

7 Leitfadeninterviews – Ergebnisse

Das folgende Kapitel stellt die Ergebnisse der Leitfadeninterviews dar. Zunächst wird zur Orientierung ein grober Überblick über die interviewten Personen, ihr Vertrauen in Journalismus, ihre Informationsnutzung und ihr Interesse an aktuellen Nachrichten gegeben. Dieses erste Kapitel geht auch auf die Rolle der relevanten Personenmerkmale Vertrauen in Politik und Wissen über Journalismus für das individuelle Vertrauen in Journalismus ein und stellt kurz dar, welche zentralen Qualitätswahrnehmungen die Befragten vom Journalismus haben, was sie den Medien vorwerfen bzw. an ihnen loben. Diese Aspekte werden in den folgenden Kapiteln entlang der Forschungsfragen vertieft. Dabei wird zunächst das Verständnis der Befragten von Journalismus genauer aufgearbeitet und die Frage beantwortet, wie sie journalistische Medien definieren und was für sie den Medien-Mainstream ausmacht, dem sie ein generalisiertes Vertrauen bzw. Misstrauen entgegenbringen. Anschließend wird genauer dargestellt, was dieses Vertrauen aus Sicht der Befragten definiert, bevor auf die Zusammenhänge von Vertrauen und Qualitätserwartungen und -wahrnehmungen eingegangen wird. Den Abschluss bilden die Ergebnisse zum Zusammenhang von Vertrauen in Journalismus mit der Online-Informationsnutzung bzw. der Rezeption alternativer Ereignisdarstellungen und Medienkritik.

Zur Belegtechnik im qualitativen Ergebnisteil: Direkten Zitaten der Befragten wird der Name und in Klammern das Alter sowie das Vertrauenslevel vorangestellt (n.V. = hohes Vertrauen, m.V. = mittleres, h.V. = hohes Vertrauen). Am Ende der Zitate folgt die Angabe des Absatzes im Transkript.

7.1 Zusammenfassende Darstellung des Samples und Personenmerkmale

Von den 13 interviewten Personen ordnen sich fünf dem medienskeptischen Spektrum zu, drei Personen geben mittleres Vertrauen und fünf Personen ein hohes Vertrauen in journalistische Medien an. Dabei haben die Befragten ein relativ klar abgegrenztes Verständnis derjenigen Mainstream-Medien, denen sie ein generalisiertes Vertrauen bzw. Misstrauen entgegenbringen. Sie verstehen darunter große und bekannte Medienmarken v.a. der Qualitätspresse (FAZ, Süd-

deutsche Zeitung, usw.) sowie den öffentlich-rechtlichen Rundfunk. Die jeweiligen Definitionen von Journalismus unterscheiden sich jedoch: Die meisten Befragten vertreten eine formale Definition, nach der Journalismus ist, was von professionellen Journalist_innen in etablierten Medienhäusern erstellt wird. Vor allem medienskeptische Personen vertreten dagegen eine qualitätsorientierte Definition von Journalismus, nach der nur das Journalismus ist, was ihren eigenen Qualitätsansprüchen genügt und fassen darunter etwa auch Alternativmedien im Internet. Kapitel 7.2 und 7.3 gehen genauer auf diese Fragen ein.

Vertrauen in Journalismus wird dabei definiert als die Bereitschaft, die Informationen journalistischer Medien zu akzeptieren und sich darauf aufbauend eine belastbare Meinung bilden zu können. Dieses Vertrauen beruht hinsichtlich der Oualitätswahrnehmungen vor allem auf wahrgenommener Richtigkeit, Neutralität, Sachlichkeit, Vollständigkeit und Vielfalt der journalistischen Berichterstattung. Besonders relevant für das Vertrauen ist jedoch, welche Gründe die Befragten für die Verletzung von Qualitätserwartungen wahrnehmen. Personen mit höherem Vertrauen interpretieren Qualitätsmängel in den Medien eher als unabsichtliche Fehler, die menschlich sind. Medienskeptische Personen unterstellen hingegen deutlich häufiger absichtliche Manipulationen und attribuieren Qualitätsmängel damit auf mangelnde Integrität von Journalist innen. Die Befragten mit niedrigem Vertrauen werfen entsprechend den Medien vor allem Einseitigkeit und eine Manipulationsabsicht vor und unterstellen, dass unbeliebte Meinungen unterdrückt werden sollen. Journalistische Akteure werden außerdem als macht- und profitorientiert wahrgenommen. Die Qualitätserwartungen und -wahrnehmungen sowie ihr Zusammenhang mit Vertrauen in Journalismus werden in Kapitel 7.4 ausführlicher aufgearbeitet.

Insgesamt handelt es sich bei der qualitativen Stichprobe um ein Sample mit überdurchschnittlich hoher Bildung und – trotz Unterschieden zwischen den Personen – mit relativ hohem Interesse an aktueller Politik und an Nachrichten. Unter den fünf Medienskeptikern¹⁴ haben drei (Hans, Carolin, Albert) ein hohes Interesse für Politik und Nachrichten und informieren sich sehr breit: Zu ihrem Informationsrepertoire zählen sowohl klassische journalistische Medien als auch nicht-journalistische Online-Quellen wie Alternativmedien, Blogs und Nutzerkommentare. Sie zeichnen sich damit durch eine aktive Informationsnutzung aus und verwenden dazu auch algorithmisch und nutzerseitig personalisierte Nachrichtenkanäle wie Facebook, Google News oder RSS-Reader. Zwei weitere medienskeptische Personen (Katja und Kai) haben hingegen ein geringes Interesse an Nachrichten und Politik und informieren sich dementsprechend eher wenig. Wenn, dann nutzen sie journalistische Nachrichten-Websites und verlassen sich ansonsten darauf, dass sie interessante Ereignisse über Facebook mitbekommen.

¹⁴ Der Begriff Medienskeptiker wird im Folgenden für die Gruppe der Personen mit niedrigem Vertrauen in Journalismus gebraucht.

In der Gruppe mit mittlerem Vertrauen ist das Informationsverhalten sehr unterschiedlich, hier findet sich die gesamte Bandbreite von sehr geringem Nachrichteninteresse und eher oberflächlicher Auseinandersetzung mit aktuellen Ereignissen (Monika) über mittleres Nachrichteninteresse und eher traditioneller Online- sowie Offline-Nachrichtennutzung (Gerd) bis hin zu ausgeprägtem Interesse für Nachrichten und intensiver Nutzung auch nicht-journalistischer Quellen vor allem aus dem linken Spektrum (Hedwig).

Bei den fünf Personen mit hohem Vertrauen in Journalismus haben zwei ein sehr hohes Nachrichteninteresse (Peter, Daniel), informieren sich sowohl in klassischen Offline-Medien wie Zeitung und Radio (Daniel) und auf verschiedensten Online-Plattformen journalistischer Medien (Peter). Die drei weiteren Personen in dieser Gruppe (Isabel, Frauke, Theresa) zeigen ein mittleres bis hohes Nachrichteninteresse, das vor allem von habitualisierter Nutzung von Zeitung und Fernsehen (Tagesschau) geprägt ist. Medienskeptiker sind also weder notwendigerweise Personen mit geringer Informationsnutzung, noch sind sie von journalistischen Inhalten abgeschottet. Kapitel 7.5 geht genauer auf den Zusammenhang der Informationsnutzung mit dem Vertrauen ein.

Hinsichtlich relevanter Personenmerkmale lassen sich in der qualitativen Stichprobe kaum auffällige Muster erkennen. Allerdings geht das Vertrauen in Politik und in Politiker_innen offenbar Hand in Hand mit dem Vertrauen in Journalismus: Wer der Politik besonders kritisch gegenübersteht, hat auch meist keine hohe Meinung vom Journalismus und umgekehrt, wenngleich alle Befragten zumindest eine gewisse Skepsis gegenüber der Politik äußern. Ihr politisches Misstrauen führen die Befragten wesentlich darauf zurück, dass Politiker_innen ihre (Wahl-)Versprechen nicht einhalten und sich statt für die Bevölkerung nur für sich selbst und ihre Wiederwahl einsetzen. Medien und Politik werden dabei von vielen Befragten als eng verflochten wahrgenommen, was ein Grund für den Zusammenhang mit Vertrauen in Journalismus ist:

Daniel (41, h.V.): Das ist ja praktisch eine gegenseitige Beziehung. Die Politik braucht die Medien und die Medien brauchen die Politik. Insofern also, deswegen die einen ohne die anderen würden eingehen. Weil der Politiker braucht die Medien, um seine Position zu kommunizieren und die Medien brauchen natürlich irgendwas zum Berichten. [4123]

Diese Wahrnehmung einer engen Verbindung und fast symbiotischen Beziehung zeigt sich auch darin, dass einige Befragte in den Gesprächen flexibel das Bezugsobjekt wechseln und vom Journalismus direkt auf Politik und Politiker_innen zu sprechen kommen, wenn sie Vertrauen in Journalismus diskutieren. Politik und Medien scheinen also bei den Befragten häufig in enger Verknüpfung wahrgenommen zu werden.

Ein zweiter und auch häufig explizit genannter Aspekt dieses Zusammenhangs bezieht sich auf die Einflussnahme der Politik auf Medien. Wenn Politi-

ker_innen misstraut wird, wird ihnen auch eher zugetraut, Einfluss auf den Journalismus zu nehmen und die Berichterstattung zu ihren Gunsten verändern zu wollen, was sich negativ auf das Vertrauen in Journalismus auswirkt. Je geringer wiederum das Vertrauen in den Journalismus ist, desto eher wird den Medien auch zugetraut, sich von Politikern beeinflussen zu lassen. So bedingen und verstärken sich beide Phänomene gegenseitig:

Monika (18, m.V.): Ich glaube dann eher, dass das Vertrauen [in Journalismus, FP] ein bisschen weniger geworden ist. [...] Aber das hängt glaube ich dann auch wieder ein bisschen mehr mit Einfluss von Politik zusammen.

Interviewer: Wie meinst du das mit Einfluss von Politik?

Monika (18, m.V.): Ja, weil man manchmal so denkt, dass Dinge zwar rausgebracht werden, aber die vielleicht ein bisschen abgewandelt irgendwie rausgebracht werden, weil die Politik da irgendwie dann so ein Stop setzt und sagt: "Nein, wir wollen jetzt nicht dass das SO an die Öffentlichkeit kommt, weil dann denkt man was Falsches". [A127-129]

Hier kommt auch das häufig mangelnde Wissen über journalistische Produktionsprozesse ins Spiel. Trotz des relativ hohen Bildungsniveaus der Stichprobe haben die Befragten nur eine sehr oberflächliche Vorstellung davon, wie Nachrichten zustande kommen. Sie können deshalb auch den Einfluss der Politik kaum realistisch einschätzen und glauben (auch bei eigentlich positiver Haltung zum Journalismus) häufig an bewusste, gesteuerte Eingriffe. So geht etwa eine Befragte davon aus, dass es im Journalismus bewusste Eingriffe in die redaktionellen Inhalte gibt, damit die Inhalte einer politischen Linie entsprechen:

Frauke (58, h.V.): Also es gibt bestimmt bei den Zeitungen - ich weiß es nicht wirklich, aber ich bin mir sicher, da sitzt einer und liest das durch und streicht irgendetwas, oder macht etwas rein, oder sonst irgendwie. [A55]

Diese teilweise stark vereinfachten Vorstellungen vom journalistischen Alltag liegen auch daran, dass die meisten Personen nur sporadisch persönlichen Kontakt mit Journalist_innen haben und kaum Informationen zu Arbeitsweisen im Journalismus erhalten, diese aber auch nicht explizit suchen. Vereinzelt rezipieren die Befragten durchaus Hintergrundberichte über die Arbeit von Journalist_innen, auf die sie aber eher zufällig stoßen. Dabei zeigen gerade die skeptischeren Personen durchaus Interesse an diesem Thema und lesen oder sehen etwas häufiger, aber noch immer selten, zielgerichtet Berichte zum journalistischen Berufsfeld. Das Interesse an journalistischen Arbeitsabläufen hängt bei den Befragten stark mit dem generellen politischen Interesse und dem Interesse an Nachrichten zusammen: Wer sich für die Inhalte der Medien interessiert, hat auch ein stärkeres Interesse dafür, wie sie zustande kommen. Was die Befragten über Journalismus und seine Arbeitsweisen wissen, basiert allerdings überwie-

gend auf punktuellen Informationen, ihrem Eindruck der Berichterstattung und daran anschließenden Rationalisierungsprozessen.

