

Daniela Schiek
Carsten G. Ullrich *Hrsg.*

Qualitative Online- Erhebungen

Voraussetzungen –
Möglichkeiten – Grenzen



Springer VS

Qualitative Online-Erhebungen

Daniela Schiek · Carsten G. Ullrich
(Hrsg.)

Qualitative Online- Erhebungen

Voraussetzungen –
Möglichkeiten – Grenzen

Herausgebende

Daniela Schiek
Universität Bielefeld,
Deutschland

Carsten G. Ullrich
Universität Duisburg-Essen,
Deutschland

ISBN 978-3-658-11816-7

ISBN 978-3-658-11817-4 (eBook)

DOI 10.1007/978-3-658-11817-4

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Springer VS

© Springer Fachmedien Wiesbaden 2016

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen.

Lektorat: Katrin Emmerich, Daniel Hawig

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer VS ist Teil von Springer Nature

Die eingetragene Gesellschaft ist Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH

Vorbemerkung

Der vorliegende Sammelband ist aus einer Tagung hervorgegangen, die wir im Januar 2015 an der Universität Duisburg-Essen zum Thema „Qualitative Online-Erhebungen“ durchgeführt haben.¹ Die Tagung fand im Rahmen des Profilschwerpunkts „Wandel von Gegenwartsgesellschaften“ der Universität Duisburg-Essen statt.

Ganz sicher haben die Tagung und – in Reflektion auf diese – der Band nicht nur von den Referent_innen und Autor_innen selbst profitiert. Auch die Teilnehmer_innen der Tagung haben durch ihre interessierten Fragen und Diskussionen wichtige Impulse geliefert.

Weil dieser Band nicht zustande gekommen wäre, wenn die Tagung nicht so erfolgreich gewesen wäre und die Tagung wiederum nicht so erfolgreich hätte stattfinden können, wenn unsere Kolleg_innen und Mitarbeiter_innen uns nicht so tatkräftig unterstützt hätten, gilt unser besonderer Dank für ihre Unterstützung bei der Organisation und Durchführung der Tagung Gerda Mursa-Kaltenmaier, Christian Lukassen, Gabriela Schmidt und Ella Ruppert.

Für ihre tatkräftige und zuverlässige Mitarbeit bei der Redaktion und Fertigstellung des Manuskripts gilt schließlich wiederum Christian Lukassen und Gabriela Schmidt unser allerherzlichster Dank.

Hamburg und Essen, Januar 2016

Daniela Schiek & Carsten G. Ullrich

1 Ein ausführlicher Tagungsbericht findet sich in *Forum Qualitative Sozialforschung/ Forum Qualitative Social Research* 16 (2) 2015.

Inhalt

Qualitative Online-Erhebungen: Möglichkeiten, Herausforderungen
und Grenzen 1
Daniela Schiek und Carsten G. Ullrich

I Besonderheiten von Online-Daten und ihrer Verwendung in der interpretativen Sozialforschung

Wissenschaftsblogs: zwischen gesellschaftlicher Kontextherstellung
und Selbstbezüglichkeit 25
Andreas Wenninger

Spezifika der Social Media-Nutzung in Arbeitsorganisationen und
Möglichkeiten ihrer empirischen Untersuchung 55
Jens Bergmann

Anwendung rekonstruktiver Verfahren bei der Analyse von
Online-Kommentaren 85
Verena Graf

Videoaufzeichnungen als Archivierungsmethode in der
Online-Forschung: sukzessive und simultane Fixierung
sozialwissenschaftlicher Daten 111
Olga Galanova

II Die Nutzung von Online-Medien als qualitative Erhebungsinstrumente

Chancen qualitativer Methodik zur Exploration von Stressbewältigungsprozessen in Online-Netzwerken am Beispiel von Facebook. Eine Variante des Lauten Denkens als Online-Erhebungsmethode	127
<i>Martina Braasch, Viola Hartung-Beck und Petra Buchwald</i>	
Die Nutzung von Twitter als Erhebungsinstrument für die qualitative empirische Sozialforschung	159
<i>Wencke Bauhaus</i>	
Forumsdiskussion & Chatinterviews: Datenerhebungen im Mikrokosmos eines DFG-Graduiertenkollegs. Ein Werkstattbericht	173
<i>Alexander Henning Knoth</i>	
Autorinnen und Autoren	197

Qualitative Online-Erhebungen: Möglichkeiten, Herausforderungen und Grenzen¹

Daniela Schiek und Carsten G. Ullrich

Zusammenfassung

Der Beitrag führt in das Thema des Bandes ein. Hierzu werden die Potentiale und Herausforderungen qualitativer Online-Erhebungen auf dem derzeitigen Stand der Forschung diskutiert. Es wird erörtert, welche Möglichkeiten sich speziell aus asynchronen Kommunikationen, die zeitversetzt unter Abwesenheit der Kommunikationspartner_innen stattfinden und im Fokus des Buches stehen, für die qualitative Sozialforschung ergeben. In dieser Einführung werden aber auch die Schwierigkeiten diskutiert, die sich derzeit noch für eine Anwendung von Online-Verfahren ergeben. Dabei wird auch auf Fragen aufmerksam gemacht, die sich nicht unbedingt erst beim Umgang mit Online-Daten ergeben, sondern seit jeher „knifflige“ Punkte der qualitativen Sozialforschung darstellen und nun im virtuellen Forschungsfeld erneut virulent werden. Abschließend stellen wir den Aufbau des Bandes und die einzelnen Beiträge vor.

