

Bausteine Forschungsdatenmanagement
Empfehlungen und Erfahrungsberichte für die Praxis von
Forschungsdatenmanagerinnen und -managern

Besonderheiten des Forschungsdatenmanagements im Kontext von Untersuchungen zu Prozessen des Ratsuchens, Ratgebens und Ratnehmens in Online-Foren

Fabian Hemmerichⁱ Wolfgang B. Rugeⁱⁱ

2023

Zitiervorschlag

Hemmerich, Fabian, Wolfgang B. Ruge. 2023. Besonderheiten des Forschungsdatenmanagements im Kontext von Untersuchungen zu Prozessen des Ratsuchens, Ratgebens und Ratnehmens in Online-Foren. *Bausteine Forschungsdatenmanagement. Empfehlungen und Erfahrungsberichte für die Praxis von Forschungsdatenmanagerinnen und -managern* Nr. 4/2023: S. 1-11. DOI: [10.17192/bfdm.2023.4.8595](https://doi.org/10.17192/bfdm.2023.4.8595).

Dieser Beitrag steht unter einer
[Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

ⁱInstitut für Sozialpädagogische Forschung Mainz. ORCID: [0009-0006-6165-4245](https://orcid.org/0009-0006-6165-4245)

ⁱⁱFHWien der WKW. ORCID: [0000-0001-6108-4904](https://orcid.org/0000-0001-6108-4904)

Abstract

Dieser Beitrag beschreibt Herausforderungen des Forschungsdatenmanagements (FDM) bei der Analyse von Prozessen des Ratsuchens, Ratgebens und Ratnehmens in Online-Foren. Dabei werden sowohl grundsätzliche Spezifika des FDM beim Untersuchungsgegenstand ‚Online-Forum‘ als auch kommunikationsbezogene Spezifika der Untersuchung von Prozessen des Ratsuchens, Ratgebens und Ratnehmens herausgearbeitet. Als wesentliche Aspekte des FDM im Rahmen von Forschungsprojekten mit Daten aus Online-Foren erweisen sich u.a. die Auswahl öffentlich zugänglicher Foren, eine verschlüsselte Sicherung der Daten sowie eine Pseudonymisierung personenbezogener Daten. Mit Blick auf die Forschung zum Ratsuchen, Ratgeben und Ratnehmen in Online-Foren bestehen weitere zu berücksichtigende Besonderheiten darin, dass die Kommunikation textbasiert und anonym erfolgt und eine Vielzahl an Nutzer*innen sich parallel daran beteiligen kann.

1 Einleitung

Online-Foren sind virtuelle Plattformen, über die textbasiert zu zahlreichen Themen miteinander kommuniziert werden kann. Die Zielgruppen sind dabei unterschiedlicher Art. Während sich das Online-Forum ‚gutefrage.net‘ z.B. an alle Personen gleichermaßen richtet, adressieren andere Online-Foren spezifischere Personengruppen, z.B. im Hinblick auf eine ähnliche Lebenssituation. Die Bandbreite ist groß und reicht von Online-Foren für Eltern über Online-Foren für Menschen mit schwerwiegender Erkrankung bis hin zu Online-Foren für Fans einer Fernsehserie.

Unabhängig von der Zielgruppe und den Kommunikations-Themen nimmt das gegenseitige Erteilen von Ratschlägen in Online-Foren oftmals einen hohen Stellenwert ein. Insofern kann ein Online-Forum auch als ‚Ratgeber-Medium‘ begriffen werden. Während die Kommunikation von Ratschlägen in klassischen Ratgeber-Medien (z.B. in Buchform) jedoch primär unidirektional von der Autor*innenseite an mehrere unbekannte Rezipient*innen erfolgt, stellt sich diese Sachlage in Online-Foren anders dar. Dort kann jede*r Kommunikationsteilnehmer*in sowohl Sender*in als auch Empfänger*in von Ratschlägen sein und jederzeit zwischen der ‚Ratgebenden‘- und der ‚Ratnehmenden‘-Rolle wechseln oder beide Rollen gleichzeitig einnehmen. Eine weitere Rolle, die den kommunizierenden Nutzer*innen im Online-Forum offensteht, ist überdies die der/des ‚Ratsuchenden‘. Somit wird deutlich, dass die Bezeichnung des Online-Forems als ‚Ratgeber-Medium‘ der Vielschichtigkeit der dort erfolgenden Kommunikation von Ratschlägen nicht ganz gerecht wird. Zutreffender erscheint eher, es als ‚Medium des Ratsuchens, Ratgebens und Ratnehmens‘ zu bezeichnen.

Diese Komplexität der Kommunikation in Online-Foren kann auch wissenschaftlich in den Blick genommen werden. Hierbei ergeben sich dann einige Besonderheiten und Herausforderungen für das Forschungsdatenmanagement.

