

Gerd Fritz schrieb am 2. März 2009 um 14:54 Uhr:

„Boy am I glad I discovered this discussion!“ - Das geheime Qualitätsmanagement in Mailinglists und Blog-Diskussionen*

Qualitätsmanagement in der digitalen wissenschaftlichen Kommunikation ist ein großes Thema – zu Recht. Wenn man darüber nachdenkt, denkt man zuerst an explizite, institutionalisierte Verfahren wie die Bewertung von publizierten wissenschaftlichen Arbeiten in Online-Rezensionen oder die Diskussion von Preprints im Open-Access Peer-Review-Verfahren. Oder wir denken an die explizite Qualitätsbewertung von wissenschaftlichen Thesen oder Auffassungen in Online-Kontroversen. Zu diesen wichtigen Aspekten des Qualitätsmanagements werden wir in zukünftigen Blogs Beobachtungen und Überlegungen beisteuern.

Heute interessiert uns etwas Anderes: Es gibt unauffällige, aber ungeheuer wirksame Verfahren des Qualitätsmanagements, die implizit und meist unreflektiert angewendet werden und die man oft erst bei genauerem Hinsehen wahrnimmt. Am Beispiel von Dialogverläufen (Threads) in Mailinglists und Blogs wollen wir ein paar derartige Verfahren zeigen.

Die Ausgangsbeobachtung

Die Ausgangsbeobachtung besteht darin, dass es dann und wann „sehr gute Threads“ gibt. Das erkennen wir als Leser oder Beteiligte selbst, wenn wir etwas von der Sache verstehen, oder wir sehen es an den Reaktionen der Beteiligten, z.B. „Boy am I glad I discovered this discussion!“ (The n-Category Café, 03.08.08) oder „Some important basic issues of description coming up in this interesting discussion.“ (RST Discussion List 23.08.08). Umgekehrt gibt es Fälle, bei denen ein Thread kommentarlos abbricht oder einzelne Beteiligte sich unzufrieden abwenden.

Was macht einen guten Thread aus?

Aus der Sicht der aktiv Beteiligten, aber auch der stillen Zuschauer („Lurker“) scheinen folgende Kriterien eine Rolle zu spielen: Der Thread ist anregend, behandelt ein attraktives Thema, bringt neue Gesichtspunkte, bringt Relevantes, weitet den Horizont, beantwortet Fragen, die man sich (schon immer) gestellt hat, verläuft „irgendwie geordnet“, ist im Ton pfiifig aber nicht zu bissig, hat einen gewissen Unterhaltungswert.

*** Empfohlene Zitierweise:**

Fritz, Gerd: „Boy am I glad I discovered this discussion!“ - Das geheime Qualitätsmanagement in Mailinglists und Blog-Diskussionen. In: TP IV-Blog. Gepostet am: 02.03.2009. URL: <http://tp4blog.wissenschaftskommunikation.info/2009/03/qualitaet/>.

Wie arbeitet man an der Qualität eines Threads?

Hohe Qualität entsteht wie von selbst, aber nur „wie von selbst“, denn es wird an ihr gearbeitet, und zwar mit Methoden, die man ziemlich gut beschreiben kann. Aber mit welchem Ziel wird hier gearbeitet? Es scheint so zu sein, dass jeder Beteiligte seine eigenen Interessen verfolgt und nicht etwa das Interesse, einen guten Thread zu produzieren. Solche eigenen Interessen sind etwa: Der Teilnehmer möchte auf eine ihm interessant erscheinende Frage eine Antwort haben oder er möchte zeigen, wie clever und kenntnisreich er ist oder er möchte einem prominenten Kollegen ein Ergebnis seiner neuesten Forschungen mitteilen.

