



# MASTERARBEIT | MASTER'S THESIS

Titel | Title

Die Vielfältigkeit der Unzufriedenheit: Öffentlich-rechtlicher  
Rundfunk während Covid-19  
Eine qualitative Inhaltsanalyse negativer Kommentare zu  
Covid-19-Beiträgen des ORF im Jahr 2021 auf Social Media

verfasst von | submitted by  
Romana Hammer BA

angestrebter akademischer Grad | in partial fulfilment of the requirements for the degree of  
Master of Arts (MA)

Wien | Vienna, 2024

Studienkennzahl lt. Studienblatt | Degree  
programme code as it appears on the  
student record sheet:

UA 066 841

Studienrichtung lt. Studienblatt | Degree  
programme as it appears on the student  
record sheet:

Masterstudium Publizistik- und  
Kommunikationswissenschaft

Betreut von | Supervisor:

Ass.-Prof. Dipl.-Psych. Dr. Tobias Dienlin

## Abstract Deutsch

Medien werden seit ihrer Entstehung kritisch betrachtet und besonders in Hinblick auf Qualität, Unabhängigkeit und Transparenz geprüft. Mit dem Auftreten der Covid-19 Pandemie hat sich dieser Fokus intensiviert und wurde durch Themen wie Fake News und Verschwörungstheorien verstärkt.

Auf den Social Media Kanälen wird der öffentlich-rechtliche Rundfunk in Österreich (ORF) seit Beginn der Covid-19 Pandemie im Zuge der täglichen Updates mit starker Kritik und negativen Kommentaren konfrontiert. Befindet sich der Mediensektor und speziell der öffentlich-rechtliche Rundfunk in einer Krise?

Diese Arbeit untersucht, welche thematischen Inhalte die negative Bewertung des ORF in Zeiten von Covid-19 auf den Sozialen Medien aufweist. Dazu wird folgende Forschungsfrage gestellt:

Welche inhaltlichen Aspekte lassen sich in den negativen Kommentaren zu Covid-19-Beiträgen des ORF auf Facebook und Instagram seitens der Rezipient:Innen erkennen und lässt sich ein inhaltlicher Schwerpunkt in Richtung Misstrauen gegenüber dem öffentlich-rechtlichen Rundfunk feststellen, oder liegt eine vielschichtige Unzufriedenheit zugrunde?

Zur Beantwortung dieser Frage wurden zwei qualitative Inhaltsanalysen durchgeführt: eine induktive Kategorienbildung zur Extraktion der inhaltlichen Aspekte aus den Kommentaren, sowie eine zweite Analyse auf Basis der *Handlungstheorie im Internet* von Benjamin Krämer, um eine inhaltliche Struktur aus den Kommentaren zu bilden.

Die Ergebnisse zeigen, dass sich eine vielschichtige Unzufriedenheit zugrunde liegt die sich nicht eindeutig auf dem öffentlich-rechtlichen Rundfunk beschränkt, sondern sich auch gegenüber dem politischen System, als auch dem Gesundheits- und Mediensektor erkennen lässt.

Zur weiterführenden Forschung könnte ein Mixed-Methods-Ansatz genutzt werden, um längere Zeiträume und den Vergleich verschiedener Perioden zu untersuchen, um so umfassendere Erkenntnisse über die Dynamiken des gesellschaftspolitischen Misstrauens zu gewinnen.

## Abstract English

Media has been regarded critically since their origin, particularly concerning quality, independence and transparency. With the emergence of the Covid-19 pandemic, this focus has intensified and has been reinforced by topics such as fake news and conspiracy theories.

Since the beginning of the Covid-19 pandemic, the Austrian public service broadcaster (ORF) has been confronted with strong criticism and negative comments on social media channels in regard to their daily updates. Is the media sector, and the public service broadcasting in particular, in crisis?

This thesis examines the thematic content of the negative evaluation of the ORF on social media in times of Covid-19. The following research question was posed:

Which thematic aspects of content can be identified in the negative comments on ORF's Covid-19 postings on Facebook and Instagram and can a focus towards mistrust of public service broadcasting be identified, or is there an underlying multi-layered dissatisfaction?

To answer this question, two qualitative analyses were carried out: an inductive categorisation to extract the thematic aspects from the comments, and a second analysis based on the *Handlungstheorie im Internet* by Benjamin Krämer to form a thematic structure from the comments.

The results show that there is a multi-layered underlying dissatisfaction that is not clearly limited to public service broadcasting, but can also be recognised towards the political system, as well as the health and media sectors.

For further research, a mixed-methods approach could be used to analyse longer periods of time and compare different periods in order to gain more comprehensive insights into the dynamics of socio-political mistrust.

# Inhaltsverzeichnis

1 Problemstellung und Erkenntnisinteresse .....	1
1.1 Problemstellung .....	1
1.2 Kommunikationswissenschaftliche Relevanz und Erkenntnisinteresse .....	2
2 Theoretischer Hintergrund .....	3
2.1 Theorie des kommunikativen Handelns .....	3
2.2 Handlungstheorie im Internet .....	5
2.3 Framing Ansatz .....	7
2.4 Wahl der Theorie .....	8
2.5 Vertrauen .....	9
2.6 Information Overload und Infodemic .....	9
2.7 Forschungsstand .....	10
2.8 Forschungsfragen .....	16
3 Methodik und Vorgehensweise .....	17
3.1 Erhebungsmethode – Qualitative Inhaltsanalyse.....	17
3.2 Operationalisierung .....	18
3.2.1 Festlegung des Materials .....	18
3.2.2 Analyse der Entstehungssituation.....	21
3.2.3 Formale Charakterisierung des Materials.....	22
3.2.4 Festlegung der Analyserichtung .....	22
3.2.5 Bestimmung der Analysetechnik.....	22
3.2.6 Definition der Analyseeinheiten.....	23
3.2.7 Analyse gemäß Ablaufmodell .....	23
3.2.7.1 Vorgehen .....	23
3.2.7.2 Rücküberprüfung der Kategoriensysteme mit Theorie und Material.....	27
3.2.8 Das induktive Kategoriensystem.....	28
3.2.9 Das deduktive Kategoriensystem .....	29
4 Ergebnisse .....	31
4.1 Forschungsfrage 1 .....	31
4.2 Forschungsfrage 2 .....	38
5 Diskussion .....	47
5.1 Limitationen .....	48
6 Fazit .....	50

7 Literaturverzeichnis.....	51
8 Anhang .....	56

### **Tabellenverzeichnis**

Tabelle 1: ORF-Artikel .....	24
Tabelle 2: Anonymisierte Kommentare .....	24
Tabelle 3: Materialdurchgang Zusammenfassung .....	25
Tabelle 4: Induktives Kategoriensystem .....	25
Tabelle 5: Deduktives Kategoriensystem.....	26
Tabelle 6: Deduktive Kategorien auf Basis der Theorie .....	29

# 1. Problemstellung und Erkenntnisinteresse

## 1.1 Problemstellung

Die kritische Betrachtung der Medien begleitet diese seit ihrer Entstehung (vgl. Blöbaum 2020, 77). Neben Debatten über journalistische Qualität, politische Unabhängigkeit und Transparenz (vgl. u.a. Meier & Reimer 2011; Gonser & Reiter 2018; Fawzi 2020) gewinnen in der aktuellen Forschung auch Thematiken rund um „Fake News“ (vgl. u.a. Jang & Kim 2017; Humprecht 2018) bzw. „Lügenpresse“ (vgl. u.a. Denner & Peter 2017; Maurer et al. 2018), Vertrauen (vgl. u.a. Blöbaum 2020, 78ff.; Fawzi 2020, 189), als auch Feindseligkeiten gegenüber Journalist:Innen (u.a. Löfgren Nilsson & Örnebring 2016; Chen et al. 2018; Post & Kepplinger 2019; Lewis et al. 2020) zunehmend an Bedeutung.

Neben den Debatten um die allgemeine Qualität von Medien, befindet sich auch der öffentlich-rechtliche Rundfunk immer wieder im Fokus der Kritik. Vor allem in den letzten Jahren stand der öffentlich-rechtliche Mediensektor u.a. bezüglich der traditionellen Finanzierung unter politischem Druck (vgl. Saurwein et al. 2019, 291) und aufgrund anhaltender Zweifel an der politischen Unabhängigkeit, der bemängelten Programmvielfalt und der hohen Erwartungshaltung gegenüber dem Programmauftrag lässt dies den Anschein erwecken, dass sich der öffentlich-rechtliche Rundfunk in einer Krise befinde (vgl. Gonser & Reiter 2018, 156ff.). Zwar ist es keine neue Erkenntnis, dass sich Kritik an den öffentlich-rechtlichen Medien häufig auf der Seite rechtspopulistischer Individuen und Gruppierungen erkennen lässt (vgl. Sehl 2020, 2) und auch das Vertrauen von politisch rechts orientierten Bürger:Innen ist gegenüber dem öffentlich-rechtlichen Rundfunk geringer als gegenüber dem privaten Mediensektor (vgl. Schulz et al. 2019, 23f.). Doch während die Kluft zwischen nicht-populistischen und populistischen Bürger:Innen weiterhin klar ersichtlich ist zeigt sich im Bereich des Populismus, dass sich der Spalt zwischen einer politischen Links- oder Rechts-Orientierung nicht mehr so deutlich abzeichnet (vgl. Schulz et al 2019., 26ff.).

In der Forschung ist man sich uneinig, ob ein zunehmender Vertrauensverlust in die Medien stattfindet (vgl. Grosser 2016, 1036; Fletcher & Park 2017, 1283), oder sich eine globale Entwicklung in Richtung einer generellen Medienskepsis abzeichnen lässt, welche sich u.a. auf die vermehrte Nutzung von Social Media als Informationsquelle zurückführen lassen könnte (vgl. Fletcher & Nielsen 2019, 1765; Park et al. 2020, 93). Entgegen den traditionellen, journalistischen Abläufen ermöglichen die Funktionen der Sozialen Medien eine

Nachrichtendistribution durch offizielle und inoffizielle Quellen (vgl. Hermida 2010, 297), als auch neue Formen der Konsumtion, da im Zuge dessen Nachrichten sowohl einfach als auch schnell an kleinere und größere Öffentlichkeiten verbreitet werden können (vgl. Fletcher & Park 2017, 1282). Die Welle an teilweise unverifizierten Informationen kann unter Umständen Information Overload (siehe 2.5), eine suboptimale Wissensbildung, als auch ein verzerrtes Weltbild verursachen (vgl. Pentina & Tarafdar 2014, 211). Durch diese Entwicklungen werden auch Zweifel an der Glaubwürdigkeit und dem Wahrheitsgehalt von Nachrichten, die auf Social Media Kanälen verbreitet werden, deutlich (vgl. Hermida 2010, 299) und auch Verschwörungstheorien und -theoretiker:Innen bringen weitere Variablen in den Diskurs (vgl. u.a. Stecula & Pickup 2021).

## **1.2 Kommunikationswissenschaftliche Relevanz und Erkenntnisinteresse**

Auf den Social Media Kanälen wird der ORF zum Zeitpunkt der Covid-19 Pandemie im Zuge der täglichen Updates mit starker Kritik und negativen Kommentaren konfrontiert. Befindet sich der Mediensektor und speziell der öffentlich-rechtliche Rundfunk nun in einer Krise? Welche inhaltlichen Komponenten bestimmen die Unzufriedenheit, die Skepsis oder das mangelnde Vertrauen in die Medien? Diese Aspekte nehmen in der durch die Pandemie ausgelösten gesellschaftlichen Krise neue Dimensionen an. Zusätzlich gibt es wenig empirische Evidenz in Bezug auf zugrunde liegende Komponenten. Geringes Vertrauen oder hohe Skepsis in Medien sagen nichts darüber aus, ob der Politik, der Wirtschaft, dem Mediensektor allgemein oder spezifischen Institutionen nicht getraut wird, da häufig der generelle Medienkonsum als Untersuchungsaspekt herangezogen wird (vgl. u.a. Fletcher & Park 2017, 1286ff.; Park et al. 2020, 91ff.).

Vor diesem Hintergrund ist das Ziel dieser Masterarbeit herauszufinden, welche thematischen Inhalte die negative Bewertung des ORF in Zeiten von Covid-19 auf den Sozialen Medien aufweist. Im Rahmen der Arbeit sollen speziell die sozialen Plattformen „Facebook“ und „Instagram“ herangezogen werden, da der ORF die gleichen Beiträge auf beiden Plattformen veröffentlicht und somit verschiedene Altersgruppen mit einbezogen werden können (siehe 3.2). Dieses Vorhaben soll explorativ untersucht werden, um mögliche tiefer liegende, inhaltliche Komponenten interpretativ zu analysieren. Wie bereits in den einleitenden Worten erläutert, als auch im kommenden Forschungsstand, besteht große Uneinigkeit in Bezug auf das Vertrauen in Medien, als auch auf die grundlegenden Komponenten und gesellschaftlichen

Verortungen dieses möglichen Vertrauensverlustes. Durch eine explorative Herangehensweise sollen die inhaltlichen und kontextuellen Sachverhalte untersucht werden.

Als *forschungsleitende Fragestellung* lässt sich somit allgemein die Frage formulieren:

Welche inhaltlichen Aspekte lassen sich in den negativen Kommentaren zu Covid-19-Beiträgen des ORF auf Facebook und Instagram seitens der Rezipient:Innen erkennen und lässt sich ein inhaltlicher Schwerpunkt in Richtung Misstrauen gegenüber dem öffentlich-rechtlichen Rundfunk feststellen, oder liegt eine vielschichtige Unzufriedenheit zugrunde?

## **2. Theoretischer Hintergrund**

Die Wahl eines theoretischen Hintergrunds gestaltete sich nicht als simple Entscheidung für eine eindeutig erscheinende Theorie als Basis meiner Arbeit, welche sich im Zusammenspiel mit meinem Erkenntnisinteresse und meiner forschungsleitenden Fragestellung eignet. Nach eingehender Recherche fiel jedoch die Auswahl auf zwei plausible Theorien, die in den folgenden Punkten erläutert werden sollen. Im Anschluss wird die Entscheidung für eine dieser Theorien auf Basis objektiver Überlegungen begründet.

### **2.1 Theorie des kommunikativen Handelns**

Bei diesem theoretischen Ansatz stehen Jürgen Habermas Überlegungen vor dem Hintergrund, „die Rationalität von Meinungen und Handlungen“ (Habermas 1981, 15) zu untersuchen. In seiner Entwicklung der Theorie unterteilt Habermas die Wirklichkeit in drei verschiedene Bereiche bzw. Welten. Diese drei Welten lassen sich in kommunikativen Prozessen als Bezugsrahmen definieren, wodurch Kommunikationsteilnehmer:Innen festlegen können, worüber Verständigung möglich ist (vgl. Habermas 1981, 126). Die *objektive Welt* umfasst die Gesamtheit aller Sachverhalte, die bereits existieren, eintreten oder herbeigeführt werden können. Bezogen auf diese Welt können Aussagen getroffen werden, die entweder wahr oder falsch sind (vgl. Habermas 1981, 129f.). Die *soziale Welt* gilt als Kontext, in dem Akteure:Innen basierend auf Normen miteinander interagieren können. Diese Normen werden als bestehend anerkannt und es können Aussagen über deren Gültigkeit und Rechtfertigung getroffen werden (vgl. Habermas 1981, 132). Die *subjektive Welt* umfasst Gefühle und Wünsche mit der gemeinsamen Wurzel in Bedürfnissen. Im Vergleich zu den zwei anderen Welten können hier keine Aussagen über Wahrheit oder Gültigkeit, sondern über Wahrhaftigkeit getroffen werden - u.a. in dem Sinne, ob auch gesagt wird, was gemeint ist (vgl. Habermas 1981, 137ff.).

Habermas klassifiziert außerdem die drei unterschiedlichen Handlungstypen instrumentelles, strategisches und kommunikatives Handeln, die sich auf die Situation und die Orientierung der Handlung beziehen. *Instrumentelles Handeln* betrifft nicht-soziale Aspekte bzw. die objektive Welt und zielt darauf ab „die äußere Natur technisch zu beherrschen“ (Bonß et al. 2013, 257). Die Typen des strategischen und kommunikativen Handelns befinden sich auf der sozialen Ebene. *Strategisches Handeln* ist erfolgsorientiert und bezieht Handlungen anderer mit ein. *Kommunikatives Handeln* ist wiederum verständigungsorientiert, d.h. Akteur:Innen verfolgen individuelle Ziele, die aufeinander abgestimmt werden können und nicht primär erfolgsorientiert sind (vgl. Habermas 1981, 385). Habermas erläutert diesbezüglich, dass Verständigung ein Prozess ist, der auf eine Einigung abzielt und „beruht auf gemeinsamen Überzeugungen“ (Habermas 1981, 387). Das kommunikative Handeln könnte somit als „Krisenhandeln“ (Bonß et al. 2013, 257) bezeichnet werden, welches notwendig wird, „wenn kein Konsens über grundlegende Entwicklungslinien besteht“ (Bonß et al. 2013, 257).

Zusätzlich zu den Handlungstypen unterscheidet Habermas verschiedene Dimensionen von Sprechakten, bei denen sich die/ der kommunikativ Handelnde jeweils auf die drei Welten bezieht (vgl. Habermas 1981, 435f.). Bei *Imperativen* bezieht sich die/ der Sprecher:In auf die objektive Welt und möchte die/ den Hörer:In zu einer Handlung zu bewegen, um den gewünschten Zustand in der objektiven Welt zu erzielen. *Konstative* Sprechhandlungen beziehen sich auch auf die objektive Welt i.d.S., dass die/ der Kommunikator:In einen bestehenden Sachverhalt wiedergeben möchte. Bei einem *regulativen* Sprechakt beziehen sich Sprecher:Innen auf die soziale Welt und möchten eine interpersonale Beziehung herstellen. Auch *expressive* Sprechhandlungen beziehen sich auf die subjektive Welt. Hier möchte die/ der Kommunikator:In „ein ihm privilegiert zugängliches Ergebnis vor einem Publikum enthüllen“ (Habermas 1981, 436). Zusätzlich bildet Habermas noch weitere Klassen von Sprechhandlungen. Dazu zählen *Kommunikative*, welche u.a. der Organisation, der Gliederung und der Regulierung der Rede dienen, sowie *Operative*, welche „die Anwendung konstruktiver Regeln (der Logik, Grammatik, Mathematik usw.)“ (Habermas 1981, 436) umfassen.

## 2.2 Handlungstheorie im Internet

*Wie grenzt man eine Handlung ab, wie beschreibt man sie?*

*Oder vielmehr: Wie wählt man aus der Fülle der Möglichkeiten der Beschreibung eine sinnvolle aus?*

*Krämer 2020, 20*

Krämer erläutert in seinem Versuch die Handlungstheorie von Habermas in Bezug auf das Internet zu aktualisieren, dass die Zuschreibung von Handlungen nicht unproblematisch sei. Zu den wesentlichen Herausforderung für Krämer zählen:

*„1) die Zuschreibung von Intentionalität, 2) die Abgrenzung einer Handlung als Einheit [...], 3) das Problem, welche Aspekte der Ausführung und welche Konsequenzen als Teil einer Handlung betrachtet werden sollen [...], sowie 4) schlussendlich das Problem der Trägerschaft.“ (Krämer 2020, 63)*

Durch diese Problematik der uneindeutigen Zuschreibung wird deutlich, dass eine einheitliche Handlungstheorie mit einer eindeutigen Identifikation von Handlungen schwer umsetzbar ist (vgl. Krämer 2020, 63). Um dieser Herausforderung entgegenzuwirken scheint die grundlegendste Frage wohl zu lauten: *Wann gilt etwas als Handlung in Bezug auf das Internet?* Krämer unterscheidet hier vier Arten von Handlungen:

1. „Internetbezogene Handlungen ohne Online-Repräsentation“ (Krämer 2020, 107) sind Handlungen, die auf die Nutzung des Internets bezogen sein können, dieses jedoch nicht als Mittel miteinbeziehen. Als Beispiele werden hier u.a. der Kauf eines Routers, das Platznehmen vor dem Computer und das Gehen zu einem Tinder-Date genannt (vgl. Krämer 2020, 107f.)
2. „Online dokumentierte konstitutive Offline-Handlungen“ (Krämer 2020, 108) stellen Handlungen dar, für welche die Nutzung des Internets nicht konstitutiv bzw. grundlegend ist. Diese Handlungen werden online lediglich dokumentiert, was entweder bei jeder Handlung explizit, oder auch auf automatisierte Weise stattfinden kann. Das Dokumentieren einer Mahlzeit oder eines Jogging-Laufs werden hier als Beispiele angeführt (vgl. Krämer 2020, 108).
3. „Handlungen unter Gebrauch des Internets als kontingentem Mittel“ (Krämer 2020, 109) zeichnen sich dadurch aus, dass sie unter der Nutzung des Internets durchgeführt werden können, dieses jedoch kein zwingender Bestandteil ist. Das Internet ist somit

ein austauschbares Mittel. Man kann eine Person beispielsweise mit Hilfe des Internets über etwas informieren, oder aber auch anrufen, ohne von diesem Gebrauch zu machen (vgl. Krämer 2020, 109).

