

# FORMALE UND INFORMELLE KOMMUNIKATION VIA WHATSAPP UND E-MAIL. DIE SPEZIFISCHEN NUTZUNGSPRAKTIKEN DIGITALER TECHNOLOGIEN.

**GERO INNEMANN**

UNIVERSITÄT KASSEL

GERO.INNEMANN@GMX.DE

**JULIA WARGA**

UNIVERSITÄT KASSEL

WARGA.JULIA@WEB.DE

**PHILIPP BÖHME**

UNIVERSITÄT KASSEL

BOEHME.PHILIPP@WEB.DE

Die digitale Kommunikation und das Kontakthalten via Apps, z.B. Signal oder WhatsApp, ebenso wie die „klassische“ E-Mail ist aus unserem Alltag kaum noch weg zu denken. Das zeigte sich auch in den Tagebuchaufzeichnungen von 23 Studierenden zur Nutzung digitaler Praktiken. Gezeigt haben sich aber auch Unterschiede in der Nutzung von Apps und E-Mail. Diese Nutzungspraktiken von Messenger-Apps und die digitale Nachrichtenkommunikation via E-Mail werden in diesem Beitrag theoretisch und empirisch miteinander verglichen. Die Ergebnisse zeigen, dass Messenger-Kommunikation v.a. für Familie, Freund\*innen und Kolleg\*innen, die E-Mail-Kommunikation hingegen vermehrt für den dienstlich-formellen Austausch genutzt wird. Entsprechend haben sich gewisse Routinen und digitale Praktiken entwickelt, die den Alltag der Probanden bestimmen.

**KEYWORDS: KOMMUNIKATION DIGITALE PRAKTIKEN MESSENGER  
DIGITALE MEDIEN**

# FORMAL AND INFORMAL COMMUNICATION VIA WHATSAPP AND EMAIL. THE SPECIFIC USAGE PRACTICES OF DIGITAL TECHNOLOGIES.

**GERO INNEMANN**

UNIVERSITY OF KASSEL

GERO.INNEMANN@GMX.DE

**JULIA WARGA**

UNIVERSITY OF KASSEL

WARGA.JULIA@WEB.DE

**PHILIPP BÖHME**

UNIVERSITY OF KASSEL

BOEHME.PHILIPP@WEB.DE

Digital communication and keeping in touch via apps, e.g. Signal or WhatsApp, as well as the "classic" email has become an integral part of our everyday life. This was also evident in the diary entries of 23 students on the use of digital practices. But they also showed differences in the use of apps and e-mail. This article compares these practices of using messenger apps and digital message communication via e-mail both theoretically and empirically. The results show that messenger communication is used primarily for family, friends and colleagues, while e-mail communication is increasingly used for formal business exchanges. Correspondingly, certain routines and digital practices have developed which determine the daily life of the test persons.

**KEYWORDS: COMMUNICATION | DIGITAL PRACTICES | MESSENGER  
DIGITALE MEDIA**

## 1. EINLEITUNG<sub>2</sub>

Online einzukaufen, Musik oder Filme zu streamen und digital mit anderen in Kontakt zu treten, ist inzwischen zur Normalität geworden. Messenger-Apps sind heutzutage durch fast alle Altersklassen hinweg in den Alltag integriert. Ohne diese digitalen Praktiken<sup>3</sup> und Mehrwerte wie zeit- und ortsunabhängig kommunizieren zu können (Meinel/Sack 2009) erscheint der Alltag kaum noch vorstellbar. Diese Arbeit befasst sich mit dem Thema der digitalen Kommunikation und Kontakthaltung. Anhand von Tagebucheinträgen der Teilnehmer\*innen des Seminars „Digitale Praktiken“ an der Universität Kassel im Sommersemester 2020 wurde das Nutzungsverhalten digitaler Technologien analysiert (vergleiche auch Steinhardt in diesem Band). Anknüpfend an die Forschungsergebnisse von Arens (2014) sowie Dürscheid und Fricks (2014), entstand die Forschungsfrage, wie die Studierenden des Seminars auf digitaler Ebene kommunizieren und welche Bedeutung digitale Kommunikationskanäle im Alltag der Studierenden spielen – auch im Hinblick auf die Kontakthaltung während der Corona-Pandemie 2020. In Kapitel zwei wird der Forschungsstand rund um das Thema der digitalen Kommunikation dargestellt, den wir mit unserem methodischen Vorgehen gekoppelt haben. Im dritten Kapitel rekonstruieren wir anhand der Tagebucheinträge der Studierenden welche Nutzung von Messenger-Diensten und E-Mail vorliegt. Weiterhin erfolgt eine Betrachtung der digitalen Kommunikation und des Umgangs mit Messenger-Apps und E-Mails hinsichtlich der Generationen. Der Aspekt des Generationenunterschieds und die Generation der Digital Natives (Prensky 2001) werden in Kapitel vier spezifischer betrachtet. Darüber hinaus erfolgt ein Vergleich der Messenger- und E-Mail-Nutzung der Seminarteilnehmer\*innen anhand einer Nutzungsstudie für die Bundesrepublik Deutschland. Hierfür wird unter anderem die Studie der Forsa von 2018 herangezogen, um aufzuzeigen, welches digitale Medium genutzt wird, um mit bestimmten Personengruppen in Kontakt zu treten. Abschließend erfolgt in Kapitel fünf eine kurze Zusammenfassung des Ergebnisses, dass die Studierenden des Seminars digitale Praktiken fest in den Alltag integriert haben.

## 2. FORSCHUNGSSTAND UND METHODISCHES VORGEHEN

### 2.1 FORSCHUNGSSTAND

Heutzutage gehören digitale Technologie und Kommunikation zweifelsohne zusammen. Spätestens durch das Aufkommen des „World Wide Web“ im Jahr 1993 (Bühler/Schleich/Sinner 2019) hielt die digitale Kommunikation Einzug in das alltägliche Leben. Inzwischen ist es möglich, jederzeit und überall per Smartphone erreichbar und vernetzt zu sein (Meinel/Sack 2009). Diese Freiheit, nicht mehr an einen Ort, das Zuhause oder das Büro, gebunden zu sein, um mit anderen Personen in Kontakt zu treten und die ständige Erreichbarkeit ist das, was in dieser Arbeit als

---

2 Wir danken unserer Dozentin, Dr. Isabel Steinhardt, welche uns während des Schreibprozesses beratend zur Seite stand. Darüber hinaus hat Sie sich dafür eingesetzt und es schließlich ermöglicht, dass diese Arbeit veröffentlicht werden konnte. Wir bedanken uns auch bei allen Studentinnen und Studenten des Seminars, dass ihre Aussagen für diese Untersuchung herangezogen und veröffentlicht werden konnten.

3 Die in dieser Arbeit benutzte Bezeichnung digitaler Praktiken bezieht sich auf die ausführliche Definition Dr. Steinhardts im Vorwort.

digitale Kommunikation verstanden wird. Messenger-Dienste wie etwa WhatsApp haben die Kommunikation stark beeinflusst und dieser neben der sprachlichen und schriftlichen Verständigung eine visuelle Basis hinzugefügt. Emotionen können, ohne ein einziges Wort zu schreiben oder zu sprechen, nur durch Verwendung von z.B. Emojis, Bildern oder Videos ausgedrückt werden (Schreiber 2017). Weiterhin erfuhr die sprachliche Kommunikation durch die eingeführte Sprachfunktion in WhatsApp eine Veränderung. Mittels Sprachfunktion können Nachrichten in Form von Audiodateien hinterlassen werden, ohne dabei auf eine direkte Erreichbarkeit der Zielperson angewiesen zu sein, was auch auf die anderen Funktionen zutrifft. Da diese Funktion erst 2013 in den Messenger-Dienst implementiert wurde (WhatsApp 2019), liegen nur wenige wissenschaftliche Erhebungen zur Kommunikation via WhatsApp vor (Howind 2020: 4). Dürscheid und Frick untersuchten 2014 die Kommunikation via WhatsApp und verglichen diese als eine der Ersten mit der Kommunikation per SMS (Howind 2020: 6). Der größte Unterschied besteht in der Möglichkeit Gruppenchats anzulegen:

„[...] der große Vorteil der Chatkommunikation via WhatsApp [...] [liegt] darin, dass alle Personen einer bestimmten Interessensgruppe umstandslos erreicht werden können, dass die Konversation von jedem Ort aus [...] diskret und ohne großen Aufwand geführt werden kann und dass die Nachrichten nicht nur für alle mitlesbar, sondern auch jederzeit nachlesbar sind, sollte man während des Chats einmal kurz abgelenkt sein. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, sich mithilfe eines gemeinsamen Namens und eines gemeinsam ausgewählten Profilbildes eine Gruppenidentität zu schaffen. [...]. Auf jeden Fall hat gerade diese Variante der WhatsApp-Kommunikation das Potential, den schriftlichen dialogischen Austausch zu vereinfachen und dynamischer, aber auch unverbindlicher zu gestalten“ (Dürscheid/Frick 2014: 176-177).

