

Petra Werner  
Lars Rinsdorf  
Thomas Pleil  
Klaus-Dieter Altmeyden (Hg.)

**Verantwortung –  
Gerechtigkeit –  
Öffentlichkeit**

Normative Perspektiven  
auf Kommunikation

UVK Verlagsgesellschaft Konstanz · München

# Soziale Kontrolle durch LaienkommunikatorInnen in sozialen Medien

*Teresa K. Naab*

## 1 Einführung

Mit der Verbreitung sozialer Medien wachsen die Möglichkeiten von MediennutzerInnen, sich vor breitem Publikum zu äußern. Durch flexible und nutzerfreundliche Technik werden Austausch und gemeinsame Inhaltsproduktion vereinfacht und ein Zugang auch für weniger technisch Versierte geschaffen. Geringe editoriale und autoritative Kontrolle und nahezu unbegrenzte Kapazitäten lassen verstärkt auch Nischenthemen und mehr und weniger extreme Minderheitenpositionen zu. Die von den Produzierenden (zum Begriff siehe Bruns/Schmidt 2011) veröffentlichten Inhalte stehen nicht für sich alleine. Eine Besonderheit sozialer Medien liegt in der Interaktion zwischen den NutzerInnen, in gegenseitiger Bezugnahme und Kritik (zu mediated human interaction siehe ausführlicher Neuberger 2007, Rafaeli/Sudweeks 1997). Der vorliegende Beitrag schlägt eine theoretische Rahmung vor, um das Feedback von MediennutzerInnen auf die Inhalte anderer LaienkommunikatorInnen zu fassen, mit dem sie Normen und Perspektiven gemeinsam aushandeln. Er differenziert das Konstrukt der sozialen Kontrolle aus, zeigt ausgewählte Mittel zur sozialen Kontrolle auf, die auf vielen Social Media-Plattformen zur Verfügung stehen, und diskutiert Herausforderungen, die mit der gegenseitigen Regulierung der MediennutzerInnen verbunden sind.

## 2 Normen und soziale Kontrolle in sozialen Medien

Soziale Normen leiten Verhalten, machen das Verhalten anderer vorhersagbar, vereinfachen die Interaktion mit anderen und schützen Werte. Der Einfluss von Normen auf Verhalten ist auch für computervermittelte Interaktionen belegt (z. B. Postmes/Sparks 1998, Postmes et al. 1998, 2000). Verhalten, das den Normen in einem sozialen Kontext entgegensteht, wird als deviant bezeichnet. Um die geteilten Normen aufrechtzuerhalten und zu bekräftigen, wird deviantes Verhalten sozial kontrolliert. Die Einschätzung eines Medieninhalts als deviant ergibt sich aus der Wahrnehmung, wie sehr er bestehende Normen verletzt. Die zur Diskussion stehenden Normen können dabei nahezu unbegrenzt vielfältig sein. Sie können beispielsweise die Gleichbehandlung von Menschen unterschiedlicher Herkunft oder auch Vorstellungen über einen angemessenen Kommunikationsstil betreffen. Je enger der Akzeptanzrahmen, desto eher wird Verhalten, das nicht dem normativen Standard entspricht, kontrolliert (McKirnan 1980). Da Normen vom situativen und zeitlichen Kontext und der beurteilenden Gruppe abhängig sind, ist auch die soziale Kontrolle abweichenden Verhaltens abhängig davon, ob ein Normverstoß von einem Mitglied der Gruppe begangen wurde, für die diese Norm als gültig angesehen wird (Kitsuse 1962, McKirnan 1980).

Außerhalb der computervermittelten Kommunikationsforschung zeigt eine Vielzahl von Studien den regulierenden Einfluss von sozialer Kontrolle auf Verhalten (z. B. Anderson et al. 1977, Collins/Frey 1992). Die Gruppenmitglieder beobachten gegenseitig ihr Verhalten und geben sich Feedback dazu. So belohnen sie die Einhaltung von Verhaltensnormen und bestrafen Devianz. Daran richten die Akteure wiederum ihr Verhalten aus. Die Etablierung und Einhaltung von Gruppennormen ist damit kein passiver Prozess der Wahrnehmung, sondern eine aktive Aushandlung innerhalb der Gruppe. Nur wenn antinormative Einstellungen oder antinormatives Verhalten sozial kontrolliert werden, behalten die verteidigten Normen langfristig Geltung. Da der Prozess der Entwicklung von sozialer Ordnung kontinuierlich ist, ist auch die Aushandlung geteilter Bedeutungen durch soziale Kontrolle kontinuierlich (zu den verschiedenen soziologischen Traditionen siehe Meier 1982). Die Aushandlung und Durchsetzung sozialer Normen ist ein wechselseitiger Prozess, in dem die Ausrichtung des eigenen Verhaltens an den wahrgenommenen Verhaltensnormen und die Kontrolle des Verhaltens