4. „Konstitutive Online-Handlungen“ (Krämer 2020, 109) werden dadurch definiert, dass die Nutzung des Internets konstitutiv für die Handlung ist. Sowohl Menschen als auch technische Systeme können diese ausführen. Diese Handlungen können sich einerseits verstärkt auf technische Begebenheiten beziehen, z.B. durch das Hoch- oder Herunterladen von Dateien. Andererseits können sich diese auch auf andere Personen beziehen, indem z.B. ein Post geliked wird (vgl. Krämer 2020, 109f.).

Krämer erläutert in seinem Versuch die Handlungstheorie in Bezug auf das Internet zu aktualisieren, dass bei empirischen Studien von Online-Diskursen, die auf Basis der Theorie nach Habermas durchgeführt werden, in manchen Fällen Kriterien schwer zu klassifizieren sind und die Operationalisierung aus diesem Grund des Öfteren vernachlässigt oder vermieden wird. So lässt sich z.B. nicht in allen Analysen „die normativ geforderte Verständigungsorientierung“ (Krämer 2020, 177) erkennen und müsste auf Basis weiterer Erörterungen belegt werden (vgl. Krämer 2020, 176f.).

Krämer schlägt deshalb neue, an die Struktur des Internets angepasste, Handlungstypologien vor, die sich an den Weltbezügen nach Habermas orientieren (vgl. Krämer 2020, 187):

1. *Deskriptive Handlungen* beziehen sich auf Sachverhalte, die in einer Welt vorliegen und können beschrieben werden. Diese Welt kann tatsächlich physisch existieren, oder einen fiktionalen Charakter annehmen (z.B. Träume). Aufgrund des Beschreibungscharakters vorliegender Sachverhalte können Aussagen entweder wahr oder falsch sein (vgl. Krämer 2020, 187).
2. Bei *expressiven Handlungen* wird eine Haltung oder das persönliche Erleben ausgedrückt, indem z.B. „Gefallen oder Missfallen, seine Einstellung zu einer politischen Maßnahme“ (Krämer 2020, 187) informell oder formalisiert angegeben wird. Zwar weist diese Art von Handlung Ähnlichkeiten zum deskriptiven Typ auf, allerdings werden die damit verbundenen Kriterien auf eine andere Weise geprüft. Während deskriptive Handlungen auf ihren Wahrheitsgehalt geprüft werden können, lassen sich bei expressiven Handlungen, welche auf Einstellungen oder Gefühlen basieren, Aussagen über ihre Wahrhaftigkeit, Authentizität oder Aufrichtigkeit tätigen (vgl. Krämer 2020, 187f.).

3. *Normativ fordernde Handlungen* setzen eine Anpassung der Welt an die eigenen Erwartungen voraus. Allerdings wird hierbei nicht selbst eingegriffen, da angenommen wird, dass sich diese Erwartungen ohne das eigene Zutun erfüllen. Diese richten sich in der Regel an andere Menschen. Wenn diese Erwartungen nicht erfüllt werden, beharrt man weiter auf der Annahme, dass die erwartete Handlung richtig gewesen wäre, außer man wird vom Gegenteil überzeugt (vgl. Krämer 2020, 188f.)

#### Konstituierende Handlungen

4. *Direktive Handlungen* weisen einen Mitteilungscharakter auf, mit welchem beabsichtigt wird, dass jemand etwas tut. Dies kann u.a. in Form einer Bitte oder eines Befehls stattfinden (vgl. Krämer 2020, 189)
5. Bei *selbstverpflichtenden Handlungen* verspricht man etwas Angekündigtes einzulösen. Diese Sprechakte können auch bedingt sein, wenn sie auf anderen Bedingungen aufgebaut sind, die unter Umständen eintreten oder nicht (vgl. Krämer 2020, 189f.).
6. Bei *deklarativen Handlungen* werden Zustände bereits durch den Akt des Mitteilens herbeigeführt, welche allerdings auf bestimmten Voraussetzungen aufgebaut sein müssen. Wird einer Person z.B. eine Administrator:Innen-Rolle zugeteilt, welche Regeln und Verbote aufstellen kann, so ist etwas verboten sobald diese Person es verbietet (vgl. Krämer 2020, 190f.).
7. Anhand *bewirkender Handlungen* wird in die Realität eingegriffen und Ordnung gemäß den Vorstellungen der Handelnden geschaffen. Andere werden jedoch nicht „durch eine direktive Mitteilung dazu bewegt [...], sich auf bestimmte Weise zu verhalten oder bestimmte Zustände [...] herbeizuführen“ (Krämer 2020, 191).

### **2.3 Framing-Ansatz**

Der Framing-Ansatz bot eine weitere Möglichkeit, den theoretischen Rahmen der Arbeit zu gestalten. Allerdings weist mein Untersuchungsgegenstand eine sehr explorative Herangehensweise in Bezug auf den Framing-Ansatz auf, der noch zu wenig erforscht ist. Zwar stellt die breite Anwendbarkeit in „alle[n] Phasen des massenmedialen Kommunikationsprozesses [...] (Public Relations, Journalismus, Medieninhalte, Publikum)“ (Dahinden 2018, 13) eine zentrale Stärke des Ansatzes dar und es findet „stellenweise [eine Beschreibung] als eine integrative Medientheorie“ (Potthoff 2011, 135) statt. Eine zentrale Schwäche stellt jedoch die Fragmentierung des Begriffsverständnisses und die mangelnde

Homogenität der vorhandenen Definitionen dar (vgl. Potthoff 2011, 29ff.). Entman legte mit seiner Definition allerdings eine Grundlage für die Framing-Forschung (vgl. Matthes 2007, 18):

*To frame is to select some aspects of a perceived reality and make them more salient in a communicating text, in such a way as to promote a particular problem definition, causal interpretation, moral evaluation, and/or treatment recommendation for the item described. (Entman 1993, 52)*

In Anlehnung an Entman formuliert Matthes vier Frame-Elemente im Rahmen strategischer Kommunikation, anhand welcher sich Frames in einzelne Aspekte spalten lassen. Die „*Problemdefinition*“ (Matthes 2007, 134) bezieht sich darauf, unter welchem Blickwinkel ein Thema betrachtet wird. Hier äußern sich Akteur:Innen zu einem spezifischen Aspekt einer Thematik. Bei der „*Ursachenzuschreibung*“ (Matthes 2007, 135) beanspruchen die strategischen Akteur:Innen die Verantwortung bei Erfolgen für sich, während diese bei Misserfolgen an andere abgegeben wird. Unter der zukunftsgerichteten „*Lösungszuschreibung/Handlungsaufforderung*“ (Matthes 2007, 135) werden Maßnahmen verstanden, die gefordert werden oder zu unterlassen sind, als auch Akteur:Innen, die fähig sind Probleme zu lösen. Hier können sich Akteur:Innen auch selbst die Kompetenz zuschreiben diese zu lösen und Maßnahmen vorschlagen. Bei der *expliziten Bewertung* wird eingeschätzt, wie negativ oder positiv ein Thema betrachtet wird, somit erfolgt eine kategorische Einordnung des Problems unter moralischen oder evaluativen Gesichtspunkten (vgl. Matthes 2007, 136).

Wenn man die, durch Kommentare kommunizierenden, Rezipient:Innen auf Social Media als strategische Kommunikator:Innen betrachtet, könnten sich mit dem Framing-Ansatz die negativen Kommentare bestimmten thematischen Betrachtungsrahmen zuordnen lassen.

## **2.4 Wahl der Theorie**

Nach eingehender Recherche fällt die Wahl der Theorie auf die Handlungstheorie im Internet von Krämer. Für das Erkenntnisinteresse wäre auch der Framing-Ansatz eine interessante Herangehensweise, da er auf Ebene der Kommunikator:Innen, der Medieninhalte und der Rezipient:Innen Anwendung findet (vgl. Matthes 2014, 10). Allerdings ist die empirische Basis zu gering. Aus diesem Grund wurde davon abgesehen, den Framing-Ansatz für diese Masterarbeit zu wählen, da vor allem die Umsetzbarkeit im Zentrum steht. Zwar stellt auch die Theorie von Krämer eine neuartige Adaption der Handlungstheorie dar, lässt sich allerdings gut auf das Forschungsdesign dieser Arbeit anwenden. Der Vorschlag von Handlungstheorien für

das Internet ist ein sehr aktueller Ansatz, der empirischer Überprüfung bedarf. In Hinblick auf die explorative Herangehensweise dieser Arbeit würde sich jedoch diese Weiterentwicklung der Handlungstheorie anbieten, um die Inhalte der negativen Kommentare zu untersuchen.

## **2.5 Vertrauen**

Vertrauen ist ein komplexes Konstrukt, welches das soziale Leben durchdringt. Luhmann beschreibt dieses u.a. als „Reduktion von Komplexität“ (Luhmann 2014, 27). Schoorman, Mayer und Davis erörtern wiederum:

*“We defined trust as a willingness to be vulnerable to another party. As such, suitable measurement of the construct necessitates that questions be asked that assess the extent to which a trustor is willing to voluntarily take risks at the hands of the trustee.”*  
(Shoorman et al. 2007, 347).

In kommunikationswissenschaftlichen Forschungen wird der Begriff oft mit Glaubwürdigkeit gleichgesetzt und häufig wird die mangelnde theoretische Auseinandersetzung mit dem Begriff kritisiert (vgl. Kohring 2004, 17; 79). Im Kontext des Vertrauens in Journalismus muss laut Kohring der Fokus v.a. auf „Vertrauen in soziale Systeme“ (Kohring 2004, 79) liegen. Allgemein lässt sich erläutern, dass sich dieses „auf die abstrakte Erwartung [bezieht], dass ›das System‹ seiner spezifischen gesellschaftlichen Funktion in angemessener Weise gerecht wird“ (Kohring 2004, 110). Doch auch der selektive Charakter von Vertrauen, sowie Relationen zwischen Akteur:Innen stellen weitere Einflussgrößen in der komplexen Auseinandersetzung mit dem Begriff dar (vgl. Kohring 2004, 129ff.).

## **2.6 Information Overload und Infodemic**

Als Information Overload kann ein Zustand beschrieben werden, in welchem zu viele Nachrichten in zu vielen unterschiedlichen Formaten die/ den Rezipient:In erreichen, wodurch das Risiko eines suboptimalen Aufnahme- und Verarbeitungsprozesses der Informationen besteht und die Entscheidungsfähigkeit beeinträchtigt wird (vgl. Pentina & Tarafdar 2014, 212). York erläutert diesbezüglich: „Television and the Internet now supply the public with a seemingly unlimited stream of information.“ (York 2013, 283). Neben Information Overload findet sich auch die Bezeichnung „infodemic“ (u.a. Okan et al. 2020, Tangcharoensathien et al. 2020, Gallotti et al. 2020) in aktuellen Forschungsarbeiten wieder.

Die WHO definiert den Begriff wie folgt:

*“An infodemic is an over-abundance of information, some accurate and some not that makes it hard for people to find trustworthy sources and reliable guidance when they need it. It poses a serious problem for public health since people need this guidance to know what actions to take to protect themselves and others, and help mitigate the impact of a disease.” (WHO 2020)*

Der Begriff wurde während der SARS Epidemie im Jahr 2003 implementiert (vgl. Rothkopf 2003), im Zuge der Covid-19-Pandemie erfuhr die Bezeichnung neue Aufmerksamkeit.

## **2.7 Forschungsstand**

### Medienleistung

In der Forschungsarbeit über die Bewertung der Medienleistung in Deutschland von Nayla Fawzi zeigen die Ergebnisse, dass eine Korrelation zwischen Politik- und Medienvertrauen besteht, d.h. Rezipient:Innen bewerten die Medienleistungen besser, je stärker das Vertrauen in die Politik ist. Ein Zusammenhang lässt sich ebenfalls zwischen Demokratiezufriedenheit und Leistung der Medien, sowie Wirtschaftszufriedenheit und Medienleistung erkennen (vgl. Fawzi 2020, 200). Des Weiteren sind Rezipient:Innen zufriedener mit der Leistung, je eher diese mit der eigenen Einstellung übereinstimmt und je stärker diese sich von etablierten Medien abhängig fühlen (vgl. Fawzi 2020, 195; 200). In Bezug auf die normativen Leistungen der Medien zeigen die Daten, dass mehr als ein Drittel der Befragten die Informationsfunktion der Medien als ausreichend erfüllt ansieht. Eine neutrale und präzise Information über Ereignisse gelingt den Medien nur mäßig, jede:r Vierte (24 Prozent) ist nicht zufrieden (vgl. Fawzi 2020, 199). Bezüglich der Artikulationsfunktion äußert sich jede:r Dritte (34 Prozent), dass die Medien diesem Anspruch nicht genügen und auch die Orientierungsfunktion sehen 41 Prozent der Befragten als nicht erfüllt (vgl. Fawzi 2020, 199). Indes wird deutlich, dass 61 Prozent trotzdem mit den Leistungen im Zusammenhang mit demokratischen Aufgaben im Allgemeinen zufrieden sind (vgl. Fawzi 2020, 199f.). Nachdem in dieser Arbeit der Fokus auf der allgemeinen Performanz-Bewertung der Medien liegt, fand keine Unterscheidung zwischen den einzelnen Mediengattungen statt.

## Information Overload und Covid-19

Während mit jeder neuen Kommunikationsrevolution die Angst vor Information Overload weiter fortschreitet (vgl. York 2013, 282), zeigen die Ergebnisse der Sekundärdatenanalyse von York, dass eine positive Korrelation zwischen Bürger:Innen, die vielen Nachrichten ausgesetzt sind, und Information Overload besteht. Des Weiteren lässt sich ein negativer Zusammenhang zwischen dem Vergnügen, Nachrichten zu rezipieren und Information Overload erkennen. Frauen und ältere Untersuchungspersonen neigen eher dazu sich durch Nachrichten überladen zu fühlen, als männliche und jüngere Individuen und Personen mit einem höheren Bildungsabschluss sind weniger von Information Overload betroffen, als Individuen mit niedrigerem Bildungsniveau (vgl. York 2013, 288ff.).

In Bezug auf Social Media Rezeption wird in der Arbeit von Lee et al. deutlich, dass eine Korrelation zwischen der selektiven Zuwendung zu bestimmten Nachrichtenquellen und Information Overload besteht. Bei Individuen mit einem geringer wahrgenommenen Information Overload ließ sich eine weniger stark ausgeprägte selektive Zuwendung erkennen. Des Weiteren steht die wahrgenommene Qualität von Nachrichten in einem negativen Zusammenhang mit einem hohen Information Overload, d.h. Rezipient:Innen bewerteten Nachrichten als qualitativ schlechter, wenn sie mit einem starken Information Overload konfrontiert waren (vgl. Lee et al. 2017, 260f.).

In der Querschnittsstudie über Covid-19 von Okan et al. zeigen die Ergebnisse, dass mehr als die Hälfte der Proband:Innen die große Menge an Covid-19-bezogenen Informationen als verwirrend empfindet. Einige der Untersuchungspersonen definieren sich zwar als gut informiert, betonen jedoch auftretende Verwirrung aufgrund des Überflusses an Informationen. Jüngere Rezipient:Innen weisen im Gegensatz zur Studie von York (vgl. York 2013) eine höhere Verwirrtheit ob der Informationsmenge auf, als ältere Menschen. Die Autor:Innen erläutern diesbezüglich, dass dies durch die breite Menge an potenziell widersprüchlichen Informationen u.a. auf Social Media Kanälen verursacht werden könnte (vgl. Okan et al. 2020, 12f.).

In dem Artikel von Siebenhaar et al. über den Umgang mit Covid-19 in Deutschland wurde festgestellt, dass sowohl eine Korrelation zwischen der Belastung durch Informationen und höherer Informationsvermeidung, als auch zwischen höherer Informationsvermeidung und geringerer Befolgung von Maßnahmen besteht. Zusätzlich zeigen die Daten, dass die

Rezipient:Innen (73,2 Prozent) den Großteil der Nachrichten auf den Social Media Seiten von Amtsvertreter:Innen und weniger Informationen von User-generiertem-Content (25,4 Prozent) beziehen. Ersteren schreiben die Proband:Innen mehr Glaubhaftigkeit zu. Es zeigt sich auch, dass sowohl Vertrauen in die Informationsquelle als auch höheres eHealth Wissen in Zusammenhang mit geringerer Belastung durch und Vermeidung von Informationen stehen (vgl. Siebenhaar et al. 2020, 5ff.).

### Online Nachrichten-Partizipation und Medienvertrauen

In der qualitativen Untersuchung von Pentina & Tarafdar zeigen die Ergebnisse, dass Rezipient:Innen Social Media u.a. dafür verwenden, um Information Overload zu reduzieren. Die sozialen Medien helfen demnach den Nachrichtenrezipient:Innen bei der Wissenskonstruktion bzw. bei der Bedeutungsbestimmung. Pentina & Tarafdar bezeichnen dies als: „socially negotiated sense making“ (Pentina & Tarafdar 2014, 221). Die Konsument:Innen sind durch Sozialisationsprozesse dazu in der Lage den Rahmen für Verarbeitungsprozesse zu erweitern - die Funktionalität von Facebook wird von den Proband:Innen als Diskussions- und Meinungsforum beschrieben. Je nach der Größe und der Variation der Beziehungs-Intensitäten des „Freundeskreises“ könnten sich jedoch Informations-Blasen bzw. Filter Bubbles bilden (vgl. Pentina & Tarafdar 2014, 220f.).

Ziegele et al. untersuchen in ihrer Mixed-Method-Analyse, welche Faktoren Interaktivität bei Online-Nachrichten hervorrufen bzw. welche Eigenschaften Kommentare aufweisen müssen, um an der Diskussion zu partizipieren. Die Ergebnisse zeigen, dass die Interaktion hervorrufenden Aspekte weitgehend mit den Nachrichtenfaktoren übereinstimmen. Elemente wie Kontroverse, Überraschung, Personalisierung und Unsicherheit können Antworten provozieren, aber auch Nachrichtenmedium und -thema selbst erhöhen die Wahrscheinlichkeit an der Diskussion teilzunehmen (vgl. Ziegele et al. 2014, 1129ff.).

In der Sekundärdatenanalyse von Fletcher & Park, in welcher sowohl das Vertrauen in Mainstream Medien, als auch die Online-Partizipation untersucht wurden, zeigen die Daten, dass geringes Vertrauen in Zusammenhang mit der Präferenz für Non-Mainstream-Nachrichtenquellen steht. Des Weiteren weisen jüngere Individuen, die ein geringeres Interesse in Nachrichten zeigen, ebenfalls eine Präferenz für alternative Nachrichtenquellen auf (vgl. Fletcher & Park 2017, 1291). Fletcher & Park erläutern diesbezüglich:

*„More specifically, those with low trust in the news are more likely to say that their main source of news is either social media, blogs, or news outlets that do not have either a print or broadcast legacy.“ (Fletcher & Park 2017, 1294)*

Wenn es um Online-Partizipation geht wird ersichtlich, dass der Großteil der Rezipient:Innen Nachrichten passiv konsumieren (51,7 Prozent), 40 Prozent teilen und 29,3 Prozent kommentieren Beiträge (vgl. Fletcher & Park 2017, 1290). Die Ergebnisse zeigen außerdem, dass Rezipient:Innen, die geringes Vertrauen in Medien aufweisen, eher dazu tendieren online zu partizipieren. Hohes Interesse an den Nachrichten stellt einen weiteren Indikator für die Partizipation dar (vgl. Fletcher & Park 2017, 1293).

Fletcher & Nielsen untersuchten im Zuge ihrer Mixed-Method Forschungsarbeit, wie Menschen auf Social Media durch das Nachrichtenangebot navigieren. Der Großteil der Befragten tritt den auf Algorithmen basierten Nachrichtenfiltern auf Online Plattformen mit einer generellen Skepsis gegenüber. Die Rezipient:Innen verstehen häufig nicht, wie die erhaltenen Informationen gefiltert werden, rezipieren diese jedoch auch kritisch. Fletcher & Nielsen nehmen an, dass Mediennutzer:Innen jeder Art von Online-Nachrichten-Selektion skeptisch gegenüber stehen und dass jüngere Individuen eher mit einer Algorithmus-basierten Selektion einverstanden sind. Zusätzlich stört es Soft-News konsumierende Rezipient:Innen weniger, wenn die gefilterten Nachrichten auf Basis der Inhalte basieren, die Freunde rezipieren (vgl. Fletcher & Nielsen 2019, 1765f.).

