

Herausforderungen und Potentiale bei online geführten Gruppendiskussionen

Nadine Sander, Miklas Schulz

Einleitung

Die offline geführte Face-to-Face-Gruppendiskussion ist elementarer Bestandteil des qualitativen Forschungssettings. Im Zuge der Digitalisierung der Gesellschaft hat sich dieser Forschungsbereich um neue Formen qualitativer Datenerhebung erweitert und sich die verstärkte Technisierung des Alltags zu Nutze gemacht.

Insbesondere das Internet nimmt heutzutage großen Einfluss auf unser Denken, Lernen und Forschen. Seit circa Mitte der 1990er Jahre werden Gruppendiskussionen daher auch vermehrt online durchgeführt (Görts 2003). Ein mittlerweile erheblicher Teil unserer sozialen Wirklichkeit spielt sich in der Umgebung des Internets ab (Schirmer, Blinkert 2009). So entsteht ein riesiger Pool an Daten, gleichzeitig aber auch ein Forschungsfeld, für das und in dem erst geeignete Erhebungs- und Auswertungsmethoden geprüft werden müssen. Im Rahmen unserer Forschung haben wir daher die Online-Gruppendiskussion als Erhebungsmethode angewendet, umgesetzt als textbasierte Kommunikation im virtuellen Raum über entsprechende Internetanwendungen, wie beispielsweise *Skype* oder *ICQ*. Unsere Erfahrungen mit dieser Erhebungsmethode und daraus resultierende Erkenntnisse stellen wir auf den folgenden Seiten dar.

Die Gruppendiskussion als Erhebungsmethode

In Anlehnung an Lamnek (2005) bezeichnet der Begriff *Gruppendiskussion* ein Gespräch, das in einer Gruppe zu einem bestimmten Thema geführt wird. Doch was ist die Besonderheit einer Gruppendiskussion, beispielsweise im Gegensatz zu einem Einzelinterview? Zunächst stellt sich die Frage, was eine Gruppe eigentlich ausmacht. Eine einheitliche Definition lässt sich in der Literatur nicht finden – es wird versucht, die Gruppe mit einer Vielzahl anderer Begriffe wie Eigenschaften und Parameter zu beschreiben. In einer Gruppe können verschiedene Persönlichkeiten aufeinandertreffen: Es gibt beispielsweise zurückhaltende, stille und schüchterne Personen, aber auch Meinungsführer und Vielredner. Die Diskussion kann durch die jeweiligen Charaktere befruchtet oder gehemmt werden. Insgesamt offenbart die Gruppendiskussion das Potential, mehr über einen Forschungsgegenstand, ein Thema oder eine Frage zu erfahren, als es in einem Einzelinterview der Fall wäre. Ideen und Erzählbeiträge vernetzen sich, es werden immer wieder neue Impulse und Denkanreize gesetzt, die in einem Einzelinterview möglicherweise gar nicht zur Sprache gekommen wären.

Da der Begriff Gruppendiskussion in der Literatur ein breites Feld umfasst, unterscheiden Wolff und Puchta, zu welchem Zweck eine Gruppendiskussion durchgeführt wird: zum Beispiel, um Meinungen, Bewertungen und/oder Informationen zu gewinnen, um die Gruppendiskussion selbst als Gegenstand der Forschung zu betrachten oder sie »als Medium« bzw. als »Instrument für andere Zwecke« (wie Personalauswahl, Wissensvermittlung oder politische Aktivierung)« (Wolff, Puchta 2007: 2) einzusetzen. Pollock (1955) wendet die Gruppendiskussion als Methode zur Ermittlung der individuellen nicht-öffentlichen Meinung an, Mangold (1960) zu informellen Gruppenmeinungen, Nießen (1976) hingegen zu situationsabhängigen Gruppenmeinungen, Bohnsack (2004) erkundet kollektive Orientierungsmuster und die Marktforschung nutzt sie zur Informationsermittlung (Lamnek 2005). Erdogan (2001) unterscheidet die Ermittlung von Gruppenmeinungen, die Abbildung von Information und die Ermittlung von individuellen Meinungen und Einstellungen als mögliche Intentionen für die Durchführung einer Gruppendiskussion.

Die online geführte Gruppendiskussion

Mittlerweile ist die Durchführung einer Gruppendiskussion online technisch gut umsetzbar. Dort kann die Diskussion entweder synchron (alle TeilnehmerInnen sind über Online-Medien miteinander vernetzt und können gleichzeitig interagieren) oder asynchron erfolgen (die Daten werden beispielsweise einmalig oder in sequentiell aufeinanderfolgenden Phasen erhoben, Ehlers 2005). Diese Erhebungen können auch über einen langen Zeitraum stattfinden; beispielsweise können Kommentare und Diskussionen über Wochen oder sogar Monate auf Blogs oder Websites verfolgt werden.

Doch warum sollte eine Gruppendiskussion überhaupt online geführt werden? Dammer und Szymkowiak (2008) sehen die Vorteile einer Online-Gruppendiskussion primär kostenbezogen: Sie ist günstiger als die Offline-Variante, da weder jemand anreisen muss, noch Raumbereitstellungen notwendig sind. Somit ist sie zeitlich wesentlich flexibler, die Überbrückung örtlicher Differenzen spielt keine Rolle. Auch Erdogan (2001) betrachtet die Online-Gruppendiskussion als neue, eigenständige Methode. Allgemein herrscht hingegen Uneinigkeit, ob die Online-Gruppendiskussion etwas Neues, Innovatives ist oder nur eine Variante der Face-to-Face-Gruppendiskussion über das Medium Internet (Lamnek 2005; Zerr 2003). Erdogan (2001) hält die online geführte Diskussion prädestiniert für die Beleuchtung individueller, kontroverser Meinungen und Einstellungen und sogar besser geeignet dafür als die Offline-Variante. Aufgrund des nicht zwingend notwendigen Konsenses lässt eine Online-Gruppendiskussion ihrer Meinung nach größere Meinungsvielfalt zu.