durch andere ineinandergreifen. Sowohl in der Produktion eigener Inhalte als auch in der Regulierung der Inhalte anderer spiegeln sich also die aktuellen Wertmaßstäbe der LaienkommunikatorInnen.

Definitionen sozialer Kontrolle variieren weit in ihrer Präzision. In seiner elaborierten Konzeption fasst Gibbs (1981) zusammen, dass unter sozialer Kontrolle der offen gezeigte, intentionale Versuch (und ggf. Erfolg) zu verstehen ist, Verhalten anderer zu manipulieren. Kontrollreaktionen können sowohl positiver Valenz sein, also auf Belohnung fokussieren, als auch negative Valenz aufweisen, also Ablehnung, Bestrafung und Zwang in den Mittelpunkt stellen. Sanktionen können im Privaten oder öffentlich vor Dritten erfolgen. Die Reaktionen der Dritten haben dann ebenfalls einen Einfluss auf das Verhalten von Kontrollierenden und Devianten (Dedrick 1978, Kiesler et al. 1967).

Nach Döring (2000) ist soziale Kontrolle auch in computervermittelten Interaktionen einflussreich, weil Menschen im virtuellen Kontext ebenfalls nach Bestätigung, Zustimmung und Status streben. Für den Einfluss von Normen auf Verhalten ist es nicht zwingend notwendig, dass Menschen auf eine bestehende Gruppenidentität zurückgreifen können. Prinzipien der sozialen Kontrolle funktionieren auch in kurzfristig entstehenden Konstellationen von Menschen, die sich nicht gegenseitig kennen (Brauer/Chaurand 2010, Tajfel 1974). Freilich orientieren sich die InteraktionsteilnehmerInnen dann zunächst an ihren individuellen Vorstellungen und inferieren Einschätzungen zu angemessenem Verhalten über die Beobachtung der anderen (Postmes et al. 1998, 2000). Allerdings gibt es wenig empirische Forschung zu sozialer Kontrolle in computervermittelten Kommunikationssituationen. Ausnahmen bilden wenige Studien zu Chatforen (Döring 2001, Reid 1991), Diskussionsforen (Döring 2000), Multi-User Dungeons (Reid 1999) und USENET (Smith et al. 1997). Die AutorInnen fügen eine relevante Dimension von Sanktionen hinzu: Sie unterscheiden zusätzlich zu den oben genannten Aspekten der Valenz und Öffentlichkeit zwischen technischen und sozialen Sanktionen (Bruckman et al. 2006, Döring 2000, 2001, Reid 1999, Suler/Phillips 1998).

## 2.1 Technische Sanktionen

Übliche technische Sanktionsmöglichkeiten sind das Löschen oder Blocken von Beiträgen oder Personen sowie Einträge in Hitlisten. Diese Möglichkei-

ten gehen über die in Face-to-face-Situationen anwendbaren Sanktionen hinaus, in denen man ein Gegenüber nicht „entfernen“ kann. Für ihre Durchsetzung ist die/der Kontrollierende nicht auf die Hilfe anderer angewiesen. Sie basieren auf einer strukturellen Machtasymmetrie zwischen Ausführenden und Sanktionierten und stehen nur wenigen Personen, meistens AdministratorInnen, zur Verfügung. Die Ausführung von technischen Sanktionen durch die privilegierten Mitglieder einer Online-Gruppe führt nicht selten zu Unmut unter den weniger Privilegierten. Sobald technische Sanktionen implementiert sind, ist eine Aushandlung oder Rechtfertigung nicht mehr direkt möglich.

