Gefördert durch:
FKZ: 16KIS1891K
Bundesministerium für Forschung, Technologie und Raumfahrt

BERLINER METHODENTREFFEN QUALITATIVE FORSCHUNG
25.-26.7. 2025

404 ERROR
DIGITALER VERBRAUCHER:INNENSCHUTZ JENSEITS RATIONALER VERTRAGSSCHLÜSSE

Mareike Pfläging
Wissenschaftliches Zentrum
für Informationstechnikgestaltung (ITeG)
Universität Kassel
Pfannkuchstr. 1
34321 Kassel

Foto von David Pupăză auf Unsplash

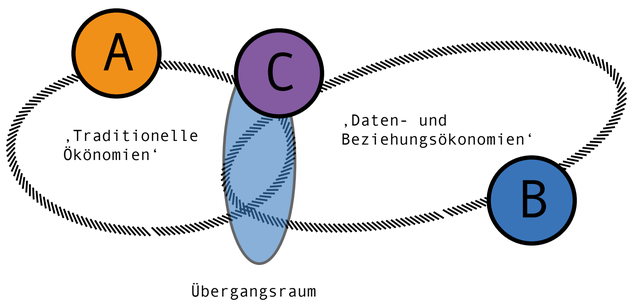
VERBRAUCHER:INNENBERATUNG ALS SCHAUPLATZ EINES STRUKTURWANDELS

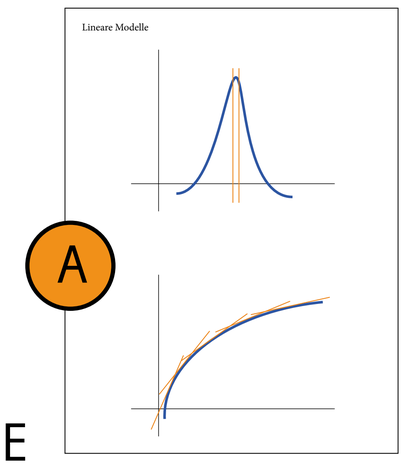
FRAGESTELLUNG:

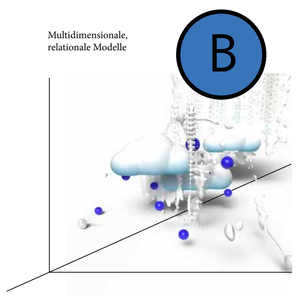
Wie lassen sich Ambivalenzen, die sich im Übergangsraum zwischen daten- und beziehungsbasierter Ökonomie und klassischer Vertragsökonomie manifestieren, in Beratungskonstellationen von Verbraucher:innen empirisch rekonstruieren, und welche Implikationen ergeben sich daraus für eine innovative Beratungspraxis?

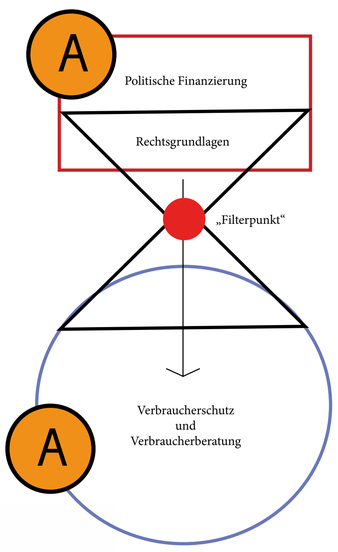
DERZEIT LEITENDE THESE:

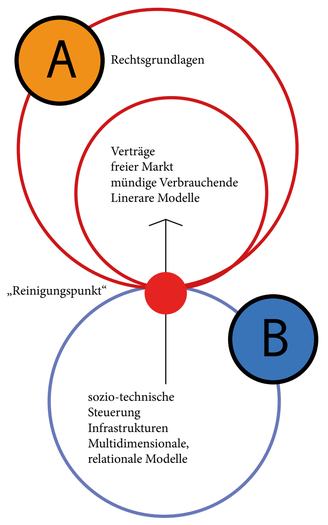
Die Strukturlogik „klassischer Ökonomien“ unterscheidet sich von der Strukturlogik „neuer Daten- und Beziehungsökonomien“. Wo diese unterschiedlichen Strukturlogiken in einem Übergangsraum aufeinandertreffen, entstehen Spannungen, Konflikte und Krisen, die sich in typischen Ambivalenzen zeigen.
Die Beratung sowie der Schutz von Verbraucher:innen in Deutschland sind durch ihre eigene Strukturlogik, die wesentlich durch politische Beauftragung und rechtliche Mandatierung geprägt ist, in der Welt der „alten Ökonomie“ verankert. Innovativer digitaler Verbraucher:innenschutz muss im Übergangsraum zwischen diesen Ambivalenzen vermitteln und sich darin neu positionieren.







