

Web@ngels 2.0  
Monitoring Bericht  
März 2023





Der vorliegende Bericht wurde für ZARA verfasst von:  
Mag.<sup>a</sup> Karin Bischof, MA

Zur Datenanalyse beigetragen hat dankeswerter Weise:  
Ahrabhi Kathirgamalingam, MA

ZARA-Projektleitung und Rückfragen an:  
Amina El-Gamal, BA BA MA  
amina.el-gamal@zara.or.at

Das Projekt wird durchgeführt von:




ZARA – Zivilcourage und Anti-Rassismus-Arbeit  
Schönbrunner Straße 119/13 Eingang: Am Hundsturm 7  
A-1050 Wien  
+43 (0) 1 929 13 99

In Kooperation mit:



DERSTANDARD

Gefördert von:

 **Bundesministerium**  
Soziales, Gesundheit, Pflege  
und Konsumentenschutz



# Inhaltsverzeichnis

DANKSAGUNG .....	4
1. ZUSAMMENFASSUNG .....	5
2. ÜBER DAS PROJEKT: WEB@NGELS .....	6
3. MONITORING: ZWECK UND LEITFRAGEN .....	6
4. DATENANALYSE: METHODE .....	7
5. SUBJEKTIV VERSUS OBJEKTIV .....	8
6. ERGEBNISSE DER DATENANALYSE .....	9
DIE GEGENREDE-STRATEGIEN .....	11
REAKTIONEN AUF GEGENREDE .....	18
VERÄNDERUNGEN IN DER TONALITÄT .....	21
7. EMPFEHLUNGEN FÜR DEN 2. MONITORING-ZYKLUS .....	23



## Danksagung

**Allen Web@ngels sei an dieser Stelle ein besonderer Dank gewidmet.**

Sie haben über Wochen in ihrer Freizeit hassschürenden oder hasserfüllten Online-Kommentaren Paroli geboten. Sie haben sich mutig im Ausprobieren von Gegenrede gezeigt und dabei versucht, die Diskussionskultur im STANDARD-Forum konstruktiv mit-zu gestalten. Sie haben sich in eine Arena vorgewagt, die mit der Angst einhergeht, selbst attackiert zu werden. Sie haben ihre Zeit und Aufmerksamkeit einem Projekt geschenkt, das verhindern möchte, dass online die Vielfalt an Stimmen verstummen.

Mit der aufwendigen Dokumentation ihrer Gegenrede haben alle Web@ngels aktiv einen Beitrag zum Monitoring geleistet, so dass wir mehr über Online-Gegenrede gelernt haben und zivilcouragiertes Handlungswissen dateninformiert weitergeben können.

*ZARA sagt: Danke!*

Darüber hinaus möchten wir uns beim **Team des STANDARD-Forums** für die bereitwillige Projektkooperation und die kompetente Unterstützung am Weg der Projektumsetzung herzlich bedanken.



# 1. Zusammenfassung

- Von **Oktober bis November 2022** haben Ehrenamtliche, ausgebildet von ZARA und ZARA-Training, 435 mal Kontakt mit Postenden im STANDARD-Forum aufgenommen und davon **371 mal sichtbar als Web@ngels Gegenrede gepostet**, um den konstruktiven Diskurs online zu fördern.
- **72%** der Gegenrede (n: 371) zielten auf **Kommentare** im STANDARD-Forum ab, die hinsichtlich Inhalt und Tonalität von den Web@ngels selbst als **sehr oder eher negativ eingestuft** wurden.
- Häufig fanden die Web@ngels die Notwendigkeit im STANDARD-Forum unter **standard.at-Artikeln** zu den folgenden **Themen** zu intervenieren: **Flucht und Asyl, nicht-binäre Geschlechtsidentitäten, Gewalt, Equal Pay** (gleicher Lohn für gleiche Arbeit) und **Klima-Aktivismus**.
- In **4 von 10 Fällen** haben die Web@ngels das **Nachfragen oder Hinterfragen** als Strategie für die Formulierung ihrer Online-Gegenrede gewählt. Auch beliebt war es, eine **andere (bzw. die eigene) Perspektive** samt zusätzlicher **Informationen** im Forum zu posten oder das **Phänomen zu benennen** und **aufzuklären**.
- **Im Durchschnitt** gab es **7 Reaktionen** auf eine Gegenrede der Web@ngels: 6 in Form von roten („nicht lesenswert“) oder grünen („lesenswert“) Balken-Bewertungen und 1 direkten Antwort-Kommentar.
- In jenen Fällen, in denen die Gegenrede der Web@ngels kommentiert wurde, gab es also zu **60% „nur“ 1 Antwort-Kommentar zu lesen**. In 20% waren es 2 und in weiteren 20% der Fälle 3 und mehr Kommentare als Reaktion auf die Gegenrede.
- **Drei Viertel** der **Antwort-Kommentare** als Reaktion auf Gegenrede stammten **von Mitlesenden**. Ein Viertel von jenen, an die die Gegenrede direkt adressiert war.
- **Jedoch: Auf knapp der Hälfte der Online-Gegenrede folgte gar keine Reaktion!** In 46% der Fälle gab es für die von den Web@ngels gepostete Gegenrede *keine* Rot-Grün-Balken-Reaktion. Ähnlich hat es sich mit den Kommentar-Reaktionen auf die Gegenrede-Postings verhalten. **In 45% der Fälle blieb die Gegenrede auch unkommentiert.**
- **Die Gegenrede-Strategie „klare Grenzen zu setzen“ stoppte zu 100% jene, an die die Gegenrede direkt adressiert war. Die Strategien Nachfragen und Widersprechen** aktivierten hingegen eher direkte Antwort-Kommentare der Ausgangspostenden auf die Gegenrede der Web@ngels.



## 2. Über das Projekt: Web@ngels

Im Rahmen des Projekts Web@ngels wurden **8 Ehrenamtliche** von ZARA Training zu Gegenrede, Monitoring und Self-Care ausgebildet. Danach nahmen die Web@ngels im Zeitraum von Oktober bis November 2022 **435 mal Kontakt mit Postenden im STANDARD-Forum** auf. Sie reagierten auf Kommentare, die insofern auffällig waren, als dass sie Hass, Vorurteile oder diskriminierende Ideologien schürten und so die konstruktive Diskussion erschwerten bis verunmöglichten.

