

Momentum19: Track #5

Autoren: Mag. Robert Kalcik und Mag. Manuel Lackner, MA

Praxisbericht der Initiative Sag Deine Meinung – auch Online

Contents

Vision: Repräsentatives Meinungsbild im Onlinediskurs	2
Pilotphase 2018/19	2
Erkenntnis aus der Pilotphase	2
Zentrale Herausforderung - Subjektive Relevanz	3
Unsere Lösung	3
Wer wird unser Tool nutzen	3
Empirische Analyse – Grundlage für das Online-Tool	4
Daten	4
Konzentration	4
Hasspostings und Polarisierung	5
Usernetzwerke	6
Timing	7
Die erhoffte Wirkung	8



Vision: Repräsentatives Meinungsbild im Onlinediskurs

Noch nie war es so einfach sich am Meinungsbildungsprozess zu beteiligen und trotzdem tut es aktuell nur ein Bruchteil der Internetnutzer (Oberhuber und Ringler, 2018). Einige wenige User diktieren somit die Meinung in Online-Foren. Die oftmals sehr abwertende Gesprächskultur hält zudem viele davon ab, sich aktiv zu beteiligen. Dadurch erhöht sich wiederum, der Einfluss der destruktiven Argumente. Ein Teufelskreis, der eines der zentralsten Diskursbeteiligungsmöglichkeiten einer modernen Demokratie in ein falsches Licht rücken lässt. Mit unserer Initiative wollen wir diesen Teufelskreis durchbrechen und mehr Menschen die Möglichkeit geben sich, selbstbestimmt am Online-Diskurs zu beteiligen.

Pilotphase 2018/19

Um diesem Missstand etwas entgegenzusetzen, machen wir es zu unserem Ziel, Transparenz in diesem undurchsichtigen Prozess der digitalen Meinungsbeeinflussung zu bringen. Das Aufzeigen dieser Schieflage im Online-Diskurs, hebt die Notwenigkeit hervor, sich online zu beteiligen. Wir sind Ökonom_innen, Medienwissenschaftler_innen und Journalisten_innen, die Online-Medien als große Chance für eine lebendige Demokratie betrachten. Daher wollen wir die schweigende Mehrheit im österreichischen Online-Diskurs motivieren, sich aktiv zu beteiligen und so ein repräsentatives Meinungsbild schaffen.

Hierzu entwickelten wir ein Analysetool das automatisiert vorerst "Krone Online"-Artikel und Kommentare erfasst und nach definierten Kriterien auswertet. Zudem erstellten wir in der Pilotphase im September 2018 eine WhatsApp Newsletter-Gruppe, die von ca. 150 Personen aus dem direkten Umfeld des Projekt-Teams genutzt wird. Über diesen Newsletter wurden täglich Artikel verbreitet und dazu aufgerufen, sich an der jeweiligen Online-Diskussion darüber zu beteiligen. Die Auswahl erfolgte durch ein fünfköpfiges Redaktionsteam. Das Analysetool half uns u.a. zu verstehen, wie viele aktive User notwendig sind um einen Diskurs zu beeinflussen bzw. überhaupt erst entstehen zu lassen.

Erkenntnis aus der Pilotphase

Nach einigen Monaten mussten wir mit Hilfe unseres Analysetools feststellen, dass sich lediglich einige wenige am Diskurs beteiligten. Daher begannen wir Feedback einzuholen und adaptierten unser Konzept. Bisher wurde das Feedback im Gesprächen eingeholt. Eine systematische Erhebung dieser Feedbacks ist noch ausständig und wird in Kombination einer Befragung hinsichtlich der Nutzbarkeit des neuen Tools durchgeführt. Folgende Feedbacks konnten bisher vermehrt eingeholt werden:

- 1. Wirkung nicht sichtbar: als frustrierend wurde das "Ohnmachtsgefühl" im Online-Diskurs (vor allem in der "Krone Online" Kommentar Funktion) genannt. Es war schwer festzustellen ob es eine Wirkung hatte, wenn sich einige aus der Gruppe beteiligten.
- 2. Artikel-Auswahl intransparent: Einige User kritisieren die fehlende Transparenz hinsichtlich der Artikel-Auswahl und gaben an, sich nicht am Diskurs zu jedem Thema beteiligen zu wollen.
- 3. *Abschreckender abwertender Diskurs*: Kommentare bzw. Artikel der Kronen Zeitung lösten bei einigen Usern ein unangenehmes Gefühl aus, weshalb sie sich diesen nicht mehr aussetzten wollten.