Dabei scheint sich jedoch kein linearer Zusammenhang des Wissens über Journalismus mit dem Vertrauen in journalistische Medien zu zeigen. Vielmehr finden sich auf beiden Seiten des Vertrauensspektrums Personen mit eher informierten und eher uninformierten Vorstellungen davon, wie journalistische Ereignisdarstellungen produziert werden. Die uninformierte Haltung ist auf beiden Seiten vor allem gekennzeichnet von einer relativ geringen Reflexion der Rolle von Medien und der Qualität von Journalismus. Diese Befragten zeigen eher geringeres Interesse für gesellschaftlich-politische Vorgänge, haben eher niedriges Hintergrundwissen und infolgedessen nur diffuse Vorstellungen über Arbeitsweisen im Journalismus und ein naives Verständnis vom Zusammenhang von Medien und Politik. Medienskeptiker und Personen mit hohem Vertrauen unterscheiden sich hier kaum, weisen jedoch einmal eine grundsätzlich akzeptierende Haltung und einmal eine grundlegende Ablehnung des Journalismus auf. Die Befragten mit uninformiertem Vertrauen stehen dem Journalismus eher unkritisch gegenüber, hinterfragen ihn nicht und akzeptieren seine Realitätsdarstellung, weil sie es nicht anders kennen und sich wenig Gedanken darüber machen. Die uninformierte Haltung auf der Seite der misstrauischen Personen ist ebenfalls gekennzeichnet von einem geringen Reflexionsgrad, diese Personen gehen aber von grundsätzlich unlauteren Motiven auf Seiten des Journalismus aus:

Interviewer: Und welche Rolle, findest du, spielen da Medien an sich?

Katja (32, n.V.): Die lügen auch, achso, die lügen auch! Also auch die, die Medienvertreter natürlich auch. (.) Dass die auch lügen, ja knallhart. Es klingt so kindlich, es klingt so infantil. Aber dass die ja tatsächlich einfach Sachen erzählen, die nicht stimmen, weil die damit irgendeinen Zweck verfolgen. (.) Und das will ich oft nicht wahrhaben. [A101]

Bei den uninformierten Personen scheint das Vertrauen oder Misstrauen in Journalismus daher eher von einer generellen, in der Persönlichkeit verankerten vertrauensvollen oder eher misstrauischen persönlichen Disposition und evtl. auch sozialisatorischen Erfahrungen mit Medien geprägt zu sein. Rationale und begründete Einschätzungen der Berichterstattung sind für diese Personen offenbar weniger bedeutsam.

Besser informierte Personen verfügen hingegen über ein relativ gutes Hintergrundwissen über Journalismus und können aufgrund dessen begründete Einschätzungen über journalistische Medien treffen. Sie haben auch meist ein höheres Interesse an politischen Themen, informieren sich regelmäßig und haben daher realistischere Vorstellungen von journalistischer Arbeit und dem Zustandekommen ihrer Ereignisdarstellungen. Auf Seiten der Personen mit höherem

Vertrauen mündet das in einer durchaus kritischen Sichtweise, die Qualitätsprobleme des Journalismus anerkennt, sie aber nicht einer absichtlichen Manipulation zuschreibt. Auf Seiten der Personen mit geringem Vertrauen und relativ hohem Medienwissen wird hingegen ein noch größeres Ausmaß von Qualitätsproblemen wahrgenommen und sie auch häufig auf absichtliche Manipulationen attribuiert (mehr dazu in Kap. 7.4.2). Bei einigen starken Medienskeptikern kommt außerdem noch punktuelle Desinformation hinzu, die teilweise ins Verschwörungstheoretische kippt. Diese Personen haben durchaus Wissen über Journalismus, vertreten jedoch auch einige kaum haltbare Thesen, die sie aus Alternativmedien und anderen teilweise interessensgeleiteten Online-Quellen übernommen haben. Dazu zählt etwa die Vorstellung, in den Medien würden gezielt nur Namen von deutschen Straftätern genannt:

Carolin (58, n.V.): Dann natürlich auch Namensnennung, von Vornamen. Wo teilweise deutsche Namen genannt werden, wenn es ein Flüchtling war, der die Tat begangen hat, auch schon passiert. Beziehungsweise, ein Vorname wird genannt, wenn es ein Deutscher war. Wenn kein Name genannt wird, kann man sich denken, wer es war. (.) Ja das, was eigentlich allgemein bekannt ist. [A172]

Tabelle 7 stellt das Sample zusammenfassend dar und gibt einen Überblick über das Vertrauenslevel, die zentralen Qualitätswahrnehmungen bzw. Vorwürfe an den Journalismus, die Informationsnutzung und das Medienwissen der Befragten.

 Tabelle 7:
 Zusammenfassende Beschreibung des qualitativen Samples

| Vertrauen | Name (Alter) | Qualitätsurteil über journalistische Medien | Nachrichteninteresse & Informationsnut- zung | Medien- wissen |
|-----------|-----------------|---|--|-------------------------|
| Niedrig | Hans (33) | Einseitig, manipulie- ren und lügen, wol- len eigene Perspek- tive durchsetzen | Hohes Interesse, intensive Nutzung journalistischer und nicht-journalistischer Quellen | Eher des- informiert |
| | Carolin (58) | Einseitig, beschöni- gen, lassen nur eine Meinung zu | Hohes Interesse, inten- sive Nutzung journalis- tischer und nicht-jour- nalistischer Quellen | Eher des- informiert |
| | Albert (39) | Einseitig, bilden nicht das gesamte Mei- nungsspektrum ab | Hohes Interesse, inten- sive Nutzung journalis- tischer und nicht-jour- nalistischer Quellen | Informiert |
| | Katja (31) | Unvollständig, häufig unwahre Nachrich- ten, von Politik und Lobbyismus beein- flusst | Geringes Interesse, mittlere Nutzung jour- nalistischer Quellen, keine Nutzung nicht- journalistischer Quellen | Uninformiert |

| Vertrauen | Name (Alter) | Qualitätsurteil über journalistische Medien | Nachrichteninteresse & Informationsnut- zung | Medien- wissen |
|-----------|-----------------|---|--|----------------------|
| | Kai (25) | Fremdgesteuert, be- treiben Meinungs- mache und wollen Klickzahlen generie- ren | Geringes Interesse, seltene Nutzung von Informationsmedien aller Art | Uninformiert |
| Mittel | Monika (18) | Sagen die Wahrheit, aber zu viele schlechte Nachrich- ten | Sehr geringes Interes- se, eher inzidentelle Nutzung | Uninformiert |
| | Gerd (21) | Berichten über wichtige Themen und sind glaubwürdig, aber oft einseitig | Mittleres Interesse, ins- besondere Nachrich- ten-Websites und Zeitung | Informiert |
| | Hedwig (48) | Machen ihren Job gut, kontrollieren die Politik, berichten über wichtige The- men, aber zu einsei- tig | Hohes Interesse, auch Nutzung nicht-journa- listischer Quellen, v.a. aus dem linken Spek- trum | Informiert |
| Hoch | Isabel (58) | Tun ihr Bestes, keine Täuschungsabsicht, aber häufig starker Aktualitätsdruck | Mittleres Interesse, ins- besondere Zeitung und Fernsehen | Uninformiert |
| | Frauke (58) | Hohe Qualität und Vielfalt, keine be- wusste Täuschung, aber Färbungen | Mittleres Interesse, vor allem Fernsehen und Zeitung | Uninformiert |
| | Theresa (79) | Hohe Qualität, aber zu wenig gute Nach- richten | Mittleres Interesse, vor allem Fernsehen und Zeitung | Uninformiert |
| | Peter (18) | Berichten gut und umfassend, durch Vergleich mehrerer Quellen ist Qualität gesichert | Hohes Interesse, Zeitung, Nachrichten-Websites und Apps | Eher infor- miert |
| | Daniel (41) | Qualitätsmedien sind gut, auch Boulevard- und Privatmedien lügen nicht, sind aber zu reißerisch | Hohes Interesse, vor allem Zeitung, Fern- sehen und Info-Radio | Informiert |

7.2 Definition von Journalismus und Abgrenzung der Mainstream-Medien

Das folgende Kapitel behandelt zwei miteinander verknüpfte Fragen: einerseits die Definition der Befragten von Journalismus und andererseits die Abgrenzung derjenigen Medien, die die Befragten als Mainstream-Medien wahrnehmen und auf die sich ihre generalisierten Vertrauensurteile beziehen. Dabei kommen hinsichtlich des Verständnisses von Journalismus unter den Befragten zwei grundlegende Definitionen zum Ausdruck: Eine Definition betont formale Kriterien, die andere definiert Journalismus anhand normativer Qualitätsvorstellungen. Im Fall der formalen Definition verstehen die Befragten alles unter Journalismus, was hauptberuflich in professionellen Medienhäusern erbracht wird. Befragte mit normativem Journalismusverständnis begreifen dagegen alles als Journalismus, was aus ihrer Sicht normative Qualitätskriterien erfüllt und fassen daher ggf. auch Alternativmedien oder Privatpersonen unter diesen Begriff.

Bei den meisten Befragten herrscht eher das formale Verständnis vor. Diese Personen setzen Journalismus vor allem mit etablierten, professionellen Medien gleich, haben aber ein relativ breites Verständnis, das Qualitätsmedien ebenso umfasst wie die Regenbogenpresse. Für sie wird Journalismus hauptberuflich in einer großen Medieninstitution ausgeübt und hat seinen Ursprung in der Zeitung, im Radio oder im Fernsehen:

Peter (18, h.V.): Spiegel, BBC ist Journalismus. (.) Und von Reddit die [...] Links, die auf Nachrichtenseiten verweisen. Also wenn ich dann auf dem Independent lande oder auf New York Times, [...] oder auf FAZ, dann ist das für mich noch Journalismus. [...] Dass es hauptberuflich ist, sag ich mal. [...] Wenn das ein Blog ist, dann nicht mehr. Weil das ist eine private Sache. [A77]

Aus der Sicht dieser Befragten fallen Alternativmedien im Internet, Blogs oder die Kanäle von YouTubern nicht unter Journalismus, weil ihre Inhalte nicht hauptberuflich von angestellten, professionellen Journalist_innen erstellt werden. Dass die formalen Kriterien hier für die Abgrenzung von Journalismus im Vordergrund stehen, wird vor allem daran deutlich, dass die Qualität des Angebots aus Sicht der Befragten zunächst zweitrangig ist:

Daniel (41, h.V.): Journalismus ist eigentlich alles. Also, sobald irgendwo ein Jemand einen Artikel verfasst, ist es Journalismus. Das ist erstmal keine Wertung. Es kann guten und schlechten Journalismus geben. Und dementsprechend also alles praktisch von "Bild" bis "FAZ", vom "Stuttgarter Amtsblatt" bis zur "Automobilwoche", das ist alles Journalismus. [A62]

Dem gegenüber steht ein zweites Verständnis, in dem Journalismus explizit über die Einhaltung von Qualitätskriterien definiert wird. Für diese Befragten ist nur Journalismus, was auf Grundlage einer eigenen Rechercheleistung über faktische Ereignisse berichtet und Informationen ohne persönliche Wertung wiedergibt:

Hans (33, n.V.): Journalismus heißt für mich ja, dass sich jemand wirklich länger mit einem Thema auseinandersetzt und verschiedene Prozesse, die laufen, tiefer hinterfragt. [...] Also Journalismus heißt für mich intensive, breitgefächerte Auseinandersetzung mit einem bestimmten Thema wo entgegengesetzte Positionen dann auch tatsächlich beleuchtet werden. [A90]

Diese Befragten sprechen schlechtem Journalismus explizit den journalistischen Charakter ab und machen Journalismus nicht an formalen Definitionskriterien fest. Für sie verläuft die Grenze zwischen Journalismus und anderen Formen der Publizistik nicht zwischen bestimmten Angeboten, Arbeitsverhältnissen oder Organisationsformen, sondern zwischen in ihren Augen guten oder schlechten Inhalten. Sie verweisen explizit darauf, dass auch alternative Medien im Internet Journalismus sein können:

Carolin (58, n.V.): Journalismus. Na, ich würde sagen, ja die meisten sind Journalismus. (.) Sowohl jetzt diese Mainstream-Medien als auch die Alternativen.

Interviewer: Okay. [...] Was definiert dann Journalismus sozusagen?