Einleitung

Das Internet wird immer häufiger für die Datenerhebung in der empirischen Sozialforschung genutzt. Von „Web-Surveys“ versprach sich zuerst vor allem die standardisierte Forschung (vornehmlich ökonomische) Vorteile und führt immer häufiger Online-Umfragen durch, auch wenn das vor allem auf die außeruniversitäre (Markt-) Forschung zutrifft. Doch auch in der qualitativen Forschung wird das

1 Eine frühere, kürzere Fassung dieses Beitrags ist erschienen in SOZIOLOGIE 45 (2) 2016.

Internet schon seit längerer Zeit als empirische Datenquelle gesehen. Das trifft vor allem auf medien- und konversationsanalytische Arbeiten (unter vielen anderen die Beiträge in Jäckel und Mai 2005 oder in Ayaß und Meyer 2012) sowie auf den relativ früh und umfassend reflektierten Bereich der ethnographischen Online-Forschung zu (u. a. Correll 1995; Hine 2000; Strübing 2006; Greschke 2007). Online-Kommunikationen werden aber auch, etwa in Form von Gruppendiskussionen oder E-Mail-Dialogen, Web-Foren, Chats und Micro-Blogs, schon seit etwa Mitte der 1990er Jahre zunehmend für reaktive Formen der Datenerhebung entdeckt (u. a. Murray 1997; Früh 2000; Rezabek 2000; Bampton und Cowton 2002; McCoyd und Kerson 2006; James und Busher 2006; Ayling und Mewse 2009; Fielding et al. 2008; Mann und Stewart 2000; Jones und Woolley 2015; Lijadi und van Schalkwyk 2015). Insbesondere hier, bei reaktiven qualitativen Erhebungsmethoden, spiegelt sich der stetig wachsende Einsatz von Online-Medien allerdings kaum in methodologischen Reflektionen, d. h. in Auseinandersetzungen darüber wieder, welche Handlungsprobleme Individuen im Alltag mithilfe dieser Medien lösen und welche Möglichkeiten und Herausforderungen sich hieraus für die qualitative Sozialforschung ergeben. Dabei weitet sich die alltagsweltliche Nutzung von Online-Kommunikationen stetig aus und es kann davon ausgegangen werden, dass Individuen mit diesen Kommunikationen anderes „im Sinn haben“ als mit direkten Face-to-Face-Interaktionen. Mittels Online-Kommunikationen lassen sich daher spezifische Daten gewinnen, ja vielleicht sogar neue Methoden der qualitativen Sozialforschung entwickeln.

Dies betrifft vor allem asynchrone Kommunikationen, d. h. Kommunikationen, die zeitversetzt unter Abwesenheit der beteiligten Kommunikationspartner_innen und in der Regel schriftlich stattfinden. Asynchrone Online-Kommunikationen bilden zugleich den maximalen Kontrast zu den synchronen Face-to-Face-Verfahren und daher das größte Innovationspotential im Bereich der Online-Methoden, weshalb sich der vorliegende Sammelband vor allem hierauf konzentriert.

Im Folgenden werden wir auf die Merkmale und Funktionen asynchroner Online-Kommunikationen eingehen und die Möglichkeiten herausarbeiten, die sich hieraus für die qualitative Sozialforschung ergeben könnten (1). Es werden aber auch die Fragen und Probleme diskutiert, die sich für ihre Anwendung als qualitative Daten bzw. Methoden (derzeit noch) ergeben (2). Am Schluss stellen wir dann kurz den Aufbau des Bandes und die einzelnen Beiträge vor (3).

1 **Potentiale asynchroner Online-Erhebungen für die qualitative Sozialforschung**

1.1 **Merkmale und Funktionen asynchroner Online-Kommunikationen**

Zwar ist auch synchrone Online-Kommunikation vermittelte Kommunikation. Wie wir aus konversationsanalytischen Arbeiten wissen, haben die spezifischen Kontextbedingungen vermittelter Kommunikation, etwa Übertragungsverzögerungen, technische Geräusche oder der nur indirekte Blickkontakt bei Videochats, enormen Einfluss auf den Kommunikationsverlauf (z. B. Heath und Luff 1993; Meier 2000). Auch hier werden also spezifische Kommunikationen geführt und würden demnach Daten eigener Art gewonnen. Ordnet man aber synchrone und asynchrone Kommunikationsformen auf einem Kontinuum konzeptioneller Kommunikation an, so sind die asynchronen Kommunikationsformen, wie sie in der Regel über E-Mail, Webforen oder Blogs geführt werden, näher an der konzeptionellen Schriftlichkeit, während die synchronen Formen der Kommunikation wie beispielsweise getippte oder mündliche Chats über Skype oder andere Kanäle eher dem Typus konzeptionell mündlicher Kommunikation entsprechen. Anders formuliert: Während etwa Video- und Telefonkommunikation, aber auch synchrone Textchats im Alltag gewählt werden, um die unmittelbare physische Abwesenheit des Anderen zu kompensieren und die entsprechende Distanz zu überbrücken, werden E-Mail, Blogs, Foren usw. gerade aufgrund ihrer räumlich-zeitlichen Distanz zum Kommunikationspartner gewählt. Besonders asynchrone Kommunikationen erfüllen also spezifische Funktionen. Dies zeigen auf einer formalen Ebene linguistische Analysen: E-Mails und Foreneinträge entsprechen eher dem Bild der Schriftsprache und werden demnach schriftsprachlich bedient. Demgegenüber werden Chats eher wie mündliche Kommunikationen gestaltet, weshalb hier von „getippten Gesprächen“ gesprochen wird (zum Konzept der auf Nähe und Distanz basierenden konzeptionellen Sprache vgl. Koch und Oesterreicher 1994; bezogen auf Online-Kommunikationen vgl. z. B. Storrer 2001; Dürscheid 2003; Schuegraf und Meier 2005).²

-
- 2 Dabei sind die Grenzen zwischen synchroner und asynchroner Kommunikation insofern fließend bzw. nicht unbedingt durch das gewählte Medium bestimmt, als E-Mails auch zum synchronen Chatten oder bspw. WhatsApp sowohl synchron als auch asynchron verwendet werden (können). Die Internet-Kommunikations-Medien legen also nur bestimmte Kommunikationen nahe, erzwingen sie aber meist nicht; ähnlich wie bei der Produktion einer bestimmten Textsorte (dialogisch-diskursiv oder monologisch-narrativ) und dem Datentyp (visuell, verbal oder multimodal) wird auch die synchrone



