selbst durchgeführt, wobei sich in den 16 Jahren, die Wikipedia nun existiert, arbeitsteilige Prozesse herausgebildet haben und damit auch eine Ausdifferenzierung der Nutzerstruktur beobachtet werden kann (vgl. Stegbauer et al. 2009).

Das Fehlen einer vorgegebenen Organisationsstruktur hat aber auch zur Folge, dass alle Aspekte der Kooperation zum Gegenstand der verbalen Aushandlung durch die beteiligten Nutzer werden. Dementsprechend nimmt der kommunikative Austausch innerhalb eines solchen Projekts eine eminente Stellung ein und kann auf verschiedenste Aspekte hin untersucht werden: etwa wie die Rollenausdifferenzierung kommunikativ ausgehandelt wird (vgl. Stegbauer et al. 2009; Pentzold 2016), wie sich die kollaborative Artikelarbeit vollzieht (vgl. Kallas 2015) oder wie überhaupt darüber entschieden wird, was als enzyklopädisches Wissen anzusehen ist (vgl. Beyersdorff 2011).

Hieran knüpft der vorliegende Beitrag an, indem er sich exemplarisch mit den sprachlichen Strategien beschäftigt, die in der Aushandlung der Frage, welche eingespeisten Artikel in der Wikipedia gelöscht werden sollen, eingesetzt werden. Damit wirft er auch die Frage nach Kooperationsformen der Nutzer auf. Die dahinterstehende Idee ist, allgemeinere und übertragbare Erkenntnisse bezüglich der Kooperation von einander weitgehend unbekanntem

¹ Ebersbach et al. (2008:31) definieren Social Web als „(im Sinne des WWW) webbasierte [...] Anwendungen, die für den Menschen den Informationsaustausch, den Beziehungsaufbau und deren Pflege, die Kommunikation und die kollaborative Zusammenarbeit in einem gesellschaftlichen oder gemeinschaftlichen Kontext unterstützen, sowie d[ie] Daten, die dabei entstehen und d[ie] Beziehungen zwischen Menschen, die diese Anwendungen nutzen.“

Menschen in Social Software-basierten Projekten zu gewinnen, aus denen sich auch Optimierungsmöglichkeiten für die Gestaltung von Aushandlungsprozessen ableiten lassen.

Für die begriffliche Differenzierung möchte ich zunächst jedoch noch erläutern, was im Folgenden unter Aushandlung verstanden werden soll: Aushandlung stellt einen gemeinsamen diskursiven Prozess dar, in dem einander konträre Positionen oder aber unterschiedliche Vorschläge bezüglich eines Gegenstandes diskutiert werden mit dem Ziel, eine gemeinsame Haltung zu entwickeln (vgl. Kallmeyer 1981: 93).² Bezogen auf die Löschdiskussionen bei Wikipedia ist Aushandlung als ein gemeinschaftlicher Vorgang zu verstehen, bei dem die Beteiligten Vorschläge zum Umgang mit einem bereits existierenden Wikipedia-Artikel diskutieren. Diese Vorschläge sind in der Regel durch divergente Positionen charakterisiert. Der Aushandlungsprozess geschieht dahingehend, dass Argumente für und wider die Beibehaltung eines Artikels vorgetragen und diskutiert werden, auf deren Grundlage ein nicht an der Diskussion beteiligter Administrator über den weiteren Verbleib des Artikels in der Enzyklopädie entscheiden soll. Der Aushandlungsprozess kann jedoch auch Vorschläge zur Verbesserung des Artikels bzw. eine kritische Auseinandersetzung mit einzelnen Aspekten des Artikels beinhalten.³

2 Beispiel: Wikipedia

Die auf der sogenannten Wiki-Technologie⁴ aufsetzende Online-Enzyklopädie Wikipedia hat sich seit Beginn ihres Bestehens zu einer der beliebtesten und am häufigsten genutzten Websites weltweit entwickelt (vgl. König 2013: 162). Dies mag mit Sicherheit auch der Tatsache geschuldet sein, dass nicht nur der Zugang zu ihren Inhalten für alle Nutzer kosten- und schrankenlos ist, sondern auch deren Bereitstellung durch die Nutzer geschieht.

Anders als in traditionellen Enzyklopädiën im Print-, aber auch im Online-Bereich, werden die Prozesse in Wikipedia nicht durch eine zentrale Redaktion koordiniert, sondern unterliegen der Selbstorganisation der Nutzer (vgl. Kohl/Metten 2006: 182). Dies bedeutet auch, dass dem Lexikon keine vorgegebene Lemmastruktur zugrunde liegt, die es abzarbeiten gilt, sondern dass die Nutzer die Inhalte interessengeleitet selbst einspeisen. Die Konsequenz einer solchen Produktionsphilosophie ist, dass weder eine Ausgewogenheit der vertretenen

² Insofern ist eine semantische Nähe zwischen den Begriffen „aushandeln“ und „verhandeln“ zu konstatieren, auf die bereits Dieckmann und Paul (1983) aufmerksam gemacht haben.

³ Zur Aushandlungskultur in Wikipedia siehe allgemein Beyersdorff 2011: 33f.