Carolin (58, n.V.): (.) Ja, was definiert das? Ein möglichst breites Angebot, natürlich. Also nicht einseitig. Einseitigkeit, das schließt eigentlich Journalismus schon aus. Wenn die [...] Meinung dann schon so mit einfließt. (.) Wie jetzt zum Beispiel Deutschlandfunk, wo alles, was eine andere Meinung hat, als rechtspopulistisch diffamiert wird. [A118-120]

Diese normative Auslegung von Journalismus findet sich vor allem bei den medienskeptischen Personen, die intensiv Online-Medien und dort auch Alternativmedien nutzen. Hier wird deutlich, dass medienskeptische Einstellungen bei einigen Befragten auch mit hohen und klar formulierten Erwartungen an Nachrichtenmedien einhergehen. Sie wenden sich außerdem gegen ein formalistisches Verständnis von Journalismus und betonen, dass sich mit dem Internet und dortigen Quellen abseits vom journalistischen Mainstream eine neue, vielfältigere Medienumgebung etabliert hat. Diese stellt eine gleichberechtigte Alternative zu klassischen Medien dar und kann ebenso zur Information herangezogen werden. Diese Entwicklung besetzen sie äußerst positiv und sprechen ihr sogar ein emanzipatorisches Potenzial zu:

Hans (33, n.V.): Ich glaube, dass da halt einfach jetzt so gerade ein, ja, dass das Monopol gerade zusammenbricht auf Meinung und Nachrichten und dass jetzt [...] eine multipolare Nachrichtenwelt auf uns zukommt. Und ich persönlich halte es für etwas Gutes, dass dieses Glaubwürdigkeitsmonopol von einigen wenigen Medienhäusern, [...] dass sich das langsam auflöst. [...] Aber (.) ich finde es gut, dass die Glaubwürdigkeit nachlässt und dass plötzlich so Sachen möglich waren, wie dass der Trump gewählt wird obwohl angeblich in Amerika das Mediengewitter ähnlich stimmungsmachend war wie in den deutschsprachigen Medien. Dass jetzt etwas Neues auf uns zukommt (.) finde ich total spannend. [A150]

Die medienskeptischen Befragten begreifen das Internet und dortige Alternativmedien als Erweiterung des Informationsrepertoires mit der gleichen Berechtigung und auch dem gleichen Anspruch an die Wiedergabe von Realität, wie sie der klassische Journalismus innehat. Hier wird besonders deutlich, wie stark die klassische mediale Diskursordnung auch aus Sicht der Rezipient_innen mittlerweile aufgebrochen wurde.

Abseits dieser Definitionen von Journalismus findet sich ein recht einheitliches und klar abgegrenztes Verständnis der etablierten Mainstream-Medien in Deutschland, denen als ,die Medien' ein generalisiertes Vertrauen bzw. Misstrauen entgegengebracht wird. Im Interview wurde von den Interviewer innen zunächst bewusst von 'den Medien' oder 'den Nachrichtenmedien' gesprochen, um dem Forschungsinteresse nach generalisiertem Vertrauen gerecht zu werden. Dabei fällt auf, dass die Befragten keine Probleme haben, generalisiert über ,die Medien' in Deutschland zu sprechen und sich auch selbständig und selbstverständlich darauf beziehen. Aus dem Gespräch heraus oder auf Nachfrage durch die Interviewer innen wird jeweils deutlich, dass die Befragten unter dem abstrakten Konzept bekannte, reichweitenstarke Marken aus Presse und Rundfunk sowie ihre Online-Ableger verstehen. Sie nennen vor allem bekannte Leitmedien wie die Tagesschau, Spiegel Online, die Frankfurter Allgemeine Zeitung, die ZEIT und vergleichbare Medien. Vereinzelt verwenden sie dafür auch übergeordnete Begriffe wie "Mainstream-Medien" (Carolin, A118) oder "die üblichen Medien" (Isabel, 46). Alle Befragten können diese etablierten, journalistischen Medien in Deutschland benennen und sind auch in der Lage, allgemeine Qualitätserwartungen zu formulieren, ihr Vertrauen in diese Medien zu beschreiben und übergeordnete Eindrücke zu deren Qualität zu äußern. Diese Ergebnisse zeigen, dass die Befragten tatsächlich ein abstraktes mentales Bild eines Medien-Mainstreams vor Augen haben, das sie bei entsprechenden Fragen in Interviews oder Fragebögen zur Beantwortung heranziehen. Dabei verschwinden Unterschiede in der Wahrnehmung der einzelnen Medien natürlich nicht ganz. Die Befragten trennen grob zwischen Qualitäts- und Boulevardmarken, wobei sie für letzteres fast ausschließlich die BILD-Zeitung nennen, die meistens als Negativbeispiel für journalistische Qualität angeführt wird. Getrennt wird außerdem zwischen privaten und öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten, wobei den öffentlich-rechtlichen i.d.R. höhere Qualität attestiert wird, ihnen aber auch höhere Erwartungen entgegengebracht werden. Die jeweilige Wahrnehmung der unterschiedlichen Medien hängt allerdings stark zusammen: Auch, wenn Vertrauensunterschiede zwischen Mediengattungen bestehen, lässt sich doch ein generalisiertes Vertrauen gegenüber dem medialen Mainstream erkennen, das relativ einheitlich für alle Mediengattungen und -marken gilt und sich grundlegend auf journalistische Aussagenproduktion richtet.

7.3 Verständnis von Vertrauen in Journalismus

Im Interviewteil zu Vertrauen wurde zunächst das generelle Verständnis von Vertrauen eruiert und bewusst Vertrauen gegenüber dem Journalismus ausgespart, damit der Begriff zuerst allgemein definiert und erst anschließend auf diesen Gegenstand angewendet werden konnte. Die Befragten zogen dabei in aller Regel spontan *interpersonelles* Vertrauen heran. Vertrauen bedeutet für die Befragten, sich willentlich und wissentlich gegenüber einer anderen Person einem gewissen Risiko auszusetzen. Wenn sie Vertrauen haben, können sie dieses Risiko eingehen und gehen davon aus, dass es keine negativen Konsequenzen nach sich zieht:

Hedwig (48, m.V.): Vertrauen ist für mich Hängematte. Für mich ist das, wenn ich mich in irgendeine Situation begebe, wo ich davon ausgehe, dass ich da auch wieder ganz gesund und heil rauskomme. [A130]

Besonders auffällig wird dieses Verständnis bei einer Interviewten, die zwei Stufen von Vertrauen ausmacht. Auch für sie geht es auf einer ersten, grundlegenden Stufe um körperliche Unversehrtheit, was z.B. bedeutet, dass sie mit einer Person in einem Raum sein kann, ohne verletzt zu werden:

Katja (32, n.V.): [...] beispielsweise habe ich zu einem Bekannten mal gesagt: Ich vertraue dir, dass du mich nicht umbringst. Ich vertraue dir, dass wir zusammen in deinem Wohnzimmer sitzen können und einen Film anschauen können. Ich habe das Grundvertrauen, dass ich da wieder lebendig rauskomme. Das ist so diese Stufe eins. [A95]

Auf der zweiten Stufe beschreibt sie dann ein Verständnis von Vertrauen, das mit Wohlwollen verbunden ist, einer Überzeugung, "dass die Person grundsätzlich gut zu mir ist" [A95]. Für sie bedeutet Vertrauen dann, weitere, weniger basale Risiken eingehen zu können, z. B. einer Person ein Geheimnis anzuvertrauen. Diesen Aspekt von Vertrauen betonen mehrere Befragte und machen damit das Verständnis von Vertrauen als Übertragung von Handlungsverantwortung und Bereitschaft, Risiken in Kauf zu nehmen, besonders deutlich. Ein ähnliches Risiko kann etwa sein, anderen Personen Gegenstände zu überlassen:

Gerd (21, m.V.): Wenn ich jemandem mein Auto geben würde, dann weiß ich auch, der fährt mein Auto jetzt nicht, also zumindest nicht mit Absicht, kaputt. Sondern der würde darauf aufpassen, genauso wie ich das auch machen würde. [A102]

Die Möglichkeit eines Schadens am Auto wird also einkalkuliert, der Befragte ist aber überzeugt, dass ein solcher nicht absichtlich herbeigeführt wird und ist deshalb bereit, das Risiko von Schäden an seinem Auto einzugehen. Bereits in dieser sehr grundlegenden Auseinandersetzung mit Vertrauen unterscheidet der Befragte also zwischen unabsichtlichem und absichtlichem Fehlverhalten, wobei

letzteres mit Vertrauen nicht vereinbar ist. Wie sich in Kapitel 7.4.2 zeigen wird, liegt diese Unterscheidung auch ganz wesentlich dem Vertrauen in journalistische Medien zugrunde.

Vertrauen bedeutet also nicht volle Gewissheit über das zukünftige Verhalten einer Person, sondern heißt immer, in Vorleistung zu gehen und Handlungsverantwortung trotz Wahrnehmung eines Risikos an andere abzutreten. Die Interviewpersonen verstehen Vertrauen dann konsequenterweise auch nicht nur als Prozess rationaler Abwägung, sondern versehen es mit Begriffen wie "Glaube" und "Hoffnung" oder beschreiben es als "Gefühl". So kommt neben der Handlungs- und Risikokomponente auch eine starke emotionale Komponente des Vertrauens zum Ausdruck.

Vertrauen in Journalismus bzw. Medien zu definieren, fällt den Befragten schwerer, als über interpersonelles Vertrauen zu sprechen. Dennoch finden sich deutliche Parallelen in den jeweiligen Erklärungen. Die Befragten begreifen Vertrauen in Journalismus als eine abstrakte Einstellung gegenüber Nachrichtenmedien, die den Grad angibt, mit dem sie Informationen der Medien ohne weitere Überprüfung glauben können:

Albert (39, n.V.): Also, ich könnte jetzt/ keine Quelle sagen, wo ich sage: Okay, wenn ich das lese [...], eine Meldung oder was auch immer, das MUSS ich nicht hinterfragen, da muss ich mir keine Gedanken machen, da weiß ich, das stimmt. Das würde jetzt für mich Vertrauen bedeuten. [A107]

In einem zweiten Schritt wird dann häufig angesprochen, dass diese Akzeptanz der Realitätsdarstellungen des etablierten Journalismus Handlungsoptionen eröffnet und sich Vertrauen darin äußert, dass auf Basis dieser Informationen im Alltag Handlungen angeschlossen werden können. Das kann z. B. bedeuten, Informationen aus den Medien in den eigenen "Wissenspool" (Hedwig, A158) zu übernehmen und sich basierend auf diesen Informationen seine eigene Meinung zu bilden oder sich politisch zu engagieren:

Daniel (41, h.V.): [...] ich habe ja genau das Vertrauen in die Medien, dass sie mir wirklich alle Informationen [...] zur Verfügung stellen, sodass ich dann praktisch mein eigenes Bild dann mir machen kann, und [...] eben halt sagen: Finde ich gut, finde ich nicht gut, engagiere ich mich, lehne ich ab. [A125]

Die Befragten zeigen damit ein Verständnis von Vertrauen in Journalismus, das sich mit der oben erarbeiteten theoretischen Definition gut vereinbaren lässt (siehe Kap. 3.3). Vertrauen in Journalismus ist eine abstrakte Einstellung, die sich darin äußert, dass Realitätsdarstellungen der Medien prinzipiell akzeptiert und für die eigene Meinungsbildung oder als Grundlage für politisches Engagement herangezogen werden können. Dieses Vertrauen ist allerdings im Verständnis der Befragten ein eigenes, übergeordnetes Konstrukt und getrennt von Qualitätswahrnehmungen zu begreifen. Die Befragten verstehen es als eine generelle

Haltung gegenüber den Mainstream-Medien, die von der Erfüllung bestimmter Qualitätserwartungen geprägt ist.

7.4 Qualitätserwartungen und -wahrnehmungen und Vertrauen in Journalismus – Berichterstattung, Akteure, Publikum

Das folgende Kapitel widmet sich den Forschungsfragen zu Qualitätserwartungen und -wahrnehmungen und ihrem Zusammenhang mit Vertrauen in Journalismus. Die Befragten definieren zwar Journalismus grundsätzlich unterschiedlich: insbesondere die Medienskeptiker haben ein breiteres, qualitätsorientiertes Verständnis. Die folgenden Ausführungen zu Erwartungen und Wahrnehmungen beziehen sich allerdings auf etablierte, journalistische Mainstream-Medien.