Im Gegensatz zu einer vom Moderator oder der Moderatorin begleiteten und initiierten Offline-Diskussion, bei der die TeilnehmerInnen aufeinander Bezug nehmen und sich gemeinsam an einem Thema abarbeiten, dominiert bei der Online-Gruppendiskussion die Gleichzeitigkeit des Antwortens auf eine Frage des Moderators bzw. der Moderatorin. Eine gegenseitige Bezugnahme der TeilnehmerInnen untereinander bleibt anfänglich aus, weshalb Erdogan (2001) die Online-Gruppendiskussion eher mit mehreren parallel geführten Einzelinterviews vergleicht. Ihrer Auffassung nach ist der Moderator bzw. die Moderatorin einer Online-Gruppendiskussion nicht in der Lage, die Gruppe als kollektives Gesamtgefüge anzusprechen – jeder einzelne Teilnehmer, jede einzelne Teilnehmerin bezieht die Ansprache auf sich selbst und tendiert daher stärker zu persönlichen, individuellen Reaktionen

als zu einem Gruppenkonsens. Erst im Anschluss an diese Individualreaktion greifen die TeilnehmerInnen bestimmte Aspekte der anderen Beiträge auf und beginnen Paralleldiskussionen untereinander. Bei einer neuen Frage des Moderators oder der Moderatorin wird die Paralleldiskussion unterbrochen und die Teilnehmer wenden sich dieser Frage zu. Die Moderation rückt online eher in den Hintergrund, die Diskussion läuft weitestgehend eigenständig, was dazu führen kann, dass sich die Richtung der Diskussion verändert und der eigentliche Fokus verschoben wird. Erdogan (2001) sieht die Funktion der Moderation als Diskussionsleitung untergraben. Es fällt leicht, physisch nicht präsente Moderatoren zu ignorieren. Aus dieser fehlenden physischen Präsenz der Moderation, aber auch der aller Diskussionsteilnehmer, resultiert eine Verringerung des sozialen Gruppendrucks für den Einzelnen, womit Erdogan den kontroverseren Verlauf von Online-Gruppendiskussionen begründet. Online-TeilnehmerInnen forcieren ihren eigenen Standpunkt und sind weniger kompromissbereit, was die Diskussion individualisiert. Jedoch ermöglicht die physische Abwesenheit auch, dass sich zum einen die TeilnehmerInnen ohne Aufwärmphase von Anfang an aktiv an der Diskussion beteiligen, zum anderen sich seltener Schweiger und Vielredner herauskristallisieren und die Beiträge homogener verteilt sind. Die Anzahl der Beiträge ist insgesamt im Vergleich zur Offline-Gruppendiskussion höher, wobei es für die TeilnehmerInnen online aber unproblematisch ist, zeitgleich zu antworten.

Nachteile der Online-Gruppendiskussion

Bestimmte Eigenschaften von Online-Gruppendiskussionen können mit Nachteilen verbunden sein: Zum einen sind die jeweiligen Beiträge sehr kurz, man gewinnt zwar einen Eindruck der Meinungen, jedoch werden diese nicht weiter ausgeführt. Über weitere potentiell interessante Aspekte – vor allem für eine qualitative Diskussionsauswertung – können anhand des Materials oft keine Rückschlüsse gezogen werden. Es entsteht keine Gruppenatmosphäre, die Beiträge werden der Reihe nach mit individuellen Statements abgearbeitet. In Online-Diskussionen kommen selten persönliche Erfahrungen zur Sprache, Hintergründe und Beispiele bleiben unbeleuchtet (Erdogan 2001). Es werden eher kontextarme Bruchstücke preisgegeben.

Zum anderen ist die Datengenerierung online mit höherer Anonymität verbunden – Befragte haben die Möglichkeit, ihre Identität zu verbergen. Das mag als Vorteil angesehen werden,¹ bietet jedoch wiederum Spielraum für Missbrauch. Es besteht stets eine Unklarheit, wer tatsächlich an der Diskussion teilnimmt. Auch wenn die TeilnehmerInnen anhand von sozialstatistischen Daten präzise ausgewählt wurden, bleibt unsicher, ob diese Personen auch selbst am Computer sitzen. Dennoch wird die Anonymität selten im Hinblick auf den Kommunikationsstil ausgenutzt – die *Netikette* wird weitgehend eingehalten (Dammer, Szymkowiak 2008: 164).

Die Online-Gruppendiskussion birgt auch methodische Probleme: Die Beiträge erfolgen teilweise stark zeitverzögert, zum Beispiel durch einen langsamen Internetzugang. So wird der Ablauf der Diskussion gestört und Beiträge geraten durcheinander, was letztendlich zu Missverständnissen führen kann. Das Hin- und Herspringen der schriftlichen Beiträge zwischen den einzelnen Themenblöcken macht die Diskussion schwer nachvollziehbar. Ebenso sorgt der Telegrammstil, der genutzt wird, um sich möglichst rasch an der Diskussion zu beteiligen, für Missverständnisse. So werden teilweise unbekannte Abkürzungen verwendet, die Postings extrem kurz gehalten, oder der Text ist mit einer Reihe von Tippfehlern durchzogen, sodass er unverständlich oder zumindest schwer nachvollziehbar wird.