*„Wir haben nicht nur die 1% der aktiv Postenden und auch nicht nur die 9%, die sporadisch posten, sondern auch die restlichen 90%, die ‚nur‘ mitlesen mit unserer Arbeit erreicht. Ich glaube, das ist das, was mich motiviert weiterzumachen.“*

Ein Web@ngel

Im Sinne der Prävention haben die Web@ngels versucht, in einen **Dialog** mit den Postenden zu treten, um eine positive Veränderung in ihrem Online-Verhalten zu bewirken und/oder Mitlesende mit **Gegenrede-Strategien** zu erreichen.

Das Web@ngels-Projekt geht 2023 in die zweite Runde und wird zwei Jahre dauern. Das Projekt unterteilt sich grob in **drei Projektphasen**:

- Die **erste Projektphase** widmet sich der umfassenden Analyse der Monitoring-Daten aus dem Pilotprojekt.
- In der **zweiten Projektphase** wird eine Gruppe neu-ausgebildeter Web@ngels in 2 Online-Nachrichtenforen gezielte Gegenrede-Strategien testen, um vorrangig für mitlesenden Menschen mehr erfahrungs- und datenbasiertes Handlungswissen für das couragierte Posten online zu generieren.
- Abschließend wird die **dritte Projektphase** wieder der Daten-Analyse gewidmet, um von den Erfahrungen und Reaktionen zu lernen.

## 3. Monitoring: Zweck und Leitfragen

Der Zweck des umfassenden Monitorings war es, sowohl alle aufgespürten hass- und vorurteilenschürenden bzw. diskriminierenden Postings als auch die Gegenrede-Kommentare der Web@ngels samt ihrer Ziel-Intention, der angewandten Gegenrede-Strategie, der Einschätzung der Tonalität der User\*innen-Kommentare und deren Reaktionen innerhalb von 48h zum Lernzweck zu dokumentieren. Die Analyse der dokumentierten Monitoring-Daten, zielte darauf ab, **mehr über die Wirksamkeit von Gegenrede-Strategien online zu lernen**, um **mehr Menschen zur Online-Gegenrede motivieren zu können**.



**Die Leitfragen des Monitorings**, die in diesem Bericht beantwortet werden, sind hier im Überblick aufgelistet:

- Wie viele Gegenrede-Interventionen haben die Web@ngels im Monitoring-Zeitraum vom 1. Oktober bis 30. November 2022 im STANDARD-Forum insgesamt gepostet?
- Welches Thema hat der standard.at-Artikel behandelt, zu dem die Web@ngels im Forum ihre Gegenrede gepostet haben?
- Mit welchen Zielen haben die Web@ngels ihrer Einschätzung nach besonders häufig interveniert?
- Mit welchen Strategien haben die Web@ngels wie häufig interveniert?
- Wie lauten konkrete Gegenrede-Beispiele pro Strategie?
- Wie viele Reaktionen gab es auf die Gegenrede der Web@ngels?
- Welche Reaktionen lösen die einzelnen Gegenrede-Strategien aus?
- Wie positiv oder negativ schätzen die Web@ngels die Tonalität der Beiträge zu denen sie Gegenrede gepostet haben auf einer 6-stufigen Skala ein?
- Wie hat sich (im Fall einer direkten Kommentar-Reaktion) die Tonalität der Antwort-Kommentare auf die Web@ngels-Gegenrede positiv oder negativ verändert?

## 4. Datenanalyse: Methode

Die Web@ngels wurden gebeten, alle ihre Interventionen im STANDARD-Forum während des **Monitoringzeitraums**, 1. Oktober bis 30. November 2022, **in einem vorstrukturierten Tabellenkalkulationsprogramm** (Microsoft Excel) **zu dokumentieren**.

Das Monitoring-Dokument war nach folgenden Fragen strukturiert, um Daten in Form von Wörtern und Zahlen zu generieren. Die Sternchen markieren Pflichtfragen.

- Die wievielte Intervention ist das, die Du im Monitoringzeitraum im STANDARD-Forum gepostet hast?\*
- Unter welchem Permalink findet sich dein Interventions-Posting?\*
- Wann ist dein Interventions-Posting auf dem STANDARD-Forum erschienen?\*
- Wie lautet der Original-Text deines Interventions-Postings?\*
- In welcher Rolle (mit welchem Account) hast Du die Intervention gepostet?\*
- Welches Ziel hast Du Dir für Deine Intervention vorgenommen?\*
- Wie - mit welcher Strategie - hast Du versucht zu intervenieren?\*
- Wie lautet der Original-Text des Ausgangs-Postings auf das Du interveniert hast?\*
- Wann ist das Ausgangs-Postings im STANDARD-Forum erschienen?\*
- Wie negativ oder positiv schätzt Du die Tonalität des Ausgangs-Postings ein?
- Wie oft wurde Dein Interventions-Posting nach 48h als „nicht lesenswert“ (siehe roter Balken) bewertet?\*
- Wie oft wurde Dein Interventions-Posting nach 48h als „sehr lesenswert“ (grüner Balken) bewertet?\*
- Wie viele Reaktionen wurden innerhalb von 48h als direkte Antwort auf Deine Intervention veröffentlicht?\*
- Wie viele der direkten Antwort-Reaktionen auf Deine Intervention stammen von der Ausgangsposting-Person? \*
- Wie viele der direkten Antwort-Reaktionen auf Deine Intervention stammen von mitlesenden Poster\*innen?\*



- Wie viele der direkten Antwort-Reaktionen sind nach 48h in welcher Tonalität verfasst worden?
- Wie viele der direkten Antwort-Reaktionen auf Dein Interventions-Posting schätzt Du als „durchgängig bzw. sehr negativ“ ein?
- Wie viele der direkten Antwort-Reaktionen auf Dein Interventions-Posting schätzt Du als „teils bzw. eher negativ“ ein?
- Wie viele der direkten Antwort-Reaktionen auf Dein Interventions-Posting schätzt Du als „gemischt: negativ und positiv“ ein?
- Wie viele der direkten Antwort-Reaktionen auf Dein Interventions-Posting schätzt Du als „neutral: weder besonders negativ noch besonders positiv“ ein?
- Wie viele der direkten Antwort-Reaktionen auf Dein Interventions-Posting schätzt Du als „teils bzw. eher positiv“ ein?
- Wie viele der direkten Antwort-Reaktionen auf Dein Interventions-Posting schätzt Du als „durchgängig bzw. sehr positiv“ ein?
- Deiner Einschätzung nach: Inwiefern hat sich die Tonalität der Reaktion(en) von der Ausgangsposting-Person durch Deine Interventionen (positiv oder negativ) verändert?
- Artikel-Beschlagwortung: ...

