Heinrich Heine Universität Düsseldorf

DEDIS
Deliberative Discussions Online

FORSCHUNGSVERBUND NRW
DIGITALE GESELLSCHAFT

DJV-Fachtagung Besser Online 2019 | Leipzig | 14. September 2019

# WHO LET THE TROLLS OUT?

## EMPIRISCHE BEFUNDE ZUR QUALITÄT, WIRKUNG UND GESTALTUNG VON ONLINE-DISKUSSIONEN

**Dominique Heinbach**
heinbach@phil.hhu.de

Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf
Institut für Sozialwissenschaften
Kommunikations- und Medienwissenschaft
*@dedisproject*

Zeit das wäre demokratisch wir habe
**NICHT gleichberechtigt!!!!**
**nach drei jahren kommt d**
oder was, man hat die griechen scho
Fällt Euch wirklich nichts mehr andere
gute DS! ..... und nervt nicht!!!
Nazischwein Schäuble.... Schämen sc
wurde, hätten die mal gegen Iran
**ausgedacht hattest. Bitte**
muss aus dem Kind raus/entfernt we
leid, aber dieser Fötus, so sehr es auc
klingt hart, kalt, moralisch nicht vert
**Stufe wie Pädophile. Kann**
Henkel sollte sich von der Afd Trenne
**zuschauen wehtut.** Der hat a
irgendwo kriegt herrscht. nur: dazu n
will, der zu einem gutteil an den pro
schon lange zu spät ist. Dieser Müll v
ist teilweise hundertausende ja milli
**Dealer. Sehr schön dass da solang**
**der grossteil der NPD aus V-Leu**
**Nationalistischen Deutschen auf**
**durchzuführen.** | Schau ich mir die
diesem System- welches wir moment
die fleißiegen kommen gut bei weg. A
aus den anderen Kulturkreisen ein
hergekommen sind. Anzupassen an u
**Gegenteil eingebläut und der Bür**

# MEANWHILE

Laute Minderheit: **Hasskommentare** im Netz
Deutsche Welle - 19.03.2018
Hetzer versuchen, sich im Netz als Volkes Stimme zu
**Hasskommentaren** steht eine verschwindend kleine

Netzwerkdurchsetzungsgesetz
Gegen Hass und Hetze im Netz
Hass und Hetze müssen raus aus dem Netz – und so
Netzwerkdurchsetzu abschiedet. Ab 201

Süddeutsche Zeitung
SZ.de Zeitung Magazin

**Vom Elend der Nutzerkommentare**

Das Kommentarfeld unter Artikeln: ein Trollhaus. Leo Lagercrantz war Chefredakteur einer meinungsstarken schwedischen Online-Zeitung. In seinem Gastbeitrag erklärt er, warum der geballte Hass und die Dummheit in den Nutzerkommentaren unter den Artikeln ihn erst zur Verzweiflung, dann zur Aufgabe seines Jobs gebracht haben. Jetzt plädiert er für moderierte Meinungsfreiheit.

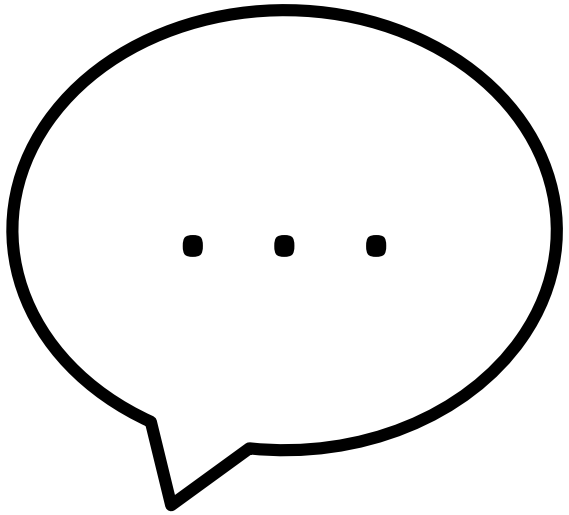
01.03.2016 | 16:00 Uhr

**Überfordert vom Leser-Hass: Zeitungsredaktionen schränken Kommentarfunktion ein**

Nicht nur Facebook hat ein Problem mit Hasskommentaren, sondern auch die deutschen Nachrichtenportale. Bei vielen sind die Kommentarspalten längst zu Kampfzonen verkommen, in denen den Moderatoren alles abverlangt wird, um justiziable Meinungsäußerungen zu löschen. Die Folge: Über ein Drittel aller von der Zeitschrift journalist befragten Zeitungsredaktionen haben deshalb bereits ihr Kommentar-Angebot eingeschränkt.

# IN THE COMMENT SECTION

# Popularität von Nutzerkommentaren in Deutschland



**40%** der deutschen Onliner **lesen** mindestens mehrmals im Monat Kommentare

**18%** der deutschen Onliner **schreiben** mindestens einmal im Monat Kommentare

Daten aus der Mainzer Langzeitstudie Medienvertrauen (Repräsentative Telefon-Befragung von 1.200 zufällig ausgewählten Teilnehmern im Jahr 2018