Wie bereits oben erwähnt, fehlen in einer Online-Gruppendiskussion die Kontextinformationen der einzelnen Beiträge und die gesamten szenischen Eindrücke. Während offline das Protokollieren einen wichtigen Stellenwert einnimmt, steckt der gesamte Inhalt der Online-Gruppendiskussion im Chatprotokoll. Das kann zum einen selbstverständlich positiv gesehen werden, da Aufzeichnungen und Transkriptionen überflüssig sind, jedoch fehlt eine Reihe wichtiger Informationen. Offline wird jedes noch so kleine Detail der Gesprächssituation notiert: Störungen im Diskussionsverlauf, Mimik und Gestik der Teilnehmenden werden bei der Interpretation der Daten beziehungsweise dem Verstehen der Gruppendynamik berücksichtigt. Bei der Online-Gruppendiskussion fällt hingegen ein großer Teil dieser Details weg, denn weder Gestik und Mimik noch mögliche Störungen im Umfeld der TeilnehmerInnen lassen sich protokollieren, da der Moderator bzw. die Moderatorin in der Regel darüber keine Kenntnis erhält. Es stellt sich die Frage, welche Auswirkungen diese fehlenden kommunikativen Elemente nach sich ziehen, zumal sie gerade für die qualitative Sozialforschung einen großen Stellenwert haben. Emoticons können Gestik, Mimik und Betonung

1 Diese Anonymität eignet sich gut für eine Diskussion von brisanten Themen.

nicht ausreichend kompensieren. Allerdings können das Fehlen nonverbaler Kommunikationselemente und die physische Abwesenheit auch als Vorteile gesehen werden, da TeilnehmerInnen und Moderatoren bzw. Moderatorinnen ihre Mimik und Gestik nicht kontrollieren müssen und physische Merkmale keine Rolle spielen. Würde die Online-Gruppendiskussion hingegen als Videochat umgesetzt werden, könnte diese vermutlich eher mit einer offline geführten Gruppendiskussion vergleichbare Daten hervorbringen. Letztendlich muss eine online geführte Gruppendiskussion gegebenenfalls wieder offline ausgewertet werden.

Erdogan (2001) weist zudem auf Probleme bei der Rekrutierung der TeilnehmerInnen von Online-Diskussionen hin, da diese eine höhere Drop-out-Rate haben als TeilnehmerInnen offline geführter Gruppendiskussionen. Um die Ausfallquote gering zu halten und dem *theoretical sampling* als Auswahlverfahren gerecht zu werden, ist eine höhere Anzahl von rekrutierten Personen erforderlich.

Ein weiterer, nicht zu vernachlässigender Nachteil ist, dass nicht jeder über einen (ausreichend schnellen) Internet-Zugang oder das entsprechend notwendige technische Equipment verfügt, sodass von vornherein Personen ausgeschlossen sind. Ein fehlender Internet-Zugang muss nicht unbedingt das Hemmnis sein, manche Internetnutzer verfügen schlichtweg nicht über genügend Technikaffinität, um an einer onlinegeführten Gruppendiskussion teilzunehmen. Das Potential für neue Formen der Verzerrung des Samples muss demnach bedacht werden.

Forschungspraktische Besonderheiten

Im Hinblick auf eine optimale Zusammensetzung gelten für Online-Diskussionsgruppen die gleichen Aspekte wie für die Offline-Variante. Bezogen auf die Online- und Technikaffinität sowie den Umgang mit dem Internet kann eine homogene Gruppenzusammensetzung ausführlichere Antworten zu Tage fördern (Epple, Hahn 2003). Auch bei heterogenen Gruppen gibt es selten Kommunikationsprobleme, jedoch kann mangelnde Vertrautheit mit dem Internet zu Zurückhaltung der entsprechenden TeilnehmerInnen führen. Technikaffine Personen übernehmen eher die Meinungsführerschaft, unabhängig von ihrem Wissen über die diskutierten Aspekte (Bös-

henz 1998). Grundlegende Internetvertrautheit und Technikaffinität schaffen eine ausgewogene Beteiligung der TeilnehmerInnen und generieren am ehesten eine alltägliche Gesprächssituation. Wie bei Offline-Gruppendiskussionen muss online berücksichtigt werden, dass die Ergebnisse schon bei leicht veränderter Zusammensetzung der Gruppe völlig anders aussehen können. Insofern ist es relevant, die Zusammensetzung genau abzubilden, beispielsweise wie die TeilnehmerInnen zueinander stehen, wie sie miteinander interagieren und wie vertraut sie mit dem Internet oder der Technik sind. Diese Informationen sind wichtig für die Nachvollziehbarkeit der Ergebnisse und der Gruppeninteraktion im Rahmen der Datenauswertung.

Nach Lamnek (2005) werden für Online- wie Offline-Diskussionen ähnlich große Gruppen empfohlen. Offline schwanken die Zahlen zwischen sechs bis zehn TeilnehmerInnen (Mangold 1973), mehr als sieben aber weniger als siebzehn (Pollock 1955) und neun bis zwölf (Lamnek 2005). Amerikanische Forscher bevorzugen für eine Offline-Gruppendiskussion drei bis fünf TeilnehmerInnen – eine Zahl, die sich unseres Erachtens auch online gut realisieren lässt. Schäffer (2006: 122) benennt aufgrund von Erfahrungswerten die ideale Teilnehmerzahl einer Online-Gruppendiskussion mit drei bis zehn Personen. Schon aus forschungspraktischen Gründen rät er von größeren Gruppen ab, da die Zuordnung der Beiträge zu den einzelnen Personen erheblich erschwert wird. Zudem ist die Nachvollziehbarkeit der Diskussion schwieriger, da aufgrund der benötigten Zeit zur Eingabe die Beiträge sehr vermischt werden. Und schließlich besteht die Gefahr, dass sich Untergruppen und Parallel-Diskussionen bilden. Erdogan (2001) empfiehlt eine Online-Zusammensetzung von sechs bis sieben Personen.