In diesem Beitrag werden zunächst einige Spezifika des FDM im Kontext von Forschungsprojekten zu Online-Foren beleuchtet, die nicht nur Untersuchungen zur Kommunikation von Ratschlägen, sondern auch Untersuchungen zur Kommunikation in Online-Foren allgemein betreffen. Im Anschluss daran wird die Bedeutung bestimmter Merkmale der Kommunikation in Online-Foren für Prozesse des Ratsuchens, Ratgebens und Ratnehmens und deren wissenschaftliche Untersuchung skizziert. Der Beitrag schließt mit einem kurzen Fazit.

2 Besonderheiten beim Forschungsdatenmanagement im Kontext der Untersuchung von Kommunikation in Online-Foren

Unabhängig vom Forschungszugang und auch davon, was genau in einer Studie unter ‚Daten‘ verstanden wird, ergeben sich bei Untersuchungen von Kommunikation in Online-Foren grundlegende Besonderheiten für das FDM.

In der Datenerhebung betrifft dies zunächst die Frage nach der Auswahl von für die Forschungszwecke geeigneten Online-Foren. Auswahlkriterien können sich dabei z.B. auf die Zielgruppe oder das Spektrum der Diskussionsthemen in einem Online-Forum beziehen. Während die Entscheidung über solche Kriterien vor allem unter inhaltlichen Gesichtspunkten zu treffen ist, sollte das Kriterium der ‚öffentlichen Zugänglichkeit‘ aus forschungsethischen Erwägungen heraus Berücksichtigung finden. Der ‚Öffentlichkeitsgrad‘ eines Online-Forems bezieht sich darauf, inwiefern die Möglichkeit zum Lesen der darin enthaltenen Beiträge und die Möglichkeit zum Verfassen eigener Beiträge einen vorherigen Registrierungsprozess voraussetzen¹. Gerade die Möglichkeit, eigene Beiträge zu verfassen, ist in vielen Online-Foren an eine vorherige Registrierung als Mitglied gebunden, im Zuge derer ein*e Nutzer*in ein Profil erstellen und dazu einmalig bestimmte persönliche Informationen (meist zumindest eine E-Mail-Adresse) angeben muss. Üblicherweise ebenfalls erforderlich ist in diesem Zuge die Auswahl eines ‚Nicknames‘, der nach Abschluss der Registrierung bei jedem neu verfassten Beitrag mitangezeigt wird. Der Nickname muss dem realen Namen einer Person in der Regel weder entsprechen noch ähneln. Anders als das Verfassen von Beiträgen ist das Lesen von Beiträgen in den meisten Online-Foren jedoch auch ohne vorherige Registrierung möglich¹.

Bei der Auswahl von Online-Foren, deren Kommunikation zum Gegenstand einer wissenschaftlichen Untersuchung gemacht wird, sollte nach Möglichkeit auf Foren zurückgegriffen werden, bei denen eine Registrierung höchstens zum Verfassen, nicht

¹Berger, Julia. „Erziehungsdiskurs im Online-Forum. Eine qualitative Untersuchung über elterliche Forendiskussionen zum kindlichen Internetgebrauch und ihren Einfluss auf den Erziehungsalltag“, 2012. <http://d-nb.info/1042939713/34>.

aber zum Lesen von Beiträgen, erforderlich ist. Hintergrund ist hierbei, dass bei der Untersuchung von Kommunikation in Online-Foren ‚natürliche‘ oder ‚non-reaktive‘ Daten analysiert werden. Das heißt, die Daten werden nicht von Forscher*innen durch bestimmte Erhebungsmethoden erzeugt, sondern existieren unabhängig von einer wissenschaftlichen Untersuchung. Damit geht einher, dass Nutzer*innen, deren Foren-Beiträge zum Gegenstand eines Forschungsprojekts gemacht werden, vor dem Verfassen ihrer Beiträge keine Gelegenheit hatten, einer Verwendung ihrer Daten für wissenschaftliche Zwecke zuzustimmen oder diese abzulehnen. Bei vielen anderen sozialwissenschaftlichen Datenerhebungsmethoden (z.B. Umfragen oder Interviews) gehört es jedoch zu essenziellen forschungsethischen Standards, Proband*innen und Informant*innen vorab über Forschungszwecke und Datenschutzmaßnahmen einer Studie zu informieren und auf dieser Basis das Einverständnis der Proband*innen zur Erhebung und Analyse ihrer Daten einzuholen². Zwar existieren auch Verfahren wie Dokumentenanalysen oder manche Spielarten der objektiven Hermeneutik, die mit nicht-reaktiven Verfahren der Datenerhebung arbeiten. Sofern mit personenbezogenen oder gar sensiblen Daten gearbeitet wird, ist aber auch hier beim Datenmanagement besondere Vorsicht geboten, da die DSGVO hohe Hürden setzt; auch ist nicht immer klar, ob eine Forschungstätigkeit schon ausreicht, um ein berechtigtes Interesse an der Datenerhebung zu begründen. Im Sinne der Datenminimierung (Art.5/1c DSGVO) sind daher so wenige Daten wie möglich zu erheben (z.B. nur der Nickname, aber keine Klarnamen) und Maßnahmen zur Verhinderung der Identifikation (Pseudonymisierung, Anonymisierung) zu ergreifen.

