

Neue Medien

Klaus Beck, Wolfgang Schweiger, Werner Wirth (Hg.): Gute Seiten – schlechte Seiten. Qualität in der Onlinekommunikation

München: Verlag Reinhard Fischer (Internet Research, Bd. 15), 356 S., ISBN 3-88927-351-3, € 22,-

Seit Beginn der 1980er Jahre diskutieren Kommunikationswissenschaftler in Deutschland verstärkt über den Begriff der Qualität im Zusammenhang mit dem Mediensystem und der Arbeit von Journalisten. Ein Sammelband, den Klaus Beck, Wolfgang Schweiger und Werner Wirth herausgegeben haben, schließt nun an diese Diskussionen an, bezieht sie aber auf das Internet und die Onlinekommunikation. Der erste Block von vier Aufsätzen leistet vorwiegend eine Arbeit am Begriff und lässt verschiedene theoretische Fassungen und Kriterien für Qualität Revue passieren. Andreas Vlašić beleuchtet den weiten normativen Horizont, der sich hinter der Debatte erstreckt und es schwer macht, eindeutige und unstrittige Maßstäbe für Qualität anzugeben. Die übrigen Beiträge von Christoph Neuberger, Thorsten Quandt und Bernhard Debatin versuchen dann, einige Spezifika der Onlinekommunikation herauszuarbeiten, die bei Untersuchungen zur Qualität berücksichtigt werden müssen. Ein einheitlicher und klarer Katalog kommt dabei nicht heraus; dies wäre angesichts der normativen und empirischen Komplexität des Themas allerdings auch verwunderlich oder gar fragwürdig gewesen.

Der zweite Themenblock des Buches untersucht in fünf Beiträgen Qualitätsurteile der Anbieter und Nutzer von Onlinemedien. Nicht zuletzt methodisch wegweisend erscheinen dabei die Beiträge von Patrick Rössler und des Schweizer Forschungsteams Urs Dahinden, Piotr Kaminski und Raoul Niederreuther. Das Besondere an diesen beiden Arbeiten ist, dass sie auf einem Mehrmethodendesign beruhen, in dem eine ‚objektive‘ inhaltsanalytische Qualitätsmessung mit den Urteilen von Nutzern aus einer Befragung verglichen wird. Bei der Untersuchung von fünf Online-Zeitungen stellte sich im Falle der Schweizer Studie eine bemerkenswerte Diskrepanz zwischen den Ergebnissen der Inhaltsanalyse und den Bewertungen durch die befragten Nutzer heraus. Boulevardzeitungen, die unter anderem wegen ihrer stärkeren Ausnutzung der technischen Möglichkeiten, die das Internet beispielsweise für interaktive Angebote bietet, in der Inhaltsanalyse auf den vorderen Qualitätsrängen liegen, landeten bei der Befragung auf den Schlussplätzen. Die traditionelle journalistische Qualität, so die Autoren der Studie, ist für die Nutzer wichtiger als internetzspezifische Zusatzleistungen wie Multimedialität und Interaktivität. Allerdings wird die Aussagekraft dieses Befundes dadurch in Frage gestellt, dass die 83 befragten Testpersonen über einen Aufruf an Studenten rekrutiert wurden, also keineswegs repräsentativ für allgemeine Leserschichten und vor allem für die Leser von

Boulevardzeitungen sein dürften. Wie auch Patrick Rössler am Ende seiner Studie (in der er Onlineauftritte von Regionalzeitungen in einem ‚benchmark‘-Verfahren mit der *Süddeutschen Zeitung* verglichen hat) anmerkt, übertragen sich das Image und der Vorschuss an Vertrauen, die einem Medium zugestanden werden, von dem Printprodukt auf die Online-Ausgabe.

Im dritten und vierten Themenblock des Buches widmen sich die Autoren schließlich der Qualitätssicherung in der Onlinekommunikation sowie den Qualitätskriterien für die computervermittelte Organisationskommunikation. Die Aufsätze in diesen Kapiteln stellen eine große Bandbreite an Themen und Zugängen vor: von Crossmedia-Strategien im Journalismus über ‚Health Content‘ bis zu internetbasierten E-Learning-Systemen. Insgesamt wäre es vielleicht nützlicher gewesen, das Buch auf einen Aspekt der Onlinekommunikation, beispielsweise den Journalismus im Internet, zu beschränken. Anders als bei anderen Publikationen über diesen Themenkreis wirken aber nahezu alle Beiträge noch immer aktuell. Indem die Entwicklungen im Internet teilweise an Rasanzen verlieren, bieten sich nicht nur für die Wissenschaft neue Chancen, Schritt zu halten. Auch die Qualität der Onlinekommunikation mag davon profitieren.

Tanjev Schultz (Augsburg)