⁴ Unter einem Wiki ist eine webbasierte Software zu verstehen, „die es allen Betrachtern einer Seite erlaubt, den Inhalt zu ändern, indem sie diese Seite online im Browser editieren.“ (Ebersbach et al. 2008: 35f.)

Inhalte noch eine systematische Abdeckung möglichst aller relevanten Bereiche gesteuert werden kann.

Zu den wesentlichen Merkmalen, die die Online-Enzyklopädie Wikipedia prägen, zählen daher die prinzipiell uneingeschränkte Partizipation an allen Prozessen der Erstellung der Inhalte, die kollaborative Produktion der Artikel sowie die „Unfestigkeit“ bzw. Fluidität der eingespeisten Texte. Dies hat zur Folge, dass es in der Wikipedia – anders als in redaktions-gesteuerten Enzyklopädiën – keine Verantwortlichen für die Validität der eingestellten Artikel gibt, da sich jeder Nutzer, ob registriert oder nicht an ihrer Bearbeitung beteiligen kann. Ein ausgewiesenes Fachwissen wird hierbei nicht zur *conditio sine qua non* gemacht.⁵

Gerade diese Aspekte sind es, die häufig genannt werden, wenn die Qualität und wissenschaftlichen Standards von Wikipedia in Frage gestellt werden. Dabei ist jedoch in Rechnung zu stellen, dass sich in Wikipedia interne Verfahren der Qualitätssicherung herausgebildet haben, die zur Erhöhung der inhaltlichen Wertigkeit der Artikel beitragen sollen. Hierzu zählen verschiedenste Review- und Mentoring-Prozesse, bei denen v. a. Neuauforen von erfahrenen Wikipedia-Mitarbeitern betreut und angeleitet werden sollen: Die sogenannte „Qualitätssicherung“, bei der als prekär eingestufte Artikel überarbeitet werden sowie die sogenannten Löschdiskussionen, bei denen über Verbleib oder Eliminierung von Artikeln debattiert wird. Die Besonderheit der meisten Verfahren besteht darin, dass sie *ex post* auf bereits bestehende Artikel angewendet werden und somit auf Texte, die bereits für die Öffentlichkeit freigegeben sind (vgl. König 2013: 165). Damit werden Prozesse der Überarbeitung und der Qualitätsverbesserung vor den Augen aller Nutzer durchgeführt, was einerseits die Transparenz dieser Verfahren erhöhen, andererseits aber auch das Vertrauen in die als qualitativ ungenügend eingestuften Artikel erschüttern kann.

Die Vielfalt an Maßnahmen zur Überprüfung und Verbesserung der Artikelqualität ist Ausdruck einer veränderten Haltung der Wikipedia-Gemeinschaft zu ihrem Produkt: Wenn in den Anfangsjahren noch das Dogma der schrankenlosen Mitarbeit aller Interessierten und damit eine Artikelexplosion im Vordergrund stand, liegt der Fokus mittlerweile eher auf der Einhaltung gewisser Qualitätsstandards, die sich die Community in beständigen Aushandlungsprozessen selbst auferlegt hat. Mit Stegbauer et al. (2009:65) kann daher eine Entwicklung weg von einer „Befreiungs“- zu einer „Produktideologie“ konstatiert werden.

⁵ Einschränkung ist hier jedoch zu betonen, dass Artikelstellung und -bearbeitung in der Regel auf Fach- und Expertenwissen aufbauen, das sich die Autoren angeeignet haben, selbst wenn sie nicht im wissenschaftlichen Sinne als Experten für ihren Gegenstand gelten (vgl. auch König 2013: 172).

3 Aushandlungsprozesse in Wikipedia: Fallbeispiel Löschdiskussion

Für die Frage, welche Inhalte die Wikipedia-Gemeinschaft für enzyklopädisch relevantes Wissen erachtet, sind u. a. Aushandlungsprozesse, die in den Bereich der Qualitätssicherung fallen, von Bedeutung. Dies gilt insbesondere für die oben erwähnten Löschdiskussionen,⁶ in denen die Wikipedia eigene Selektionslogik greift. In diesem speziellen Diskussionstyp werden Anträge auf Löschung bestehender Artikel verhandelt. Als Gründe für die Löschung kommen stilistische und sprachliche Mängel, Vergehen gegen den Grundsatz der neutralen Darstellung eines Gegenstandes, fehlende enzyklopädische Relevanz des Gegenstandes oder aber Verstöße gegen die Belegpflicht in Frage (vgl. <https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Löschregeln>, letzter Zugriff: 07.09.2017). Anders als in redaktionell betreuten Enzyklopädien wird also erst im Nachhinein beurteilt, ob ein Artikel den Anforderungen der Wikipedia entspricht – und dies auch nur, wenn diese Frage explizit in Form eines Löschantrages gestellt wird. Dabei sind Löschanträge als *ultima ratio* zu betrachten, die erst dann ergriffen werden sollen, wenn alle anderen Mittel der Qualitätssicherung versagt haben (<https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Löschregeln>, letzter Zugriff: 07.09.2017).