Eine Möglichkeit zum Einholen eines informierten Einverständnisses ist zwar auch bei Nutzer*innen in Online-Foren prinzipiell möglich, jedoch mit großem Aufwand verbunden. So dürfte sich eine Kontaktaufnahme mit allen Nutzer*innen, deren Beiträge analysiert werden sollen, in vielen Forschungsprojekten als schwierig oder sogar unmöglich erweisen. Das gilt besonders dann, wenn die entsprechenden Beiträge zum Zeitpunkt der Datenerhebung bereits sehr alt sind und deren Verfasser*innen inzwischen gar nicht mehr in dem Forum aktiv sind. Zwar erachten manche Forscher*innen das nachträgliche Einholen eines informierten Einverständnisses als notwendige Voraussetzung, verbreiteter ist jedoch die Auffassung, dass ein solcher Schritt nicht notwendig ist, wenn die zu analysierenden Beiträge in Online-Foren verfasst wurden, die dahingehend öffentlich zugänglich sind, dass die Lektüre der Beiträge nicht an einen vorherigen Registrierungsprozess gebunden ist³⁴. Das Verfassen eines Beitrags in einem solchen Forum ist nach dieser Auffassung mit einem automatischen Einverständ-

²Döschner, Juliane und Tausendpfund, Markus. „Forschungsethik“. In *Forschungsstrategien in den Sozialwissenschaften*, 357–74. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH (Verlag), 2022.

³Heilferty McGeehin, Catherine. „Ethical Considerations in the Study of Online Illness Narratives: A Qualitative Review“. *Journal of Advanced Nursing* 67, Nr. 5 (Mai 2011): 945–53. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2010.05563.x>.

⁴Whitehead, Lisa Claire. „Methodological and Ethical Issues in Internet-Mediated Research in the Field of Health: An Integrated Review of the Literature“. *Social Science & Medicine* 65, Nr. 4 (August 2007): 782–91. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2007.03.005>.

nis gleichzusetzen⁵. Jowett hält das Erfordernis, selbst in Online-Foren mit öffentlich zugänglichen Beiträgen ein informiertes Einverständnis der Nutzer*innen einzuholen, für eine Extremposition, die einer kritischen Forschung zu gesellschaftlich relevanten Themen im Weg stehe. Gleichzeitig plädiert er dafür, Online-Foren, in denen Beiträge nur für registrierte Nutzer*innen, lesbar sind, als ‚private Kommunikationsräume‘ zu verstehen und bei einer Analyse von dort stattfindender Kommunikation ein informiertes Einverständnis der Nutzer*innen einzuholen⁶.

Dieser Position folgend, empfiehlt es sich also, bei der Untersuchung von Kommunikation in Online-Foren nach Möglichkeit auf Foren mit öffentlich zugänglichen Beiträgen zurückzugreifen. Werden dennoch auch Online-Foren herangezogen, bei denen das Lesen von Beiträgen einen Registrierungsprozess voraussetzt, sollten die Nutzer*innen, deren Beiträge analysiert werden, nach Möglichkeit vorher um ihr Einverständnis gebeten werden. Ist dies nicht möglich, ist besonders sorgfältig abzuwägen, ob die durch die Untersuchung potenziell zu gewinnenden Erkenntnisse stärker wiegen als der Schutz des privaten Kommunikationsraums der Nutzer*innen.

Daneben sollte bei der Auswahl der Online-Foren, deren Kommunikation wissenschaftlich untersucht wird, aber auch die Zielgruppe der Nutzer*innen mitbedacht werden. Da z.B. Minderjährige im Kontext von Forschung eine besonders schützenswerte Personengruppe darstellen (vgl. Beitrag von Nicole Hoffmann in dieser Ausgabe), sollte die Durchführung von Studien zur Kommunikation in Online-Foren für Kinder oder Jugendliche unter forschungsethischen Gesichtspunkten besonders sorgfältig abgewägt werden. Laut Cowie et al. ist die ethische Legitimität immer dann besonders stark zu reflektieren, wenn die Nutzer*innen vulnerable Personengruppen darstellen⁷. Hierzu zählen neben Kindern und Jugendlichen z.B. auch Patient*innen mit chronischen physischen oder psychischen Krankheiten.

Nicht zuletzt empfiehlt sich bei der Auswahl der Online-Foren auch ein Blick in deren AGBs, da diese möglicherweise weitere Hinweise zum Datenschutz und zur Weiterverwendung von Daten für Forschungszwecke enthalten können.