In der Arbeit von Park et al., in welcher auf Basis einer Sekundärdatenanalyse der Einfluss von Social Media auf Vertrauen in die Medien untersucht wurde, zeigen die Ergebnisse, dass das generelle Misstrauen in Nachrichtenmedien von 24 Prozent im Jahr 2016 auf 27 Prozent im Jahr 2019 gestiegen und das generelle Vertrauen in diesen Jahren von 45% auf 43% gesunken ist (vgl. Park et al. 2020, 89). Eine stärkere Verwendung von Social Media als Haupt-Nachrichtenquelle steht zudem in Zusammenhang mit einem höheren Wahrnehmen von Misstrauen in Nachrichtenmedien allgemein und einer geringeren Wahrnehmung von Vertrauen. In Bezug auf das Teilen von Nachrichten auf Online Plattformen lässt sich ebenfalls ein positiver Zusammenhang zu einem generellen Misstrauen in Medien feststellen. Andere digitale Wege der Nachrichtenkonsumtion wie Suchmaschinen, Nachrichtenportal-Apps, Newsletter und mobile Nachrichtendienste stehen in keinem Zusammenhang mit veränderten Vertrauens- oder Misstrauenswerten (vgl. Park et al. 2020, 90). Aufbauend auf der Arbeit von Fletcher & Nielsen, merken die Autor:Innen des Weiteren an, dass die Rezipient:Innen, die

Nachrichten über Social Media Kanäle konsumieren, eine generelle, skeptische Wahrnehmung gegenüber Nachrichten aufweisen (vgl. Park et al. 2020, 93). Auf dieser Basis unterstützen sie die Annahme, dass statt einer Vertrauenskrise die wachsende Skepsis gegenüber Nachrichten auf Social Media Plattformen in einem konsistenten Wachstum generellen Misstrauens gegenüber Medien reflektiert wird (vgl. Park et al. 2020, 84).

Die Mainzer Langzeitstudie über Medienvertrauen hält für das Jahr 2020 fest, dass in Deutschland das Vertrauen in die Medien, auch im Rahmen der Covid-19-Pandemie, gestiegen ist. Im Vergleich zu den Vorjahren ist der Vertrauenswert von zwischen 41 und 44 Prozent auf 56 Prozent gestiegen. Die Ergebnisse zeigen außerdem, dass der generelle Medienezynismus, welcher in der Arbeit als kritische bis feindselige Haltung definiert wird, im Jahr 2020 abgenommen hat. Demnach glauben, im Vergleich zu 2019 (58 Prozent), 66 Prozent der Befragten nicht daran, dass die Medien die Bevölkerung systematisch belügen. Aus den Daten geht des Weiteren hervor, dass das Vertrauen in die journalistische Berichterstattung themenunabhängig gestiegen ist, jedoch in Bezug auf die Mediengattungen der öffentlich-rechtliche Rundfunk mit 70 Prozent das größte Vertrauen erhält. Zusätzlich lässt sich erkennen, dass nur fünf Prozent der Internetnutzer:Innen Nachrichten auf Social Media-Kanälen Vertrauen entgegenbringen (vgl. Jakobs et al. 2021, 153ff.).

Die Ergebnisse der vierten Untersuchungswelle des Austrian Corona Panel Project (ACPP) zeigen, dass im Vergleich zur Berichterstattung über Asyl (31 Prozent), Klima (44 Prozent) und Innenpolitik (51 Prozent) 56 Prozent der Befragten der Berichterstattung über die Covid-19-Krise eher viel oder sehr viel Vertrauen entgegenbringen (vgl. Prandner & Eberl, 2020). Im Vergleich zur Mainzer Langzeitstudie (vgl. Jakobs et al. 2021) zeigt sich hier eine thematische Abhängigkeit in Bezug auf das Medienvertrauen. Zudem zeigen die Daten, dass potenzielle Wähler:Innen der derzeitigen Regierung (ÖVP und Grüne) auf einer Skala von 0-10 die höchsten Vertrauenswerte (6,7 bzw. 6,6) in Bezug auf die mediale Berichterstattung aufweisen. Potenzielle Wähler:Innen der FPÖ bringen mit einem Durchschnittswert von 5,1 ein geringeres Vertrauen entgegen. In Bezug auf die Mediengattung zeigen Nutzer:Innen von öffentlich rechtlichen Angeboten mit einem Durchschnittswert von 6,2 das höchste Vertrauen in die Covid-19-Berichterstattung, während Rezipient:Innen von Alternativen Medien (5,0) und Influencer:Innen auf Sozialen Medien (5,3) die geringsten Vertrauenswerte aufweisen (vgl. Prandner & Eberl, 2020).

## Öffentlich-rechtlicher Rundfunk und Medienvertrauen

Die von Schulz, Levy und Nielsen durchgeführte Studie in acht Ländern zeigt, dass die Rezipient:innen von privaten Nachrichtenmedien tendenziell stärker politisch rechts orientiert sind und dass der öffentlich-rechtliche Rundfunk relativ erfolgreich ein ausbalanciertes Publikum erreicht, jedoch in einigen Fällen eine geringere Anzahl an Rezipient:innen im rechtspolitischen Spektrum aufweist. Die politische Orientierung zeigt allerdings keine großen Unterschiede in Bezug auf das Vertrauen in die Medien, auch wenn rechts-orientierte Rezipient:Innen dem öffentlich-rechtlichen Rundfunk tendenziell weniger vertrauen (vgl. Schulz et al. 2019, 23f.). In Hinblick auf populistische Tendenzen zeigen die Ergebnisse, dass Angebote von privaten Medienunternehmen stärker von populistischen Rezipient:innen konsumiert werden und dass Individuen mit populistischen Tendenzen dem öffentlich-rechtlichen Rundfunk signifikant weniger Vertrauen entgegenbringen (vgl. Schultz et al. 2019, 26ff.). Demnach scheint in diesem Sinne die Kluft zwischen populistischen und nicht-populistischen Bürger:Innen stärker ausgeprägt zu sein, als zwischen einer politischen Orientierung im linken oder rechten Spektrum (vgl. Schulz et al. 2019, 23ff.).

Laut dem Digital News Report fand in Österreich ein Vertrauensrückgang in die Medien von 45 Prozent im Jahr 2017 auf 39 Prozent im Jahr 2019 statt, wobei das Vertrauen 2020 (Datenauswertung vor der Covid-19-Pandemie) wieder um einen Prozentpunkt stieg. Als mögliche Erklärung für diese Veränderungen könnten die politischen Ereignisse herangezogen werden (vgl. Newman et al. 2017, 56f.; Newman et al. 2018, 64f.; Newman et al. 2019, 70f.; Newman et al. 2020, 63). Denn je stärker die Zufriedenheit mit und je größer das Vertrauen in Politik und Wirtschaft sind, desto höher scheinen Bürger:Innen die Medienleistungen zu bewerten (vgl. Fawzi 2020, 200). Der ORF ist trotz jährlicher Schwankungen sowohl online als auch offline weiterhin das marktführende Medieninstitut in Österreich (vgl. Newman et al. 2017, 56f.; Newman et al. 2018, 64f.; Newman et al. 2019, 70f.; Newman et al. 2020, 63).

## Feindseligkeit gegenüber Journalist:Innen

In der Sekundärdaten-Analyse von Löfgren Nilsson & Örnebring zeigen die Ergebnisse des Jahres 2013, dass 74 Prozent der schwedischen Journalist:Innen innerhalb eines Jahres mindestens einen beleidigenden Kommentar erhalten haben. Kommunikation via E-Mail stellte hier die am stärksten vertretene Kommunikationsform dar. Drohungen über körperliche Gewaltanwendung waren mit 42 Prozent, neben anderen, nicht kategorisierten Drohungen (72

Prozent), die häufigste Form. Aussagen über die journalistische Kompetenz (85 Prozent) sowie über die Intelligenz der Journalist:Innen (77 Prozent) stellten die am stärksten vertretenen Inhalte beleidigender Kommentare dar (vgl. Löfgren Nilsson & Örnebring 2016, 883ff.).

In der Studie von Post & Kepplinger über den Umgang von deutschen Print-Journalist:Innen mit Feindseligkeiten durch die Leserschaft gaben 323 (74 Prozent) der 437 Befragten an öffentlich sichtbare Feindseligkeit durch Rezipient:Innen erhalten zu haben, 16 Prozent konnten beobachten, wie ein:e oder mehrere Journalist:Innen aus dem eigenen Newsroom Ziel solcher Feindseligkeit wurde:n. Von diesen 323 Journalist:Innen waren 77 Prozent männlich und 21 Prozent weiblich (vgl. Post & Kepplinger 2019, 2430f.). Die Ergebnisse zeigen zudem, dass 58,2 Prozent durch die Anfeindungen verärgert waren und ca. ein Drittel der Befragten fühlte sich außerstande, effektiv darauf zu reagieren. Allerdings gaben auch 36,9 Prozent der Journalist:Innen an, Vergnügen dabei zu empfinden. Lediglich 8 Prozent der Befragten nahm an, dass die am schlimmsten empfundene Feindseligkeit einen negativen Effekt auf ihre Glaubwürdigkeit unter den Rezipient:Innen ausübe und ca. ein Drittel vermutete einen positiven Effekt (vgl. Post & Kepplinger 2019, 2433ff.).

Im Zuge des Media Freedom Monitoring des International Press Institute (IPI) zeigen die Daten, dass im Rahmen der Covid-19-Pandemie in 473 Instanzen (Stand: 16.05.2021) Verstöße gegen die Pressefreiheit verzeichnet wurden. Auf europäischer Ebene lassen sich 57,2 Prozent der Angriffe gegen Journalist:Innen auf verbale oder einschüchternde Attacken, sowie 26,32 Prozent auf physische Angriffe durch die Öffentlichkeit zurückführen. 7,89 Prozent der Angriffe finden im Zuge von Online Einschüchterung oder Verleumdung statt (vgl. International Press Institute 2021).

## **2.8 Forschungsfragen**

Um die inhaltlichen Aspekte der Negativ-Kommentare analysieren zu können sollen im Zuge der Masterarbeit die nachfolgenden Forschungsfragen behandelt werden, die auf Basis der vorhandenen Theorie und des Forschungsstandes formuliert wurden:

FF1: Inwiefern lässt sich in den negativen Kommentaren zu „Zeit im Bild“-Beiträgen über Covid-19 auf den Social Media Kanälen Facebook und Instagram ein Misstrauen gegenüber dem öffentlich-rechtlichen Rundfunk erkennen?

FF2: Inwiefern lässt sich auf den Social Media Kanälen Facebook und Instagram bei „Zeit im Bild“-Beiträgen über Covid-19 auf Basis der *Handlungstheorie im Internet* von Krämer (2020) eine inhaltliche Struktur aus den negativen Kommentaren herausfiltern?

### **3. Methodik und Vorgehensweise**

Die explorative Herangehensweise in der Forschungsthematik legt das Heranziehen einer qualitativen Untersuchungsmethode nahe. Eine qualitative Strukturierung mit bewusster, durch Kriterien geleitete Fallauswahl soll der quantitativen Zufallsstichprobe vorgezogen werden.

#### **3.1 Erhebungsmethode - Qualitative Inhaltsanalyse**

Im Zuge der Arbeit soll eine qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring durchgeführt werden, welche dadurch definiert wird, dass „Gegenstände, Zusammenhänge und Prozesse“ (Mayring 2015, 19) nicht nur analysiert sondern auch verstanden werden. Der Fokus bei qualitativen Ansätzen liegt besonders auf der Erfassung der gesamten Komplexität eines Gegenstandes, während bei quantitativen Methoden die Messung isolierter Variablen im Vordergrund steht. Die Betrachtung individueller, besonderer Gegebenheiten nach qualitativen Kriterien steht somit einer Orientierung an allgemeinen, gesetzesähnlichen Aussagen der quantitativen Analyse gegenüber (vgl. Mayring 2015, 19f.).

Mayring erläutert drei Grundformen, um das zugrundeliegende Material zu interpretieren. Die *Zusammenfassung* wird angewendet, um das Material auf die wesentlichen Inhalte zu reduzieren und durch eine Abstraktion auf ein Niveau zu bringen, das dem Basismaterial entspricht. Mit Hilfe der *Explikation* kann zusätzliches Material herangezogen werden, um das Verständnis zu einzelnen fraglichen Textstellen zu erweitern. Die *Strukturierung* hilft, auf Basis zuvor festgelegter Kriterien, bestimmte Aspekte aus dem Material zu extrahieren und zu analysieren. Diese Interpretationsformen sind nicht voneinander unabhängige Techniken, sondern sind abgestimmt auf das Material und die Forschungsfrage auszuwählen. Für das weitere Vorgehen muss jedoch stärker zwischen den Grundformen differenziert werden. Für die auf das Material abgestimmte Vorgehensweise kann die induktive oder deduktive Kategorienbildung herangezogen werden (vgl. Mayring 2015, 67f.).

Nach der Entscheidung für die Handlungstheorie im Internet als theoretische Basis für diese Arbeit (siehe 2.2 und 2.4), fiel die erste Wahl der qualitativen Vorgehensweise auf eine deduktive Kategorienbildung. Diese zeichnet sich dadurch aus, dass ein Kategoriensystem

bereits vorab auf Basis der vorhandenen Literatur erstellt und das analysierte Material diesen vorgefertigten Kategorien zugeordnet wird. Mit Hilfe der strukturierenden Inhaltsanalyse soll nach formalen Kriterien „eine innere Struktur herausgefiltert werden“ (Mayring 2015, 68). Für die Beantwortung der FF1 stellt sich diese Herangehensweise jedoch als problematisch heraus, da durch die Kategorienbildung von Handlungstypen vorab nicht hinreichend nach den thematischen Inhalten gefragt werden kann. Zwar weist der Forschungsstand bereits einige inhaltliche Sachverhalte auf, die für eine deduktive Kategorienbildung in Frage kommen könnten, allerdings sollen die Kategorien aus dem ausgewerteten Material, den Inhalten in den Kommentaren, entstehen und nicht auf Vermutungen basieren. Durch Mayrings Erläuterung, dass die Technik abgestimmt auf das Material und die Forschungsfrage gewählt werden soll, scheint für die erste Forschungsfrage eine induktive Kategorienbildung die logische Konsequenz zu sein. Bei der induktiven Herangehensweise werden Kategorien aus dem Material heraus gebildet und im Zuge einer zusammenfassenden Inhaltsanalyse wird das gesamte Material versucht zu berücksichtigen und systematisch auf das Wesentliche reduziert (vgl. Mayring 2015, 68). Um beide Forschungsfragen umfassend behandeln zu können, fiel die Entscheidung somit auf die Anwendung beider Varianten in zwei aufeinanderfolgenden Schritten. In der ersten Phase soll eine induktive Kategorienbildung auf Basis der zu untersuchenden negativen Kommentare durchgeführt werden. In einem zweiten Schritt werden dieselben Kommentare analysiert, jedoch mit einem zuvor erstellten Kategoriensystem bewertet. Für die Bildung des deduktiven Kategoriensystems werden die Kategorien auf Basis der Literatur erstellt, um daraufhin die Kommentare erneut zu analysieren und die zweite Forschungsfrage beantworten zu können.

## **3.2 Operationalisierung**

In Anlehnung an das Ablaufmodell nach Mayring (Mayring 2015, 54ff.) wird in den folgenden Punkten ein an diese Arbeit angepasstes Modell erläutert.

### **3.2.1 Festlegung des Materials**

Im Zuge einer ersten Betrachtung des Social-Media-Auftritts des ORF fiel die Entscheidung der Material-Eingrenzung auf die Plattform Facebook, basierend auf der Annahme, dass dort die vielfältigste Repräsentation verschiedener Altersgruppen zu finden sei. Nach der Betrachtung statistischer Kennzahlen zeigte sich jedoch, dass ein beträchtlicher Teil jüngerer User:Innen auf Instagram vertreten ist und der ORF die gleichen Beiträge auf beiden

Plattformen veröffentlicht. Während auf Instagram vermehrt jüngere Personen vertreten sind (28% Generation Z, 34% Millennials), lassen sich auf Facebook verschiedene Altersgruppen erkennen (29% zwischen 25 und 34 Jahre, 22% zwischen 35 und 44 Jahre, 17% zwischen 45 und 54 Jahre)<sup>1</sup>.

Seit Beginn der Covid-19-Pandemie veröffentlicht der ORF mit „Zeit Im Bild“ auf Facebook und Instagram täglich Beiträge über die Thematik. Diese weisen ein sehr breit gefächertes Material auf und reichen u.a. von Statistiken, über politische Maßnahmen, bis hin zur Impfung. Zusätzlich lassen sich bei den Beiträgen teilweise mehr als tausend Kommentare finden. Bei der ursprünglichen Recherche der Ausgangslage, schien ein Fokus auf die täglich gleich strukturierten Statistiken zu den sich verändernden Covid-19-Zahlen ein logischer Schluss zu sein. Allerdings würden hierbei vielleicht weitere Themen, die in anderen Beiträgen zu finden sind, ausgeschlossen werden. Aus diesem Grund fällt die Wahl des Basismaterials auf alle veröffentlichten Beiträge im untersuchten Zeitraum. So können auch etwaige Themenschwerpunkte bestimmter Ereignisse in den Kontext miteinbezogen werden und stellen keine unbekannte Einflussgröße dar, die mögliche Verzerrungen verursachen könnte. Zusätzlich muss bei der Auswertung des Materials jedoch darauf geachtet werden, dass der inhaltliche Schwerpunkt des Beitrags thematisiert wird, sodass kein Bias in Bezug auf vorhandene Interessengruppen, die bei diesem Beitrag Kommentare hinterlassen, besteht. Aufgrund der großen Menge an Kommentaren ist es relevant, das Materialaufkommen auf eine kleinere Teilmenge zu reduzieren, um es im Rahmen einer qualitativen Inhaltsanalyse durchführen zu können und die zeitbezogenen Grenzen für diese Masterarbeit zu beachten. Aus der gesamten Menge der Kommentare sollen demnach nur die Kommentare ausgewählt werden, die einen negativen Inhalt aufweisen. Der Prozess der Datensammlung wird dann beendet, wenn alle negativen Kommentare des Untersuchungszeitraums gesammelt wurden.

#### Begriffsdefinition: Negativ

Für die Auseinandersetzung mit der Thematik ist v.a. relevant, eine angemessene Definition der Einflussgröße „negativ“ auf die Untersuchung der Kommentare zu formulieren. Auch wenn der Framing-Ansatz nicht als theoretische Basis für diese Arbeit herangezogen wird, lassen sich relevante Informationen in Bezug auf die Rezeption von Medienframes ableiten. *Negativ* wird im Zusammenhang mit Framing u.a. als Bewertung definiert, die sowohl „ein Resultat aus dem

---

<sup>1</sup> Social Media Report für Österreich aus dem Jahr 2020 von artworx (<https://www.artworx.at/social-media-in-oesterreich-2020/>)

Frame-Stimulus und den Voreinstellungen des Rezipienten“ (Potthoff 2011, 222) ist. Frames beeinflussen Einstellungen in Bezug auf die Interpretation von Themen und lösen Emotionen aus. Diese können wiederum Einfluss auf Informationsverarbeitung und Einstellungen ausüben. Es lassen sich die zwei negativen Emotionen *Ärger* und *Traurigkeit* definieren (vgl. Matthes 2014, 74f.). Matthes formuliert diesbezüglich, dass Rezipient:Innen durch Medien-Frames „auf bestimmte Muster von Informationen [gelenkt werden], die immer bestimmte Emotionen zur Folge haben“ (Matthes 2014, 75).

In Anlehnung an die Negativ-Definition des Framing-Ansatzes und den in Lexika verwendeten Erläuterungen soll ein *negativer Kommentar* in dieser Arbeit wie folgt definiert werden:

Ein *negativer Kommentar* ist eine auf den Emotionen *Ärger* oder *Traurigkeit* (vgl. Matthes 2014, 74f.) basierende Aussage, welche in ihrer Formulierung eine deutlich ablehnende, verneinende (vgl. Duden) oder missbilligende (vgl. DWDS) Haltung oder Kritik<sup>2</sup> gegenüber dem ORF, den Medien allgemein, der Leistung der Medien, der Politik, bestimmten gesellschaftlichen Institutionen, des Covid-19-Virus, der Gesellschaft oder dem Beitragsinhalt aufweist.

### Sarkasmus und Ironie

Sarkastische und ironische Kommentare weisen einen ambivalenten Charakter auf, der die charakteristische Einstufung erschwert und können nicht eindeutig als ablehnende, verneinende oder missbilligende Haltung oder Kritik eingestuft werden. Aus diesem Grund werden sarkastische und ironische Kommentare **nicht** als negative Kommentare eingestuft, sofern sie keine **expliziten** Aspekte der oben genannten Definitionen aufweisen.

**Beispiel-Kommentare, welche nicht unter die hier formulierte „Negativ“-Definition fallen:**

„Und die Traditionen sterben...“ (1. Mai, Erwin König)

Begründung: Es lässt sich die Vermutung aufstellen, dass der Verfasser des Kommentars über diesen Aspekt traurig ist. Allerdings lässt sich keine deutlich ablehnende, verneinende oder missbilligende Haltung oder Kritik gegenüber einem Sachverhalt erkennen.