In den Löschdiskussionen wird das Ineinandergreifen verschiedener interner Aushandlungsprozesse sichtbar, die aufgrund der fehlenden richtungsweisenden Vorgaben durch eine übergeordnete, zentrale Instanz nötig sind und von der Gemeinschaft geführt werden müssen: So gibt es beispielsweise keine verbindliche Definition dessen, was als „enzyklopädische Relevanz“ aufgefasst wird (vgl. Beyersdorff 2011: 52f.) oder wie das Postulat der neutralen Darstellung eines Gegenstandes zu verstehen ist (vgl. König 2013). In den Löschdiskussionen akkumulieren sich derartige definitorische Desiderate in den gegensätzlichen Positionen der Diskutanten und werden so beständig mitverhandelt, um auf diese Weise über den Einzelfall hinaus gültige Haltungen zu entwickeln. Hierin liegt das produktive Potential der Löschdiskussionen, da sie Anteil an der Präzisierung dessen haben, was Wikipedia ist, welche Arten von Wissen hierin repräsentiert werden und wie die Präsentation dieses Wissens optimiert werden kann.

Doch nicht selten ist in den Diskussionen eine Themenverschiebung von der Sachdebatte hin zu personenzentrierten Auseinandersetzungen zu beobachten, bei denen ein weiteres Instru-

⁶ Bei den Löschdiskussionen handelt es sich nicht um die auf der Artikelseite sichtbare Diskussionsseite, sondern um in einem separaten Bereich des Wikipedia-Universums, dem sog. Wikipedia-Namensraum, angesiedelte Seiten: <https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Löschkandidaten/Archiv> (letzter Zugriff: 07.09.2017).

ment der Produktorientiertheit zur Anwendung kommt: die Sanktionierung und ggf. der Ausschluss „missliebiger“ Nutzer aus dem System,⁷ die entweder gegen Verhaltensregeln der Wikipedia verstoßen oder sich durch qualitativ mangelhafte Beiträge auszeichnen.

Anhand zweier Beispiele sollen im Folgenden die sprachlichen Strategien herausgearbeitet werden, wie solche sach- bzw. personenzentrierten Diskussionen geführt werden und welche Konsequenzen sich daraus für die Wissensaushandlung ergeben.

Hierzu muss jedoch kurz auf das vorgeschriebene Prozedere bei der Beantragung einer Artikellöschung eingegangen werden: Das Recht, einen existierenden Artikel zur Löschung vorzuschlagen, hat jeder angemeldete und unangemeldete Nutzer der Wikipedia unter der Voraussetzung, dass er dies nachvollziehbar begründet.⁸ Mit diesem Vorschlag wird zugleich eine Diskussion eingeleitet, in der alle Nutzer eingeladen sind, ihre Argumente für den Verbleib oder die Löschung des fraglichen Artikels vorzutragen. Zugleich wird der Artikel mit einer speziellen Kennzeichnung versehen („Lösch-Baustein“),⁹ durch den jeder auf die laufende Löschdiskussion aufmerksam gemacht wird. Für die Diskussion ist ein Zeitraum von sieben Tagen angesetzt, an dessen Ende ein Wikipedia-interner Administrator¹⁰ auf der Grundlage der vorgebrachten Argumente eine Entscheidung zugunsten oder gegen den Verbleib des Artikels fällt, sofern die Diskussionsteilnehmer den Antragsteller nicht davon überzeugen konnten, seinen Löschantrag zurückzuziehen („LAZ“) oder sich untereinander dahingehend geeinigt haben, den Antrag als unbegründet anzusehen (Löschantrag entfernt – „LAE“).¹¹

4 Kommunikative Strategien: kooperatives und unkooperatives Verhalten

Die beiden exemplarisch gewählten Löschdiskussionen sollen im Folgenden die Dynamik dieser Art der Aushandlungsprozesse veranschaulichen, bei denen zum einen die Frage nach der

⁷ Eine Maßnahme ist die temporäre oder endgültige Sperrung von Benutzern, um diesen die Möglichkeit, sich aktiv in Wikipedia zu beteiligen, zu entziehen. <https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Benutzersperrung> (letzter Zugriff: 07.09.2017).

⁸ <https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Löschregeln> (letzter Zugriff: 07.09.2017).

⁹ „Dieser Artikel wurde zur Löschung vorgeschlagen. Falls du Autor des Artikels bist, lies dir bitte durch, was ein Löschantrag bedeutet, und entferne diesen Hinweis nicht.“ <https://de.wikipedia.org/wiki/Vorlage:Löschantrag>, (letzter Zugriff: 07.09.2017). Zudem wird ein Link aus dem Artikel heraus in die separat geführte Löschdiskussion angegeben.

¹⁰ Die Löschung von Artikeln ist ein Sonderrecht, das einfachen Nutzern nicht zusteht, um Vandalismus und Willkür zu vermeiden. Es wird von durch die Community gewählte Administratoren ausgeübt. Vgl. zur Nutzerklassifikation in Wikipedia auch Pentzold 2007: 24-32.

¹¹ https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Löschantrag_entfernen.

Themenzentrierung der Diskussion wie auch die der Interaktion der Teilnehmer von besonderer Bedeutung ist. Natürlich können die beiden Beispiele nicht in ihrer Gänze als prototypisch für Formen der Löschdiskussionen gelten, doch weisen sie einige Züge auf, die sich in dieser kommunikativen Gattung¹² immer wieder finden lassen und die m. E. auch Einfluss auf die Ausrichtung und auf das Gelingen der Aushandlungsprozesse haben.