Abb. 1 Kommunikationskonzepte im Nähe- und Distanz-Kontinuum (eigene Darstellung)

Aber nicht nur auf der formalen, das Schriftbild betreffenden Ebene, sondern auch in inhaltlicher Hinsicht haben insbesondere linguistische Arbeiten zeigen können, dass mit der Schriftsprache andere Handlungen realisiert werden (sollen) als mit der mündlichen Kommunikation (vgl. ausführlich: Schiek 2014). Als wesentlich kann hier die von Ehlich (1980) erwähnte „Verdauerung“ genannt werden, die zum Ziel habe, das unmittelbar Situative zu überwinden und Flüchtiges auf Dauer zu stellen. Ähnlich hat auch schon Simmel (1983) in seiner Abhandlung zu den Besonderheiten des Schriftverkehrs darauf aufmerksam gemacht, dass hier zutiefst Persönliches und Unmittelbares (wie etwa Gefühle) mit der objektiven und dauerhaften Form der Schriftsprache verbunden werde. Somit vollziehe sich ein Prozess der Objektivierung von „Seelischem“. Auch in der Psychologie wird im Kontext schriftlicher Online-Kommunikation von einer „Hyperpersonalisierung“ gesprochen, die sich in der Übermittlung innerster Gedanken und des „wahren Ichs“ zeige (Finkel et al. 2012).

Für die qualitative Sozialforschung ist die „schriftliche Befragung“ ein bisher eher randständiges Verfahren (Schiek 2014). Dies wird auch darin begründet sein, dass sich die Interaktions- und Kommunikationsbegriffe in der Soziologie sehr stark auf die unmittelbare Face-to-Face-Interaktion konzentrieren und andere Formen eher noch selten untersucht oder für Forschungszwecke eingesetzt werden (Schultz 2001; Ayaß 2005; Knorr Cetina 2012).³ Gleichwohl ist es für sie besonders interessant, wenn sich ihr Interesse auf Prozesse der Sinn- und Erfahrungskonstitution richtet und sich hier Möglichkeiten eröffnen, diese Prozesse in

versus asynchrone Nutzung der Kommunikationskanäle maßgeblich vom jeweiligen Zweck mitbestimmt.

- 3 Brady (2015) führt darauf auch zurück, dass auch die asynchrone schriftliche Delphi-Methode vor allem in der standardisierten Forschung zum Einsatz kommt und als qualitatives Verfahren bisher kaum verwendet wird. Holt (2010) kritisiert ebenfalls, dass vermittelte Kommunikationen unter qualitativen Forscher_innen, wenn sie überhaupt in Betracht gezogen werden, nur als „zweitbeste“ Verfahren gelten und führt sogar narrative Interviews als Telefon-Interviews durch.

einem früheren Stadium zu untersuchen, als dies mit synchronen und mündlichen Verfahren möglich ist – nämlich schon oder auch dann, wenn Erfahrungen (noch) nicht geronnen und sozial ratifiziert sind: Erfahrungen also, die sortiert, präzisiert, verworfen, umformuliert, pointiert, mit Dritten besprochen, ausprobiert und so überhaupt erst konstituiert werden. So zeigen empirische Untersuchungen, dass Akteur_innen asynchrone Kommunikationen insbesondere auch für die persönliche Auseinandersetzung mit „ungewohnten“ Erfahrungen und die Suche nach deren Bedeutung verwenden (Schiek 2014).⁴

Die qualitative Sozialforschung kann hier also an die Grenzen der Sozialität heranreichen und Prozesse untersuchen, die zwischen Objektivität und unmittelbarer Subjektivität, innerem Dialog und objektiver Bedeutung (Mead 1973) liegen oder, wie etwa die auf die Erfahrungsverarbeitung und Identitätsentwicklung bezogene Ebene des Bloggens in einer empirischen Studie genannt wird, „zwischen Selbstgespräch und öffentlichen Diskurs“ (Augustin 2015).

Möglich wird dies dadurch, dass die Erfahrungen im schriftlichen Austausch nicht in Schemata und Ordnungen gebracht werden müssen, die für das Funktionieren mündlicher Face-to-Face-Kommunikationen wichtig sind. Dem Leser kann anders als der ZuhörerIn auch eine fragmentarische, parallele, nicht-sequentielle oder umgekehrte Darstellungsweise zugemutet werden. Zwar folgen – zumal problemlösende und kommunikative⁵ – Lese- und Schreibprozesse den gleichen Prinzipien wie Interaktionen im Allgemeinen und unterliegen daher auch ihren kommunikativen Zwängen (Jechle 1992; Wolff 2000). Durch die oben beschriebene „Verdauung“ von eigentlich Flüchtigem ergibt sich sogar die Erfordernis nach stärkerer Präzision, da der Aufwand etwa für Reparaturen und die Klärung von Missverständnissen im asynchronen Schriftverkehr höher ist und weniger toleriert wird als in der Face-to-Face-Kommunikation (zu den unterschiedlichen Kosten synchroner Face-to-Face und asynchroner schriftlicher Kommunikation und ihren Kompensationen vgl. Clark und Brennan 1991; Honeycutt 2001). In der schriftlichen Kommunikation hat die Schreiberin ebenso wie der Leser aber weit mehr Raum, Ressourcen (z. B. das Hinzuziehen von externem Wissen) und Zeit für Äußerungen

4 Das ist sicherlich einer der Gründe dafür, dass auch in der psychologischen Behandlung von Traumata und Krisen Online-Kommunikationen mehr und mehr zum Einsatz kommen (Bergmann 2005; Gregory 2015).

