

Das deliberative Potenzial von Online-Diskussionen auf Nachrichtenportalen

Juliane Nagiller

Zusammenfassung

Neue Informations- und Kommunikationstechnologien eröffnen neue Arenen von Öffentlichkeit, deren deliberatives Potenzial different eingeschätzt wird. Der vorliegende Beitrag beschäftigt sich mit der Frage, inwieweit diese Online-Öffentlichkeiten die an sie herangetragen normativen Kriterien der Inklusion und Diskursivität erfüllen, und beleuchtet die Interaktion von Userinnen und Usern im Rahmen der Kommentarfunktion auf Nachrichtenportalen.

Einführung

„Ich hab keine Lust mehr. Ich hab keine Lust mehr auf eine Kommentarkultur, wo sich die Hälfte aller Kommentatoren nicht im Ton beherrschen können und ständig einfach irgendwas oder irgendwen bashen“, schrieb Markus Beckendahl (2012) im vergangenen Herbst im renommierten Blog *netzpolitik.org* und brachte damit eine Debatte über Diskussionskultur im Netz in Gänge.

Neue Informations- und Kommunikationstechnologien bergen das Potenzial zur emanzipatorischen Entfaltung der zentralen Errungenschaften der Moderne: Öffentlichkeit und freie Meinungsäußerung. Ein Blick auf die Diskussionskultur im Netz erweckt aber den Eindruck, dass dieses Potenzial bisher nicht vollständig ausgeschöpft wird. 2011 wurde das Wort *Shitstorm* zum Anglizismus des Jahres gewählt, da es „eine Lücke im deutschen Wortschatz, die sich durch Veränderungen in der öffentlichen Diskussionskultur aufgetan hat“ (o.V. 2011), fülle. Der kommunikative Austausch in Online-Diskussionen unterscheidet sich von Face-to-face-Diskussionen dadurch, dass schriftlich und zumeist asynchron kommuniziert wird und Indizien zur eindeutigen Identifikation der Diskussionspartnerinnen und -partner fehlen. Dies kann einerseits einen deliberativen Austausch, der frei von Zwängen geführt werden sollte (vgl. Habermas 1984, S. 177f.), fördern, andererseits aber auch destruktives Kommunikationsverhalten unter dem vermeintlichen Schutzmantel der Anonymität befördern.

Der vorliegende Beitrag stellt die Frage nach dem deliberativen Potenzial von Online-Diskussionen auf Nachrichtenportalen und analysiert die Interaktion der Userinnen und User auf diesen. Nach der Darlegung des aktuellen Forschungsstands und einer theoretischen Kontextualisierung werden die empirischen Ergebnisse einer inhaltsanalytischen Untersuchung von zwei Nachrichtenportalen präsentiert.

Aktueller Forschungsstand

Das Ausmaß nutzergenerierter Inhalte ist in den letzten Jahren immens angestiegen. Unter sogenanntem *User-Generated-Content* (UGC) versteht man Inhalte, die nicht von den Anbieterinnen und Anbietern, sondern von den Endnutzerinnen und Endnutzern eines Webangebots erstellt werden. Nutzergenerierte Inhalte sind kein Spezifikum neuer Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT), da auch der Leserbrief oder das Call-In ins Hörfunk-Studio als solche bezeichnet werden können. Allerdings besitzt UGC im Web einen anderen Stellenwert. Von den sehr vielfältigen Formen von UGC (Umfragen, Foren, Wikis, Blogs, etc.) wurde die Kommentarfunktion sehr schnell auf Nachrichtenportalen inkludiert. Medienunternehmerinnen und -unternehmer gaben an, sich nahezu genötigt gefühlt zu haben, diese Funktion auf ihrer Homepage zu integrieren, um nicht den Anschluss an das digitale Zeitalter zu verpassen und wettbewerbsfähig zu bleiben. User-Partizipation wurde von den Medienunternehmerinnen und -unternehmern primär aus wirtschaftlichen Gründen forciert, demokratiepolitische Interessen spielten keine zentrale Rolle (vgl. Hermida & Thurman 2007).

Von den Journalistinnen und Journalisten wird die Kommentarfunktion sehr ambivalent wahrgenommen. Reich (2011) konnte zeigen, dass in der positiven Wahrnehmung vor allem das deliberative Potenzial und in der negativen Wahrnehmung der oft sehr herabsetzende Kommunikationsstil der Userinnen und User herausgestrichen wird. Journalistinnen und Journalisten beschreiben die Kommentarfunktion als Notwendigkeit, um Rezipientinnen und Rezipienten anzuziehen und infolgedessen essenziell für Medienunternehmen um finanziell zu überleben. Problematisch sei die teilweise sehr niedrige Qualität von Kommentaren, die teilweise Beleidigungen, Diffamierungen oder diskriminierende Aussagen beinhalten.

Die Kommentarfunktion auf Nachrichtenportalen wird immer stärker von den Userinnen und Usern genutzt. Die Wochenzeitung *Die Zeit* verzeichnete im Jahr 2012 rund 700.000 Kommentare auf ihrem Online-Portal www.zeit.de (Schmidt & Horn 2012). Wobei eingeräumt werden muss, dass im Verhältnis zu den Zugriffszahlen nur wenige Userinnen und User auch tatsächlich einen Kommentar hinterlassen. Userinnen und User verhalten sich in der Regel eher passiv im Hinblick auf die Verwendung von interaktiven Funktionen. Für den Großteil ist das Auswählen und Anklicken ausreichend (vgl. Larsson 2011, S. 1192).

Die ansteigende Anzahl an Kommentaren bringt Medienunternehmerinnen und -unternehmer in einen Disput zwischen der wirtschaftlichen Notwendigkeit der Etablierung der Kommentarfunktion und der Handhabung einer ständig ansteigenden Menge an Kommentaren. An diese geknüpft ist die Angst, dass Kommentare, die nicht ein Mindestmaß an Diskussionskultur aufweisen, das Ansehen des Mediums beschädigen. Medienunternehmen kombinieren daher die Implementierung der Kommentarfunktion zumeist mit einer Form der Moderation (vgl. Hermida und Thurman 2007). Hierbei kann zwischen einer *pre-moderation*, einer Moderation der Kommentare vor deren Veröffentlichung, und einer *post-moderation*, einer reaktiven Moderation nach der Veröffentlichung, differenziert werden (vgl. Wright und Street 2007, S. 857). Ein dritter Moderationsansatz ist die Delegation der Moderation an die Userinnen und User, indem diesen die Möglichkeit eingeräumt wird, beleidigende, rassistische oder diskriminieren-

de Postings zu melden. Mit der Moderation der Kommentare, im Speziellen mit der *pre-* und *post-moderation*, sind hohe Kosten für die Medienunternehmen verbunden, was bei manchen die Frage auftreten lässt, ob der Nutzen von nutzergenerierten Inhalten in Relation zu den aufgewendeten Ressourcen stehe (vgl. Hermida und Thurman 2007, S. 24).