Beispiel 1 behandelt die am 27.09.2015 geführte Löschdiskussion zu dem am 26.09.2015 angelegten Artikel „Philipp Josias von Sachsen-Coburg und Gotha“, einem Vertreter des österreichischen Adels aus der ersten Hälfte des 20. Jahrhunderts. Die Löschdiskussion endete mit der Rücknahme des Löschantrags, hatte also zur Folge, dass der Artikel in der Wikipedia erhalten blieb. Überdies zeigt dies an, dass die Teilnehmer selbst eine einvernehmliche Lösung herbeiführen konnten, ohne dass eine Administratorenentscheidung notwendig wurde.

Anders in Beispiel 2: Hier handelt es sich um eine am 4.10.2015 gestartete Diskussion zu dem Software-Artikel „Xitami“, die über mehrere Tage lief und schließlich mit der Administratorenentscheidung endete, den Artikel zu löschen. Der Artikel selbst war mehr als neun Jahre zuvor, am 13.04.2006 erstellt und danach nur 23 Mal bearbeitet worden, was auf eine geringe Beachtung des Artikels schließen lässt.

In Beispiel 1 wird bereits durch die Form der Antragstellung deutlich, dass Unsicherheiten darüber bestehen, ob ein Löschantrag in diesem Fall das angemessene Mittel ist, da der Antragsteller selbst auf seine Zweifel an der Gültigkeit seiner Begründung verweist. Dies wird durch die Verwendung des Modalwortes *zumindest* deutlich:

Relevanz ist zumindest nicht dargestellt. (Aspiriniks, 12:44, 27. Sep. 2015, Nr. 1.1)¹³

Durch diese Formulierung signalisiert der Antragsteller eine grundsätzliche Bereitschaft, die Relevanz des Artikels zu diskutieren. Damit trägt er mit Sicherheit auch der Tatsache Rechnung, dass der Artikel selbst erst am Tag zuvor angelegt wurde und daher möglicherweise noch weiterbearbeitet wird.

Die durch den Antrag eingeleitete Diskussion wird schließlich von insgesamt acht Teilnehmern geführt, von denen vier mehr als einen Gesprächsbeitrag verfassen. Auch der Ersteller des Artikels beteiligt sich an der Diskussion, indem er auf den Löschantrag mit dem Hinweis

¹² Als kommunikative Gattungen sind dialogische Formen verfestigter kommunikativer Strukturen zu betrachten, die der Lösung kommunikativer Probleme dienen, wie beispielsweise Bewerbungs-, Beratungs-, Arzt/Patientengespräche o. ä. In derartigen Situationen orientieren sich die Kommunikationspartner an einem bestimmten Gattungswissen, das durch die Handlungszusammenhänge vorgegeben ist (vgl. Günthner 2000: 13f.).

¹³ Die Präsentation der Beispiele folgt ohne verändernde Eingriffe an dem Wortlaut der Löschdiskussion. Orthographische Abweichungen vom Standard sind nicht korrigiert. Die am Ende der Belege stehende Ziffer verweist auf die im Anhang abgedruckte vollständige Löschdiskussion.

antwortet, dass sich der Artikel noch in der Bearbeitung befinde und daher kein endgültiges Textprodukt darstelle.

[...] Ich werde (spätestens) morgen die entsprechenden Passagen hinzufügen damit klar wird, dass mit ihm [Philipp Josias, M.H.] ein Endpunkt dieser Familiengeschichte erreicht ist. (Rovere, 13:10, 27. Sep. 2015, Nr. 1.3)

Durch diesen Beitrag verpflichtet sich der Autor dazu, Ergänzungen bezüglich der Bedeutung seines Artikelgegenstandes hinzuzufügen und so den Qualitätsstandards der Wikipedia stärker zu entsprechen. Dadurch verspricht er sich einen zeitlichen Aufschub in der Löschdebatte.

Jedoch ist der Löschantragsteller noch nicht ganz davon überzeugt, dass diese Maßnahmen einen eigenen Lexikonartikel zur Person Philipp Josias rechtfertigen und verleiht seinen Bedenken Ausdruck.

Falls es nur das ist, also keine Relevanz als Person vorliegt, kann stattdessen ggf. im Artikel Sachsen-Coburg-Koháry der Hinweis ergänzt werden. Evtl. kommt eine Relevanz als Landbesitzer infrage, wenn dieser Punkt besser dargestellt wird (gibt es Zahlen zu Umsatz, Mitarbeitern o. ä.?) (Aspiriniks, 13:16, 27. Sep. 2015, Nr. 1.4)

Dabei macht er jedoch konkrete Vorschläge, wie mit dem bereits existierenden Artikelrumpf verfahren werden könnte: Entweder, indem der Text in den übergeordneten Artikel zum Haus Sachsen-Coburg inseriert wird oder aber zusätzliche Informationen eingeholt werden, die die besondere Relevanz dieses einen Vertreters des Adelsgeschlechts herausstellen. Mit diesen Vorschlägen baut der Antragsteller dem Autor Brücken, um zu einer einvernehmlichen Lösung des durch ihn eröffneten Konflikts zu gelangen. Er signalisiert damit auch die Bereitschaft, den Löschantrag fallen zu lassen bzw. die insinuierte enzyklopädische Relevanz des Gegenstandes anzuerkennen. Bereits zu Beginn dieser Löschdiskussion ist damit eine kooperative Atmosphäre geschaffen, in der an der gemeinsamen Lösung des durch den Antrag verursachten Konflikts gearbeitet wird.