5 In Abgrenzung hierzu stehen routinetafale und „leserferne“ Schreibhandlungen im Alltag, wie Notizen, Stichwörter, Tabellen und Listenanfertigungen, die nicht als problemlösend gelten (Jechle 1992, S. 9). Dies ist sicher insofern zu relativieren, als sie als Bestandteil und Phasen von problemlösenden Handlungsvollzügen durchaus entsprechende Funktionen erfüllen und Ausdrucksgestalten von rekonstruierbarem Sinn darstellen können (vgl. hierzu Oevermann 1986, S. 21 und 45 ff.).

und deren Entschlüsselung. Wird sie gezielt gerade aufgrund der fehlenden Synchronisation von Handlungen geführt, dürfte der Umstand, dass Äußerungen nicht direkt hinterfragt, bewertet und geklärt werden können, entsprechend akzeptiert, wenn nicht zwecks Ermöglichung spezifischer Handlungen sogar erwünscht sein.

Schriftliche Kommunikation erlaubt also auch dann eine mit der Erfahrung homologe Darstellung, wenn sie nicht die Kriterien für synchrone Verständigung und eines bestimmten Textgenres erfüllt; die Erfahrungen müssen nicht narrativ, nicht einmal in Gänze verbal abrufbar sein. Denn die Möglichkeit der Multimodalität in Kommunikationen erlaube „the expression of a much fuller range of human emotion and experience“, erkenne „the limits of language, [and] admit the integrity of silence“ (Stein 2004, S. 95). Durch Hypertextualität könne zudem, so Hull und Nelson (2004, S. 253), die Prozesshaftigkeit von Bedeutungen und deren Konstitution durch das wechselseitige Zusammenspiel von Gefühlen, Wahrnehmungen und Interpretationen, d. h. die Verbindung zwischen Affekt und Intellekt zumindest ansatzweise prozesshaft organisiert und ausgedrückt werden.

So zeigt sich auch empirisch, dass Befragte diese Möglichkeiten der Textsortenpluralität und Multimodalität für die Darstellung ihrer noch zu kategorisierenden Erfahrungen in großem Umfang nutzen und damit die diesbezüglichen Restriktionen der mündlichen Face-to-Face-„Befragung“ für bestimmte Fragestellungen überwunden werden können (Hirschauer und Hofmann 2012; Schiek 2014).

Dies wird wiederum möglich durch die der konzeptionellen Schriftsprache meist innewohnende Asynchronität und Abwesenheit der beteiligten Kommunikationspartner_innen. Weil nicht spontan reagiert und eine direkte Unterbrechung und Bewertung eingerechnet werden muss, können Erfahrungen auch dann entfaltet werden, wenn sie „unordentlich“ oder sozial „ungewohnt“ und nicht spontan (in Gänze) verbalisierbar sind. Dies gilt sowohl für Dialoge als auch für Kommunikationen in einer Gruppe. Für letztere lässt sich zudem annehmen, dass diese in asynchroner Form, anders als beim Chat, bei dem Gesprächsstränge maschinell in lineare Sequenzen gebracht und in der Kürze nur schwer überblickt werden können (Hess-Lüttich und Wilde 2004, S. 61; vgl. hierzu auch Knoth in diesem Band), mehr Möglichkeiten für gegenseitige und zeitverzögerte Bezugnahmen einräumen. Da in Web-Foren zudem das parallele Verfolgen mehrerer Erzähl- bzw. Diskussionsstränge in Form von „Threads“ zum Prinzip erhoben ist, ist die „De-Sequentialisierung“ von Erfahrungsaustausch eine wesentliche Besonderheit, wenn nicht sogar Funktion von asynchronen Online-Gruppendiskussionen (Ullrich und Schiek 2014).

Es ist also davon auszugehen, dass es vor allem die Asynchronität und Alokalität und das durch die Interaktionsverzögerung größere Potential der Multimodalität sind, welche die – für Fragen nach Sinn- und Erfahrungskonstitution interessanten – Prozesse des persönlichen „Gedankensortierens“ ermöglichen, deren (Selbst-)

Protokolle wiederum gewinnbringende Daten für die qualitative Sozialforschung darstellen könnten. So zielten die ursprünglichen Konzeptionen für „Hypertext“ (in Mikrofilm- und Computertechnik) auf genau diese Funktion des persönlichen „Mind Mappings“: Die Speicherung von Gedanken und Wissen in allen möglichen Formaten und ihre Verlinkung untereinander waren für Bush (1945), Wygotzki (1969) und Nelson (1991) ein wünschenswertes System der Strukturierung von Erfahrungen bzw. Wissen, bevor oder ohne dass sie in reine Texte gebracht werden müssen. Vor allem im Internet ermöglicht „HTML“ (*Hypertext Markup Language*) dies in weit größerem Maße und weit komfortabler als analoge Systeme und synchrone Face-to-Face-Kommunikationsverfahren. So gehörte die Multimodalität zwar schon immer zum (asynchronen) Schriftverkehr sowie zur menschlichen Interaktion überhaupt (Finnegan 2002, S. 243; Ziegler 2002, S. 13; Goodwin 2003, S. 5), wurde und wird aber durch die Entwicklung der digitalen Kommunikation inspiriert und deutlich häufiger realisiert (Hull und Nelson 2005, S. 227).

1.2 Die Bedeutung reaktiver Online-Erhebungen

Nun haben wir mit dem Komfort, den das Web 2.0 für die „ungestörte“ Erfahrungsverarbeitung bietet, aber einen Aspekt angesprochen, der nicht auf alltagsweltliche sondern eher auf Forschungskommunikationen im Internet zutreffen dürfte. Denn beim Internet handelt es sich keineswegs um ein für die persönliche „Imagepflege“ wenig riskantes Kommunikationsfeld, sondern um eines, das, zumindest wenn es sich um öffentliches Publikum handelt, nicht gerade für geduldige Erfahrungsinterpretation, sparsame Verurteilungen und freundliche Umgangstöne bekannt ist: Die hier im Vergleich zur Face-to-Face-Kommunikation zwischen Bekannten weit größere Bereitschaft zu ungehemmten und moralisch heiklen Äußerungen gilt nicht nur für die Produzent_innen sondern auch für die Rezipient_innen und Kommentator_innen von Äußerungen im Internet. So steht das Internet durchaus auch für raue Kommunikation, schnelle und harsche Verurteilungen bis hin zu *Shitstorms* und *Hate Speech*. Dies ist der Grund, warum wir davon ausgehen, dass nicht die Beobachtung natürlicher Online-Kommunikationen, sondern besonders „Befragungen“ dazu geeignet sind, uns an die genannten Prozesse der Strukturierung (noch) nicht sozial gesicherter Erfahrungen heranzuführen.

