Das Problem

Die Information von und Interaktion mit Lesern ist eine der ureigenen Aufgaben des Journalismus. Aus einzelnen analogen Leserbriefen wurde in den vergangenen Jahren ein konstanter Fluss Hunderter, wenn nicht sogar Tausender digitaler Leser-Rückmeldungen. Während unsachliche und unangemessene Beiträge in jeder Form von Debatte unausweichlich sind, ist in den letzten Jahren dennoch eine zunehmende Verrohung der Debattenkultur zu erkennen. Da die Online-Communities von Zeitungen ihren Nutzern oftmals eine möglichst direkte Möglichkeit zur Interaktion bieten wollen, führt dies in der Regel zu Zielkonflikten: Während Leser die Interaktivität schätzen, stellt gerade der oftmals raue Ton der Debatten Zeitungen vor die Herausforderung, mindestens all jene Äußerungen zu filtern, welche eindeutig gegen geltendes Recht verstoßen (bspw. rassistische oder sexistische Äußerungen). Auch darüber hinaus versuchen viele Zeitungen, einen gewissen Diskussionsstandard zu etablieren und die Einhaltung bestimmter Umgangsformen zu gewährleisten.

Die Herausforderung

Insbesondere kleinere Zeitungen und Verlage stellt dies immer öfter vor das Problem, dass eine qualitativ hochwertige Moderation personelle und finanzielle Ressourcen in erheblichem Umfang bindet, welchen i.d.R. keine unmittelbaren Einnahmen gegenüberstehen. Während die Aufgabe von entsprechenden Online-Communities eine oft gewählte Strategie darstellt, ist diese für die meisten Verlage und Journalisten nicht abschließend zufriedenstellend.

Der Lösungsansatz

MODERAT! versucht, Community Manager und Journalisten durch NLP (Natural Language Processing) und ML (Machine Learning) softwareseitige Unterstützung zur Verfügung zustellen, um Moderationsaufwände zu reduzieren und somit den Freiraum für umfangreiche Debatten zu erhöhen.

Förderung

Das Forschungsprojekt MODERAT! wird durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung (EFRE) 2014-2020 „Investition in Wachstum und Beschäftigung“ gefördert (Förderkennzeichen: EFRE-0801431). Das MODERAT! Projekt wird unter nachhaltigen sozialen und ökonomischen Aspekten durchgeführt. Die Betreuung und Administration der Fördermaßnahme erfolgt durch den Projektträger Jülich.

Partner

RHEINISCHE POST

WI & STAT

WWU

Dennis Assenmacher

Prof. Jörg Becker

Jens Brunk

Rainer Leurs

Hannah Monderkamp

Marco Niemann

Dr. Dennis Riehle

Prof. Heike Trautmann

Kontakt

Verbundkoordination Wissenschaft

Marco Niemann
Institut für Wirtschaftsinformatik
Leonardo-Campus 3
48149 Münster
Tel.: +49 251 83-38069

niemann@ercis.uni-muenster.de

Verbundkoordination Wirtschaft

Hannah Monderkamp
Rheinische Post Medien GmbH
Zülpicher Str. 10
40196 Düsseldorf

hannah.monderkamp@rheinische-post.de

www.moderat.nrw

MODERAT!

MODERAT!

Reduzierung des Moderationsaufwandes von Nutzer-Kommentaren mit Hilfe von Automatisierung durch textanalytische Methoden

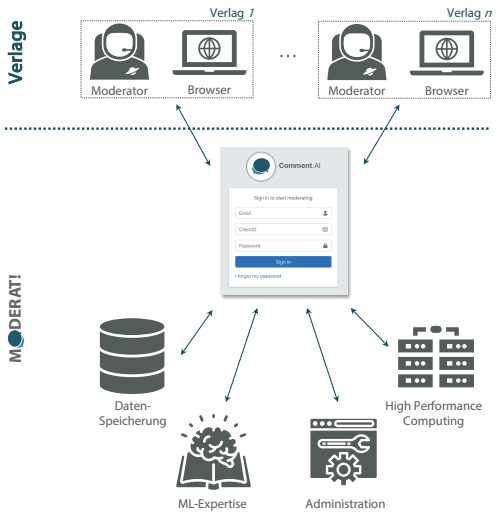
EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds für regionale Entwicklung

EFRE.NRW
Investitionen in Wachstum und Beschäftigung

Analytics as a Service

Das Projekt MODERAT! ist der festen Überzeugung, dass sich Onlinemedien auch in der Zukunft auf ihre Kernaufgaben fokussieren sollten: Recherchieren, Inhalte erstellen, veröffentlichen und pflegen, sowie im Diskurs mit dem Leser/Nutzer stehen. Redakteure und Community Manager tun dies bereits viele Jahre mit großem Erfolg, kämpfen aber oftmals mit steigenden Anforderungen.

