



netidee

PROJEKTE

Schneller Konter

Endbericht | Call 14 | Projekt ID 4589

Lizenz: CC-BY

Inhalt

1	Einleitung.....	3
2	Projektbeschreibung.....	3
3	Verlauf der Arbeitspakete.....	4
3.1	Arbeitspaket 1 - <Projektmanagement>.....	4
3.2	Arbeitspaket 2 - <Recherche und Erstellung von Gegenrede-Inhalten>.....	4
3.3	Arbeitspaket 3 - <Technische Umsetzung des Tools>.....	5
3.4	Arbeitspaket 4 - <Testphase>.....	6
4	Umsetzung Förderauflagen.....	7
5	Liste Projektendergebnisse.....	7
6	Verwertung der Projektergebnisse in der Praxis.....	7
7	Öffentlichkeitsarbeit/ Vernetzung.....	8
8	Eigene Projektwebsite.....	8
9	Geplante Aktivitäten nach netidee-Projektende.....	8
10	Anregungen für Weiterentwicklungen durch Dritte.....	9

1 Einleitung

Das ZARA-Team betreibt die Beratungsstelle #GegenHassimNetz. Aus den Erfahrungen einer Beratungsstelle wird sichtbar, wie wichtig es für direkt Betroffene, Mitlesende und eine digitale (sowie analoge) „Gesamtstimmung ist“, dass hasserfüllte Inhalte gekontert und nicht einfach unkommentiert stehen gelassen werden. Auf dieser Basis wurde ein netidee-Förderantrag verfasst und nach dessen Genehmigung im Rahmen eines netidee-Projekts ein Tool erarbeitet, das engagierten Internet User*innen einen Werkzeugkasten in die Hand gibt und ihnen eine rasche, kreative und gut sichtbare Reaktion auf Hasspostings in Sozialen Medien erleichtert.

Das Tool unterstützt Menschen, die Soziale Medien nutzen und potenziell Betroffene oder Zeug*innen von Hass im Netz sind. Es richtet sich also an jene, die das Phänomen Hass im Netz bereits wahrgenommen haben und etwas dagegen tun möchten - aber noch nicht wissen, dass sie etwas tun können und wie. Diese Gruppe ist groß und aufmerksam ($\frac{2}{3}$ der Fälle werden der Beratungsstelle von Zeug*innen gemeldet). Viele User*innen haben die Erfahrung gemacht, dass bei hitzigen, hasserfüllten Debatten ausgewogene und differenzierte Gegenrede in Sozialen Medien untergeht oder gar mit weiterem Hass beantwortet wird. Klassische Versuche der Gegenrede wirken oft langsam, bieder, unbeholfen, langweilig und uncool - alles Attribute, die im Netz zu wenig Sichtbarkeit und Effekt führen. Immer mehr Nutzer*innen ziehen sich daher ganz zurück oder mischen sich nicht mehr ein. Das schränkt die Meinungsvielfalt ein.

User*innen, die Hass im Netz erleben, können mit unserem Tool schnell, einfach, und kreativ aktiv werden: Sie können anhand bewährter, wirkungsvoller Strategien und mit ausgewählten Gegenrede-Bausteinen ihre Interventionen individuell gestalten. Das stärkt und motiviert und führt zu weniger “Silencing” im Internet. User*innen bewegen sich selbstsicherer im Internet, beteiligen sich aktiv an Debatten und gehen strategisch und zivilcouragiert gegen Hass im Netz vor. So wird freie Meinungsäußerung ermöglicht und die Meinungsvielfalt bleibt erhalten.

2 Projektbeschreibung

Durch das von ZARA und TUNNEL23 entwickelte Gegenrede-Tool (WebApp) erhalten Social Media User*innen in jedem Alter sowie Vertreter*innen von Organisationen und Initiativen, die sich gegen unterschiedliche Formen von Hass im Netz einsetzen bzw. mit potentiell Betroffenen arbeiten, Handlungswissen gegen Hass im Netz. Sie können unkompliziert und schnell Gegenrede kreieren und kreativ auf Hasspostings reagieren. Die User*innen werden gestärkt und ermutigt, Gegenrede zu üben. Über das Tool stehen wirkungsvolle Strategien zur Verfügung, die sie individuell anwenden können. So bleiben die User*innen handlungsfähig und können weiterhin im Internet mitreden.