4. Sinnhaftigkeit unklar: der Zweck dieser Initiative wurde bezweifelt. Einige User gehen sogar davon aus, dass es zu einem umgekehrten Effekt (als dem ursprünglich von der Initiative angestrebten) kommen würde: Mehr aktive Beteiligung z.B. bei den Krone-Kommentaren verschaffe den bisher eher einseitigen kommentierenden Usern sowie dem Medium Beachtung und Legitimation.

Zentrale Herausforderung - Subjektive Relevanz

Aufgrund dieses Feedbacks, theoretischen Inputs der Medienwissenschaftler_innen unseres Projektteams und den bisherigen Analyseergebnissen lässt sich Folgendes als zentrale Herausforderung beschreiben:

Aktuell ist der Diskurs in den Kommentaren der jeweiligen Artikel sehr komplex und unübersichtlich. Kommentare mit einer hohen Anzahl an Interaktionen werden in den Foren zwar leichter sichtbar gemacht, allerdings besteht die Schwierigkeit darin, eine objektive Relevanz in der Anordnung zu sehen. Aktive User möchten nach ihren eigenen Kriterien Kommentare filtern und so ihre subjektive Relevanz geltend machen. Die meisten Online-Redaktionen verwenden vereinfachte Methoden, um eine Priorisierung von Artikeln und Online-Kommentaren vorzunehmen. Allerdings wird durch die zunehmende Digitalisierung des Medienbereichs und den damit verbundenen Diskursbeteiligungsmöglichkeiten immer relevanter, die getroffene Priorisierung von Inhalten bzw. das Agenda-Setting zu begründen. Immer mehr User erwarten sich hier Transparenz.

Unsere Lösung

Wir adaptieren unser aktuelles Analysewerkzeug und entwickeln es zu einem intuitiv nutzbaren Online-Tool, das Artikel und Kommentare z.B. nach Kontroversialität oder toxischen Inhalten übersichtlich und nachvollziehbar sortiert. Artikel und Kommentare werden automatisiert nach Quantität und Inhalt analysiert und in personalisierten Feeds dargestellt. Der Fokus liegt vorerst darauf, Schieflagen im Diskurs sichtbar zu machen.

Somit ermöglichen wir es Usern, Kommentare und Artikel nach individuellen Relevanzkriterien zu filtern bzw. zu sortieren. Unser personalisierter Feed und Filtersystem wird öffentlich einsehbar sein, um sich selbst ein Bild davon machen zu können und gegebenenfalls Feedback geben zu können. Wünsche für zusätzliche Filtermöglichkeiten werden Ressourcenabhängig eingearbeitet. Die Möglichkeit einen individuellen Diskursfokus zu setzten erleichtert es Usern, sich auch aktiv am Onlinediskurs zu beteiligen.

Wer wird unser Tool nutzen

Inaktive User mit Bereitschaft zur Diskursbeteiligung entdecken durch unser Tool, dass sie zielgerichtet Kommentare verfassen können. Es ermöglicht ihnen, sich je nach Wunschthema bzw. Auffälligkeiten (z.B. hohe Anzahl an Hasskommentaren oder sehr kontroversielle Diskussion) zu filtern und gezielt zu beteiligen. Ebenfalls können User Kommentare nach Stichworten suchen und diese ggf. melden. Zudem ermöglicht das Tool, eine abwertete Diskurskultur zu meiden und sich lediglich an "konstruktiveren" Diskussionen zu beteiligen.

Zusätzlich können *Online-Redaktionen* unser Tool nutzen, um eigene Artikel nach diversen Filtern neu zu priorisieren. Die Frage der (gesellschaftlichen oder politischen) Relevanz kann wieder verstärkt in den Mittelpunkt der Redaktionen gerückt werden und ggf. auf Grundlage unseres Algorithmus weiterentwickelt werden.