## 2.2 Soziale Sanktionen

Soziale Sanktionen kann dagegen jedeR Teilnehmende einbringen. Die konkreten Mittel, die zur sozialen Kontrolle eingesetzt werden, sind umfangreich und abhängig vom zu kontrollierenden Verhalten, der Situation und dem (Macht-)Verhältnis zwischen Kontrollierenden, Devianten und dritten Parteien (ausführlich dazu Gibbs 1981). Die Instrumente, die den NutzerInnen in sozialen Medien zur Verfügung stehen, variieren je nach Medienangebot und Plattform.

Empfinden LeserInnen Inhalte als unangemessen, haben sie meist die Möglichkeit, in eigenen Kommentaren, mit Pinnwand-Einträgen, Replies, privaten Nachrichten etc. auf vorhergehende Beiträge zu reagieren. So können sie öffentlich oder privat elaboriert Stellung beziehen und die Gründe für ihr Missfallen an einem Beitrag darlegen. Sie können in diesen Stellungnahmen positiv verstärken oder Fehlverhalten bestrafen. Dieser Austausch von Standpunkten gehört zum Kern eines funktionierenden öffentlichen Diskurses. Allerdings zeigt sich beispielweise in Nutzerkommentar-Foren auf Nachrichten-Webseiten ein insgesamt geringes Austauschniveau zwischen den DiskutantInnen und ein noch geringeres Maß an sozialer Kontrolle von Kommentaren, die als unangemessen empfunden werden (Coe et al. 2014, Ziegele et al. 2014). Bislang haben sich wenige Studien mit den Inhalten solcher Antwortreaktionen beschäftigt. In Nutzerkommentaren finden ForscherInnen eher negative als positive Sanktionen. Diese werden allerdings häufig mit Argumenten unterlegt (Jakobs 2014, Springer 2014), was das deliberative Potenzial der Diskussionen unterstreicht. In Chats dagegen wird nicht normgerechtes Verhalten am häufigsten mit negativen öffentlichen

Sanktionen wie Spott, Ablehnung oder Beleidigungen geahndet (Döring 2001).

Um ihre Einschätzung abzugeben und ihren persönlichen Vorstellungen Ausdruck zu verleihen, ohne den Aufwand eines eigenen Kommentars auf sich nehmen zu müssen, können NutzerInnen technische Features der Plattformen nutzen. Unter anderem können sie Beiträge melden (flagging). Nichtsdestotrotz handelt es sich um soziale Sanktionen, weil die Flags nicht mit einer direkten technischen Einschränkung der Bewerteten einhergehen. Dennoch kann diese negative Sanktion sehr effektiv sein, weil die gemeldeten Inhalte unter Umständen von professionellen ModeratorInnen gelöscht werden. So können Flags zwar eine normierende Wirkung ausüben, indem die gemeldeten KommentatorInnen eine eindeutige Abwertung ihres Beitrags erfahren. Eine Normen aushandelnde Situation entsteht aber kaum und die Sanktionierten können sich schwerlich verteidigen. Dies erscheint umso problematischer, weil sehr verschiedene Gründe zum Melden eines Beitrags in den sozialen Medien führen können (Crawford/Gillespie 2014, Diakopoulos/Naaman 2011, Goodman 2013).

Darüber hinaus setzen viele Websites Bewertungsbuttons ein (positiv/negativ; gefällt mir/gefällt mir nicht; empfehlen). Die aggregierten Nutzerbewertungen werden dann oft zur Beurteilung der Beiträge herangezogen (Crawford/Gillespie 2014, Diakopoulos/Naaman 2011, Gurzick et al. 2009). Empfehlungsbuttons werden häufig genutzt und dienen den LeserInnen als Kriterium für die Auswahl von Inhalten (Knobloch-Westerwick et al. 2005, Messing/Westwood 2014, Yang 2015). Die Bewertungen sind grundsätzlich öffentlich, dürften also einen gewissen Anreiz bzw. eine Zurechtweisung für die AutorInnen bieten.