Zur Anzahl der Gruppendiskussionen selbst gibt Lamnek (2005) die Empfehlung, mehr als eine zu realisieren, um jeweilige Gruppenspezifika zu erkennen und herauszuarbeiten. Insgesamt ergibt sich die Anzahl jedoch durch den Forschungsgegenstand und die bisher geführten Gruppendiskussionen – je nachdem, ob eine theoretische Sättigung² erreicht wurde oder eben noch nicht. Lamnek (2005) geht davon aus, dass in der Regel zwei bis fünf Gruppendiskussionen ausreichen, um die Forschungsziele zu erreichen. Je homogener ein Forschungsfeld ist, desto geringer die Anzahl der für die Forschungsziele benötigten Gruppendiskussionen.

Hinsichtlich der Gruppenzusammensetzung gibt es in der gängigen Forschungsliteratur keine eindeutigen Empfehlungen, welche Zusammensetzung

2 Die Bezeichnung theoretische Sättigung wird hier im gängigen Verständnis der *Grounded Theory* verwendet.

forschungspraktisch vorteilhafter ist. Es besteht die Möglichkeit, Ad-hoc- oder Realgruppen zu rekrutieren, wobei Schäfer (2006) die Diskussion mit Realgruppen, also mit untereinander persönlich bekannten Personen, als ergiebiger und intensiver einschätzt als eine Diskussion mit Personen, die allein zum Zweck der Gruppendiskussion zusammentreffen. Allerdings ist in Realgruppen die Gefahr von Sanktionen höher, was die Offenheit einer Diskussion einschränken kann (Lamnek 2005). Schäfer (2006) weist darauf hin, dass TeilnehmerInnen in unbekanntem Gruppengefügen in der Regel versuchen, sich in der Anfangsphase vorsichtig einander anzunähern und die Standpunkte der anderen zu identifizieren. Das kann die Diskussion zeitlich in die Länge ziehen oder die Ergebnisse mindern. Allerdings bleibt hier zu prüfen, ob bei einer Online-Diskussion diese *Aufwärmphase* nicht dadurch ausgeglichen wird, dass die Anonymität der Online-Variante eine anfängliche Zurückhaltung mindert. Hinsichtlich der Moderation gestaltet sich die von Realgruppen schwieriger als die von einander fremden Teilnehmern. Anstelle von Realgruppen sind nach Schäfer (2006) jedoch auch Zusammensetzungen aus Personen mit dem gleichen Sozialisationshintergrund oder anderen Gemeinsamkeiten denkbar. Eine solche Gruppenzusammensetzung ist dann im Hinblick auf die Merkmale, die von Interesse sind, automatisch eher homogen. Realgruppen sind in Bezug auf Position und Status in der Regel heterogener, da die einzelnen Gruppenmitglieder oft unterschiedliche Positionen im Sozialgefüge einnehmen, wie beispielsweise innerhalb einer Familie oder einer Firmenbelegschaft (Lamnek 2005). Ad-hoc-Gruppen lassen sich frei nach den Ansprüchen des Forschers und mit einer maximalen Variation, also sehr heterogen, zusammensetzen.

Ein Anwendungsbeispiel aus der Praxis

Im Rahmen des von uns durchgeführten Forschungsprojektes zum (Online-) Übertragungsangebot der Olympischen Sommerspiele 2012 haben wir, neben einer Reihe von teilnarrativen Leitfadeninterviews sowie der Erhebung von themenbezogenen Postings auf Facebook und Tweets auf Twitter, auch sechs Gruppendiskussionen durchgeführt. Dabei sind drei der Diskussionen über die Chatfunktion von Skype und drei weitere offline, das heißt Face-to-Face abgehalten worden. Die Teilnehmerzahl lag in allen Fällen bei vier Personen. So lassen sich nun Erfahrungen bezüglich der Gesprächsverläufe,

Aktivitäten der TeilnehmerInnen und weiterer Besonderheiten, wie auch im Hinblick auf die *Analysefähigkeit* des zustande gekommenen Materials differenziert darstellen.

In der Forschungsperspektive der Cultural Studies sind insbesondere die Kontextbedingungen mitentscheidend, die beispielsweise Rezeptionssituationen rahmen und damit gleichsam konstitutiv für die Untersuchung sind, sofern es um die Bedeutungskonstruktion (eines Medientextes) durch Akteure geht (Krotz 2001; Winter 2010). Eine solche Perspektive kann sich die Reflexion der eigenen Forschungspraxis durchaus zu eigen machen, und folglich das (interaktive³) Zustandekommen des mediatisierten Untersuchungssettings ebenso in die Betrachtung einbeziehen wie die Kontextbedingungen in der Erhebungssituation selbst. Ein solcher Versuch soll hier exemplarisch unternommen werden.

Wir knüpfen an das für sprachlich-kommunikative Phänomene sensibilisierte *Texthermeneutische Basisverfahren* der Auswertung nach Kruse (2014) sowie Helfferich und Kruse (2007) an und werden entlang der verschiedenen Aufmerksamkeitsebenen der Auswertung: Semantik, Pragmatik und Interaktion einen Blick auf die rekonstruierende Auswertbarkeit von schriftbasiertem Online-Material werfen. Hervorgehoben wird dabei die Ebene der Interaktion, deren Aushandlungsnotwendigkeit in Anlehnung an Goffman (1991) kurz zu illustrieren ist.