Die dokumentierten Daten aller Web@ngels wurden am Ende der zweimonatigen Monitoringphase in ein Tabellenkalkulationsdokument übertragen, um eine Gesamt-Analyse zu ermöglichen. So wurde eine **quantitative Analyse** (Codierung nach Zahlen) zum **Sichtbarmachen von Häufigkeiten und Korrelationen** ermöglicht.

Darüber hinaus wurden die Monitoringdaten auch **qualitativ analysiert**, indem Schlagwortlisten der Web@ngels codiert, also einheitlich beschlagwortet und in Überkategorien zusammengefasst wurden. Die intensivste Codierungsphase hat in drei Durchgängen und mithilfe von zwei verschiedenen Personen stattgefunden, um die Zuverlässigkeit der entsprechenden Codierung zu erhöhen. Dabei ging es um die einheitliche Kategorisierung der angewandten Gegenrede-Strategien. So können die Daten rund um die Gegenrede-Strategien verglichen und quantitative Analysen durchgeführt werden, um Zusammenhänge zwischen den einzelnen Gegenrede-Strategien und der Anzahl an Reaktionen oder der Veränderung in der Tonalität zu erörtern.

In einem weiteren Schritt wurden die Ergebnisse für die **Berichtslegung visualisiert** und interpretiert. Dafür wurden Torten- und Balkendiagramme sowie Wortwolken verwendet, um Häufungen, Tendenzen und Muster darzustellen.

## 5. Subjektiv versus objektiv

Beim Lesen und Interpretieren der Ergebnisse soll mitbedacht werden, dass Teile des Monitorings auf der subjektiven Einschätzung der Web@ngles beruhen. Das betrifft vor allem jene Bereiche des Monitorings, die nach der Tonalität und Veränderung dieser fragten. Eine (vor allem qualitativ ausgerichtete) Analyse hat *nicht* den Anspruch eine wahrhaftige Abbildung EINER objektiven Wirklichkeit darzustellen. Vielmehr sind die Ergebnisse so zu lesen, dass versucht wurde, die unterschiedlichen Einschätzungen ernst zu nehmen und ein Bild von Häufigkeiten und Mustern nachvollziehbar zu machen. Darin liegt der Erkenntnisgewinn und Lerneffekt.







Der Erkenntnisgewinn aus den Analysen der Web@ngel-Gegenrede-Interventionen (n: 371) offeriert eine fundierte Beschreibung zum Zweck des Lernens über Online-Gegenrede aus der Praxis.

## 6. Ergebnisse der Datenanalyse

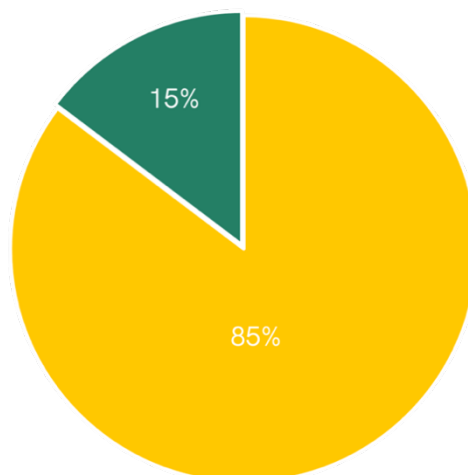
### 6.1 Wie viele Gegenrede-Interventionen haben die Web@ngels im Monitoring-Zeitraum vom 1. Oktober bis 30. November 2022 im STANDARD-Forum insgesamt gepostet?

**435 mal** wurde im Rahmen des Web@ngel-Projekts **im STANDARD-Forum** eine **Gegenrede gepostet** und für das begleitende Monitoring dokumentiert.

**85% der 435 dokumentierten Interventionen sind auch sichtbar als Web@ngel gepostet worden.** In **15%** der dokumentierten Gegenrede-Beispiele haben Web@ngels zu Übungszwecken ihren **privaten Account** im STANDARD-Forum benutzt.

In der nachstehenden Analyse werden vor allem jene Gegenrede-Interventionen berücksichtigt, die mit dem sichtbaren Web@ngels-Account (n: 371; 85%) gepostet wurden.

85% der 435 dokumentierten Interventionen sind sichtbar als Web@ngel im STANDARD-Forum gepostet worden.  
15% stammen von den privaten Accounts der Web@ngels.



Grafik 1. Alle Gegenrede-Interventionen unterschieden, ob als Web@ngel oder von privatem Account gepostet.



## 6.2 Welches Thema hat der standard.at-Artikel behandelt, zu dem die Web@ngels im Forum ihre Gegenrede gepostet haben?

Die Web@ngels haben während der Monitoringphase all jene standard.at-Artikel, unter denen sie im Forum eine Gegenrede gepostet haben, selbst thematisch beschlagwortet. Im Zuge der Analyse wurde diese Schlagwortliste vereinheitlicht, um Themen-Schwerpunkte und Häufigkeiten sichtbar zu machen.



Grafik 2. Wortwolke zu den Themen zu denen im STANDARD-Forum interveniert wurde.

Die Wortwolke zeigt, dass die **Web@ngels** besonders häufig **Gegenrede bei Artikeln mit dem thematischen Schwerpunkt Flucht & Asyl** gepostet haben. Außerdem sahen die Web@ngels vor allem bei den Themen **Nonbinarität (nicht-binäre Geschlechtsidentitäten)**, **Gewalt**, **Equal Pay (gleicher Lohn für gleiche Arbeit)** und **Klima-Aktivismus** eine starke Notwendigkeit mit Gegenrede zu intervenieren.