---

<sup>2</sup> kritische Beurteilung einer Leistung, eines Werkes – vgl. Duden

„Nur keine Beruhigung der Panik zulassen“ (1. Mai, Paul Ritter)

Begründung: Dieser Kommentar weist einen stark ambivalenten Charakter auf. Man könnte erahnen, dass es sich um eine sarkastische/ ironische Bemerkung handelt. Es lässt sich jedoch nicht eindeutig erkennen, ob hier eine deutlich ablehnende oder missbilligende Haltung zugrunde liegt.

**Beispiel-Kommentare, welche unter die hier formulierte „Negativ“-Definition fallen:**

„Danke Herr Kurz und CO noch eine Tradition die ihr uns genommen habt SUPER!!!“ (1. Mai, Katja Rothschild)

Begründung: Dieser Kommentar weist Elemente von Traurigkeit oder Ärger auf und weist in seiner Form eine deutlich ablehnende und missbilligende Haltung gegenüber u.a. Bundeskanzler Sebastian Kurz auf.

### **3.2.2 Analyse der Entstehungssituation**

Das kommunikationswissenschaftliche Interesse an der Thematik entstand durch die mediale Berichterstattung über Covid-19 des ORF auf Facebook und die große Menge an negativen Kommentaren, die bei den Beiträgen zu erkennen waren und sich u.a. gegen den ORF richteten. Die Themenvielfalt in den negativen Rückmeldungen und die thematische Neuheit des Covid-19-Virus in diesem Aspekt führten zu der Überlegung, eine thematisch explorative Analyse durchzuführen und zu hinterfragen, ob mangelndes Vertrauen in die Medien zu erkennen ist. Aus diesem Grund fiel die Entscheidung gegen eine quantitative Untersuchung, auch wenn eine quantitative Erhebung im Anschluss an die qualitative Analyse von Interesse wäre. Für das Ausmaß dieser Masterarbeit würde jedoch ein Mixed-Method Ansatz den Rahmen überschreiten. Um eine objektive Auswahl der negativen Kommentare zu gewährleisten, wird nach der Definition unter Punkt 3.2.1 gearbeitet.

### **3.2.3 Formale Charakterisierung des Materials**

Die negativen Kommentare auf den Social Media Kanälen Facebook und Instagram werden in einem ersten Schritt in ihrer Gänze in die Analyse übernommen. Auch spezifische Bestandteile der Kommentare, wie Smileys etc., werden beibehalten, um eine Verfälschung des Inhalts zu vermeiden. Anschließend werden die Inhalte der Kommentare anhand des „Ablaufmodells zusammenfassender Inhaltsanalyse“ (Mayring 2015, 70) für den Vorgang der induktiven Analyse reduziert und abstrahiert. Die Inhalte der Kommentare werden für die weitere Untersuchung mittels der deduktiven Inhaltsanalyse unverändert herangezogen.

### **3.2.4 Festlegung der Analyserichtung**

Das Erkenntnisinteresse dieser Arbeit liegt in der *inhaltlichen Bewertung* des medialen Nachrichtenbeitrags durch die Rezipient:Innen. Die Analyse soll sich auf den *thematischen Gegenstand* des Untersuchungsmaterials richten.

### **3.2.5 Bestimmung der Analysetechnik**

Die qualitative Inhaltsanalyse soll im Rahmen dieser Arbeit in einem ersten Schritt in Form einer induktiven Kategorienbildung durchgeführt werden. Im Zuge dessen dient die Zusammenfassung als zugrundeliegende Analysemethode. Hierbei werden Kategorien aus dem Material heraus gebildet. Mit dieser inhaltlich zusammenfassenden Form der Kategorienbildung soll FF1 beantwortet werden können. Eine deduktive Interpretationsform soll in diesem Schritt nicht angewendet werden. Diese zeichnet sich dadurch aus, dass ein Kategoriensystem bereits vorab auf Basis der vorhandenen Literatur erstellt und das analysierte Material diesen vorgefertigten Kategorien zugeordnet wird (vgl. Mayring 2015, 68ff.). Um die Beantwortung der ersten Forschungsfrage zu ermöglichen, sollen die Kategorien aus dem ausgewerteten Material, den Inhalten in den Kommentaren, entstehen und nicht auf Vermutungen basieren. In einem zweiten Schritt wird mit einem deduktiven Kategoriensystem auf Basis der theoretischen Literatur vorgegangen und die Strukturierung als Analysetechnik herangezogen. Mit diesem Kategoriensystem werden die Kommentare analysiert und strukturiert, um somit FF2 beantworten zu können (vgl. Mayring 2015, 103ff.).

### **3.2.6 Definition der Analyseeinheiten**

Für die qualitative Inhaltsanalyse steht die Entwicklung des Kategoriensystems im Zentrum. Um eine allgemeine Orientierung zu gewährleisten, stellen Analyseeinheiten eine Normierung dar, unter welcher die Kategorien gebildet und das Material analysiert werden. Die Kodiereinheit stellt die kleinste Einheit des Materials dar, welche ausgewertet werden darf. Die Kontexteinheit bestimmt den größten Materialbestandteil, der einer Kategorie zugeordnet werden kann. Und mit der Auswertungseinheit wird festgelegt, welches Material bzw. welche Texte analysiert werden sollen (vgl. Mayring 2015, 61). Bei Experteninterviews wären dies z.B. die einzelnen Interviews. Im Falle dieser Masterarbeit stellen negative Kommentare die zu untersuchende Auswertungseinheit dar.

- Kodiereinheit (min): Wort
- Kontexteinheit (max): gesamter Kommentar
- Auswertungseinheit: negative Kommentare

### **3.2.7 Analyse gemäß Ablaufmodell**

#### **3.2.7.1 Vorgehen**

Das Datenmaterial wird aus dem Monat Mai 2021 gesammelt. Dieser wird als Analyse-Basis herangezogen, um einen zu kurz gefassten Zeitraum zu vermeiden und das Risiko eines Themenschwerpunkts zu reduzieren. Des Weiteren wurde der Untersuchungszeitraum so gewählt, dass dieser der gesellschaftlichen Situation entspricht, jedoch nicht zu knapp am Datensammlung-Zeitraum (August 2021) liegt. Mit dieser Herangehensweise wird versucht eine hohe Fluktuation an (neuen oder gelöschten) Kommentaren zu vermeiden. Es werden alle Covid-19-Beiträge dieses Zeitraums auf Facebook und Instagram analysiert und nach negativen Kommentaren selektiert. In einem ersten Schritt werden die Kommentare auf Facebook und in einem weiteren Schritt auf Instagram gesammelt. Diese Entscheidung entspricht keiner Priorität für eine dieser Plattformen, sondern basiert auf logistischen Gründen des Zugangs und der Effizienz. Für die Datensammlung wurden nur jene Artikel berücksichtigt, die auf beiden Plattformen veröffentlicht wurden, um eine gleiche Analysebasis zu gewährleisten. Die Beiträge werden mit Link, Datum und Anzahl der Kommentare zum Stand der Datensammlung dokumentiert und beginnend mit dem ältesten Artikel in der Timeline in die Analyse aufgenommen. Mit folgender Tabelle werden die ORF-Artikel dokumentiert:

Anzahl der Kommentare Facebook (inkl. Kommentare auf andere Kommentare)	letztes Aufruf-Datum Facebook	Anzahl der Kommentare Instagram (inkl. Kommentare auf andere Kommentare)	letztes Aufruf-Datum Instagram	Beitragslink Facebook	Beitragslink Instagram

Tabelle 1: ORF-Artikel

In einem zweiten Schritt werden alle Account-Namen mit Hilfe eines „Online-Name-Generators“<sup>3</sup> anonymisiert. Alle Beiträge und Kommentare werden mit entsprechenden Codes gekennzeichnet. Die Kommentare zu den Beiträgen werden nicht nach Datum strukturiert, sondern in der Reihe in die Dokumentation aufgenommen, in der sie auf den Beiträgen erscheinen. Antworten auf Kommentare sind nicht Teil des Untersuchungsgegenstandes und werden demnach nicht berücksichtigt.

Die folgende Tabelle strukturiert die anonymisierte Datensammlung nach Fällen:

Fall	Beitragsdatum	Beitragstitel	Beitragsthema	Plattform	Accountname	Kommentar

Tabelle 2: Anonymisierte Kommentare

Im Zuge dieser Arbeit werden zwei Inhaltsanalysen durchgeführt. Um die Unterscheidung zwischen den beiden Untersuchungen zu vereinfachen, sollen die Kategorie-Bezeichnungen jeweils ein „I“ für die induktive, sowie ein „D“ für die deduktive Analyse enthalten.

### Induktive Inhaltsanalyse

Gemäß der induktiven Kategorienbildung wird in einem ersten Schritt eine Paraphrasierung am gesammelten Material vorgenommen. Anhand dieser werden die Kommentare in einer knappen, auf den Inhalt beschränkten, beschreibenden Form umformuliert und „nicht

<sup>3</sup> Name Generator: <https://de.fakenamegenerator.com/gen-random-gr-as.php>

inhaltstragende [...] Textbestandteile” (Mayring 2015, 71) weggelassen. In einem weiteren Schritt werden die Inhalte anhand einer Generalisierung auf ein allgemeines Niveau abstrahiert. Hier ist wichtig, dass alle Satzaussagen auf die gleiche Weise generalisiert werden und jene Paraphrasen, die über dem angestrebten Abstraktionsniveau liegen, unverändert bleiben.

In einer nächsten Phase wird eine erste Reduktion der Paraphrasen durchgeführt, indem bedeutungsgleiche Einheiten und nicht inhaltstragende Inhalte aus dem Material gestrichen werden. Wenn nach diesem Materialdurchgang wenig neue Kategorien gebildet werden müssen und Selektionskriterien wie Abstraktionsniveau passend gewählt wurden, so kann das Kategoriensystem am Ausgangsmaterial geprüft werden. Werden diese Kriterien nicht erfüllt, so muss ein weiterer Durchgang des Materials vorgenommen werden (vgl. Mayring 2015, 71ff.).

Die folgende Tabelle stellt das Grundkonstrukt für die induktive Inhaltsanalyse dar:

Fall	Nr.	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion	Kategorien
M1-1	1				
M1-2	2				

Tabelle 3: Materialdurchgang Zusammenfassung

Im Anschluss an die Reduktion des Materials werden mit Hilfe der gesammelten Aussagen Kategorien gebildet (vgl. Mayring 2015, 70ff.). Diese werden aufgrund der Vielfalt inhaltlicher Ausprägungen in zwei Unterkategorien geteilt:

Kat.	Hauptkategorien	Unterkategorien I	Unterkategorien II
K1			
K2			

Tabelle 4: Induktives Kategoriensystem

Für das Kategoriensystem übt die Unterteilung in Unterkategorien lediglich eine Hilfsfunktion aus, um die Ortung der jeweiligen Fundstellen zu vereinfachen und um eine übersichtliche Struktur zu schaffen.

## Deduktive Inhaltsanalyse

Im Zuge der deduktiven Inhaltsanalyse soll eine inhaltliche Struktur aus dem Material herausgefiltert werden. Hierfür müssen sowohl die Strukturierungsdimensionen bzw. das Kategoriensystem genau bestimmt und aus der Fragestellung, sowie der Theorie begründet werden. Zusätzlich wird mit der Fragestellung der FF2 Bezug auf die induktive Inhaltsanalyse genommen, die im Zuge der Bearbeitung der FF1 erstellt wurde. In diesem Sinne wird die deduktive Inhaltsanalyse zeitlich nach dem Abschluss der induktiven Inhaltsanalyse gestartet.

Unter welchen Bedingungen ein bestimmter Bestandteil des Materials einer Kategorie zugeordnet wird, muss genau definiert werden (vgl. Mayring 2015, 97). Nachdem die Analyseeinheiten bereits für beide Analysen bestimmt wurden, werden im Zuge der deduktiven Kategorienbildung zu Beginn die Strukturierungsdimensionen festgelegt. Diese sind theoriegeleitet und werden in einem ersten Testdurchgang erprobt, ob sie auf das Material anwendbar und eindeutig zuordenbar sind. Falls sich im Zuge dessen Diskrepanzen ergeben, so kann das Kategoriensystem überarbeitet werden. In einem zweiten Schritt wird eine inhaltliche Strukturierung durchgeführt, dessen Ziel es ist, „bestimmte Themen, Inhalte, Aspekte aus dem Material herauszufiltern und zusammenzufassen.“ (Mayring 2015, 103). Mayring erläutert diesbezüglich: „Welche Inhalte aus dem Material extrahiert werden sollen, wird durch theoriegeleitet entwickelte Kategorien und (sofern notwendig) Unterkategorien bezeichnet“ (Mayring 2015, 103). Jene Hauptkategorien, die in der zuvor durchgeführten induktiven Inhaltsanalyse gebildet wurden, sollen als Unterkategorien für die deduktive Inhaltsanalyse dienen.

Die zu Beginn festgelegten Strukturierungsdimensionen werden in einer Tabelle definiert und mit Ankerbeispielen aus dem Material belegt. Auch wenn im Zuge der Analyse Paraphrasen gebildet werden, so werden hier die Originalzitate dargelegt. In einem weiteren Schritt werden Kodierregeln festgelegt.

Kategorie	Definition	Ankerbeispiele	Kodierregeln

Tabelle 5: Deduktives Kategoriensystem

### **3.2.7.2 Rücküberprüfung der Kategoriensysteme mit Theorie und Material**

#### Induktive Inhaltsanalyse

Nach Abschluss des ersten Materialdurchgangs fiel bei der Rücküberprüfung auf, dass das Abstraktionsniveau zu niedrig gewählt und somit zu viele Kategorien entstanden sind. Mit Hilfe eines zweiten Durchgangs der Zusammenfassung wurde schließlich das Abstraktionsniveau angehoben, um fallübergreifende, über die Einschätzung einer einzelnen Person hinausgehende, Inhalte darzulegen. Im Zuge dessen wurden Einheiten mit ähnlichem bzw. gleichem Inhalt, Paraphrasen mit mehreren Inhalten, sowie verschiedene Aussagen eines gleichen Gegenstandes gebündelt. Nach dem zweiten Durchgang und der Reduktion des Materials wurden mit Hilfe der gesammelten Aussagen Kategorien gebildet (vgl. Mayring 2015, 70ff.).

#### Deduktive Inhaltsanalyse

Da im Zuge der induktiven Inhaltsanalyse bereits grundlegende Paraphrasen gebildet wurden, war es naheliegend, die paraphrasierten Aussagen für die deduktive Analyse weiter zu verwenden. In einem ersten Test-Materialdurchgang stellte sich jedoch heraus, dass sich die gewählten Analyseeinheiten, die für die induktive Inhaltsanalyse sinnvoll erscheinen, nicht zur Gänze auf die deduktive Analyse übertragen lassen. Viele Kommentare wurden im Zuge der ersten Analyse aufgeteilt, um diese nach inhaltlichen Aussagen zu differenzieren. Für die deduktive Inhaltsanalyse wurden somit nach dem Testdurchgang jene aufgeteilten Paraphrasen wieder zusammengelegt, deren Inhalt alleinstehend schwer einer eindeutigen Kategorie zugeordnet werden konnte. Im Falle, dass sich Elemente eines Kommentars mehreren Handlungen zuordnen lassen, wurden diese in mehrere paraphrasierte Aussagen aufgeteilt.

Nach dem adaptierten Materialdurchgang wurde in einem nächsten Schritt eine inhaltliche Zusammenfassung durchgeführt, die Bezug auf die induktive Inhaltsanalyse der FF1 nimmt. Demnach wurden alle Paraphrasen Überkategorien zugeordnet, die den theoretischen Strukturierungsdimensionen entsprechen, sowie Unterkategorien, die sich aus dem Kategoriensystem der induktiven Inhaltsanalyse ergeben.

### **3.2.8 Das induktive Kategoriensystem**

Im folgenden Abschnitt werden die Hauptkategorien des Kategoriensystems näher erläutert, um die Inhalte der einzelnen Themenkomplexe nachvollziehen zu können (siehe Anhang 1). Wie bereits unter dem Punkt **3.2.7.1. Vorgehen** beschrieben, sollen die Kategorie-Bezeichnungen zur vereinfachten Unterscheidung jeweils ein „I“ für die induktive Analyse enthalten.

#### IK1: Politisches System

Diese Hauptkategorie wurde bezugnehmend auf die Unzufriedenheit mit dem politischen System und der Regierung in Österreich gebildet und bezieht sich zusammen mit der zweiten Kategorie auf *Politik* als Kernthema. Hier wird zwischen den Unterkategorien Staatliche Kontrolle, Vertrauensverlust in das politische System, Korruption und Gesellschaftsspaltung unterschieden.

#### IK2: Politische Handlungen und Maßnahmen

Die zweite Hauptkategorie umfasst Unzufriedenheit und Ablehnung von Handlungen und Maßnahmen, die von politischen Entscheidungsträger:Innen getroffen werden.

#### IK3: Verschwörungstheorien

Diese Hauptkategorie bezieht sich auf den Aspekt Verschwörungstheorien. Mit den Unterkategorien wird einerseits zwischen einer zugrundeliegenden Agenda auf gesellschaftlicher, politischer und medialer Ebene und einer spezifischen Covid-19-Verschwörung unterschieden.

#### IK4: ORF-Skepsis

Mit dieser Hauptkategorie wird auf die Unzufriedenheit mit dem ORF Bezug genommen. Die Unterkategorien umfassen Misstrauen gegenüber dem ORF, Korruption, Fake News und mangelhafte Berichterstattung.

#### IK5: Gesundheitssystem

Die fünfte und letzte Hauptkategorie umfasst die Unzufriedenheit mit dem Gesundheitssystem. Hier wird zwischen Misstrauen, mangelnder Aufklärung der Gesellschaft, Impfung und Korruption unterschieden.

### 3.2.9 Das deduktive Kategoriensystem

Das deduktive Kategoriensystem wird auf Basis der gewählten Theorie gebildet. Die folgende Tabelle soll als Überblick dienen:

Kategorie	Definition	Beschreibung
Deskriptive Handlungen	Beschreibungscharakter vorliegender Sachverhalte (vgl. Krämer 2020, 87)	Diese Sachverhalte können sowohl reale (Teil der physischen Welt), als auch fiktionale Tatsachen (z.B. Träume) umfassen. Diese deskriptiven Beschreibungen können wahr oder falsch sein (vgl. Krämer 2020, 187)
Expressive Handlungen	Gefallen oder Missfallen/ Einstellungen zu einem Sachverhalt (vgl. Krämer 2020, 187f.)	Mit expressiven Handlungen wird ein persönliches Erleben oder eine Haltung ausgedrückt. Obwohl diese Kategorie den deskriptiven Handlungen ähnlich ist, werden die Kriterien unterschiedlich geprüft. Im Falle expressiver Handlungen stehen Gefühle und Einstellungen im Vordergrund, welche nach „Authentizität, Wahrhaftigkeit, oder Aufrichtigkeit“ (Krämer 2020, 188) geprüft werden und nicht nach der Wahrheit (deskriptiv)
Normativ fordernde Handlungen	setzen eine Anpassung der Welt an die eigenen Erwartungen voraus (vgl. Krämer 2020, 188f.)	Bei diesen Sachverhalten wird nicht aktiv eingegriffen, da angenommen wird, dass sich das erwartete Ergebnis ohne das eigene Zutun erfüllen kann. Diese Handlungen richten sich oft an Menschen oder Institutionen von denen man annimmt, dass sie Normen schätzen (vgl. Krämer 2020, 188f.)
Direktive Handlungen	Mitteilungshandlungen mit dem Sinn, jemanden dazu zu bewegen, etwas zu tun (vgl. Krämer 2020, 189)	Diese Mitteilungen stellen eine Aufforderung zum Handeln dar und können z.B. in Form einer Bitte oder eines Befehls formuliert werden (vgl. Krämer 2020, 189)
Selbstverpflichtende Handlungen	Ankündigung, eine getätigte Aussage einzulösen/ umzusetzen (vgl. Krämer 2020, 189)	Selbstverpflichtende Handlungen sind Versprechen, eine getätigte Aussage einzulösen. Dieses Versprechen ist mehr oder weniger stark bindend (vgl. Krämer 2020, 189f.)
Deklarative	Zustände werden	Die Zustände, die bereits durch den Akt

Handlungen	bereits durch den Akt des Mitteilens herbeigeführt (vgl. Krämer 2020, 190)	des Mitteilens herbeigeführt werden, müssen auf bestimmten Voraussetzungen aufgebaut sein (z.B. eine Admin-Rolle) (vgl. 190f.)
Bewirkende Handlungen	Eingriff in die Realität und Schaffung von Ordnung gemäß den Vorstellungen der Handelnden (vgl. Krämer 2020, 191).	Die Handlung tritt bereits ein, ohne dass Andere „durch eine direkte Mittelung dazu bewegt werden, sich auf bestimmte Weise zu verhalten oder bestimmte Zustände in der Welt herbeizuführen“ (Krämer 2020, 191)

Tabelle 6: Deduktive Kategorien auf Basis der Theorie

Für die Bildung des deduktiven werden die Hauptkategorien durch Unterkategorien anhand der zuvor induktiv durchgeführten Analyse ergänzt. Diese Unterkategorien lassen sich als inhaltliche bzw. thematische Zuordnung definieren. Auch hier werden die Kategorien, wie zuvor beschrieben, ein „D“ für die deduktive Analyse enthalten, um die Unterscheidung der beiden Inhaltsanalysen zu vereinfachen (siehe Anhang 2).