Wie bereits gezeigt, ist es in der gesamten Forschungsliteratur üblich, von Online-Gruppendiskussionen zu sprechen. Für diese wird darüber hinaus noch eine Reihe von Begrifflichkeiten synonym verwendet: Online-Focus-Groups, Web-Groups, Cyber Groups, E-Groups, Virtual Groups, E-Mail-Groups oder Chat-Groups sind nach Lamnek (2005) die gängigsten Bezeichnungen, zum Teil mit sehr unterschiedlichem Fokus. In der Forschungspraxis stießen wir bei der Verwendung der Bezeichnung Online-Gruppendiskussion auf ein erhebliches Maß an Irritation seitens der Beforschten. In mehreren Fällen wurde davon ausgegangen, dass nach dem Zusammenfinden im Gruppenchat in die Telefonie-Funktion von Skype gewechselt würde. Dies war von uns jedoch nicht beabsichtigt, weswegen wir im Folgenden bei der Bezeichnung des Unterfangens präziser von einer Chat-Gruppendiskussion sprechen wollen, und vorschlagen diese Differenzierung im Weiteren in der Forschungslandschaft zu berücksichtigen.

3 Hiermit sind Aushandlungsprozesse sowohl zwischen Beforschten als auch zwischen Forschenden und Beforschten angesprochen, sowie die Bedeutung der Medientechnologie, die bei der Datenerhebung bzw. Datenproduktion eingesetzt wird.

Reflektion und Einordnung der Besonderheiten bei Chat-Gruppendiskussionen

Bei beiden Varianten, der Chat-Gruppendiskussion und der Face-to-Face-Diskussion, haben wir jeweils ein Ad-hoc- und ein Realgruppen-Sample integriert. In der Forschungsliteratur wird, wie oben bereits erläutert, im Zusammenhang mit Gruppendiskussionen häufig darauf verwiesen, dass es für die Qualität und den Gesprächsverlauf nicht unerheblich ist, ob sich Bekannte miteinander unterhalten. Wir können uns diesen Beurteilungen mit unseren Erfahrungen nur bedingt anschließen. Vor allem die Chat-Gruppendiskussionen einander fremder Personen waren thematisch konzentrierter, ernsthafter und durch weniger Ablenkungen gekennzeichnet, als dies bei der Realgruppe der Fall war.

Grundsätzlich bemerkenswert ist, dass in unseren Fällen der Online-Erhebung die DiskutantInnen von zuhause aus am heimischen Gerät an der Chat-Gruppendiskussion teilnahmen, wie es sozusagen mit einem Aspekt des Medien-Alltags zu tun haben (Röser 2007). Damit gehen gewisse Umstände einher, die hier kurz aufgegriffen werden sollen: Es ist folglich eine eingeschränkte Kontrolle seitens der Forschenden über parallele Aktivitäten zu konstatieren, die während und begleitend zu der laufenden Diskussion stattfinden, jedoch schwerlich zu unterbinden sind.⁴ Als Vorteil solcher möglichen »Störungen« betrachten wir, dass sie durch den Aspekt der gewohnten Interaktionssituation konstitutiv für solche Online-Kommunikation sind (was wir weiter unten kurz zeigen) und zum Teil Aufschluss darüber geben können, wie eine übliche chatbasierte Kommunikationssituation unter Freunden in anderen Zusammenhängen aussehen mag. Über den Einbezug der ergänzend geführten Leitfadeninterviews mit den einzelnen Diskussionsteilnehmern konnten wir routinierte Alltagspraktiken im Umgang mit dem Online-Chat identifizieren.

So betrachtet stellt eine Chat-Gruppendiskussion – im häuslichen Alltagskontext der Akteure durchgeführt – eine besondere Form dar, was das Spannungsfeld von Natürlichkeit im Verhältnis zur Künstlichkeit einer Erhebungssituation anbelangt. Es scheint als existierten Momente in einem solchen Setting, die diese Erhebungsvariante näher an die teilnehmende Beobachtung heranbrächten. Wie weiter oben bereits geschildert, haben wir

4 Zwar wird es bei keiner Diskussionsform eine absolute Kontrolle über parallele Aktivitäten geben können, jedoch ist die Motivation zu parallelen Aktivitäten bei online geführten Diskussionen offenbar erhöht.

den Eindruck gewinnen können, dass die denkbare Verzerrung gemindert und eher auf die thematische Strukturierung der Diskussion reduziert wird, wenn der Moderator präsent ist (vgl. Erdogan 2001). Selbstredend ist diese *Annäherung* an die bei teilnehmenden Beobachtungen angestrebte Natürlichkeit nicht überzustrapazieren. Der Begriff der Künstlichkeit ist jedoch genauer zu differenzieren. So macht es für das Fremdheitsgefühl der Beforschten einen graduellen Unterschied, ob es sich um eine Erhebungssituation in einem fremden Büro mit Unbekannten handelt, oder sich die Person am heimischen Computer befindet, während sie mit Freunden über ein bekanntes Chat-Programm unter Anleitung des Moderators kommuniziert.

Auch bezüglich der stattfindenden Technikaneignung lassen sich Aspekte beobachten, die unseres Erachtens davon beeinflusst werden, ob die Chat-Gruppendifkussion innerhalb einer Realgruppe oder einer Ad-hoc-Gruppe erfolgt. Die Vertrautheit unter den DiskussionsteilnehmerInnen prägt gruppenspezifische Muster im Hinblick auf die Aneignung und den Umgang mit der Technik, wie das folgende Beispiel einer in die Diskussion thematisch integrierten Websuche illustriert:

[...]

[21:21:51] Person A2: Gab es synchronschwimmen dieses Jahr überhaupt?