## 6.3 Mit welchen Zielen haben die Web@ngels ihrer Einschätzung nach besonders häufig interveniert?

Jede gepostete Gegenrede der Web@ngels hat zumindest ein Ziel verfolgt, das sich die Web@ngels zuvor selbst überlegt und im Zuge des Monitorings festgehalten haben. Die Zielkonkretisierung gleicht einer konkreten Intention. **Eine Zielsetzung** vor dem Verfassen der Gegenrede schafft Klarheit darüber, was mit der Intervention eigentlich erreicht werden will und **soll unter anderem bei der Wahl der konkreten Gegenrede-Strategie helfen**. Darüber hinaus informiert und formt die Ziel-Intention die tatsächliche Formulierung der Gegenrede.



verhalten stoppen  
gegenposition klarstellen  
mitlesende beeinflussen  
skepsis zeigen  
gegenposition aufzeigen  
neue perspektive einbringen  
konstruktiven diskurs fördern  
grenzen aufzeigen  
qualitätsvolle inhalte generieren  
reflexion anstoßen

Grafik 3. Wortwolke zeigt die Ziele und deren Häufigkeit, die mit der Gegenrede verfolgt wurden.

Die Wortwolke zeigt, dass neben dem eigentlichen übergeordneten Projektziel den „**konstruktiven Diskurs fördern**“, **drei Zielsetzungen** bei den Web@ngels, nämlich „**Gegenposition aufzeigen**“, „**Reflexion anstoßen**“ und „**Grenzen aufzeigen**“, besonders beliebt waren. Darüber hinaus galt die Intention der Gegenrede-Postings dem Beeinflussen von Mitlesenden.

Bei der nachstehenden Beschreibung der Strategien, wird sichtbar, wie stark der Zusammenhang zwischen Ziel- und Strategie-Wahl ist. Alle im Folgenden beschriebenen und im Zuge der Online-Gegenrede angewandten Strategien sind Interventionsmöglichkeiten, um die hier dargestellten Ziele umzusetzen.

## Die Gegenrede-Strategien

### 6.4 Mit welchen Strategien haben die Web@ngels wie häufig interveniert?

Die Web@ngels haben in jedem Fall überlegt, welche Strategie im jeweiligen Kontext am ehesten zur Zielerreichung führen könnte, und haben demnach ihre Gegenrede intentional formuliert. Darüber hinaus haben sie im Zuge des Monitorings ihre Ziele und Strategien bei jeder Intervention dokumentiert. Diese Strategien wurden im Rahmen der Analyse codiert, das heißt beschlagwortet und in Überkategorien zusammengefasst.

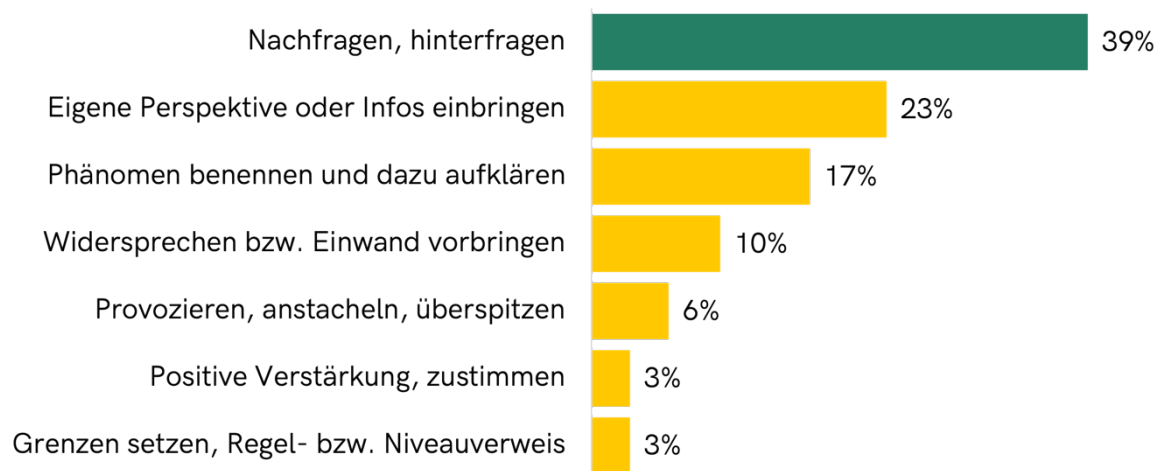
Die erfassten Gegenrede-Interventionen der Web@ngels konnten in folgende **sieben Strategie-Kategorien** eingeteilt werden:

- Nachfragen, hinterfragen
- Eigene Perspektive oder Infos einbringen
- Phänomen benennen und dazu aufklären
- Widersprechen bzw. Einwand vorbringen
- Provozieren, anstacheln, überspitzen
- Positive Verstärkung, zustimmen
- Grenzen setzen, Regel- bzw. Niveauperweis

Die Analyse der angewendeten Strategien zeigt, dass die Web@ngels in **4 von 10 Fällen das Nachfragen oder Hinterfragen** als Strategie (Technik) für die Formulierung ihrer Gegenrede gewählt haben.

Darüber hinaus haben die Web@ngels bei ihrer Gegenrede vor allem versucht, **eine andere (bzw. ihre) Perspektive** und zusätzliche Informationen in die Forumdiskussion einzubringen.

Die häufigste Gegenrede-Strategie war zu fast 40% das Nachfragen.  
Knapp ein Viertel der Web@ngels haben ihre Perspektive oder Infos gepostet.



Grafik 4. Häufigkeit der von den Web@ngels angewendeten Strategien bei ihrer Gegenrede.

Um eine konkrete Vorstellung zu den sieben Gegenrede-Strategien bekommen zu können, sind im Folgenden **Gegenrede-Beispiele** aufgelistet.

Es wurde hier bewusst **auf die Wiedergabe der Ausgangs-Postings**, also jener Kommentare, die entsprechend der Einschätzung der Web@ngels eine Intervention erforderten, **verzichtet**. Eine **Reproduktion von hassschürenden Kommentaren ist nicht notwendig**, um von den Gegenrede-Beispielen zu lernen. Trotz des eingeschränkten Kontextes zeigen die Gegenrede-Formulierungen ausreichend auf, wie die einzelnen Gegenrede-Strategien in der Praxis ihre Umsetzung finden.