# QUALITÄT VON ONLINE-DISKUSSIONEN

Zeit das wäre demokratisch wir haben es uns verdient . | **Mir gehen die schwulen und lesben langsam auf die nerven!!!!!die si**
**NICHT gleichberechtigt!!!!!!Schon gar nicht in der ehe!!!!!!!!!!! | Ach die SPD sollte sich in Pedopartei umbenen**
**nach drei Jahren Ehe ohne Onkel wieder und dann gehts weiter...** | wer ist pest ?? troika?? und wer ist cholera?? DNT?
oder was, man hat die griechen schon aufgehaengt | Abschieben !!!! Seehofer hat Recht !!! Danke PEGIDA für 8 Monate Strassen Demo . | Und schon wieder
Fälle [illegible] mit dieser Scheiße zu penetrieren ? | **Jede/r Dreckschleuder/Fleischtransporter die am Bo**
gute DS! ..... und nervt nicht!!! | Deutschland ist eine Banenenrepublik die sich von gewerkschaften erpressen lässt ! Lächerlich ! | Klub der Diktatoren u
Nazischwein Schäuble.... Schämen solltest du dich.... Anarchist... Möchtegerne... | hm, die Hetze, die über die sogenannten öffentlichen Medien gegen Griech
wurde, hätten die mal gegen Iran versuchen sollen... | **Dich vermisst keiner und bitte nehme alles mit an Gedankengut**
**ausgedacht hattest. Bitte seit noch einmal einig alle von der AFD und macht es den Lemmingen gleich !!!!!** | Gan
muss aus dem Kind raus/entfernt werden. Abtreibung kann man das nicht mehr nennen. Das Maedchen leidet unmittelbar, und hier muss man den Schden eing
leid, aber dieser Fötus, so sehr es auch ein Recht auf eine Existenz hat, muss aus dem Kind raus. Wenn es dabei stirbt, rettet es damit das Leben des aufwachsen
klingt hart, kalt, moralisch nicht vertretbar, und trotzdem das beste. | **es ist noch nicht lange her, da standen Homosexuelle auf d**
**Stufe wie Pädophile. Kann man es da verdenken, wenn es einigen zu schnell geht?** | ist nicht Politik Fähig. Und es schimmert oft die Farbe Bra
Henkel sollte sich von der Afd Trennen. . Die CSU hat bestimmt noch einen freien Platz. | **An den Strang !** | **Der Mann ist so dumm, dass es s**
**zuschauen wehtut.** Der hat auch zuviel Fussball-Sachverstand aber zu wenig Allgemeinverstand abbekommen. | bin prinzipiell dafuer, menschen in not
irgendwo kriegt herrscht. nur: dazu muessten die leute in erster linie mal arbeiten duerfen. und im konkreten fall frage ich mich, ob man sich wirklich langfristig
will, der zu einem gutteil an den problemen dieser leute schuld ist | **Beides nationalistische Scheißbands. :3** | Es gibt so viel Atommüll auf d
schon lange zu spät ist. Dieser Müll wird sich auf der ganze Erde verteilen und alles verstrahlen auch wenn es tausende von Jahren dauert. Für den Müll kein Pr
ist teilweise hundertausende ja millionen Jahre lang haltbar. In einigen Tausenden Jahren werden hier nur noch Zombies rumlaufen, glaubt mir. | **Er war F**
**Dealer. Sehr schön dass da solange zugesehen wurde. Ein Bauernopfer sozusagen. Erbärmlich was sich hier westliche Staaten erlauben. Hab ma**
**der grossteil der NPD aus V-Leuten besteht. Würde man die alle kassieren gäbe es keine NPD mehr. Aber man braucht ja eine NPD um**

# Frank Walter Steinmeier @ re:publica 2019

Bildnachweis: re:publica / Jan Zappner

# Was ist eine „gute“ Online-Diskussion?

1. **Themenbezug**
   - ➕ Äußerungen die für das Thema relevant sind
   - ➖ Off-Topic-Gespräche, Themenkaperung, Whataboutism

2. **Rationalität**
   - ➕ Argumente
   - ➕ Zusatzwissen
   - ➖ Reine Meinungsäußerungen

3. **Interaktivität / Reziprozität**
   - ➕ Bezugnahme auf andere Diskussionsteilnehmer*innen und ihre Aussagen und Argumente

4. **Respekt**
   - ➖ Impoliteness, Incivility

Jürgen Habermas

Vgl. z.B. Frieß & Eilders, 2015

# Arten von Normverstößen in Online-Diskussionen

Heinrich Heine Universität Düsseldorf

**Impoliteness**

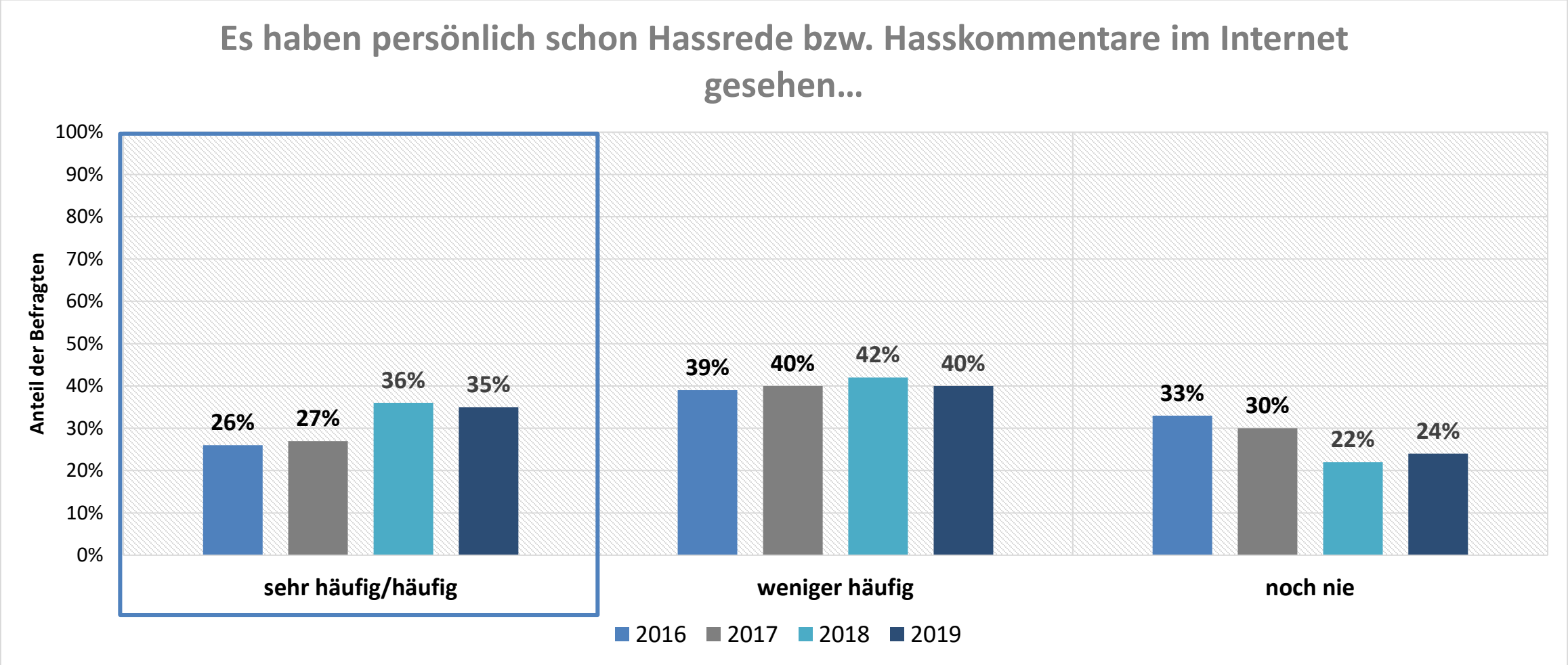
- Verstoß gegen Höflichkeitsnormen
- z.B. Beleidigungen, Fluchen, „Schreien“, Zynismus / Ironie

**Incivility / Intolerance**

- Verstoß gegen demokratische Normen
- Androhung / Befürwortung von **Gewalt**
- Bedrohung von individuellen **Freiheitsrechten**
- **Herabsetzungen** aufgrund der Zugehörigkeit zu einer bestimmten **Gruppe**
  - z.B. herabwürdigende Stereotype, Rassismus, Sexismus, Homophobie….
- Extremismus, **Hassrede**