Zudem muss festgelegt werden, wann ein Materialbestandteil unter eine Kategorie fällt (vgl. Mayring 2015, 97). Dies erfolgt in drei Schritten:

1. Definition der Kategorien: welche Textbestandteile fallen unter eine Kategorie
2. Ankerbeispiele: Anführen von konkreten Textstellen, die als Beispiele für die jeweilige Kategorie gelten sollen
3. Kodierregeln: Formulierung von Regeln, um bei potenziellen Abgrenzungsproblemen eindeutige Zuordnungen zu ermöglichen  
(vgl. Mayring 2015, 97)

Die aus dem Material abgeleiteten Strukturierungsdimensionen bzw. Hauptkategorien werden mit Definitionen, sowie Ankerbeispielen näher erläutert. Die Kodierregeln sollen dazu dienen, das Material kohärent untersuchen zu können (siehe Anhang 3).

## 4 Ergebnisse

Im folgenden Abschnitt sollen die Ergebnisse beider qualitativen Inhaltsanalysen dargestellt werden. Diese werden strukturiert dargelegt, bei Bedarf mit Hilfe der Über- und Unterkategorien erläutert, sowie mit Fundstellen aus dem Material unterstützt. Des Weiteren sollen die Ergebnisse mit Blick auf die Forschungsfragen analysiert werden.

### 4.1 Forschungsfrage 1

Ziel der Forschungsfrage 1 war es herauszufinden, ob sich in den negativen Kommentaren zu „Zeit im Bild“-Beiträgen über Covid-19 auf den Social Media Kanälen Facebook und Instagram ein Misstrauen gegenüber dem öffentlich-rechtlichen Rundfunk erkennen lässt. Unter Punkt **3.2.7.1 Vorgehen** wurde der Analysevorgang beschrieben, aus welchem 5 Kategorien resultieren. Es wird zwischen Politisches System (IK1), Handlungen und Maßnahmen (IK2), Verschwörungstheorien (IK3), ORF-Skepsis (IK4) und Gesundheitssystem (IK5) unterschieden. Diese Kategorien sind indirekt an die Literatur und den Forschungsstand angelehnt, wurden jedoch aus dem Material gewonnen.

In der **Kategorie IK1** lässt sich eine Unzufriedenheit gegenüber dem **politischen System** erkennen. Die Angst vor *staatlicher Kontrolle* resultiert in verschiedenen Aspekten. Überwachung, sowie Verstöße gegen demokratische Werte, das Verfassungsrecht und die Grundrechte stellen Faktoren dar, die dem politischen System und den darin handelnden Akteur:Innen vorgeworfen werden. So schreibt eine Nutzerin auf Facebook:

„Bitte nicht jammern, wenn wir nie wieder „frei“ sind, sondern das autoritäre Regime immer mehr voranschreitet, uns alle Grundrechte verweh[r]t werden und wir Systemsklaven sind. Ein Albtraum!!!“ (M20-4)

Einige Nutzer:Innen nehmen Österreich bereits als totalitäres Regime wahr (vgl. u.a. M10-1; M10-3; M21-4; M42-2; M56-6) und unterstellen den politischen Akteur:Innen, einen „politisch motivierten Gesundheitsfaschismus fernab jeglicher Evidenz“(M20-14) zu verfolgen und Kontrolle über den Verfassungsgerichtshof auszuüben (vgl. M33-1; M60-10; M62-3). Doch es herrscht nicht nur Unzufriedenheit gegenüber dem politischen System in Österreich, es wird auch der Kontext zu einer Unzufriedenheit mit der Europäischen Union und einer über die Grenzen Österreichs reichenden Kontrolle gestellt (vgl. u.a. M21-6; M21-7; M21-9).

Ein weiterer Faktor der Unzufriedenheit gegenüber dem politischen System stellt *Vertrauensverlust* dar (vgl. M6-19; M9-2; M37-1). Dieser wird durch mehrere Gesichtspunkte definiert. Einerseits wird den politischen Akteur:Innen Verantwortungs- und Gewissenlosigkeit vorgeworfen (vgl. u.a. M27-8; M55-8; M58-6; M79-2). Andererseits wird ihre Kompetenz und Qualifizierung (vgl. M6-20; M8-1; M25-2; M58-3) in Frage gestellt, sowie das Leugnen von fehlerhaften Entscheidungen kritisiert (vgl. M44-1). Ein weiterer Aspekt sind leere Versprechen und Unglaubwürdigkeit, die einen Vertrauensverlust begünstigen (vgl. M5-2; M5-5; M5-6; M60-17). Weitere Nutzer:Innen schreiben, dass Politiker:Innen einer Verschwörung angehören (vgl. M7-1; M24-1).

*Korruption* lässt sich als eine weitere Komponente der Unzufriedenheit gegenüber dem politischen System erkennen. Während einige Nutzer:Innen Verlogenheit unterstellen (vgl. u.a. M5-13; M59-4; M60-32), stellt für andere Geld- und Machtgierigkeit (vgl. M19-6; M43-3; M60-33) einen großen Kritikpunkt dar. Auch eine Abhängigkeit von der Pharmaindustrie und gemeinsame Machenschaften werden unterstellt. Ein Nutzer schreibt:

„Wie gewissenlos die Pharmedia mit ihren Regierungsmarionetten ist, erkennt man daran, dass sie jetzt das Geschäft mit den Kindern machen wollen.“ (M55-8)

Die letzte Unterkategorie stellt *Gesellschaftsspaltung* dar. Demnach üben die ungleiche Behandlung der Bürger:Innen (vgl. M6-11; M6-15; M21-4; M57-1) und die wahrgenommene Manipulation der Gesellschaft (vgl. M4-7; M55-1; M60-32) einen wesentlichen Einfluss auf die Meinung der Nutzer:Innen aus. Zusätzlich wird den politischen Akteur:Innen Segregation und Völkertrennung vorgeworfen (vgl. M6-11; M21-4). Ein Kommentar lautet:

„Und was passiert, wenn man sich nach der Aufklärung nicht impfen lässt? Ausgrenzung, Isolation, Ächtung in allen Bereichen... Stigmatisierung des Staates, Stigmatisierung von den Geimpften? Völkertrennung[.] Große Spaltung der Menschen[.] Bürgerkriege???" (M6-11)

Die zweite **Hauptkategorie IK2** umfasst die Unzufriedenheit gegenüber den **Politischen Handlungen und Maßnahmen** politischer Akteur:Innen. Die *Belastung der Gesellschaft* durch diese stellt einen der Aspekte dar, die in den Kommentaren ersichtlich werden. Während einige Nutzer:Innen den Politiker:Innen die Stiftung von Angst und Panik vorwerfen (vgl. M7-1; M60-29), so zeigen weitere Kommentare, dass eine Dramatisierung der Situation durch politische Akteur:Innen stattfindet (vgl. M20-9; M51-3). Verantwortungslose Entscheidungen

(vgl. u.a. M27-8; M30-1; M30-3; M79-2) und die Gefährdung der Gesellschaft (vgl. M5-11; M15-1; M55-11) durch Handlungen und Maßnahmen stellen zwei weitere Aspekte dar. Hier werden einerseits die Risiken und Gefährdungen, die mit Covid-19 entstanden sind, kritisiert (vgl. M5-11). Andere Kommentator:Innen bemängeln den langsamen Fortschritt in diesen Bereichen. Eine Userin schreibt:

„Meine Mutter ist Hochrisikopatientin mit Copd, Krebs etc.. Und hat bis jetzt keinen Termin erhalten... Ich kämpfe seit Wochen um einen Termin. Mein Vater ist zu 100 % behindert und hat bis jetzt auch keinen Termin erhalten.... Sebastian Kurz das ist bitte eine Frechheit... Wäre ich allerdings schwanger und würde bei Ihnen wohnen würden sie einen Termin erhalten wurde mir mitgeteilt. Ist der Regierung eigentlich klar, daß [sie] ernsthaft die Berechtigung zum Leben bewertet und einstuft.?!“ (M15-1)

Schließlich wird die Belastung von Kindern in den Kommentaren hervorgehoben, die durch die Maßnahmen verstärkt werden (vgl. u.a. M9-5; M20-1; M20-12; M60-19).

Bezugnehmend auf die Unterkategorie *Rechtswidrige Handlungen* sehen Nutzer:Innen einige Maßnahmen als ungesetzlich. Einerseits verstoßen manche gegen den Datenschutz (vgl. M33-2; M38-5; M43-2; M61-15) und andererseits machen sich die Politiker:Innen laut einigen Nutzer:Innen durch Handlungen der Freiheitsberaubung und des Eingriffs in das Privatleben schuldig (vgl. M20-16; M43-9; M52-3; M53-1; M56-6). In den Kommentaren lässt sich erkennen, dass der Grüne Pass laut einigen Nutzer:Innen gegen demokratische Werte verstoße (vgl. u.a. M20-7; M21-2; M21-3; M21-6; M57-2) und die Impfung als versteckte Impfpflicht wahrgenommen wird (vgl. M6-1; M6-2; M6-4). Außerdem erläutern die Nutzer:Innen, dass sie zur Impfung bestochen und erpresst werden (vgl. u.a. M6-8; M36-1; M42-1; M57-9), sowie ein Test-, Masken- und Impfzwang herrscht (vgl. u.a. M6-1; M6-3; M6-17; M17-1). Zusätzlich werden die Maßnahmen als unverhältnismäßig und übertrieben (vgl. M9-6; M17-1), sowie als willkürliches Handeln unter dem Vorwand der Pandemie empfunden. Ein Nutzer erläutert:

„ENTSCHEIDUNGEN für SCHIKANEN unter dem Deckmantel PANDEMIE , die NICHT evidenzbasiert, sondern WILLKÜRLICH getroffen und so der Bevölkerung auferlegt werden — wie schon seit über einem Jahr — das erzeugt einfach nur KOPFSCHÜTTELN und ABLEHNUNG“ (M56-4)

*Mangelhafte Organisation* stellt eine weitere Unterkategorie dar. Einerseits wird den politischen Akteur:Innen in einigen Aspekten eine unzureichende Impforga- nisation und ein

langsamer Fortschritt vorgeworfen (vgl. u.a. M5-1; M5-6; M5-8; M15-1; M15-5), und in anderen eine naive und vorschnelle Entscheidungen wahrgenommen. Ein Kommentar diesbezüglich lautet:

„Solche Sachen sind viel zu Früh was die overschlauen Politiker machen aber nicht die Schule aufsperrn die Schule gehört sofort auf gemacht nicht an den Grenzen lockern..“  
(M9-4)

Des Weiteren sind Nutzer:Innen verwirrt durch die sich laufend ändernden Maßnahmen (vgl. M19-13; M52-10; M60-29) und zeigen Unverständnis bezüglich der Regelungen (vgl. u.a. M3-1; M14-3; M58-2; M61-1; M62-2). Auch die Corona-Ampel wird als fehlerhaftes Instrument bemängelt (vgl. M74-7; M74-13). Letztendlich kritisieren einige Kommentator:Innen, dass seitens der Politiker:Innen Handlungen fehlen, um Normalität wiederherzustellen (vgl. M45-1; M61-2).

Die letzte Unterkategorie stellt die *Zerstörung der Wirtschaft* dar, die aufgrund der Handlungen und Maßnahmen der politischen Akteur:Innen vorangetrieben wird. Nutzer:Innen kritisieren die unverhältnismäßigen Regelungen für wirtschaftliche Betriebe (vgl. M43-10; M45-1; M51-1; M57-6) und die Schließung des kleinen Grenzverkehrs (vgl. M62-1; M65-1). Außerdem sehen sie eine Diskrepanz zu Handlungen anderer Länder (vgl. M43-3; M81-1). Zusätzlich wird in den Kommentaren die Schließung von Schulen kritisiert (vgl. M3-1; M9-4).

Mit der dritten **Hauptkategorie IK3** wird das Thema **Verschwörungstheorien** behandelt. Hier lassen sich zwei Unterkategorien feststellen. Einige Nutzer:Innen nehmen eine übergeordnete *Agenda* wahr, die von politischen, gesundheitlichen und gesellschaftlichen Institutionen verfolgt wird. Einerseits wird in den Kommentaren erläutert, dass die Pandemie als Vorwand für eine Agenda herangezogen wird (vgl. M12-2; M19-11; M56-4) und von wissenschaftlichen, politischen und medialen Institutionen kreiert wurde (vgl. M15-2; M52-12; M55-10; M60-16; M68-1). Andererseits wird vorgeworfen, dass im Zuge der Pandemie die Menschen als Versuchsobjekte für ein Pharma-Experiment missbraucht (vgl. M6-21; M27-8; M79-6) und dass Menschen und speziell Kinder krank gemacht bzw. umgebracht werden (vgl. M28-3; M60-11). Zusätzlich wird kritisiert, dass die Regierung Gehirnwäsche betreibt (vgl. u.a. M7-1; M58-10). Einige Nutzer:Innen betonen auch, dass durch die Handlungen der Institutionen ein gesellschaftliches Ausleseverfahren verfolgt wird (vgl. M19-16; M24-1). Eine Userin schreibt diesbezüglich:

„... Das Ausleseverfahren hat leider begonnen. Jetzt heißt es die nächsten zwei Jahre abwarten, zusehn und staunen. Lasst doch jedem selbst die Wahl - jeder kennt seinen Körper am besten.“ (M19-16)

Neben einer allgemein übergeordneten Agenda wird von einigen Nutzer:Innen auch eine *Covid-19-Verschwörung* wahrgenommen. Während in einigen Kommentaren der Vergleich zur Grippe hergestellt wird (vgl. M2-2; M27-11; M49-2) und Covid-19 als harmlose Krankheit empfunden wird (vgl. M66-5; M68-26; M73-4), so leugnen andere Nutzer:Innen die Existenz von Sars-Cov-2 (vgl. M15-2; M64-1). Letztendlich wird in einigen Kommentaren deutlich, dass die Impfung als Giftspritze empfunden wird (vgl. u.a. M5-7; M5-11; M5-12; M19-3).

Mit der **Hauptkategorie IK4** lässt sich eine **Skepsis gegenüber dem ORF** erkennen. In den Kommentaren wird ein *Misstrauen* gegenüber dem ORF deutlich, welches u.a. durch wahrgenommene Angst- und Panik-Verbreitung beeinflusst wird (vgl. u.a. M4-2; M4-8; M19-26; M46-7). Ein Nutzer schreibt diesbezüglich: „Diese Angst und Panik Verbreitung der Medien mit Zahlenspiele[n] sind beschämend und Heuchelei die nicht zu übertreffen sind...“ (M73-4). Zusätzlich wird dem öffentlich-rechtlichen Rundfunk Mitschuld an der Covid-19-Situation gegeben (vgl. M3-3; M4-19), sowie Manipulation und Gehirnwäsche (vgl. M4-7; M29-2; M40-2; M50-1) vorgeworfen. Neben dem Vorwurf der Gesellschaftsspaltung durch das politische System (siehe IK1) wird auch der ORF beschuldigt, mediale Hetze und Einschüchterung zu betreiben (vgl. M3-3; M4-17; M41-3). Zusätzlich wird dem ORF Impf-Dauerwerbung und Propaganda vorgeworfen (vgl. M6-5; M15-3; M19-40; M68-13).

Der Propaganda-Vorwurf wird auch in der Unterkategorie *Korruption* dadurch ergänzt, dass einige Nutzer:Innen den öffentlich-rechtlichen Rundfunk durch Politik und Pharnalobby kontrolliert sehen (vgl. M31-2; M45-3; M52-9; M79-7) und ihn als Staatsfunk wahrnehmen (vgl. M46-1; M46-3; M60-16), sowie dem ORF vorwerfen, gekauft zu sein (vgl. M12-1; M24-2; M31-2; M79-6). In manchen Kommentaren wird deutlich, dass Nutzer:Innen den ORF und seine Mitarbeiter:Innen als Verbrecher:Innen wahrnehmen (vgl. M53-7; M55-11).

*Fake News* stellt einen weiteren Aspekt der ORF-Skepsis dar. Demnach wird dem öffentlich-rechtlichen Rundfunk vorgeworfen, Grafiken zu fälschen (vgl. M4-25; M24-1; M31-1) und Falschnachrichten, sowie Halbwahrheiten zu publizieren (vgl. M19-58; M24-2; M57-7; M68-2). Ein Nutzer schreibt: „... Aber eine solche Falschaussage unkritisch zu posten, finde ich fahrlässig und ist einfach schlechter Journalismus.“ (M19-58)

Die letzte Unterkategorie stellt eine *mangelhafte Berichterstattung* als Kritikpunkt dar. Einerseits wird kritisiert, dass der ORF einseitige und unkritische Berichterstattung publiziert (vgl. M19-58; M63-2) und dass ein Mangel an regierungskritischen Beiträgen besteht (vgl. M15-6; M60-16; M63-2; M68-13). In Bezug zu Covid-19 wird dem öffentlich-rechtlichen Rundfunk verantwortungslose und unverhältnismäßige (vgl. M3-3; M4-8) Berichterstattung und Dramatisierung (vgl. M4-25; M50-1; M75-1) vorgeworfen. Zusätzlich erläutern Nutzer:Innen, dass es einen Informationsüberfluss gibt (vgl. M19-51; M56-8; M74-1) und dass sie die Berichterstattung als irreführend wahrnehmen (vgl. M4-23; M19-51; M65-3). Schließlich lässt sich in einigen Kommentaren erkennen, dass dem ORF Unprofessionalität und ein Qualitätsmangel vorgeworfen (vgl. M41-4; M66-8) und andere Informationsquellen bevorzugt werden (vgl. M4-25; M48-1).

Die letzte **Hauptkategorie IK5** behandelt die Unzufriedenheit gegenüber dem **Gesundheitssystem**. Hier wird deutlich, dass unter den Nutzer:Innen *Misstrauen* gegenüber der Medizin und dem Gesundheitswesen in Österreich (vgl. M20-3; M55-5) herrscht. In den Kommentaren wird kritisiert, dass Expert:Innen, die medizinische Aussagen in der Öffentlichkeit kundgeben, einseitig ausgewählt werden (vgl. M19-9; M19-32; M63-2; M66-1) und in den Augen mancher Nutzer:Innen inkompetent sind (vgl. u.a. M19-11; M19-12; M19-14; M19-23; M68-11) und als Selbstdarsteller:Innen auftreten (vgl. M19-14; M68-20). Einen weiteren Aspekt stellt die Unglaubwürdigkeit medizinischer Expert:Innen für manche Kommentator:Innen dar (vgl. u.a. M19-2; M19-19; M55-5; M68-1; M68-10), sowie die Annahme, dass von diesen Falschaussagen verbreitet werden (vgl. u.a. M19-7; M19-8; M19-9; M19-21). Letztendlich wird von einigen Nutzer:Innen generell die Gesundheitspolitik kritisiert (vgl. u.a. M19-13; M55-1; M55-11; M68-1; M68-26), sowie den Akteur:Innen des Gesundheitswesens vorgeworfen, dass den Menschen die Gesundheit abgesprochen wird (vgl. u.a. M21-5; M52-1; M52-3; M56-7; M56-11)

Einen weiteren Faktor, den Nutzer:Innen kritisieren ist *Mangelnde Aufklärung* seitens aller Parteien und Institutionen (vgl. M6-16; M24-3). Demnach wird u.a. bemängelt, dass widersprüchliche Informationen publiziert werden (vgl. M19-13; M19-51; M20-3). Ein Nutzer schreibt diesbezüglich:

„Man erkrankt doch auch mit einer Impfung, nur ist der Verlauf „angeblich“ leichter, wird jetzt jeden Tag a neues Gschichtl druckt ? Mit so einem verwirrten Schwachsinn

brauchen sich diese Regierung und diese „Virologen bzw. Experten“ nicht wundern, wenn die Impfbereitschaft niedrig ausfällt.” (M19-13)

Zusätzlich werden laut einigen Nutzer:Innen Angst und Panik geschürt (vgl. u.a. M19-1; M19-22; M19-25) und verantwortungslose Aussagen und Handlungen getätigt (vgl. M19-26; M19-28; M68-24). Schließlich lässt sich in den Kommentaren erkennen, dass einige Kommentator:Innen unsicher und ängstlich bezüglich den potenziellen Impffolgen sind (vgl. M6-1; M23-1; M63-1; M79-6; M79-11).