Um aus den vielen verschiedenen angesprochenen Qualitätskriterien und Vorwürfen an Journalismus diejenigen herauszufiltern, die auch das Vertrauen bestimmen, bezieht sich die folgende Auswertung nur auf solche Aspekte, die von den Befragten selbst mit Vertrauen in Verbindung gebracht wurden – entweder als Antwort auf eine explizite Frage nach Vertrauen, oder von sich aus im weiteren Gesprächsverlauf. Die Auswertung fokussiert also diejenigen Aspekte, deren Erfüllung aus Sicht der Befragten für Vertrauen in journalistische Medien sorgt bzw. deren Nicht-Einhaltung Misstrauen fördert. Darüber hinausgehende Erwartungen und Wahrnehmungen können natürlich ebenso vertrauensrelevant sein, kommen den Befragten aber in diesem Kontext nicht als erstes in den Sinn und scheinen daher weniger bedeutsam.

Die vertrauensrelevanten Erwartungen und Wahrnehmungen sind individuell zwar unterschiedlich ausgeprägt, lassen sich jedoch auf drei Bereiche verdichten. (1) Der erste Bereich bezieht sich auf die *Berichterstattung* journalistischer Medien (2) der zweite richtet sich auf die *journalistischen Akteure*, womit neben Journalist_innen auch die Eigentümer_innen von Medien gemeint sind. Beide Bereiche hängen natürlich eng zusammen, denn Eigenschaften der Akteure bestimmen die Berichterstattung. Sie sind daher als Gründe für die Qualität der Berichterstattung aufzufassen. (3) Als dritten Bereich nennen die Befragten das *Publikum*. Es hat zwar keinen direkten Einfluss auf die Berichterstattung, dennoch betonen viele Befragte Erwartungen an die Eigenverantwortung des Publikums als wesentlichen Aspekt des Vertrauensverhältnisses, zumal das Publikum durch Feedback auch einen beschränkten Einfluss auf journalistische Akteure haben kann. Abbildung 7 systematisiert diese drei Bereiche, die im Folgenden genauer ausgeführt werden.

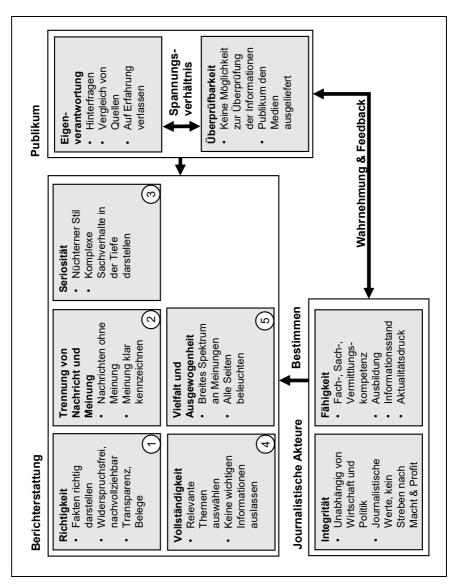


Abbildung 7: Determinanten des Vertrauensverhältnisses aus Sicht der Befragten

7.4.1 Berichterstattung: neutraler Vermittler vs. enger Meinungskorridor

Die Berichterstattung der Medien ist für die Befragten am einfachsten zugänglich, deshalb ist es ihnen hier auch am ehesten möglich, klare Erwartungen zu formulierten und begründete Qualitätsurteile zu fällen. Auf diesen Bereich kommen sie daher zuerst zu sprechen, wenn nach ihren Erwartungen an Journalismus, den Wahrnehmungen seiner Qualität und ihrem Vertrauen gefragt wird. Über alle Interviews hinweg lassen sich auf dieser Ebene fünf Bereiche von Erwartungen ausmachen, deren Einhaltung das Vertrauen in Journalismus fördert und deren Nicht-Einhaltung für Misstrauen sorgt. Die jeweiligen Erwartungen an die Berichterstattung werden in der Reihenfolge ihrer Wichtigkeit für die Befragten dargestellt, die sich daraus ableitet, welche Aspekte als erstes und am häufigsten genannt wurden:

- 1) Am wichtigsten sind den Befragten Aspekte der Richtigkeit, worunter sie verstehen, die Fakten richtig darzustellen, keine inhaltlichen Fehler zu machen und die Realität möglichst genau abzubilden. Dieses Kriterium machen sie daran fest, dass die Darstellung widerspruchsfrei und logisch nachvollziehbar sein soll. Dabei sollte jeweils erkennbar sein, dass der Berichterstattung eigene Recherche zugrunde liegt und Behauptungen an Belegen festgemacht werden, denn Richtigkeit kann kaum überprüft werden. Für Misstrauen sorgt, wenn Fakten nachweislich falsch sind oder sich im Nachhinein als falsch herausstellen, ohne dass dieser Fehler transparent gemacht wird:
 - Gerd (21, m.V.): Das heißt, ich MUSS den Medien hier vertrauen. Das tu ich allerdings eher, wenn ich das Gefühl habe, es liegt eine seriöse, auf Fakten basierende Berichterstattung vor. (.) Also das würde das Vertrauen quasi steigern. Da hätte ich/ Ich würde mich eher/ Ich würde dem Ganzen eher Glauben schenken, wenn das auch für mich logisch erklärbar ist und auch sinnvoll vorgetragen wird. [A106]
- 2) Als zweite wichtige Voraussetzung für Vertrauen zeigt sich die *Trennung von Nachricht und Meinung*. So wird es als vertrauensfördernd angesehen, wenn die persönliche Meinung von Journalist_innen nicht in die Berichterstattung einfließt und Kommentare oder andere Meinungsstücke deutlich als solche gekennzeichnet werden:
 - **Peter (18, h.V.):** Ich finde es halt einfach wie gesagt wichtig, dass die Nachrichten unvoreingenommen sind, wie gesagt. Oder so zumindest so stark wie möglich. Komplett unvoreingenommen geht halt nicht, aber ich will nicht dem Redakteur seine Meinung hören, wenn der über irgendetwas schreibt. [A119]

Eine Verletzung dieser Erwartung ist besonders folgenreich. Nehmen die Befragten die Berichterstattung nämlich als stark meinungsgeprägt wahr, löst das ein Gefühl der Bevormundung aus:

Albert (39, n.V.): Ja, weil ich halt immer wieder oder immer öfter das Gefühl habe, dass Meldung und Meinung miteinander vermischt wird. [...] ich empfinde es immer so ein bisschen, als dass derjenige, der das macht, seine Leser für ein wenig beschränkt hält, dass sie das nicht merken. Und das stößt mir halt dann sauer auf und dann wende ich mich gegebenenfalls dann natürlich auch davon ab oder hab halt einen negativen Eindruck davon. Ja, also hauptsächlich ist es dieses Gefühl, was ich habe. Da kann man sich drüber streiten, ob das begründet ist, aber für mich ist es das Gefühl, was ich habe einfach. Dass Meldungen und Meinungen vermischt wird und keine klare Trennung mehr stattfindet oder zunehmend weniger stattfindet. Das mindert mein Vertrauen in den/ in das, was ich lese. [A107]

Gleichzeitig nährt dieser Eindruck häufig den Verdacht, dass Meinungen absichtlich beeinflusst werden sollen, was für viele Befragte ein Grund für Misstrauen ist. Kommentare und andere Meinungsstücke werden allerdings durchaus als Element von Journalismus anerkannt. Eine Einordnung des Geschehens und ein Überblick über verschiedene Meinungen sind gewünscht und werden auch als nötig erachtet, aber der Vermittlung von Fakten gänzlich untergeordnet:

Albert (39, n.V.): Er [der Journalismus, Anm. FP] sollte dieses hehre Ideal immer verfolgen oder zumindest im Blickpunkt haben, dass er sich selbst, wenn wir jetzt vom Kommentar mal absehen, das ist etwas ganz Anderes. Aber in der Berichterstattung als Journalist, sich selbst komplett zurücknimmt, so objektiv und neutral berichtet und schreibt und formuliert, wie es irgendwie geht. [A171]

3) Als förderlich für Vertrauen wird weiterhin Seriosität der Berichterstattung genannt. Damit beziehen sich die Befragten eher auf stilistische Merkmale und wünschen sich, dass Medien auf unnötig reißerische Aufmachung verzichten und komplexe Themen in der Tiefe, aber dennoch verständlich aufbereiten. Eine als sensationsgierig wahrgenommene Berichterstattung löst hingegen Misstrauen aus, hier wird vor allem der Vorwurf der Boulevardisierung geäußert:

Interviewer: [...] Und was, würden Sie sagen, weckt bei Ihnen Misstrauen?

Theresa (79, h.V.): Wenn was über/ sehr überzogen daherkommt, à la BILD. Das/Da wäre ich skeptisch. Was ist noch misstrauisch, ja... Sehr überzogen, ÜBERDREHT, oder wenn dann sich ein Journalist, habe ich mal erlebt, in Tränen auflöst, dann, finde ich, ist er auch kein guter Journalist. [A160]

Dabei erkennen die Befragten allerdings durchaus an, dass Journalismus auch mit provokanten Überschriften und "Clickbait" agieren kann und

muss, um Aufmerksamkeit zu schaffen und letztlich Einnahmen zu generieren. Diese Praxis wird deshalb zunächst nicht pauschal verurteilt, sollte aber nur in geringem Rahmen eingesetzt werden und nicht überhandnehmen.

- 4) Eine weitere wesentliche Voraussetzung für Vertrauen ist aus Sicht der Befragten Vollständigkeit, dass also erstens über alle relevanten Themen berichtet wird und zweitens bei den einzelnen Themen keine wichtigen Informationen ausgelassen werden:
 - **Peter (18, h.V.):** Dass sie keine Details weglassen, die wichtig wären (.) oder auch nicht wichtig sind, trotzdem sollen sie es nicht weglassen. Und dass sie auch alle Nachrichten überbringen und nicht nur die, die sie halt wollen. [A107]
- 5) Die Erwartung von Vollständigkeit ist eng verbunden mit der Erwartung von *Vielfalt und Ausgewogenheit*, worunter die Befragten verstehen, dass ein breites Spektrum von Meinungen abgedeckt ist, alle Seiten einer Geschichte beleuchtet werden und nicht für eine Seite Partei ergriffen wird:
 - **Albert (39, n.V.):** Das würde für mich ein vertrauenswürdiges Medium ausmachen, dass man dort ein sehr breites Spektrum einfach zulässt. Von ganz links bis ganz rechts und alles, was es dazwischen gibt oder wie man das einschätzen mag. Dass ich sehe, man lässt alle Richtungen dort zu Wort kommen und ihre Meinung auch kundtun. [A129]

Insgesamt wird aus diesen zentralen Erwartungen der Befragten deutlich, dass in der Stichprobe ein Rollenverständnis von Journalismus als möglichst neutralem Vermittler vorherrscht, der die Bürger_innen mit unverzerrten Fakten versorgt und die Realität möglichst wahrheitsgetreu abbildet, so dass sich mündige Bürger innen eine eigene Meinung bilden können:

Interviewer: Und welche Rolle sollte sich Journalismus selbst zuschreiben?

Peter (18, h.V.): Einzig und allein Nachrichtenübermittler. Nichts Anderes. Also er hat da keine große/ Er SOLLTE keine große persönliche Beeinflussung auf Leute haben oder sich die zuschreiben. Er ist NUR das Bindeglied zwischen Geschehen und Betrachter. [A153]

Die Befragten wünschen und erwarten, dass Journalismus relevante Themen auswählt und sie möglichst realitätsgetreu wiedergibt, ohne dabei eigene Wertungen vorzunehmen und sich politisch oder gesellschaftlich zu engagieren. Meinungsbeiträge sind zwar gewünscht, sollen aber klar gekennzeichnet sein und möglichst das gesamte Spektrum abdecken. Einfluss von Seiten der Politik oder der Wirtschaft wird ebenso abgelehnt wie eine zu starke Berücksichtigung des Publikums. Eine gewisse Orientierung an dessen Wünschen und Vorlieben wird nur akzeptiert, weil Journalismus seine Existenzgrundlage verlieren würde, wenn er dem Massengeschmack nicht zumindest zum Teil entspräche. In der

Idealvorstellung ist Journalismus aber von diesem Einfluss ebenso befreit und einzig der Realität verpflichtet.