Ein zentrales Merkmal neuer Interaktions- und Kommunikationstechnologien ist Interaktivität. Deborah Chung (vgl. 2008, S. 666f.) begreift Interaktivität als ein Kontinuum und differenziert diese in vier Kategorien: *medium*, *medium/human human/medium* und *human interactivity*. Das Posten von Kommentaren kann nach dieser Differenzierung als *human interactivity* klassifiziert werden, da diese Form der Interaktivität zwischenmenschliche Kommunikation erleichtert. Das Ausmaß in dem diese Form der Interaktivität genutzt wird, hänge vom Grad der Glaubwürdigkeit, die Online-Nachrichten zugesprochen wird, vom politischen Engagement und vom Geschlecht ab (vgl. Chung 2008, S. 670–674). Der zentrale Initialreiz zur erstmaligen Nutzung der Kommentarfunktion liegt in der Erfahrung von Dissonanz. Dies trifft insbesondere bei Themen zu, bei denen die Userinnen und User eine ausgeprägte Meinung haben oder stark involviert sind. Die regelmäßige Verwendung der Kommentarfunktion kann durch den damit verbundenen Kompetenzerwerb und das Kompetenzerleben, das Unterhaltungserleben, das Gemeinschaftsgefühl und die Selbstbestätigung erklärt werden (vgl. Springer 2011). Horn und Neufeind (2012) bieten eine Typologisierung der Userinnen und User anhand ihres Postingverhaltens an und differenzieren zwischen „Pöbler“, „Müsterschüler“, „Bemühten“ und „Besserwissern“. Der Großteil der Kommentare wird von „Bemühten“ verfasst. Deren Kommentare sind von mittlerer Länge und mittelmäßiger Güte und weisen einen relativ freundlichen Umgangston auf. Ein Drittel der Poster muss jedoch zu den „Besserwissern“ gezählt werden. Sie verfassen sehr wenige, kurze Kommentare, die einen scharfen bis beleidigenden Umgangston aufweisen.

Beim Versuch der Typologisierung von Postern stößt man oft auf die Begriffe *Lurker* und *Trolls*. Erstere bezeichnen Personen, die die Kommentarfunktion nur passiv nutzen, indem sie Postings zwar lesen, allerdings selbst nicht an der Diskussion teilnehmen, wohingegen zweitere mit ihrem Verhalten, das stark auf Negativität und Beleidigung abzielt, bewusst versuchen, die Diskussion zu untergraben (vgl. Shachaf und Hara, 2010).

Beim Versuch das Diskussionsverhalten von *Trollen* zu erklären, wird oft auf die Anonymität verwiesen, unter deren Schutzmantel man auf den meisten Nachrichtenportalen kommentieren kann. Zumeist interagieren die Userinnen und User nicht vollkommen anonym, sondern werden dazu aufgerufen, einen UserInnen-Namen zu wählen, unter welchem ihre Kommentare veröffentlicht werden. Diese UserInnen-Namen weisen metakommunikative Bedeutung auf, da sie zumeist Rückschlüsse auf bestimmte Aspekte, Ansichten oder Charakteristika der Nutzerinnen und Nutzer zulassen. Sie sind somit ein konstitutives Mittel zur Identitätskonstruktion und Selbstpräsentation im Web (vgl. Beck 2006, S. 152f.). Dem Vorwurf, dass Anonymität zum Verfall der Diskussionskultur führt, muss die Möglichkeit entgegnet werden, dass über die Verwendung von UserInnen-Namen personengebundene Merkmale ausgeblendet werden und eine Fokussierung auf den argumentativen Austausch stattfinden könne: „Disinhibition can be

beneficial: in advice and discussion threads, anonymity may provide a cover for more intimate and open conversations“ (Bernstein et. al. 2011, S. 6).

Der Kritik an der Online-Diskussionskultur steht das Potenzial gegenüber, dass Postings zu einer „vox populi“ (Reich 2011, S. 98) werden könnten, da sie einen prinzipiell offenen Zugang für alle Akteurinnen und Akteure sowie Meinungen bieten. „The combined effects of immediate response, unlimited space, and minimal censorship, open up an opportunity for citizens to participate in public deliberation (...)“ (2009, S. 6), argumentieren Manosevitch und Walker und identifizieren drei Potenziale der Kommentarfunktion auf Nachrichtenportalen: (1) Kommentierende können inhaltlich zur Thematik beitragen, indem sie Informationen oder auch eigene Erfahrung zum Diskurs beisteuern, (2) durch Kommentare wird eine Vielfalt an Perspektiven angeboten und (3) die Kommentarfunktion stellt ein interaktives Instrument zur Kommunikation zwischen Journalistinnen und Journalisten und Leserinnen und Lesern dar. Die empirischen Ergebnisse zeigen, dass diese Potenziale von Kommentierenden nicht kohärent genutzt werden, sondern die Kommentarfunktion als Plattform zur reinen Meinungsartikulation und zum Zweck der Profilierung genutzt wird (vgl. Springer 2011). Kim Strandberg (2008, S. 84) konkludiert nach seiner Analyse von Online-Diskussionen: „The on-line political discussions in Finland [...] are hard to classify as anything but narrow audience non-deliberative discussions, or at best as narrow audience semi-deliberative discussions.“ Zumeist weisen Online-Diskussionsbeiträge zwar Argumente auf, polarisieren nicht und sind nicht von respektlosem Verhalten gekennzeichnet, ihr deliberatives Potenzial unterscheidet sich allerdings nicht maßgeblich von Diskussionen in anderen Medien, wie Raphaël Kies (2010) feststellte. Ein deliberatives Potenzial sei zwar vorhanden, werde aber nicht immer ausgeschöpft: „[T]he new electronic agoras offer interesting opportunities to promote deliberative practices, but the question is whether these will be coherently exploited by the different public and private actors.“ (Kies 2010, S. 166). Inwieweit dieses deliberative Potenzial auf den beiden Nachrichtenportalen *derstandard.at* und *tt.com* entfaltet wird, steht im Fokus des vorliegenden Beitrags.