Investigative Journalist_innen nutzen unser Tool, um im Online-Diskurs besondere Auffälligkeiten herauszuheben. Folgende Beispiel sollen einen Eindruck vermitteln, was genau abseits der Relevanzmessung inhaltlich analysiert werden kann:

- Thema Zuwanderung: auffällig viel Kommentare bei Artikel allerdings wenig kontrovers,
- viele Hasskommentare werden von wenigen Usern geschrieben

Nach Fertigstellung des Online-Tools wird wieder ein WhatsApp-Newsletter eingesetzt. Für diesen werden Artikel ausgewählt, für die bestimmte Diskurskriterien zutreffen (z.B. erhöhter Anteil an Hatespeech). Die Auswahl der Kriterien wird transparent an alle Teilnehmer_innen übermittelt. Dadurch kann jede_r User_in selbstständig mit Hilfe des Tools diese Auswahl überprüfen und gegebenenfalls Vorschläge hinsichtlich der Weiterentwicklung einbringen. Ziel dieses Newsletters ist, zum einen die Bekanntheit des Tools zu erhöhen und aufzuzeigen wozu dieses genutzt werden kann sowie ein Aufruf an andere Initiative sich ebenfalls dieses Tool zu Nutzen zu machen.

Empirische Analyse – Grundlage für das Online-Tool

Als Grundlage für die Entwicklung des neuen Online-Tools wurden Kommunikationsstruktur- und verhalten in den "Krone Online"-Kommentaren analysiert. Diese Analyse gibt Hinweise über zukünftig relevante Filterkriterien des Online-Tools und folgt dabei folgenden empirischen Fragestellungen:

- 1. Zu welchen Themen wird besonders viel kommentiert? Welche Themen führen zu den meisten Hasspostings (Brodnik und Hammer, 2018)?
- 2. Sind polarisierende Themen festzumachen? Welche Themen führen zu einer Polarisierung im Online-Diskurs (vgl. Reddit)?
- 3. Gibt es auffällige Usernetzwerke, die zu ähnlichen Zeitpunkten zum gleichen Thema schreiben und zueinander Stellung beziehen (Kneißel et al., 2018)?

Daten

Über den Zeitraum von 17 Monaten wurden 12,835 Artikel und 449,808 Kommentare der Online Krone gescraped. In dem Onlineforum haben sich 14,066 User beteiligt (identifiziert über den Usernamen) von denen 6,814 mehr als 5 Kommentare in dem Zeitraum geschrieben haben. Die Daten weisen Lücken in dem Zeitraum auf, in dem die Krone die Software ihres Forums umgestellt hat. In der Online Krone wird nun Coral Talk des Coral Projects verwendet, das u.a. von Washington Post entwickelt wurde, um ihre Online-Community zu managen. Es handelt sich um einen führenden Anbieter, der Moderator_innen theoretisch ermöglicht Hass in Foren schnell ausfindig zu machen.

Konzentration

Ein häufig genannter Grund, sich von Onlinediskussionen fernzuhalten, ist die starke Konzentration der Diskussion um wenige sehr aktive User. Die Frequenz der Postings von hochaktiven Usern überlagert breitere Diskussionen. Auch die Krone Online ist hoch konzentriert wie in Abbildung 1 darstellt. Die Top 1% der User verfassen ca. 24% der Postings und die Top 5% verfassen ca. die Hälfte aller Beiträge. Umgekehrt ist es jedoch möglich, bereits mit ca. 6 Kommentaren pro Monat unter den Top 20% aller User zu sein.

Der Gini-Quotient ist ein häufig verwendetes Konzentrationsmaß. Der Quotient liegt zwischen 0 und 1, wobei 0 bedeutet, dass alle User gleich viel kommentieren und 1, dass sämtliche Kommentare von



einem User stammen. Mit einem Gini-Wert von 0.78 ist das Online Forum hoch konzentriert. Das Konzentrationsmaß kann jedoch sowohl für Themen, wie auch für Artikel verwendet werden und kann Nutzer_innen des Online Tools helfen, sich in Artikeln zu beteiligen, in denen ihre Stimme Gewicht hat.