Auch die *Impfung* selbst stellt einen Kritikpunkt dar. Hier verurteilen Nutzer:Innen die Impfwerbung, die in ihren Augen zum Teil auch einer Impfpropaganda gleicht (vgl. M19-40; M68-3; M68-13). Vor allem der wahrgenommene Zwang, die Impfung durchführen zu müssen, wird stark kritisiert (vgl. u.a. M6-1; M6-17; M19-16; M21-10). Ein Nutzer schreibt diesbezüglich:

„Die Impfpflicht ist nicht da - aber die Nötigung dazu Es kann nicht angehen, dass die GRUNDRECHTE eines jeden einzelnen eingeschränkt werden, die man GEIMPFTEN als Privileg zurückgibt Das ist nicht nur Nötigung sondern auch Erpressung Denkt mal in einer ruhigen Minute darüber nach , was hier gerade abgeht.“ (M6-8)

Außerdem wird in den Kommentaren deutlich, dass die Kinderimpfung von einigen Kommentator:Innen abgelehnt wird (vgl. u.a. M63-3; M79-6; M79-12; M79-18).

Die letzte Unterkategorie stellt den Vorwurf der *Korruption* des Gesundheitssystems dar. Hier zeigen die Kommentare einerseits, dass das Gesundheitssystem gekauft (vgl. M19-5; M19-24; M19-32; M55-13) und andererseits der Gier und Korruption der Pharmaindustrie unterlegen ist (vgl. M19-6; M31-2; M55-13). Zusätzlich wird daran Kritik geübt, dass medizinische Expert:Innen für die Pharmaindustrie werben (vgl. M19-7; M24-2) und dass die Pharmedien für einige Nutzer:Innen gewissenlos agiert (vgl. M55-8; M79-6). Zusätzlich wird das Gesundheitssystem und dessen Akteur:Innen als heuchlerisch (vgl. M55-1) und verbrecherisch (vgl. u.a. M19-56; M55-3; M55-12; M55-14) bezeichnet. Ein Nutzer äußert diesbezüglich, dass Virologe Christian Drosten „der größte Verbrecher der Corona Krise“ (M68-15) sei.

Mit der ersten Analyse des Untersuchungsmaterials lässt sich eine breitgefächerte Unzufriedenheit erkennen. Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die Kommentator:Innen im Kontext der Covid-19-Berichterstattung dem ORF weitgehend

skeptisch gegenüberstehen. Dies wird durch die Wahrnehmung von Panikmache, Propaganda, Korruption und einseitiger Berichterstattung verstärkt, was zu einem erheblichen Vertrauensverlust gegenüber dem öffentlich-rechtlichen Rundfunk führt. Die Forschungsfrage, ob sich ein Misstrauen gegenüber dem ORF in den negativen Kommentaren erkennen lässt, lässt sich somit vorläufig beantworten.

## 4.2 Forschungsfrage 2

Ziel der Forschungsfrage 2 war es herauszufinden, inwiefern sich auf den Social Media Kanälen Facebook und Instagram bei „Zeit im Bild“-Beiträgen über Covid-19 auf Basis der *Handlungstheorie im Internet* von Krämer (2020) eine inhaltliche Struktur aus den negativen Kommentaren herausfiltern lässt.

Im Abschnitt 3.2.7.1 wurde der Ablauf der Analyse beschrieben und unter Punkt 3.2.9 **Das deduktive Kategoriensystem** wurden die Strukturierungsdimensionen festgelegt. Die resultierenden Hauptkategorien stellen demnach Deskriptive Handlungen (DK1), Expressive Handlungen (DK2), Normativ fordernde Handlungen (DK3), Direktive Handlungen (DK4), Selbstverpflichtende Handlungen (DK5), Deklarative Handlungen (DK6) und Bewirkende Handlungen (DK7) dar. Diese Hauptkategorien wurden aus der gewählten Theorie dieser Arbeit, „Handlungstheorie im Internet“ von Krämer, abgeleitet. Die Unterkategorien resultieren aus den in der zuvor durchgeführten induktiven Analyse gebildeten Hauptkategorien und lassen sich als inhaltliche bzw. thematische Zuordnung definieren.

In Bezug auf die **Kategorie DK1, Deskriptive Handlungen**, lässt sich in den Kommentaren keine starke Tendenz zu einer spezifischen Unterkategorie erkennen. Die Rezipient:Innen beschreiben Sachverhalte, die in ihren Augen negativ sind und dies geschieht ohne die explizite Expression einer Emotion. Diese Aussagen können wahr oder falsch sein, in dieser Untersuchung ist dieser Aspekt jedoch irrelevant.

Innerhalb der ersten Unterkategorie lässt sich eine Reihe von Kommentaren erkennen, in welchen die Rezipient:Innen ihre Unzufriedenheit gegenüber dem *Politischen System* durch das Darlegen von Sachverhalten kommunizieren, die in ihrer Welt vorliegen. Einerseits lässt sich eine Kritik an der Regierungsführung erkennen, in welcher die Inkompetenz und Unfähigkeit zur Bewältigung der Krise erläutert wird (vgl. u.a. M4-6; M5-2; M5-5; M6-12; M32-1). Außerdem wird argumentiert, dass die Regierung die individuellen Rechte und Freiheiten der Bürger:Innen einschränkt, indem sie autoritäre Maßnahmen ergreift (vgl. u.a. M1-1; M1-6;

M49-3; M56-13; M60-4). Die Rezipient:Innen ziehen Vergleiche mit einer Diktatur und einem autoritären Regime, um die als undemokratisch empfundene Handlungsweise der Regierung zu verdeutlichen (vgl. M13-1; M14-5; M20-8; M21-4; M38-4; M43-3). Die Kommentare hinterfragen ebenfalls die Motive hinter den politischen Entscheidungen und beschuldigen die Regierung, korrupt zu sein und die Bevölkerung zu belügen und zu täuschen (vgl. u.a. M2-1; M60-15; M60-22; M60-34; M60-35). Einige Kommentare weiten die Kritik auf die Europäische Union aus und beschuldigen diese ebenfalls, an der Unterdrückung und Einschränkung der Rechte der Bürger:Innen beteiligt zu sein (vgl. M21-9; M21-10; M62-4).

Die zweite Unterkategorie zeigt eine Vielzahl von Kommentaren, welche die *politischen Handlungen und Maßnahmen* im Zusammenhang mit der Covid-19-Pandemie kritisch betrachten. Einerseits wird Kritik an der politischen Handlungsweise geäußert, insbesondere in Bezug auf den Mangel an klaren Plänen und die als überzogen empfundenen Maßnahmen (vgl. u.a. M3-1, M5-8; M14-3; M15-5; M52-12). In den Kommentaren werden ebenfalls Zweifel an der Wirksamkeit der politischen Maßnahmen geäußert, sowie die Vermutung, dass sie eher politische Agenden als den Schutz der Bevölkerung verfolgen (vgl. u.a. M14-3; M21-1; M25-2; M36-3; M74-2). Des Weiteren werden die Impf- und Testmaßnahmen hinterfragt, sowohl hinsichtlich ihrer Wirksamkeit als auch ihrer rechtlichen und ethischen Implikationen (vgl. u.a. M6-4; M6-6; M6-8; M20-1; M42-1). Außerdem wird die Einführung des Grünen Passes stark kritisiert, da er als Instrument der Diskriminierung betrachtet wird, welches eine Zweiklassengesellschaft schaffe und Menschen stigmatisiere (vgl. u.a. M21-2; M21-6; M52-3; M57-2; M61-8). In den Kommentaren wird zudem argumentiert, dass die Einschränkungen und Verbote, die für Nichtgeimpfte oder Nichtgetestete gelten, als unverhältnismäßig, diskriminierend und verfassungswidrig wahrgenommen werden (vgl. u.a. M1-4; M6-4; M6-11; M52-3; M56-1). Als ähnlich schikanös, unrechtmäßig und unverhältnismäßig werden die Quarantänemaßnahmen und Ausreisebeschränkungen aufgefasst (vgl. M9-6; M17-1; M30-4) und die Rezipient:Innen erläutern, dass die Situation von Normalität weit entfernt ist (vgl. M57-4; M59-2; M59-5; M61-2)

In Bezug auf die Unterkategorie *Verschwörungstheorien* lässt sich bei einigen Kommentaren erkennen, dass die Existenz der Covid-19-Pandemie bestritten wird und dass es sich bei dieser um eine von der Politik und den Medien erfundene Täuschung handle, um u.a. die Öffentlichkeit zu manipulieren und Angst in der Bevölkerung zu verbreiten (vgl. M7-1; M12-2; M15-2; M18-3). In den Kommentaren ist ein starkes Misstrauen gegenüber den Impfungen

und Tests im Zusammenhang mit Covid-19 zu erkennen, wobei einige Kommentare behaupten, dass sie auch Teil einer größeren Verschwörung sind, um die Bevölkerung zu kontrollieren oder zu schädigen (vgl. M4-16; M5-12; M6-9; M6-16; M18-2). Zusätzlich wird die Regierung beschuldigt, Zwangsimpfungen durchzuführen und die Freiheit der Bürger:Innen einzuschränken (vgl. M36-5).

Innerhalb der Unterkategorie *ORF-Skepsis* lässt sich eine ausgeprägte Kritik gegenüber dem österreichischen öffentlich-rechtlichen Rundfunk sowie seiner Berichterstattung erkennen, insbesondere im Zusammenhang mit Covid-19. Viele Kommentare werfen dem ORF vor, falsche oder irreführende Informationen zu verbreiten (vgl. u.a. M2-3; M4-20; M14-1; M19-46; M24-2). Des Weiteren gibt es zahlreiche Vorwürfe, dass u.a. durch sensationelle oder einseitige Berichterstattung Angst und Panik verbreitet wird (vgl. u.a. M3-2; M4-4; M46-3; M46-6; M55-6). Einige Kommentator:Innen erläutern zudem, dass der ORF politisch beeinflusst wird und eine Agenda zugunsten der Regierung verfolgt (vgl. u.a. M4-10; M12-1; M45-3; M52-9; ), sowie politische Propaganda betreibt (vgl. M29-1; M68-13; M78-1). Manche Kommentare kritisieren die Selektion und Darstellung von Informationen, einschließlich der Verwendung von Bildern und Statistiken, die als manipulativ oder irreführend angesehen werden (vgl. u.a. M4-2; M4-25; M24-2; M46-3; M50-1). Zwei weitere Kritikpunkte stellen einerseits der Zweifel an der Kompetenz des ORF und seiner Journalist:Innen dar, der sich auch in der Qualität der Berichterstattung widerspiegelt (vgl. M4-24; M16-1; M18-1; M19-52), sowie andererseits ein Vertrauensverlust der Rezipient:Innen (vgl. M7-2; M19-52).

Die letzte Unterkategorie der deskriptiven Handlungen bezieht sich auf das *Gesundheitssystem*. In vielen Kommentaren wird die Kompetenz der Expert:Innen in Frage gestellt (vgl. u.a. M55-7; M16-2; M19-14; M68-7) und beschuldigen diese der Manipulation zugunsten der Pharmaindustrie (vgl. M19-5; M19-7; M31-2; M55-8; M56-7). Des Weiteren lässt sich ein verbreitetes Misstrauen gegenüber der Covid-19-Impfung erkennen, welches von Vorwürfen begleitet wird, dass Impfungen nicht sicher, unwirksam oder schädlich seien (vgl. M19-13; M19-21; M63-1). Zusätzlich wird behauptet, dass Impfungen eine Form der politischen und gesundheitlichen Kontrolle oder Unterdrückung darstellen (vgl. M45-4; M49-7; M68-1). In den Kommentaren wird ebenfalls die Besorgnis geäußert, dass Kinder oder andere vulnerable Bevölkerungsgruppen durch die Impfungen gefährdet werden (vgl. u.a. M19-44; M28-3; M63-1; M63-2; M79-6). In den Beiträgen wird zudem kommentiert, dass Aufklärungskampagnen

für Kritiker und Unentschlossene kaum vorhanden sind (vgl. M24-3) und Angst verbreitet wird (vgl. M19-55; M68-25; M68-26).

Zusammenfassend umfassen **Deskriptive Handlungen (DK1)** im Kontext der Untersuchung sachliche Kritik an der Regierung, den politischen Maßnahmen, den Vertreter:Innen des Gesundheits- und Mediensektors. Begleitet wird diese von tiefem Misstrauen gegenüber den Impfungen, dem politischen System, dem Gesundheitssystem und den Medien. Besonders betont werden autoritäre Tendenzen, Einschränkungen von Grundrechten, die Verbreitung von widersprüchlichen Informationen seitens der Institutionen und Verschwörungstheorien.

Die zweite **Kategorie DK2** umfasst **Expressive Handlungen**, die ein persönliches Erleben oder eine Haltung ausdrücken und sich von deskriptiven Handlungen in der Hinsicht unterscheiden, dass Sie explizite Emotionen und Einstellungen beinhalten.

Innerhalb der ersten Unterkategorie lässt sich eine Vielzahl von Kommentaren erkennen, die eine kritische Haltung gegenüber dem *Politischen System* vertreten. Einerseits kommunizieren einige Rezipient:Innen ihre Enttäuschung gegenüber der Regierung und dessen Leistung und bezeichnen diese u.a. als eine Schande für Österreich (vgl. u.a. M1-2; M20-17; M21-2; M53-10; M56-14). Auch ein Vertrauensverlust in die Regierung wird in den Beiträgen kommuniziert (vgl. M6-19; M9-2; M37-1; M60-37) Die Kritik richtet sich jedoch nicht nur gegen das System als Ganzes, sondern auch gegen einzelne politische Persönlichkeiten, insbesondere gegen Bundeskanzler Sebastian Kurz und seine Partei. Er wird u.a. als „Lügenbaron“ (M60-21), und korrupt bezeichnet (vgl. M25-1; M60-42). Einige Rezipient:Innen äußern zudem Besorgnis über autoritäre Tendenzen und ziehen Vergleiche mit einer Diktatur, da sie die Handlungen der Regierung als Methoden wahrnehmen, um die Gesellschaft zu kontrollieren und zu manipulieren (vgl. u.a. M42-2; M42-3; M49-3; M57-1; M61-2).

Die zweite Unterkategorie innerhalb der Hauptkategorie Expressiven Handlungen reflektiert verschiedene negative Haltungen im Zusammenhang mit *Politischen Handlungen und Maßnahmen* zu Covid-19. In den Kommentaren lässt sich ein starkes Misstrauen gegenüber politischen Entscheidungen erkennen. Dazu gehören u.a. die Kritik an den Testanforderungen für verschiedene Aktivitäten (vgl. M20-5; M20-6; M20-16; M21-5), sowie die Restriktionen für Geschäfte, Gastronomie und Reisen (vgl. u.a. M10-4; M32-1; M56-15; M56-18; M81-1). Auch Kinder stehen im Zusammenhang mit unverhältnismäßig wahrgenommenen Testanforderungen im Fokus (vgl. u.a. M9-5; M33-3; M70-4; M79-3; M79-11). Basierend auf

den als schwachsinnig und lächerlich bezeichneten Maßnahmen (vgl. u.a. M20-12; M21-10; M61-13; M75-6; M74-10), wird die Regierung zudem beschuldigt, die Demokratie zu untergraben und die Grundrechte und Freiheiten der Bürger:Innen einzuschränken (vgl. u.a. M11-1; M20-10; M21-3; M30-2; M43-7). Des Weiteren wird kritisiert, dass die Regierung die Interessen der Bürger:Innen nicht angemessen berücksichtigt und unangemessene oder sogar gefährliche Maßnahmen durchsetzt (vgl. u.a. M43-10; M56-8; M58-10; M62-2; M74-7), ohne ausreichend Impfstoffe bereitzustellen oder angemessene Prioritäten zu setzen (vgl. M15-1; M38-1; M49-8; M57-5).

Innerhalb der Unterkategorie *Verschwörungstheorien* lassen sich in den Kommentaren Zweifel an der Authentizität von Covid-19 erkennen. Demnach wird die Existenz des Virus bestritten und dieses als ‚Fake‘ bezeichnet (vgl. M11-3). Einige Kommentare erkennen Verschwörungen im Zusammenhang mit Impfungen und anderen Gesundheitsmaßnahmen. Sie beschreiben diese als „Gift“ (vgl. M5-7; M5-11; M52-1) und „kranke Menschenexperimente“ (vgl. M27-8) und suggerieren ein damit verbundenes Ausleseverfahren (vgl. M19-16). Es wird ebenfalls erläutert, dass sich eine versteckte Agenda hinter den Maßnahmen der Regierung befindet, die zusammen mit den Medien und den Pharmafirmen gesteuert wird (vgl. M19-11).

Die Unterkategorie *ORF-Skepsis* spiegelt ein starkes Misstrauen gegenüber dem öffentlich-rechtlichen Rundfunk wider. In den Kommentaren wird der ORF einerseits der Manipulation und Verzerrung von Informationen beschuldigt (vgl. u.a. M4-7; M19-53; M29-2; M64-2; M65-3). Andererseits wird dem Sender vorgeworfen, u.a. Panik zu verbreiten (vgl. M4-1; M19-26; M73-4; M73-5), sowie Propaganda zu betreiben (vgl. u.a. M15-3; M50-2; M53-8; M60-16). Einige Rezipient:Innen stellen die Qualität des ORF und seines Journalismus in Frage (vgl. u.a. M4-5; M41-4; M53-4; M66-8; M73-1) und viele Kommentare drücken ein generelles Misstrauen gegenüber der Glaubwürdigkeit des ORF aus (vgl. u.a. M3-3; M4-17; M29-2; M46-4; M64-2). Sie bezweifeln die Genauigkeit der Informationen und werfen dem Sender vor, Falschinformationen zu verbreiten (vgl. u.a. M19-58; M48-1; M54-1; M68-2; M76-1).

In Bezug auf die Unterkategorie *Gesundheitssystem* wird in vielen Kommentaren Skepsis gegenüber der Covid-19-Impfung geäußert. Einen Fokus der Unzufriedenheit stellen die Sicherheit und Wirksamkeit der Impfung dar (vgl. M6-9; M19-9; M28-2; M44-2; M63-3; M63-4). Des Weiteren werden Ärzte und Expert:Innen kritisiert, insbesondere wenn sie als ‚Angstmacher:Innen‘ (vgl. u.a. M19-1; M19-22; M19-27; M19-34; M19-47) oder Verbreiter

von Falschinformationen wahrgenommen werden (vgl. M19-31; M68-2; M68-22; M68-23). Ihre Aussagen werden u.a. als unverantwortlich bezeichnet und die Rezipient:Innen zweifeln an ihrer Glaubwürdigkeit (vgl. u.a. M12-3; M19-2; M19-13; M19-17; M19-19). Sie werfen ihnen vor, die Angst der Menschen auszunutzen und sie zu zwingen, sich impfen zu lassen (vgl. M6-17; M21-8; M21-10). Zudem erwarten sie eine richtige Aufklärung bezüglich Covid-19 und der Impfung (vgl. M6-16; M19-51). In einem anderen Kommentar wird wiederum geäußert, dass der Impffortschritt zu langsam vorangeht (vgl. M24-3), andere Kommentare kritisieren die Werbekampagnen für die Impfung als unerträglich und nervig (vgl. M6-5; M6-9).

Zusammenfassend äußern **Expressive Handlungen (DK2)** im Rahmen der Analyse persönliche Gefühle, wie Enttäuschung und Vertrauensverlust gegenüber der Regierung, dem Gesundheitssystem und dem Mediensektor und beinhalten starke emotionale Reaktionen auf politische Entscheidungen und Maßnahmen, die von den Institutionen kommuniziert werden. Viele Kommentare drücken Empörung und Vergleiche mit diktatorischen Systemen aus.

Die dritte **Kategorie DK3** umfasst **Normativ fordernde Handlungen**, die ohne aktives Eingreifen eine Anpassung an die eigenen Erwartungen voraussetzen und somit Forderungen an Personen und Institutionen beinhalten.

Innerhalb der ersten Unterkategorie *Politisches System* zeigt sich eine klare Unzufriedenheit mit der aktuellen Regierung, sowie der Wunsch nach Veränderung. Der Großteil der Aussagen fordert direkt den Rücktritt von Bundeskanzler Kurz, sowie anderer Mitglieder der Regierung (vgl. u.a. M52-8; M57-10; M60-14; M60-15; M61-17). Einige der Rezipient:Innen fordern eine Gefängnisstrafe für Kurz und andere Regierungsmitglieder. In diesen werden sie als verbrecherisch und korrupt bezeichnet und beschuldigt, Österreich zu schaden (vgl. M52-11; M59-3; M60-42). In einem Kommentar lässt sich zusätzlich die Forderung nach einem Verbot der Regierungspartei erkennen (M68-8).

Die zweite Unterkategorie *Politische Handlungen und Maßnahmen* umfasst die Forderung zur Lockerung der Maßnahmen, sowie zur Rückkehr zu einem Zustand, der dem vor der Pandemie gleicht u.a. durch die Öffnung von Schulen, Geschäften und die Möglichkeit zu Reisen (vgl. M9-3; M9-4; M70-5). In einem Kommentar werden gleiche Regeln und Testanforderungen für alle Bürger:Innen einschließlich Geimpfter und Genesener gefordert (vgl. M38-1). Ein:e Rezipient:In äußert, dass Worten Taten folgen müssen, sodass mehr Impfstoff verfügbar ist

(vgl. M5-6). Demgegenüber wird die Forderung nach dem gänzlichen Stopp von Tests und Maßnahmen kommuniziert, die u.a. als irrsinnig bezeichnet werden (vgl. M20-2; M70-2; M70-3; M77-2).

