

Negative Stimmung im Internet auffangen

Studie von TU-Experten zeigt: Unternehmen und öffentliche Verwaltung sollten mit Bloggern kommunizieren

Unternehmen und öffentliche Institutionen sollten wissen, was in neuen Medien wie Weblogs, Podcasts oder Videoblogs über sie berichtet wird, um negative Stimmungen rechtzeitig aufzufangen. Zu diesem Ergebnis kommt eine Studie des Fachgebiets Multimedia Kommunikation (KOM) der Technischen Universität Darmstadt.

Die von Professor Ralf Steinmetz geleitete und zusammen mit Darmstädter Partnern für das ISPRAT-Institut durchgeführte Studie „eDemocracy – Weblog-screening zur frühzeitigen Erkennung von öffentlichen Meinungen“ beschreibt die Blogosphäre als neue Herausforderung für öffentliche Verwaltungen und Unternehmen. Projektpartner der Studie waren das Hessische Landeskriminalamt und der Deutsche Fußballbund.

„In den neuen Medien verbreiten sich Meinungen sehr schnell“, erläutert Diplominformatiker Philipp Scholl, der das Projekt bei KOM wissenschaftlich betreute. „Gerade in Weblogs werden aktuelle Themen schnell aufgenommen und kontrovers diskutiert. Zeitnah werden Meinungen geäußert, die unter Umständen die Außenwirkung des Unternehmens stark beeinflussen können.“

Deshalb empfiehlt das Projekt „eDemocracy“, die Meinungsbildung direkt dort zu beobachten, wo sie entsteht. Das beste Mittel hierzu sei ein effektives

Weblogscreening, das Durchsuchen der Weblogs nach Äußerungen zu bestimmten Themen also.

Zuhören alleine genüge aber nicht, sagen die Forscher. Sie empfehlen den Unternehmen und öffentlichen Einrichtungen, selbst im Internet aktiv zu werden. Auf diese Weise werde eine direkte Kommunikation mit der Zielgruppe möglich. Manchmal reiche schon ein kurzer Kommentar in einer Diskussion, um eine Eskalation zu vermeiden, erläutern die Experten der TU Darmstadt.

In einem weiterführenden Projekt wollen die Darmstädter Forscher nun untersuchen, wie Unternehmen und öffentliche Verwaltungen selbst zur Meinungsbildung im Internet beitragen können. Dabei analysieren sie auch, welchen Entwicklungsstand technische Verfahren für Meinungsabfragen haben und wie diese schon jetzt eingesetzt werden. Die neue Studie mit dem Namen „ePartizipation 2.0“ soll im Mai 2010 fertiggestellt sein.