Dabei sind sich die Befragten durchaus bewusst, dass Medien diese Erwartungen nicht immer einhalten können. Sie akzeptieren Qualitätsmängel also in einem gewissen Rahmen, halten die genannten Erwartungen aber für realistische Ziele, nach deren Erfüllung Journalist innen streben sollten:

Albert (39, n.V.): Also, es ist ein hehres Ziel, ganz klar. Es ist in vielen Einzelfällen wahrscheinlich auch schwierig zu sagen: Wie berichte ich das jetzt, dass da das nicht tendenziell rüberkommt? Es sollte immer das Ziel sein. Wenn es im Einzelfall mal nicht gelingt, wäre ich jetzt als/ ich persönlich jetzt nicht böse, wenn ich sehe, dass die Gesamtlinie stimmt von dem Medium. [...] Natürlich bin ich auch nur Mensch als Journalist, aber das MUSS mein Ziel sein als Journalist. [A131]

Weicht die Wahrnehmung der Berichterstattung und der journalistischen Akteure jedoch zu stark von den in sie gesetzten Erwartungen ab, formulieren die Befragten große Vertrauensprobleme.

Die Einhaltung dieser Erwartungen durch die journalistischen Medien in Deutschland wird von den Befragten zwar durchaus unterschiedlich bewertet, im Gesamtüberblick sehen aber alle Befragten große Qualitätsprobleme im deutschen Journalismus. Der wichtigste Vorwurf ist dabei eine mangelnde Trennung von Nachricht und Meinung:

Interviewer: [...] Wenn Sie jetzt mal an [..] das [denken], was wir vorher so "Mainstream-Medien" genannt haben. Würden Sie dann sagen, dass Sie Vertrauen in die haben oder eher nicht?

Carolin (58, n.V.): (w, 58): Sagen wir mal fünfzig Prozent. Und zwar auch wegen dem Problem, was ich vorher schon angesprochen habe. Dass da zu sehr die eigene Meinung vermengt ist mit Fakten. Dass sofort die Interpretation nachgeschoben oder sogar beigemengt wird. Also das heißt jetzt nicht "Der und der hat gesagt", sondern "Der RECHTSPOPULIST hat gesagt", zum Beispiel [A152]

Damit eng verbunden ist der Vorwurf der Einseitigkeit der Berichterstattung, also dass Journalist_innen nicht neutral berichten und für eine Seite Partei ergreifen, sowie fehlender Vollständigkeit, dass also bestimmte Themen und Fakten vernachlässigt bzw. aus der Berichterstattung ausgespart werden. Dies mündet im Vorwurf, die Realität würde nicht angemessen abgebildet und es mangele an Vielfalt in der Berichterstattung. Viele Befragte nehmen daher in den etablierten journalistischen Medien einen relativ engen Meinungskorridor wahr, in dem nur eine Darstellung von Ereignissen vertreten wird und nur eine Interpretation gilt:

Hans (33, n.V.): Einseitigkeit (.) Ich war jetzt ja letztes Jahr [...] beruflich unterwegs. [...] Ja ich habe halt dann den amerikanischen Wahlkampf nur am Rande mitbekommen und habe aber da diese UNGLAUBLICHE Einseitigkeit einfach aufgenommen und das hat mich so misstrauisch gemacht. Und ich habe dann halt so/ Also ich glaube

allen Ernstes, mit den Informationen, die ich damals mitbekommen hätte, hätte ich den Trump gewählt. Einfach, weil mich diese totale Einseitigkeit so misstrauisch gemacht hat. [A132]

Als Beispiel wird darüber hinaus von vielen Befragten die Berichterstattung zum Thema Flüchtlinge genannt, die als zu positiv und unkritisch wahrgenommen wird. Intuitive Beispiele für Qualitätsmängel stammen häufig aus diesem Themenfeld. Die Vorwürfe lauten insbesondere, dass kritische Stimmen über Integrationsprobleme in der Berichterstattung zu kurz kommen, Kosten der Flüchtlingsunterbringung und -versorgung nicht angesprochen werden und Kriminalitätsraten und das Frauen- und Männerbild von Flüchtlingen aus überwiegend konservativ geprägten, muslimischen Ländern zu wenig thematisiert werden. Dabei ist aber festzuhalten, dass diese Wahrnehmung nicht unbedingt mit einer negativen Einstellung zu Flüchtlingen zusammenhängt. Auch Befragte ohne Vorbehalte nehmen die Berichterstattung zu diesem Thema als einseitig wahr und legen Wert auf eine Differenzierung ihrer Meinung zu Flüchtlingen von ihrer Meinung zur Berichterstattung über Flüchtlinge.

Insbesondere die medienskeptischen Personen äußern die Wahrnehmung einseitiger Berichterstattung sehr vehement. Sie gehen hier jedoch noch weiter und merken neben dem Kritikpunkt einer zu positiven Berichterstattung zusätzlich an, dass die Berichterstattung über Flüchtlinge häufig absichtlich geschönt wäre:

Interviewer: Wenn Sie mal daran denken, was bei Ihnen in Bezug auf Medien das Misstrauen weckt. Was fällt Ihnen da so ein?

Carolin (58, n.V.): [...] Ja, natürlich jetzt im Zusammenhang mit der Flüchtlingskrise, die vor einem Jahr/ Köln, Silvester, ganz klar. Wo die Meldungen erst sehr viel später kamen. Und dann auch die Nicht-Erscheinen von Berichten über Kriminalität durch Flüchtlinge. Also immer solche beschönigenden Artikel und Serien und nur immer ist alles ein Gewinn, ist alles so super, ist alles so toll. (.) Wo die Wahrheit ganz anders aussieht. [A172]

Weitere Themen, bei denen die Befragten eine Einseitigkeit in den Medien wahrnehmen, sind hauptsächlich außenpolitische Themen wie etwa die Russlandpolitik, die Politik und das Auftreten Donald Trumps und der Nordkorea-Konflikt. Bei allen Themen nehmen sie in den journalistischen Medien eine klare Positionierung wahr, die jeweils die negativen Aspekte überbetont und (vor allem im Falle Trumps) Meinung mit Fakten vermischt sowie wichtige Informationen weglässt:

Kai (25, n.V.): [Ü]ber den Trump und Putin, da sieht man, also ich zumindest jetzt, auf den meisten oder allen deutschen Medien, da hört man eigentlich nur Negatives. Also wirklich ausschließlich. Und das kann ja nicht sein. Ich finde jetzt gerade, der Putin wird ja in seinem Land geliebt. Und jeder Deutsche oder jedem Deutschen soll ja

weisgemacht werden, dass der Putin so der größte Depp ist und dass der eigentlich ja so (.) komplett unfähig ist, so als Präsident. [...] Beim Trump ist es ja so, der wird als eigentlich kompletter Vollidiot hingestellt und da ist ja auch dieses Medien-Bashing bei ihm eigentlich schon ziemlich heftig. [...] Aber ich denke, wenn jemand so komplett blöd ist, wie er dargestellt wird, dann wäre er kein Milliardär. [A115]

Eine solche Wahrnehmung der Berichterstattung löst bei den Befragten das Gefühl aus, bevormundet zu werden und sie unterstellen, damit solle die Meinung der Bevölkerung beeinflusst werden.

Ein weiterer wichtiger Bereich wahrgenommener Qualitätsmängel umfasst vor allem Vorwürfe der Boulevardisierung: Die Berichterstattung in Deutschland konzentriere sich zu sehr auf Prominente und Human-Interest-Themen und legt zu wenig Wert auf gründliche Recherche und berichtet stattdessen sensationsgierig:

Isabel (58, h.V.): Mir ist es zu schnelllebig. Also man sieht es, wenn irgendein meistens unangenehmes Ereignis auftaucht wie ein Attentat oder vielleicht ein Flugzeugabsturz. Da war es, wo dieser, diese Lufthansa-Maschine da in die Alpen abgestürzt wurde von dem Pilot. Also da hat es mich ein bisschen genervt, muss ich sagen. Weil die, diese Sensationsgier bedient wurde, für meine Begriffe. Da war kein Wissen DA, aber natürlich der Journalismus muss bedienen und jeder will alles sofort wissen und zwar in der Sekunde. [...] Und da hatte ich den Eindruck, das wird jetzt so richtig verheizt. [A52]

Insgesamt wird auf der Ebene der Berichterstattung also als vertrauensfördernd gesehen, wenn faktisch korrekt berichtet wird, Nachricht und Meinung sauber getrennt werden, die Berichterstattung sachlich und professionell statt reißerisch ist sowie die relevanten Themen vollständig und vielfältig dargestellt werden. Bei diesen Kriterien sind Verletzungen der Erwartungen besonders folgenreich für das Vertrauen. Aktuell sehen die Befragten dabei ihre Erwartungen in mehreren Bereichen nicht eingehalten: Vor allem bei der Trennung von Nachricht und Meinung sowie bei Vielfalt und Ausgewogenheit, weil sie zu vielen Themen (vor allem Flüchtlinge und Außenpolitik) einen zu engen Meinungskorridor in den etablierten journalistischen Medien wahrnehmen. Dabei fällt auf, dass diese Vorwürfe an die Berichterstattung bei fast allen Befragten ähnliche Kriterien betreffen, aber in unterschiedlicher Intensität geäußert werden. Es lässt sich also kaum zwischen Personen(gruppen) unterscheiden, die den Medien aufgrund bestimmter Kombinationen von Qualitätswahrnehmungen Vertrauen oder Misstrauen entgegenbringen - etwa ein Misstrauen, das auf Wahrnehmungen mangelnder Vielfalt gründet oder auf Wahrnehmungen mangelnder Relevanz. Vielmehr zeigen sich die oben genannten Kriterien in unterschiedlichen Ausprägungen bei allen Befragten, wobei die Medienskeptiker diese Erwartungen als nicht eingehalten wahrnehmen, die Personen mit hohem Vertrauen sie jedoch eher als gegeben ansehen. Auffällig ist weiterhin, dass die genannten Beispiele für missachtete Themen fast immer aus der politisch eher konservativen und rechten Richtung stammen. Keine_r der Befragten nimmt wahr, dass eher linke Themen wie Umweltschutz oder soziale Gerechtigkeit zu wenig oder zu einseitig in den Medien behandelt werden.

7.4.2 Journalistische Akteure: Mangelnde Integrität vs. unabsichtliche Fehler als Gründe für Qualitätsmängel

Die Einhaltung der Qualitätserwartungen auf der Ebene des journalistischen Outputs wird aus Sicht der Befragten wesentlich vom Verhalten der journalistischen Akteure bestimmt. Dabei lassen sich zwei Dimensionen ableiten, die einerseits Erwartungen an Journalist_innen beschreiben, andererseits aber auch als Gründe für Qualitätsmängel im Journalismus wahrgenommen werden. Die beiden Dimensionen lassen sich unter den Begriffen Integrität und Fähigkeit zusammenfassen. Sie spiegeln damit recht gut die Unterscheidung in trustworthiness und competence der frühen Glaubwürdigkeitsforschung wider (siehe Kap. 3.2 und Hovland et al., 1953).

Unter journalistische Integrität fällt die Verpflichtung auf journalistische und persönliche Werte. Hier geht es vor allem darum, dass Journalist_innen nicht korrumpierbar sein und nicht nach persönlichem Profit oder Macht streben sollen, dass sie also nicht im eigenen Interesse oder dem Interesse Dritter arbeiten, sondern im Interesse der Wahrheit. Damit ist insbesondere die Unabhängigkeit von Politik und Wirtschaft angesprochen. Dabei lässt sich Unabhängigkeit jedoch in einem Spannungsfeld verorten. Die Befragten wünschen sich Unabhängigkeit in dem Sinne, dass der Journalismus nicht als Erfüllungsgehilfe für Dritte auftritt und deren Interessen durchsetzt. Eine gewisse Nähe zur Politik und zur Wirtschaft sehen die Befragten jedoch als notwendig oder sogar positiv, denn Journalist_innen brauchen belastbare Kontakte, um z. B. ausreichende Informationen zu erhalten. Diese feine Unterscheidung kommt in standardisierten Befragungen in der Regel zu kurz, es sollte aber auch hier zwischen einer Abhängigkeit im Form von Steuerung durch Dritte und einer distanzierten, aber notwendigen Beziehung unterschieden werden.

