

Andreas Sindt

# **Die Kommentarfunktion der sozialen Medien. Fluch oder Segen im öffentlichen Diskurs?**

Eine Untersuchung des Kommunikationsverhaltens von Internetnutzer\_innen in  
Onlinediskursen.

Für die Menschen an meiner Seite.

<b>Erstprüfer</b>	Prof. Dr. Joachim Thönnessen
<b>Zweitprüfer</b>	Prof. Dr. Hermann Heußner
<b>Vorgelegt von</b>	Andreas Sindt
<b>Matrikelnummer</b>	672491
<b>Ausgabedatum</b>	02.06.2017
<b>Abgabedatum</b>	14.07.2017

# **I Inhaltsverzeichnis**

## **II ABBILDUNGSVERZEICHNIS**

## **III TABELLENVERZEICHNIS**

## **IV ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS**

## **V ZUSAMMENFASSUNG**

## **VI ABSTRACT**

### **1. EINLEITUNG**

### **2. THEORETISCHER RAHMEN**

#### **2.1. RELEVANTE DEFINITIONEN**

##### **2.1.1. Soziale Medien**

##### **2.1.2. (Online)Diskurs**

##### **2.1.3. Hate Speech**

###### **2.1.3.1. Encounter-Öffentlichkeit und Online Disinhibition Effect**

###### **2.1.3.2. Symbolischer Interaktionismus**

###### **2.1.3.3. SIDE (Social Identity and Deindividuation Effects) -Theorie**

###### **2.1.3.4. Motive Attribution Asymmetry**

#### **2.2. BEGRÜNDUNG DER FORSCHUNG**

#### **2.3. RELEVANTE STUDIEN UND DER STAND DER FORSCHUNG**

#### **2.4. HYPOTHESEN UND FRAGESTELLUNG**

### **3. UNTERSUCHUNGSMETHODIK UND DURCHFÜHRUNG**

3.1. ZIEL DER UNTERSUCHUNG

3.2. METHODENTRIANGULATION

3.2.1. Inhaltsanalyse

3.2.2. Der Facebook-Korpus

3.2.3. Netzwerkanalyse

3.2.4. Experteninterviews

### **4. AUSWERTUNGEN UND ERGEBNISSE**

4.1. AUSWERTUNG UND INTERPRETATION DER ONLINE-INHALTSANALYSE

4.1.1. Diskursverhaltenstypen

4.1.1.1. Die Hassenden

4.1.1.2. Die Argumentierenden

4.1.1.3. Die Ambivalenten

4.2. AUSWERTUNG UND INTERPRETATION DER NETZWERKANALYSE

4.3. AUSWERTUNG UND INTERPRETATION DER EXPERTENINTERVIEWS

4.4. DIE ERGEBNISSE IM HINBLICK AUF DIE HYPOTHESEN

4.4.1. Die Forschungsfragen

4.4.2. Hypothese 1

4.4.3. Hypothese 2

4.4.4. Hypothese 3

4.4.5. Hypothese 4

4.4.6. Hypothese 5

## 5. FAZIT UND HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN

## 6. AUSBLICK UND EINSCHRÄNKUNGEN

## VII LITERATURVERZEICHNIS

## VIII ANLAGEN

ANLAGE 1 KATEGORIENSHEMA (CODEBUCH)

ANLAGE 2 VERTEILUNG DER CODIEREUNGEN

ANLAGE 3 RELIABILITÄTSANALYSE (CRONBACH-ALPHA)

ANLAGE 4 DESKRIPTIVE STATISTIK

ANLAGE 5 ANTEILE MEHRFACH- UND EINFACHNUTZENDE AM DISKURSIINHALT

ANLAGE 6 VERGLEICH ANTEILE KOMMENTARE/ ANTWORT AUF KOMMENTARE

ANLAGE 7 ANZAHL DER ZEICHEN IN BEITRÄGEN

ANLAGE 8 ANZAHL DER REINEN *STICKER*-BEITRÄGE OHNE WORTE

ANLAGE 8 NETZWERKE ERSTER INSTANZ

ANLAGE 9 NETZWERKE ZWEITER INSTANZ

ANLAGE 10 VERNETZUNG ALLER ANALYSIERTEN NETZWERKE

ANLAGE 11 DATENTRÄGER/ FACEBOOK-KORPUS UND GRAPH-DATEIEN

ANLAGE 12 FRAGEKATALOG FÜR DIE EXPERTENINTERVIES

ANLAGE 13 INTERVIEWTRANSKRIPTIONEN

## EIDESSTATTLICHE ERKLÄRUNG

## II Abbildungsverzeichnis

ABBILDUNG 1: **SOCIAL MEDIA PRISMA**, QUELLE: ETHORITY HRSG. (2016), [HTTPS://ETHORITY.DE/SOCIAL-MEDIA-PRISMA/](https://ethority.de/social-media-prisma/)