Die Unterkategorien *Verschwörungstheorien* und *ORF-Skepsis* weisen in Bezug auf die Normativen Forderungen jeweils einen Punkt auf. Bei Ersterem lässt sich in den Kommentaren die Forderung erkennen, dass die Impfungen abgeschafft werden müssen, da sonst eine Katastrophe erwartet wird (vgl. M23-1). Im Zusammenhang mit ORF-Skepsis äußern die Rezipient:Innen die Forderung, dass der ORF abgeschaltet gehört (vgl. M19-20).

Bei der Unterkategorie *Gesundheitssystem* lässt sich die Forderung erkennen, dass Impfungen und demnach die Covid-19 Impfung freiwillig sein sollen (vgl. M79-11). Außerdem wird geäußert, dass sich Politiker:Innen vor laufender Kamera impfen lassen sollen, um einer positiven Wirkung zu glauben (vgl. M6-18). Des Weiteren bezeichnen einige Kommentator:Innen, den medizinischen Experten Christian Drosten als Verbrecher und verlangen, dass diesem der Titel entzogen (vgl. M68-12) und er eingesperrt, sowie mit Impfstoffen durchgeimpft wird (vgl. M55-12 M68-9).

Zusammenfassend beinhalten **Normative Forderungen (DK3)** Wünsche und Forderungen nach Veränderung, wie u.a. den Rücktritt von Regierungmitgliedern und medizinischen Expert:Innen, die Lockerung der Covid-19-Maßnahmen und die Abschaffung von Impfungen. Einzelne Kommentare fordern drastische Konsequenzen für Politiker:Innen, Mediziner:Innen und den öffentlich-rechtlichen Rundfunk und beinhalten einerseits Forderungen nach Gefängnisstrafen, sowie eine Zwangsimpfung und andererseits die Abschaltung des ORF.

Die vierte **Kategorie DK4** umfasst **Direktive Handlungen**. Diese lassen sich als direkte Aufforderungen zum Handeln verstehen und richten sich an die Personen, von denen diese Umsetzung erwartet wird. Die in dieser Kategorie zu findenden Kommentare sind häufig mit direkten Angriffen und Beleidigungen verbunden.

Bei der ersten Unterkategorie *Politisches System* lässt sich in den Kommentaren die wiederkehrende Aufforderung zum Rücktritt von Regierungmitgliedern erkennen, insbesondere des Bundeskanzlers Sebastian Kurz (vgl. u.a. M-15; M52-7; M56-15; M60-2; M60-24). Des Weiteren wird zur Normalität aufgerufen (vgl. M2-2), sowie die Anweisung geäußert, die Wahrheit zu kommunizieren und keine weiteren Lügen zu verbreiten, die u.a. diktatorische Verhältnisse verheimlichen (vgl. M10-1; M56-6; M60-27; M60-30).

In der zweiten Unterkategorie *Politische Handlungen und Maßnahmen* werden in den Kommentaren Anweisungen zur sofortigen Beendigung von bestimmten Vorschriften gegeben, u.a. der Maskenpflicht, dem Grünen Pass, sowie Massentests (vgl. u.a. M6-22; M14-2; M56-11; M62-1; M70-5). Ein wiederkehrendes Motiv ist der Schutz von Kindern vor Covid-19 Maßnahmen wie Tests, Maskenpflicht oder Impfungen (vgl. u.a. M20-12; M55-3; M60-19; M70-1; M79-4). Es gibt mehrere Aufforderungen, die die individuelle Freiheit und Selbstbestimmung betonen. Diese Kommentare richten sich u.a. gegen die wahrgenommene Bevormundung durch die Regierung, sowie gegen die Einschränkung persönlicher Rechte und fordern, dass den Bürger:Innen mehr Respekt und Entscheidungsfreiheit gewährt wird, u.a. bezüglich sozialer Kontakte und der Impfung (vgl. M6-9; M19-16; M43-9; M56-6).

Die Unterkategorie *Verschwörungstheorien* weist eine direkte Aufforderung auf, die sich an die anderen Social Media User:Innen bzw. die Bürger:Innen richtet. Es wird angewiesen, sich nicht impfen zu lassen, da es sich bei der Impfung um Gift ohne Forschungsgrundlage handelt (vgl. M19-3).

In Bezug auf die Unterkategorie *ORF-Skepsis* lässt sich eine zentrale Untersagung an den ORF erkennen, Angst und Panik mit der Berichterstattung zu schüren (vgl. M4-2; M4-8; M4-9; M4-13). Es wird gefordert, dass der Rundfunk Informationen und Zahlen in einen angemessenen Kontext setzt (vgl. M4-9; M20-14) und keine weiteren Lügen verbreitet (vgl. M9-3). In einer direktiven Handlung wird der ORF mit der Aufforderung konfrontiert, seinen politisch motivierten Gesundheitsfaschismus zuzugeben (vgl. M20-14), sowie auf dessen politische Manipulation durch die Regierung hingewiesen (vgl. M4-18; M61-9). Andere Kommentare fordern zudem die User:Innen auf, dem ORF nicht zu glauben bzw. seine Berichterstattung zu hinterfragen und den Informationen zu misstrauen (vgl. M4-18; M4-25). Zusätzlich wird aufgefordert, dass die Rezipient:Innen alternative Medien wie Servus TV dem ORF vorziehen sollen (vgl. M48-1), sowie ein Absetzen des ORF verlangt (M19-37; M25-3).

Die letzte Unterkategorie *Gesundheitssystem* beinhaltet einige Kommentare mit der Aufforderung Covid-19 Test- und Impfkampagnen zu beenden und bezeichnen diese u.a. als Verbrechen (vgl. M27-10; M68-3; M68-28). Es lassen sich auch direkte, beleidigende Aufforderungen gegenüber dem medizinischen Experten Christian Drosten erkennen, die zum Schweigen aufrufen (vgl. M55-9; M55-14; M68-14). Des Weiteren wird in einigen Kommentaren gefordert, dass Erwachsene und Kinder von den Impfungen in Ruhe gelassen werden (vgl. M66-7; M68-14; M79-15). Es lässt sich eine direkte Aufforderung an die Social

Media User:Innen bzw. Bürger:Innen erkennen, sich nicht impfen zu lassen (vgl. M28-5), sowie an Christian Drost, keine Angst zu verbreiten, sondern mit konstruktiven Vorschlägen zu helfen (vgl. M19-50).

Zusammenfassend richten sich **Direktive Handlungen (DK4)** direkt an die Adressat:Innen und umfassen im Kontext der Untersuchung u.a. die Aufforderungen zum Rücktritt von politischen und medizinischen Figuren oder dem sofortigen Beenden bestimmter Covid-19-Maßnahmen. Des Weiteren wird der ORF angehalten, die Verbreitung von Angst mit unverhältnismäßiger und sensationalisierter Berichterstattung zu untersagen. Auch medizinische Expert:Innen werden aufgefordert, Angst auslösende Kommunikation zu untersagen und die Impfung zu stoppen. Häufig sind diese Kommentare mit Beleidigungen oder aggressiven Forderungen verbunden.

Die fünfte **Kategorie DK5** umfasst **Selbstverpflichtende Handlungen**, welche angekündigte Versprechen sind, eine getätigte Aussage umzusetzen. Hier lässt sich eine wiederkehrende Ankündigung in der Unterkategorie *Gesundheitssystem* erkennen. Die Kommentator:Innen kündigen an, sich selbst (vgl. M6-18) oder ihr Kind (vgl. M79-12; M79-18) nicht impfen zu lassen.

In der sechsten **Kategorie DK6** werden **Deklarative Handlungen** thematisiert, die Zustände bereits durch den Akt des Mitteilens herbeiführen (vgl. Krämer 2020, 190). Hier lassen sich den Unterkategorien *Politische Handlungen und Maßnahmen*, sowie *Gesundheitssystem* Kommentare zuordnen. Bei Ersterer äußern die Rezipient:Innen, dass sie die Politiker:Innen nicht über ihren Alltag entscheiden und sich nicht einsperren lassen (vgl. M10-1; M53-2; M79-9). Zusätzlich wird betont, dass man sich nicht für seine Grundrechte qualifizieren muss (vgl. M60-3). In der Unterkategorie *Gesundheitssystem* wird deklariert, dass der Großteil der Bevölkerung gesund sei und demnach nicht nachweisen muss, dass man gesund ist (vgl. M56-11).

In der letzten **Kategorie DK7 Bewirkende Handlungen**, die bereits eintreten ohne dass dazu aufgerufen oder bewegt werden muss, lässt sich lediglich ein Kommentar der Unterkategorie *Verschwörungstheorien* zuordnen. Hier wird geäußert, dass die/der Kommentator:In weiterhin wie vor der „Plandemie“ (M52-12) lebt.

## 5 Diskussion

Im folgenden Abschnitt sollen die Ergebnisse dieser Forschungsarbeit methodisch reflektiert, sowie auf Limitationen und Möglichkeiten der weiteren Forschung hingewiesen werden. Im Zuge der ersten Analyse wurden die erarbeiteten Kategorien induktiv aus den Kommentaren heraus konstruiert, wobei die angeführte Literatur als Grundlage und Stütze diente. Zwar lässt sich die Forschungsfrage 1 beantworten, da ein deutliches Misstrauen gegenüber dem öffentlich-rechtlichen Rundfunk sichtbar wird. In Bezug auf die forschungsleitende Fragestellung wird jedoch deutlich, dass dies keinen inhaltlichen Schwerpunkt der Kommentare darstellt. Wie im als Basis herangezogenen Forschungsstand (siehe Abschnitt 2.7) liegt eine vielschichtige Unzufriedenheit zugrunde, die sich nicht eindeutig einer Instanz zuordnen lässt. Es lässt sich Misstrauen sowohl gegenüber dem politischen System, als auch dem Gesundheits- und Mediensektor erkennen. Zusammengefasst lässt sich feststellen, dass sich das induktiv aus dem Material gewonnene Kategoriensystem auf die Kommentare hat anwenden lassen und als Basis für weiterführende Analysen herangezogen werden kann.

Im Rahmen der zweiten Untersuchung wurden die Kategorien deduktiv aus der Literatur heraus gebildet und es wurde entschieden, diese mit Unterkategorien aufbauend auf der zuvor durchgeführten induktiven Analyse zu ergänzen. Bei der Auswahl der Theorie war die ursprüngliche Entscheidung, eine Typologie der Kommentare durchzuführen. Nach eingehender Überlegung wurde jedoch gegen diese Herangehensweise und zugunsten einer strukturierenden Analyse entschieden, um die forschungsleitende Fragestellung und Forschungsfrage 2 sinngemäß untersuchen zu können.

Zusammengefasst zeigen die Ergebnisse, dass sich thematische Strukturen in den Handlungen der Kommentare erkennen lassen und sich die Handlungstheorie im Internet von Krämer auf das Material anwenden lässt. Im ausgewählten Zeitraum der Untersuchung und im Zusammenhang mit der Thematik liegt ein deutlicher Schwerpunkt des Datenmaterials in deskriptiven und expressiven Handlungen, welche sich überwiegend in Äußerungen gegenüber den politischen, medizinischen und Medien-Institutionen finden lassen. Sie stellen innerhalb der beiden Hauptkategorien die größten thematischen Unterkategorien dar. Kommentare zu Verschwörungstheorien lassen sich zwar auch vorwiegend den deskriptiven und expressiven Handlungen zuordnen, verfügen allerdings vergleichsweise zu den anderen Hauptkategorien über weniger Kommentare. Es lassen sich deutlich weniger Aussagen jenen Handlungen zuordnen, die eine Aktion und Anpassung an ihre Vorstellung verlangen, als auch jenen der

konstituierenden Handlungen. Normative Forderungen werden hauptsächlich im Zusammenhang mit dem Politischen System und den Handlungen der politischen Akteur:Innen geäußert. Viel eher lässt sich bei den direktiven Handlungen eine ausgeglichene Verteilung in den Unterkategorien erkennen. Im Kontext der Untersuchung äußern die Rezipient:Innen ihre Kritik somit überwiegend sachlich oder drücken ihre persönlichen Empfindungen aus.

## **5.1 Limitationen**

Eine Limitation der Arbeit stellt die Tatsache dar, dass beide inhaltlichen Analysen von einer Person durchgeführt wurden. Auch wenn die Erstellung des induktiven Kategoriensystems, sowie die Anwendung der induktiven und deduktiven Kategorien auf das Material mit der Definition von objektiven Bewertungskriterien durchgeführt wurde, so würde eine parallele Bewertung durch eine weitere unabhängige Person zu einem stärker kontrolliertem Bewertungsrahmen und möglicherweise zu anderen Perspektiven führen. Vor allem im Zusammenhang mit der zweiten Analyse und dem durch die Handlungstheorie im Internet definierten Kategoriensystem war die Zuordnung der Kommentare zu diesen Kategorien nicht immer eindeutig.

Als weitere Limitation der Arbeit kann der Umfang des Untersuchungszeitraums definiert werden. Aufgrund dessen, dass diese Arbeit von einer Person durchgeführt wurde, fiel die Entscheidung auf einen Zeitrahmen, der diesen Kriterien entspricht. Interessant wäre eine weiterführende Analyse, die Kommentare über einen längeren Zeitraum untersucht oder zwei Zeiträume miteinander vergleicht, um sowohl die Struktur der Handlungen näher untersuchen zu können, sowohl eine potenzielle Typologie von Handlungstypen im kontextuellen Zusammenhang mit den Ereignissen während der Covid-19 Pandemie erstellen zu können. Eine weitere interessante Untersuchungsmöglichkeit wäre ein Zeitvergleich der Covid-19-Periode mit der Post-Covid-19-Zeit und inwiefern sich das Misstrauen in der Gesellschaft verändert.

Zusätzlich wurde diese Arbeit aufgrund der persönlichen Lebenssituation für eine längere Zeit unterbrochen. Die Unterbrechung fand während der ersten Inhaltsanalyse statt und wurde anschließend fortgeführt. Trotz Einhaltung der wissenschaftlichen Gütekriterien und objektiven Untersuchungsmethoden, ist es möglich, dass aufgrund des zeitlichen Abstands bei Wiederfortsetzung mit einer anderen Denk- oder Sichtweise gearbeitet wurde.

Allgemein kann ergänzt werden, dass diese qualitative Untersuchung keine Aussage über die Allgemeinheit treffen kann. Für zukünftige Forschungsvorhaben, wäre ein Mixed-Methods

Ansatz interessant, um die Fragestellungen fortführend untersuchen zu können. So könnte in so einem Vorhaben beispielsweise berechnet werden, wie oft bestimmte Handlungen im Zusammenhang mit dem Untersuchungsthema vorkommen, oder ob sich ein Schwerpunkt eines Misstrauens gegenüber bestimmten Institutionen erkennen lässt.

## 6 Fazit

Zusammenfassend lässt sich erläutern, dass die Forschungsleitende Fragestellung teilweise beantwortet werden kann. In den negativen Kommentaren zu Covid-19-Beiträgen des ORF auf Facebook und Instagram seitens der Rezipient:Innen lassen sich Unzufriedenheiten und Misstrauen gegenüber dem politischen System, den politischen Handlungen und Maßnahmen während der Pandemie, dem ORF und dem Gesundheitssystem, sowie die Vertretung von Verschwörungstheorien erkennen. Allerdings lässt sich kein eindeutiger inhaltlicher Schwerpunkt dieses Misstrauens gegenüber dem öffentlich-rechtlichen Rundfunk feststellen. Eher liegt eine vielschichtige Unzufriedenheit zugrunde, die über eine einfache Zuordnung zu einer Thematik hinausgeht und weiter untersucht werden muss.

Die Handlungstheorie im Internet stellt eine neue, jedoch sehr relevante Adaptation in Bezug auf das Web 2.0 dar und zeigt das Potenzial, als alleinstehende oder ergänzende Untersuchung zum jeweiligen Forschungsinteresse angewendet zu werden. Beide Untersuchungen zeigen interessante Ergebnisse, die in weiterführenden Forschungen die Lösung gesellschaftspolitischer Probleme unterstützen können. Denn auch über Covid-19 hinausgehend stellt sich die Frage, wie sich Skepsis und Misstrauen gegenüber politischen, medialen und gesundheitlichen Institutionen entwickelt und ob sich eine potenzielle Kausalität untersuchen lässt. Dies ist eine Thematik, die für alle Repräsentant:Innen in diesen Feldern relevant ist, um sich sowohl den gesellschaftspolitischen Herausforderungen zu stellen, als auch dieses Misstrauen aufzuarbeiten und Lösungsansätze zu finden.

## 7 Literaturverzeichnis

- Blöbaum, Bernd (2020): Medienvertrauen und Medienskepsis. Theoretische Grundlagen und empirische Evidenzen. In: Blome, Astrid et al. (Hrsg.): Medienvertrauen. Historische und aktuelle Perspektiven. 2020 Walter de Gruyter GmbH, Berlin-Boston, 77-94
- Bonß, Wolfgang/ Dimbath, Oliver/ Maurer, Andrea/ Nieder, Ludwig/ Pelizäus-Hoffmeister, Helga/ Schmid, Michael (2013): Handlungstheorie. Eine Einleitung. transcript Verlag, Bielefeld
- Chen, Gina Masullo/ Pain, Paromita/ Chen, Victoria Y./ Mekelburg, Madlin/ Springer, Nina/ Troger, Franziska (2018): 'You really have to have a thick skin': A cross-cultural perspective on how online harassment influences female journalists
- Dahinden, Urs (2018): Framing: eine integrative Theorie der Massenkommunikation. Herbert Von Halem Verlag, Köln
- Denner, Nora/ Peter, Christina (2017): Der Begriff Lügenpresse in deutschen Tageszeitungen. Eine Framing-Analyse. In: Publizistik. 62:273-297
- Entman, Robert M. (1993): Framing: Toward clarification of a fractured paradigm. In: Journal of Communication. 43, 4. 51-58
- Fawzi, Nayla (2020): Objektive Informationsquelle, Qatchdog und Sprachrohr der Bürger? Die Bewertung der gesellschaftlichen Leistungen von Medien durch die Bevölkerung. In: Publizistik. Vol. 65, 187-207.
- Fletcher, Richard/ Park, Sora (2017): The Impact of Trust in the News Media on Online News Consumption and Participation. In: Digital Journalism, 5:10, 1281-1299
- Fletcher, Richard/ Nielsen, Rasmus Kleis (2019): Generalised scepticism: how people navigate news on social media. In: Information, Communication & Society, 22:12, 1751-1769
- Gallotti, Riccardo/ Valle, Francesco/ Castaldo, Nicola/ Sacco, Pierluigi/ De Domenico, Manlio (2020): Assessing the risks, of 'infodemics' in response to COVID-19 epidemics. In: nature human behaviour, 1-11
- Gonser, Nicole/ Reiter, Gisela (2018): Öffentlich-rechtliche Medienangebote und die Haltung des Publikums. In: Gonser, Nicole (Hrsg.): Der öffentliche (Mehr-)Wert von Medien. Public Value aus Publikumssicht. Springer VS, Wiesbaden. 151-167
- Grosser, Katharine M. (2016): Trust in Online Journalism. A conceptual model of risk-based trust in the online context. In: Digital Journalism. 4:8, 1036-1057
- Habermas, Jürgen (1981): Theorie des kommunikativen Handelns. Band 1. Handlungsrationalität und gesellschaftliche Rationalisierung. 4. Auflage. suhrkamp taschenbuch, Frankfurt am Main