Papacharissi, 2004; Rossini, 2019

# Wie verändert sich der Ton im Netz? Wahrnehmung der Nutzer*innen




Datenbasis: Repräsentative Online-Befragung von Teilnehmern ab 14 Jahren, die privat das Internet nutzen; 2016: N = 2044; 2017: N = 1011; 2018: N = 1008; 2019: N = 1000 (Landesanstalt für Medien NRW, 2017-2019)

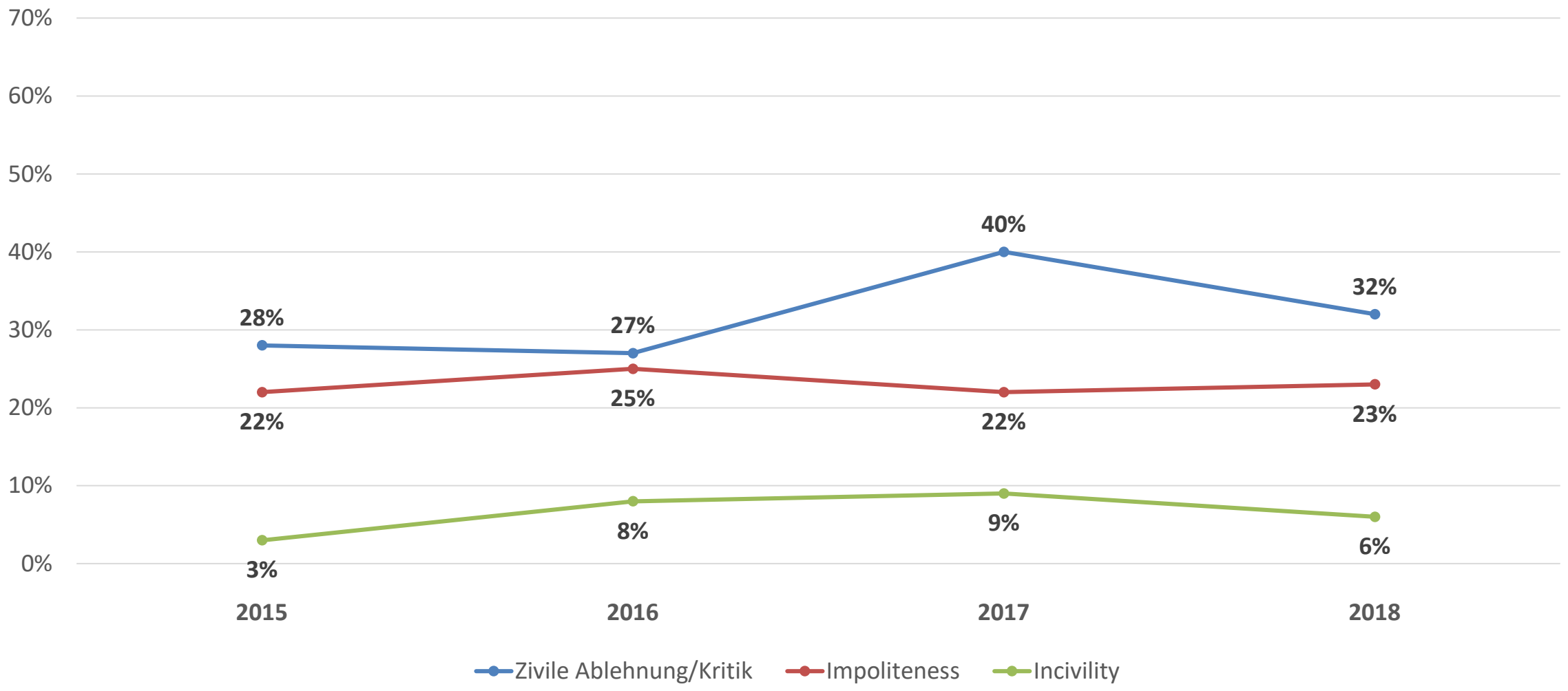
# Methode: Quantitative Inhaltsanalyse

## Beispiele für Codieranweisungen

| [Beleidigungen] | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | **Variablen Name** | C_bel | |
| 2 | **Analyse Ebene** | Kommentar | |
| 3 | **Definition der Variable** | Als Beleidigungen gelten **Schimpfwörter und herabsetzende Aussagen** gegenüber Personen und Personengruppen sowie gegenüber Themen und Sachverhalten. Beleidigungen/Beschimpfungen verfolgen das erkennbare Ziel, den Adressaten bzw. das Referenzobjekt herabzuwürdigen. | |
| 4 | **Code / Ausprägung** | [1] | vorhanden |
| | | [0] | nicht vorhanden |
| 5 | **Definition der Ausprägung** | [1] | Ist dann gegeben, wenn ein Kommentar Beleidigungen enthält. |
| | | [0] | Ist dann gegeben, wenn ein Kommentar keine Beleidigungen enthält. |
| 6 | **Entscheidungshilfen** | Hier werden nur explizite Beleidigungen codiert, also verbale Herabwürdigungen einer Person oder Gruppe. Schimpfwörter können Hinweise auf Beleidigungen sein. | |
| 7 | **Beispiel für Codierung** | [1] | **Hugo Eck** Dieses Dreckspack! Die können doch nichts, außer sich hier durchschnorren. Verpisst euch!!! |
| | | [0] | **Adrian Me** Natürlich gibt es schwarze Schafe, aber ich denke, dass die meisten Flüchtlinge hier einfach nur Schutz suchen und dankbar sind, dass sie aufgenommen wurden. |