Arens (2014) knüpft mit ihrer Untersuchung zur multimedialen Kommunikation thematisch an die Ergebnisse von Dürscheid und Frick hinsichtlich der Gruppenidentität an. So konnte sie feststellen, dass die multimedialen Möglichkeiten eine starke emotionale bzw. expressive Funktion haben und die Kommunikation somit nicht nur anschaulicher, sondern auch lebendiger und interaktiver wird (Arens 2014: 101). An diese Ergebnisse anzuschließen war das Ziel der vorliegenden Analyse. Welche Methoden hierbei angewandt wurden, um die Forschungsfrage zu beantworten, wird im nächsten Abschnitt erläutert.

## 2.2 METHODISCHES VORGEHEN

Im Verlauf des Seminars haben 23 Studierende jeweils 18 Tagebucheinträge (insgesamt 414 Tagebucheinträge) auf der Plattform Mahara<sup>4</sup> verfasst und dabei autoethnografisch wiedergegeben, wie digitale Technologien in ihrem Alltag Anwendung finden. Die Studierenden sollten beschreiben, wie jegliche digitale Technologie im Alltag integriert ist und wie genau sich das tägliche Nutzungsverhalten darstellt. Zusätzlich wurde jeweils ein Eintrag erstellt, in welchem der Zusammenhang zwischen der Nutzung digitaler Technologien innerhalb der eigenen Familie,

---

<sup>4</sup> Mahara ist eine E-Portfolio-Plattform, mit welcher webbasierte Sammelmappen erstellt und veröffentlicht werden können. So lassen sich auch Videos, Blogs und Audiobeiträge einbinden. Diese so zusammengefassten „Ansichten“ können anderen Personen, Gruppen oder der gesamten Öffentlichkeit in Form einer "Webseite" präsentiert werden (Servicecenter Lehre Universität Kassel 2020).

den Peergroups und der Sozialisation<sup>5</sup> mit digitalen Technologien reflektiert wurde. „Autoethnografie ist ein Forschungsansatz, der sich darum bemüht, persönliche Erfahrung (auto) zu beschreiben und systematisch zu analysieren (grafie), um kulturelle Erfahrung (ethno) zu verstehen“ (Ellis et al., 2010, S. 345).

Die Autoethnografie erfolgte auf Basis von Tagebucheinträgen, welche die Nutzung digitaler Technologien der Seminarteilnehmer\*innen über einen Zeitraum von insgesamt vier Wochen hinweg dokumentierten. Anschließend fanden sich die Studierenden in Kleingruppen zusammen, um sich auf bestimmte digitale Praktiken zu konzentrieren. Auch diese Ergebnisse wurden über Mahara den anderen Teilnehmer\*innen zugänglich gemacht. Weiterhin konnten die Studierenden jederzeit Rückfragen stellen. Dies ermöglichte es, einen möglichst genauen Einblick zu erlangen und das Verständnis der zu untersuchenden digitalen Praktik zu erweitern. Als Hilfestellung zur Verfassung der Tagebucheinträge dienten die Fragen: „Wann wurden die ersten Erfahrungen mit digitalen Technologien gemacht?“, „Wer hat euch den Umgang mit digitalen Technologien beigebracht?“, „Wie digital affin ist die Familie und die Peergroup (Freunde)?“, „Was wurde in der Schule in Bezug auf digitale Technologien gelernt/genutzt?“. Für diese Analyse standen somit insgesamt 437 schriftliche Einträge der 23 Studierenden zur Verfügung, welche hinsichtlich des digitalen Kommunikationsverhaltens und der Kontakthaltung im digitalen Umfeld gezielt untersucht wurden. Die Forschungsfrage unserer Gruppe wurde folgendermaßen festgelegt: Wie kommunizieren die Studierenden des Seminars auf digitaler Ebene und welche Bedeutung spielen digitale Kommunikationskanäle im Alltag der Studierenden auch im Hinblick auf die Kontakthaltung während der Corona-Pandemie 2020?

Bei der Analyse kamen sowohl die Frequenzanalyse (Früh 2011) als auch die qualitative Inhaltsanalyse (Mayring 2002) zur Anwendung. Werner Früh beschreibt ein allgemeines Grundmodell, nach welchem eine Analyse „[...] eine offengelegte, systematische Suchstrategie [ist], die [...] auf das ganze Untersuchungsmaterial angewandt werden muss“. Somit muss den Forschenden bereits am Anfang klar sein, wonach gesucht werden soll (Früh 2011:147). In der hier vorliegenden Analyse wurden das digitale Kommunikationsverhalten und die Kontakthaltung im digitalen Umfeld als Untersuchungsziel ausgewählt. Die Einträge aller Studierenden wurden in Anlehnung an die Frequenzanalyse nach bestimmten Kategorien in den einzelnen Einträgen untersucht. Kommunikation, Messenger, WhatsApp, E-Mail, Freunde, Familie und Kontakthaltung wurden induktiv am Material entlang als Hauptkategorien aufgestellt und für das Forschungsvorhaben genauer definiert. Durch das Festlegen der Forschungsfrage und das Sichten der Einträge der Studierenden konnte der Fokus auf die Kommunikation gelegt werden. Besonders zu Beginn der Corona-Pandemie konnte aus dem Datenmaterial festgestellt werden, dass digitale Kommunikation häufig im Zusammenhang mit Kontakthaltung stand, so wurde schließlich auch die Kontakthaltung zu einer Hauptkategorie.

Nachdem die Haupt- und Unterkategorien feststanden, wurden aus dem Textmaterial

---

<sup>5</sup> Das Thema der Sozialisation wurde zum besseren Verständnis der jeweiligen Erfahrung der Studierenden des Seminars im Umgang mit digitalen Medien und somit lediglich als Hintergrundinformation aufgegriffen. Diese Informationen dienten dazu, einzelne Punkte in den Tagebucheinträgen besser nachvollziehen zu können. Die Sozialisation nimmt für diesen Beitrag keine weitere erklärende Rolle ein.

(Einträge der Studierenden) die Textpassagen extrahiert, die im Zusammenhang mit der Forschungsfrage standen. Diese Textpassagen wurden anschließend nach inhaltlichen Gemeinsamkeiten gebündelt. So konnte im weiteren Forschungsverlauf WhatsApp als hauptsächlich genutztes Kommunikationstool identifiziert werden. Auch die E-Mail-Kommunikation konnte als Kategorie klassifiziert werden, da viele Studierende dieses Medium zur Kommunikation nutzen, wenn auch nicht im gleichen Bedeutungszusammenhang wie WhatsApp. Laut Mayring (2015: 115) ist es „Ziel der Analyse [...], bestimmte Aspekte aus dem Material herauszufiltern, unter vorher festgelegten Ordnungskriterien einen Querschnitt durch das Material zu legen“. In diesem Sinne wurden die entsprechenden kategorisierten Texteinträge inhaltlich analysiert, um festzustellen, ob Ähnlichkeiten in den Einträgen bestehen und somit Rückschlüsse zur Forschungsfrage hergestellt werden können.