Die Wirksamkeit sozialer Sanktionen ist vom Ansehen der Kontrollierenden und der Anzahl der zustimmenden Personen abhängig. Soziale Sanktionen erfordern eine Abstimmung im Verhalten der NutzerInnen. Passive negative Sanktionen wie Ignorieren sind nur wirksam, wenn sie von allen NutzerInnen getragen werden. Auch Gegenargumentationen, faktenorientierte und freundlich formulierte Gegenbeiträge verlieren an Schlagkraft, wenn andere NutzerInnen mit Beleidigungen reagieren (Herring et al. 2002). Auch einzelne Positiv-Bewertungen sind weitgehend irrelevant; eine Wirksamkeit haben Bewertungen oft erst im Aggregat. Nicht selten sind die NutzerInnen deshalb gegenüber Trollen oder anderen aggressiven Störern hilflos

und die offizielle Moderation muss mit technischen Sanktionen eingreifen (Döring 2001, Herring et al. 2002).

### 3 Herausforderungen nutzerseitiger Regulierung

Medienunternehmen betonen einerseits die praktischen Vorteile, die entstehen, wenn NutzerInnen sich gegenseitig aktiv Feedback geben und eine Aushandlung gewünschter oder von der jeweiligen Community nicht tolerierter Inhalte entsteht. Nach den von Reich (2011) interviewten JournalistInnen hilft Peer-Moderation, die großen Materialmengen zu verarbeiten. Zudem liefern die Meldungen und Bewertungen von NutzerInnen professionellen ModeratorInnen die entsprechende Legitimation für eine mögliche Löschung eines Beitrags oder signalisieren Zufriedenheit mit dem Forum. Auch die Gefahr von Konflikten durch ein Machtungleichgewicht zwischen Nutzenden und professionellen AdministratorInnen wird geringer (DuVal Smith 1999). Allerdings müssen die JournalistInnen und VerlegerInnen in gewissem Maße die Kontrolle aus der Hand geben. Dies fällt besonders schwer, wenn sie den Kommentarbereich begrifflicherweise als Gebiet des Medienunternehmens betrachten und um ihr Image besorgt sind.

Aus demokratiethoretischer Sicht besteht die Hoffnung, dass die Kontrolle und ggf. Zensur von Inhalten nicht bei wenigen Personen liegt (Crawford/Gillespie 2014, Lampe/Resnick 2004, Noci et al. 2010, Wright 2009). Die rechtliche Regulierung von Internet-Inhalten ist aufgrund des transnationalen Charakters, der Persistenz und Fluidität der Inhalte und der stetigen technischen Entwicklungen mit Schwierigkeiten verbunden. Neben die nachträgliche, autoritative juristische Kontrolle und die organisationale Kontrolle der Medienunternehmen tritt mit der Einbindung der NutzerInnen eine weitere Komponente, die Regulierungslücken schließen kann (Naab 2012).

Bislang ist kaum erforscht, wie nutzerseitige Regulierung und Formen der rechtlichen und anbieterseitigen Regulierung von Social Media-Inhalten ineinandergreifen und einander komplementieren. Nach Untersuchungen von Cosley und KollegInnen bevorzugen die NutzerInnen nach eigenen Angaben eine Kontrolle durch ExpertInnen. Allerdings finden sie keine Unterschiede in Quantität und Qualität zwischen Experten- und Peer-Moderation einer Film-Community (Cosley et al. 2005). Die AutorInnen empfehlen deshalb:

„Since peer oversight works about as well as expert, designers of member-maintained communities should consider letting members provide oversight as well as content” (Cosley et al. 2005: 18).