In zwei Fällen wurde eine Ausnahme gemacht und die Ausgangs-Kommentare wurden abgedruckt. Bei diesen Gegenrede-Beispielen handelt es sich um ironische Wortspiele, die nur in der Zusammenschau Ausgangs- und Antwort-Kommentar sinnstiftend sind.

**Die hier wiedergebenden Perspektiven, Meinungen und Formulierungsweisen sind jene der Web@ngels, die als Ehrenamtliche (das heißt unentgeltlich) und in eigenem Ermessen ihre Postings im STANDARD-Forum geteilt haben.**



## 6.5 Gegenrede-Beispiele

### *Nachfragen, hinterfragen*

- „Es ist mit viel Arbeit, aber auch mit viel Zeit verbunden, was ja eine der konkreten Aussagen der Protestierenden ist – das die Zeit ausläuft. Das 90% der Bevölkerung gegen diese Proteste sind, wage ich zu bezweifeln. Hat die Zahl eine wissenschaftliche Fundierung, oder ist das Ihr Gefühl?“
- „Können Sie mir erklären was Sie mit Gender-Unfug meinen? Ist es Gender-Unfug auf Diskriminierungen hinzuweisen?“
- „Im Artikel steht ‚Die Überfahrt in oftmals seeuntauglichen Booten ist gefährlich: Nach UN-Angaben kamen allein in diesem Jahr 1.120 Migranten ums Leben oder gelten als vermisst‘ Wie kommen Sie denn von hier auf Taxischiffe?“
- „Dies ist ein Diskussionsforum und ich denke jede begründete Meinung wird respektiert. Warum haben Sie es nötig alle Kommentare hier in einen Topf zu werfen und abzuwerten?“
- „Und Sie können da für ALLE arbeitenden Menschen sprechen?“
- „Worauf wollen Sie hier hinaus und was hat das mit dem Artikel zu tun?“
- „Wieso denn so hasserfüllt?“
- „Welche reellen Informationen meinen Sie denn? Können Sie ein Beispiel geben?“
- „Es ist ja zumindest mal ein Ansatz oder? Welche Forderungen würden Sie stellen?“
- „Was schlagen Sie denn vor? Ist Abschiebung und Fremdenhass die einzige Antwort?“



## Eigene Perspektive oder Infos einbringen

- „Ach weiter oben hat jemand auch noch andere links gepostet, vielleicht finden Sie hier ja etwas wo Sie sich weiterbilden können.“
- „Wenn ich ehrlich bin, dann ist intersektionaler Feminismus für mich, die einzige denkbare und mögliche Form des Feminismus. Wenn sich viele Menschen zusammentun und für die Rechte von Vielen kämpfen, schwächt dass die Bewegung sicher nicht, sondern hilft ihr.“
- „Man(n) könnte vor dem Senden eines Dick Pics auch einfach nachfragen ob dieses empfangen werden will (Stichwort consent) und dabei heißt nur ein Ja auch Ja!“
- „Niemand würde behaupten, dass Greta Thunberg an dieser Stelle als Atomtechnologie Expertin Äußerungen tätigt, aber sie hat durch ihren kompromisslosen Kampf gegen Klima Ignoranz eine Stimme für die Jugend erhalten. Und ich denke, diese hat angesichts ihrer unmittelbaren Betroffenheit beim Klimathema Gewicht. Es geht hier doch um eine Diskussion aller, denn keine/r kennt die eine Wahrheit in Bezug auf die Zukunft oder?“
- „Natürlich trägt China auch eine Verantwortung in der Reduktion der CO2-Emissionen, aber leider bringt es die Debatte nicht weiter immer China als größten Klimasünder darzustellen. Betrachtet man den Ausstoß pro Kopf liegt China auf Platz 48 hinter Deutschland und den USA. Bereinigt man dann wiederum die Statistik um den Ausstoß für Produkte, welche in China hergestellt werden und ins Ausland exportiert werden, sinkt die CO2-Bilanz noch weiter.“
- „Sehr traurig, dass das Ihre Meinung ist. Als intelligente Person sollte man aus der Geschichte gelernt haben und wissen, dass menschenverachtende Politik nie eine Option sein darf. Solidarität mit allen, die sich beim Lesen des Kommentars angegriffen fühlen.“



## Phänomen benennen und dazu aufklären

- „Es gibt aber einen Unterschied zwischen Meinungen und Antisemitismus! Und es ging ja bei der Twitter Sperre nicht um Meinung sondern, Antisemitische Aussagen.“
- „Das trans und nicht-binäre Personen häufiger betroffen sind findet man auch in anderen Studien (zum Beispiel bei der Fundamental Rights Agency der EU). Das ist also leider eine realistische Annahme.“
- „Was Sie erzeugen wollen, ist eine Atmosphäre der Angst und Panikmache, weil das die einfachste Antwort auf alles ist. Von Migranten verübte Straftaten erfahren in Zeiten hoher Zuwanderung eine große öffentliche Aufmerksamkeit. Ein differenzierter Blick auf aktuelle Kriminalstatistiken und Studien zeigen, dass es keine einfache Formel für Zusammenhänge zwischen Migration und Kriminalität gibt. Dazu kommt, dass die Nationalität des Angreifers noch nicht einmal ermittelt ist!“
- „Diese Frage hat aber nicht immer etwas mit Neugier zu tun. In dem vorliegenden Fall wurde die Antwort 'I am born here and am British' " aufgrund ihres Aussehens nicht akzeptiert und das ist rassistisch. Am Ende wird ihr noch gesagt wer sie zu sein hat: 'I knew wed get there in the end, you're Caribbean'.“
- „Sie verstehen wohl nicht was Rassismus ist, aber ihre Aussage war rassistisch. (Gesindel zu schreiben und damit eine gewisse Bevölkerungsgruppe zu beschreiben aufgrund der Ihrer Meinung nach gleichen Merkmale ist rassistisch).“

## Widersprechen bzw. Einwand vorbringen

- „Es geht hier doch nicht um Interaktionen es geht um sexuelle Belästigung!“
- „Ein Femizid ist nicht gleich eine Beziehungstat.“
- „Nein, das finde ich nicht naheliegend, und ein Beispiel macht auch noch keinen Trend. Mit der Lebensrealität von trans Sportler\_innen beschäftigt, bevor man postet würde helfen.“
- „Wir sind weit davon entfernt, dass alle Menschen, die wollen, nach Österreich einreisen und hier bleiben können. Wenn Sie das nicht wissen, haben Sie keine Ahnung vom Migrationssystem.“