Gegenrede wirkt aber auch auf anderen Ebenen: oft fehlt jenen Menschen, die Hass im Netz verbreiten ein Korrektiv, das ihnen aufzeigt, dass ihre Taten Konsequenzen haben - sowohl für die Betroffenen als auch für sie selbst. Unsere Erfahrung zeigt, dass viele Poster*innen ihre Kommentare löschen/ändern, wenn sie damit konfrontiert werden. Das hat positive Auswirkungen auf die Stimmung im Netz.

3 Verlauf der Arbeitspakete

3.1 Arbeitspaket 1 - <Projektmanagement>

Arbeitspaket 1 umfasste Tätigkeiten, die über die gesamte Projektlaufzeit hinweg ausgeübt wurden, wie die Koordination des Workflows und Kommunikation mit der INTERNET PRIVATSTIFTUNG AUSTRIA (IPA) sowie mit der Agentur TUNNEL23, die das Tool mit ZARA gemeinsam (technisch) umsetzte (bzw. weiterhin umsetzt).

Das ZARA Projektteam befindet sich zudem im regen Austausch mit externen Akteur*innen sowie internen und eng befreundeten Akteur*innen, insbesondere der ZARA-Beratungsstelle #GegenHassimNetz und der ZARA Training gemeinnützigen GmbH. Geplant war, den Austausch mit TUNNEL23 in Form von regelmäßigen Treffen zu gestalten, ab März mussten diese aufgrund der aktuellen Covid-19 Maßnahmen und den damit einhergehenden Ausgangsbeschränkungen komplett in den digitalen Raum verlagert werden, was bis dato gut funktioniert hat.

Hannah Dobler, ZARA Head of Operations (Büroleitung) sorgte im Rahmen des Projekts für effektives und zuverlässiges Finanzmanagement (Einreichung des Finanzberichts spätestens am 3.9.2020) und die anteilsgerechte Aufteilung der Fördersumme zwischen Projektpartner*innen. Die anteilsgerechte Aufteilung zwischen ZARA und TUNNEL23 (Technische Umsetzung – AP3) wurde auf Basis der Projektplanung sowie Antragstellung, die der IPA vorgelegt wurden, und in Folge anhand eines Werkvertrages zwischen den beiden Organisationen geregelt.

Anna-Laura Schreilechner und Meike Kolck-Thudt waren verantwortlich für die Sicherstellung der zeitgerechten Realisierung der Projektziele und -outputs (umfasste auch die bereits erstellten Blog-Einträge), die Berichtslegung an die IPA und die Betreuung sowie Koordination des Projektteams, bestehend aus Hannah Dobler (Finanzmanagement), Philippe Schennach (Social Media und Outreach) und Meysara Majdoub (Rechtsberaterin und Expertin für Online-Beratung), um einen reibungsfreien Workflow zu garantieren und die Konzipierung und Erstellung von kohärenten, zielführenden und diskriminierungsfreien Inhalten sicherzustellen.

3.2 Arbeitspaket 2 - <Recherche von Gegenredestrategien, -formaten und -methoden sowie Erstellung der Inhalte (Texte, Bilder, GIFs) für die App>

ZARA-Expert*innen (Projektkoordination, Antidiskriminierung, Training, Social Media, Outreach, PR) setzten sich im Rahmen von Working Groups sowie im Rahmen ihrer alltäglichen Tätigkeiten (Webinare zum Thema Hass im Netz, Beratungsstelle #GegenHassimNetz, Community Management auf Social Media Kanälen, Workshops...) intensiv mit der Frage auseinander, welche Strategien und Methoden der Gegenrede besonders effektiv gegen Hass im Netz wirken können, widmeten sich einer Desk Research, sammelten Input und Inhalte für die Web-App, die sich im digitalen Raum als effektiv und wirksam herausstellen. Auf Basis der Desk Research, Dokumentation von Strategien und deren Analyse, die sich im Rahmen der ZARA-Beratung sowie im Rahmen der ZARA-Trainingsaktivitäten in den letzten Monaten sowie langwährend, als wirksam bewiesen, wurden diese Gegenredestrategien in ersten Schritten Web-App fit gemacht. Die inhaltlichen Konzepte wurden getestet und für das zu entwickelnde Tool aufbereitet.