Inwiefern nutzerseitige Regulierung eine Ergänzung zu traditionellen Kontrollmechanismen darstellen kann, ist auch davon abhängig, welche Wertvorstellungen der sozialen Kontrolle durch die NutzerInnen zugrunde liegen. Die soziale Kontrolle durch die ProduzierenInnen folgt den normativen Vorstellungen, die die individuellen NutzerInnen für angemessen halten. Diese stimmen nicht notwendigerweise mit den gesellschaftsweit geteilten oder von den Plattformanbietern vertretenen Normmaßstäben überein. Die meisten NutzerInnen sozialer Medien sind LaienkommunikatorInnen ohne publizistische Ausbildung. Sie publizieren ohne direkte editoriale Anbindung oder Kontrolle. Die Standards in sozialen Medien entwickeln sich deshalb in einer undeutlichen Beziehung zu existierenden ethischen und rechtlichen Standards (Cenite et al. 2009, Neuberger 2005, Viégas 2005). Zwar geben Ethikkodizes, Netiquetten und ähnliche Richtlinien für User Generated Content Hinweise auf die Normvorstellungen der neuen KommunikatorInnen (Blood 2002, O'Reilly 2007), viele LaienproduzentInnen sind damit jedoch nur wenig vertraut oder zeigen geringe Akzeptanz. Für traditionelle Massenmedien wurde bereits hinlänglich untersucht, welche Medienbotschaften Laien tolerieren (z. B. Lambe 2002). Allerdings ist noch unerforscht, ob und inwieweit diese Erkenntnisse und die gefundenen Einflussfaktoren auf die Einstellungen gegenüber Inhalten in sozialen Medien übertragbar sind. Denn es zeigt sich, dass Menschen die Zulässigkeit einer Meinungsäußerung nicht nur nach deren Inhalt beurteilen, sondern auch der Kanal der Äußerung eine Rolle spielt (Hurwitz/Mondak 2002).

## 4 Fazit

Die Verbreitung nutzergenerierter Inhalte gehört sicherlich zu den großen medialen Innovationen der jüngeren Vergangenheit. Die Produktion von Inhalten geschieht zwar oft nicht völlig ohne institutionalisierte Einbindung (Nip 2006), MediennutzerInnen erleben aber eine deutliche Erweiterung ihrer Partizipationsmöglichkeiten. Dies schließt auch ihre Feedbackoptionen auf die Inhalte anderer LaienkommunikatorInnen ein. Im wechselseitigen Prozess der eigenen Äußerung und der sozialen Kontrolle der Äußerungen



anderer werden für die verschiedenen Social Media-Plattformen Normen ausgehandelt. Für die Kommunikationswissenschaft ergeben sich daraus einige bislang wenig beachtete Fragestellungen. Diese umfassen unter anderem, wie aktiv LaienkommunikatorInnen ihre Möglichkeiten zur Regulierung anderer AutorInnen nutzen und wie sie die verschiedenen Mittel sozialer Kontrolle gegeneinander abwägen. Offen ist, welche Wertmaßstäbe die NutzerInnen bei der Beurteilung der Inhalte anderer heranziehen und welchen Stellenwert sie dem Grundrecht auf Meinungsfreiheit zu billigen, wenn sie die Inhalte anderer beurteilen und mit den eigenen Vorstellungen abgleichen. Letztlich stellen sich Fragen nach dem Zusammenspiel von rechtlicher, anbieterseitiger und nutzerseitiger Kontrolle von Inhalten in sozialen Medien.

## Literatur

- Anderson, L. S./Chiricos, T. G./Waldo, G. P. (1977): Formal and informal sanctions: A comparison of deterrent effects. In: *Social Problems*, 25, 103-114.
- Blood, R. (2002): *The weblog handbook: Practical advice on creating and maintaining your blog*. Cambridge, MA: Perseus.
- Brauer, M./Chaurand, N. (2010): Descriptive norms, prescriptive norms, and social control: An intercultural comparison of people's reactions to uncivil behaviors. In: *European Journal of Social Psychology*, 40, 490-499.
- Bruckman, A./Danis, C./Lampe, C./Sternberg, J./Waldron, C. (2006): Managing deviant behavior in online communities. In: Henderson, A./Euchner, J. A. (Hrsg.): *Proceedings of the CHI 2006 Conference on Human Factors in Computing Systems*. New York, NY: ACM, 21-24.
- Bruns, A./Schmidt, J.-H. (2011): Prodisage: a closer look at continuing developments. In: *New Review of Hypermedia and Multimedia*, 17, 3-7.
- Cenite, M./Detenber, B. H./Koh, A. W. K./Lim, A. L. H./Soon, N. E. (2009): Doing the right thing online: a survey of bloggers' ethical beliefs and practices. In: *New Media & Society*, 11, 575-597.
- Coe, K./Kenski, K./Rains, S. A. (2014): Online and uncivil? Patterns and determinants of incivility in newspaper website comments. In: *Journal of Communication*, 64, 658-679.
- Collins, M. D./Frey, J. H. (1992): Drunken driving and informal social control: The case of peer intervention. In: *Deviant Behavior*, 13, 73-87.
- Cosley, D./Frankowski, D./Kiesler, S./Terveen, L./Riedl, J. (2005): How oversight improves member-maintained communities. In: Kellogg, W./Zhai, S. (Hrsg.): *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. New York, NY: ACM, 11-20.