Bei der Verarbeitung von Daten ergibt sich für das FDM im Kontext von Untersuchungen zur Kommunikation in Online-Foren vor allem das Erfordernis, die zu analysierenden Daten schnellstmöglich an einem sicheren Ort außerhalb des World Wide Web zu speichern und auf eigenen Datenträgern zu sichern. Dies ist essenziell, um die Gefahr eines möglichen Datenverlustes zu vermeiden und datenschutzrechtlich wichtig, um

⁵Roberts, Lynne D. „Ethical Issues in Conducting Qualitative Research in Online Communities“. *Qualitative Research in Psychology* 12, Nr. 3 (3. Juli 2015): 314–25. <https://doi.org/10.1080/14780887.2015.1008909>.

⁶Jowett, Adam. „A Case for Using Online Discussion Forums in Critical Psychological Research“. *Qualitative Research in Psychology* 12, Nr. 3 (3. Juli 2015): 287–97. <https://doi.org/10.1080/14780887.2015.1008906>.

⁷Cowie, Genevieve A., Sophie Hill, und Priscilla Robinson. „Using an Online Service for Breastfeeding Support: What Mothers Want to Discuss“. *Health Promotion Journal of Australia* 22, Nr. 2 (2011): 113–18. <https://doi.org/10.1071/HE11113>.

die Integrität von Daten zu gewährleisten. Denn die Dynamik von Online-Kommunikation bringt mit sich, dass Foren-Beiträge später nicht mehr abrufbar sein können; etwa, wenn ein Beitrag gelöscht wird oder ein gesamtes Online-Forum seinen Betrieb einstellt. Die aus den Online-Foren extrahierten Daten sollten daher z.B. auf einem passwortgeschützten Server oder einem passwortgeschützten lokalen Datenträger gesichert werden, zu dem nur Beteiligte des Forschungsprojektes Zugriff haben. Hierbei ist auch auf eine entsprechende Verschlüsselung der Dateien zu achten.

Es empfiehlt sich weiterhin, bei der Sicherung der Daten aus Online-Foren die URL und das Datum des letzten Abrufs zu dokumentieren. Gerade im Falle von möglicherweise während der Laufzeit eines Forschungsprojekts erfolgenden Veränderungen der Beschaffenheit oder der Richtlinien eines Online-Forems kann sich dies als wichtig erweisen. So kann es z.B. vorkommen, dass Beiträge in einem Online-Forum, die zu Beginn eines Forschungsprojekts noch öffentlich zugänglich waren, zu einem späteren Zeitpunkt durch technische Änderungen der Administrator*innen nur noch für registrierte Nutzer*innen lesbar sind. Wurde das Datum des letzten Abrufs der gesicherten Daten zuvor jedoch kontinuierlich dokumentiert, kann in einem solchen Fall darauf verwiesen werden, dass das Auswahlkriterium der öffentlichen Lesbarkeit von Beiträgen zu Beginn des Forschungsprojekts noch getroffen hatte.

Bei einem solchen Prozess der Dokumentation von Sicherungen fallen zwangsweise Meta-Daten, wie das Datum der Speicherung, an. Sofern nur die Quelle dokumentiert wird, sollten die Meta-Daten hier ohne personenbezogene Daten auskommen. Wenn in den Meta-Daten auf einzelne Nutzer*innen hingewiesen wird, da Beiträge einzeln abgelegt werden, ist hier zumindest auf eine Pseudonymisierung zu achten.

Wichtige Aspekte des FDM betreffen überdies Auswertung und Publikation von Forschungsbefunden. Strategien der Pseudonymisierung zitierter Nutzer*innen sowie des Auslassens bzw. Unkenntlich Machens von Informationen sind hierbei wichtig, um dafür Sorge zu tragen, dass kein Rückschluss auf die Identität der Nutzer*innen möglich ist^{8 9}. Noch vor der Publikation sollte bei der Verarbeitung von Daten darauf geachtet werden, dass etwaige Stellen im Datenmaterial, in denen sich sensible Informationen (z.B. der vollständige Name oder der Wohnort einer*s Nutzer*in) ausmachen lassen, unkenntlich gemacht werden. Entsprechende Stellen können beispielsweise entfernt werden oder die sensiblen Informationen können durch frei erfundene Angaben ersetzt werden. Zwar stellen Nicknames von Nutzer*innen in der Regel bereits Pseudonyme dar, können aber trotzdem Hinweise zur Identität einer*s Nutzer*in beinhalten (insbesondere im Hinblick auf Vorname und Geburtsdatum). Gerade bei einer Zusammenführung mit anderen Daten, die Nutzer*innen in Beiträgen von sich preisgeben, können Nicknames daher u.U. doch einen Rückschluss auf die Identität erlauben.