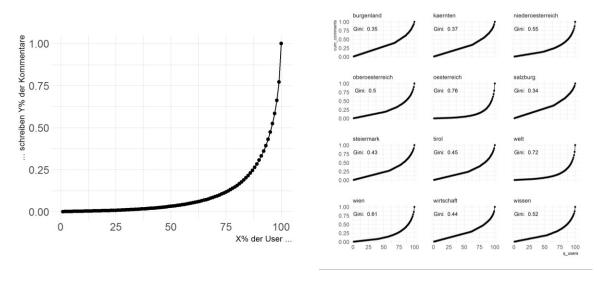


Abbildung 1: Konzentration der Kommentator_innen in der Online Krone gesamt (links) und per Thema (rechts). Die Linien zeigen welcher Anteil der Kommentare von welchem Perzentil der User verfasst wird (kumulativ)

Die Kommentare der Online Krone sind auch zwischen Ressorts stark konzentriert, denn die Themen der Online Krone unterscheiden sich in ihrem Verhältnis von Artikel zu Kommentare. Österreich und Welt sind die Ressorts, zu denen die meisten Artikel verfasst werden. Blickt man jedoch auf die Kommentare (Abbildung 2), wird ersichtlich, dass in Österreich überproportional viele Kommentare verfasst werden. Nur im Ressort Wien wird ähnlich überproportional kommentiert. Nutzer_innen des Online Tools können so Gewicht auf unterrepräsentierte Themenbereiche wie Wirtschaft oder Wissen legen, die ansonsten von Krone Usern wenig Beachtung bekommen.

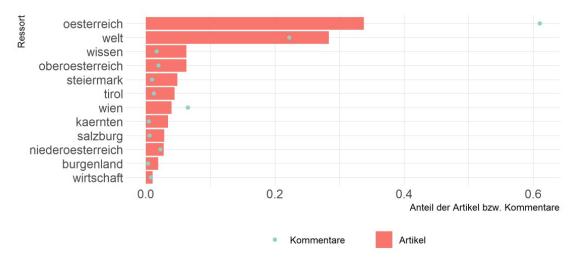


Abbildung 2: Online Krone Artikel und Kommentare anteilig nach Thema

Hasspostings und Polarisierung

Wir verwenden zwei zentrale Maße für die Einordnung der Kommentare, die auf Artikel aggregiert werden können:



- Toxizität (,Toxicity'): Das Maß für Hass stammt aus der <u>Perspective API</u>, eine Google Counter Abuse Technology, die den Krone Forumsmoderator_innen wahrscheinlich ebenfalls über Coral Talk zur Verfügung steht. Ein Kommentar ist toxisch, wenn er respektlos oder unhöflich ist und dazu führen kann, dass Leute eine Diskussion verlassen.
- Polarisierung: Die Polarisierung wird nach dem gleichen Algorithmus berechnet, wie <u>Reddit</u> die Kontroversialität eines Beitrags misst. Wenn positive und negative Diggs (Daumen hoch oder runter) sich die Waage halten und in Summe viele Reaktionen generiert werden, handelt es sich um einen polarisierenden Kommentar.

Abbildung 3 zeigt die Polarisierung und Hass in den unterschiedlichen Krone-Ressorts. Wien und Burgenland sind die toxischsten Gebiete, währen Welt und Österreich am ehesten kontroversielle Diskussionen hervorrufen. Diese Informationen werden auf Artikelbasis potentiellen Nutzerlnnen des Online Tools zur Verfügung gestellt, um sich selektiv in Diskussionen einzubringen.

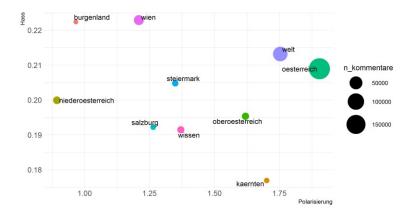


Abbildung 3: Polarisierung und Hass in den Ressorts der Online Krone.

Usernetzwerke

Mit unterschiedlichen Cluster-Algorithmen wurde versucht, Usernetzwerke in der Online Krone zu identifizieren. Bis dato ist es nicht gelungen, signifikante Usernetzwerke zu finden und daher kein Hinweis auf Bot-Netzwerke, organisierte Trolle oder geplante Desinformation durch Usernetzwerke. Recherche und Netzwerkanalysen werden jedoch weitergeführt und möglichen Hinweisen nachgegangen.



