

Britta Rottbeck

Datenerhebung im Netz

Patrick Brauckmann (Hrsg.): Web-Monitoring. Gewinnung und Analyse von Daten über das Kommunikationsverhalten im Internet, UVK Verlagsanstalt, Konstanz 2010, 412 Seiten, 39,00 Euro.

Das Internet hat in unseren Alltag Einzug gehalten. Zum Einkaufen, Informieren, Kommentieren oder auf der Suche nach der großen Liebe – die Mehrheit der Deutschen surft durch die unendlichen Weiten des Netzes. Auch die Akteure in Politik und Wirtschaft haben diese Entwicklung erkannt. Es stellen sich dabei allerdings grundlegende Fragen im Zusammenhang mit der Kommunikation im Web: Wen erreicht man wo und mit welchen Themen? Und vor allem, wie generiert man aussagekräftiges Datenmaterial hierzu? Diese essenziellen Fragen werden in der Neuerscheinung *Web-Monitoring* von dem Herausgeber Patrick Brauckmann und seinen Mitautoren in den ver-

schiedensten Facetten aufgegriffen. Das Buch ist in die vier Abschnitte Aufgaben, Methodik, Analyse und Best Practice von Web-Monitoring unterteilt. Hierzu bieten die Autoren grundlegende und fundierte Erläuterungen zu Theorie und Technik des Web-Monitorings zumeist anhand eigener Untersuchungen oder von Fallbeispielen aus Politik und Wirtschaft. Bereits im ersten Beitrag gibt Thomas Pleil zu verstehen, dass Kommunizieren im Netz Zuhören voraussetzt, um so von Beginn an das Verständnis des Lesers dafür zu schärfen, dass nicht primär Methodik und Software, sondern vor allem der Wille zum authentischen Dialog entscheidend ist.

Interessant, weil zeitnah, sind insbesondere die Fallbeispiele aus dem Superwahljahr 2009 und die in diesem Zusammenhang aufkommenden Fragen: Hätte beispielsweise die SPD den Groll, der ihr im Zusammenhang mit der „Zensursula-Debatte“ aus dem Web entgegenschlug,

durch eine bessere Deutung der Tonalität des Themas verhindern können? Hat die CDU aufgrund ihres Web-Monitoring-Systems tatsächlich einen besseren Dialog mit den Nutzern im Wahlkampf geführt? Die bei der Lektüre aufkommenden Fragen zeigen, dass Analyse-Tools effektiv sind. Um allerdings eine effiziente Handlungsempfehlung abzuleiten, bedürfen die Daten aber einer kritischen Analyse des Menschen.

Generell lässt sich konstatieren, dass sich der Herausgeber eines relevanten Themas annimmt, das in Zukunft durch die intensive Nutzung von „Web 2.0“ und „Social-Software“-Elementen immer mehr an Bedeutung gewinnen wird. Die Autoren zeigen die verschiedenen Formen des Monitorings als Chance auf, in die Kommunikationsnischen des Netzes einzutauchen, die Entwicklung von Themenkarrieren bereits frühzeitig auf dem Radar zu haben und gegebenenfalls gezielt darauf eingehen zu können.