⁸King, Storm A. „Researching Internet Communities: Proposed Ethical Guidelines for the Reporting of Results“. *The Information Society* 12, Nr. 2 (Juni 1996): 119–28. <https://doi.org/10.1080/713856145>.

⁹Kirk, Susan, und Linda Milnes. „An Exploration of How Young People and Parents Use Online Support in the Context of Living with Cystic Fibrosis“. *Health Expectations* 19, Nr. 2 (April 2016): 309–21. <https://doi.org/10.1111/hex.12352>.

Daher empfiehlt es sich, beim Publizieren von Forschungsergebnissen auf die Angabe der Original-Nicknames zu verzichten und stattdessen z.B. eigene Nicknames zu vergeben oder neutralere Bezeichnungen wie ‚Nutzer*in a‘, ‚Nutzer*in b‘, etc. zu verwenden. Bei nahezu jedem gewählten Vorgehen zur Pseudonymisierung und Anonymisierung der Nutzer*innen muss jedoch in Rechnung gestellt werden, dass all solche Beiträge aus einem Online-Forum, die in einer Publikation wortwörtlich zitiert werden, durch eine Eingabe des entsprechenden Wortlauts in die Textsuchfunktion gängiger Suchmaschinen häufig sehr simpel und schnell auffindbar sind. Dies gilt gerade dann, wenn die Beiträge aus öffentlich zugänglichen Online-Foren stammen. Das zuvor als zentrale Legitimationsgrundlage zur Verwendung von Daten aus Online-Foren herausgestellte Kriterium der öffentlichen Zugänglichkeit beißt sich somit in Teilen mit einer effizienten Anonymisierung/Pseudonymisierung. Mit einer möglichst sparsamen Verwendung direkter Zitate analysierter Foren-Beiträge zugunsten einer überwiegend sinngemäßen Wiedergabe kann diese Problematik zumindest geringer gehalten werden. Mit einem vollständigen Verzicht auf direkte Zitate aus Foren-Beiträgen kann die Problematik sogar gänzlich vermieden werden. Sofern der Originalwortlaut von Nutzer*innen eines Online-Forums besonders markant und für die Fragestellungen einer Studie besonders relevant ist, kann ein solcher Schritt jedoch zugleich mit einem enormen Erkenntnisverlust für die wissenschaftliche Gemeinschaft verbunden sein. Eine Verwendung möglichst kurzer direkter Zitate, die nur aus wenigen zusammenhängenden Wörtern bestehen, kann die Auffindungswahrscheinlichkeit der Original-Beiträge über Suchmaschinen zumindest insofern erschweren, als dass die Wahrscheinlichkeit des Vorkommens gleicher Wortfolgen in mehreren anderen Foren-Beiträgen etwas höher ausfällt. Letztendlich gilt es bei jeder Publikation von Forschungsergebnissen, individuell auf der Basis des zentralen Erkenntnisinteresses sowie forschungsethischer Aspekte abzuwägen, inwieweit der Gebrauch direkter Zitate notwendig ist und eingeschränkte Möglichkeiten zur Pseudonymisierung und Anonymisierung in Kauf genommen werden können. Entsprechende Erwägungen und Entscheidungen sollten dann in der Publikation transparent gemacht werden.

3 Charakteristika der Kommunikation von Ratschlägen in Online-Foren und ihre Bedeutung für wissenschaftliche Untersuchungen

Die Kommunikation von Ratschlägen in Online-Foren weist einige Besonderheiten auf, die es bei wissenschaftlichen Untersuchungen zu beachten gilt. Zunächst ist ins Kalkül zu ziehen, dass Online-Foren in sog. ‚Threads‘ organisiert sind. Hierunter werden Kommunikations-‚Fäden‘ verstanden, die sich ergeben, sobald ein*e Nutzer*in mit dem Verfassen eines Beitrags ein neues Gesprächsthema eröffnet und andere Nutzer*innen anschließend in weiteren Beiträgen darauf antworten.

Der Prozess des Ratsuchens geht in Online-Foren in erster Linie von den Nutzer*innen

aus, die mit ihren Beiträgen neue Threads eröffnen und darin explizit um Ratschläge bitten oder dies eher implizit äußern, indem sie ihre eigene Ratlosigkeit hervorheben. Ebenso können aber auch weitere Nutzer*innen in darauffolgenden Beiträgen um Ratschläge bitten.

Der Prozess des Ratgebens zeichnet sich grundsätzlich dadurch aus, dass mindestens eine Person einer anderen Person einen Ratschlag erteilt. Bei der Kommunikation in Online-Foren geht das Erteilen von Ratschlägen jedoch in der Regel von gleich mehreren Personen aus. In erster Linie handelt es sich bei den Ratgebenden Personen dann um Nutzer*innen, die in ihren Antwortbeiträgen auf den ersten Thread-Beitrag reagieren. Es kann aber auch vorkommen, dass ein*e Nutzer*in, der/die im ersten Thread-Beitrag noch um Ratschläge bittet, in einem späteren Beitrag selbst Ratschläge erteilt.