Vor diesem Hintergrund wird die Diskussion um zusätzliche Teilnehmer erweitert, die vorwiegend für den Erhalt des Artikels plädieren und zugleich nützliche Hinweise für den Ausbau des Artikels beitragen. Die inhaltliche Aushandlung über den Artikel wird dadurch interessanterweise von der dafür vorgesehenen Artikeldiskussionsseite auf die Löschdiskussion verlagert, deren eigentliche Funktion darin besteht, Meinungsbilder darzustellen.

Eine potentielle Zuspitzung der Diskussion stellt die kritische Äußerung von *Jbergner* dar, der die vorausgehend gesammelten Informationsfragmente auf ihre Validität hinterfragt.

bisher lese ich nur Spekulationen durch Zusammenreimen von Aussagesplittern. Ein enzyklopädischer Beleg für diese Behauptung sollte schon sein. (Jbergner 18:15, 27. Sep. 2015, Nr. 1.8)

Doch die Eskalation wird durch den Verweis von *LEODAVID* auf eine wissenschaftliche Quelle vermieden (vgl. Nr. 1.9) und so die kooperative Grundatmosphäre wiederhergestellt.

Am Ende dieser Diskussion steht schließlich die Rücknahme des Löschantrags durch *Aspiriniks* vor dem Hintergrund eines verbesserten Artikels (vgl. Nr. 1.13). Die positive Arbeitsatmosphäre wird schließlich durch den Artikelautor selbst honoriert, der sich für die konstruktiven Hinweise bedankt und sich noch einmal zur Einarbeitung aller Informationen verpflichtet (vgl. Nr. 1.14).

Auf der sprachlichen Ebene ist feststellbar, dass konfliktauslösende kommunikative Handlungen wie das Stellen des Löschantrags oder kritische Einwände vorwiegend in abgeschwächter Form vollzogen werden. Hierbei spielen vor allem Modalwörter und Abtönungspartikel wie *zumindest*, *ggf.*, *evtl.*, *zunächst* etc. eine wesentliche Rolle. Aber auch syntaktische Konstruktionen wie Konditionalsatzgefüge, mit denen die Gültigkeit direkter Sprechakte an das mögliche Vorhandensein bestimmter Bedingungen gebunden,¹⁴ oder Fragekonstruktionen, mit denen Bereitschaft zur Diskussion signalisiert werden,¹⁵ tragen zu einer konstruktiven Grundstimmung bei. Auf dieser Basis ist es möglich, sachorientiert über die Frage der „Wikipedia-Würdigkeit“ des Artikels zu diskutieren und schließlich zu einer gemeinsamen Einigung zu gelangen, die das Eingreifen eines Administrators nicht erforderlich macht, sondern ganz im Sinne der Selbstorganisation des dezentral-vernetzten Systems abläuft.

Diesen Beobachtungen möchte ich nun ein zweites Beispiel gegenüberstellen, bei dem bereits zu Beginn deutlich wird, wie sich der Fokus von einer sachorientierten Diskussion zu einer personenzentrierten verlagert.

Wie oben bereits erwähnt bezieht sich der eröffnende Löschantrag auf einen seit mehr als neun Jahren weitgehend unbeachteten und unbearbeiteten Kurztitel (sog. Stub). In ironisch überspitzter Weise formuliert der Antragsteller seinen Löschantrag und leitet dadurch bereits eine Provokation ein:

¹⁴ **Wenn** es weiter nichts zu ihm zu sagen gibt, **dann** löschen. (Mark, 13:04, 27. Sep. 2015, Nr. 1.2); **Falls** es nur das ist, also keine Relevanz als Person vorliegt, kann stattdessen ggf. im Artikel Sachsen-Coburg-Koháry der Hinweis ergänzt werden (Aspiriniks, 13:16, 27. Sep. 2015, Nr. 1.4).

¹⁵ gibt es Zahlen zu Umsatz, Mitarbeitern o. ä.? (Aspiriniks, 13:16, 27. Sep. 2015, Nr. 1.4).

Rezeption? Verbreitung? Nichts zu erkennen – ein unaussprechlicher Name reicht nicht. (Sarkana, 10:17, 4. Okt. 2015, Nr. 2.1)

Anders als in Beispiel 1 signalisiert der Antragsteller hier keine grundsätzliche Bereitschaft, über Fragen der enzyklopädischen Relevanz, worunter er Rezeption und Verbreitung zu fassen scheint, zu diskutieren. In apodiktischer Form konstatiert er dies („nichts zu erkennen“) und macht sich gleichzeitig über den Gegenstand des Artikels lustig („unaussprechlicher Name“).