### 3. ANALYSE DIGITALER KOMMUNIKATION MIT APPS UND E-MAIL

#### 3.1 KOMMUNIKATION VIA WHATSAPP

Beinahe alle Studierende, deren Tagebucheinträge auf der Plattform Mahara hochgeladen wurden, berichteten, dass sie digitale Medien zur Kommunikation und Kontakthaltung nutzen. Vor allem der Messenger-Dienst WhatsApp<sup>6</sup> und das Medium der E-Mail wurden hierfür genutzt. WhatsApp wird von den Seminarteilnehmer\*innen zur Online-Kommunikation im Einzel- oder Gruppenchat genutzt. <Studentin\_4> schrieb diesbezüglich:

„Meine Eltern besitzen heute natürlich auch beide ein Smartphone [...], sie benutzen auch WhatsApp und wir haben sogar eine Familiengruppe mit meinen Tanten und meinem Onkel, was echt schön ist, da man so finde ich, guten Kontakt halten kann und mein Onkel gehört tatsächlich zu der Sorte Mensch, der immer lustige Bilder und Videos schickt, was viele ja oft nervig finden (laut meinen Freunden) aber ich finde es lustig.“ (Tagebucheintrag 13.06.2020)

Gruppenchats dienen als Kontaktform zur Familie und Freunden oder als Kommunikationsmittel für Personen, mit denen ein gemeinsames Hobby geteilt wird. So wird in einigen Tagebucheinträgen von WhatsApp-Gruppen berichtet, in denen sich Freunde gemeinsamen zum Outdoor-Sport verabreden. Des Weiteren nutzen die Seminarteilnehmer\*innen WhatsApp-Gruppen zur Organisation von Gruppenarbeiten im Studium, um Aufgaben gemeinsam koordinieren zu können. Wie im Zitat von <Studentin\_4> angeklungen, beschränkt sich die Kommunikation via Messenger nicht nur auf das Verfassen von Textnachrichten, vielmehr werden auch andere Funktionen innerhalb der App genutzt, wie das Verschicken von Bildern und Videos, das Aufnehmen von Sprachnachrichten und die Videotelefonie. Letztere bietet den Nutzer\*innen einen besonderen Mehrwert, so schrieb <Studentin\_23> zum Beispiel: „Die Möglichkeit weitestgehend kostenlos [...] zu kommunizieren, erleichtert den Kontakt ins Ausland und lässt die Distanz zur Familie etwas geringer erscheinen,

---

<sup>6</sup> Bei der Analyse der Tagebucheinträge zeigte sich, dass WhatsApp der dominierende Messenger-Dienst der Studierenden war. Entsprechend wurde der Fokus auf diesen Messenger gerichtet. Es erfolgte vorab keine Eingrenzung der zu untersuchenden digitalen Medien.

als sie eigentlich ist“ (Tagebucheintrag 11.05.2020). Ein weiterer Mehrwert für die Nutzer\*innen des Messengers zeigt sich darin, dass Kommunikation und Austausch von Neuigkeiten via Videotelefonie mit mehreren Personen gleichzeitig möglich ist. Ferner werden über den Messenger auch Verabredungen getroffen, diese finden dann entweder digital statt, wie zum Beispiel in Online-Spielen oder es werden Präsenztermine mit Freunden, Bekannten oder der Familie ausgemacht. Es reicht eine kurze Nachricht via Messenger-Dienst aus, ohne dabei darauf angewiesen zu sein, ob die andere Person gerade erreichbar ist, da die Nachricht im Nachhinein gelesen werden kann und im Chatverlauf vorhanden ist. Die Studierenden des Seminars nutzen die Online-Kommunikation per WhatsApp meist mit Menschen, mit denen sie auch persönlichen Kontakt pflegen: „Ich habe festgestellt, dass ich nur mit den Personen Nachrichten austausche, mit denen ich auch persönlichen Kontakt habe“ (Studentin\_23, Tagebucheintrag 11.05.2020).

Durch den rasanten Vormarsch von digitalen Medien kann die jüngere Generation, welche mit digitalen Technologien aufgewachsen ist, der älteren Generation helfen, sich im digitalen Dschungel zurechtzufinden und unter anderem Unterstützung bei der Bedienung von Smartphones und Co leisten. Schreiber (2017) führte u. a. ein Interview mit einer dreier Mädchengruppe im Alter von 14 bis 15 Jahren durch und stelle dabei fest, dass „[d]er Alltag der Gruppe [...] von visueller Kommunikation bzw. digitalen Bildpraktiken mit dem Smartphone komplett durchdrungen [ist]“ (Schreiber 2017: 160). Bezüglich der angesprochenen Hilfestellung der jüngeren Generation durch das Verständnis der Bedienungsmechaniken kann anhand der Mädchengruppe weiterhin festgestellt werden: „Während in [...] anderen Fällen die Handhabung und Beherrschung der technischen Geräte zur Debatte steht, sind diese in der Gruppe [...] komplett habitualisiert und inkorporiert“ (Schreiber 2017: 161). Bei der Analyse der Tagebucheinträge zeigte sich dieses Verhalten bei einigen Studierenden ebenfalls, so <Studentin\_3>:

„Dort hat sich mein Onkel darüber echauffiert dass auf Whatsapp seine Nachrichten abgeschickt werden wenn er auf „Enter“ drückt. Ich habe also kurz sein Handy genommen und diese Funktion ausgeschaltet. Daraufhin hat er mich gefragt wie er es denn machen könnte dass bei einem Kontakt anstatt zwei Nummern, also die alte und die neue, nur noch eine, also die neue, ist. Ich habe ihm das erklärt und schließlich noch gezeigt wie man auf Whatsapp Nachrichten weiterleiten kann.“ (Tagebucheintrag 13.05.2020)

Auffallend ist, dass beinahe alle Studierenden die Messenger-App WhatsApp als festen Bestandteil in ihren Alltag integriert haben. Die Messenger-App gehört bei den meisten zur täglichen, festen Morgenroutine. So schrieb <Studentin\_16> „Wie immer beginnt der Tag mit dem Blick auf dem [sic] Handy. Das ist einfach Routine und so weiß ich, was so in meinem Bekanntenkreis passiert“ (Tagebucheintrag 09.05.2020). So wie sich eine Morgenroutine der Studierenden feststellen ließ, so ist WhatsApp meist auch ein fester Bestandteil der Abendroutine. Es werden letzte Nachrichten beantwortet oder vor dem Einschlafen wird sich noch mit Freunden per Videotelefonat unterhalten, um sich über die Geschehnisse des Alltags auszutauschen.

Neben diesen Routinen ist WhatsApp ein ständiger Begleiter. So schrieb <Studentin\_21> darüber, dass, wenn das Smartphone im Alltag zur Hand ist und Nachrichten eingehen, diese direkt betrachtet werden (Tagebucheintrag 08.05.2020). Stellvertretend für einige Seminarteilnehmer\*innen kann durch die Aussage von <Studentin\_21> die Nutzung von WhatsApp folgendermaßen zusammengefasst werden.

„Man hat das Gefühl, man muss ständig erreichbar sein und auch direkt bereit sein zu Antworten oder zu Telefonieren. Obwohl digitale Medien zu einer Erleichterung und Zeitersparnis führen sollen, ist es erstaunlich dass wir mehr am Smartphone sind als vorher. Durch die ständige Erreichbarkeit, schreiben wir viel mehr und nicht alles ist von Wichtigkeit.“ (Tagebucheintrag 09.05.2020)

Eingehende Nachrichten werden jedoch nicht immer von allen Seminarteilnehmer\*innen direkt beantwortet, so schrieb <Studentin\_21> weiter: „[...] ich [lasse] es erstmal vibrieren, bis ich die Zeit dafür finde. Öfters schaue ich drauf, um zu sehen, wer schreibt aber antworte nicht direkt“ (Tagebucheintrag 16.05.2020). Die Antwort auf die Frage, weshalb Nachrichten von einigen Seminarteilnehmer\*innen direkt und manche nicht direkt beantwortet werden, ließ sich zum Beispiel in einem Eintrag von <Studentin\_23> finden:

„[...] Nachrichten müssen nicht zeitnah beantwortet werden, genauso wenig muss ich permanent erreichbar sein. Das Wort „muss“ verfolgt mich schon eine ganze Weile in meinem Leben. Manchmal habe ich das Gefühl, dass ich oder auch andere Personen, die mir nahe stehen einen regelrechten Drang dazu haben immer erreichbar sein zu „müssen“, weil sie sonst die Befürchtung haben vielleicht etwas zu verpassen. So kommt es mir zumindest vor.“ (Tagebucheintrag 14.05.2020)

Dieser „Drang“ kann mitunter sogar eine Form von Angst annehmen „Noch nie war es so leicht, abwesend und doch informiert zu sein. Die daraus resultierende Angst hat bereits einen Namen erhalten: ‚FOMO‘ oder Fear Of Missing Out“ (Wampfler 2019: 111). Dabei können dieser Angst konkrete Handlungen der Betroffenen zugeschrieben werden:

„[...] Facebook oder Twitter werden ständig und insbesondere direkt nach dem Aufwachen und vor dem Einschlafen verwendet. Dabei entstehen aber keine positiven Gefühle, sondern vermehrt negative. FOMO verstärkt das Ablenkungspotenzial sozialer Netzwerke: Beim Lernen, beispielsweise, kann dem Impuls, Facebook aufzurufen, kaum widerstanden werden“ (Wampfler 2019: 112).