Theoretischer Kontext

Öffentlichkeit gilt als einer der Leitbegriffe moderner Gesellschaften, der unweigerlich mit politischen, rechtlichen, integrativen und deliberativen Ansprüchen verbunden ist. Jürgen Habermas definiert drei Kriterien, die Öffentlichkeit erfüllen muss: Gleichheit, Offenheit und Diskursivität. Öffentlichkeit setzt zuallererst eine Ebenbürtigkeit voraus, die jegliche Statusdifferenzen außer Kraft setzt. Eine „Parität, auf deren Basis allein die Autorität des Arguments gegen die der sozialen Hierarchie sich behauptet und am Ende auch durchsetzen kann“ (Habermas 1990, S. 97). Des Weiteren muss Öffentlichkeit offen sein. Offen für alle Akteurinnen und Akteure sowie für Themenbereiche, die möglicherweise bisher nicht im Zentrum der öffentlichen Aufmerksamkeit standen. „Die diskutablen Fragen werden allgemein nicht nur im Sinne ihrer Bedeutsamkeit, sondern auch der Zugänglichkeit: alle müssen dazugehören können“, schreibt Habermas (1990, S. 98 Hervorhebung im Original) und spricht von einer „prinzipiellen Unabgeschlossenheit des Publikums“. Eine weitere normative Vorgabe, die an die

Öffentlichkeit herangetragen wird, ist die diskursive Bearbeitung von Themen. Denn nur ein argumentativer Austausch über Probleme und Fragestellungen kann zu einer kollektiven Akzeptanz führen.

Jürgen Habermas bettet sein Konzept von Öffentlichkeit in den Kontext einer deliberativen Demokratietheorie ein:

„Das deliberative Modell begreift die politische Öffentlichkeit als Resonanzboden für das Aufspüren gesamtgesellschaftlicher Probleme und zugleich als diskursive Kläranlage, die aus den wildwüchsigen Prozessen der Meinungsbildung interessenverallgemeinernde und informative Beiträge zu relevanten Themen herausfiltert und diese ‚öffentlichen Meinungen‘ sowohl an das zerstreute Publikum der Staatsbürger zurückstrahlt wie an die formellen Agenden der zuständigen Körperschaften weiterleitet.“ (Habermas 2008, S. 144)

Unter Deliberation versteht man das kollektive und dialogische Rasonnement, das Offenheit und die „Kraft des besseren Arguments“ (Habermas 1990, S. 119) als konstitutive Elemente bedingt. „This disposition to seek mutually justifiable reasons expresses the core of the process of deliberation. More specifically, the disposition implies three principles – reciprocity, publicity, and accountability (...)“ (Gutmann und Thompson 1998, S. 52). Um in einen deliberativen Prozess einzutreten, müssen die Teilnehmenden gegenseitig ihre deliberativen Kapazitäten anerkennen, um somit eine gleichberechtigte Teilnahme zu garantieren. Ebenso muss der Prozess frei sein, was bedeutet, dass sich die Teilnehmenden nur an die Vorbedingungen und das Ergebnis der Deliberation gebunden fühlen. Ein weiteres Kriterium ist der begründete, durch Argumente gestützte, Austausch sowie die formale und inhaltliche Gleichwertigkeit der Teilnehmenden. Nur unter diesen Prämissen kann das Ziel der Deliberation, die rationale Erreichung eines Konsenses, erreicht werden (vgl. Cohen 1989, S. 22f.). Zwei Arten von Erwartungen werden an deliberative Prozesse herangetragen. Einerseits sollen bereits in der Durchführung eines deliberativen Prozesses Freiheits- und Gleichheitsnormen sowie Respektansprüche realisiert werden und ausgelöst durch Prozesse des Argumentierens und Reflektierens sozialintegrative Effekte sowie individuelle Lernprozesse auftreten. Und andererseits werden als Resultat von deliberativen Prozessen Ergebnisse wie eine erhöhte Transparenz aller Ansprüche oder ein breiterer Konsens in der Entscheidungsfindung erreicht (vgl. Hüller 2005, S. 18–22).

Neue Kommunikations- und Informationstechnologien stellen die Infrastruktur bereit, die benötigt wird, um deliberative Diskurse voranzutreiben, wie auch Jürgen Habermas einräumt:

„Angesichts der elektronischen Kommunikationsrevolution bietet sich jedoch das deliberative Paradigma an, um die starken normativen Ideen an die gesellschaftliche Komplexität der Gegenwart so anzuschließen, dass sie nicht von vornherein am Dementi der Tatsachen scheitern“ (Habermas 2008, S. 143).

Vor allem das Kriterium der Offenheit ist bereits in der Struktur computer-vermittelter Kommunikation angelegt, wobei eingeräumt werden muss, dass dies nur gilt, insofern ein Zugang zu neuen Informations- und Kommunikationstechnologien gegeben ist (vgl. Norris 2001). Laut

ORF Media Research verfügten 2011 86% der Österreicherinnen und Österreicher über die prinzipielle Möglichkeit, das Internet zu nutzen. Ob digitale Öffentlichkeiten, die sich im Rahmen von Online-Diskussionen etablieren, auch die Kriterien der Inklusion und Reziprozität erfüllen, gilt es im Folgenden zu klären. Hierbei kommen die von Raphaël Kies (vgl. 2010) erarbeiteten Kriterien *Inclusion*, *Reciprocity* und *Justification* zum Einsatz.