- Dedrick, D. K. (1978): Deviance and sanctioning within small groups. In: *Social Psychology*, 41, 94-105.
- Diakopoulos, N./Naaman, M. (2011): Towards quality discourse in online news comments. In: Hinds, P. J./Tang, J. C./Wang, J./Bardam, J./Ducheneaut, N. (Hrsg.): *Proceedings of the ACM 2011 Conference on Computer Supported Cooperative Work*. New York, NY: ACM, 133-142.
- Döring, N. (2000): *Virtuelle Konflikte und ihre Bewältigung. Eine Analyse am Beispiel des Proxy-Error-Konflikts*. In: Thiedeke, U. (Hrsg.): *Kreativität im Cyberspace*. Wiesbaden: VS, 153-182.
- Döring, N. (2001): Belohnungen und Bestrafungen im Netz: Verhaltenskontrolle in Chat-Foren. In: *Gruppendynamik und Organisationsberatung*, 32, 109-143.
- DuVal Smith, A. (1999): Problems of conflict management in virtual communities. In: Smith, M. A./Kollock, P. (Hrsg.): *Communities in cyberspace*. London, UK: Routledge, 134-163.
- Gibbs, J. P. (1981): *Norms, deviance, and social control*. New York, NY: Elsevier.
- Gruszick, D./White, K. F./Lutters, W. G./Boot, L. (2009): A view from Mount Olympus: The impact of activity tracking tools on the character and practice of moderation. In: Teasley, S./Havn, E./Prinz, W./Lutters, W. (Hrsg.): *Proceedings of the ACM 2009 International Conference on Supporting Work Group*. New York, NY: ACM, 361-369.
- Herring, S./Job-Sluder, K./Scheckler, R./Barab, S. (2002): Searching for safety online: Managing „trolling“ in a feminist forum. In: *The Information Society*, 18, 371-384.
- Hurwitz, J./Mondak, J. J. (2002): Democratic principles, discrimination and political intolerance. In: *British Journal of Political Science*, 32, 93-118.
- Jakobs, I. (2014): Diskutieren für mehr Demokratie? In: Loosen, W./Dohle, M. (Hrsg.): *Journalismus und (sein) Publikum*. Wiesbaden: Springer, 191-210.
- Kiesler, C. A./Kiesler, S. B./Pallak, M. S. (1967): The effect of commitment to future interaction on reactions to norm violations. In: *Journal of Personality*, 35, 585-599.
- Kitsuse, J. I. (1962): Societal reaction to deviant behavior: Problems of theory and method. In: *Social Problems*, 9, 247-256.
- Knobloch-Westerwick, S./Sharma, N./Hansen, D. L./Alter, S. (2005): Impact of popularity indications on readers' selective exposure to online news. In: *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 49, 296-313.
- Lambe, J. L. (2002): Dimensions of censorship: Reconceptualizing public willingness to censor. In: *Communication Law & Policy*, 7, 187-235.
- Lampe, C./Resnick, P. (2004): Slash(dot) and burn: Distributed moderation in a large online conversation space. In: Dykstra-Erickson, E. (Hrsg.): *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. New York, NY: ACM, 543-550.
- McKirnan, D. J. (1980): The identification of deviance: A conceptualization and initial test of a model of social norms. In: *European Journal of Social Psychology*, 10, 75-93.
- Meier, R. F. (1982): Perspectives on the concept of social control. In: *Annual Review of Sociology*, 8, 35-55.