### *Provozieren, anstacheln, überspitzen*

- „Glückwunsch, Sie haben soeben die Vorurteilslotterie gewonnen! Ihr Kommentar ist einfach nur zum Kopfschütteln...“
- „Interessant, dass Sie den zweiten österreichischen Täter und das 14jährige Mädchen nicht erwähnen. Passt wohl nicht zu Ihrer plakativen Aussage.“
- Kommentar im STANDARD-Forum:  
„Ein biologischer Mann hat einen Presi gewonnen. Groundbreaking.“  
Web@ngel-Gegenrede:  
„Eine nonbinäre Person hat einen Preis gewonnen. Groundbreaking. - vielleicht haben Sie ja einfach ihr Kommentar falsch formuliert? ;)“
- Kommentar im STANDARD-Forum:  
„Übersetzung der Überschrift: "In China ist ein Radl umgefallen"  
Web@ngel-Gegenrede:  
„Da haben Sie wohl falsch übersetzt...“

### *Positive Verstärkung, zustimmen*

- „Das ist nicht vergleichbar, da schließe ich mich den Kommentaren vor mir an. Die Frage impliziert ja, man würde nicht dazugehören. Wenn man sein Leben lang aufgrund von Hautfarbe/Religion auf diversen Ebenen Diskriminierung erfährt und anders behandelt wird als die Mehrheitsgesellschaft, dann kann diese Frage für Betroffene sehr schmerzhaft und verletzend sein.“
- „Vor allem bei Punkt 2 und 3 sprechen Sie sehr wichtige Punkte an, die im Sinne der Gleichberechtigung und Gleichbezahlung so bald wie möglich in Angriff genommen werden sollten. Teilzeit bzw. fehlende Berufsjahre gehen ja in den meisten Fällen auf Care Arbeit (Kinder / Eltern) zurück.“
- „Alles klar danke für die sachliche Schilderung.“
- „Ihre Wortwahl hat eine Interpretation zugelassen, aber gut dass Sie es aufgeklärt haben. Sie meinen demnach das Umfeld.“





## Grenzen setzen, Regel- bzw. Niveauverweis

- „Das Standardforum ist ein Platz für offene Diskussion und nicht für gegenseitige Beschuldigungen. Sie haben den Communityregeln zugestimmt und lassen es hier an Respekt und sachlicher Argumentation mangeln. Hier zur Erinnerung: <https://www.derstandard.at/communityrichtlinien>“
- „Bitte belegen Sie ihre Behauptungen mit dementsprechenden Quellen.“
- „Ich möchte Sie darauf hinweisen ein klein wenig respektvoller gegenüber ihren Mitmenschen im Forum zu sein.  
Und zu ihrer Frage? Haben Sie jemals erlebt, dass eine weiß gelesene Person sich diese Fragen auf so eine penetrante Art und Weise anhören musste? Das die gegebenen Antworten nicht akzeptiert wurden? Ihnen letztendlich sogar noch eine Nationalität zugeschrieben wurde? Das bezweifle ich.“
- „Jedes Jahr sterben Menschen bei dem Versuch zu fliehen, man hört immer wieder von illegalen pushbacks. Menschen riskieren hier ihr Leben. NGOs die Menschen vor dem ertrinken retten sind doch wirklich nicht mit Taxis zu vergleichen. Ich bitte Sie wirklich Ihr Kommentar noch einmal zu überdenken.“
- „Diese Frage hat aber nicht immer etwas mit Neugier zu tun.“

## Reaktionen auf Gegenrede

### 6.6 Wie viele Reaktionen gab es auf die Gegenrede der Web@ngels?

**Insgesamt konnten 2.219 Reaktionen** auf die Gegenrede der Web@ngels (n: 371) nach 48h **gezählt** werden.

**Im Durchschnitt** gab es **7 Reaktionen** auf eine Web@ngels-Gegenrede, z.B. in Form von roten oder grünen Balkenbewertungen und direkten Kommentaren.

Wobei es im Durchschnitt **einen direkten, schriftlichen Kommentar** als Reaktion auf die Gegenrede der Web@ngels gab. Von den durchschnittlich 7 Reaktionen entfielen somit 6 Reaktionen auf die **Rot-Grün-Balkenbewertung, eine Feedbackfunktion des STANDARD-Forums**, um Postings als entweder sehr oder nicht lesenswert zu markieren.

Von den **insgesamt 1.814 gezählten Balkenbewertungen** der Web@ngel-Interventionen (n: 319) sind 63% rot (nicht lesenswert) und 37% grün (lesenswert).



Grafik 5. Prozentuelles Verhältnis der Rot-Grün-Balkenbewertungen in „nicht lesenswert“ (rot) und „lesenswert“ (grün).

Zu berücksichtigen ist, dass das hier dargestellte Verhältnis von 63% roter und 37% grüner Bewertungen sich auf knapp die Hälfte der 54% der Gegenrede-Interventionen bezieht, auf die mit dieser Feedback-Funktion reagiert wurde. **In 46% der Fälle gab es für die von den Web@ngels gepostete Gegenrede keine Rot-Grün-Balkenbewertung.**

Ähnlich verhält es sich mit den Kommentar-Reaktionen auf die Gegenrede-Postings (n: 311). Während 55% der Interventionen direkt von User\*innen kommentiert wurden, ist **in 45% der Fälle die Gegenrede unkommentiert geblieben.**



Grafik 6. Anteil an Gegenrede, die kommentiert wurde oder unkommentiert blieb.

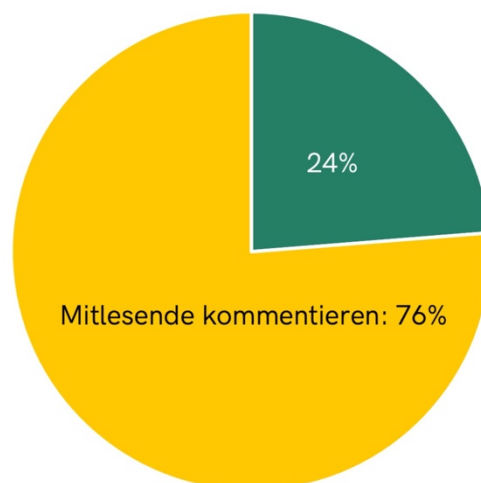
Im Monitoringzeitraum sind insg. 396 Kommentare von User\*innen als direkte Reaktion auf die Gegenrede der Web@ngels gezählt worden.