Fragestellungen und Methode

Über die Kommentarfunktion etabliert sich eine neue Sphäre der Öffentlichkeit. Der Frage, ob diese Öffentlichkeit die an sie gestellten normativen Kriterien erfüllt, geht der vorliegende Beitrag anhand einer empirischen Untersuchung der beiden Nachrichtenportale *www.tt.com* und *www.derstandard.at* nach. Inhaltsanalytisch untersucht wurden hierbei die Kommentare, die in der Untersuchungswoche 22.03.2012 – 28.03.2012 auf den genannten Nachrichtenportalen zu redaktionellen Artikeln, die sich mit dem Thema ‚Jagdeinladungen an Günther Platter‘ auseinandersetzen, veröffentlicht wurden. Voraussetzung für die Relevanz eines Artikels war der inhaltliche Bezug zum Untersuchungsgegenstand – die Ressortzuteilung wurde nicht berücksichtigt. Als Analyseeinheit galt der gesamte Kommentar, der mit Hilfe einer Reihe von Kategorien verschlüsselt wurde.¹ Insgesamt wurden 175 Postings mit Hilfe einer Zufallsstichprobe und einer darauf aufbauenden systematischen Auswahl ausgewählt und analysiert.²

Mit Hilfe dieser Inhaltsanalyse sollten Antworten auf zwei zentrale Fragestellungen gefunden werden: Fungieren Online-Diskussionen als virtuelle Agora im deliberativen Sinne? Wie interagieren die Userinnen und User in der Diskussion miteinander?

Ergebnisse

Kriterien der Deliberation

Nicht nur der offene Zugang stellt eine Prämisse für eine deliberative Diskussion dar, sondern auch die gleichberechtigte Inklusion aller Beteiligten in der Diskussion. Tabelle 1 zeigt alle an den Online-Diskussionen aktiv Beteiligten und deren Anzahl an veröffentlichten Postings. Der Vergleich der beiden Nachrichtenportale führt zu ähnlichen Ergebnissen. Mehr als die Hälfte der Diskussionsteilnehmerinnen und -teilnehmer verfasst nur einen Kommentar und beteiligt sich anschließend nicht weiter an der Diskussion. Über zehn Kommentare wurden auf dem Portal *derstandard.at* nur von 2,65% und auf *tt.com* von 8,43% der beteiligten Userinnen und User verfasst.

¹ Das vollständige Codebuch ist über die Autorin erhältlich.

² Um die Verlässlichkeit der durchgeführten Messung zu gewährleisten, wurde die Intracoderreliabilität im Rahmen von zwei Re-Tests erhoben. Dabei wurden Reliabilitätswerte nach Holsti von über 0,96 erreicht.

<i>www.derstandard.at</i>		<i>www.tt.com</i>	
Anzahl Postings	Anzahl User	Anzahl Postings	Anzahl User
1	671	1	50
2	255	2	8
3	126	3	10
4	75	4	1
5	36	5	3
6	16	8	3
7	9	9	1
8	12	10	1
9	11	11	2
10	11	13	2
11	4	16	1
12	6	22	1
13	1		
14	6		
17	2		
23	1		
27	1		
28	1		

Tabelle 1: Diskursive Inklusion (in Anzahl der Postings $N=3072$)

Die untersuchten Online-Diskussionen sind von einem Ungleichgewicht hinsichtlich diskursiver Inklusion geprägt, da die Diskussionen von einem kleinen Teil sehr aktiver Diskutierender dominiert werden, wohingegen der Großteil der Userinnen und User sich nur einmalig an den Diskussionen beteiligt oder diese nur als *Lurker* verfolgt. Dieses Ergebnis stimmt mit anderen empirischen Ergebnissen überein (vgl. Ruiz et al. 2011, S. 475). Die Kriterien Offenheit und Inklusion werden in Bezug auf Online-Diskussionen zwar von Seiten der technologischen Infrastruktur erfüllt, dieses Potenzial wird von den Userinnen und Usern allerdings nicht ausgeschöpft.

Wird das Kriterium der Reziprozität betrachtet (Abbildung 1), dann muss festgestellt werden, dass mehr als die Hälfte der Kommentare reine Meinungsäußerungen darstellen, in denen nicht Bezug auf bereits veröffentlichte Kommentare genommen wurde. Nur ein Viertel der Kommentare erfüllt das Kriterium der Reziprozität. Auffallend ist der relativ hohe Anteil an Kommentaren (17,7%), die zwar auf bereits publizierte Diskussionspunkte eingehen, allerdings in der Argumentation das Thema der Diskussion aus den Augen verlieren. Der Vergleich der beiden Nachrichtenportale zeigt, dass der Anteil an Repliken, die sich nicht mehr auf das Thema der Diskussion beziehen, auf *tt.com* um mehr als 10% höher liegt als beim Portal *derstandard.at*.

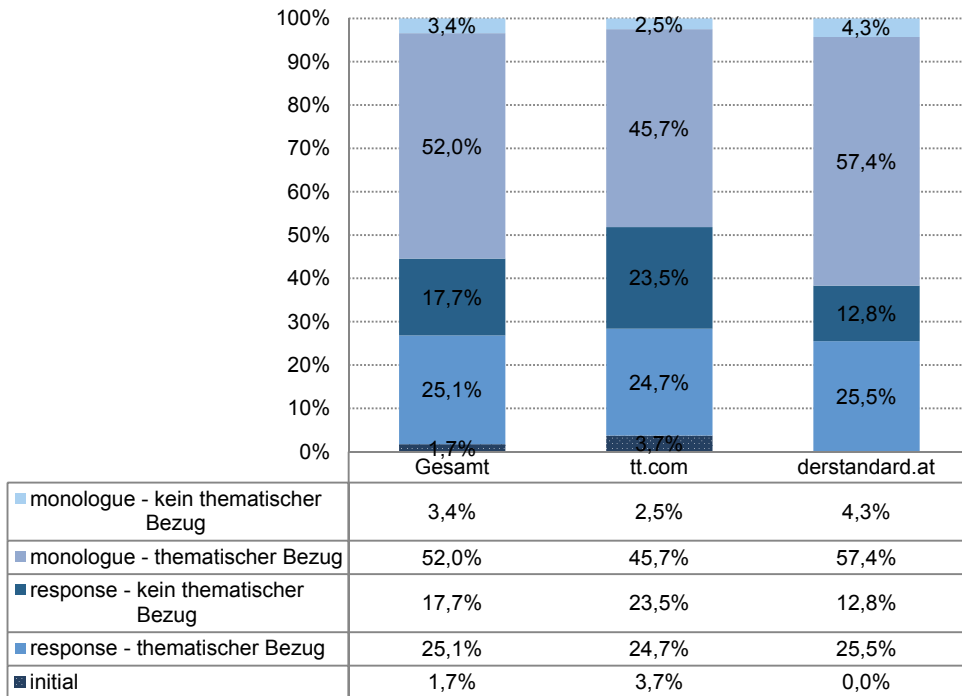


Abbildung 1: Reziprozität (in Prozent der Beiträge N=175)

Nur ein Viertel der Kommentare weist reziprokes Diskussionsverhalten auf und erfüllt somit das Kriterium der Deliberation, wohingegen der Großteil der Kommentare als *dialogue of the deaf* bezeichnet werden muss.