Neben einer leistungsfähigen und zuverlässigen Unterstützung bei der Moderation der Kommentare benötigen die Community Manager insbesondere eines: eine in jeder Situation einfach zu nutzende Lösung. Denn Moderatoren sollen am Ende Tages weder Administratoren, noch Data Scientists, noch Konfiguratoren werden, sondern mehr Zeit auf ihre eigentliche Aufgabe verwenden – die Interaktion mit den Lesern.



Entsprechend haben wir uns entschieden, unsere Lösung 100% service-basiert anzubieten. Anstatt vor Ort komplizierte On-Premise-Lösungen aufzusetzen, erhalten MODERAT!-Nutzer Zugang zu einer einfach zu nutzenden Online-Plattform, welche an existierende System per API-Schnittstelle angebunden werden kann. Darüber hinaus werden die Machine Learning-Modelle und Einstellungen von einem Team von Experten gepflegt und betreut. Somit bietet MODERAT! fertige Analysen aus Expertenhand als Service an und befreit Onlinemedien von der Verantwortung, selbstständig diese komplexen Systeme zu betreuen und zu warten.

MODERAT!ion für Jedermann

Die primäre Zielgruppe des Projektes MODERAT! sind die Hauptnutzer des zu entwickelnden Tools: Die Moderatoren und Community Manager deutscher Onlinemedien. Darüber hinaus profitieren jedoch auch noch weitere Personenkreise von unserer Lösung:

Manager

- Günstig durch Cloud-Betrieb
- Alle Community-KPIs im Blick
- Wissenschaftlich-fundierte Lösung

Community Manager

- Reduzierter Moderationsaufwand
- Mehr Zeit für den Diskurs mit Lesern
- Hohe Nachvollziehbarkeit

Online-Nutzer

- Kommentieren und Diskutieren in einer sauberen Umgebung
- Objektive Überwachung von Kommentaren statt gefühlter Moderator-Willkür

Machine Learning

Verfahren maschinellen Lernens durchdringen den Alltag zunehmend: Sie empfehlen uns neue Produkte beim Online-Shopping, steuern unsere Autos oder nehmen uns als Sprachassistenten Aufgaben im Alltag ab. Den Verfahren gemein ist, ihre Fähigkeit riesige Datenmengen zu erfassen, auszuwerten und detektierte Muster auch in neuen Daten wiederzufinden. Insbesondere auch durch Ansätze wie Neuronale Netzwerke und das sogenannte Deep Learning können zunehmend komplexere Probleme behandelt werden.

Somit stellt das Machine Learning die ideale Ausgangsbasis für unsere Moderationsunterstützung dar. Durch die Fähigkeit, sich ändernde Muster auffälliger Kommentare zuverlässig und schnell zu erkennen, kann das Problem unmoderierbarer Kommentarmassen in eine effektiv und effizient lösbare Aufgabe gewandelt werden.

Ein besonderer Fokus wird hierbei auch auf der Interpretierbarkeit der Ergebnisse liegen. So sollen Moderatoren informiert Entscheidungen treffen können und nicht den Entscheidungen einer Blackbox unterliegen. Durch die so geschaffene Transparenz wollen wir zudem dem Vorwurf der Zensur entgegentreten, da für jeden Kommentar nachvollziehbar sein muss, warum dieser (nicht) veröffentlicht wurde.

Natural Language Processing

Das Projekt MODERAT! arbeitet direkt auf den Kommentaren, welche von den Lesern und Leserinnen hinterlassen werden. Während Texte für Menschen ohne Weiteres verständlich sind, können Maschinen diese nicht direkt verarbeiten. Wir verwenden aktuelle „Natural Language Processing“-Verfahren, um die Texte in maschinenverwertbare Daten zu konvertieren (u.a. Verfahren wie Word2Vec, FastText, BERT, ElMo).

Ein besonderes Augenmerk unserer Arbeit liegt hierbei darauf, möglichst viel der ursprünglichen Semantik der Texte beizubehalten. Denn nur so sind wir in der Lage, auch mit komplizierten Fällen wie Sarkasmus oder auch Wortspielen adäquat umzugehen.