Der Prozess des Ratnehmens bezieht sich auf die Reaktion(en) einer Person, der zuvor ein Ratschlag gegeben wurde. Er kann sich sowohl auf die reine Beurteilung eines Ratschlags beziehen (z.B. durch Dankesbekundung oder Kritik) als auch auf die Umsetzung eines Ratschlags. Letzteres ist z.B. der Fall, wenn ein*e Nutzer*in ganz konkret davon berichtet, bestimmte vorangegangene Handlungsempfehlungen bereits in die Tat umgesetzt zu haben und ggf. zugleich schildert, inwiefern diese Umsetzung zum gewünschten Erfolg geführt hat. Im Kontext von Kommunikation in Online-Foren manifestiert sich Ratnehmen vor allem in Beiträgen von der- oder demjenigen Nutzer*in, der/die einen Thread ursprünglich erstellt hat; kann sich aber auch in Beiträgen weiterer Nutzer*innen manifestieren, wenn diese sich z.B. ebenfalls für hilfreiche Ratschläge bedanken.

Grundsätzlich lassen sich alle diese Prozesse anhand von Daten aus Online-Foren untersuchen. Forschung zu Prozessen des Ratnehmens ist jedoch oft schwieriger, da Beiträge, in denen Nutzer*innen auf erhaltene Ratschläge reagieren (und vor allem Beiträge, in denen sie dabei zugleich eine konkrete Rückmeldung zur Umsetzung eines Ratschlags geben), rein quantitativ seltener und unter qualitativen Gesichtspunkten zugleich oft weniger aussagekräftig sind als Beiträge, in denen Nutzer*innen um Rat bitten oder Rat geben.

Bei Untersuchungen dieser Art ist weiterhin zu beachten, dass es im Kommunikationsverlauf eines Threads jederzeit vorkommen kann, dass einzelne Beiträge neue Diskussionsimpulse setzen, die von anderen Nutzer*innen aufgegriffen werden und das Ausgangsthema der Kommunikation ergänzen oder ersetzen¹⁰. Dadurch ist es nicht unüblich, dass gleich mehrere Gespräche zwischen verschiedenen Nutzer*innen zu mehr oder weniger unterschiedlichen Facetten eines Themas entstehen¹¹. Von Bedeutung ist in diesem Zusammenhang das gezielte Zitieren vorangegangener Thread-

¹⁰Landqvist, Mats. „Sense and Sensibility – Online Forums as Epistemic Arenas“. *Discourse, Context & Media* 13 (September 2016): 98–105. <https://doi.org/10.1016/j.dcm.2016.05.007>.

¹¹Jenks, Christopher J. „Talking Trolls into Existence: On the Floor Management of Trolling in Online Forums“. *Journal of Pragmatics* 143 (April 2019): 54–64. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2019.02.006>.

Beiträge (,Quoting'), um dann in einem eigenen Beitrag inhaltlich daran anknüpfen zu können¹². Ratschläge werden jedoch längst nicht in allen ,Einzelgesprächen' innerhalb eines Threads kommuniziert. In einigen Forschungsprojekten gilt es daher, aus der Vielzahl der stattfindenden Gespräche in einem Thread zunächst all jene herauszufiltern, in denen die Kommunikation von Ratschlägen überhaupt eine Rolle spielt.

Zu bedenken ist weiterhin, dass bestimmte Themen, zu denen die Nutzer*innen von Online-Foren Rat suchen, sich in Online-Foren immer wieder in gleicher oder zumindest ähnlicher Form wiederholen. Damit einhergehend sind auch bestimmte Ratschläge üblicherweise in gleich mehreren Threads eines Online-Forums auszumachen. Dementsprechend kann es vorkommen, dass Nutzer*innen, die in einem Thread um Rat zu einem bestimmten Thema bitten, daraufhin von anderen Nutzer*innen auf ältere Threads hingewiesen werden, in denen das Thema schon einmal behandelt wurde und in denen passende Ratschläge zum Thema bereits erteilt wurden. Oft werden die entsprechenden Threads dabei in einem gleich verlinkt. Für Forschende gilt es dann zu entscheiden, ob die verlinkten Threads oder zumindest einzelne Beiträge daraus für die eigene Untersuchung ebenfalls als Daten einbezogen werden oder nicht. Wenn derartige Entscheidungen in einem Forschungsprojekt zu treffen sind, sollten diese nach Möglichkeit auch im Methodenteil entsprechender Publikationen transparent gemacht und die letztendlich getroffenen Entscheidungen begründet werden.