Betrachtet man neben der Bezugnahme auf bereits veröffentlichte Argumente auch den Argumentationsgrad der Postings (Abbildung 2), so kann konstatiert werden, dass nur knapp 30% der Kommentare die deliberative Forderung nach einem begründeten Austausch von Standpunkten erfüllen. Der Großteil der Kommentare muss als reine Meinungsäußerung klassifiziert werden, da kein Argument vorgebracht wird. Die beiden Nachrichtenportale weisen bei dieser Verteilung sehr ähnliche Ausprägungen auf.

Die Kommentarfunktion auf Nachrichtenportalen wird von Userinnen und Usern primär als Medium zur Artikulation von Meinungen genutzt und dient nur zu einem geringen Anteil dem argumentativen Austausch.

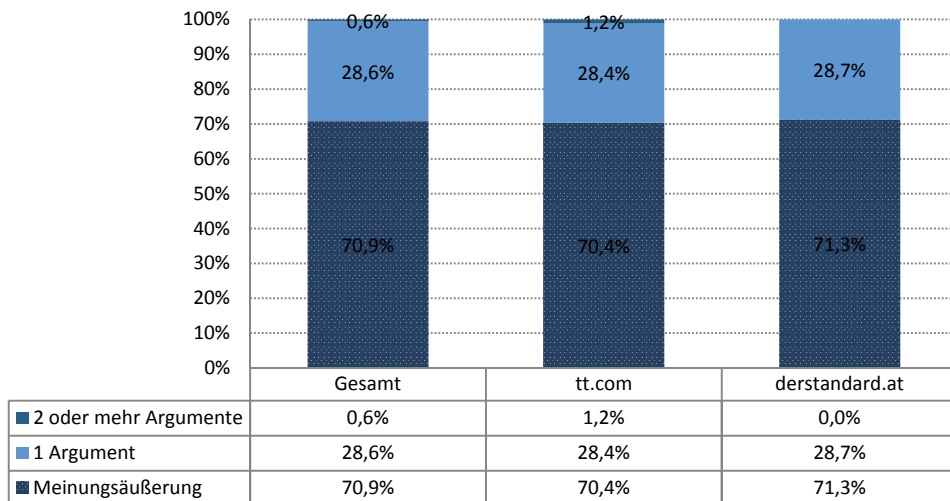


Abbildung 2: Justification (in Prozent der Beiträge N=175)

Online-Diskussionen weisen ein deliberatives Potenzial auf, das von den Userinnen und Usern nicht zur Gänze ausgeschöpft wird. Primär wird dieses Potenzial dadurch eingeschränkt, dass sich nur ein kleiner Anteil der Userinnen und User wiederholt an den Diskussionen beteiligt. Auch die Forderung nach Verständigung und begründeter Konsensfindung (vgl. Habermas 1981a, 1981b) sowie Klärung strittiger Geltungsansprüche (vgl. Habermas 1984) werden nur in Postings erfüllt, die eine begründete Stellungnahme darstellen. Dies ist zurzeit nur in einem Anteil der Postings der Fall, wie auch Strandberg (2008, S. 84) konkludiert:

“[T]he discussions showed little signs of being truly deliberative. The degree of reciprocity and level of mutual respect were both quite low. Moreover, there was an abundance of opinions, announcements and statements leaving little opportunity for discussions to take place. The messages were not backed up by rational argumentation (...)”.

Interaktion der Userinnen und User

Neben der Frage nach dem deliberativen Potenzial von Online-Diskussionen ist auch die Frage nach dem Interaktionsstil der Userinnen und User essentiell. In einer ersten Dimension wurde verschlüsselt, ob die Postings einen sachlichen oder emotionalen Diskussionsstil aufweisen. In einem emotionalen Kommentar wird stark dramatisiert, sensationalisiert und es werden Sachverhalte überhöht dargestellt, wohingegen ein sachlicher Kommentar den sachpolitischen Inhalt der Diskussion fokussiert. Über 60% der untersuchten Postings müssen als emotionalisierte Postings klassifiziert werden (siehe Abbildung 3). Die sachpolitische Dimension stellen nur 36% der Userinnen und User in den Mittelpunkt. Dabei kann eine Differenz zwischen den beiden Nachrichtenportalen festgestellt werden. Die Kommentare auf dem Portal

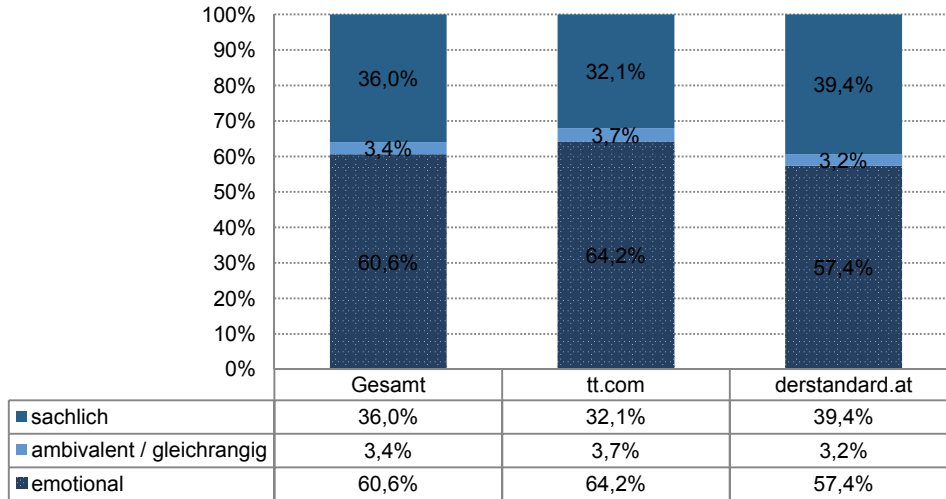


Abbildung 3: Emotionalität – Sachlichkeit (in Prozent der Beiträge $N=175$)

derstandard.at weisen einen höheren Anteil an sachlichen Postings auf. Dieser Umstand kann eventuell durch unterschiedliche Moderationsstrategien erklärt werden.