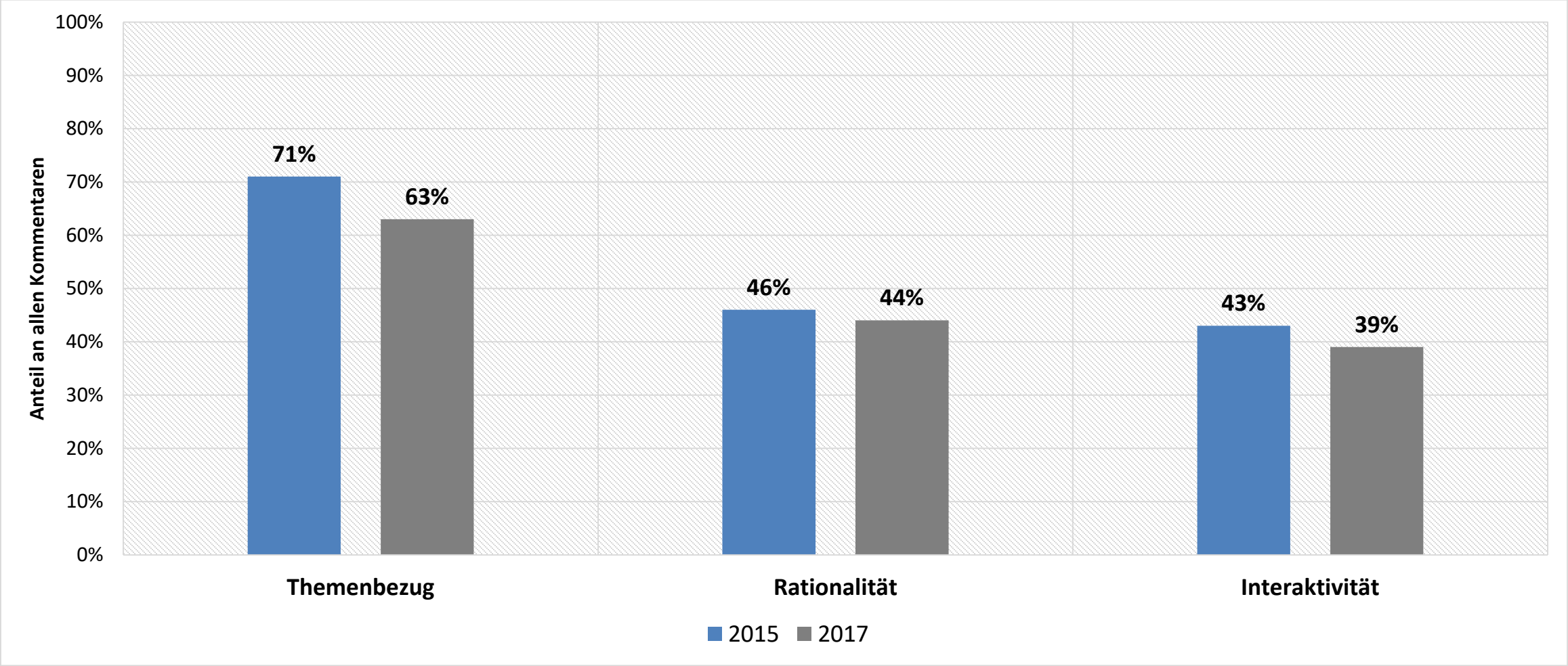
| [Herabwürdigende Stereotype] | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | **Variablen Name** | C_stereo | |
| 2 | **Analyse Ebene** | Kommentar | |
| 3 | **Definition der Variable** | Es wird codiert, ob der Kommentarverfasser sich herabwürdigenden Stereotypen bedient. Das ist der Fall, wenn vereinfachte, allgemein für gültig gehaltene negative Bilder, Images oder Klischees einer Person oder eines Sachverhalts genannt werden. Dazu gehört auch, einzelne Personen mit einer Gruppe zu assoziieren, die ein bestimmtes Vorurteil widerspiegeln (z.B. Waffenbesitzer sind paranoid, Flüchtlinge sind kriminell, Deutsche sind faul etc.). | |
| 4 | **Code / Ausprägung** | [1] | vorhanden |
| | | [0] | nicht vorhanden |
| 5 | **Definition der Ausprägung** | [1] | Ist dann gegeben, wenn ein Kommentar Stereotype enthält. |
| | | [0] | Ist dann gegeben, wenn ein Kommentar keine Stereotype enthält. |
| 6 | **Entscheidungshilfen** | Achtung: Es werden nur herabwürdigende Stereotype codiert. „Positive“ Stereotype werden hier nicht codiert, da es hier vor allem um Inzivilität geht.<br><br>Achtung: Herabwürdigende Stereotype unabhängig davon codieren, ob sie „richtig“ sein könnten oder nicht – AfD-Nazipack ist ebenfalls ein Stereotyp, so wie „alle Rechtsfaschisten sind dumm“ oder alle „Linksfaschisten sind dumm“.<br><br>Achtung: „Einschränkende“ Worte wie „einige“ oder „manche“ nicht als Stereotyp codieren. Erst, wenn deutlich wird, dass die Mehrheit gemeint ist („viele“, „die meisten“, „ein Großteil“) | |
| 7 | **Beispiel für Codierung** | [1] | **Günter Leistner** Journalisten/Politiker sind alles Verbrecher!!!!<br>René Neumann Die Flüchtlinge sind eine Gefahr für Deutschland<br><br>Die Juden können gut mit Geld umgehen *[wird meist mit herabwürdigender Intention verwendet]* |
| | | [0] | Diese Journalistin hat wirklich keinen guten Job gemacht. Deshalb mag ich die FAZ nicht.<br><br>Die Deutschen sind sehr fleißig. |

# Wie verändert sich der Ton im Netz?




Datenbasis: **2015**: *N* = 11.280 Nutzerkommentare auf 9 FB-Seiten; **2016** = 3.333 Kommentare auf 15 FB-Seiten; **2017**: *N* = 2.195 Kommentare auf 10 FB-Seiten; **2018:** 6.349 Kommentare auf 10 FB-Seiten

# Wie verändert sich der Ton im Netz?




Datenbasis: Inhaltsanalyse von ~14.000 veröffentlichten Nutzerkommentaren auf 14 Facebook-Seiten von Nachrichtenmedien

# Zwischenfazit / Take-Home-Messages

- **Es gibt wissenschaftliche Kriterien zur Beurteilung von Diskussionsqualität** – dennoch liegt Qualität auch im Auge der Betrachterin

- **Nicht alle Normverstöße sind gleich schlimm –** und reine Ablehnung bzw. Kritik ist noch kein Normverstoß

- **Es gibt noch Hoffnung** – die Mehrheit der Nutzerkommentare ist zivil, Inzivilität und Hatespeech machen nur einen kleinen Teil der Nutzerkommentare aus
  - ABER: Wir haben nur bereits veröffentlichte Kommentare analysiert

Heinrich Heine Universität Düsseldorf

# WER SCHREIBT INZIVILE KOMMENTARE?

# Der spezielle Fall der Trolle

- Nutzer*innen, die unter **falschen Identitäten** und mit **pseudo-aufrichtigen Intentionen** Zugang zu virtuellen Gemeinschaften erlangen und in der Folge **Konflikte auslösen** und **andere Nutzer täuschen** (Buckels et al., 2014)

- „Echte“ Trolle sind vergleichsweise **selten**, jedoch häufig **sehr aktiv**

- Für die USA fanden Buckels et al. (2014) in zwei Befragungen heraus…
  - … dass „Trollen“ vor allem von Nutzer*innen mit **sadistischen Persönlichkeitszügen** ausgeübt wird
  - …dass diese Nutzer*innen vor allem „trollen“, weil es ihnen **Spaß macht**