Ein weiteres bedeutsames Merkmal der Kommunikation in Online-Foren besteht darin, dass diese textbasiert stattfindet und dass nonverbale und paraverbale Elemente, die bei face-to-face-Kommunikation oft elementar sind, wegfallen^{13 14}. Hierdurch ist die Kommunikation in Online-Foren zugleich besonders anfällig für Missverständnisse. Vor diesem Hintergrund haben sich unter den Nutzer*innen bestimmte Stilmittel etabliert, mit denen versucht wird, die nicht vorhandenen Möglichkeiten von Mimik und Gestik zu kompensieren und das Risiko für Missverständnisse geringer zu halten¹⁵. Einen hohen Stellenwert hat dabei die Verwendung von ,Emoticons' – verbildlichten Gefühlszuständen, die vor allem in Form von verschiedenen Smiles, (z.B. fröhliches

¹²Döring, Nicola. Sozialpsychologie des Internet: Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen (2. Aufl.), 2003.

¹³Chidambaram, Laku, und Beth Jones. „Impact of Communication Medium and Computer Support on Group Perceptions and Performance: A Comparison of Face-to-Face and Dispersed Meetings“. MIS Quarterly 17, Nr. 4 (Dezember 1993): 465. <https://doi.org/10.2307/249588>.

¹⁴Ho, Shirley S., und Douglas M. McLeod. „Social-Psychological Influences on Opinion Expression in Face-to-Face and Computer-Mediated Communication“. Communication Research 35, Nr. 2 (April 2008): 190–207. <https://doi.org/10.1177/0093650207313159>.

¹⁵Benke, Karlheinz. „Virtualität als Lebensraum(gefühl): Einsamkeit, Gemeinschaft und Hilfe im virtuellen Raum“. e-beratungsjournal.net, Nr. 1. Jahrgang, Heft 1, Artikel 8 – September 2005 (2005). http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/benke.pdf.

oder trauriges Gesicht) verbreitet sind¹⁶ ¹⁷. Nicht zuletzt bei ironischen Äußerungen kann die Verwendung eines Emoticons (oft in Form eines zwinkernden Gesichts) wichtig sein, um klarzustellen, dass eine Aussage nicht ernst gemeint ist. Weitere Beispiele für verbreitete Stilmittel textbasierter Online-Kommunikation sind die Verwendung von Akronymen in Form von bestimmten Kürzeln, z.B. ‚lol‘ für ‚laughing out loud‘¹⁸ sowie das Verfassen einer Äußerung in Großbuchstaben, um etwas hervorzuheben oder um bestimmte Gefühlszustände, wie z.B. Wut, auszudrücken¹⁹. Bei wissenschaftlichen Untersuchungen zur Ratschlags-Kommunikation in Online-Foren sollten all solche Stilmittel mitberücksichtigt werden, da sie einen wichtigen Beitrag zum Verständnis leisten – etwa im Hinblick darauf, wie Ratschläge von ihren Sender*innen gemeint sind und wie sie (womöglich im Unterschied dazu) von ihren Rezipient*innen wahrgenommen und beurteilt werden. Im Rahmen des FDM sind diese Stilmittel zu dokumentieren, damit die Analyse bei reiner Betrachtung der wörtlichen Kommunikation nicht fehlgeleitet wird.

Ein anderes Merkmal der Online-Foren betrifft die Anonymität. So kommunizieren die Nutzer*innen in aller Regel lediglich unter Verwendung ihrer selbstgewählten Nicknames; inwiefern sie weitere Informationen zu ihrer Person preisgeben, bleibt ihnen selbst überlassen²⁰. Das Wissen darüber, weitgehend anonym bleiben zu können, beeinflusst Kommunikation und kann u.a. dazu beitragen, dass Nutzer*innen wesentlich offener über sehr intime Themen sprechen; aber auch viel eher bereit sind, kontroverse Ansichten zu äußern, als in face-to-face-Kontexten²¹. Darüber hinaus kann Anonymität „toxische Disinhibitionseffekte“ begünstigen²². Diese manifestieren sich z.B. dadurch, dass Menschen in einem Online-Forum wesentlich eher dazu bereit sind, sich unangemessen zu verhalten und andere Personen zu beleidigen als in einem

¹⁶Benke, Karlheinz. „Virtualität als Lebensraum(gefühl): Einsamkeit, Gemeinschaft und Hilfe im virtuellen Raum“. e-beratungsjournal.net, Nr. 1. Jahrgang, Heft 1, Artikel 8 – September 2005 (2005).http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/benke.pdf.

¹⁷Wirth, Uwe. „4. Chatten. Plaudern mit anderen Mitteln“. In Sprache und Kommunikation im Internet, herausgegeben von Torsten Siever, Peter Schlobinski, und Jens Runkehl, 67–84. Berlin, New York: De Gruyter, 2005. <https://doi.org/doi:10.1515/9783110202052.3.67>.

¹⁸Berger, Julia. „Erziehungsdiskurs im Online-Forum. Eine qualitative Untersuchung über elterliche Forendiskussionen zum kindlichen Internetgebrauch und ihren Einfluss auf den Erziehungsalltag“, 2012. <http://d-nb.info/1042939713/34>.