Die Userinnen und User äußern sich in Online-Diskussionen auf Nachrichtenportalen sehr emotional. Dieser hohe Anteil an emotionalisierten Postings muss unter Umständen auf den Untersuchungsgegenstand zurückgeführt werden. Ein eventueller Erklärungsansatz könnte die starke Nähe der Thematik ‚Jagdeinladungen an Günther Platter‘ zur unmittelbaren Lebenswelt der Userinnen und User sein.

Eine zweite Dimension differenziert zwischen konflikt- und konsenszentrierten Postings. Eine Konfliktzentrierung liegt vor, wenn der Streit, die Uneinigkeit, die Kritik etc. zwischen politischen Akteurinnen und Akteuren und/oder zwischen Userinnen und Usern herausgestrichen wird, wohingegen eine Konsenszentrierung den Kompromiss, die Übereinstimmung oder die Kooperation(sanstrengung) betont. Mehr als die Hälfte der Postings stellt den Konflikt in den Mittelpunkt (siehe Abbildung 4), wohingegen gerade einmal 4% der Postings den Konsens fokussieren. Über 40% der Postings weisen weder eine Konflikt- noch eine Konsenszentrierung auf. Auch bezüglich dieser Dimension lassen sich Unterschiede zwischen den Portalen feststellen. Der Anteil an konfliktzentrierten Postings ist auf dem Portal *tt.com* stärker ausgeprägt, als dies auf *derstandard.at* der Fall ist.

Dieses Ergebnis könnte auf die Motivation der Userinnen und User sich zu einem Thema zu äußern, zurückgeführt werden. Wie bereits erörtert, konnte gezeigt werden, dass ein wichtiger Initialreiz in der Erfahrung von Dissonanz liegt (vgl. Springer 2011). In einem weiteren Schritt wurde die Konflikt-Ebene weiter ausdifferenziert. Dabei konnte festgestellt werden, dass sich die in Kommentaren geäußerte Kritik in mehr als zwei Drittel der Fälle auf die inhaltliche

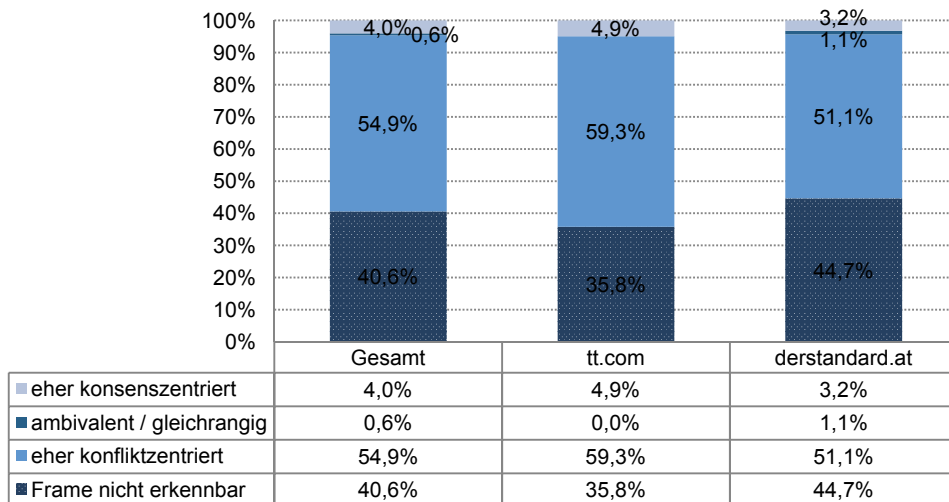


Abbildung 4: Konflikt- und Konsenszentrierung (in Prozent der Beiträge N=175)

Ebene bezieht. Primär wird in Kommentaren Kritik an politischen Zusammenhängen oder an politischen Akteurinnen und Akteuren geübt. In nahezu 30% der Fälle lässt sich die Kritik auf der Diskussionsebene verorten, das heißt, sie bezieht sich auf andere Userinnen und User. Nur vereinzelt wird Kritik an der Redaktion bzw. an den Journalistinnen und Journalisten formuliert. Auch dies kann als Indiz gedeutet werden, dass Userinnen und User die Kommentarfunktion vorwiegend als Instrument zur Meinungsäußerung nutzen, während die Interaktion mit anderen Userinnen und Usern bzw. mit Journalistinnen und Journalisten eine eher untergeordnete Rolle spielt.

Die virtuelle Diskussionskultur wurde bisweilen stark kritisiert. Henryk M. Broder argumentierte 2007, dass „[d]as WWW auch maßgeblich für die Infantilisierung und Idiotisierung der Öffentlichkeit verantwortlich“ sei, da sich Meinungsfreiheit in Kakophonie auflöse, wenn jede und jeder zu jeder Zeit ihre bzw. seine Meinung äußern könne. Betrachtet man den Anteil an Kommentaren, in denen Personen beleidigt oder beschimpft werden, abfällige Bemerkungen oder Unterstellungen geäußert werden, dann ist dieser nicht unerheblich: 28% der untersuchten Postings weisen solch einen beleidigenden Inhalt auf (vgl. Abbildung 5). Hierbei zeigen sich Differenzen zwischen den beiden Nachrichtenportalen: Während auf *derstandard.at* nahezu jedes vierte Posting Beleidigungen beinhaltet, tut dies auf *tt.com* nahezu jedes dritte. Dieser Umstand kann eventuell auf unterschiedliche Moderationsstrategien zurückgeführt werden. Dieser hohe Anteil an beleidigenden Kommentaren deutet auf eine Untergrabung der Diskussion durch herabwürdigenden Inhalt hin.

