

Zuhören und selbst aktiv werden

Wie Akteure des öffentlichen Bereichs von den Möglichkeiten der neuen Internet-Medien profitieren können

In einer bisher einzigartigen Weblogscreening-Studie zeigen Wissenschaftler des Fachgebietes Multimedia Kommunikation (KOM) der Technischen Universität Darmstadt die Vorteile einer genauen Beobachtung neuer Formen der Meinungsäußerung im Internet, etwa in Weblogs, Podcasts, Micro- oder Videoblogs, auf. Die von Prof. Ralf Steinmetz geleitete und in Zusammenarbeit mit Darmstädter Partnern für das ISPRAT-Institut durchgeführte Studie „eDemocracy - Weblogscreening 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 der Studie gingen die Darmstädter Forscher der Frage nach dem Nutzen eines Frühwarnsystems nach: Wie und in welchem Maße können Akteure im öffentlichen Bereich von einem Dienst profitieren, der Weblogs zu relevanten Themen screent und aus den gewonnenen Erkenntnissen eine Art „Pressespiegel“ oder „Monitor der öffentlichen Meinung“ erstellt? Um dies herauszufinden, setzten die Wissenschaftler einen exemplarischen Weblogscreening-Dienst auf, der entsprechend den Anforderungen der öffentlichen Partner nach Diskussionen zu bestimmten politischen und gesellschaftlichen Themen in Weblogs suchte.

Das Projekt habe gezeigt, wie wichtig das Zuhören im Bereich von Social Media sei, heißt es in dem 90-seitigen Abschlussbericht. Das gelte sowohl für Unternehmen als auch für Akteure im öffentlichen Bereich. "In den sogenannten neuen Medien verbreiten sich Meinungen sehr schnell", erläutert Dipl.-Inf. Philipp Scholl, der das Projekt bei KOM wissenschaftlich betreute. "Gerade in Weblogs erstellen viele Autoren neue Inhalte. Dadurch werden aktuelle Themen schnell aufgenommen und kontrovers diskutiert. Zeitnah werden Meinungen zu aktuellen Ereignissen, zu Personen des öffentlichen Lebens oder zu Vorhaben und Entscheidungen öffentlicher Gremien geäußert, die in dieser Form in anderen Medien nicht zu finden sind – unter Umständen aber die eigene Außenwirkung stark beeinflussen können."

Schnell könne ein Lauffeuer entstehen, das die öffentliche Meinung in der Gesellschaft zum Kippen bringt, warnen die Wissenschaftler. Deshalb ist die erste Empfehlung, die aus dem Projekt „eDemocracy“ folgt, die Meinungsbildung direkt dort zu beobachten, wo sie entsteht. Das beste Mittel hierzu sei ein effektives Weblogscreening. Die bisherigen Erfahrungen haben gezeigt, dass eine halbautomatische Unterstützung am sinnvollsten ist: Softwarelösungen können zwar die Flut der auszuwertenden Beiträge kanalisieren, die endgültige Bewertung aber erfordere immer noch menschlichen Sachverstand.

Jedoch: „Zuhören alleine genügt nicht“ so die Forscher. Um erst gar kein Lauffeuer entstehen zu lassen, sollte man die Gepflogenheiten von Social Media kennen und mit ihnen umgehen können. Manchmal hilft schon ein kurzer Kommentar in einer Diskussion, um eine Eskalation zu vermeiden. Mit Konfrontation erzielt man hingegen schnell einen gegenteiligen Effekt: Blogger bringen solche Maßnahmen schnell an die Öffentlichkeit. „Daher ist ein Umdenken im Umgang mit Blogs und Social Media notwendig“, schreiben die Darmstädter Wissenschaftler. Ihre



KOM



htcc



Empfehlung: „Selbst aktiv werden.“ Auf diese Weise wird eine direkte Kommunikation mit der Zielgruppe möglich, ob über bereits existierende oder eigens dafür errichtete Communities.

Das Fazit von Prof. Ralf Steinmetz: „Die Ergebnisse unserer Studie zeigen, dass Akteure des öffentlichen Bereichs sehr wohl von den Möglichkeiten der neuen Internet-Medien profitieren können. Um eine gewinnbringende Kommunikation mit den Bürgern zu etablieren, ist vor allem die Beachtung gewisser Spielregeln notwendig.“

In einem weiterführenden Projekt wollen die Darmstädter Forscher nun unter die Lupe nehmen, wie Unternehmen und öffentliche Verwaltungen im Internet nicht nur bestehende Meinungen noch genauer erkunden, sondern auch selbst zur Meinungsbildung beitragen können. „Das könnte etwa durch eine Einladung an alle Interessierten geschehen, sich auf einer neutralen Plattform zu bestimmten Fragen zu äußern“, erklärt Dr. rer. nat. Tobias Klug, Betreuer des Nachfolgeprojekts. „Zudem analysieren wir, welchen Entwicklungsstand technische Verfahren für solche Meinungsabfragen in den USA, der Bundesrepublik und anderen Ländern haben und wie diese eingesetzt werden.“ Die neue Studie mit dem Namen „ePartizipation 2.0“ soll im Mai 2010 fertig gestellt sein.

Weitere Informationen:

<http://www.isprat.net/html/index.php>

Kontakt:

Dipl.-Inf. Philipp Scholl
Technische Universität Darmstadt
Fachgebiet Multimedia Kommunikation
Merckstraße 25, 64283 Darmstadt
Telefon: 06151 16-6115
Fax: 06151 16-6152
E-Mail: Philipp.Scholl@kom.tu-darmstadt.de

Dr. rer. nat. Tobias Klug
Technische Universität Darmstadt
Fachgebiet Multimedia Kommunikation
Merckstraße 25, 64283 Darmstadt
Telefon: 06151 16-5240
Fax: 06151 16-6152
E-Mail: Tobias.Klug@kom.tu-darmstadt.de