Doch bereits der erste Antwortpost bereitet eine Verschiebung der Diskussion von der Sachebene auf eine persönliche Ebene vor, indem dem Antragsteller unterstellt wird, ungerechtfertigt Artikel aus der Kategorie Software zur Löschung vorzuschlagen. Der Löschantrag wird in diesem Kontext als Normverletzung angesehen, nachdem der Antragsteller am gleichen Tag bereits mehrere andere Artikel aus der gleichen Kategorie zur Löschung vorgeschlagen hatte.

Sag mal, hast du gerade nichts besseres zu tun, als eine komplette Kategorie mit Löschanträgen zu überziehen? Bist du dir sicher, dass dies dem Ziel der Erstellung einer Enzyklopädie dient? Und nein, ich werde auf deine Löschanträge Nummer 20-30 auf Webserver nicht mehr weiter eingehen und dich hier alleine weiterspielen lassen. An alle anderen: Gelöschte Softwareartikel werden von mir nach ihrer Löschung ins Softwarewiki exportiert. (Asturius, 11:26, 4. Okt. 2015, Nr. 2.2)

In Form der einleitenden Frage wird der Antragsteller mit dem Vorwurf konfrontiert, „nichts besseres zu tun“ zu haben als Löschanträge zu stellen, also ohne plausiblen Grund und in gehäufte Form dieses Mittel der *ultima ratio* anzuwenden.

In einem zweiten Schritt hinterfragt *Asturius* das Vorgehen des Antragstellers mit Blick auf das übergeordnete Ziel der Erstellung einer Enzyklopädie („Bist du dir sicher, dass dies dem Ziel der Erstellung einer Enzyklopädie dient?“). Mit dieser zunächst harmlos anmutenden Frage unterstellt *Asturius* implizit, dass der Antragsteller nicht über die hinreichende Kompetenz für die Mitarbeit an der Enzyklopädie verfügt, da er eher den Abbau von Wissensinhalten als deren Aufbau betreibe.

Der dritte Schritt besteht darin, dem Antragsteller die Zusammenarbeit aufzukündigen, ihn „hier alleine weiterspielen [zu] lassen“ und die Aushandlung des infrage stehenden Löschantrags zu unterlaufen. Dies macht er überdies durch die Ankündigung deutlich, auch im Falle einer Löschung des betreffenden Artikels diesen in einem parallel betriebenen Artikeldepot

zu archivieren. Damit ist zumindest vonseiten dieses Beiträgers kein kooperatives Kommunikationsverhalten in Bezug auf die Sachebene mehr zu erwarten.

Die Dynamik der sich nun entspinneenden Diskussion besteht darin, dass der Antragsteller eine Rechtfertigungshaltung einnimmt und auf die Vorwürfe, die nicht nur von *Asturius*, sondern auch von *DonPedro71* (vgl. 2.4) erhoben werden, reagiert.¹⁶ Dabei thematisiert er sein generelles Verständnis von der Selbstorganisation einer Online-Enzyklopädie ohne zentrale Redaktionsstruktur: Erst durch die gezielte Ausdünnung des Artikelbestandes könne die notwendige Qualität der Wikipedia erzeugt werden.

Ja, ich bin in der Tat davon überzeugt, daß auch ein wenig Destruktivität nötig ist, um eine Enzyklopädie entstehen zu lassen. [...] (Sarkana, 16:09, 4. Okt. 2015, Nr. 2.3)

Bemerkenswert an den Reaktionen auf den Löschantrag ist vor allem die latent aggressive Haltung der Beiträger, die sich bewusst faceverletzend¹⁷ präsentieren, um Missbilligung zum Ausdruck zu bringen und die in ihren Augen begangene Normverletzung des Antragstellers anzuprangern. Dies vollzieht sich auf der Zeichenebene (z. B. iterative Verwendung von Interpunktionszeichen zur Markierung von Entrüstung), auf der Lexemebene (z. B. Verwendung negativ konnotierter Lexeme wie *etw. mit etw. überziehen*, *jmdn. alleine weiterspielen lassen*, *einen rein hauen*) sowie auf der Ebene der Satzsemantik und -pragmatik (Vorwurfsaktivitäten, Unterstellungen).

Diese konfrontative Atmosphäre wirkt sich auch auf die Interaktion mit weiteren Diskussteilnehmern aus. So reagiert *Asturius* auf den sachebenenorientierten Einwand von *WB!*, der diskutierte Artikel weise keine Relevanz nach den Wikipedia-Statuten für Software-Artikel (WP:RSW) auf, mit der Erwiderung, dass in den angeführten Statuten nichts zu den Kriterien der Relevanz beschrieben sei.

Keinerlei Relevanz nach WP:RSW zu erkennen. Löschen.

(WB!, 18:04, 4. Okt. 2015, Nr. 2.6)

Glaube ich dir sofort, denn WP:RSW behandelt alles mögliche, aber keine Fragen der Relevanz. (Asturius, 21:37, 4. Okt. 2015, Nr. 2.7)

¹⁶ Es handelt sich hierbei um einen korrektiven Schritt, mit dem der Interaktionspartner auf einen kommunikativen Zwischenfall, also eine konfliktrichtige Bemerkung, reagiert und versucht, das rituelle Gleichgewicht zwischen den beiden Kommunikanten wiederherzustellen (vgl. Holly 1979: 54f.).