Der zweite bestimmende Faktor auf der Ebene journalistischer Akteure kann als Fähigkeit umschrieben werden: Damit ist zum einen die Fach-, Sach- und Vermittlungskompetenz von Journalist_innen gemeint, die einige Befragte auch an formaler Ausbildung festmachen. Damit meinen sie dann beispielsweise die Erwartung, dass Journalist_innen gebildet sein, eine journalistische Ausbildung oder studiert haben sollten. Andererseits sprechen sie in diesem Bereich auch Fähigkeiten im Sinne von Möglichkeiten oder Handlungsspielräumen an, die nicht in der alleinigen Verantwortung der Journalist innen liegen. Darunter fällt

etwa die Problematik, dass Journalist_innen eventuell gar nicht richtig berichten können, weil ihnen z. B. von der Politik Informationen vorenthalten werden:

Katja (32, n.V.): Die Nachrichten wären dann auch eher sogar, so etwas wie ein Opfer würde ich sogar sagen, weil die wissen es vielleicht auch nicht besser. Die schreiben dann, was sie von den Politikern wissen. Ich denke, (.) da sehe ich so das, (.) noch ein Schritt weiter dahinter, also noch ein Schritt dahinter wäre dann (.) die Wirtschaft. Ja. Die Nachrichten, weiß nicht, ob die es manchmal wissen, oder nicht. [4208]

Frauke (58, h.V.): Ja, ich bin mir sicher, dass die Journalisten auch nicht immer alles erfahren. Denen werden auch Dinge vorenthalten. [A170]

Dabei zeigt sich, dass insbesondere die Attribution von Qualitätsmängeln auf Probleme journalistischer Integrität für Misstrauen gegenüber dem Journalismus sorgt. Diese Fehler werden dann als bewusste und absichtliche Manipulation begriffen. Werden Qualitätsmängel eher mangelnder Fähigkeit zugeschrieben, kommen sie aus der Sicht der Befragten unabsichtlich vor, sie nehmen also keine Täuschungsabsicht bei den Medien wahr. Unabsichtliche Qualitätsmängel können z. B. passieren, weil Journalist_innen nicht ausreichend Zeit für intensive Recherche haben oder weil unbewusst ihre eigene Meinung in die Berichterstattung einfließt. Solche Qualitätsmängel sind aus der Sicht der Befragten entschuldbar, weil sie 'menschlich' sind, obwohl sie ebenfalls Misstrauen hervorrufen können:

Interviewer: Was glaubst du, woher das kommt? Also, was ist der Grund dafür, dass so agiert wird im Journalismus?

Albert (39, n.V.): Woher kommt das? Also wenn ich so die Statistiken lese über die politische Ausrichtung von Redakteuren oder von Journalisten, dann entspricht die nicht so wirklich dem Abbild der Gesamtbevölkerung. Sondern die ist eher linkstendiert. Das ist einfach so. Das mag auch mit dem Studium zu tun zu haben und mit dem eher gehobenen Einkommen vielleicht und auch mit den Zirkeln, wo man tätig ist. [...] [D]as meine ich nicht als Vorwurf, sondern als simple Feststellung. Das mag eine Rolle spielen, das ist natürlich geeignet, da nun politische Einstellung das, was man schreibt, beeinflusst. Das ist menschlich. [A121]

Auch eine Akkumulation von Fehlern und Qualitätsmängeln aus diesen Gründen sorgt bei den Befragten langfristig für Misstrauen, weil sie von der Qualität der Berichterstattung nicht mehr überzeugt sind. Ein drastisches Misstrauen wird aber nur dann formuliert, wenn die Personen eine absichtliche Manipulation wahrnehmen, wie bereits bei der Wahrnehmung der Berichterstattung zur Flüchtlingskriminalität deutlich wurde. Dabei werden jedoch häufig einzelne Journalist_innen entlastet und eher Druck durch Inhaber_innen von Medienhäusern angesprochen:

Albert (39, n.V.): Ja, ich frage mich, ob es irgendwelche Vorgaben gibt oder so von den jeweiligen Eigentümern der Medien (lachend). Dass manche Sache nicht geschrie-

ben werden darf oder dass man nicht in eine bestimmte Richtung den Leser nicht treiben soll, sondern verhindern soll, dass es in die Richtung geht. Ja, ich kann es mir eigentlich nur damit erklären, dass beides zusammenspielt. Einmal eine gewisse Vorgabe, die Journalisten so haben. Unser Blatt, unsere Medien hat halt eine politische Richtung einzuhalten, also schreibst du auch nach Möglichkeit so halbwegs in dieser Richtung. Und das zweite ist auch sicherlich die eigene Einstellung der Journalisten, die eine erhebliche Rolle spielt, was absolut menschlich ist. Also die zwei Faktoren würde ich jetzt für mich persönlich als Gründe sehen. Ob das stimmt, weiß ich nicht. [A121]

Vor allem die Personen mit sehr geringem Vertrauen in journalistische Medien attribuieren Qualitätsmängel auf mangelnde Integrität von journalistischen Akteuren und formulieren dabei die Wahrnehmung absichtlicher Manipulation. Sie unterstellen, dass die Berichterstattung bestimmte Ziele verfolgt:

Albert (39, n.V.): Noch was, was Misstrauen weckt [...]. Also Weglassungen, Vermischung von Nachricht und Meinung. Tendenzielle Berichterstattung insofern, dass ich den Eindruck habe, als Leser, als Konsument, dass gezielt nur bestimmte Nachrichten ausgewählt werden, die in eine gewisse Richtung zeigen, die halt dem Blattmacher oder demjenigen, der das da veröffentlicht, genehm ist. [A133] [...] Also, dieses Gefühl, ob jetzt im Einzelfall berechtigt oder nicht, zu haben, dass derjenige, der die Nachricht verfasst hat, die Meldung verfasst hat, Sachen WEGLÄSST, um bei dem Leser nicht bestimmte Gefühle auszulösen, die er vielleicht nicht auslösen möchte. [A119]

Die Ziele solcher absichtlichen Manipulationen sind aus Sicht der Medienskeptiker vielfältig. So unterstellen sie etwa, dass journalistische Medien bewusst die Regierungslinie stützen und damit die Bevölkerung zu beruhigen versuchen, weil sie von der Politik beeinflusst sind und nach Macht und Profit streben. Aus demselben Motiv heraus wird ihnen unterstellt, Verleger innen und Inhaber innen gefallen zu wollen, oder dass sie sich einfach in einer paternalistischen Rolle als Erzieher innen der Bürger innen gefallen und ihre eigene Meinung durchsetzen wollen und dafür bewusst verschleiern, weglassen oder lügen. Sie unterstellen den Medien dabei zusätzlich eine gewisse Arroganz und Überheblichkeit. Diese Wahrnehmung zeigt bei einigen Medienskeptikern eine auffällige Verknüpfung mit hohem politischem Interesse, dem Selbstverständnis als kritische Bürger innen, die sich selbst eine Meinung bilden, und einem dazu passenden, kritischen und alternativen Informationsrepertoire. Dieses wird gepaart mit einem gewissen Antrieb zur Durchsetzung der eigenen Meinung, der sich in der Bereitschaft äußert, sich auch im Internet zu gesellschaftlichen Themen zu äußern und Nutzerkommentare zu verfassen. Dort nehmen sie häufig wahr, dass ihre Kommentare bei den Medienverantwortlichen auf wenig Resonanz stoßen. Die Wahrnehmung der Medien als Erzieher mag also auch in enttäuschten Emanzipationserwartungen begründet liegen. Bei einigen medienskeptischen Personen wird dabei deutlich, dass bei ihnen Vertrauen massiv enttäuscht wurde und über die

Zeit in extremes Misstrauen mit einer starken emotionalen Komponente umgeschlagen ist:

Hans (33, n.V.): Ich muss sagen, für mich persönlich war das teilweise ein sehr schwieriger Prozess, tatsächlich anzunehmen und wahrzunehmen, dass ich bei bestimmten Themen, wenn es in eine bestimmte Richtung geht, da EISKALT und bewusst willentlich und knallhart, dass es zum Himmel stinkt, belogen werde. Und das einmal anzunehmen und voll zu akzeptieren, das finde ich selber schwierig und schmerzhaft. Und ich nehme das gerade so wahr, dass die allgemeine Medienlandschaft zurzeit SO eine unglaubliche Vertrauens-Krise da erlebt. [...] Okay, wenn da teilweise, was da in der Tagesschau gebracht wird, totaler Scheiß ist. Und ich habe mir das jetzt dreißig Jahre lang angeschaut. Und das kann einem schon mal erst mal den Boden unter den Füßen wegziehen. [A146]

Ein solcher Vertrauensverlust wird vermutlich nur schwierig wieder gutzumachen sein. Der Befragte attribuiert hier die Enttäuschung seines Vertrauens explizit auf eine absichtliche Täuschung durch die Medien, die er aber zugleich nicht weiter spezifiziert. Ähnlich, wenn auch weniger drastisch, argumentieren die anderen Medienskeptiker, wenn etwa eine Befragte davon spricht, dass die Medien "einfach Sachen erzählen, die nicht stimmen, weil die damit irgendeinen Zweck verfolgen" (Katja, A101). Diese Wahrnehmung absichtlicher Manipulation, mit der ein Ziel erreicht werden soll, liegt bei allen starken Medienskeptikern des Samples im Kern ihrer Vorwürfe, obwohl sie sie meistens nicht mit konkreten Beispielen belegen können.

Ist eine solche Attribution auf böse Absicht jedoch nicht der Fall, ziehen die Befragten teilweise andere Schlüsse aus Wahrnehmungen mangelnder Qualität:

Hedwig (48, m.V.): [...] Und dann so Sachen, wie Mr. Ulfkotte, [...] da von sich gegeben hat, wenn man dann plötzlich merkt, wie viele das irgendwie doch in ihrem Denken drin haben, ohne zu wissen, woher sie das haben, dann wird das mir unwohl. **Interviewer:** Also Sie meinen jetzt so ein Misstrauen gegenüber [...]/

Hedwig (48, m.V.): Ja, so ein/ ich meine der arme Mann war ja angstdurchsetzt und hat dann alles Mögliche/ Zusammenhänge gesehen, die dann doch ein bisschen weit hergeholt sind. Und dann (.) merke ich, dass ich tatsächlich die eine oder andere Meinung sogar bei mir in meinem Fundus habe. Ohne zu wissen, woher, wie ich da drangekommen bin. Und da halte ich mich, da habe ich mir gesagt: Nein, jetzt bin ich ein bisschen vorsichtiger, zu sagen, wie das dort im Hintergrund ist. Ich habe da keinen Einblick. Ich muss bloß im Vordergrund auch nicht alles gleich annehmen. Also ich muss auch nicht alles als, wie war das (lacht), als Lügenpresse verschreien. Ich glaube, die Meisten machen wirklich das, was sie können. (.) Also ich glaube nicht an Verschwörung im Hintergrund, das glaube ich bestimmt nicht. [4148-150]

Die Wahrnehmung unabsichtlicher Fehler und manipulativer Absichten müssen sich jedoch nicht gegenseitig ausschließen. Die Medienskepsis einer Person kann durchaus von beiden Überzeugungen geprägt sein und findet sich nicht immer in Reinform bei den Befragten wieder, wie dieser längere Interviewausschnitt verdeutlicht:

Interviewer: Okay. (.) [...] Kannst du dir noch Gründe vorstellen, [...] [W]arum diese Dinge [Erwartungen an Medien, Anm. FP] jetzt nicht gut eingehalten werden?

Katja (32, n.V.): [...] Auch da würde ich sagen, die Fehleranfälligkeit des einzelnen Menschen. Gefühle! Deswegen: Nachrichten und Meinungen klar trennen. Sehr viele Leute halten ihre Meinung für die Nachrichten, oder die Nachrichten für ihre Meinung. Also das ist wirklich so, das ist einfach, glaube ich, ein sehr fließender Übergang. [...] Die Gründe war es jetzt, gell? Die Hintergründe?

Interviewer: Ja genau.