ABBILDUNG 2: **DISKURSANTEILE TIERSCHUTZLIGA STIFTUNG TIER UND NATUR** (EIGENE ERSTELLUNG)

ABBILDUNG 3: **DISKURSANTEILE NOZ** (EIGENE ERSTELLUNG)

ABBILDUNG 4: **VERTEILUNG KOMMENTARE UND ANTWORTEN** (EIGENE ERSTELLUNG)

ABBILDUNG 5: **BEISPIELE FÜR STICKER** (FACEBOOK 2017)

ABBILDUNG 6: **BEISPIELE FÜR MEME** (FACEBOOK 2017)

ABBILDUNG 7: **VERGLEICH DER ANZAHL REINER STICKERBEITRÄGE** (EIGENE ERSTELLUNG)

ABBILDUNG 8: **NETZWERK ERSTE INSTANZ TIERSCHUTZLIGA STIFTUNG TIER UND NATUR** (QUELLE: NETVIZZ; VISUALISIERT MIT GEPHI ,FORCE ATLAS 2)

ABBILDUNG 9: **NETZWERK ZWEITE INSTANZ TIERSCHUTZLIGA STIFTUNG TIER UND NATUR** (QUELLE: NETVIZZ; VISUALISIERT MIT GEPHI, FORCE ATLAS 2)

ABBILDUNG 10: **NETZWERK ERSTE INSTANZ ZOO** (QUELLE: NETVIZZ; VISUALISIERT MIT GEPHI, FORCE ATLAS 2)

ABBILDUNG 11: **NETZWERK ZWEITE INSTANZ ZOO** (QUELLE: NETVIZZ;  
VISUALISIERT MIT GEPHI, FORCE ATLAS 2)

# III Tabellenverzeichnis

TABELLE 1: **PLATTFORMENREICHWEITE UND ANTEILE GEZOGENER KOMMENTARE (EIGENE ERSTELLUNG)**

## IV Abkürzungsverzeichnis

### A

API .....*application programming interface*

### B

BRD..... *Bundesrepublik Deutschland*

BVM.....*Berufsverband Deutscher Markt- und Sozialforscher e.V.*

### C

CSV ..... *coma separated file*

### D

DEMOS .....*Delphi Mediation Online System*

### F

FB .....*Facebook*

### G

GDF..... *Graphic Data Format*

GII ..... *Global Information Infrastructure*

### K

KI ..... *Künstliche Intelligenz*

*N*

NEON.....*New Market Research*

NetzDG ..... *Gesetz zur Verbesserung der  
Rechtsdurchsetzung in sozialen Netzwerken*

NOZ..... *Neue Osnabrücker Zeitung*

*R*

RLS..... *Rosa-Luxemburg-Stiftung*

*S*

SIDE .....*Social Identity and Deindividuation effects*

*U*

USA..... *United States of America*

*W*

WWW .....*Worl Wide Web*

## V Zusammenfassung

Dem Internet ist durch die Kommentarfunktionen der sozialen Medien ein riesiges Potential an demokratischer Partizipation immanent. Damit bieten sich Nutzer\_innen eine bisher nie dagewesene Teilhabemöglichkeit am öffentlichen Diskurs. Jedoch erweisen sich diese Kommentarfunktionen zunehmend als Projektionsflächen von Hate Speech und Diffamierungen. Online-Redaktionen schließen ihre Kommentarleisten und stoppen somit die Möglichkeiten zum Diskurs. Die *Lauten* und *Schreienden* scheinen die Kommentarfunktionen zu okkupieren und die besonnenen, argumentativen Stimmen zu verdrängen. Diese Arbeit untersucht anhand einer Methodentriangulation von Online-Inhaltsanalyse, Netzwerkanalyse und Experteninterviews einen Korpus von  $N=4150$  Kommentaren die dem sozialen Netzwerk *Facebook* entnommen wurden. Diese Kommentare entstammen einem Diskurs eines lokalen Themas, der auf mehreren Plattformen innerhalb von *Facebook* geführt wurde. Ziel dieser Untersuchung ist es, ein besseres Verständnis darüber zu erhalten, wie innerhalb dieses Diskurses kommuniziert wurde und welchen Einfluss die verschiedenen Strukturen von Netzwerken auf den Diskurs haben. Die Ergebnisse machen deutlich, dass aktuell das demokratische Potential der Kommentarfunktionen offensichtlich nur bedingt genutzt wird. Es herrscht größtenteils ein rauer Umgangston, der einen Diskurs oftmals verhindert. Diese Ergebnisse decken sich mit vorangegangenen Studien. Auf Basis der Ergebnisse werden im Fazit Handlungsempfehlungen diskutiert und ein Ausblick auf weitere Studien formuliert.