¹⁷ Als „Face“ bzw. „Image“ ist nach Erving Goffman das alltägliche, situationsbezogene Selbstbild gemeint, das man unbewusst oder bewusst gegenüber anderen vermittelt und das von den Kommunikationspartnern auch übernommen werden kann (vgl. Goffman 1975: 10). Schwitalla (2001: 1374) betrachtet diese Faceverletzung als Merkmal des Streitgesprächs.

Mit der sarkastischen Formulierung des Einwandes delegitimiert *Asturius* die Gültigkeit des vorgetragenen Arguments und nimmt eine potentielle Faceverletzung seines Mitdiskutanten in Kauf.

Dies leitet einen Korrektivschritt ein, indem sich *WB!* zu einer Präzisierung seiner Äußerung gezwungen sieht.

Ich habe mich zu kurz ausgedrückt. Der Artikel erfüllt nicht wirklich die RSW und eine Relevanz ist auch nicht zu erkennen. Das passiert, wenn man "mal schnell" was schreiben will. In der Tat. (WB!, 11:08, 5. Okt. 2015, Nr. 2.8)

Eine Honorierung erfährt dieser Korrektivschritt nicht, der Teilnehmer *Asturius* beteiligt sich im Folgenden auch nicht mehr aktiv an der Diskussion. Dies gilt im Übrigen auch für den Antragsteller, der sich bereits nach den Interaktionen mit *Asturius* und *DonPedro71* aus der Diskussion zurückgezogen hat.¹⁸

Anders als in Beispiel 1 können hier konfliktauslösende Beiträge nicht aufgefangen und in eine konstruktive Aushandlung umgeleitet werden. Dies führt dazu, dass sich die konträren Positionen unvereinbar gegenüberstehen und eine Entscheidung durch einen Administrator erforderlich machen. Dieser folgt dem Löschantrag in seinen vorgebrachten Argumenten.

Gelöscht gem. Diskussion. Enzyklopädische Relevanz im Artikel nicht dargestellt bei vollständigem Verzicht auf Außenwahrnehmung und Belege. (Millbart, 08:11, 11. Okt. 2015)

Der Verweis auf die Diskussion als Grundlage der Entscheidung erscheint in diesem Zusammenhang jedoch arbiträr, wurde doch kaum auf der Sachebene diskutiert. Die in Beispiel 1 erfolgreiche Selbstorganisation scheidet hier insofern, als eine Einigung unter den Diskutanten nicht erreicht wird. Damit wird es in solchen Fällen nötig, auf übergeordnet institutionalisierte Instanzen zurückzugreifen. Dies wäre zwar auch nötig gewesen, wenn sich die Teilnehmer darauf geeinigt hätten, den Artikel zu löschen, da der Löschakt selbst nur durch einen Administrator durchgeführt werden kann. Doch zeigt sich gerade auch in einer solchen Einigung die Fähigkeit zur kollektiven Aushandlung, auf deren Basis dann Administratorenentscheidungen gefällt werden können.

¹⁸ Wie weit die Teilnehmer das Ende der Diskussion mitverfolgen, auch wenn sie keine aktiven Beiträge mehr leisten, kann nicht aus den Verlaufprotokollen der Löschdiskussionen ersehen werden.

5 Fazit: Aushandlungsprozesse in vernetzten Systemen

Wie bereits erwähnt stellen die beiden Beispiele nicht in ihrer Gesamtheit prototypische Formen von Aushandlungsprozessen in Wikipedia dar, jedoch weisen sie einige Merkmale auf, die auch übergreifend beobachtet werden können.

Hierzu zählt etwa die besondere Art der Formierung des Diskussionsteilnehmerfeldes. Der Löschantrag stellt hierbei den konstituierenden Akt dar, der zunächst in einem leeren Raum eröffnet wird. Erst nach dieser Eröffnung formiert sich nach und nach das Teilnehmerfeld. Die Konsequenz ist, dass der Antragsteller nicht absehen kann, wer an der von ihm angestoßenen Diskussion teilnehmen¹⁹ und in welche Richtung sich die Diskussion bewegen wird. Dementsprechend ist auch nicht vollständig vorhersehbar, wie konfrontativ bzw. wie kooperativ die Aushandlung vonstattengehen wird und wie weit im Sinne einer Selbstorganisation am Ende der Diskussion agiert werden kann.

Dennoch ist es nicht gänzlich willkürlich, wie sich Löschdiskussionen entwickeln, da in diesen meist ein Kern von langjährigen Wikipedianern aktiv ist, die einander zumindest im Rahmen der Wikipedia-Arbeit kennen und daher auch einschätzen können. Diese personellen Zusammensetzungen haben häufig auch Einfluss auf die Diskussionsqualität, da frühere Interaktionen durchaus in gegenwärtig laufende Aushandlungsprozesse einbezogen werden und so auch in rein sachorientierten Diskussionen unterschwellig personengebundene Aspekte eine Rolle spielen können (z. B. Glaubwürdigkeit, Autorität, hierarchische Stellung innerhalb der Wikipedia). Daher stellt die Teilnehmerkonstellation einen weiteren übergreifenden Gesichtspunkt bei der Frage nach Aushandlungsprozessen in vernetzten Systemen dar.