Katja (32, n.V.):: (.) Da kommt der kleine Verschwörungstheoretiker und sagt: Wenn da Leute andere Interessen verfolgen und die Neutralität denen im Wege steht, (.) dann machen sie es einfach nicht. Wenn da die Bösen, mit dem vielen Geld. Also ich denke da an diesen dicken Boss mit seinem vielen Geld und wenn das natürlich/ Neutralität würde ja eben bedeuten: Es könnten auch Leute dagegen sein. Und das will man ja nicht. Man will ja (.) versuchen zu lenken, um seine (.) seine Zwecke irgendwie durchgesetzt zu bekommen. Irgendwie so, ich weiß nicht. Ja, (.) aber das wären so die Hintergründe, also der so böse einzelne Mensch und der dumme einzelne Mensch [Hervorh. FP]. Interessant, was ich so für eine Meinung habe. (lacht) Merke ich jetzt selbst gerade. [A227-229]

Hier schließt sich unmittelbar die Frage an, wie diese Überzeugungen zustande kommen und warum die Befragten zu diesem Schluss kommen. Auffällig ist zunächst, dass die Befragten ihre Behauptungen zu absichtlicher Täuschung kaum mit Belegen untermauern können. Während sie Qualitätswahrnehmungen häufig mit direkten Beispielen aus der Berichterstattung belegen und beispielsweise auf einzelne Artikel eingehen, bleiben die Ausführungen zu Gründen für Qualitätsmängel oberflächlich. Die Befragten werden hier schnell schmallippig oder berufen sich auf angeblich allgemein bekanntes Wissen, etwa wenn eine Befragte ihre Überzeugung, dass bei ausländischen Straftätern der Name des Täters nicht genannt wird, mit "Das ist Erfahrungs-Tatsache und das sagt man auch allgemein" begründet (Carolin, A176). Diese Meinungen haben keine oder nur wenig Rückbindung an empirische, überprüfbare Tatsachen, sie scheinen sich vielmehr auf eine Mischung aus individuellen Überzeugungen, Ex-Post-Rationalisierungen und in Alternativmedien und anderen Quellen erworbenem Halbwissen zu handeln. So lässt sich auch erklären, wie Vertrauen in Journalismus mit Verschwörungsmentalität zusammenhängt: Wer generell an verdeckte, steuernde Mächte glaubt, ist auch viel eher der Überzeugung, dass Qualitätsmängel im Journalismus auf bewusste Manipulation zurückzuführen sind.

Auch dieses Ergebnis spricht dafür, Qualitätswahrnehmungen und Vertrauen analytisch und empirisch zu trennen. Wahrnehmungen von Qualitätsmängeln sind eben nicht ohne Weiteres mit Vertrauen gleichzusetzen. Es macht einen

Unterschied für das Journalismusvertrauen einer Person, ob bestimmte Qualitätswahrnehmungen (z. B. dass die Medien nicht ausgewogen berichten, falsche Fakten nennen usw.) einer bösen Absicht oder einem Unvermögen bzw. äußeren Zwängen zugeschrieben werden (etwa Aktualitätsdruck, mangelnde Ausbildung, usw.). So können verschiedene Personen gleiche oder ähnliche Qualitätswahrnehmungen haben, sie aber anders begründen und demnach andere Vertrauenswerte zeigen. Um diese qualitativ gewonnene Annahme an einem größeren Sample überprüfen zu können, wird deshalb eine Moderationshypothese formuliert, die im Rahmen der quantitativen Befragung geklärt werden soll:

H10: Die Wahrnehmung von Gründen für Qualitätsmängel der Berichterstattung moderiert den Zusammenhang zwischen Qualitätswahrnehmungen und Vertrauen in Journalismus. Werden Qualitätsmängel als unabsichtliche Fehler gesehen, gibt es einen schwächeren Zusammenhang zwischen Qualitätswahrnehmungen und Journalismusvertrauen, als wenn Qualitätsmängel mit mangelnder Integrität von Journalist_innen begründet werden.

7.4.3 Publikum: Eigenverantwortung vs. mangelnde Überprüfbarkeit

Neben dem journalistischen Output und Eigenschaften der journalistischen Akteure betonen die Befragten auch explizit die Rolle des *Publikums* im Vertrauensverhältnis mit dem Journalismus. Dieses Verhältnis wird also nicht nur als Einbahnstraße und alleinige Bringschuld von Journalist_innen verstanden. Die Befragten erkennen, dass blindes Vertrauen nicht sinnvoll ist und Journalismus auch auf ein kritisches Publikum angewiesen ist. So betonen sie z. B., dass es Aufgabe der Mediennutzer_innen ist, Quellen zu vergleichen, sich eine eigene Meinung zu bilden und sich ein eigenes Bild von Ereignissen zu machen. Diese Aufgabe sehen die meisten jedoch in einem Spannungsverhältnis mit der prinzipiellen Unüberprüfbarkeit der meisten Informationen aus den Medien:

Gerd (21, m.V.): Also die Medien können schreiben: Es ist eine neue Bombe in Syrien explodiert. Aber man hat jetzt natürlich NICHT die Möglichkeit, hinzugehen und nachzugucken, ob da jetzt wirklich eine Bombe explodiert ist. Das gestaltet sich dann ein bisschen schwierig. Das heißt, ich MUSS den Medien hier vertrauen. [A106]

Auf diese Problematik weist der Großteil der Befragten hin und ergänzt dann häufig, sich den Medien auch ausgeliefert zu fühlen:

Isabel (58, h.V.): Egal, welches Medium ich nutze, ich bin KOMPLETT ausgeliefert. Das weiß ich, aber ich kann es nicht abstellen. Ich meine, aus dem Dilemma kommt wahrscheinlich niemand raus. Ich kann nicht alles selber erfahren oder beobachten oder wissen. [A145]

Das Gefühl, keine andere Wahl zu haben, als den Medien zu vertrauen, wird jedoch nur von denjenigen geäußert, die angeben, ein eher hohes Vertrauen in die Medien zu haben. Vertrauen mag hier auch in Form von Vertrautheit auftreten und das Resultat eines wahrgenommenen Mangels an Alternativen sein. Die einzigen, die die Problematik der Überprüfbarkeit von Informationen aus den Medien nicht ansprechen, sind die Befragten, die sich selbst eher geringes Vertrauen in Journalismus attestieren und auch alternative Medien und öffentliche Bürgerkommunikation nutzen. Sie geben auch nicht an, sich den Medien ausgeliefert zu fühlen, sondern betonen ihre Eigenverantwortung.

In diesem Zusammenhang erwähnen die Befragten außerdem häufig, dass journalistische Medien nur eine mögliche Konstruktion der Realität anbieten, die keinesfalls unfehlbar ist, oder immer 'der Wahrheit' entspricht. Hier kommt also ein konstruktivistisches Wirklichkeitsverständnis zum Ausdruck, dass sich darin äußert, dass viele Befragte es abstreiten, dass Medien überhaupt Wirklichkeit neutral abbilden können:

Monika (18, m.V.): Ja, die "die Realität genau so abbilden wie sie ist", das ist ja (.) oft nicht so der Fall. Zwar finde ich es eigentlich schon wichtig. Ja, aber oft, ich weiß nicht, passieren die Sachen anders. Oder jeder erlebt ja die Dinge auch anders und deshalb werden die ja auch oft auch anders erzählt, als sie eigentlich sind (lacht). [A171]

Isabel (58, h.V.): "Die Realität genauso abbilden, wie sie ist.", da habe das Problem: Was ist die Realität? Also das kriegen die nicht gut hin (lacht). [...] Weil es grundsätzlich glaube ich gar nicht geht. Denn für einen ist das die Realität und für den anderen das. [A220]

Diese Annahme sprechen sowohl Befragte mit niedrigem als auch hohem Vertrauen an. Es ist daher nicht klar, ob und wie eine solche grundlegende konstruktivistische Weltsicht mit dem Vertrauen korrespondiert. Es könnte einerseits zu einer stärkeren Toleranz von Fehlern auf Seiten des Journalismus führen und damit positiv mit Vertrauen in Journalismus assoziiert sein, andererseits könnte es zu einem grundlegenden Zweifel an journalistischen Darstellungen führen, wenn sie die Realität nicht widergeben können. Bislang wurde dieses Merkmal in der Forschung jedoch nicht berücksichtigt. Daher soll in der quantitativen Befragung untersucht werden:

FF11: Wie hängt eine konstruktivistische Weltsicht mit Vertrauen in Journalismus zusammen?

7.5 Alternative Ereignisdarstellungen und Medienkritik – Evidenzen für eine Spirale der Entfremdung

Wie hängt nun das Vertrauen in Journalismus mit der Informationsnutzung zusammen und wie tragen ggf. nicht-journalistische Quellen und dortige alternative Ereignisdarstellungen und Medienkritik zu Misstrauen bei?

Grundsätzlich ist das Informationsverhalten der Befragten überwiegend von der Rezeption klassischer journalistischer Medien geprägt, die dem Mainstream zugerechnet werden können. Vor allem die jüngeren Befragten informieren sich – nicht überraschend – hauptsächlich über Online-Medien, hier spielen vor allem Nachrichten-Websites und News-Apps auf dem Smartphone eine große Rolle. Auch Facebook ist als Informationskanal sowohl für inzidentellen als auch bewussten Nachrichtenkontakt bedeutsam.

Auch von den sehr medienskeptischen Personen im Sample werden journalistische Medien sehr intensiv genutzt, sie bilden die wesentliche Grundlage des Informationsrepertoires und fungieren auch hier als Agenda-Setter, die relevante Themen vorgeben. Zusätzlich nutzen die meisten der medienskeptischen Personen im Sample jedoch eine große Bandbreite nicht-journalistischer Informationsquellen. Sie lesen alternative Nachrichtenseiten und Blogs im Internet ebenso wie Nutzerkommentare auf Nachrichtenseiten und auf Facebook, die sie als Einblick in die Gedanken der Bevölkerung verstehen. Die Medienskeptiker kontrastieren dabei die Themenauswahl und Ereignisdarstellungen journalistischer mit nicht-journalistischen Medien und lesen ihre Inhalte jeweils als Gegenentwurf: Nicht-journalistische Quellen werden also vor allem zum Abgleich der Mainstream-Position mit alternativen Ereignisdarstellungen gelesen, um ein umfassenderes Bild von den Ereignissen zu erlangen:

Hans (33, n.V.): [...] Sehr viel einerseits auf Blogs [...] und was ich insgesamt zusammenfasse als alternative Medien, sagen wir mal zu siebzig Prozent. Und zum Realitätsabgleich zu dreißig Prozent dann die auflagenstarken Internetvertrieb von Süddeutsche Zeitung, Zeit, teilweise Neue Zürcher Zeitung, Spiegel Online [...] und auch ein bisschen die Regenbogenpresse mit reingenommen, um ein Gesamtbild zu erhalten. Habe dann für das Für und Wider einfach dann für mich persönlich einen Realitäts-Check oder Plausibilitäts-Check gemacht. Das heißt, jetzt kenne ich die eine Seite und hoffentlich die Gegenposition, zum Bespiel diesen neuen Ost-West-Konflikt, der sich da zu entwickeln scheint. Nicht nur: Was sagen die Mainstream-Medien? Also was sagt FAZ, Spiegel Online und so weiter. Und dann auf der anderen Seite Russia Today oder verschiedene Blogs [...]. Und dann hast du oft dann These und dann [...] gegenübergestellt die absolute Antithese. [A60]

Bei den Befragten im qualitativen Sample ist es also keineswegs so, dass Alternativmedien und andere nicht-journalistische Quellen die Nutzung journalistischer Medien ersetzen würden. Vielmehr fungieren nicht-journalistische Quellen

als Komplementärangebote in einem breiten Medienrepertoire, das einen umfassenden Blick auf das Geschehen zum Ziel hat. Dabei ist eine Diskrepanz unter den Medienskeptikern auffällig: Einerseits vertreten sie eine qualitätsorientierte Definition von Journalismus, scheinen aber dennoch häufig nicht-journalistische Alternativmedien an anderen Maßstäben als den klassischen Mainstream-Journalismus zu messen. Ihre Leistung scheint für sie damit hauptsächlich darin zu bestehen, den Mainstream in Frage zu stellen und eine andere Sicht der Dinge aufzuzeigen. Die Vorstellung abgeschotteter Parallelmilieus von Medienskeptikern, die sich ausschließlich bei interessensgesteuerten Alternativmedien, Privatpersonen und Originalquellen informieren, muss also zumindest für dieses Sample verworfen werden. Ein Grund dafür mag sein, dass so gut wie alle hier befragten medienskeptischen Personen ein ausgeprägtes Interesse an Politik und Nachrichten haben und generell intensiv Nachrichten nutzen. Zwei Personen im Sample geben an, zwar niedriges Vertrauen in journalistische Medien zu haben, aber keine oder nur sehr wenige nicht-journalistische Quellen zu nutzen (Katja, Kai). Sie haben allerdings generell kein besonders ausgeprägtes Interesse an tagesaktuellen Nachrichten, ihr Misstrauen scheint sich daher eher in einem Rückgang ihrer Nachrichtennutzung zu äußern.