Einige Seminarteilnehmer\*innen beschrieben allerdings auch feste Regeln für die persönliche und individuelle Nutzung des Smartphones und des Messengers, wenn sie in Gesellschaft sind. Diese Regeln finden etwa dann Anwendung, wenn die Seminarteilnehmer\*innen bei anderen Personen zu Besuch sind, gemeinsam Filme schauen, am Esstisch sitzen oder bei Spieleabenden. So wird davon berichtet, dass in diesen Situationen das Smartphone tabu ist, da dessen Nutzung eine Respektlosigkeit für das Gegenüber darstellt und man seine Zeit und Aufmerksamkeit lieber diesen Personen widmet.

### 3.2 KOMMUNIKATION VIA E-MAIL

Im Gegensatz zum Messenger werden E-Mails von den meisten Seminarteilnehmer\*innen als reines Tool der formellen Kommunikation angesehen. Per E-Mail werden wichtige, eher formelle Informationen abgerufen, etwa Informationen zu Veranstaltungen der Universität oder Handyrechnungen. So berichtete <Student\_8> zum Beispiel davon, dass er E-Mails „zu 99,9 % nur für die Kommunikation mit Dozent\*innen, dem Prüfungsbüro und sonstigen Institutionen“ verwendet (Tagebucheintrag 19.05.2020). <Studentin\_21> verbindet Mails mit etwas Wichtigem. Etwas, was dokumentiert sein sollte, damit man etwas nachverfolgen kann. Beispielsweise Mails der Dozent\*innen, die Handyrechnung und Versandbestätigungen/Paketverfolgungen von Amazon (Tagebucheintrag 25.05.2020).

Da das Sommersemester 2020 an der Universität Kassel aufgrund der Corona-Pandemie ausschließlich digital verlief, waren die Studierende allzeit darauf bedacht, ihre E-Mails abzurufen, da dort nahezu täglich Nachrichten bezüglich Veranstaltungen eingingen. Das digitale Sommersemester hat gezeigt, wie wichtig die E-Mail als Medium zur beruflichen Kommunikation für Studierende ist. Denn jegliche Informationen über Seminare, kurzfristige Änderungen oder gänzliche Seminarausfälle wurden auf diesem Wege kommuniziert. So beispielsweise auch bei <Studentin\_22> wiederzufinden: „Das Online-Seminar von 10 -12 Uhr entfällt, so steht es in der E-Mail, welche ich am Morgen erst abgerufen habe“ (Tagebucheintrag 14.05.2020). Die E-Mail-Kommunikation wird von den Seminarteilnehmer\*innen neben der Kommunikation mit anderen auch für eigene Tätigkeiten benutzt, etwa um sich selbst Dateien von anderen PCs zuzuschicken und <Studentin\_17> hat per Mail sogar die Koordination und Planung einer Hochzeit vollzogen.

Mittels Analyse der Tagebucheinträge hat sich in Bezug auf die Nutzung von E-Mails ein klares Nutzungsverhalten abgebildet. Sofern einzelne Seminarteilnehmer\*innen über die Kommunikation per E-Mail berichteten, so geschah dies meist in einem beruflichen oder geschäftlichen Verhältnis, etwa Student\*innen - Dozent\*innen; Käufer\*innen - Verkäufer\*innen; Dienstleister\*innen - Interessent\*innen. <Studentin\_17> schrieb dazu: „Ich räumte die Sachen ein wenig auf und schrieb einer Professorin sowie unserem Direktorium eine Mail bezüglich einer Beschwerde“ (Tagebucheintrag 27.05.2020). Hinsichtlich der E-Mail-Nutzung zeigte sich weiter, dass die Anwendung von E-Mails als Kommunikationskanal im Freundes-, Familien- oder Bekanntenkreis schwindend gering ausfielen. <Studentin\_3> schrieb dazu:

„Währenddessen habe ich mit der Freundin weiter auf Whatsapp, diesmal aber auch über Snapchat und Instagram, geschrieben. Da wir dies witzig fanden haben wir uns aus Spaß noch eine Email und eine SMS zukommen lassen, wir haben jeweils einmal geantwortet aber es dann auch wieder gelassen. Wir haben dies auch nur gemacht da es zur Situationskomik gepasst hat.“ (Tagebucheintrag 18.05.2020)

<Studentin\_14> nutzte Mails meist für dienstliche Zwecke, dennoch bildete sie eine Ausnahme. Denn im Gegensatz zu allen anderen Seminarteilnehmer\*innen, nutzte sie E-Mails auch, um etwa einen Link zu einer Dokumentation zu verschicken. Was andere höchstwahrscheinlich per Messenger weiterleiten würden, erledigt <Studentin\_14> per Mail: „Am gestrigen Abend habe ich in der ZDF-Mediathek eine Doku entdeckt und gesehen, die ich teilen

möchte, weil ich deren Inhalte sehr wichtig finde. Ich hänge einen Link zur Doku in eine Mail und kann so viele Freundinnen gleichzeitig erreichen“ (Tagebucheintrag 16.05.2020).

In den meisten Tagebucheinträgen ließen sich vermehrt blinde Flecken hinsichtlich der E-Mail-Nutzung finden - die häufigsten Aussagen in den Tagebucheinträgen zur Nutzung von E-Mails bezogen sich auf das reine ‚Checken von E-Mails‘, ohne weitere Informationen zu liefern. In allen gesichteten Einträgen, um die Bedeutung der blinden Flecken zu verdeutlichen, stand die Erwähnung von E-Mails 37-mal rein in Bezug zu den Begriffen ‚ich checke, checken oder gecheckt‘. <Studentin\_4> „Daraufhin checke ich meine Mails“ (Tagebucheintrag 24.05.2020), <Studentin\_18> „Ich habe Mails gecheckt und Whatsapp Nachrichten geschrieben“ (Tagebucheintrag 28.05.2020), <Studentin\_23> „Ich nahm mein Handy in die Hand, beantwortete Nachrichten auf WhatsApp und checkte meine Mails“ (Tagebucheintrag 27.05.2020). Diese Auskunft reichte uns aus, um zu verstehen, was die Seminarteilnehmer\*innen mit dieser Begriffsassoziation ausdrücken wollten. Dies lag daran, dass sich der Begriff des ‚Checkens‘ auch in unseren eigenen Sprachgebrauch fest integriert hat und wir diesen Begriff ebenfalls dafür verwenden, um zu berichten, dass wir etwas prüfen, wie eben die Eingang von Nachrichten. Unabhängig davon, ob und wie oft wir selbst oder die Seminarteilnehmer\*innen E-Mails als Mittel der Kommunikation nutzen. Sei es nun das E-Mail Postfach oder der Messenger. Darüber hinaus wird der Begriff auch verwendet, um andere darauf hinzuweisen, ihre Nachrichteneingänge zu prüfen. Ob sich dies als eine Praktik innerhalb der Praktik erwiesen hat, können wir anhand dieser Untersuchung nicht festmachen. Jedoch können wir festhalten, dass der Begriff des ‚Checkens‘ im Rahmen der Untersuchung als stehender Begriff verstanden werden kann.

Da die Seminarteilnehmer\*innen davon berichteten, dass E-Mails eher für formelle Angelegenheiten verwendet werden, lässt sich festhalten, dass das Kommunikationstool zur privaten, freundschaftlichen Kommunikation deutlich seltener genutzt wird, als dies beim Messenger-Dienst WhatsApp der Fall ist. Diese Annahme bestätigt unter anderem auch die Erhebung Steinhardts aus dem Jahr 2020. Steinhardt untersuchte digitale Praktiken im Studium und ging dabei der Frage auf den Grund, welche digitalen Technologien im Studium genutzt werden und ob eine Inkorporation digitaler Technologien im Studium stattfindet (Steinhardt 2020: 2). In Anlehnung an unsere Annahme zeigte sich bei Steinhardt, dass „[d]igitale Praktiken der Kommunikation mittels [...] Whatsapp zur Kommunikation mit Kommiliton\*innen verwendet [werden], nicht aber zur Kommunikation mit den Dozierenden“ (Steinhardt 2020: 11).