- Trolling kann auch **systematisch** erfolgen (Reconquista Germanica, „Troll-Armee“)

# Eigenschaften der Nutzer*innen

Heinrich Heine Universität Düsseldorf

Menschen stimmen der Aussage „Meine Kommentare können auch mal beleidigend sein“ stärker zu, wenn sie…

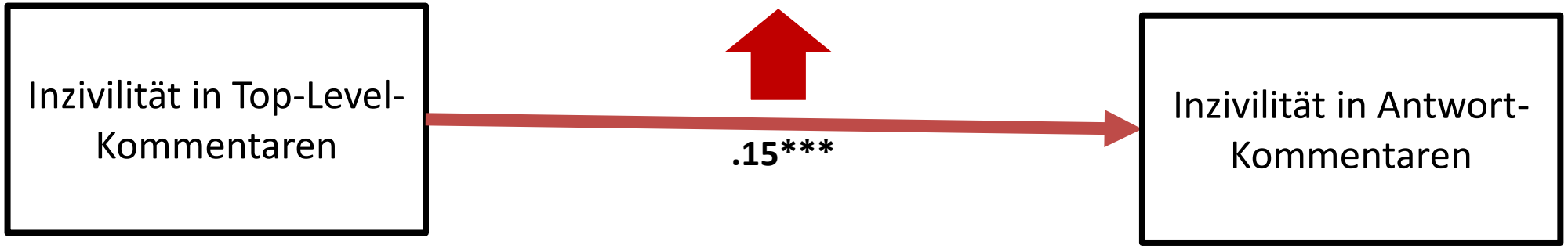
- … **männlich** sind ♂
- … **häufig** kommentieren
- … neue und **risikoreiche Aktivitäten** mögen
- … **neurotisch**, **wenig verträglich** und **wenig gewissenhaft** sind

Datenbasis: 4.300 Nutzer*innen einer überregionalen Nachrichtenseite (Ziegele et al., 2013)

# Wann schreiben Nutzer*innen inzivile Kommentare?

- Menschen neigen dazu, inzivile Kommentare zu schreiben, wenn sie **schlechte Laune** haben (Cheng et al., 2017)
  - **„Anyone can become a troll“**

- Es zeichnet sich eine **Inzivilitätsspirale** ab – Hass führt zu weiterem Hass




Datenbasis: N = 6.559 Nutzerkommentare auf acht www- und FB-Nachrichtenseiten, Erhebung zwischen Mai und August 2016 (Ziegele & Quiring, 2017); hier: n = 1.817 Kommentare, die Antwort-Kommentare erhalten haben. Vgl. für ähnliche Befunde in anderen Kontexten z.B. Andersson & Pearson (1999)

# Take-Home-Messages

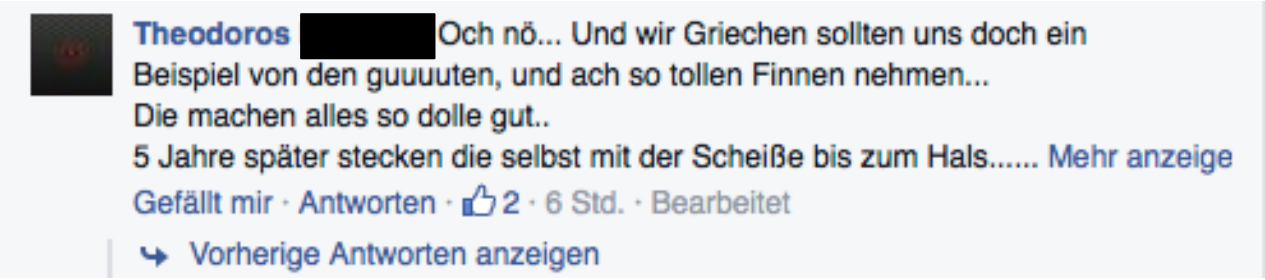
- **Trolls just wanna have fun** – und sind zwar vergleichsweise selten, aber sehr aktiv
- **Männer, Vielkommentierer*innen und Neurotiker*innen** kommentieren besonders häufig inzivil
- **Der Troll wohnt in jedem von uns** – wenn wir in der richtigen Stimmung sind
- **Ein inziviler Kommentar kommt selten allein** – es zeichnet sich eine Inzivilitätsspirale ab