In jenen Fällen, in denen die Web@ngel-Gegenrede kommentiert wurde, gab es zu **60% einen Antwort-Kommentar zu lesen**. In 20% waren es zwei und in weiteren 20% drei und mehr Kommentare als Reaktion auf die Gegenrede.



Grafik 7. Anzahl an Kommentaren als Reaktion auf die Gegenrede (n: 396).

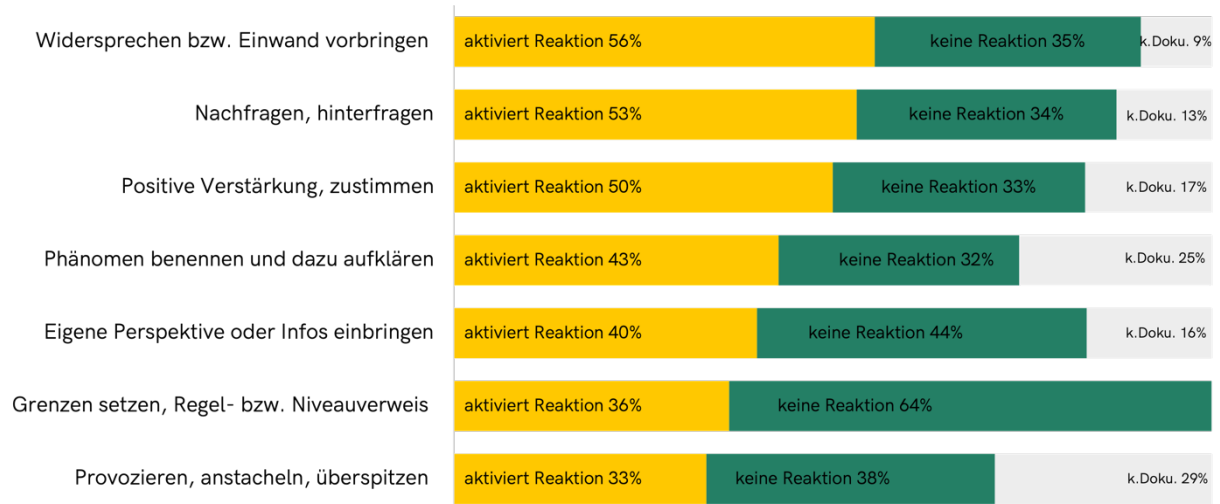
**Drei Viertel der direkten Kommentare stammen von Mitlesenden.** Ein Viertel kam von jenen, an die die Gegenrede adressiert war.



Grafik 8. Verhältnis von wem die Kommentar-Reaktionen auf die Gegenrede stammen (n: 396).

## 6.7 Wie sehr lösen die einzelnen Gegenrede-Strategien Reaktionen aus?

**Die Strategie des Widersprechens aktivierte in 56% der Fälle eine oder mehr Reaktionen.** Ähnlich aktivierend waren die Strategien „Nachfragen, hinterfragen“ (53%) und „Positiv Verstärken, zustimmen“ (50%). Hingegen **„Grenzen setzen“** führte **in 64% der Fälle zu keiner weiteren Reaktion der User\*innen.**



Grafik 9. Welche Gegenrede-Strategien zu wie viel Prozent Reaktionen von User\*innen aktivieren (Reaktionen meint: Kommentare plus Rot-Grün-Balkenbewertungen).

Die Gegenrede-Strategien wurden auch danach analysiert, wie sehr sie Reaktionen von jenen auslösten, an die die Gegenrede der Web@ngels direkt adressiert war. Damit ist also jene User\*innen-Gruppe gemeint, deren Postings die Web@ngels dazu bewog, mit Gegenrede zu intervenieren.

**Die Strategie „klare Grenzen zu setzen“ stoppte zu 100% jene, an die die Gegenrede direkt adressiert war.** „Nachfragen“ und „Widersprechen“ aktivierte hingegen eher Reaktionen, wie zum Beispiel direkte Antwort-Kommentare.



Grafik 10. Welche Gegenrede-Strategien zu wie viel Prozent (keine) Reaktionen, von jenen, an die Gegenrede direkt adressiert war, aktivieren.

**Mitlesende lassen sich durch verschiedene Strategien zum Kommentieren der Gegenrede aktivieren.** Vor allem „Widersprechen“, „Grenzen setzen“ und „Nachfragen“ aktivierte Reaktionen von Mitlesenden.



Grafik 11. Welche Gegenrede-Strategien zu wie viel Prozent (keine) Reaktionen der Mitlesenden aktivieren.

## Veränderungen in der Tonalität

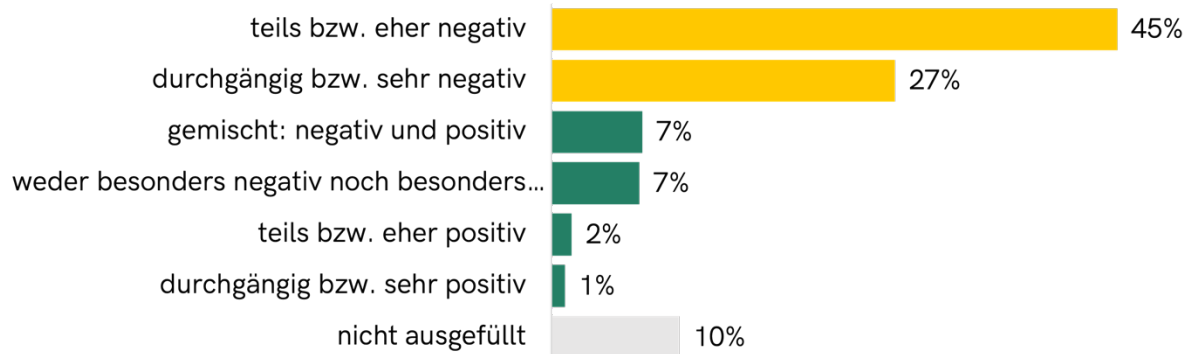
### 6.8 Wie positiv oder negativ schätzen die Web@ngels die Tonalität der Beiträge zu denen sie Gegenrede gepostet haben auf einer 6-stufigen Skala ein?