## 4. EINBETTUNG DER ERGEBNISSE ANHAND BESTEHENDER FORSCHUNG

### 4.1 WHATSAPP UND E-MAIL ALS DIGITALE PRAKTIKEN

Durch eine Betrachtung aus kommunikationssoziologischer Sicht soll das Verständnis von digitalen Praktiken verdeutlicht werden. Kommunikation wurde lange vor Internet, Smartphone und Apps thematisiert und der Grundgedanke ist über die Jahrzehnte aktuell geblieben. So schreibt Beck (2014), dass Harry Pross und Ulrich Saxer Kommunikationsmedien als Mittel der symbolischen Interaktion zwischen Menschen auf einer technischen Grundlage begreifen, welche gesellschaftlich konventionalisierten Regeln folgt. Aus kommunikationssoziologischer Sicht, so

Beck weiter

„[...] interessiert besonders, welche verschiedenen Formen der Institutionalisierung unterschiedliche Medien [...] aufweisen. Institutionalisierung kann ausgehend von Gewohnheiten (Habitualisierung) zur Herausbildung dauerhafter Regelwerke (Institutionen) führen, die etwa in Form einer Netiquette grundsätzliche Umgangsformen betreffen [...]“ (Beck 2014: 6).

Anhand unseres eigenen beobachteten Nutzungsverhaltens und der Umgangsformen innerhalb der eigenen zugehörigen WhatsApp-Chats zeichnete sich ein eindeutiges Muster ab. Sowohl im Einzel- als auch im Gruppenchat hatte sich zumeist eine gewisse und nur auf den jeweiligen Chat bezogene Art und Weise des Sprachstils und der daraus resultierenden Kommunikation etabliert. Sei es gelassen, albern oder konstruktiv.

Digitale Praktiken entstehen dann, wenn der Alltag für die Individuen erleichtert oder etwas Bestimmtes ermöglicht wird, was ohne die Nutzung einer digitalen Technologie, etwa des Smartphones möglicherweise nicht der Fall gewesen wäre. Spezifisch für digitale Praktiken ist dabei, dass der Umgang mit digitalen Technologien inkorporiert ist (Steinhardt 2020: 2). Bei der Nutzung von digitalen Messenger-Apps und auch des digitalen Kommunikationsverkehrs via E-Mail bietet sich den Nutzer\*innen der Mehrwert, unabhängig von Zeit und Ort miteinander agieren und kommunizieren können. „Information in jeder nur denkbaren Ausprägungsform, [...] ist heute überall und jederzeit unabhängig von Zeit und Raum über digitale Distributionskanäle verfügbar“ (Meinel/Sack 2009: 9). Die Nutzung digitaler Technologien muss für die Individuen einen entsprechenden Sinn ergeben und einen Mehrwert bei der Nutzung bieten: „Wenn sich Menschen über Emails, Chats, WhatsApp-Nachrichten [...] und sonstige Soziale Medien austauschen, geht es immer auch um Identitätsdarstellungen, soziale Beziehungen und Gemeinschaftserleben“ (Döring 2018: 1).

Für den letzten Tagebucheintrag haben die Studierenden eine Reflexion über die Nutzung digitaler Technologien der eigenen Person von der Kindheit bis heute durch die Familie und entsprechende Peergroups erstellt. Anhand dieser Einträge wurde erkennbar, dass viele bereits durch die Familie den ersten Kontakt zu digitalen Technologien erfuhren. Mit zunehmendem Alter wurden nicht nur gemeinsame digitale Haushaltsgeräte genutzt, sondern auch eigene Geräte fanden Einzug in die Kinder- und Jugendzimmer der Seminarteilnehmer\*innen. Durch die Grund- oder weiterführenden Schulen erhielten viele Zugang zu digitalen Technologien und wurden mit ersten Arbeitsschritten an Computern vertraut gemacht. Ein weiterer großer Faktor ist die Peergroup, durch welche die Nutzung digitaler Technologien beeinflusst oder vermehrt zugänglich gemacht wurde. Digitale Praktiken aus der Peergroup des Elternhauses oder der Schule wurden den Seminarteilnehmer\*innen vorgelebt, somit konnten sich eigene digitale Praktiken herausbilden. „Da Praktiken auf die Wiederholung und Nachahmung angewiesen sind [...] müssten digitale Praktiken vorgelebt werden“ (Steinhardt 2020: 4).

## 4.2 GIFS UND SPRACHNACHRICHTEN. WHATSAPP, KOMMUNIKATIONSMITTEL DER DIGITAL NATIVES?

Bezüglich der Nutzung von Messengern stellte sich die Frage, ob per Messenger eher im Freundeskreis und somit eher in einer bestimmten Generation kommuniziert wird. Die Analyse zeigte, dass ein eher privater und freundschaftlicher Fokus den Nutzen ausmachte. <Student\_11> schrieb dazu: „Nun plante ich mit zwei Freunden für ein gemeinsames Treffen über WhatsApp noch ein paar letzte organisatorische Dinge [...]“ (Tagebucheintrag 29.05.2020), <Student\_15> schrieb: „Im Anschluss ging es direkt weiter zu einem Freund mit dem ich mich vorher über Whatsapp verabredet hatte [...]“ (Tagebucheintrag 23.05.2020). Die Seminarteilnehmer\*innen verabreden sich beispielsweise mit Freunden in der virtuellen und realen Welt und nutzten WhatsApp vorrangig zur Kommunikation mit Kommiliton\*innen und Freund\*innen. In allen gesichteten Einträgen waren entsprechende Ähnlichkeiten im Zusammenhang zur digitalen Kommunikation per WhatsApp zu finden. Es findet aber auch ein generationenübergreifender Austausch mit der Familie statt. <Studentin\_23> schrieb: „Für meine Eltern war es eine neue Welt. Sie brauchten eine gewisse Zeit sich an das Handy zu gewöhnen und meine Unterstützung, um sich bei den vielen Funktionen zurechtzufinden“ (Tagebucheintrag 08.06.2020).

Hier zeigte sich ein Unterschied der Generation: Der älteren Generation musste das Medium erst nahegebracht werden. Ein Verständnis digitaler Praktiken, wie sie heutige Generationen erfahren, fehlte älteren Generationen schlichtweg, da entsprechende technologischen Medien wie etwa Smartphones in Verbindung mit diversen Apps erst im 21. Jahrhundert Einzug in den Alltag hielten und diesen durch ihre Nutzung prägten. Auch der Blick in Nutzungsstatistiken zeigt einen deutlichen Unterschied zwischen den Generationen in Hinblick auf den Messenger WhatsApp. Im Jahr 2019 führte die EARSandEYES GmbH eine Umfrage zur Nutzungshäufigkeit von WhatsApp in Deutschland durch. Hierfür wurden 1000 Personen im Alter von 16–69 Jahren befragt und es stellte sich heraus, dass die Mehrheit der Befragten (67 %) den Messenger täglich oder sogar mehrmals täglich nutzt, lediglich 14 % nutzen WhatsApp überhaupt nicht (EARSandEYES 2019).

Sortiert nach Altersgruppen zeigt sich nach einer Studie der INNOFACT Marktforschung aus dem Jahr 2019 weiterhin, dass mit zunehmendem Alter die Nutzungshäufigkeit abnimmt. So nutzen 97 % aller 18 bis 29-Jährigen in Deutschland WhatsApp, der Anteil der 30 bis 49-Jährigen beträgt 93 %. Eine deutliche Abnahme zeigt sich in der Altersgruppe der 50 bis 69-Jährigen, welche WhatsApp zu 79 % nutzen (INNOFACT 2019). Obwohl die Spanne zwischen der jüngsten und ältesten Befragtengruppe eine deutliche Abnahme der Nutzung aufweist, wird anhand der Zahlen doch deutlich, wie stark WhatsApp als Kommunikationsmedium in Deutschland verankert ist. Diese Zahlen decken sich auch mit den Tagebuchaufzeichnungen der Seminarteilnehmer\*innen und mit Daten einer von Forsa durchgeführten Studie zur sprachlichen Kommunikation in der digitalen Welt (Schlobinski/Siever 2018). Die Kommunikation per Messenger (Abb. 1) ist demnach die bevorzugte Methode, um mit Freunden (87 %) und Geschwistern (63 %) in Kontakt zu treten.

Tabelle1: Kommunikation mit verschiedenen Personengruppen (Schlobinski/Siever 2018: 3)

Abgesehen von persönlichen Treffen kommunizieren mit den Personengruppen am häufigsten per	Messenger-Dienst	Telefonat	E-Mail	SMS	Facebook	Twitter	Instagram
	%	%	%	%	%	%	%
Freunde	87	56	18	13	17	1	5
Geschwister	63	57	11	9	6	0	1
Partner/-in	59	62	7	10	3	0	1
Eltern	41	80	8	8	1	0	0
berufliche Kontakte	27	73	70	7	2	1	0
Großeltern	6	40	1	2	0	0	0

Anmerkung: An 100 Prozent fehlende Angaben = »Personengruppe trifft nicht zu« bzw. »weiß nicht«

In einer weiteren Befragung wurde gezielt nach der Kommunikation mit Freunden (Abb.2) gefragt, hierbei zeigte sich, dass die 14- bis 24-Jährigen (98 %) sowie die 25- bis 34-Jährigen (94 %) fast ausschließlich Messenger-Dienste als Mittel der Kommunikation innerhalb dieser Gruppe nutzen.