Denn die Kommunikation in der oftmals scharf reagierenden Online-Community, aber auch mit nahestehenden Personen unterliegt ebenso wie das Face-to-Face-Interview dem Risiko der unmittelbaren und folgenreichen Bewertung – „unbeobachtete Blicke, momentane Wechsel im Tonfall, Posen, eingenommen oder nicht“, die „das Gespräch mit wertsetzender Bedeutung durchdringen“ (Goffman 1971, S.

40). Zwar lernen qualitative Interviewer_innen, das Gesagte des Befragten nicht zu bewerten und das – und zwar jedes – „Gesicht“ des Befragten zu wahren (vgl. hierzu Hermanns 2010). In der asynchronen Online-Forschungskommunikation muss sich die Interviewpartnerin dies aber erst gar nicht fragen, sondern kann sich hierauf verlassen.⁶ Auch scheint der Dialog mit Forscher_innen als solcher besonders stimulierend zu sein. So zeigt sich, dass die asynchrone Kommunikation mit dem/der Forscher_in dem Bedürfnis nach „objektiver“ Einordnung der eigenen Erfahrungen besonders entgegenkommt, was sehr deutlich (nämlich explizit) in Einzelinterviews artikuliert wird (Schiek 2014, S. 386 f.), aber auch bei reaktiven Forumdiskussionen zu beobachten ist (Ullrich und Schiek 2015). Gleichwohl dürfte unser Argument des Ungestörtseins in Forschungskommunikationen vor allem für Einzelinterviews gelten. Für Gruppendiskussionen ist es vermutlich einzuschränken: Nicht nur in natürlichen sondern auch in Foren, die zu Forschungszwecken betrieben werden, ist mit der Gefahr von Angriffen (auf das Forumsthema und die Teilnehmer_innen) umzugehen. Dass das Zusammenspiel zwischen Online-Communities und den speziellen Anforderungen und Logiken wissenschaftlicher Untersuchungen ebenso erst noch zu entwickeln ist wie ganz konkrete Maßstäbe der Durchführung, ist ein wichtiger Punkt, auf den wir im Anschluss noch eingehen werden. Denn zu asynchronen Online-Kommunikationen bestehen noch viele offene Fragen, die aber für die erfolgreiche Etablierung qualitativer Online-Erhebungen von erheblicher Bedeutung sind und deshalb im Folgenden behandelt werden sollen.

2 Schwierigkeiten und offene Fragen bei der Anwendung von Online-Erhebungen in der interpretativen Sozialforschung

Im Wesentlichen sind es drei Aspekte, die in Bezug auf qualitative Online-Erhebungen derzeit besonders ungeklärt, aber für ihre Durchführung von zentraler Bedeutung sind: *Erstens* die Frage nach der Funktion und Struktur von Online-Kommunikationen, *zweitens* die Frage nach der Passform bislang bewährter Verfahren

6 „Ich bin mir ziemlich sicher, dass ich Dir nie soviel anvertrauen würde, wenn ich Dir gegenüber sitzen würde. Wenn Du mich auf der Straße oder sonstwie angesprochen hättest, ob ich bereit wäre, beim Thema Zweitfrauen mitzuarbeiten. . . , dann hätte ich das sicherlich abgelehnt, das wäre mir zu nah gewesen. Aber so ist Nähe für mich möglich, weil Distanz da ist. Also ich finde das interessant! Und WIE persönlich ich geworden bin!“ (Früh 2000, S. 65: Nachricht an die Forscherin)

bei der Auswertung von online erhobenen Daten und *drittens* Detailfragen zu der unmittelbaren Durchführung von Online-Erhebungen. Diese Fragen stellen sich beim Rückgriff auf Online-Kommunikationen zwar nicht in allen Aspekten völlig neu, wohl aber in neuer Perspektive und Dringlichkeit.

Struktur und Funktion von Online-Kommunikationen

So wächst zwar die Anzahl der konversationsanalytischen und ethnografischen sowie wissens- und mediensoziologischen Untersuchungen zur Struktur und Funktion der (verschiedenen Formen der) alltagsweltlichen Online-Kommunikation.⁷ Auch haben wir mit unseren eigenen obigen Ausführungen mögliche Funktionen der (asynchronen) Nutzung von Online-Kommunikationen dargelegt. Vieles deutet hiernach daraufhin, dass diese für die Akteur_innen ein integratives Verfahren der assoziativen Erfahrungsstrukturierung darstellen. Dennoch sind die Gründe, warum genau welches Online-Medium und bestimmte Sprachelemente (wie etwa Inflektive, Emoticons, Akronyme) sowie Fotos und (bewegte) Bilder oder Avatare – zumal zunehmend – zum Einsatz kommen und wie sich die virtuellen Interaktionen und Beziehungen zur analogen Welt verhalten, noch weitgehend unklar.

Damit lässt sich vermutlich auch erklären, warum die qualitative Sozialforschung mit der Analyse online gewonnener Daten bisher noch nicht recht umzugehen weiß (vgl. hierzu bspw. auch Beiträge in Schirmer et al. 2015). Neben der uns noch weitgehend unbekannt erscheinenden Funktion und Struktur digitalen kommunikativen Handelns und dem noch unklaren Zusammenspiel mit der analogen Welt ist es vor allem auch die Datenform selbst, die der qualitativen Sozialforschung Fragen hinsichtlich ihrer Auswertung aufgibt. Dies betrifft zum einen die Multimodalität und zum anderen die vermeintliche (Nicht-) Sequentialität der Daten, für deren Beurteilung vor allem mehr Kontextwissen gefordert wird.