Für die Zielorientiertheit und Kooperativität der Löschdiskussionen spielen nicht zuletzt sprachlich-kommunikative Aspekte eine wesentliche Rolle. Über konkrete Formulierungen lassen sich sowohl Offenheit als auch Ablehnung deliberativer Prozesse signalisieren. Die Wertschätzung der Kommunikationspartner wird gerade im medial-graphischen Bereich über verbale Formen der Face-Achtung ausgedrückt. Vor diesem Hintergrund wird deutlich, dass Aushandlungsprozesse in vernetzten Systemen schnell an bewussten und/oder unbewussten Verletzungen von Kommunikationsregeln scheitern können, da die fehlende raumzeitliche Präsenz des Gegenübers immediate Reparaturen häufig erschwert. Die sprachlich-

¹⁹ Möglich ist auch, dass Löschanträge auf keinerlei Resonanz stoßen und dann am Ende des Diskussionszeitraums von sieben Tagen durch den Administrator (in der Regel) im Sinne des Antragstellers entschieden wird.

kommunikative Verfasstheit der Beiträge ist somit ein weiterer übergreifender Aspekt, den es bei der Betrachtung von Aushandlungen in vernetzten Systemen zu berücksichtigen gilt.

Die hier vorgestellten Aspekte decken keineswegs erschöpfend den Bereich der deliberativen Vorgänge in Netzwerkstrukturen ab. Doch sie sind auch nicht willkürlich herausgegriffen, da sie alle für die Ebene der Beziehungskonstituierung wesentlich sind, die m. E. gerade dann von besonderer Relevanz ist, wenn der Kommunikationsraum keine Face-to-Face-Begegnung ermöglicht und keine verbindlichen, institutionalisierten Regeln des Miteinanders existieren. In diesen Fällen müssen sich Kommunikationsstrategien ausdifferenzieren, die ein zielgerichtetes, auf Kooperativität ausgelegtes Handeln im diskursiven Raum ermöglichen. Die systematische Untersuchung von Arenen der Aushandlung im Internet kann hierbei wesentliche Erkenntnisse generieren.

Literatur

- [1] Beyersdorff, Marius (2011): Wer definiert Wissen? Wissensaushandlungsprozesse bei kontrovers diskutierten Themen in „Wikipedia – Die freie Enzyklopädie“ – Eine Diskursanalyse am Beispiel der Homöopathie. Berlin.
- [2] Dieckmann, Walther; Paul, Ingwer (1983): „Aushandeln“ als Konzept der Konversationsanalyse. Eine wort- und begriffsgeschichtliche Analyse. In: Zeitschrift für Sprachwissenschaft 2, S. 169-196.
- [3] Ebersbach, Anja; Glaser, Markus ; Heigl, Richard (2008): Social Web. Konstanz.
- [4] Goffman, Erving (1975): Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation. Frankfurt a. M.
- [5] Günthner, Susanne (2000): Vorwurfsaktivitäten in der Alltagskommunikation. Grammatische, prosodische, rhetorisch-stilistische und interaktive Verfahren bei der Konstitution kommunikativer Muster und Gattungen. Tübingen.
- [6] Hill, Benjamin Mako; Monroy-Hernández, Andrés (2013): The Remixing Dilemma: The Trade-Off Between Generativity and Originality. In: American Behavioral Scientist 57.5, S. 643-663.
- [7] Holly, Werner (1979): Imagearbeit in Gesprächen. Zur linguistischen Beschreibung des Beziehungsaspekts. Tübingen.
- [8] Kallas, Kerstin (2015): Schreiben in der Wikipedia. Prozesse und Produkte gemeinschaftlicher Textgenese. Wiesbaden.

- [9] Kallmeyer, Werner (1981): Aushandeln und Bedeutungskonstitution. In: Dialogforschung. Hrsg. von Peter Schröder und Hugo Steger. Düsseldorf, S. 89-127.
- [10] Kohl, Christian; Metten, Thomas (2006): Wissenskonstruktion durch kooperatives Schreiben in Netzwerkmedien. In: Kontroversen als Schlüssel zur Wissenschaft? Wissenskulturen in sprachlicher Interaktion. Hrsg. von Wolf-Andreas Liebert und Marc-Denis Weitze. Bielefeld 2006, S. 179-193.
- [11] König, René (2013): Wikipedia. Between lay participation and elite knowledge representation. In: Information, Communication & Society 16.2, S. 160-177.
- [12] Pentzold, Christian (2007): Wikipedia. Diskussionsraum und Informationsspeicher im neuen Netz. München.
- [13] Pentzold, Christian (2016): Zusammenarbeiten im Netz. Praktiken und Institutionen internetbasierter Kooperation. Wiesbaden.
- [14] Schwitalla, Johannes (2001): Konflikte und Verfahren ihrer Bearbeitung. In: Text- und Gesprächslinguistik. 2. Halbband. Hrsg. von Klaus Brinker, Gerd Antos, Wolfgang Heinemann, Sven Sager. Berlin, New York, S. 1374-1382.
- [15] Stegbauer, Christian; Rausch, Alexander (2009): Wikipedia. Das Rätsel der Kooperation. Wiesbaden.