Im Rahmen des Monitorings wurden die Web@ngels gebeten, die **Tonalität der STANDARD-Forumskommentare**, auf die sie eine Gegenrede gepostet haben, anhand einer 6-stufigen Skala **einzuschätzen**. Die Tonalität eines Kommentars konnte als „durchgängig bzw. sehr negativ“, „teils bzw. eher negativ“, „gemischt: negativ und positiv“, „weder besonders negativ noch besonders positiv“, „teils bzw. eher positiv“, „durchgängig bzw. sehr positiv“ eingestuft werden.

Per Projekt-Definition umfasst **„negativ“ solche Kommentare**, die in Inhalt/Ton als destruktiv, aufstachelnd, hasserfüllt, feindselig, aggressiv, menschenverachtend, vorurteilsgespickt, diskriminierende Ideologien, wie Sexismus / Rassismus / ...produzierend, ... wahrgenommen wurden.

**„Positive“ Tonalität** meint Kommentare, die als konstruktiv, differenziert, persönlich, informativ, ausgewogen, sachlich, ... eingestuft wurden.

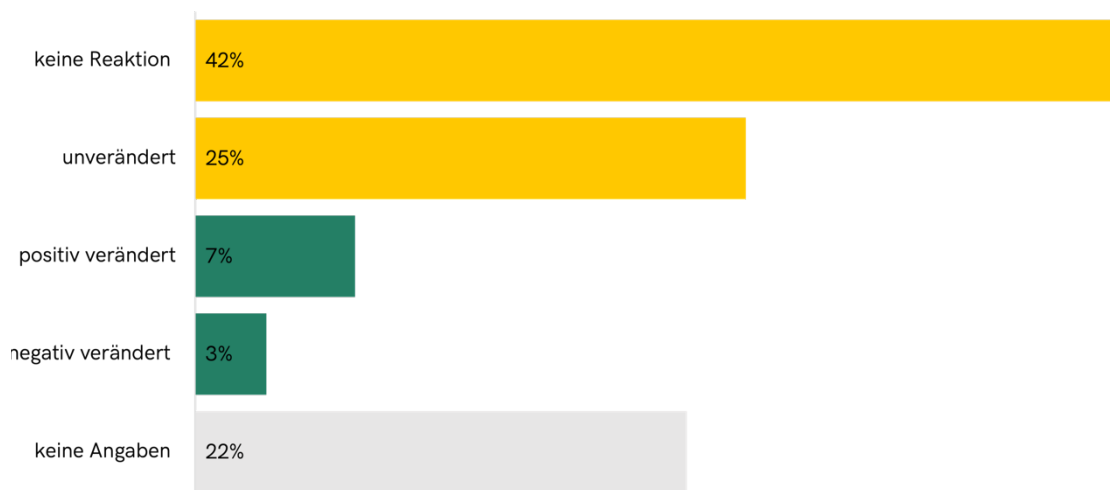
Die Webangels intervenierten zu 72% auf sehr oder eher negative Kommentare



Grafik 12. Selbsteinschätzung der Tonalität der Beiträge, zu denen die Web@ngels Gegenrede posteten (n: 371).

## 6.9 Wie hat sich (im Fall einer direkten Kommentar-Reaktion) die Tonalität der Antwort-Kommentare auf die Web@ngels-Gegenrede positiv oder negativ verändert?

Vorausgeschickt sei, dass Gegenrede vielfach entweder keine direkte Antwort-Reaktionen oder keine Veränderungen in der Tonalität bei den Antwort-Kommentaren auslöst. In über 4 von 10 Fällen gab es keine Reaktion derer, an die die Web@ngels ihre Gegenrede adressiert haben. **In 25 % der direkten Antwort-Kommentaren kam es zu keiner für die Web@ngels klar wahrnehmbaren Veränderung in der Tonalität.**



Grafik 13. Selbsteinschätzung der Tonalität der Beiträge, zu denen die Web@ngels Gegenrede posteten (n: 371).

**In 7% der Gegenrede-Interventionen hat sich die Tonalität positiv verändert.**

Die Strategien „Nachfragen, hinterfragen“, „Eigene Perspektive oder Infos einbringen“ und „Phänomen benennen und dazu aufklären“ sind als die am

häufigsten angewandten Gegenrede-Taktiken auch jene, die am ehesten die Tonalität der Antwort-Kommentare positiv verändern konnten.

Im Detail wird sichtbar, dass unter allen Gegenrede-Strategien „Nachfragen“ am ehesten positive wie negative Tonalitätsveränderungen bei den Antwort-Kommentaren auslöst. Die „eigene Perspektive einbringen“ hat in 8% der Fälle den Ton vor allem positiv verändert.



Grafik 14. Selbsteinschätzung der Tonalität der Beiträge, zu denen die Web@ngels Gegenrede posteten (n: 371).

## 7. Empfehlungen für den 2. Monitoring-Zyklus

- Zum Zweck der Vergleichbarkeit der Ergebnisse sollten die Web@ngels im 2. Monitoring-Zyklus nur die 7 Strategien, die aus der Codierung aller von den Web@ngels angewandten Gegenrede-Interventionen abgeleitet wurden, anwenden und testen. Eine achte „offene Strategie“ kann hinzugefügt werden, um eine gewisse Flexibilität beim Intervenieren beizubehalten.
- Um die Dokumentation der Web@ngels-Interventionen im STANDARD-Forum zu erleichtern, soll die Anzahl der Fragen bzw. Monitoring-Daten-Variablen aufs Wesentliche reduziert werden. Auf die Abfrage der Veröffentlichungszeiten kann beispielsweise ganz verzichtet werden.
- Zum Zweck des Lernens über wirksame Online-Gegenrede soll die Tonalität der direkten Kommentar-Reaktionen auf Gegenrede dieses Mal verpflichtend eingeschätzt und dokumentiert werden.
- Um herauszufinden, welche Rolle die Tonalität der Gegenrede im Online-Diskurs spielt, könnte diese bei der Formulierung der Gegenrede strategisch stärker eingesetzt und getestet werden.