¹⁹Benke, Karlheinz. „Virtualität als Lebensraum(gefühl): Einsamkeit, Gemeinschaft und Hilfe im virtuellen Raum“. e-beratungsjournal.net, Nr. 1. Jahrgang, Heft 1, Artikel 8 – September 2005 (2005). http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/benke.pdf.

²⁰Berger, Julia. „Erziehungsdiskurs im Online-Forum. Eine qualitative Untersuchung über elterliche Forendiskussionen zum kindlichen Internetgebrauch und ihren Einfluss auf den Erziehungsalltag“, 2012. <http://d-nb.info/1042939713/34>.

²¹Landqvist, Mats. „Sense and Sensibility – Online Forums as Epistemic Arenas“. Discourse, Context & Media 13 (September 2016): 98–105. <https://doi.org/10.1016/j.dcm.2016.05.007>.

²²Suler, John. „The Online Disinhibition Effect“. CyberPsychology & Behavior 7, Nr. 3 (Juni 2004): 321–26. <https://doi.org/10.1089/1094931041291295>.

face-to-face-Szenario²³. Insofern stellt gerade Anonymität im Hinblick auf Ratschlags-Kommunikation in Online-Foren ein ambivalentes Phänomen dar. In wissenschaftlichen Untersuchungen sollte deshalb deren möglicher Einfluss auf das Kommunikationsgeschehen bei der Interpretation von Beiträgen kritisch reflektiert werden. Bei der Publikation von Forschungsbefunden zur Ratschlags-Kommunikation in Online-Foren sollte daher hervorgehoben werden, dass die Befunde nicht ohne Weiteres auf Kontexte übertragen werden können, in denen Kommunikation nicht anonym stattfindet.

4 Fazit

In diesem Beitrag haben wir die Herausforderungen des FDM für die Erforschung von Prozessen des Ratgebens, Ratnehmens und Ratsuchens in Online-Foren skizziert. Es zeigen sich sowohl aus datenschutzrechtlicher als auch aus forschungsethischer Perspektive mehrere Besonderheiten bei der Durchführung von Forschungsprojekten mit Daten aus Online-Foren. Bei der Datenerhebung betrifft dies insbesondere die Berücksichtigung des Öffentlichkeitsgrads der einbezogenen Online-Foren und bei der Datenverarbeitung vor allem das vollständige ‚Offline‘-Sichern aller zu analysierenden Daten. Bei der Verbreitung von Daten, etwa durch wissenschaftliche Publikationen oder Fachvorträge, stellt besonders die Anonymisierung bzw. Pseudonymisierung der Daten ein zentrales Erfordernis dar. Besonderheiten ergeben sich bei Forschungsprojekten zu Prozessen des Ratgebens, Ratnehmens und Ratsuchens in Online-Foren darüber hinaus aber auch durch Besonderheiten der Kommunikation in Online-Foren. Da in den einzelnen Threads eines Online-Forums gleich mehrere Nutzer*innen um Ratschläge bitten, Ratschläge erteilen und auf Ratschläge reagieren, gilt es beispielsweise zunächst all jene Thread-Beiträge herauszufiltern, die für das konkrete Erkenntnisinteresse einer Studie überhaupt von Relevanz sind. Aufgrund der rein textbasierten Kommunikation in Online-Foren sollten bei der Datenerhebung und -auswertung zudem besondere stilistische Merkmale, wie z.B. Emoticons, mitberücksichtigt werden. Außerdem sollte das zentrale Kommunikationsmerkmal der Anonymität in Online-Foren berücksichtigt und bei der Publikation von Forschungsbefunden hinreichend reflektiert werden.

Neben den in diesem Beitrag skizzierten Aspekten, können Besonderheiten für das FDM auch aus dem jeweiligen in einem Forschungsprojekt gewählten Zugang zur Analyse von Daten aus Online-Foren (z.B. Grounded-Theory Methodology oder Inhaltsanalyse) erwachsen. Weitere Charakteristika für das FDM können sich zudem ergeben, wenn Daten aus Online-Foren reaktiv bzw. partizipativ erhoben werden, indem ein*e Forscher*in z.B. selbst einen Thread erstellt und die daraufhin erfolgenden Antwort-Beiträge zum Analyse-Gegenstand gemacht werden. Eine weitergehende Auseinan-

²³Arendholz, Jenny. (In)Appropriate Online Behavior: A Pragmatic Analysis of Message Board Relations. Bd. 229. Pragmatics & Beyond New Series. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 2013. <https://doi.org/10.1075/pbns.229>.

dersetzung mit Herausforderungen und ‚Fallstricken‘ bei Forschungsprojekten mit Daten aus Online-Foren erscheint somit in jedem Fall ausgesprochen lohnenswert.