

FACTSHEET

„HALLO LIEBE COMMUNITY!“ KONSTRUKTIVE ONLINE-DEBATTEN FÖRDERN DURCH BESTÄRKENDE MODERATION

Projektziel:

In der vorliegenden Studie wird untersucht, wie sich verschiedene bestärkende Moderationsstile (kognitiv, affektiv, sozial-integrativ) auf die Wahrnehmung der Nutzerinnen und Nutzer auswirken. Konkret geht es um die Auswirkungen von Empowerment-Moderation auf die Bewertung der Diskussionsqualität, das Gemeinschaftsgefühl in der Community und die Bindung an die Medienmarke.

Das Ziel des Projekts ist es, ein Tool-Kit (Empowerment-Methode) zu erarbeiten, welches es Community-Managerinnen und -Managern erlaubt, interaktive Moderationsstrategien leicht in ihre bestehende Moderationspraxis zu integrieren und durch bestärkende Moderation konstruktive Online-Debatten zu fördern.

Adressaten der Ergebnisse:

Die Empowerment-Methode eignet sich für jegliche Art von Moderationsarbeit in Kommentarspalten. Community-Managerinnen und -Manager können bereits mit verhältnismäßig wenig Aufwand an einer Verbesserung der Online-Diskussionen in ihren Kommentarspalten mitwirken und so einen Beitrag leisten, den freien Meinungsaustausch im Netz zu fördern und gleichzeitig ihr eigenes Markenimage zu stärken. Die Studie soll daher zu einer

kritischen Reflexion der eigenen Moderationspraxis anregen, indem negativen Kommentaren weniger Aufmerksamkeit geschenkt wird und gute Beiträge stärker in den Fokus der interaktiven Moderation gerückt werden.

Methodik:

- Sechswöchiges Feldexperiment mit vier Praxispartnern (Redaktionsteams von „*hart aber fair*“, „*RTL Aktuell*“, „*WDR Lokalzeit*“ und „*ZDF heute*“)
- Test von drei unterschiedlichen Moderationsstilen (kognitiv, affektiv und sozial-integrativ)
- Online-Befragung unter Nutzerinnen und Nutzern der Facebook-Seiten der Praxispartner (N = 4.380)

Die Moderationsstile:

kognitiv – Informationen und Wissen vermitteln, kritisches Nachdenken fördern

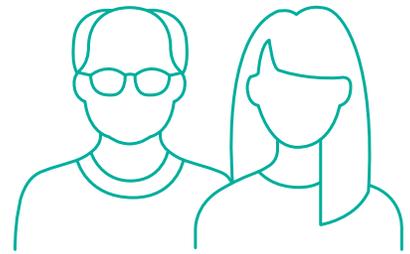
affektiv – Unterhaltung bieten, Gefühle anerkennen, Anerkennung bieten, Selbstwertgefühl steigern

sozial-integrativ – Respektvollen Dialog und Austausch unter den Nutzenden fördern, Wir-Gefühl der Community stärken



LANDESANSTALT FÜR MEDIEN NRW
Der Meinungsfreiheit verpflichtet.

Ergebnisse:



I. Kernergebnisse

1. Bestärkende Moderation trägt zur Verbesserung der Diskussion bei

Nutzerinnen und Nutzer nehmen eine Steigerung der Qualität der Diskussion wahr. Die Anwendung der Moderationsstile steigert das Gemeinschaftsgefühl. Aus der bisherigen Forschung weiß man: dort, wo die Nutzerinnen und Nutzer einen sicheren Raum für freie Meinungsäußerung wahrnehmen, bringen sie sich auch stärker in die Diskussion ein.

2. Wer moderiert, bindet Nutzerinnen und Nutzer an die eigene Marke

Moderation trägt dazu bei, das Vertrauen in die eigene Medienmarke unter Nutzerinnen und Nutzern zu steigern. Medien, denen mehr vertraut wird, werden

bekanntlich auch häufiger genutzt. Zudem steigert die interaktive Moderation die Loyalität, Nutzerinnen und Nutzer werden also häufiger die Medienmarke aufsuchen, wenn die Moderation als konstruktiv und gewinnbringend wahrgenommen wird.

3. Der richtige Moderationsstil ist abhängig von der Medienmarke

Jede Community ist anders. Community-Managerinnen und -Manager kennen ihre Community am besten und wissen, welcher Stil ankommt. Wichtig ist Authentizität. Community-Managerinnen und -Manager sollten sich mit der gewählten Ansprache wohl fühlen, sonst stößt der Moderationsstil auch in der Community auf Missfallen.

II. Handlungsempfehlungen

1. Good Vibrations. Wieder mehr auf das Positive schauen.

Häufig wird beim Moderieren der Fokus auf negative Kommentare gelegt. Dadurch wird jedoch oft das Gegenteil davon erzielt, was man eigentlich erreichen möchte: negative Kommentare erhalten mehr Aufmerksamkeit. Wer jedoch verstärkt auf die guten Seiten von Online-Diskussionen reagiert und sich bei verbesserungswürdigen Kommentaren auf Aspekte konzentriert, die bestärkt werden sollen, trägt zu einem Umdenken in der Community bei. Nutzerinnen und Nutzer orientieren sich vermehrt an diesem Verhalten, positive Kommentare erhalten mehr Aufmerksamkeit und konstruktives „Mitmischen“ wird zur Erfolgsstrategie.

2. Investition lohnt sich. Bestärkende Moderation wirkt bereits nach kurzer Zeit.

Die Studie zeigt, dass sich die Investition in bestärkende Moderation bereits nach kurzer Zeit lohnt. Dabei müssen nicht alle Kommentare moderiert werden. Es reicht bereits, sich auf ausgesuchte Kommentare zu beschränken, um die Diskussionsqualität, das Gemeinschaftsgefühl und die Markenbindung zu verbessern. Die Empowerment-Methode trägt dazu bei, die Arbeit auf lange Sicht zu verringern. Weil ein besseres Diskussionsklima weniger Raum für Hassrede bietet, die aus den Kommentarspalten gelöscht werden muss, sinkt der Arbeitsaufwand

langfristig. Wichtig ist es, dass Reaktionen Präsenz in der Kommentarspalte zeigen, damit das Feld nicht den Hetzern und Pöblern überlassen und vor allem konstruktiven Beiträgen Aufmerksamkeit geschenkt wird.

3. Langfristig denken. Strategien für das eigene Community Management festlegen.

Bestärkendes Moderieren eignet sich auch für die Community-Entwicklung. Durch verschiedene Moderationsstile können unterschiedliche Ziele erreicht werden. Eine kognitive Ansprache verbessert vor allem die Markenbindung. Für die Förderung eines respektvollen und wertschätzenden Umgangs miteinander eignen sich besonders der affektive und sozial-integrative Stil. Eine Mischung aus allen drei Stilen trägt zu einem besseren Zusammenhalt der Community bei. Mithilfe der Empowerment-Methode lassen sich Moderationsprozesse leichter standardisieren. Sie eignet sich dazu, Best-Practice-Beispiele und Moderationsbausteine zu erstellen, welche dabei helfen, die Moderation zeitsparend zu organisieren und selbst in größeren Teams eine konsistente Moderation einfach umzusetzen. Der Moderationsstil sollte dabei immer auf die eigene Markenidentität abgestimmt sein. Es lohnt sich, verschiedene Stile zu testen und die Rückmeldung aus der eigenen Community aufzunehmen.