Abbildung 2 Kommunikation mit Freunden (Schlobinski/Siever 2018: 3)

Mit ihren Freunden kommunizieren am häufigsten per	Messenger-Dienst	Telefonat	E-Mail	Facebook	SMS	sonstige	Personengruppe trifft nicht zu
	%	%	%	%	%	%	%
insgesamt	87	56	18	17	13	6	0
Männer	85	58	21	17	14	6	0
Frauen	90	54	15	17	12	6	1
14- bis 24-Jährige	98	27	8	22	12	23	0
25- bis 34-Jährige	94	40	11	22	14	8	1
35- bis 44-Jährige	85	60	22	13	15	2	1
45- bis 54-Jährige	83	70	22	14	12	1	0
55- bis 60-Jährige	77	78	27	14	12	0	0

Anmerkung: An 100 Prozent fehlende Angaben = »weiß nicht«; unter »sonstige« wurden »Twitter« und »Instagram« zusammengefasst

WhatsApp dominiert den Markt der Messenger-Apps, inzwischen wird die App von mehr als zwei Milliarden Menschen weltweit genutzt (WhatsApp 2020). Für Deutschland zeigt sich bei den 12 bis 19-Jährigen, dass 93 % WhatsApp mindestens mehrmals pro Woche nutzen (täglich: 86 %) und dabei pro Tag schätzungsweise 27 WhatsApp-Nachrichten erhalten (Feierabend et al. 2019: 31). Diese Angaben verdeutlichen das Potenzial des Messengers in der heutigen „Keyboard-to-Screen-Kommunikation“, zu welcher auch die SMS gehört (Dürscheid/Frick 2014). Voraussetzung dieser Kommunikation, wie es der Name bereits verdeutlicht, ist das Vorhandensein einer Tastatur und eines Bildschirms. Angesichts der stets zunehmenden Anzahl an Personen mit Smartphones – in Deutschland waren es 2019 rund 58 Millionen Nutzer (VuMA 2019) – wird das Potenzial von Messenger-Apps in und für die heutige Kommunikation deutlich.

Wie können die unterschiedlichen Aneignungsmuster des Mediums WhatsApp, welche statistisch umrissen wurden, nun theoretisch verstanden werden? Als erster Ansatzpunkt lässt sich die These der Digital Natives aufgreifen. Der Begriff Digital Natives wurde von Marc Prensky geprägt.

„What should we call these “new” students of today? Some refer to them as the N-[for Net]-gen or D-[for digital]-gen. But the most useful designation I have found for them is Digital Natives. Our students today are all “native speakers” of the digital language of computers, video games and the Internet.“ (Prensky 2001:1)

Prensky geht davon aus, dass die ersten Generationen, welche mit neuen Technologien, wie Computern, Handys und Videospielen aufgewachsen sind, heutzutage automatisch digitale Kompetenzen vorweisen (Prensky 2001:1). Technologien in allen digitalen Bereichen bestimmen unseren Alltag – dies konnte nach der Beobachtung des eigenen Verhaltens und Analyse der Tagebucheinträge der Seminarteilnehmer\*innen eindeutig festgestellt werden. Die einen nutzen digitale Technologien weniger, die anderen mehr, aber nichtsdestotrotz zieht sich die Nutzung digitaler Technologien durch die Bereiche des Alltagslebens. Und auch die Corona-Pandemie 2020 hat den Studierenden der Universität Kassel gezeigt, dass digitale Vernetzung unabdingbar ist. In kürzester Zeit mussten die digitalen Lehrangebote erweitert werden und das Sommersemester wurde nach kurzen Stolpersteinen zu Beginn komplett auf digitale Lehre umgestellt. So wurden nicht nur im Alltag u.a. beim Kochen, bei Verabredungen mit Freunden und beim Zähneputzen viele digitale Technologien genutzt, sondern auch der Studienalltag war von der Nutzung des Laptops oder des PCs geprägt, da Vorlesungen und Seminare fast ausschließlich online stattfanden. Der Begriff der Digital Natives für Studierende ist zwar naheliegend, doch wie Bond et al. (2018) festhalten, ist es ein Fehlschluss die jungen Generationen mit einem hohen digitalem Kompetenzniveau gleichzusetzen. Nur weil eine Generation in das digitale Zeitalter hineingeboren wird, heißt dies nicht, dass digitale Kompetenzen als selbstverständlich angesehen werden können (Steinhardt 2020). „Studierende verfügen nicht automatisch über die Fähigkeiten, kompetent mit digitalen Technologien [...] umzugehen“ (Steinhardt 2020: 1).

### 4.3 E-MAIL - DIE PERSONIFIZIERTE FÖRMLICHKEIT DER DIGITALEN KOMMUNIKATION

Nachdem wir nun die Kommunikation via WhatsApp analysiert haben, betrachten wir die Kommunikation via E-Mail. Die erste E-Mail verschickte der Informatiker Ray Tomlinson 1971 an einen seiner Mitarbeiter (Poleshova 2019). Seitdem gibt es eine stetig steigende Nutzerzahl, welche diese Kommunikationsmöglichkeit nutzt. Eurostat (2020) stellte fest, dass sich die Anzahl der E-Mail-Nutzer\*innen in Deutschland 2012 von 76 % auf 86 % im Jahr 2019 steigerte. Betrachtet man die im Seminar relevante Zielgruppe, so nutzen 94% der 16 bis 24-Jährigen und 95% der 25 bis 44-Jährigen E-Mail zur Kommunikation (Eurostat 2019). Beck hat sich dazu 2014 mit unterschiedlichen Online-Kommunikationsformen beschäftigt und dabei die E-Mail-Kommunikation genauer betrachtet. Er stellt dabei die Vorteile der Online-Kommunikation via Mail fest, da Nutzer\*innen E-Mails ortsunabhängig abrufen können (Beck 2014:14). Diesen Vorteil nutzen auch zahlreiche Seminarteilnehmer\*innen, welche ortsunabhängig jeden Morgen ihr E-Mail-Postfach öffnen, um neue Nachrichten abzurufen, was besonders durch Laptops, Tablets und Smartphones erleichtert wird. In sozialer Hinsicht können sich E-Mails an eine Person (one-to-one), an eine kleine Gruppe (one-to-few) und an eine sehr große Gruppe (one-to-many) richten (Beck 2014:8). Daher argumentiert Beck, dass

„E-Mail-Verkehr nicht nur größtenteils formelle Angelegenheiten beinhaltet, sondern auch als Kommunikationsmedium zwischen Familie, Freunden und Bekannten genutzt wird und daher, als Medium der interpersonalen Kommunikation und Beziehungsmedium dient“ (Beck 2014:10).

Deshalb stellt die Kommunikation per E-Mail „eine wichtige Form der Unterhaltung von Beziehungen dar, welche privat als auch von organisationaler Natur sein können“ (Beck 2014: 15). Bei der Betrachtung der Tagebucheinträge der Seminarteilnehmer\*innen wurde festgestellt, dass die Kommunikation der Studierenden via E-Mail überwiegend formelle Angelegenheiten betraf. Die Ausnahme der Regel stellte <Studentin\_14> dar, welche im Vergleich zu den anderen Studierenden deutlich älter war. Sie nutzte das Kommunikationsmedium unter anderem auch, um Freunden/Bekanntem einen Link einer Dokumentation zu schicken <Studentin\_14> (Tagebucheintrag 15.05.2020). Die E-Mail war daher das Kommunikationsmedium, um mehrere Personen zu erreichen (one-to-few). Beck zieht weiterführend den Vergleich von Analogität und Digitalität und beschreibt die E-Mail-Kommunikation im digitalen Raum als „die digitale Form des Briefes“ (Beck 2014: 12), da eingehende Mails beantwortet werden und daraufhin weitere E-Mails auslösen können, die zu einer Konversation führen (Beck 2014: 12). Daher ist die formale Kommunikation via E-Mail an die analoge Briefkommunikation angelehnt, da gewisse Formalitäten übernommen wurden und eine sprachliche-begriffliche Nähe besteht, so setzt sich der Begriff „E-Mail“ aus dem E – für elektronische und Mail – für Post/Brief zusammen. Beck stellt fest, dass sich „Anrede- und Grußworte zu Beginn und am Ende wiederfinden“ (Beck 2014: 13), in der digitalen Welt werden diese häufig nur abgekürzt. So entsteht aus der Grußformel „Mit freundlichen Grüßen“ „MfG“ (Beck 2014: 13). Des Weiteren lassen sich Merkmale direkter Interaktion finden. Dazu zählen u.a. „Gesprächspartikel und elliptische Äußerungen“ (Dürscheid

2005: 6). Die überwiegend formelle Nutzung der E-Mail-Kommunikation der Seminarteilnehmer\*innen lässt sich, basierend auf den Forschungsergebnissen von Ziegler und Dürscheid (2012), dadurch erklären, dass besonders bei unter 25-Jährigen die Kommunikation fast ausschließlich im privaten Bereich stattfindet und an vertraute Personen gerichtet ist. Jüngere Personen und so auch die meisten Seminarteilnehmer\*innen wählen für diese Kommunikation jedoch nicht mehr die E-Mail, sondern Messenger-Dienste wie „WhatsApp“ oder „Threema“ als bevorzugte Kommunikationskanäle (Faktenkontor 2015).