Analyse multimodaler Daten

So kritisiert etwa Meißner, wie Akronyme oder Emoticons bislang in der gewohnten Logik, nämlich lediglich als Varianten der Face-to-Face-Interaktion interpretiert werden (Meißner 2014, S. 37). Zwar dürfte inzwischen Einigkeit darüber herrschen, dass der Einsatz von Emoticons (☺), Akronymen („LOL“) und Inflektiven („grins“), aber auch Betonungen mittels Kursiv-, Kapital-, Fettschrift („NICHT“) oder Reduplikationen von Vokalen und Satzzeichen („Jaaaaa???)“ in der schriftlichen Online-Kommunikation keine Gesten und Handlungen sondern metaphorische

7 Neben den bereits zitierten Beiträgen in Jäckel und Mai (2005) oder Ayaß und Meyer (2012) vgl. bspw. auch die Beiträge in Willems (2008), in Frank-Job et al. (2013) und in Hahn (2014).

sprachliche Äußerungen darstellen. Sie lassen sich nicht als Ersatz für para- und nonverbale Kommunikation sondern vielmehr als – und zwar (wenn auch inzwischen sehr nuancierte) standardisierte – Verbildlichung sprachlicher Äußerungen verstehen. Der Vorschlag Schuegrafs und Meiers (2005, S. 428 ff.), diese „Bilder“ im Rahmen linguistischer Verfahren als rhetorische und grafische Stilmittel zu analysieren, ist deshalb vielleicht ein auch für die Sozialforschung brauchbarer Ansatz.

Hier ist die Interpretation bildsprachlicher Äußerungen allerdings bisher noch eher ein arbeitsteiliges Projekt: es gibt bildinterpretative auf der einen und textanalytische Verfahren auf der anderen Seite (Przyborski 2008). Der Umgang mit Multimodalität ist daher noch weitgehend ungeklärt – selbst die Kommunikationswissenschaft und die Medienforschung, wo entsprechende Analysen noch am ehesten verbreitet sind, berücksichtigen „die visuelle Qualität vieler untersuchter Medien“ und somit die „spezielle Medialität ihres Gegenstands“ kaum, wie Ayaß (2006, S. 64) betont. Zudem hat sich in der qualitativen Sozialforschung die Auseinandersetzung mit visuellen Daten zwar inzwischen fest etabliert (u. a. Ayaß und Bergmann 2006; Knoblauch et al. 2008; Przyborski und Wohlrab-Sahr 2008; Flick 2010). Doch ist nach wie vor strittig, ob visuelle Daten, auch wenn sie eigene Funktionen haben, ontogenetisch der verbalen Sprache entliehen sind, d. h. „nur eine Realisierung dessen, was als Handlung ohnehin durch Sprache konstituiert war“ und deshalb in ihren objektiven Bedeutungsstrukturen zu versprachlichen sind (Oevermann 1986, S. 46) oder ob die visuelle und auch die multimodale Sprache eine Eigenlogik besitzen, die eigene ikonisch-sozialtheoretische Grundlagen und hernach eigene Erhebungs- wie Analyseverfahren braucht.

Nicht nur der Einsatz von Emoticons, Akronymen, Inflektiven und grafischen Metaphern für Sprechmelodien, sondern auch der Einsatz von (bewegten) Bildern und Links führt dazu, dass die online gewonnenen Daten nicht rein textlich sind und die Analyseverfahren, die sich entweder auf Bild oder auf Text konzentrieren, einen angemessenen Umgang mit internetbasierten Daten erst noch finden müssen. Zwar ist uns die Analyse multimodaler Daten – vor allem in der Biografieforschung (Szcepanski 1962, S. 555; Thomas und Znaniecki 1958) – prinzipiell bereits vertraut. Denn in qualitativen Interviews werden häufig Fotoalben und -wände, Stellenausschreibungen, Bewerbungsmappen, Krankenbefunde, Plakate, Korrespondenzen und vieles mehr von Befragten in ihren Erzählungen „eingebaut“ (und der Interviewerin u. U. mitgegeben). Diesen Verlinkungen vom Text in das Buch, das Bild, den Flyer, das Kündigungsschreiben usw. bei der Auswertung zu folgen, d. h. diese Dokumente und ihre Platzierung im Text mit zu interpretieren, gehört zum regulären Repertoire rekonstruktiver Analysen. Könnte man also im Falle der Online-Kommunikation von einem Konzept sprechen, das den Befragten unterschiedliche Dokumente miteinander zu kombinieren erlaubt und dessen

realisierte Struktur wir dann „wie gewohnt“ analysieren können? Und wenn ja: Geht das auch mit sequenzanalytischen Verfahren, obwohl die Erfahrungs- und Wissensorganisation mittels Hypertext als nicht-sequentiell bezeichnet wird (z. B. Nelson 1972; Endres 2004; Wenninger 2015) oder uns zumindest die Informationen über das „Wie“ der Entstehung der Daten nicht unbedingt mitgeliefert werden?

***Sequentialität von Online-Daten und Protokollierbarkeit von Kontexten*⁸**

Hinsichtlich der Datenanalyse ist die Frage mindestens genauso strittig und drängend, ob Daten, die vor allem in asynchronen Online-Kommunikationen gewonnen werden, sequentiell aufgebaut sind oder, auch wenn sie sich uns nicht sequentiell darbieten sollten, trotzdem sequenzanalytisch ausgewertet werden können.

Diese Diskussion ist nicht erst durch die verstärkte wissenschaftliche Nutzung von Online-Daten entstanden, sondern wurde und wird auch schon anhand von analogen nicht-sprachlichen Materialien wie etwa Bildern geführt. Durch die Entwicklung und zunehmende alltagsweltliche Nutzung von Online-Kommunikationen ist sie nun allerdings auch deshalb virulent, weil angenommen werden kann, dass Hypertext als Konzept zur Organisation (noch) nicht sequentiell aufgebauter Erfahrungen verwendet wird und hierdurch Möglichkeiten für die qualitative Sozialforschung entstehen, auf diese Strukturierungsprozesse in einem früheren Stadium zuzugreifen, als dies mit Verfahren möglich ist, die auf verbale Sequentialität setzen.