Im Rahmen der ersten Projektphase legte das Projektteam (siehe oben) auf Basis der gebündelten Expertise einen besonderen Fokus darauf, zu analysieren, welche Strategien Wirksamkeit und Effektivität beweisen. Zudem wurde (gemeinsam mit TUNNEL23) eruiert, wie die Inhalte möglichst User*innen-freundlich für die Zielgruppe der Web-App gestaltet werden können. Es wurde ein Kategorisierungskonzept erarbeitet, nach dem das gesammelte Gegenrede-Material (Bilder, Texte und GIFs) und die letztendliche Zusammenstellung der Inhalte strukturiert sowie die geplante Suchfunktion (nach Verschlagwortung) ermöglicht wird.

Auf Basis der Ergebnisse aus Projektphase 1 (Working Groups, Dokumentation, Desk Research, etc.) konnte eine erste Web-Navigation/Infrastruktur der App erarbeitet werden. Zudem wurden auf Basis der zuvor geschilderten Tätigkeiten erste Schritte gesetzt, um die weiterführende Erstellung von Informationstexten zum Thema Hass im Netz & Beratungsstellen sowie von diversen Gegenrede-Bausteinen (Texte, Fotos, ...) für die Web-App zu ermöglichen.

Die Covid-19 bedingte Situation stellte das Projektteam vor einige Hürden, die die Projektphase 2 betrafen. Geplant waren erste Treffen mit losen Partner*innen (vor allem Studierenden und Lehrveranstaltungsleiter*innen) aus den Bereichen Grafikdesign, Webdesign, Logodesign, Corporate Design, Fotografie und Multimedia, die ZARA ehrenamtlich bei der Erstellung der Gegenrede-Bausteine – insbesondere des Bildmaterials – unterstützen sollten. Zudem waren Treffen mit Fotograf*innen und GIF-Ersteller*innen, die ehrenamtlich und kostenlos Materialien beisteuern wollten. Diese Treffen und die Anreicherung des Tools mit diesen Inhalten musste Covid-19-bedingt leider auf Ende August bzw. Anfang September verlegt werden. Die Inhalte, in die die angekündigte Expertise der oben genannten Akteur*innen einfließen sollen, werden dann im September 2020 vor dem Launch der App eingespeist.

3.3 Arbeitspaket 3 - <Technische Umsetzung des Tools>

Dieses Arbeitspaket umfasste die Abwicklung der technischen Umsetzung (ZARA & TUNNEL23), Konzeption, Design und Templating für das Tool (Bild und Text-Kombinationen) sowie schlussendlich das Backend Programming durch die Agentur TUNNEL23.

TUNNEL23 erarbeitete auf Basis der Projektergebnisse, die im Rahmen des Arbeitspaketes 2 erarbeitet wurden, an der Erstellung der ersten Screendesign-Vorlagen. Nach intensiven Feedbackschleifen (unter Einbeziehung von Expert*innen von ZARA, ZARA-Training, TUNNEL23) wurde das Konzept adäquat angereichert, angepasst und durchgeführt. Auf Basis der gesammelten Feedback-Daten konnten die technische Umsetzung des Tools sowie das Backend-Development eingeleitet werden. Die TUNNEL23 Webdesigner*innen und -developer*innen unterstützten die Finalisierung des Corporate Designs der App und stellten in Kooperation mit ZARA sicher, dass die App user*innenfreundlich und möglichst zugänglich gestaltet wird.

Auch die Umsetzung der Tätigkeiten innerhalb des Arbeitspakets 3 wurden ab März 2020 durch die aktuelle Situation (Covid-19) beeinflusst. Jegliche Feedback- und Austausch-Meetings wurden in den Online-Raum verlegt. Trotz alledem lief die Umstellung auf ausschließliche Online-Kommunikation gut. Die Hürden, die Covid-19-bedingt auf das Projektteam zukamen führten trotzdem dazu, dass das Projekt verlängert werden musste sowie dazu, dass die App zum aktuellen Zeitpunkt fast fertig und schon funktionsfähig ist, aber im August und Anfang September noch durch ein intensives Feedback verbessert und verfeinert werden wird, um sämtliche Bugs zu vermeiden und eine flüssige Nutzung des Tools sicherzustellen.