Die Methoden, die die Teilnehmer anwenden, um ihre eigenen Interessen zu verfolgen und mit denen sie – ohne unmittelbare Absicht – gute Threads produzieren, kennen wir alle aus Alltagsgesprächen, sie werden in der digitalen Wissenschaftskommunikation aber oft besonders differenziert und systematisch angewendet. Einige Prinzipien, die die Teilnehmer dabei instinktiv befolgen, könnte man folgendermaßen formulieren:

1. Poste zu Themen, die Dich selbst interessieren, die du für aktuell und wichtig hältst.
2. Reagiere auf Fragen und Behauptungen dann, wenn Du etwas von der Sache verstehst.
3. Reagiere nur auf gute, d.h. interessante, begründete, kenntnisreiche Postings.
4. Reagiere auf die Postings von guten Leuten.
5. Gehe genau auf die vorausgehenden Postings ein.
6. Bleibe beim Thema.
7. Wenn Du glaubst, dass die Dich interessierende Frage nur so sinnvoll bearbeitet werden kann, erweitere oder verändere das Thema.
8. Mache Züge, von denen Du annimmst, dass sie die Diskussion in Deinem Sinne voranbringen, z.B. gut begründete Einwände und Aufforderungen zur Klärung.
9. Schreibe so dass Du gut verstanden wirst – klar, explizit und kurz.
10. Schreibe so, dass die anderen Teilnehmer gerne mit Dir Postings wechseln.

Diese Prinzipien sind im Wesentlichen Prinzipien des Eigeninteresses. Man soll das schreiben, wovon man annimmt, dass es den eigenen Interessen im Thread dient. Wenn sich aber viele Teilnehmer an solche Prinzipien halten, kann das erstaunliche Wirkungen erzielen. Das kann man an vielen Aspekten von Threads zeigen, z.B. an der kreativen Themenentwicklung (Themengenerierung) und der erfolgreichen Diskussionsführung. Wir wollen heute nur kurz etwas zur kreativen Themenentwicklung sagen.

Kreative Themenentwicklung

Zu den wunderbaren Ergebnissen der Zusammenarbeit in einem Thread gehört es, wenn sich ein interessantes Thema herauskristallisiert, wenn ein neues Thema entdeckt oder eine latent vorhandene wichtige Frage aktualisiert wird. Hier spielt die Befolgung der themenorientierten Prinzipien (1), (6) und (7) eine prominente Rolle – daneben sicherlich auch die anderen. Wenn beispielsweise lauter gute Leute einen bestimmten Themenbereich für aktuell und interessant halten, ist die Chance gut, dass sie gemeinsam aus diesem Bereich ein aktuelles und interessantes Thema erzeugen. Das geht oft schrittweise und ohne dass immer klar ist, welcher Teilnehmer eigentlich die entscheidenden Schritte getan hat. Damit das funktioniert, müssen gleichzeitig ein restriktives Prinzip wie (6) und ein „öffnendes“ Prinzip wie (7) befolgt werden. Wie kann das gehen, wo doch die beiden Prinzipien bei der Befolgung miteinander konkurrieren? Nun, man muss sie mit Feingefühl gegeneinander austarieren. Brave Sicherung der thematischen Kohärenz ist gut, aber wenn man Seitenzweige abwürgt, tötet man vielleicht gerade das kreative neue Thema. Der erfolgreiche Thread zeichnet sich dadurch aus, dass da einige Leute am Werk sind, die diese Filigranarbeit beherrschen.

Garantie für hohe Qualität?

Die beschriebenen Methoden sind sehr effizient. Aber: Garantieren diese Methoden denn hohe Qualität? Die Antwort ist: Nein, es gibt keine Garantie für hohe Qualität – auch außerhalb des Internets – wie man wohl weiß. Haben Zeitschriftenaufsätze, Tagungsbeiträge und Kollegendiskussionen immer hohes Niveau? Auch hier ist die Antwort: Nein. Man kann daran arbeiten – nach den genannten Prinzipien –, aber letztlich ist hohe Qualität, insbesondere Kreativität, immer auch ein Glücksfall. Wie bei vielen Spielen gilt auch für dieses wissenschaftliche Kommunikationsspiel: Man muss gute Spieler anziehen und sie dazu motivieren, lustvoll mitzuspielen. Und wenn es gut geht, kann man sagen: „Boy am I glad I discovered this discussion!“

PS: Die Sache mit dem Eigennutz ist ja schön und gut. Aber Sie haben sicherlich gemerkt, dass unter den Prinzipien auch ein hochmoralisches ist, nämlich Prinzip (10), das nahe verwandt ist mit der sog. "golden rule", Leibnizens Prinzip, dass man die Perspektive des Gegenübers einnehmen sollte ("la place d'autrui"), und dem Grundprinzip der Kantischen Ethik. Da ist man in bester Gesellschaft.