Besonders die Vorteile der E-Mail-Kommunikation gegenüber der SMS führten anfangs zu einer privaten als auch formellen Nutzung. Durch das Auftreten von Messenger-Diensten wie „WhatsApp“, welche eine Vielzahl von Funktionen der E-Mail übernahmen und erweiterten – fett und kursiv Schreiben, unbegrenzte Anzahl an Zeichen, Verschicken von Bildern, schnelleres Schreiben auf Handytastaturen, Verschicken von Links etc. (Dürscheid 2002 :6) – verlagerte sich die private Kommunikation hin zu Messenger Diensten wie WhatsApp. Der „Social Media-Atlas 2015/2016“ von Faktenkontor und des Marktforschers Toluna zeigte u.a., dass die Nutzung der E-Mail-Kommunikation zunahm, je älter die Befragten waren. Im Gegensatz dazu wählten jüngere Teilnehmer\*innen Messenger-Dienste wie „WhatsApp“ oder „Threema“ als bevorzugten Kommunikationskanal (Faktenkontor 2015). Dieses Verhalten spiegelte sich in den Tagebucheinträge und der dort enthaltenen Informationen wider und könnte somit einerseits mit einer gewissen alltäglichen Routinehaftigkeit der Seminarteilnehmer\*innen erklärt werden, andererseits mit der Inkorporation von neuen digitalen Praktiken.

## 5. ZUSAMMENFASSUNG

Im Zuge des Seminars „Digitale Praktiken“ im Sommersemester 2020 an der Universität Kassel entstand eine Datenbasis, welche das Nutzungsverhalten digitaler Technologien von Student\*innen anhand einer autoethnografischen Tagebuchdokumentation abbildete. Diese Datenbasis bildete den Grundstein dieser Arbeit und aus ihr ging die Forschungsfrage, wie die Studierenden des Seminars auf digitaler Ebene kommunizieren und welche Bedeutung digitale Kommunikationskanäle im Alltag der Studierenden spielen – auch im Hinblick auf die Kontakthaltung während der Corona-Pandemie 2020 – hervor. Die Untersuchung des Nutzungsverhaltens von Messenger-Diensten und E-Mails durch die Seminarteilnehmer\*innen zeichnete ein deutliches Bild der Bedeutung von Kommunikation mit der Umwelt ab. Da das eigene Nutzungsverhalten gezielt im Fokus stand, wurde durch die angewandte Methodik der Autoethnografie, indem die Seminarteilnehmer\*innen ihre Erfahrungen mit digitalen Praktiken schilderten und reflektierten deutlich, wie selbstverständlich das Smartphone und Messenger-Dienste genutzt werden, um sich in unterschiedlichsten Situationen mit anderen Personen in Kontakt zu setzen.

Es zeigte sich, dass sich WhatsApp bei den Seminarteilnehmer\*innen als bevorzugtes Kommunikationsmittel durchgesetzt hat, da der Messenger mitunter die Möglichkeit bietet, im In- als auch im Ausland weitestgehend kostenlos zu kommunizieren. Dies lässt eine mögliche Distanz zur Familie etwas geringer erscheinen. Außerdem sind Kommunikation und Austausch

von Neuigkeiten mit mehreren Personen gleichzeitig möglich. Durch die Vielzahl an Möglichkeiten von WhatsApp hat es der Messenger bei den meisten Studierenden geschafft, sowohl ein Part der täglichen, festen Morgenroutine als auch der Abendroutine zu werden. Im Gegensatz zum Messenger wurden E-Mails von den meisten Seminarteilnehmer\*innen zur formellen Kommunikation herangezogen. Per E-Mail werden wichtige Informationen abgerufen, etwa Informationen zu Veranstaltungen der Universität. Die Analyse der Tagebucheinträge bestätigte, dass die Kommunikation per E-Mail vorwiegend in einem beruflichen oder geschäftlichen Verhältnis angewendet wird. Nur selten wurde E-Mail als Kommunikationskanal im Freundes-, Familien- oder Bekanntenkreis verwendet. Somit ließ sich festhalten, dass die E-Mail zur privaten, freundschaftlichen Kommunikation deutlich seltener genutzt wird als der Messenger-Dienst WhatsApp, wie es unter anderem auch die Erhebung Steinhardts aus dem Jahr 2020 zeigt. Die überwiegend formelle Nutzung der E-Mail-Kommunikation der Seminarteilnehmer\*innen lässt sich dadurch erklären, dass besonders bei unter 25-jährigen die Kommunikation fast ausschließlich im privaten Bereich stattfindet und an vertraute Personen gerichtet ist, so auch die Forschungsergebnisse Ziegler und Dürscheids (2012).

Durch das Auftreten von Messenger-Diensten, welche eine Vielzahl von Funktionen der E-Mail übernahmen und erweiterten, verlagerte sich die private Kommunikation hin zu Messenger-Diensten wie WhatsApp. Es findet aber auch ein generationenübergreifender Austausch mit der Familie statt. Durch die Nutzung digitaler Medien kann die jüngere Generation, welche mit Smartphones, Tablets und Co. aufgewachsen ist und Bedienungsmechaniken von Apps wie WhatsApp inkorporiert hat, der älteren Generation im Umgang mit diesen Medien helfen. Dies zeigte das habitualisierte und inkorporierte Verhalten, welches die von Schreiber (2017) interviewte Mädchengruppe hinsichtlich des Umgangs mit digitaler Technologie an den Tag legte. Bei der Analyse der Tagebucheinträge ließ sich dieses Verhalten bei einigen Studierenden ebenfalls feststellen. Auch hinsichtlich der Nutzungsstatistiken zeigte sich ein deutlicher Unterschied zwischen den Generationen in Hinblick auf die Anwendung des Messengers WhatsApp. Sortiert nach Altersgruppen zeigt sich, dass mit zunehmendem Alter die Nutzungshäufigkeit abnimmt (INNOFACT 2019). Obwohl die Spanne zwischen der jüngsten und ältesten Befragtengruppe jedoch eine deutliche Abnahme der Nutzung aufweist, wird deutlich, wie stark WhatsApp als Kommunikationsmedium in Deutschland verankert ist. Die Zahlen decken sich mit den Tagebuchaufzeichnungen der Seminarteilnehmer\*innen.

Wie diese unterschiedlichen Aneignungsmuster des Mediums WhatsApp verstanden werden können, sollte die These der Digital Natives aufgreifen. Der Begriff der Digital Natives geht auf Marc Prensky zurück. Prensky (2001) geht davon aus, dass die ersten Generationen, welche mit neuen Technologien aufgewachsen sind, automatisch digitale Kompetenzen vorweisen. Anhand der Beobachtung des eigenen Verhaltens und Analyse der Tagebucheinträge der Seminarteilnehmer\*innen konnte eindeutig festgestellt werden, dass Technologie in allen digitalen Bereichen den Alltag der Studierenden bestimmt. Die Corona-Pandemie 2020 hat den Studierenden der Universität Kassel gezeigt, dass digitale Vernetzung unabdingbar ist. Nur weil eine Generation in das digitale Zeitalter hineingeboren wird, heißt dies nicht, dass digitale

Kompetenzen als selbstverständlich angesehen werden können, wie Bond et al. (2018) feststellten.