[21:22:41] Person B2: naja rausgefallen aus den sportarten ist bisher noch nie was ausser baseball/softball

[21:22:43] Person C2: musst du mal beim zdf gucken. ich hab gehört die haben ne gute seite :P

[21:22:55] Person A2: Google mal. aber das mag ich. Synchronspringen sah ich nur im Bericht. Abgelooost, weil zu einfache combo. Tony hawk retro style.

[21:23:21] Person A2: Ich sitz hier am Smartphone, ich Google nichts.

[21:23:31] Person A2: Bin froh, wenn ich hinterher komme

[21:23:54] Person A2: Person B2 und Lacrosse!

[21:23:54] Person C2: hab nachgeguckt. ja, es gibt auch dieses jahr synchronschwimmen

[...]

Die Technikbasiertheit der Kommunikation vermag es, hier eine weitere selbstreferentielle Qualität in die verhandelte Situation einzubringen, und zwar in dem Sinne, dass die Teilnahme einer Person an der Diskussion wiederholt Gegenstand in der Diskussion ist. Die vergleichsweise auffällig verzögerten Antworten einer Teilnehmerin, die aus der Benutzung eines Smartphones resultieren, welches sich zum Zeitpunkt der Erhebung nicht im W-

LAN befindet, sorgen für Irritationen. Der gleiche Hinweis ist auch die Begründung dafür, dass die Person nicht noch *googlen* möchte.

Darüber hinaus beobachten wir nicht nur Abschweifungen, die aus dem technisierten oder inhaltlichen Kontext der Diskussionssituation herrühren, sondern auch externe, unmittelbarer mit dem sozialen Aspekt des häuslichen Alltagskontextes zusammenhängende Faktoren, wie die folgende, kurze Ausschnitt zeigt.

[...]

[20:43:36] Person B1: mom ei mir klingelt es geraee bin gleich wieder da

[20:43:58] Person A1: bestimmt freunde, die mit dir olympia gucken wollen :)

[20:44:07] Moderator: bestimmt!

[20:44:10] Person D1: hihi

[20:44:22] Person C1: oh, ich werde gerade auch gerufen, bin also auch kurz weg

[20:44:30] Person D1: was ist denn hier los?!

[20:44:33] Person A1: :D

[20:44:37] Person C1: die Illuminati! :D

[20:44:49] Person A1: wurdest du nachnominiert?

[20:44:54] Person B1: wieder da

[20:45:53] Person B1: hehe ne nur der hund der falschen alarm geschlagen hat, weil sie spühlmaschine ausgegangen ist – un ich dachte schon ich hätte die klingel wieder überhört...

[...]

Kurzzeitig hatten zwei der vier DiskutantInnen die Diskussionssituation verlassen. Dadurch, dass wir es hier eben nicht mit einer sterilen, aus den weitergehenden sozialen Kontexten künstlich herausgelösten Erhebungssituation zu tun hatten, zeigt sich die Herausforderung, bei einer synchronen Diskussion auch die Synchronität in der Teilnahme zu gewährleisten. Die vorübergehende Aufkündigung der als Erhebungssetting definierten Situation erscheint als zumutbar, und zieht sogleich die Nachahmung durch eine weitere Person nach sich, die sich dann auch von der implizit getroffenen Übereinkunft der Situationsdefinition löst. Dies bleibt nicht kommentarlos, wie die nachfolgende Aussage *Was ist denn hier los?!* zeigt, die im Sinne einer gewissen Entrüstung der Zurückgelassenen verstanden werden kann. Geantwortet wird dann jedoch lediglich ironisch, eine lapidar formulierte Reaktion auf den versuchsweise aufgebauten sozialen Druck. Ein solches Verhalten ist vermutlich in einer Face-to-Face-Diskussion unmöglich, da soziale

Erwartungshaltungen in der physischen Gegenwart anderer unmittelbarer verspürt und auch leichte Sanktionen wie ein strafender Blick drohen würden (Goffman 1991). Solche subtilen Mittel stehen offensichtlich nicht zur Verfügung, und eine Unterbrechung ist in einer Interaktionssituation, die ohnehin nicht von einem Sprachfluss, sondern von einem Schreibfluss gekennzeichnet ist, etwas Anderes. Lesen und Schreiben sind im Unterschied zu Sprechen und Hören immer an Verzögerungen gebunden.

Auffällig ist zudem, dass diese temporäre Aufkündigung der Erhebungssituation in der Ad-hoc-Gruppe passierte. Bei der Gruppendiskussion mit untereinander befreundeten TeilnehmerInnen führten verzögerte Antworten hingegen regelmäßig zu auffordernden oder neckenden Kommentaren, wie *sie ist eingeschlafen*, was eine höhere Verbindlichkeit in den reziproken sozialen Erwartungshaltungen anzeigen mag.

Wie bereits angedeutet, scheinen Chat-Gruppendiskussionen weniger anfällig für Unsicherheiten auf Seiten der Beforschten zu sein. Dies können wir an einem Evaluationsbeispiel einer Ad-hoc-Gruppe zeigen, da wir am Ende jeder Diskussion nach positiv und negativ wahrgenommenen Begleiterscheinungen fragten:

[...]

[21:49:27] Person A1: finde, dass wir eine sehr nette runde waren, obwohl ich keinen von euch kenne :)

[...]

was dann erwidert wird:

[21:49:53] Person B1: @Person A: ganz meine meinung wir sind ziemlich schnell warm miteinander geworden

[21:50:01] Person C1: das stimmt, das war toll :)

[...]

Gleichwohl ließen sich auch in der Literatur diskutierte Hindernisse identifizieren. So sind Missverständnisse nicht nur für die Auswertung ein Problem, sondern bereits während der Erhebung selbst virulent:

[...]

[22:43:21] Person D2: fragen waren ok aber manchmal etwas verwirrend fand ich.