Bei näherer Analyse der Adressatinnen und Adressaten der beleidigenden Bemerkungen zeigt sich, dass primär, in nahezu 70% der Kommentare, politische Akteurinnen und Akteure adres-

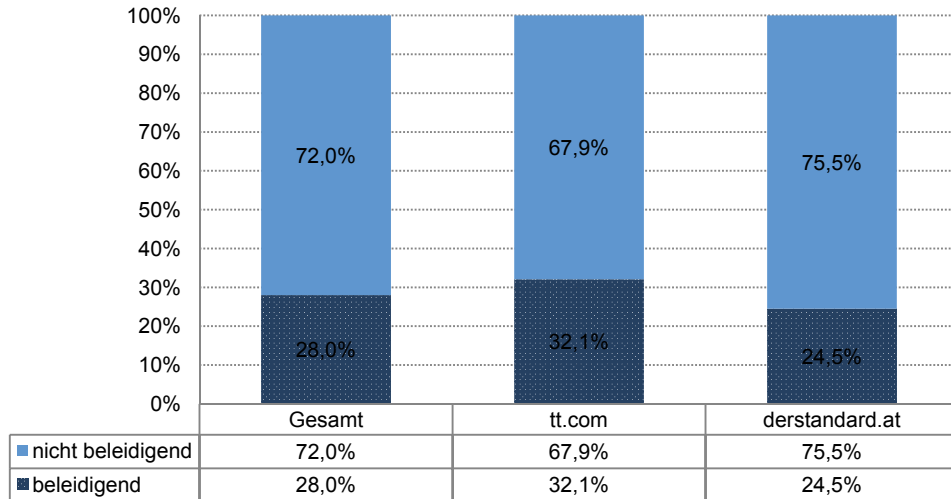


Abbildung 5: Beleidigende Kommentare (in Prozent der Beiträge N=175)

siert werden. Andere Userinnen und User werden auf *tt.com* in über 30% der Kommentare und auf *derstandard.at* in 13% der Kommentare verbal angegriffen. Die Redaktion bzw. die Journalistinnen und Journalisten oder ganze Personengruppen werden nur in den wenigsten Kommentaren beleidigt. Auch die Ergebnisse dieser Untersuchungsdimension deuten darauf hin, dass Userinnen und User die Kommentarfunktion verstärkt als Medium der Artikulation verstehen, das auch für Politikerinnen und Politiker potenziell einsehbar ist, und dass der Diskurs zwischen den Userinnen und Usern eine untergeordnete Rolle spielt.

Verknüpft man die Art des UserInnennamens mit der Äußerung beleidigender Inhalte, dann zeigt sich, dass unter Verwendung von UserInnennamen, die Pseudonyme oder anonyme Zusammensetzungen ohne Assoziationen darstellen, nicht häufiger beleidigende Äußerungen getätigt werden als unter Angabe eines Vor- und Zunamens (siehe Tabelle 2). Die im Zusammenhang mit der Kritik an der Online-Diskussionskultur vorgebrachte Forderung nach Klarnamen kann durch die vorliegenden Untersuchungsergebnisse nicht unterstützt werden.

Fazit

Online-Diskussionen können nicht als „*digital cafés of a Public Sphere 2.0*“ (Ruiz u.a. 2011, S. 464, Hervorhebung im Original) bezeichnet werden. Ansätze einer deliberativen Diskussion, die normative Ansprüche nach Inklusion, Reziprozität und Argumentation erfüllt, sind zwar vorhanden, äußern sich aber primär im Potenzial neuer Informations- und Kommunikationstechnologien denn in der Diskussion zwischen den Userinnen und Usern. IKT ermöglichen den Userinnen und Usern, aus der Rollenzuschreibung des passiven Publikums auszubrechen und ihre Ansichten und Argumente in einen öffentlichen, medial vermittelten Diskurs einzubrin-

		beleidigend	adäquat	
User-Authentizität	Struktur Vor- und Zuname	21 28%	54 72%	75 100%
	Username beinhaltet Assoziation	25 27,5%	66 72,5%	91 100%
	keine Assoziation	3 33,3%	6 66,7%	9 100%
Gesamt		49 28%	126 72%	175 100%

Tabelle 2: User-Authentizität und beleidigende Kommentare
(in Anzahl und Prozent der Beiträge, N=175)

gen. Das Diskussionsverhalten auf Nachrichtenportalen wird zurzeit allerdings von Meinungsäußerungen dominiert, ein begründeter Austausch findet nur selten statt. Gerade dieser Austausch wäre essenziell für einen öffentlichen Diskurs, der geprägt durch Rede und Gegenrede einen breiten Konsens zwischen den Diskussionsteilnehmerinnen und -teilnehmern herstellen will. Neben der Abwesenheit von Argumenten ist es vor allem die fehlende Reziprozität, die dazu veranlasst Online-Diskussionen auf Nachrichtenportalen als *dialogue of the deaf* zu bezeichnen. Nur ein geringer Anteil der Userinnen und User beteiligt sich wiederholt an der Diskussion und nur in jedem vierten Kommentar wird Bezug auf bereits vorgebrachte Aussagen genommen. Die Kommentare sind stark von Konflikt geprägt und beinhalten allzu oft beleidigende Inhalte. All dies sind Indizien, dass Online-Diskussionen nicht als deliberative Diskussionen bezeichnet werden können.

Obwohl bereits weit verbreitet, stellen Kommentare auf Nachrichtenportalen ein relativ neues Phänomen dar, dessen Verwendung und Verwaltung sowohl von den Rezipientinnen und Rezipienten wie auch von den Medienunternehmen erst erlernt werden muss. Erstere müssen Medienkompetenz aufbauen und lernen Empathie auch Menschen gegenüber aufzubringen, denen sie nicht face-to-face gegenüberstehen, während zweite Moderationsstrategien und Interaktionsformen zwischen den Redaktionen und den Leserinnen und Lesern entwickeln müssen, die eine konstruktive Diskussionskultur fördern. Die Partizipation des vormals passiven Publikums als die Ursache des Verfalls der Öffentlichkeit zu deklarieren, greift zu kurz, wohingegen die Klassifizierung von Online-Diskussionen als Kaffeehäuser und Salons des 21. Jahrhunderts destruktives Diskussionsverhalten ausblendet. Die Hoffnung, dass Defizite politischer Öffentlichkeit durch die Etablierung neuer Informations- und Kommunikationstechnologien behoben werden könnten, wird zurzeit nicht erfüllt. Öffentlichkeit stellt kein technisches Problem dar, das sich durch technische Innovation lösen lässt, wie auch Roesler (1997, S. 190) konstatiert: „Der Grundirrtum des Mythos besteht darin zu glauben, daß Öffentlichkeit ein technisches Problem darstellt, das sich mit einem geeigneten technologischen Instrumentarium lösen läßt“.