3.4 Arbeitspaket 4 - <Testphase>

Dieses Arbeitspaket, die Testphase, um das Tool und seine Inhalte auf Wirksamkeit zu prüfen wurde gestartet, aber aus einer Covid-19-verschuldeten Verschiebung des Zeitplans noch nicht gänzlich abgeschlossen. Bisher wurde der erste Teil der Testphase abgeschlossen, der die Testung der Gegenrede-Inhalte durch das gesamte ZARA-Team beinhaltete. In nächsten Schritten wird im August 2020 das Tool auf seine technische Funktionalität sowie auf die Wirksamkeit der Gegenrede von Ehrenamtlichen, ZARA-Trainer*innen und Antidiskriminierungs-Expert*innen getestet. Anfang September 2020 werden die restlichen Ergebnisse aus der Testphase eingespeist sowie Verfeinerungen vorgenommen, sodass der Launch des Tools, wie mit den Fördergeber*innen abgesprochen, Ende September, im Rahmen der Aktivitäten rund um das dreijährige Bestehen der ZARA-Beratungsstelle #GegenHassimNetz, erfolgen kann.

Aktivitäten im Rahmen der Testphase umfassten/umfassen die Erstellung von Feedbackbögen, die Dokumentation des Feedbacks auf identifizierte Gegennarrative und Tool-Usability, Debrief der ehrenamtlichen Tester*innen und die Einarbeitung des Feedbacks durch einerseits ZARA und andererseits TUNNEL23. Auf Basis des Feedbacks der ZARA-Jurist*innen werden auch Datenschutzrichtlinien geprüft und ein adäquate Datenschutzmaßnahmen eingearbeitet.

4 Umsetzung Förderauflagen

Das Tool wurde wie vorausgesetzt von TUNNEL23 Open Source programmiert. TUNNEL23 wurde mit dem Konzept und der Realisierung der Plattform zur Generierung von Memes, in Form von GIFs und Bildern, kombinierbar mit Texten, beauftragt. Der Meme-Generator ist auf einer mobilen Website verfügbar, bei welcher in UX und UI besonders auf ein übersichtliches und schlankes Erscheinungsbild geachtet wurde. Oberstes Ziel ist es, die User*innen möglichst einfach und zielgerichtet zu einem für ihren Anwendungsfall passenden Meme zu führen. Die User*innen können aus einer großen Vielzahl an Bildern, GIFs und Texten wählen, die sie zu einem Meme kombinieren und im Anschluss herunterladen und auf Social Media teilen können. Um den User*innen die Auswahl zu erleichtern, zeigen wir je nach gewählter Konterstrategie passende Textpassagen an. Sämtliche Inhalte auf der Website (Bilder, GIFs und Texte) können in einem redakteur*innenfreundlichen Backend zentral von ZARA verwaltet und gepflegt werden.

5 Liste Projektergebnisse

1	Projektzwischenbericht	CC-BY	https://www.netidee.at/sites/default/files/2020-04/prj4589_Call14_Zwischenbericht_V01.pdf
2	Projektendbericht	CC-BY	https://www.netidee.at/schneller-konter
3	Entwickler_innen Dokumentation	CC-BY	https://www.netidee.at/sites/default/files/2020-09/Entwickler_innen_Dokumentation.pdf
4	Anwender_innen Dokumentation	CC-BY	https://www.netidee.at/sites/default/files/2020-09/Anwender_innen_Dokumentation_0.pdf
5	Veröffentlichungsfähiger Einseiter	CC-BY	https://www.netidee.at/schneller-konter
6	Dokumentation Externkommunikation	CC-BY	https://www.netidee.at/sites/default/files/2020-09/Dokumentation%20externe%20Kommunikation.pdf
7	Software-Client Schneller Konter	GNU General Public License version 3	www.netidee.at/schneller-konter www.schnellerkonter.at
1	WebApp Schneller Konter	CC-BY	www.netidee.at/schneller-konter

		www.schnellerkonter.at (mit Bitte um Geheimhaltung bis Ende September 2020 → ZARA wird die IPA kontaktieren, wenn der Launch-Termin feststeht)
--	--	--

6 Verwertung der Projektergebnisse in der Praxis

Das Tool wird im September 2020 gelauncht, da ZARA im Herbst einen Themenschwerpunkt zu Hass im Netz und damit einhergehend medienwirksame Aktivitäten plant – etwa die Veröffentlichung des Jahresberichts der ZARA-Beratungsstelle #GegenHassimNetz.

Das Tool wird nach der Präsentation in Workshops von ZARA und ZARA-Training angewendet, etwa in Schulungen und Trainings zu digitaler Zivilcourage und Medienkompetenz. Nicht zuletzt wird Schneller Konter auch in der alltäglichen Social Media-Arbeit von ZARA zum Einsatz kommen.