Hinsichtlich der digitalen Praktiken kann festgehalten werden, dass diese dann entstehen, wenn der Alltag für die Individuen erleichtert wird oder etwas Bestimmtes ermöglicht wird, was ohne die Nutzung möglicherweise nicht der Fall gewesen wäre. Die Nutzung von Messenger-Apps und E-Mail bietet den Nutzer\*innen den Mehrwert, unabhängig von Zeit und Ort miteinander agieren und kommunizieren können. Somit muss ein Sinn als auch ein Mehrwert mit digitaler Technologie verbunden sein, damit sich eine digitale Praktik ausbilden kann. Für den letzten Tagebucheintrag haben die Studierenden eine Reflexion über die Nutzung digitaler Technologien der eigenen Person erstellt. Anhand dieser Einträge wurde erkennbar, dass digitale Praktiken bei alle Seminarteilnehmer\*innen im Alltag Anwendung finden.

Da es sich bei dieser Untersuchung um eine Bestandsaufnahme im Rahmen eines zeitlich begrenzten Seminars handelte, unterliegt diese Studie einer entsprechenden Limitation. Für weitreichendere Forschungsansätze könnte die Anwendung digitaler Praktiken der Teilnehmer\*innen hinsichtlich eines Musterverhaltens (homogen oder differenziert) genauer untersucht werden.

## LITERATUR

- Arens, Katja (2014): "WhatsApp: Kommunikation 2.0. Eine qualitative Betrachtung der multimedialen Möglichkeiten". In: König, Katharina/Bahlo, Nils Uwe (Hg.), SMS, WhatsApp & Co. Gattungsanalytische, kontrastive und variationslinguistische Perspektiven zur Analyse mobiler Kommunikation. Münster: Verl.-Haus Monsenstein und Vannerdat, 81-106.
- Beck, Klaus (2014): Soziologie der Online-Kommunikation. Wiesbaden: Springer VS.
- Bond, Melissa/Marin, Victoria I./ Dolch, Carina/ Bedenlier, Svenja/ Zawacki-Richter, Olaf (2018): Digital transformation in German higher education. Student and teacher perceptions and usage of digital media. Abrufbar unter: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1186/s41239-018-0130-1.pdf>, letzter Zugriff am 10.09.2020.
- Bühler, Peter/Schlaich, Patrick/Sinner, Dominik (2019): Internet. Technik - Nutzung - Social Media. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg.
- Döring, Nicola (2018): Sozialkontakte online. Identitäten, Beziehungen, Gemeinschaften. In: Schweiger, Wolfgang/Beck, Klaus (Hg.), Handbuch Online-Kommunikation. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 1-28.
- Dürscheid, Christa (2002): E-Mail und SMS – ein Vergleich. In: Dürscheid, Christa/Ziegler, Arne. (Hg.), Kommunikationsform EMail. Tübingen: Stauffenburg, 93-114.
- Dürscheid, Christa. (2005): Merkmale der E-Mail Kommunikation. In: Schlobinski, Peter (Hg.), Sprache und Kommunikation in den neuen Medien, Mannheim: Duden Taschenbuch, 104-117.
- Dürscheid, Christa/Frick, Karina (2014): Keyboard-to-Screen Kommunikation gestern und heute: SMS und WhatsApp im Vergleich. In: Mathias, Alexa/Runkehl, Jens/Siever, Torsten (Hg.), Sprachen? Vielfalt! Sprache und Kommunikation in der Gesellschaft und den Medien. Eine Online-Festschrift zum Jubiläum von Peter Schlobinski. Hannover: Gottfried Wilhelm-Leibniz-Universität Hannover; Technische Informationsbibliothek (TIB), 149-181.
- EARSandEYES GmbH (2019): Ergebnisse einer Befragung zum Thema: Datensicherung, zitiert nach [de.statista.com](https://de.statista.com). Abrufbar unter: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1031838/umfrage/haeufigkeit-der-nutzung-von-whatsapp-in-deutschland/>, letzter Zugriff am 06.10.2020.

- Ellis, C., Adams, T. E., & Bochner, A. P. (2010). Autoethnografie. In G. Mey & K. Mruck (Hrsg.), *Handbuch Qualitative Forschung in der Psychologie* (1. Aufl., S. 345–357). VS, Verl. für Sozialwiss.  
[https://doi.org/10.1007/978-3-531-92052-8\\_24](https://doi.org/10.1007/978-3-531-92052-8_24)
- Eurostat 2019. Anteil der Internetnutzer, die in den letzten drei Monaten E-Mails versendet oder empfangen haben, nach Altersgruppen in Deutschland im Jahr 2019, zitiert nach de.Statista.com. Abrufbar unter: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/509254/umfrage/anteil-der-e-mail-nutzer-nach-altersgruppen-in-deutschland/>, letzter Zugriff am 16.09.2020.
- Eurostat 2020. Anteil der Bevölkerung in Deutschland, die das Internet für das Versenden und Empfangen von E-Mails nutzen in den Jahren 2002 bis 2019, zitiert nach de.Statista.com. Abrufbar unter: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/204272/umfrage/nutzung-des-internets-fuer-versenden-empfangen-von-e-mails-in-deutschland/#professional>, letzter Zugriff am 16.09.2020.
- Faktenkontor GmbH und Toluna (2015): *Social Media-Atlas 2015/16. Social Media Nutzung in Deutschland*. Abrufbar unter: <https://jungezielgruppen.de/e-mail-ist-was-fuer-alte-leute/>, Letzter Zugriff am: 17.09.2020.
- Feierabend, Sabine/Rathgeb, Thomas/Reutter, Theresa (2019): *Jugend, Information, Medien. Basisuntersuchung zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger in Deutschland*. Abrufbar unter: [https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/JIM/2019/JIM\\_2019.pdf](https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/JIM/2019/JIM_2019.pdf), Letzter Zugriff am 04.10.2020.
- Früh, Werner (2011): *Inhaltsanalyse. Theorie und Praxis*. Koblenz: UVK.
- Howind, Felix (2020): *Die Verwendung von Sprachnachrichten in WhatsApp-Kommunikation*. Hannover: Gottfried Wilhelm-Leibniz-Universität.
- INNOFACT (13.06.2019): Tyntec Studie. Neun von zehn Deutschen nutzen regelmäßig WhatsApp. Abrufbar unter: <https://innofact-marktforschung.de/news/tyntec-studie-neun-von-zehn-deutschen-nutzen-regelmaessig-whatsapp/>, letzter Zugriff am 16.09.2020.
- Mayring, Philipp (2002): *Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativen Denken*. Weinheim u.a.: Beltz.
- Meinel, Christoph/Sack, Harald (2009): *Digitale Kommunikation. Vernetzen, Multimedia, Sicherheit*. Berlin: Springer.
- Poleshova, A. (05.12.2019): *Statistiken zur E-Mail-Nutzung*. Abrufbar unter: <https://de.statista.com/themen/2249/e-mail-nutzung/>, letzter Zugriff am 17.09.2020.
- Prensky, Marc (2001): *Digital Natives, Digital Immigrants*. Abrufbar unter: <https://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf>, letzter Zugriff am 08.09.2020.
- Schlobinski, Peter/Siever, Torsten (2018): *Sprachliche Kommunikation in der digitalen Welt. Eine repräsentative Umfrage, durchgeführt von forsa*. Hannover: Gottfried Wilhelm-Leibniz-Universität Hannover; Technische Informationsbibliothek (TIB).
- Schreiber, Maria (2017): *Digitale Bildpraktiken. Handlungsdimensionen visueller vernetzter Kommunikation*. Wien u.a.: Springer VS.
- Steinhardt, Isabel (22.05.2020): *Digitale Praktiken und das Studium*. Abrufbar unter: <https://doi.org/10.31235/osf.io/rebh7>, Letzter Zugriff am 08.10.2020.
- VuMA Touchpoints 2020 (2019): *Konsumenten punktgenau erreichen. Basisinformationen für fundierte Mediaentscheidungen*, zitiert nach de.statista.com. Abrufbar unter: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/198959/umfrage/anzahl-der-smartphonennutzer-in-deutschland-seit-2010/>, Letzter Zugriff am 04.10.2020.
- Wampfler, Philippe (2019): *Generation »Social Media«. Wie digitale Kommunikation Leben, Beziehungen und Lernen Jugendlicher verändert*. 2. Auflage. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- WhatsApp (25.02.2019): *Danke für 10 Jahre*. Abrufbar unter: <https://blog.whatsapp.com/thank-you-for-10-years>, Letzter Zugriff am 09.10.2020.

WhatsApp (12.02.2020): Wir schaffen private Verbindungen – für zwei Milliarden Benutzer weltweit.  
Abrufbar unter: <https://blog.whatsapp.com/two-billion-users-connecting-the-world-privately>, Letzter Zugriff am 09.10.2020.