Nun könnte man annehmen, dass der Aufbau von Hyperdokumenten dem Verfahren der Verlinkung und Kategorisierung zur Strukturierung von Wissen und Erfahrungen folgt und diese Dokumente dementsprechend nicht sequentiell, sondern besser mit Kodierverfahren analysiert werden können, die das Umherspringen im Text erlauben und dem *Mind Mapping*-Verfahren der Produzent_in direkt zu folgen scheinen (vgl. etwa Strauss 1984). Die Auseinandersetzung mit sequenzanalytischen Verfahren und ihrer Anwendbarkeit auf Online-Daten verdient unseres Erachtens allerdings etwas Sorgfalt. Denn diese Analysetechniken sind durch sozialtheoretische Annahmen zum Aufbau und Ausdruck sozialer Wirklichkeit fundiert, die weder am Reißbrett entstanden noch an einem solchen zu widerlegen sind. Die Annahme, dass ihre Übertragung auf Online-Kommunikationen möglich sei, muss daher nicht zwingend naiv sein. Erhellend kann hier die Klärung des Protokoll- bzw. Datenstatus der Dokumente wirken, die unserer Forschungsinteraktion und Dateninterpretation zugänglich sind: Was liegt uns zur Analyse vor? Dies ist ja gerade nicht der unmittelbare Denk- und Kategorisierungsprozess, sondern dessen Ergebnis (Endres 2004, S. 40 f.): Eine aus vielen möglichen Strukturen (wenn

8 Für seine wertvollen Überlegungen zu diesem Abschnitt danken wir Harald Künemund.

auch im weitesten Sinn) „textlich“ realisierte Ordnung, die auf der Grundlage von Interaktionen und im Rahmen einer solchen hergestellt wird. Möglicherweise sind deshalb die Annahmen darüber, was wir im Bereich der Online-Kommunikationen analysieren können – den Weg der Blicke, Curser, Edit-Befehle und schließlich die assoziativen Gedanken der Befragten – eher Hoffnungen als bereits evidente Prämissen. Zwar bekommen wir Reparaturen und Ähnliches in der asynchronen Online-Kommunikation nicht zwingend mit, weshalb sich die Frage nach der gezielten Beschaffung dieser und anderer Kontextdaten in der Online-Forschung aufdrängt. Aber Aussagen darüber, ob sich der Befragte gedanklich im Kreis dreht, wirklich auf das direkt vorher Gesagte oder noch auf die Begrüßungssequenz bezieht, sind allerdings auch in Face-to-Face-Interviews und Vis-a-Vis-Gruppendiskussionen sowie in Interaktionen überhaupt interpretative Leistungen. Schon Simmel hat darauf hingewiesen, dass die Übereinstimmung von wörtlichem und „sphärischem“ Sinn in der mündlichen Face-to-Face-Interaktion nur eine Annahme darstellt und es die schriftliche Kommunikation ist, die uns diese – uns sozialtheoretisch sehr wohl bewussten – routinierten Idealisierungsleistungen als solche vor Augen führt:

„Bei der Rede sind diese Deutungshilfen mit dem begrifflichen Inhalt so verschmolzen, daß sich eine völlige Einheit des Verständnisses ergibt; vielleicht ist dies der entscheidendste Fall der allgemeinen Tatsache, dass der Mensch das, was er wirklich sieht, hört, erfährt, und das, was seine Interpretation durch Zusetzen, Abziehen, Umformen daraus macht, überhaupt nicht auseinanderzuhalten imstande ist. Es gehört zu den geistigen Erfolgen des schriftlichen Verkehrs, daß er aus dieser naiven Einheitlichkeit eines ihrer Elemente herausdifferenziert und dadurch die Vielheit jener prinzipiell geschiedenen Faktoren veranschaulicht, die unser scheinbar so einfaches gegenseitiges »Verstehen« ausmachen.“ (Simmel 1983, S. 288)

Wirklich die unmittelbaren Gedanken analysieren, obwohl sie nicht geäußert werden, können wir also weder mit Face-to-Face- noch mit Online-Verfahren – auch wenn wir noch so viel Kontextwissen sammeln. Und ob Bedeutungen, die keine kommunikativen Anschlüsse erfahren, überhaupt „wirklich“ und von Interesse für die Sozialforschung sind, ist dabei noch zu diskutieren. Mit der Möglichkeit, näher an Erfahrungsstrukturierungsprozesse heranzukommen als mit synchronen Face-to-Face-Verfahren, kann ja auch nicht gemeint sein, sie im „vorsozialen“ Status zu erwischen. Das ist nach allem, was wir wissen, nicht den Befragten und schon gar nicht der Sozialforschung möglich. So gibt es, wie Garfinkel (1963, S. 190) formuliert, nicht nur keine Möglichkeit, sondern insofern auch keinen Grund, „in den Schädel zu schauen“, als dort auch „nichts von Interesse“ zu finden sei. Auch Mead hatte ja gezeigt, wie stark Bedeutungen an Interaktionen gebunden und ohne diese eigentlich nicht: bedeutsam sind.