Heinrich Heine Universität Düsseldorf

# GEGENSTRATEGIEN

# Interaktive Moderation

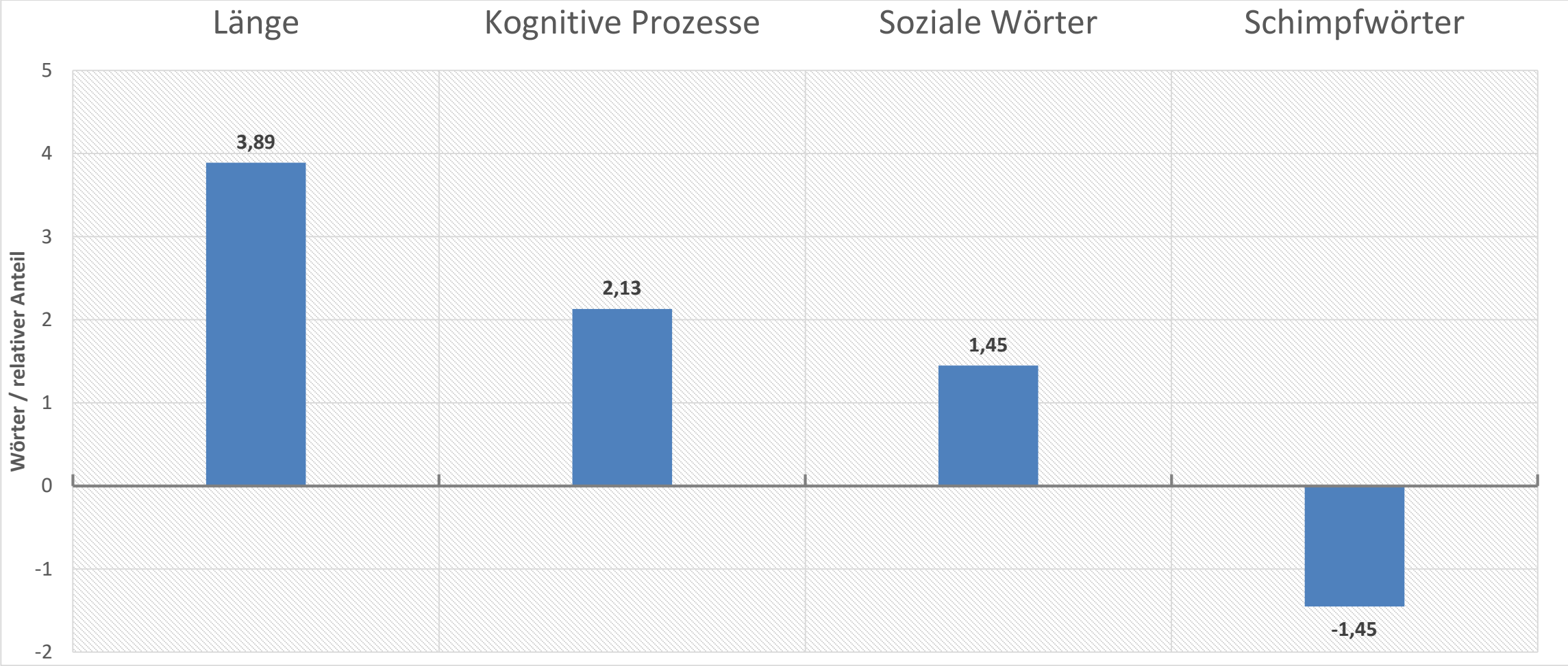
Heinrich Heine Universität Düsseldorf



# Wirkung von Moderation auf das Verhalten der Verfasser*innen

Heinrich Heine Universität Düsseldorf

## Durchschnittliche Veränderungen der Beiträge derselben Verfasser*innen nach der Moderation




Datenbasis: Automatisierte Inhaltsanalyse von 8.747 Nutzerkommentaren der Facebook-Seite eines Kooperationspartners (große Nachrichtenseite in Deutschland)

# Wirkungen verschiedener Moderationsstile auf die Folgediskussion

Heinrich Heine Universität Düsseldorf

| Moderationsstil | Zusammenhänge mit… | |
|---|---|---|
| | **Zivilität** der Anschlussdiskussionen | **Rationalität** der Anschlussdiskussionen |
| Diskutieren | → | ↑ |
| Erziehen | ↓ | → |
| Vergemeinschaften | ↑ | ↓ |
| Konfrontieren | → | ↓ |