[22:43:44] Person A2: Skype und call graph und dann telefonkonferenz. Muss man halt ordentlich moderieren. Damit jedee zu wort kommt.

[22:43:47] Person D2: wir machen nen stammtisch, nehmen das auf video auf und stellens auf youtube. toms olympia studio quasi

[22:43:48] Person C2: Ja, ich wusste bei der Frage zum Sender-Angebot »Allgemein« am Anfang nicht, ob wir jetzt schon über Streams reden oder nicht

[22:43:51] Moderator: @ Person D2: inwiefern

[22:44:18] Person D2: naja ich hab manchmal erst als ich die ersten antworten gelesen hab verstanden worauf die frage genau zielte..

[...]

Hier wird von einem Teilnehmer ein interessanter Punkt angesprochen, der auf die Herstellung eines gemeinsamen Verständnisses jener Fragen in der Gruppe zielt. Die Gruppe vollzieht quasi einen interpretativen Aushandlungsprozess. Es wird versucht, Intersubjektivität als Grundlage für eine erfolgreiche Kommunikation herzustellen. Es gab jedoch auch Chat-Gruppendiskussionen, in denen diese Aushandlungsprozesse nicht erfolgten: Dort antworteten die einzelnen TeilnehmerInnen zunächst individual-zentriert und erst in einem weiteren Schritt wurden die Aussagen in Zusammenhang mit den Äußerungen der anderen gebracht. Dennoch ist offenkundig, dass beide Momente – Individual- und Gruppenverständnisse – in den Diskussionen eine Rolle spielen und gleichermaßen in der Auswertung berücksichtigt werden können/sollten.

Des Weiteren zeigt sich, abgesehen davon, dass unter FreundInnen im Chat auch gerne mal etwas »herumgeblödelte« oder Nonsense getextet wird, wieder die Kürze der einzelnen Beiträge. Der Moderator oder die Moderatorin einer Chat-Gruppendiskussion steht insbesondere dann vor der Herausforderung, möglichst für Ausführungen zu sorgen, die über Schlagworte hinausgehen, wenn der Text nicht bloß qualitativ-inhaltsanalytisch, sondern rekonstruktiv ausgewertet werden soll. Denn für eine belastbare Validierung ist es notwendig, die Interpretationen mit weiteren Textstellen im Hinblick auf deren Konsistenz zu konfrontieren. Für das Erkennen von Mustern der Versprachlichung, die über Positioning- oder Agency-Analysen herausgearbeitet werden können, ist dies ein Problem. Die Muster zeigen sich erst bei einer weiteren Abstraktion und Bündelung der Beobachtungen, wobei diese Vorgänge bei sehr kurzen Beiträgen nicht immer systematisch zu realisieren sind.

Um inhaltlich fundierte und umfassender auszuwertende Ergebnisse zu erzielen, hatten wir uns von vornherein dafür entschieden, die TeilnehmerInnenzahl bei den Chat-Gruppendiskussionen auf vier Personen zu begrenzen. In größeren Gruppen kann es, wie bereits erwähnt, sehr viele Äußerungen geben, deren Bezug untereinander aufgrund der Verzögerung im Modus des Schreibens und Lesens zum einen sehr unübersichtlich wird. Zum anderen

ist in geringerem Maße eine aufeinander aufbauende, thematische Behandlung möglich. Das Problem der Fokussierung wird schon bei einer Gruppengröße von vier Personen von den Beforschten registriert. Es fiel ihnen schwer, parallel zum Schreiben über das von anderen Geschriebene auf dem Laufenden zu bleiben, ohne den eigenen Beitrag darüber zu vergessen. Diese Situation würde sich mit mehr TeilnehmerInnen noch verschärfen und die Steuerungsmöglichkeiten in der Moderation einschränken.

Fazit

Mit der mediatisierten Erhebungssituation einer Chat-Gruppendiskussion gehen spezifische Bedingungen einher, die sich zu Vor- und Nachteilen für das Erkenntnisinteresse entwickeln können. Von daher ist – wie in jedem anderen Fall der Erhebungsmethodenwahl – genau zu überlegen und zu prüfen, inwiefern sich die Wahl sinnvoll begründen lässt, und wie die mit der gewählten Methode einhergehenden Bedingungen die Qualität der Untersuchung verbessern können. Bei der Beforschung des (Online-)Übertragungsangebots der Olympischen Sommerspiele 2012 stand neben der Rekonstruktion des Medienhandelns der Akteure insbesondere ein Vergleich unterschiedlich gewonnener Online- und Offline-Daten im Mittelpunkt unseres Erkenntnisinteresses.

Die technische Strukturierung des Kommunikationsverlaufs wirkt sich auf das Zustandekommen des Textkorpus aus, sodass sich die Frage stellt, ob eine Chat-Gruppendiskussion am besten dazu geeignet ist, Orientierungsmuster von Gruppen zu erfassen und zu analysieren. In jedem Fall können wir uns Erdogans (2001) Feststellung anschließen, dass bei Chat-Gruppendiskussionen vermehrt Individualreaktionen statt Gruppenreaktionen zu konstatieren sind. Dies lässt sich auf den in Chat-Gruppendiskussionen beobachteten, und in der Fachliteratur bestätigten, anders gearteten sozialen Druck zurückführen, der sich in der physisch entkoppelten und technologisch wieder zusammengeführten Gruppe bemerkbar macht. In den Realgruppen fielen vor allem die aufkommenden Paralleldiskussionen auf, die zu Erkenntnisgewinn bezüglich der in diesen Gruppen vorherrschenden Verwendungsweise eines Gruppenchats führten.