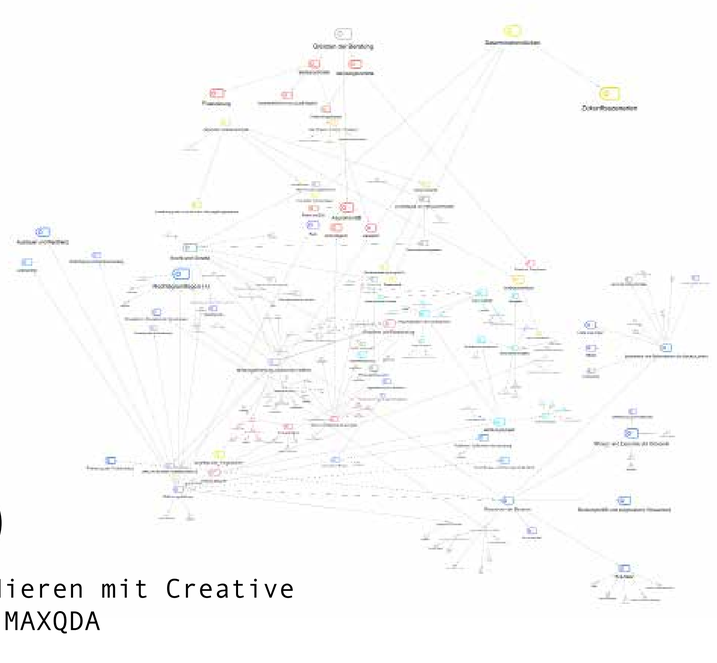




6 ANALYTISCHE SCHRITTE ZUR ENTDECKUNG DER THESE:

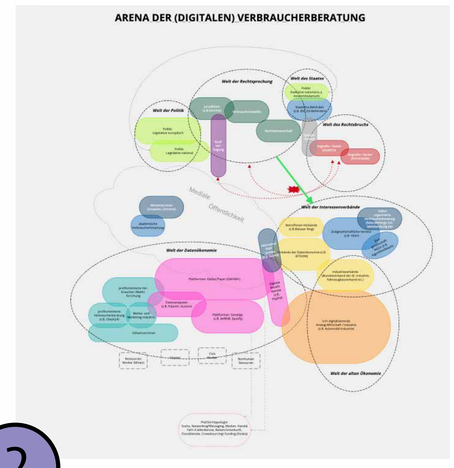
1

Offenes Codieren und bilden einer Code-Struktur mit MAXQDA auf Basis von Expert:inneninterviews, narrativen Interviews und Feldnotizen sowie (auto-)ethnografischen Beobachtungen

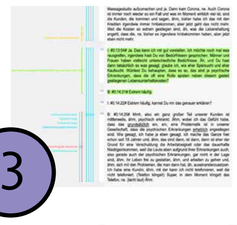


2

Axiales Codieren mit Creative Coding von MAXQDA

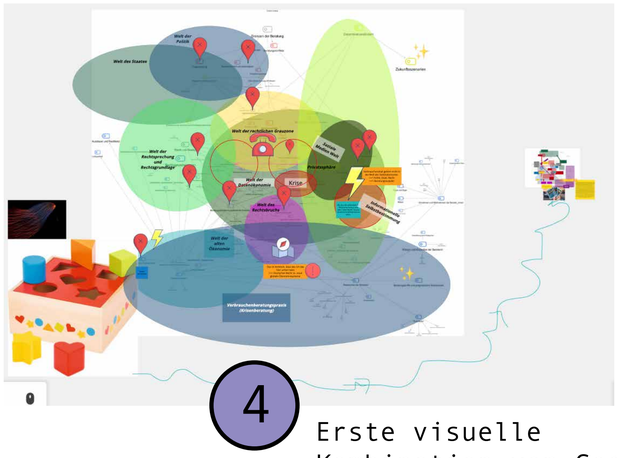


Kolaborative Arena Map
(Carsten Ochs - Universität Kassel
Jenny Berkholz - Universität Siegen)



3

Sequenzanalyse im Rahmen es Retreats des Fachgebiets Soziologische Theorie Universität Kassel



4

Erste visuelle Kombination von Code-Map und soziale Welten-Karte

5

Entdeckung der ‚Reinigungsarbeit‘in der kombinierten Karte unter Einbeziehung von Ergebnissen der Sequenzanalyse als Mittel zur Steigerung der Abstraktion

6

Zusammenführung in einer ‚Forschungs-karte‘

Literaturhinweise:
Breuer, Franz (2009). Reflexive Grounded Theory: Eine Einführung für die Forschungspraxis. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
Clarke, Adele E. (2012). Situationsanalyse. Wiesbaden: Springer VS.
Oevermann, Ulrich (2000). Objektive Hermeneutik. Soziale Welt, Sonderband 12, 43–58.
Pfadenhauer, Michaela (2009). Das Experteninterview. Ein Gespräch auf gleicher Augenhöhe. In: Renate Buber & Holzmüller, Hartmut. (Hrsg.), Qualitative Marktforschung. Konzepte – Methoden – Analysen. (S. 449 bis 461). Wiesbaden: Gabler.
Schütze, Fritz (1976). Zur Hervorlockung und Analyse von Erzählungen thematisch relevanter Geschichten im Rahmen soziologischer Feldforschung: dargestellt an einem Projekt zur Erforschung von kommunalen Machtstrukturen. In: Weymann, Ansgar (Hrsg.), Kommunikative Sozialforschung: Alltagswissen und Alltagshandeln, Gemeindemachtforschung, Polizei, politische Erwachsenenbildung (S. 159-260). München: Fink.
Strauss, Anselm & Corbin, Juliet (1996). Grounded theory: Grundlagen qualitativer Sozialforschung. Weinheim: Beltz.