„Wir sprechen manchmal so, als könnte eine Person eine ganze logische Argumentation im Geiste aufbauen und sie dann in Worte umsetzen, um sie einem anderen zu übermitteln. In Wirklichkeit findet unser Denken aber ständig mit Hilfe gewisser Symbole statt. Es ist möglich, den Sinn des Objektes »Stuhl« in der Erfahrung präsent zu haben, ohne daß es dafür ein Symbol gibt, doch würden wir in diesem Falle nicht darüber nachdenken.“ (Mead 1973, S. 188)

Die Sprachförmigkeit sozialer Wirklichkeit und ihre Abhängigkeit von Interaktionen werden dann in der qualitativen Sozialforschung nicht nur von Oevermann (1986, S. 46, 60) zum Ausgangspunkt genommen, der „Editionen von Texten als bewusst vorgenommene Gestaltungen für ein spezifiziertes Publikum und verbunden mit einer Darstellungsabsicht“ im Rahmen „interpersonaler Kommunikation unter Bedingungen raumzeitlicher Trennung der Kommunikanten“ als wichtige Datenformen sequentieller Analysen beschreibt (Oevermann 1997, S. 14 f.). Auch von konversations- und gattungsanalytischer Seite wird formuliert, dass sich die „Fähigkeit zum Schreiben und Lesen von Texten ontogenetisch auf der Grundlage interaktiver und konversationeller Kompetenzen“ entwickle und es daher „vernünftig“ sei, „anzunehmen, dass die methodischen Praktiken, die bei der Produktion und Interpretation von [schriftlichen] Texten eine Rolle spielen, jenen entsprechen bzw. von jenen abgeleitet sind, die bei der Produktion und Interpretation sprachlicher Interaktion eingesetzt werden“ (Wolff 2000, S. 507). Schließlich machen Hull und Nelson (2005, S. 252) deutlich, dass sich beispielsweise analoge und digitale Darstellungen von Erzählungen in ihrer sequentiellen und zeitlichen Struktur kaum unterscheiden und es „nur“ die assoziative (mit anderen Dokumenten verlinkende) Darstellung ist, die mittels Hypertext stärker bedient wird (ähnlich argumentiert auch Endres 2004).

Aus Online-Kommunikationen entstandene Dokumente sequenzanalytisch zu analysieren, ist daher durchaus nicht unbegründet. Prinzipiell kann (muss) die rekonstruktive Analyse bei extensiver Auslegung aber in Rechnung stellen und aufdecken, dass eine Interaktion sich eben nicht sequentiell aufbaut, etwa wenn jemand einen Beitrag verfasst, ohne den vorherigen gesehen zu haben. Zumindest Oevermann nimmt die Möglichkeit einer solch lückenlosen Rekonstruktion für die Objektive Hermeneutik in Anspruch.

Gleichwohl ist grundsätzlich festzuhalten, dass vor allem die rekonstruktiven Analyseverfahren bei der Anwendung auf Online-Daten vor Herausforderungen stehen. Zumindest lassen sich im Zuge ihrer unmittelbaren Verwendung bei internetbasierten Daten Übersetzungs- und Anpassungsleistungen kaum vermeiden. Ebenso ist festzuhalten, dass natürlich Kenntnisse über das Zustandekommen und den Aufbau von Online-Kommunikationen wichtig sind, um sozialtheoretische und methodologische Annahmen aufstellen oder bisherige Prämissen neu diskutieren

zu können. Gerade für konversationsanalytische Analysen sind Kontextdaten und die Möglichkeiten ihrer vollständigen Aufzeichnung elementar (Bergmann und Meier 2000) und für die qualitative Sozialforschung sind gerade im Bereich der Online-Forschung, dies dürfte deutlich geworden sein, konversationsanalytische Arbeiten wiederum eine wichtige Basis der Methodenentwicklung. Außerdem erfordert die Frage nach der Sequentialität, der Kontextualität und der Beschaffenheit dessen, was an Daten unsere Analyse erreicht, eine umfassende Diskussion; derzeit lassen sich keine schnellen Antworten hierzu geben.

Fragen zur unmittelbaren Durchführung von Online-Erhebungen

Neben der methodologischen Frage nach der Funktion und Struktur und der Diskussion um eine angemessene Auswertung von Online-Kommunikationen sind auch noch viele durchführungstechnische Fragen unbeantwortet. Dies betrifft zum einen die Möglichkeiten der einzelnen Kommunikationsformen für die Sozialforschung: Wofür genau eignet sich eher Twitter, wofür das E-Mail-Interview und wann sollten wir auf WhatsApp zurückgreifen? Wie kann eine Kombination analoger und digitaler Erhebungsverfahren aussehen? Zum anderen beinhaltet dies aber auch Fragen der unmittelbaren Durchführung: Wie lange dauern asynchrone Erhebungen? Wie lange dauern Pausen in Form eines Schweigens (statt eines Abbruchs) und woran erkennen wir Ermüdungen und Abbrüche seitens des Befragten? Wie (lange) geht demnach „Schweigen aushalten“ oder auch „aktives Zuhören“ in asynchronen Online-„Befragungen“? Und wie steuert man nicht nur die Frequenzen, sondern auch die Form der Interaktion, d. h. die Wahl bestimmter Textsorten und Datentypen durch die Befragten? Auch wenn hierzu aktuelle Untersuchungen publiziert werden – etwa zu den Strategien, asynchrone Internet-Kommunikationen fortzusetzen und die Teilnahmemotivation der Befragten zu erhöhen (z. B. Jones und Woolley 2015, S. 715; Gallagher 2015) – sind dies gerade erst Anfänge, die Techniken der asynchronen qualitativen Befragung auszukundschaften.

Auch andere durchführungspraktische Fragen stellen sich bei Online-Erhebungen, mit denen wir bei Face-to-Face-Befragungen so nicht oder ganz anders umgehen. Dies betrifft etwa den Datenschutz: Während die Äußerungen der Befragten einerseits ja anonymer sind als in Face-to-Face-Situationen, sind Daten im Internet zum anderen öffentlicher und somit ungeschützter. Und während der Schutz personenbezogener Angaben bei der Face-to-Face-Befragung hauptsächlich in der Verantwortung des Forschungsteams liegt, das meist bereits während der Transkription den Rückschluss auf die Personen erschwert, indem es die Angaben „anonymisiert“, verschriftlichen und veröffentlichen die Befragten bei Online-Erhebungen ihre Beiträge selbst. Befragte in Online-Studien müssen daher über die internetspezifische Eigenverantwortung des Datenschutzes und diesbezügliche