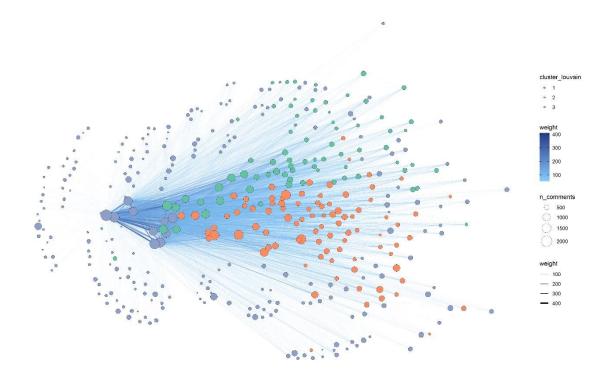


Abbildung 4: Ko-kommentiernetzwerk der 800 aktivsten User. Zwei User werden nahe beieinander positioniert, wenn sie of zu den selben Artikeln kommentieren. Farbe folgt dem Louvain Cluster Algorithmus. Die Größte zeigt die Anzahl der Kommentare und die Dicke der Verbindungen, die Häufigkeit, gemeinsam bei einem Artikel zu kommentieren.

Timing

Eine Analyse der Kommentierzeiten zeigt, dass es sich auszahlt früh auf Artikel zu reagieren, da die ersten Kommentare positiv bewertet werden und häufig gelesen werden. Einen weiteren Höhepunkt erfahren Kommentare, die kurz vor der Nachtpause online gehen. Abbildung 5 stellt die Kommentare nach der Veröffentlichung eines Artikels auf der Zeitachse dar sowie die Anzahl der Reaktionen (positive und negative Diggs) auf der vertikalen Achse. Weiters wird ersichtlich, dass die meisten Kommentare am Tag der Veröffentlichung verfasst werden und schon am zweiten Tag kaum mehr Kommentare hinzukommen. Ähnliche Analysen können Interessent_innen über den Newsletter bereitgestellt werden, um die Wirkung der eigenen Diskussionsbeiträge zu maximieren.



Nachträglich beobachtete Diggs

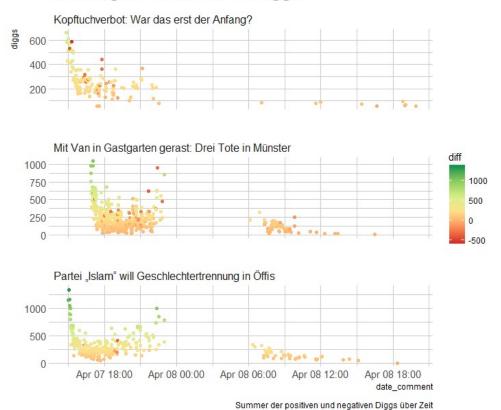


Abbildung 5: Anzahl der Kommentare und Diggs nach Online Schaltung eines Artikels

Die erhoffte Wirkung

Durch die Möglichkeit subjektiv die Relevanz festzulegen, steht der selbstbestimmten Beteiligung am Online-Diskurs nichts mehr im Weg. Die digitalen Straßen des 3. Jahrtausend werden nun auch von der breiten Mehrheit genutzt und nicht weiter ein paar wenigen überlassen. Reißerischen Phrasen und hasserfüllter Hetze wird so mit Vernunft, Respekt und inhaltlicher Diskussion die Stirn geboten. Durch eine breite Themenvielfalt wird die im Netz bisher unsichtbare Meinungsvielfalt widergespiegelt und kommt so endlich auch in der digitalen Welt an. So wird ein Schritt in Richtung Repräsentativität der Meinungen in Online-Medien erzeugt. Online-Diskursbeteiligung wird als etwas Selbstverständliches verstanden.

Es ist nicht die Frage ob wir uns beteiligen sollen, sondern wie?



Referenzen

Al-Youssef, Muzayen, (2018). `Facebook: Das Zusammenspiel von Strache und der "Kronen Zeitung", https://derstandard.at/2000079390789/Facebook-Das-Zusammenspiel-von-Strache-und-der-Kronen-Zeitung

Brodnik, Ingrid, Hammer, Luca, (2018). ,Digitalreport: Die politische Debatte auf Facebook', Ingrid, Brodnik, Digital Champion Österreich

Kneißel, Philip, Ebner, Julia, Urban, Alexander, Guhl, Jakob, (2018), 'Hass auf Knopfdruck', ISD, ichbinhier

Oberhuber, Florian, Ringler, Paul, (2018). 'Möglichkeiten und Grenzen der digitalen Demokratie in Österreich'. SORA Institute for Social Research and Consulting