Datengrundlage: 1.464 TLK und 3.943 SLK

# Wirkung verschiedener Moderationsstile auf die Leser*innen

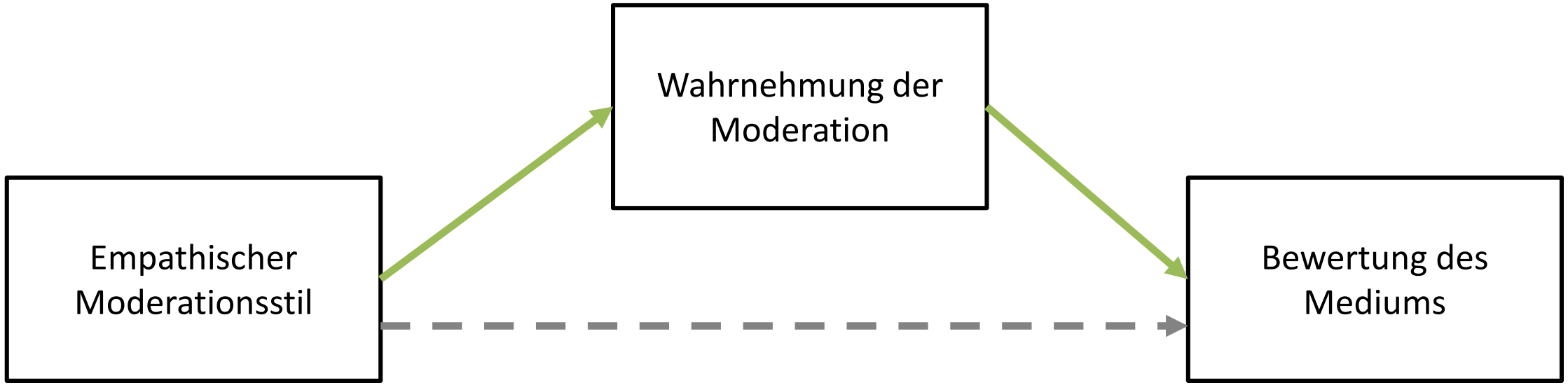
Heinrich Heine Universität Düsseldorf

## Experimentalstudie 1: Empathische vs. nicht empathische Moderation - Stimuli

# Wirkung verschiedener Moderationsstile auf die Leser*innen

Heinrich Heine Universität Düsseldorf

## Experimentalstudie 1: Ergebnisse

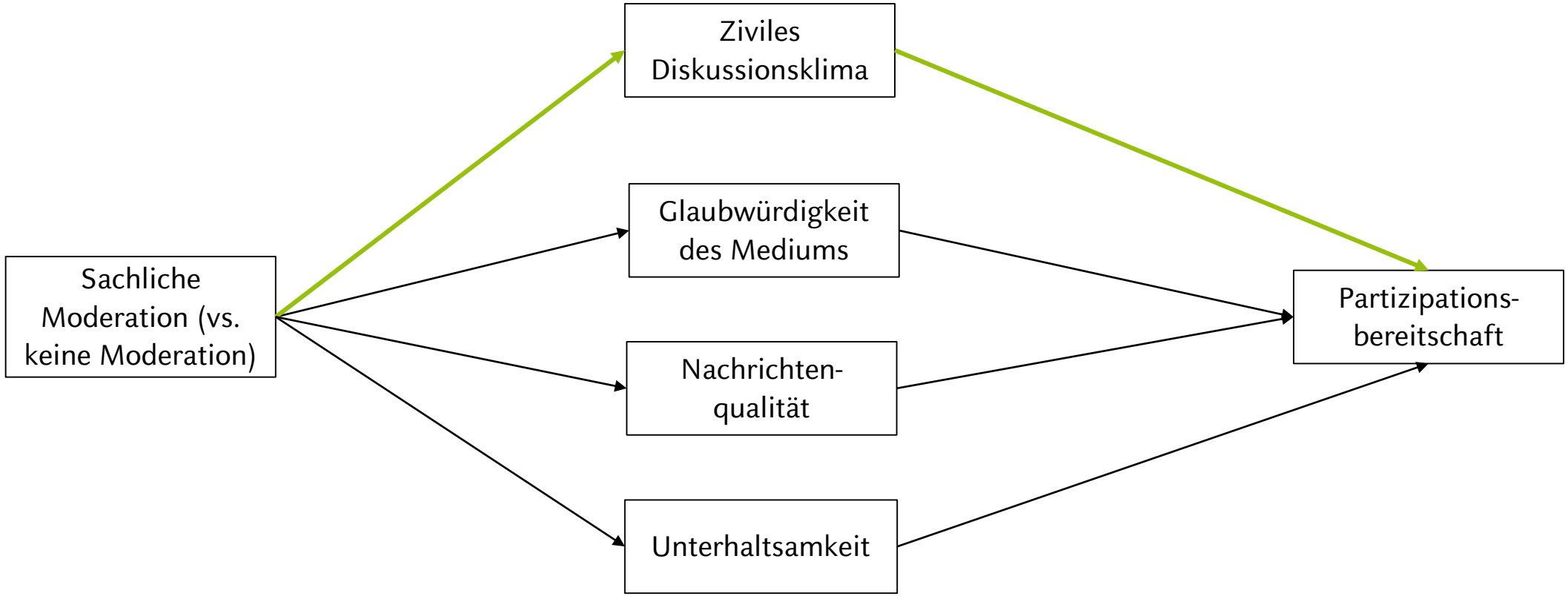


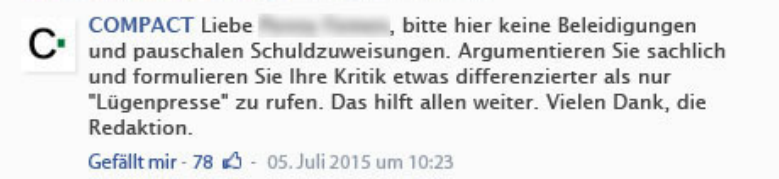

Datengrundlage: Online-Experiment mit 244 Teilnehmer*innen, Vergleichsgruppe: nicht empathischer Moderationsstil

# Wirkung verschiedener Moderationsstile auf die Leser*innen

Heinrich Heine Universität Düsseldorf

## Experimentalstudie 2: Sachliche und provokative Moderation



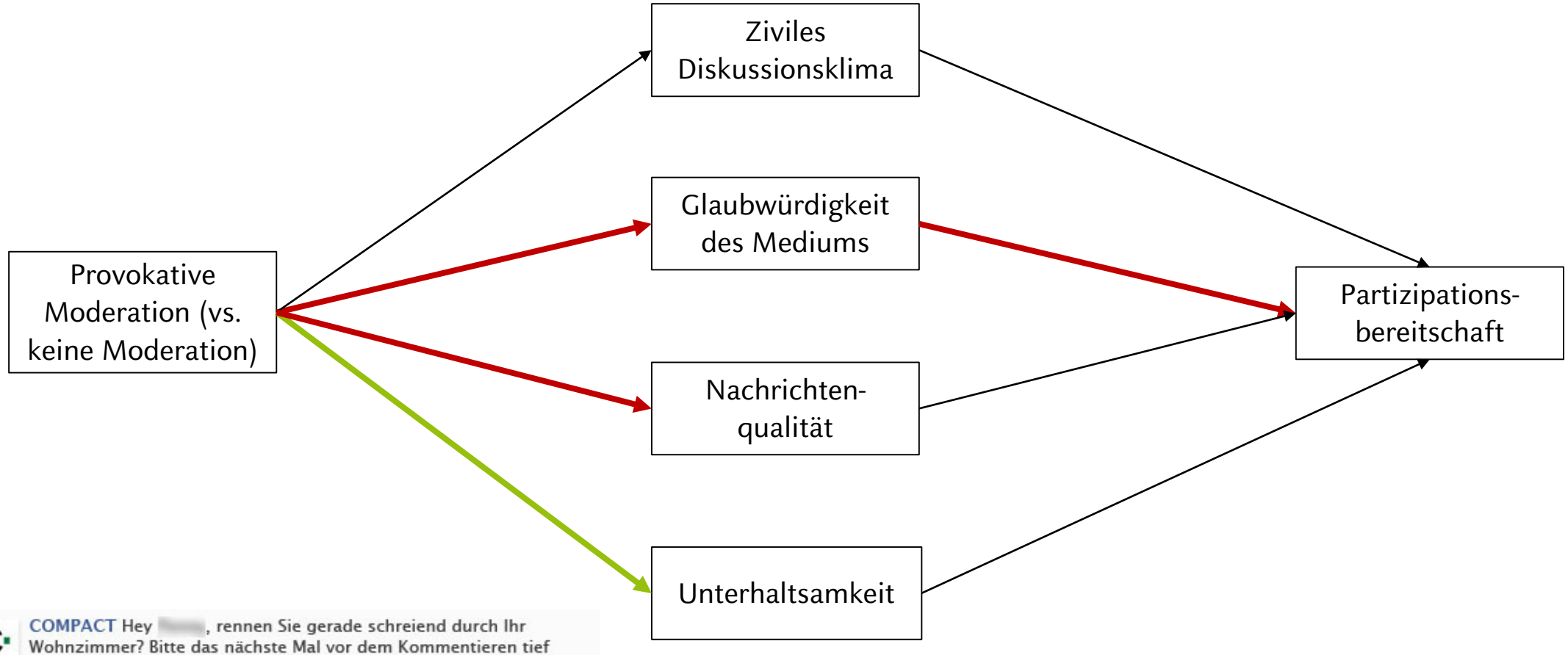



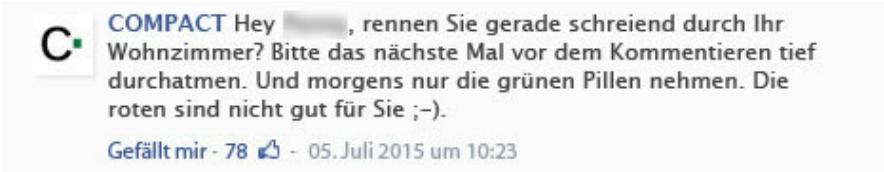

Datengrundlage: Online-Experiment mit 730 Teilnehmer*innen, vgl. Ziegele & Jost (2016)