Empfehlungen für Gruppen mit mehr als zwölf TeilnehmerInnen, die in manchen Quellen genannt werden, können wir kaum nachvollziehen. Schon bei vier Personen plus Moderation stellten wir ein relativ großes Potential für Missverständnisse, Verzögerungen und Überlappungen im Antwortverhalten fest. Je nach Erkenntnisinteresse mögen auch größere Gruppen sinnvoll sein, sofern es zum Beispiel um die Vielfalt in Meinungsäußerungen ohne Rückwirkungen auf die Beiträge untereinander geht. Insgesamt scheinen Chat-Gruppendiskussionen allerdings in geringerem Maße für eine rekonstruktive Analyse zugänglich, was schlicht an dem Umfang der einzelnen Beiträge liegt. Dennoch kann auch diese Form der Datenerhebung interessante Erkenntnisse hervorbringen, sodass sie als beachtenswerte Erhebungsmethode innerhalb der empirischen Forschung wahrgenommen werden sollte.

Literatur

- Bohnsack, R. 2004: Gruppendiskussion. In U. Flick, E. v. Kardorff, I. Steinke (Hg.), *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt-Taschenbuch-Verlag, 369–384.
- Böshenz, J. 1998: *Möglichkeiten und Grenzen der Online-Marktforschung. Konzeptionelle Grundlagen und empirische Erkenntnisse*. München: FGM-Verlag.
- Dammer, I., Szymkowiak, F. 2008: *Die Gruppendiskussion in der Marktforschung*. 2. Auflage, Köln: Rheingold-Verlag.
- Ehlers, U.-D. 2005: Qualitative Onlinebefragung. In L. Mikos, C. Wegener (Hg.), *Qualitative Medienforschung. Ein Handbuch*. Konstanz: UVK, 279–290.
- Epple, M., Hahn, G. 2003: Dialog im virtuellen Raum – Die Online-Focusgroup in der Praxis der Marktforschung. In A. Theobald, M. Dreyer, T. Starsetzki (Hg.), *Online-Marktforschung. Theoretische Grundlagen und praktische Erfahrungen*. Wiesbaden: Gabler, 297–307.
- Erdogan, G. 2001: Die Gruppendiskussion als qualitative Datenerhebung im Internet. Ein Online-Offline-Vergleich. *kommunikation@gesellschaft*, 2. Jg., 1–14.
- Goffman, E. 1991: *Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Görts, T. 2003: Gruppendiskussionen – Ein Vergleich von Online- und Offline-Focus-Groups. In A. Theobald, M. Dreyer, T. Starsetzki (Hg.), *Online-Marktforschung. Theoretische Grundlagen und praktische Erfahrungen*. Wiesbaden: Gabler, 147–164.

- Helffferich, C., Kruse, J. 2007: Hermeneutisches Fremdverstehen als eine sensibili-sierende Praxeologie für sozialarbeiterische Beratungskontexte. Oder: Vom »professionellen Blick« zum »hermeneutischen Ohr«. In I. Miethe, W. Fischer, C. Giebeler, M. Goblirsch, G. Riemann (Hg.), *Rekonstruktion und Intervention. Interdisziplinäre Beiträge zur rekonstruktiven Sozialarbeitsforschung*. Leverkusen: Barbara Budrich, 175–188.
- Krotz, F. 2001: *Die Mediatisierung kommunikativen Handelns. Der Wandel von Alltag und sozialen Beziehungen, Kultur und Gesellschaft durch die Medien*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Kruse, J. 2014: *Qualitative Interviewforschung. Ein integrativer Ansatz*. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- Lamnek, S. 2005: *Gruppendiskussion. Theorie und Praxis*. 2. Aufl. Weinheim, Basel: Beltz.
- Mangold, W. 1960: *Gegenstand und Methode des Gruppendiskussionsverfahrens: Aus der Arbeit des Instituts für Sozialforschung*. Frankfurt am Main: EVA.
- Mangold, W. 1973: *Gruppendiskussion*. In R. König (Hg.), *Handbuch der empirischen Sozialforschung. Grundlegende Methoden und Techniken der empirischen Sozialforschung*. Stuttgart: Enke, 228–259.
- Nießen, M. 1976: *Das Gruppendiskussionsverfahren als Evaluationsmethode: theoretische und praktische Überlegungen auf der Grundlage des interpretativen Paradigmas*. Universität Trier: Dissertation.
- Pollock, F. 1955: *Gruppenexperiment: Ein Studienbericht*. Frankfurt am Main: EVA.
- Röser, J. 2007: *Einleitung. Zu diesem Buch*. In J. Röser (Hg.), *MedienAlltag. Domestizierungprozesse alter und neuer Medien*. Wiesbaden: VS, 7–15.
- Schäffer, B. 2006: *Gruppendiskussion*. In R. Ayaß, J. Bergmann (Hg.), *Qualitative Methoden der Medienforschung*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt, 115–145.
- Schirmer, D., Blinkert, B. 2009: *Empirische Methoden der Sozialforschung. Grundlagen und Techniken*. Paderborn: Fink.
- Winter, R. 2010: *Der produktive Zuschauer. Medienaneignung als kultureller und ästhetischer Prozess*. 2. Aufl. Köln: Halem.
- Wolff, S., Puchta, C. 2007: *Realitäten zur Ansicht. Die Gruppendiskussion als Ort der Datenproduktion*. Stuttgart: Lucius & Lucius.
- Zerr, K. 2003: *Online-Marktforschung – Erscheinungsformen und Nutzenpotentiale*. In A. Theobald, M. Dreyer, T. Starsetzki (Hg.), *Online-Marktforschung. Theoretische Grundlagen und praktische Erfahrungen*. Wiesbaden: Gabler, 7–26.