Werden hingegen nicht-journalistische Quellen aktiv genutzt, so steht dort vor allem das Bedürfnis nach alternativen Ereignisdarstellungen im Mittelpunkt. Gleichzeitig kommen die Medienskeptiker dadurch auch häufig in Kontakt mit Medienkritik. Beides scheint ihr Misstrauen durchaus zu verstärken bzw. zu festigen. So stellt etwa eine Befragte explizit einen Zusammenhang zwischen ihrem Misstrauen in Journalismus und der Nutzung alternativer Quellen her:

Interviewer: [...] Wenn Sie jetzt noch einmal ein paar Jahre zurückdenken, [haben Sie da] den Medien eher mehr oder weniger oder genauso vertraut?

Carolin (58, n.V.): Eher mehr. Also auch nicht voll, aber doch eher mehr.

Interviewer: [...] Und warum glauben Sie hat sich das so entwickelt? [...]

Carolin (58, n.V.): Ja, ich meine, natürlich hängt es auch mit dem Internet zusammen, wenn man Zugang hat zu sehr viel Medien. Auch ausländische Medien, die einen ganz anderen Blick darauf haben. (.) Und die sehr viel mehr auch Klartext reden als jetzt die deutschen Medien, die alles beschönigen. [A182-185]

Der erste Kontakt mit nicht-journalistischen Medien und ihren alternativen Ereignisdarstellungen ist meistens auf eine Unzufriedenheit mit der journalistischen Berichterstattung zurückzuführen. Das können z.B. wahrgenommene Widersprüche sein oder ein nicht erfülltes Informationsbedürfnis, wenn etwa angenommen wird, dass bestimmte Informationen nicht vorhanden sind oder dass bestimmte Meinungen in den Medien nicht vorkommen oder ausgeblendet werden:

Interviewer: [...] Wie bist du denn das erste Mal überhaupt an diese alternativen Medien gelangt? [...]

Hans (33, n.V.): In welchem Jahr war die große Finanzkrise, wo dann die ganzen Banken dann da?

Interviewer: 2008 war das/

Hans (33, n.V.): 2009, so etwas? (.) Mhm (bejahend). Und damals habe ich intensiv angefangen, mich damit auseinanderzusetzen, weil mir aufgefallen ist: Hey, da ist jetzt ein riesen Ding passiert und es kommen so halbmotivierte Erklärungsversuche in den Nachrichten. Aber so wirklich erklärt ist nichts worden und was jetzt wirklich passiert ist und wie das hat passieren können, bin ich total im Dunklen da gelassen worden. [...]. [U]nd habe dann angefangen zu recherchieren: Okay, was ist wirklich passiert? Ich bin dann zunächst auf Seiten gestoßen, die (.) mit relativ einfachen Worten das Geldsystem erklärt haben und wie es wirklich funktioniert. (.) Und wie entsteht Geld eigentlich und nein, das Geld kommt nicht einfach nur von der Zentralbank, sondern auch große Banken können sozusagen wie aus dem Nichts Geld schöpfen. Aber so hat das alles angefangen und dann: Okay, was gibt es noch alles, was vielleicht nicht ganz so stimmt, wie es dargestellt wird? [A71-74]

Medienskeptische Personen suchen dann nach nicht-journalistischen Quellen, weil sie mit den journalistischen Medien nicht zufrieden sind. Dadurch können wiederum ihre Einstellungen verstärkt und gefestigt werden, weil sie in diesen Quellen eine Reihe an Kritikpunkten an etablierten Medien wiederfinden und mit Darstellungen konfrontiert sind, die denen der etablierten Medien widersprechen. So erhalten die ohnehin vorhandenen Einstellungen neue Nahrung und die Befragten finden weitere Beispiele, Medien zu kritisieren. Das ist häufig auch mit einem Gefühl mangelnder Repräsentation der eigenen Meinung verbunden, das dazu beiträgt, dass alternative Quellen aufgesucht werden. So verortet etwa ein Befragter seine politische Einstellung außerhalb des klassischen Links-Rechts-Spektrums und sieht diese Einstellung kaum in den journalistischen Medien repräsentiert, weshalb er auf Alternativmedien ausweicht (Albert).

Der zweite Kontaktweg mit nicht-journalistischen Quellen, alternativen Ereignisdarstellungen und Medienkritik findet eher zufällig statt. Die Personen stoßen dann z. B. über ihren Facebook-Newsfeed oder über Suchergebnisse auf solche Quellen:

Interviewer: [...] Können Sie sich noch erinnern, wie Sie mit den Nachdenkseiten in Kontakt gekommen sind, also wann Sie da zum ersten Mal davon gehört haben, oder gelesen vielmehr?

Hedwig (48, m.V.): Ja, als sie bei Facebook auftauchten. (lacht)

Interviewer: Also hat auch ein Freund von Ihnen dann vermutlich etwas geteilt?

Hedwig (48, m.V.): Das waren mehrere. Mehrere verschiedene Sachen, da dachte ich: Mensch, der, der und der, das könnte interessant sein. Also man weiß ja, wie die Leute

drauf sind [...]. Ich habe ja jetzt nicht nur Freunde, die ich persönlich kenne, sondern ich habe ja einen Haufen Leute, die ich bei Facebook kennen gelernt habe. [...] Und wenn dann drei Leute aus verschiedenen Ecken, nicht? Also der Griff ins Konservative, genau wie die, wenn ich irgendjemanden für sehr links gehalten habe, solche Artikel teilen, dann denke ich mir: Mensch, das könnte eine interessante Sache sein. Und das war bei Nachdenkenseiten so, ja. Das fand ich sehr interessant. [A76]

Dabei muss nicht unbedingt eine Unzufriedenheit mit dem Journalismus am Anfang stehen, diese kann auch erst durch den Kontakt mit solchen Informationen ausgelöst werden. Häufig trifft dieser zufällige Kontakt mit alternativen Ereignisdarstellungen und/oder Medienkritik aber auf gewisse skeptische Voreinstellungen, die von den alternativen Inhalten bestärkt werden. Unter diesen Umständen beginnen die Befragten, diese und andere Seiten bewusst zu nutzen und kontrastieren sie mit der Sichtweise in den Mainstream-Medien, was ebenfalls das Vertrauen in journalistische Medien angreifen kann.

Die Konfrontation mit dieser Vielfalt und den unterschiedlichen Ansichten in Online-Quellen kann jedoch auch den gegenteiligen Effekt haben und statt zu weiterem Misstrauen zu einem Rückzug auf etablierte Medien führen, die als seriös bekannt sind (*Backfire-Effekt*, Kap. 4.4.2). Hier kommt dann ein Reaktanzverhalten gegenüber den als minderwertig wahrgenommenen Internet-Quellen zum Tragen, das sich bei einigen Befragten beobachten lässt: Sie haben wenig Kontakt mit alternativen Informationsquellen im Internet und haben (teilweise aufgrund der Erfahrung mangelnder eigener Kompetenz) Berührungsängste mit unbekannten Online-Quellen:

Katja (32, n.V.): Das wäre auch bei mir wieder was, wo ich vielleicht wieder, weil eben klein, weil aufstrebend, weil irgendwo dagegen: Zweifele ich vielleicht wieder an der Qualität. Also es könnte wieder sein, dass ich sage: "Und wer seid ihr? Und was könnt ihr?" [...] So dieses Anti-Mainstream-Getue, das nervt mich eh. [A79]

Abbildung 8 zeigt diese idealtypischen Zusammenhänge im Überblick.

Ausgehend von einer Unzufriedenheit mit der Berichterstattung kann es zu einer aktiven Suche nach alternativen Ereignisdarstellungen kommen, die wiederum das Misstrauen verfestigen und verstärken kann (Pfad A). Die andere Variante ist ein Rückzug auf etablierte Medien, falls die alternativen Darstellungen als unzureichend oder falsch wahrgenommen werden (Pfad B). Häufig kommt der Erstkontakt mit alternativen Ereignisdarstellungen und/oder Medienkritik aber auch zufällig zustande und weckt ein Informationsbedürfnis oder trifft auf bestehende Unzufriedenheit mit der Berichterstattung. Das legt nahe, dass die aktive Suche nach solchen alternativen Darstellungen eine wichtige Rolle bei potenziellen Wirkungen solcher Darstellungen auf das Vertrauen in Journalismus spielt.

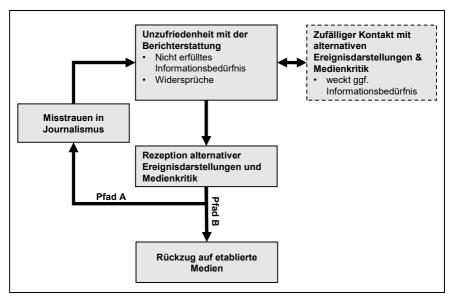


Abbildung 8: Wege zu alternativen Ereignisdarstellungen und Medienkritik

7.6 Zwischenfazit

Die qualitative Teilstudie konnte einige theoretische Annahmen bestätigen und zusätzliche Impulse für die quantitative Untersuchung liefern. Zunächst zeigte sich, dass die Befragten ein recht unterschiedliches Verständnis von Journalismus haben: Auf Seiten der Medienskeptiker kommt eine eher qualitätsorientierte Definition zum Ausdruck, nach der alles Journalismus ist, was die individuellen Vorstellungen von journalistischen Qualitätskriterien einhält. Demnach fallen auch gewisse Alternativmedien, Blogs usw. im Internet darunter. Gleichzeitig haben jedoch alle Befragten eine ähnliche Vorstellung dessen, was journalistische Mainstream-Medien ausmacht und bringen diesen auch ein generalisiertes Vertrauen bzw. Misstrauen entgegen. Dieses Vertrauen definieren sie als den Eindruck, die Aussagen von journalistischen Medien als grundsätzlich zutreffend zu akzeptieren und darauf Meinungsbildung aufbauen zu lassen.

Dabei gilt eine Reihe von Qualitätswahrnehmungen als vertrauensfördernd: Wahrgenommene Richtigkeit, Trennung von Nachricht und Meinung, Seriosität, Vollständigkeit und Vielfalt erhöhen das Vertrauen, eine Nicht-Einhaltung dieser Erwartungen sorgt hingegen für Misstrauen. Ausschlaggebender als die Qualitätswahrnehmungen der Berichterstattung sind hingegen die wahrgenommenen

7.6 Zwischenfazit

Gründe für Qualitätsmängel: Wird mangelnde Qualität auf mangelnde journalistische Integrität und absichtliche Manipulationen attribuiert, wirkt sie sich deutlich stärker auf das Vertrauen aus, als wenn sie als unabsichtliche Fehler gewertet werden. Entsprechend liegt im Kern des Misstrauens auf Seiten der Medienskeptiker die Vorstellung, dass journalistische Medien absichtlich manipulieren, weil sie von der Politik, von Medieneigentümer_innen oder persönlichen Interessen geleitet werden.

Hinsichtlich der Informationsnutzung zeigt sich unter den Medienskeptikern mit starkem Interesse an Nachrichten und politischen Ereignissen eine intensive Nutzung sowohl journalistischer als auch nicht-journalistischer Quellen, wobei sie dort häufig mit alternativen Ereignisdarstellungen und Medienkritik konfrontiert sind, was ihr Misstrauen augenscheinlich verstärkt bzw. verfestigt. Die quantitative Teilstudie wird diese Befunde an einer größeren Stichprobe überprüfen und einige Zusammenhänge in der Breite betrachten.

Open Access Dieses Kapitel wird unter der Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de) veröffentlicht, welche die Nutzung, Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung und Wiedergabe in jeglichem Medium und Format erlaubt, sofern Sie den/die ursprünglichen Autor(en) und die Quelle ordnungsgemäß nennen, einen Link zur Creative Commons Lizenz beifügen und angeben, ob Änderungen vorgenommen wurden.

Die in diesem Kapitel enthaltenen Bilder und sonstiges Drittmaterial unterliegen ebenfalls der genannten Creative Commons Lizenz, sofern sich aus der Abbildungslegende nichts anderes ergibt. Sofern das betreffende Material nicht unter der genannten Creative Commons Lizenz steht und die betreffende Handlung nicht nach gesetzlichen Vorschriften erlaubt ist, ist für die oben aufgeführten Weiterverwendungen des Materials die Einwilligung des jeweiligen Rechteinhabers einzuholen.