# Wirkung verschiedener Moderationsstile auf die Leser*innen

Heinrich Heine Universität Düsseldorf

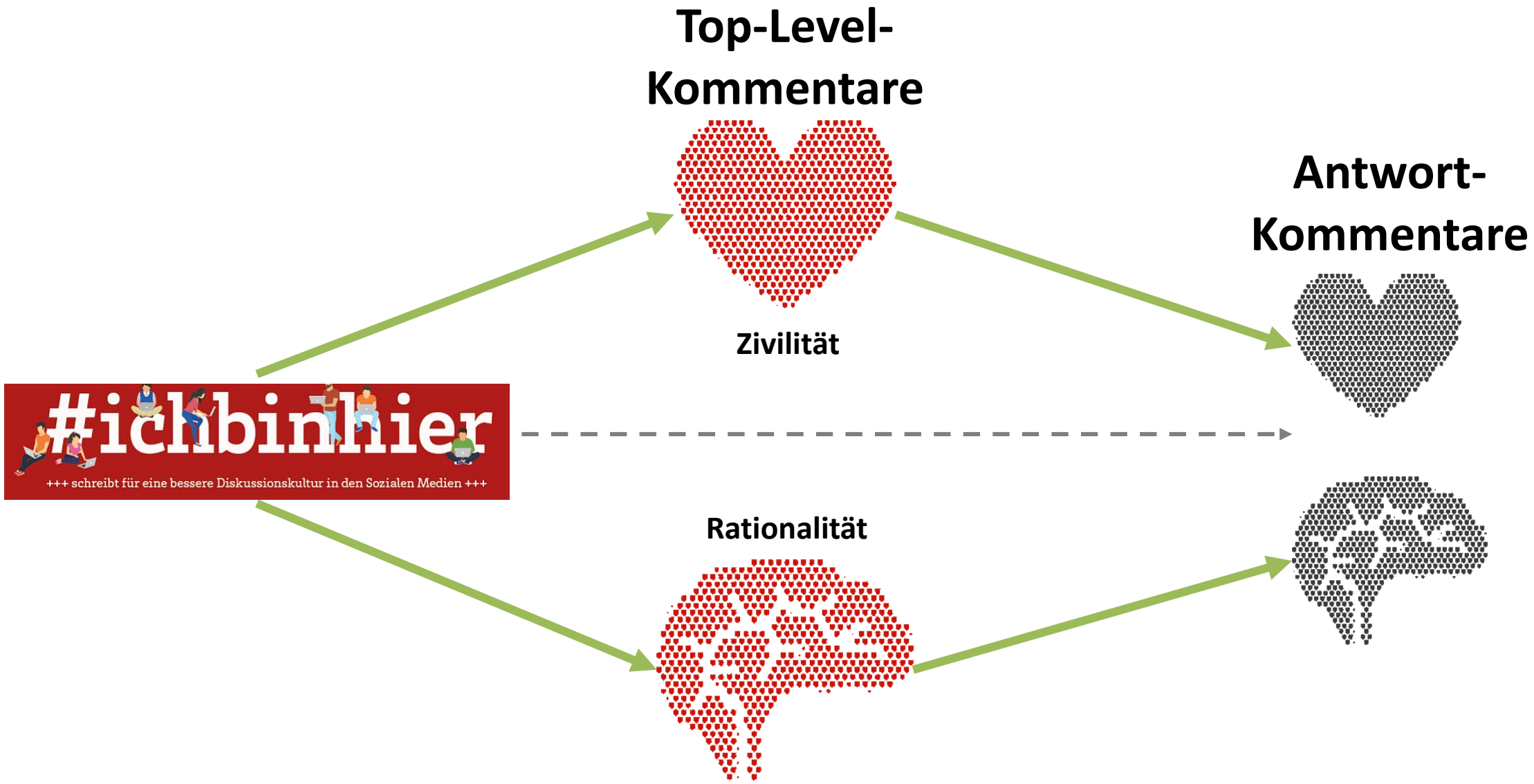
## Experimentalstudie 2: Sachliche und provokative Moderation




Datengrundlage: Online-Experiment mit 730 Teilnehmer*innen, vgl. Ziegele & Jost (2016)

# Umkehr der Inzivilitätsspirale durch Nutzerinterventionen



# Take-Home-Messages

- **Inzivilität bleibt nicht folgenlos** – und ein inziviler Kommentar kommt selten allein

- **Moderation matters** – Interaktive Moderation beeinflusst den weiteren Verlauf der Diskussion und die Wahrnehmung der Nutzer*innen

- **Der Ton macht die Musik –** Empathische, sachliche und vergemeinschaftende Moderation wirkt sich positiv auf die Wahrnehmung der Nutzer*innen und die Folgediskussion aus, während Konfrontation und Erziehungsmaßnahmen das Gegenteil bewirken können

- **Bindet eure Nutzer*innen ein** – Wenn sie „gute“ Kommentare schreiben und Counterspeech betreiben, wirkt sich das positiv auf die Folgediskussion aus und kann die Inzivilitätsspirale umkehren

Heinrich Heine Universität Düsseldorf

FORSCHUNGSVERBUND NRW
DIGITALE GESELLSCHAFT

DEDIS
DELIBERATIVE DISCUSSIONS ONLINE

Henkel sollte sich von der Afd Trennen. . Die CSU hat bestimmt noch einen freien Platz. | **An den Strang !** | **Der Mann ist so dumm, dass es so zuschauen wehtut.** Der hat auch zuviel Fussball-Sachverstand aber zu wenig Allgemeinverstand abbekommen. | bin prinzipiell dafuer, menschen in not z irgendwo kriegt herrscht. nur: dazu muessten die leute in erster linie mal arbeiten duerfen. und im konkreten fall frage ich mich, ob man sich wirklich langfristig d will, der zu einem gutteil an den problemen dieser leute schuld ist | **Beides nationalistische Scheißbands. :3** | Es gibt so viel Atommüll auf de schon lange zu spät ist. Dieser Müll wird sich auf der ganze Erde verteilen und alles verstrahlen auch wenn es tausende von Jahren dauert. Für den Müll kein Prob ist teilweise hundertausende ja millionen Jahre lang haltbar. In einigen Tausenden Jahren werden hier nur noch Zombies rumlaufen, glaubt mir. | **Er war FB Dealer. Sehr schön dass da solange zugesehen wurde. Ein Bauernopfer sozusagen. Erbärmlich was sich hier westliche Staaten erlauben. Hab mal der grossteil der NPD aus V-Leuten besteht. Würde man die alle kassieren gäbe es keine NPD mehr. Aber man braucht ja eine NPD um Nationalistischen Deutschen aufrecht zu erhalten. Genauso wie die Amis Geld aus den Drogenverkäufen brauchen um illegale Geheimdi durchzuführen.** | Schau ich mir die Bundeskanzlerin so an- ja der hässliche Deutsche. Ansonsten ist das Problem die Währung und die Willkür der Erschaffung diesem System- welches wir momentan haben- fliegt ein Land nach dem anderen in die Schuldenfalle und das ist auch gewollt so, nur so kann man die Leute unte

# Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!

**Dominique Heinbach (@HeinbachD)**
Institut für Sozialwissenschaften
Kommunikations- und Medienwissenschaft
Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf
heinbach@phil.hhu.de

Vortrag im Rahmen der Fachtagung
Besser Online 2019
DJV - Deutscher Journalistenverband e.V.
Leipzig, 14. September 2019