Literatur

- Beck, Klaus (2006): *Computervermittelte Kommunikation im Internet*. München, Wien: Oldenbourg Wissenschaftsverlag.
- Beckendahl, Markus (2012): Einfach mal die Kommentare schließen? *netzpolitik.org*. Abgerufen unter: <https://netzpolitik.org/2012/einfach-mal-die-kommentare-schliessen/> [Stand vom 06-09-2012].
- Bernstein, Michael S. u. a.: (2011): *4chan and/b/: An Analysis of Anonymity and Ephemerality in a Large Online Community*. *Association for the Advancement of Artificial Intelligence*. Abgerufen unter: <http://projects.csail.mit.edu/chanthropology/4chan.pdf> [Stand vom 16-09-2012].
- Broder, Henryk M. (2007): Das Internet macht doof. *Der Tagesspiegel*. Abgerufen unter: <http://www.tagesspiegel.de/meinung/kommentare/das-internet-macht-doof/796288.html> [Stand vom 05-09-2012].
- Chung, Deborah S. (2008): Interactive Features of Online Newspapers: Identifying Patterns and Predicting Use of Engaged Readers. *Journal of Computer-Mediated Communication* 13 (3), S. 658–679.
- Cohen, Joshua (1989): Deliberation and Democratic Legitimacy. In: Hamlin, Alan & Pettit, Philip (Hrsg.): *The Good Polity: Normative Analysis of the State*. New York: Blackwell Publishers, S. 17–34.
- Gutmann, Amy & Thompson, Dennis (1998): *Democracy and Disagreement*. Cambridge, Mass. [u.a.]: Harvard University Press.
- Habermas, Jürgen (2008): *Ach, Europa: Kleine politische Schriften XI*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Habermas, Jürgen (1990): *Strukturwandel der Öffentlichkeit: Untersuchungen zu einer Kategorie der bürgerlichen Gesellschaft*. 12. Aufl. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Habermas, Jürgen (1984): *Vorstudien und Ergänzungen zur Theorie des kommunikativen Handelns*. 3. Aufl. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Habermas, Jürgen (1981a): *Theorie des kommunikativen Handelns. Band 1: Handlungsrationalität und gesellschaftliche Rationalisierung*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Habermas, Jürgen (1981b): *Theorie des kommunikativen Handelns. Band 2: Zur Kritik der funktionalistischen Vernunft*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Hermida, Alfred & Thurman, Neil (2007): *Comments please: How the British news media are struggling with user-generated content*. Paper presented at the International Symposium on Online Journalism. Abgerufen unter: <http://online.journalism.utexas.edu/2007/papers/Hermida.pdf> [Stand vom 18-08-2012].

- Hüller, Thorsten (2005): *Deliberative Demokratie: Normen, Probleme und Institutionalisierungsformen*. Münster: Lit Verlag.
- Horn, Sebastian & Neufeind, Max (2012): *Interaktion und Nutzertypen in einer Online-Debatte*. Abgerufen unter: <http://de.slideshare.net/herrhorn/interaktionen-und-nutzertypen-in-einer-onlinedebatte> [Stand vom 10-09-2012].
- Kies, Raphaël (2010): *Promises and Limits of Web-Deliberation*. New York: Palgrave.
- Larsson, Anders Olof (2011): Interactive to me – interactive to you? A study of use and appreciation of interactivity on Swedish newspaper websites. *New Media & Society* 13 (7), S. 1180–1197.
- Manosevitch, Edith & Walker, Dana (2009): *Reader Comments to Online Opinion Journalism: A Space of Public Deliberation*. Paper presented at the 10th International Symposium on Online Journalism, Austin TX. Abgerufen unter: <http://online.journalism.utexas.edu/2009/papers/ManosevitchWalker09.pdf> [Stand vom 16-09-2012].
- Norris, Pippa (2001): *Digital divide: Civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide*. Cambridge: Cambridge University Press.
- o.V. (2011): *Anglizismus des Jahres*. Abgerufen unter: <http://www.anglizismusdesjahres.de/anglizismen-des-jahres/adj-2011/> [Stand vom 15-04-2012].
- Reich, Zvi (2011): User Comments. The transformation of participatory space. In: Singer, Jane B. et al. (Hrsg.): *Participatory Journalism: Guarding Open Gates at Online Newspapers*. Chichester [u.a.]: John Wiley & Sons, S. 96–117.
- Roesler, Alexander (1997): Bequeme Einmischung. Internet und Öffentlichkeit. In: Münker, Stefan & Roesler, Alexander (Hrsg.): *Mythos Internet*. Frankfurt am Main: Suhrkamp, S. 171–192.
- Ruiz, Carlos u. a. (2011): Public Sphere 2.0? The Democratic Qualities of Citizen Debates in Online Newspapers. *The International Journal of Press/Politics* 16 (4), S. 463–487.
- Schmidt, David & Horn, Sebastian (2012): Die Debatten-Höhepunkte des Jahres. *Zeit Online*. Abgerufen unter: <http://www.zeit.de/2012-12/community-jahresueckblick-2012> [Stand vom 02-03-2013].
- Schneider, Steven Michael (2007): *Expanding the Public Sphere through Computer-Mediated Communication: Political Discussion about Abortion in a Usenet Newsgroup*. Phd dissertation. MIT, Cambridge. Abgerufen unter: <https://people.sunyit.edu/~steve/main.pdf> [Stand vom 09-08-2012].
- Shachaf, Pnina & Hara, Noriko (2010): Beyond vandalism: Wikipedia trolls. *Journal of Information Science* 36 (3), S. 357–370.
- Springer, Nina (2011): Suche Meinung, biete Dialog? Warum Leser die Kommentarfunktion auf Nachrichtenportalen nutzen. In: Wolling, Jens; Will, Andreas & Schumann, Christina

(Hrsg.): *Medieninnovationen. Wie Medienentwicklungen die Kommunikation in der Gesellschaft verändern*. Konstanz: UVK, S. 247–264.

Strandberg, Kim (2008): Public Deliberation Goes On-line? An Analysis of Citizens' Political Discussions on the Internet Prior to the Finnish Parliamentary Elections in 2007. In: *JAV-NOST-LJUBLJANA* 15 (1), S. 71–90.

Thurman, Neil (2008): Forums for citizen journalists? Adoption of user generated content initiatives by online news media. *New Media & Society* 10 (1), S. 139–157.

Wright, Scott & Street, John (2007): Democracy, deliberation and design: the case of online discussion forums. *New Media & Society* 9 (5), S. 849–869.