## VI Abstract

Due to the possibility of using the comment sections in social media, there is a great democratic participation intrinsic within the internet. There has never been a greater chance to take part in public discourse. But these comment sections are becoming more and more platforms for hate speech and defamation. As a result, there are numerous online editorial departments, which are closing their comment sections which terminates the possibility to discuss. It seems, that the *loudest* and *most aggressive* participants are occupying the comment sections, eliminating the considerate ones. This study researches a corpus of  $N=4150$  comments, taken from the social network *Facebook* with a triangulation of methods, including an online-content analysis, a network analysis and finally interviews from experts. These comments are all part of a discourse, discussed on different platforms in *Facebook*. The goals of this research are, to increase the understanding of how people are arguing and if there is any influence of the network structures to the way people communicate in the comment sections within social media. The results show clearly that currently the democratic potential of these comment sections is used only limited and that only the most aggressively approached conversations are anticipating a discourse. These results are corresponding with former studies. Due to these results, some references and implications of further studies will be discussed within the conclusion.

# 1 Einleitung

*„Der Rundfunk wäre der denkbar großartigste Kommunikationsapparat des öffentlichen Lebens, ein ungeheures Kanalsystem, das heißt, er wäre es, wenn er es verstünde, nicht nur auszusenden, sondern auch zu empfangen, also den Zuhörer nicht nur hören, sondern auch sprechen zu machen und ihn nicht zu isolieren, sondern ihn in Beziehung zu setzen.“* (vgl. Bertolt Brecht 1967, S. 134-135)

Die Vision Berthold Brechts scheint Realität geworden und sich in Form des Internets mit seinen Newsfeeds, Nachrichtenportalen wie auch den sozialen Medien manifestiert zu haben. Das *World Wide Web* (WWW) kann durchaus als ein solches Kanalsystem interpretiert werden. Den Kommentarfunktionen der Nachrichtenportale und sozialen Netzwerke wohnt ein erhebliches Potential für den öffentlichen Diskurs inne. Die Kommentarfunktionen der sozialen Medien bieten den Nutzer\_innen die Möglichkeit interaktiv in den Kontakt mit Vertreter\_innen aus Presse und Politik, wie auch anderen Menschen zu treten und auf Augenhöhe ohne Differenzen sozialer Schichten zu interagieren.<sup>1</sup> Sie können direkt auf eine Meldung reagieren und ihre Meinung zu Nachrichten veröffentlichen sowie mit den Medien oder Personen ohne Umwege in den Diskurs gehen (vgl. Schweiger 2017, S. 55). Berthold Brechts Vision könnte Wirklichkeit geworden sein.

Die Kommentarfunktionen der Nachrichtenportale und sozialen Medien bieten somit ein Forum zum Diskurs für jede Person an. Niemand wird grundsätzlich ausgeschlossen.<sup>2</sup> In der Regel reflektieren und diskutieren die Redaktionen der Nachrichtenportale die Kommentare und Reaktionen ihrer Leserschaft. Auf diese Weise kann jeder, der sich an dem öffentlichen Diskurs beteiligt, auch

Einfluss auf die Berichterstattungen der Medien nehmen (vgl. EC Public Relations GmbH 2014, S. 16f). Kommentarfunktionen sind öffentliche Foren, auf denen persönliche Meinungen impulsiv, direkt, informell und teilweise auch aggressiv zur debattierten Thematik geäußert werden können. Das grundsätzliche Bedürfnis der Leserschaft schnell und unverzüglich auf einen Text reagieren zu können, wird durch die Möglichkeit die Kommentarfunktionen zu nutzen, befriedigt. Des Weiteren verschwimmt die Grenze zwischen Laien- und professionellen Texten zusehends. Ein journalistisches Miteinander entsteht (vgl. Reich 2011, S. 96ff). Jedoch wenden sich die Redaktionen der Nachrichtenportale immer öfter, mit ähnlichem Wortlaut wie im folgenden Zitat von Spiegel Online, an ihre Leser\_innen:

*„Leider erreichen uns [...] so viele unangemessene, beleidigende oder justiziable Forumsbeiträge, dass eine gewissenhafte Moderation nach den Regeln unserer Netiquette kaum mehr möglich ist.“ (Spiegel Online 2017)*

So gelesen auf Spiegel Online am 11. April 2017. Aber auch am 6. Juni, am 5. Mai und an vielen weiteren Tagen sah Spiegel Online sich gezwungen seine Kommentarfunktionen unter bestimmten Artikeln einzustellen. Auch die Neue Züricher Zeitung verkündete am 8. Februar 2017 die Schließung der Kommentarfunktion unter den meisten ihrer online veröffentlichten Berichte. Begründet mit der Zunahme von Gehässigkeiten und Beschimpfungen (vgl. Fuchs 2017). Ebenso verkündete es die Süddeutsche Zeitung bereits am 21. Januar 2015 (vgl. Wüllner, Daniel 2015).

Offensichtlich sehen sich Onlinemedien zunehmend gezwungen die Möglichkeiten zum öffentlichen Diskurs einzustellen, da dem Anschein nach die Nutzer\_innen dieser