- Messing, S./Westwood, S. J. (2014): Selective exposure in the age of social media: Endorsements trump partisan source affiliation when selecting news online. In: *Communication Research*, 41, 1042-1063.
- Neuberger, C. (2005): Formate der aktuellen Internetöffentlichkeit. In: *Medien & Kommunikationswissenschaft*, 53, 73-92.
- Neuberger, C. (2007): Interaktivität, Interaktion, Internet. In: *Publizistik*, 52, 33-50.
- Nip, J. Y. M. (2006): Exploring the second phase of public journalism. In: *Journalism Studies*, 7, 212-236.
- Noci, J. D./Domingo, D./Masip, P./Micó, J. L./Ruiz, C. (2010): Comments in news, democracy booster or journalistic nightmare: Assessing the quality and dynamics of citizen debates in Catalan online newspapers. In: *International Symposium on Online Journalism 2*, 46-64.
- Postmes, T./Spears, R. (1998): Deindividuation and anti-normative behavior: A meta-analysis. In: *Psychological Bulletin*, 123, 238-259.
- Postmes, T./Spears, R./Lea, M. (1998): Breaching or building social boundaries? In: *Communication Research*, 25, 689-715.
- Postmes, T./Spears, R./Lea, M. (2000): The formation of group norms in computer-mediated communication. In: *Human Communication Research*, 26, 341-371.
- Reich, Z. (2011): User comments. The transformation of participatory space. In: Singer, J. B./Hermida, A./Domingo, D./Heinonen, A./Paulussen, S./Quandt, T./Reich, Z./Vujnovic, M. (Hrsg.): *Participatory journalism: Guarding open gates at online newspapers*. Chichester, UK: Blackwell, 6-117.
- Reid, E. (1999): Hierarchy and power. In: Smith, M. A./Kollock, P. (Hrsg.): *Communities in cyberspace*. London, UK: Routledge, 107-133.
- Springer, N. (2014): *Beschmutzte Öffentlichkeit?* München: LIT Verlag.
- Suler, J. R./Phillips, W. L. (1998): The bad boys of cyberspace: Deviant behavior in a multimedia chat community. In: *CyberPsychology & Behavior*, 1, 275-294.
- Tajfel, H. (1974): Social identity and intergroup behaviour. In: *Social Science Information*, 13, 65-93.
- Wright, S. (2009): The role of the moderator: Problems and possibilities for government-run online discussion forums. In: Davies, T./Gangadharan, S. P. (Hrsg.): *Online deliberation*. Stanford, CA: Center for the Study of Language and Information, 233-242.
- Ziegele, M./Breiner, T./Quiring, O. (2014): What creates interactivity in online news discussions? An exploratory analysis of discussion factors in user comments on news items. In: *Journal of Communication*, 64, 1111-1138.

## Links

- Crawford, K./Gillespie, T. (2014): What is a flag for? Social media reporting tools and the vocabulary of complaint. In: *New Media & Society*. Published online before print. <http://nms.sagepub.com/content/early/2014/07/15/1461444814543163.full> [14.07.2015].
- Goodman, E. (2013): Online comment moderation: emerging best practices. <http://www.wan-ifra.org/reports/2013/10/04/online-comment-moderation-emerging-best-practices> [27.10.2014].
- Naab, T. K. (2012): The relevance of people's attitudes towards freedom of expression in a changing media environment. In: *ESSACHESS – Journal for Communication Studies* 5. Online only publication. <http://www.essachess.com/index.php/jcs/article/viewFile/150/136> [14.07.2015].
- O'Reilly, T. (2007): Call for a blogger's code of conduct. <http://radar.oreilly.com/archives/2007/03/call-for-a-blog-1.html> [28.03.2012].
- Rafaëli, S./Sudweeks, F. (1997): Networked interactivity. In: *Journal of Computer-Mediated Communication* 2. Online only publication. <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.1997.tb00201.x/full> [14.07.2015].
- Reid, E. M. (1991): Electropolis: Communication and community on Internet Relay Chat. <http://www.aluluci.com/electropolis.htm> [14.07.2015].
- Smith, C. B./McLaughlin, M. L./Osborne, K. K. (1997): Conduct control on Usenet. In: *Journal of Computer-Mediated Communication* 2. Online only publication. <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.1997.tb00197.x/full> [14.07.2015].
- Viégas, F. B. (2005): Bloggers' expectations of privacy and accountability: An initial survey. In: *Journal of Computer-Mediated Communication* 10. Online only publication. <http://www.uvm.edu/~pdodds/files/papers/others/2005/viegas2005a.pdf> [14.07.2015].
- Yang, J. A. (2015): Effects of popularity-based news recommendations (“most-viewed”) on users' exposure to online news. In: *Media Psychology*. Published online before print. <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/15213269.2015.1006333> [14.07.2015].