7 Öffentlichkeitsarbeit/ Vernetzung

Durch eine Kampagne der ZARA-Öffentlichkeitsarbeit, die im September 2020 im Rahmen der Aktivitäten rund um das dreijährige Bestehen der ZARA-Beratungsstelle #GegenHassimNetz gestartet wird, sollen Internet User*innen im deutschsprachigen Raum erreicht werden. ZARA setzt sich zum Ziel, sicherzustellen, dass die Zielgruppen das Tool/die App nachhaltig nutzen können (d.h. Inhalte werden auch an aktuelle Ereignisse angepasst und durch Inhalte ergänzt).

Durch die Anwendung des ZARA Corporate Design erhoffen wir uns hohe Sichtbarkeit und einen starken Wiedererkennungswert, der dazu führen soll, dass direkt Betroffene und Zeug*innen von Hass im Netz, ZARA auch über die Schneller Konter Web App besser kennen lernen und Hass im Netz melden bzw. Beratung in Anspruch nehmen, wenn sie diese benötigen. ZARA wird diverse Produkte (Social Media Cards, Sujets, ...) im ZARA Corporate Design und Schneller Konter Design erstellen, um auf unterschiedliche Arten und Weisen auf die App aufmerksam zu machen. Zudem wird die Web App via alle ZARA Partner*innen (via Newsletter, E-Mail-Aussendungen etc.) verbreitet. Die App wird über die ZARA-Website und Social Media-Kanäle, Newsletter, in Workshops und in ZARA Trainings angekündigt und beworben. Es wird außerdem ein Hashtag Branding (#schnellerkonter, #mischdichein) vorgenommen und Presseaussendungen verschickt, um Medien auf Schneller Konter aufmerksam zu machen. Mithilfe von Analysetools wird ZARA monitoren, wie Schneller Konter wirkt und welche Formen von Gegenrede am häufigsten Anwendung finden.

8 Eigene Projektwebsite

www.schnellerkonter.at

9 Geplante Aktivitäten nach netidee-Projektende

Die Web App ist zwar schon ab dem eigentlichen Projektende einsatzbereit, aber bevor die Web App gelauncht wird, wird ZARA den restlichen Sommer dazu zu nutzen, die Web App dem zweiten Teil der Testphase zu unterziehen, um gegebenenfalls nachzuschärfen, da und dort noch einen Gegenrede-Baustein zu ergänzen, mögliche Fehler auszumerzen, etc. Diese Testphase wird mit unterstützenden Ehrenamtlichen und ZARA-Trainer*innen durchgeführt und im August/September 2020 finalisiert. Im September 2020, im Rahmen der Aktivitäten rund um das dreijährige Bestehen der ZARA-Beratungsstelle #GegenHassimNetz, wird Schneller Konter medienwirksam präsentiert und öffentlich zur Verfügung gestellt.

Auch nach der Präsentation werden laufend Texte, Bilder und GIFs für die Web App hergestellt und eingespeist. Die Inhalte der Web App werden laufend erweitert und an aktuelle Gegebenheiten und Events angepasst.

Schneller Konter soll ab Ende September, nach seinem Launch, im deutschsprachigen Raum als Stütze für Gegenrede-Aktivist*innen dienen und zum respektvollen Umgang und zur Bekämpfung von Online Diskriminierung(en) beitragen.

10 Anregungen für Weiterentwicklungen durch Dritte

Die Web App wird für alle Internet User*innen im deutschsprachigen Raum anwendbar sein. User*innen können sich kreativ und schnell ihre eigene Gegenrede basteln und zusammenstellen. User*innen können mit vorgefertigten Zitaten und Statements zudem ganze Kampagnen #GegenHassimNetz starten. Die App richtet sich vor allem an Menschen, die das Internet zu einem respektvolleren Ort machen möchten.

Die App wurde von TUNNEL23 so konzipiert und programmiert, sodass sie beliebig Open Source erweiterbar ist. Etwa könnte ein Folgeprojekt dazu genutzt werden, die App in weitere Sprachen zu übersetzen und die App somit transnational/international zur Anwendung zu bringen. Zudem steht es ZARA jederzeit offen, Strategie-Kategorien und Gegenrede-Formate zu ändern, zu ergänzen, zu erweitern und auszutauschen.