- Hermida, Alfred (2010): TWITTERING THE NEWS. The emergence of ambient journalism. In: *Journalism Practice*. 4:3, 297-308
- Humphrecht, Edda (2019): Where 'fake news' flourishes: a comparison across four Western democracies. In: *Information, Communication & Society*. 22:13, 1973-1988
- Jang, S. Mo/ Kim, Joon K. (2018): Third person effects of fake news: Fake news regulation and media literacy interventions. In: *Computers in Human Behavior*. 80. 295-302
- Kohring, Matthias (2004): *Vertrauen in Journalismus. Theorie und Empirie*. UVK Verlagsgesellschaft mbH, Konstanz
- Krämer, Benjamin (2020): *How to Do Things with the Internet. Handlungstheorie online. Forschungsfeld, Kommunikation*, 39. Halem Verlag, Köln
- Lee, Sun Kyong/ Lindsey, Nathan J./ Kim, Kyun Soo (2017): The effects of news consumption via social media and news information overload on perceptions of journalistic norms and practices. In: *Computers in Human Behavior* (2017). Vol. 75, 254-263
- Lewis, Seth C./ Zamith, Rodrigo/ Coddington, Mark (2020): Online Harassment and Its Implications for the Journalist-Audience Relationship. In: *Digital Journalism*. 8:8, 1047-1067
- Löfgren Nilsson, Monica/ Örnebring Henrik (2016): Journalism Under Threat. Intimidation and harassment of Swedish journalists. In: *Journalism Practice*. 10:7, 880-890
- Luhmann, Niklas (2014): *Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*. 5. Auflage. UVK Verlagsgesellschaft mbH, Konstanz & München
- Matthes, Jörg (2007): *Framing-Effekte: Zum Einfluss der Politikberichterstattung auf die Einstellungen der Rezipienten*. Nomos Verlagsgesellschaft MbH & KG, Baden-Baden
- Matthes, Jörg (2014): Framing. In: Rössler, Patrick/ Brosius, Hans-Bernd (Hrsg.): *Konzepte. Ansätze der Medien- und Kommunikationswissenschaft*. Band 10. Nomos Verlagsgesellschaft, Baden-Baden
- Maurer, Marcus/ Jost, Pablo/ Haßler, Jörg/ Kruschinski, Simon (2019): Auf den Spuren der Lügenpresse. Zur Richtigkeit und Ausgewogenheit der Medienberichterstattung in der „Flüchtlingskrise“. In: *Publizistik*. 64:15-35
- Mayring, Philipp (2015): *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. 12., überarbeitete Auflage. Beltz Verlag, Weinheim/ Basel
- Meier, Klaus/ Reimer, Julius (2011): Transparenz im Journalismus. Instrumente, Konfliktpotentiale, Wirkung. In: *Publizistik*. 56:133-155
- Newman, Nic/ Fletcher, Richard/ Kalogeropoulos, Antonis/ Levy, David A. L./ Nielsen, Kleis (2017): *Reuters Institute Digital News Report*. Reuters Institute for the Study of Journalism. 1-136

- Newman, Nic/ Fletcher, Richard/ Kalogeropoulos, Antonis/ Levy, David A. L./ Nielsen, Kleis (2018): Reuters Institute Digital News Report. Reuters Institute for the Study of Journalism. 1-144
- Newman, Nic/ Fletcher, Richard/ Kalogeropoulos, Antonis/ Nielsen, Kleis (2019): Reuters Institute Digital News Report. Reuters Institute for the Study of Journalism. 1-156
- Newman, Nic/ Fletcher, Richard/ Schulz, Anne/ Andt, Simge/ Nielsen, Kleis (2020): Reuters Institute Digital News Report. Reuters Institute for the Study of Journalism. 1-112
- Obermaier, Magdalena (2020): Vertrauen in journalistische Medien aus Sicht der Rezipienten. Zum Einfluss von soziopolitischen und performanzbezogenen Erklärgößen. Springer VS, Wiesbaden
- Okan, Orkan/ Bollweg, Torsten Michael/ Berens, Eva-Maria/ Hurrelmann, Klaus/ Bauer, Ulrich/ Schaeffer, Doris (2020): Coronavirus-Related Health Literacy: A Cross-Sectional Study in Adults during the COVID-19 Infodemic in Germany. In: International Journal of Environmental Research and Public Health. Vol. 17, 5503, 1-20
- Park, Sora/ Fisher, Caroline/ Flew, Terry/ Dulleck, Uwe (2020): Global Mistrust in News: The Impact of Social Media on Trust. In: International Journal on Media Management. 22:2, 83-96
- Pentina, Iryna/ Tarafdar, Monideepa (2014): From “information” to “knowing”: Exploring the role of social media in contemporary news consumption. In: Computers in Human Behavior. 35.211-223
- Post, Senja/ Kepplinger, Hans Mathias (2019): Coping with Audience Hostility. How Journalists’ Experiences of Audience Hostility Influence Their Editorial Decisions. In: Journalism Studies, 20:16, 2422-2442
- Potthoff, Matthias (2011): Medien-Frames und ihre Entstehung. Wiesbaden. Springer VS
- Saurwein, Florian/ Eberwein, Tobias/ Karmasin, Matthias (2019): Public Service Media in Europe: Exploring the Relationship between Funding and Audience Performance. In: Javnost - The Public. Journal of the European Institute for Communication and Culture. 26:3, 291-308
- Schoorman, David F./ Mayer, Roger C./ Davis, James H. (2007): An Integrative Model of Organizational Trust: Past, Present, and Future. In: The Academy of Management Review. 32:2, 344-354
- Schulz, Anne/ Levy, David A. L./ Nielsen, Rasmus Kleis (2019): Old, Educated, and Politically Diverse: The Audience of Public Service News. Reuters Institute Report. 1-38
- Sehl, Annika (2020): The populist campaigns against European public service media: Hot air or existential threat? In: the International Communication Gazette, 0(0), 1-21

- Siebenhaar, Katharina U./ Köther, Anja K./ Alpers, Georg W. (2020): Dealing With the COVID-19 Infodemic: Distress by Information, Information Avoidance, and Compliance With Preventive Measures. In: *frontiers in Psychology*. 11:567905. 1-11
- Stecula, Dominik A./ Pickup, Mark (2021): How populism and conservative media fuel conspiracy beliefs about COVID-19 and what it means for COVID-19 behaviors. In: *Research and Politics*, 1-9
- Steindl, Nina (2019): Vertrauen in gesellschaftliche Institutionen. In: Thomas Hanitzsch et al. (2019): *Journalismus in Deutschland, Österreich und der Schweiz*. Springer VS, 163-186
- Tangcharoensathien, Viroj/ Calleja, Neville/ Nguyen, Tim/ Purnat, Tina/ D'Agostino, Marcelo/ Garcia-Saiso, Sebastian/ Landry, Mark/ Rashidian, Arash/ Hamilton, Clayton/ AbdAllah, Abdelhalim/ Ghiga, Ioana/ Hill, Alexandra/ Hougendobler, Daniel/ van Andel, Judith/ Nunn, Mark/ Brooks, Ian/ Sacco, Pier Luigi/ De Domenico, Manlio/ Mai, Philip/ Gruzd, Anatoliy/ Alaphilippe, Alexandre/ Briand, Sylvie (2020): Framework for Managing the COVID-19 Infodemic: Methods and Results of an Online, Crowdsourced WHO Technical Consultation. In: *Journal of Medical Internet Research*. vol. 22, iss. 6, 1-8
- York, Chance (2013): Overloaded By the News: Effects of News Exposure and Enjoyment on Reporting Information Overload In: *Communication Research Report*. Vol. 30, 4, 282-292
- Ziegele, Marc/ Breiner, Timo/ Quiring, Oliver (2014): What Creates Interactivity in Online News Discussions? An Exploratory Analysis of Discussion Factors in User Comments on News Items. In: *Journal of Communication*. 64, 1111-1138

## Internetquellen:

- Artworx (2020): Social Media in Österreich <https://www.artworx.at/social-media-in-oesterreich-2020/> (zuletzt abgerufen am 12.04.2021)
- „negativ“ auf Duden online (o.D.): <https://www.duden.de/node/153932/revision/153968> (zuletzt abgerufen am 12.04.2021)
- „negativ“ auf DWDS online (o.D.): <https://www.dwds.de/wb/negativ> (zuletzt abgerufen am 12.04.2021)
- International Press Institute (2021): Covid19 Media Freedom Monitoring: <https://ipi.media/covid19-media-freedom-monitoring/> (zuletzt abgerufen am 16.05.2021)
- Jakobs, Ilka/ Schultz, Tanjev/ Viehmann, Christina/ Quiring, Oliver/ Jakob, Nikolaus/ Ziegele, Marc/ Schemer, Christian (2021): Mainzer Langzeitstudie Medienvertrauen 2020. Medienvertrauen in Krisenzeiten. In: Media Perspektiven, 3/2021, 152-162. Online verfügbar unter [https://medienvertrauen.uni-mainz.de/files/2021/04/Medienvertrauen\\_Krisenzeiten.pdf](https://medienvertrauen.uni-mainz.de/files/2021/04/Medienvertrauen_Krisenzeiten.pdf) (zuletzt abgerufen am 15.05.2021)
- Prandner, Dimitri/ Eberl, Jakob-Moritz (2020): Austrian Corona Panel Project (ACPP). Blog 32. Medienvertrauen in der Corona-Krise. <https://viecer.univie.ac.at/corona-blog/corona-blog-beitraege/blog32/?fbclid=IwAR1xu4WMeIzqPM1dwzhPh4wVxI6SKtoBw2yQ0dg03UhMTgLXWedqUX6PZ0w> (zuletzt abgerufen am 15.05.2021)
- Rothkopf, David J. (2003): When the Buzz Bites Back. [http://www1.udel.edu/globalagenda/2004/student/readings/infodemic.html?fbclid=IwAR3KyUDX0oy\\_EIOmIXD9KQCI1D8RP2-4oWh4QhDc7NsSfIFL6YxWFCdXB0](http://www1.udel.edu/globalagenda/2004/student/readings/infodemic.html?fbclid=IwAR3KyUDX0oy_EIOmIXD9KQCI1D8RP2-4oWh4QhDc7NsSfIFL6YxWFCdXB0) (zuletzt abgerufen am 07.05.2021)
- World Health Organization (2020): Coronavirus disease 2019 (COVID-19) Situation Report – 86. [https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200415-sitrep-86-covid-19.pdf?sfvrsn=c615ea20\\_6&fbclid=IwAR3C1Iya5Kngfsv2iptd4DHMuG738xM8cWPeKLj2K9CT67xFe7nerps0kmg](https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200415-sitrep-86-covid-19.pdf?sfvrsn=c615ea20_6&fbclid=IwAR3C1Iya5Kngfsv2iptd4DHMuG738xM8cWPeKLj2K9CT67xFe7nerps0kmg) (zuletzt abgerufen am 07.05.2021)
- ZeitimBild (o.D.) *Startseite* [Facebook-Profil]: <https://www.facebook.com/ZeitimBild/> (zuletzt abgerufen am 12.04.2021)
- zeitimbild (o.D.): *Startseite* [Instagram-Profil]: <https://www.instagram.com/zeitimbild/?hl=de> (zuletzt abgerufen am 12.04.2021)

## 8 Anhang

### Anhang 1: Induktives Kategoriensystem

Kat.	Hauptkategorien	Unterkategorien I	Unterkategorien II
IK1	Politisches System	Staatliche Kontrolle	Überwachung Verstoß gegen demokratische Werte, Verfassungsrecht und Grundrechte Kontrolle des Verfassungsgerichtshofs Kontrolle in der EU Gesundheitsfaschismus
		Vertrauensverlust	Verantwortungslosigkeit und Gewissenlosigkeit Inkompetenz Leugnen von fehlerhaften Entscheidungen leere Versprechen und Unglaubwürdigkeit mangelhafter Umgang mit gesellschaftlichen Herausforderungen unqualifizierte Entscheidungsträger Verschwörung der Politiker:Innen
		Korruption	Verlogenheit Geld- und Machtgierigkeit Abhängigkeit von der Pharmaindustrie
		Gesellschaftsspaltung	Ungleiche Behandlung Manipulation der Gesellschaft Segregation
IK2	Politische Handlungen und Maßnahmen	Belastung der Gesellschaft	Stiftung von Angst und Panik Dramatisierung der Situation Belastung von Kindern Gefährdung der Gesellschaft Verantwortungslose Entscheidungen
		Rechtswidrige Handlungen	versteckte Impfpflicht Datenschutzwidrigkeit Erpressung und Bestechung zur Impfung Freiheitsberaubung und Eingriff in das Privatleben Grüner Pass verstößt gegen demokratische Werte Willkürliches Handeln unter dem Vorwand der Pandemie

			unverhältnismäßige und übertriebene Maßnahmen Test-, Masken- und Impfzwang
		Mangelhafte Organisation	mangelhafte Impforganisation und langsamer Fortschritt fehlende Handlungen um Normalität wiederherzustellen Unverständnis bezüglich Regelungen Verwirrung durch Maßnahmen fehlerhafte Corona-Ampel naive und vorschnelle Entscheidungen
		Zerstörung der Wirtschaft	Schließung von Schulen unverhältnismäßige Regelungen für wirtschaftliche Betriebe Schließung des kleinen Grenzverkehrs Diskrepanz zu Handlungen anderer Länder
IK3	Verschwörungstheorien	Agenda	Pandemie als Vorwand für eine Agenda Gehirnwäsche durch die Regierung Missbrauch als Versuchsobjekte für Pharma-Experiment Kreation der Pandemie durch Wissenschaft, Politik und Medien Ausleseverfahren Regierung macht Menschen krank
		Covid-19-Verschwörung	Grippe gab es schon immer Impfung ist eine Giftspritze Covid-19 Leugnung harmlose Krankheit
IK4	ORF-Skepsis	Misstrauen	unzureichende Kompetenz der Journalist:Innen Manipulation und Gehirnwäsche Impf-Dauerwerbung und Propaganda Angst- und Panik-Verbreitung mediale Hetze und Einschüchterung Mitschuld an der Covid-19-Situation Unglaubwürdigkeit
		Korruption	ORF ist gekauft Kontrolle durch Politik und Pharmalobby Staatsfunk Verbrecher
		Fake News	Publikation von Falschnachrichten und Halbwahrheiten

			Grafikfälschung
		Mangelhafte Berichterstattung	Mangel an regierungskritischen Beiträgen einseitige und unkritische Berichterstattung Unprofessionalität und Qualitätsmangel verantwortungslose und unverhältnismäßige Berichterstattung irreführende Berichterstattung Dramatisierung Informationsüberfluss Bevorzugung anderer Informationsquellen
IK5	Gesundheitssystem	Misstrauen	Misstrauen gegenüber Medizin und Gesundheitswesen Inkompetenz von medizinischen Expert:Innen Unglaubwürdigkeit von medizinischen Expert:Innen Einseitige Auswahl von Expert:Innen Verbreitung von Falschaussagen Manipulation Selbstdarstellung von medizinischen Expert:Innen schlechte Gesundheitspolitik Gesundheit wird abgesprochen
		Mangelnde Aufklärung	widersprüchliche Informationen Unsicherheit und Angst bezüglich der Impffolgen Schüren von Angst und Panik Verantwortungslose Aussagen und Handlungen
		Impfung	Impfzwang führt in Diktatur Impfwerbung und -propaganda Ablehnung der Kinderimpfung
		Korruption	Heuchelei medizinische Expert:Innen werben für Pharmaindustrie Verbrecher Gesundheitssystem ist gekauft Gier und Korruption der Pharmaindustrie Gewissenlosigkeit der Pharmedien

## Anhang 2: Deduktives Kategoriensystem

Kat.	Hauptkategorien	Unterkategorien
DK1	Deskriptive Handlungen	Politisches System
		Politische Handlungen und Maßnahmen
		Verschwörungstheorien
		ORF-Skepsis
		Gesundheitssystem
DK2	Expressive Handlungen	Politisches System
		Politische Handlungen und Maßnahmen
		Verschwörungstheorien
		ORF-Skepsis
		Gesundheitssystem
DK3	Normativ fordernde Handlungen	Politisches System
		Politische Handlungen und Maßnahmen
		Verschwörungstheorien
		ORF-Skepsis
		Gesundheitssystem
DK4	Direktive Handlungen	Politisches System
		Politische Handlungen und Maßnahmen
		Verschwörungstheorien
		ORF-Skepsis
		Gesundheitssystem
DK5	Selbstverpflichtende Handlungen	Politisches System
		Politische Handlungen und Maßnahmen
		Verschwörungstheorien
		ORF-Skepsis

		Gesundheitssystem
DK6	Deklarative Handlungen	Politisches System
		Politische Handlungen und Maßnahmen
		Verschwörungstheorien
		ORF-Skepsis
		Gesundheitssystem
DK7	Bewirkende Handlungen	Politisches System
		Politische Handlungen und Maßnahmen
		Verschwörungstheorien
		ORF-Skepsis
		Gesundheitssystem

### Anhang 3: Definitionen, Ankerbeispiele, Kodierregeln

Kategorie	Definition	Ankerbeispiele	Kodierregeln
Deskriptive Handlungen	Beschreibungscharakter vorliegender Sachverhalte: Diese Sachverhalte können sowohl reale (Teile der physischen Welt), als auch fiktionale Tatsachen (z.B. Träume) umfassen. Diese deskriptiven Beschreibungen können wahr oder falsch sein (vgl. Krämer 2020, 187)	Kurz hat vor einem Jahr verkündet, dass der ganze Spuk bis zum Sommer vorbei ist. Kurz hat verkündet, dass Österreich im April 200.000 Impfdosen von Sputnik bekommt. Kurz kündigt viel an, ohne dass die Sache irgendwie durchgedacht wäre. Kommt es dann nicht wie angekündigt, darf irgendein Minister die schlechte Nachricht überbringen. (M5-5)  Die	Diese Kategorie ist den expressiven Handlungen sehr ähnlich und die Unterscheidung fällt häufig nicht leicht. Ein entscheidender Unterschied liegt jedoch in der Kommunikationsart. Deskriptive Handlungen beschreiben Situationen und Sachverhalte. Im Zweifelsfall lassen sich die im Kommentar beschriebenen Sachverhalte einer Wahr/Falsch-Prüfung unterziehen, wie etwa: „Eine

		<p>Quarantäneverpflichtung bei der Einreise bzw Rückreise nach Österreich AT zB aus Italien IT trotz frischem neg Testergebnis war und ist eine unverhältnismäßige u damit rechtswidrig verordnete Maßnahme, die nicht einmal im Epidemiegesetz Deckung findet u reine Schikane darstellt...nicht nur aufgrund der zahllosen u den meisten nur nicht bekannten Ausnahmen ist diese Regelung praktisch bedeutungslos!!! (M9-6)</p>	<p>Pandemie, welche von der Politik und den Medien herbeigeredet wird.” (M7-1)</p>
<p>Expressive Handlungen</p>	<p>Gefallen oder Missfallen/ Einstellung zu einem Sachverhalt: Mit expressiven Handlungen wird ein persönliches Erleben oder eine Haltung ausgedrückt. Obwohl diese Kategorie den deskriptiven Handlungen ähnlich ist, werden die Kriterien unterschiedlich geprüft. Im Falle expressiver Handlungen stehen Gefühle und Einstellungen im</p>	<p>“Diese ewigen Diskussionen ob impfen oder nicht, geht mir schon derart auf die Nerven.” (M6-9)</p> <p>“Das ist eine Angst-Botschaft, die starken Widerstand in mir weckt. Danke für nix.” (M19-27)</p> <p>“IRRE! Kinder zu Impfen ist NUR KRANK! Wer das seinen Kindern antut, der ist meiner Meinung nach ein Verbrecher!” (M63-3)</p>	<p>Diese Kategorie ist den deskriptiven Handlungen sehr ähnlich und nicht immer einfach zu unterscheiden. Während deskriptive Handlungen Situationen und Sachverhalte beschreiben, so wird mit expressiven Handlungen das Gefallen oder Missfallen eines Sachverhaltes ausgedrückt. Diese können nach der Aufrichtigkeit der ausgedrückten Einstellung bewertet werden. Man kann Gefühle nicht als</p>

	<p>Vordergrund, welche nach „Authentizität, Wahrhaftigkeit, oder Aufrichtigkeit“ (Krämer 2020, 188) geprüft werden und nicht nach der Wahrheit (deskriptiv) (vgl. Krämer 2020, 178f.)</p>		<p>falsch oder wahr einstufen. Ein Beispiel ist der Kommentar „So'n Scheißdreck ! Wie soll man so eingeschränkt am Leben noch Spaß haben“ (M56-21) Im Zweifelsfall wird das persönliche Einbringen der Kommentator:Innen mit einem abwertenden/ ablehnenden Inhalt als expressive Handlung eingestuft, z.B.: „Selten so einen Schwachsinn gelesen aber von Zeit im Bild erwarte ich nichts anderes (M19-35)“ und jene Kommentare, die nicht explizit unter diesen Aspekt fallen bzw. einem beschreibenden Aspekt aufweisen als deskriptive Handlungen bewertet z.B. „Kurz ruiniert Österreich und die Grünen machen mit“ (M21-8)</p>
<p>Normativ fordernde Handlungen</p>	<p>Setzen eine Anpassung der Welt an die eigenen Erwartungen voraus: Bei diesen Sachverhalten wird nicht aktiv eingegriffen, da angenommen wird,</p>	<p>„Kurz und seine idiotische Regierung müssen weg.“ (M19-38)</p> <p>„Es sollten die gleichen Regeln für alle gelten, auch in Österreich! Jeder sollte sich testen lassen, auch</p>	<p>Bei dieser Kategorie wird gefordert, dass sich die Welt an die eigenen Erwartungen anpasst, ohne selbst einzugreifen. Diese Forderungen richten sich häufig an Personen oder Institutionen, wie z.B.: „Der soll</p>

	dass sich das erwartete Ergebnis ohne das eigene Zutun erfüllen kann. Diese Handlungen richten sich oft an Menschen oder Institutionen von denen man annimmt, dass sie Normen schätzen (vgl. Krämer 2020, 188f.)	Geimpfte und Genesene!” (M38-1)	endlich seinen Rücktritt ankündigen 🙌” (M5-16) oder “die Schule gehört sofort auf gemacht nicht an den Grenzen lockern..” (M9-4)
Direktive Handlungen	Mitteilungshandlungen mit dem Sinn, jemanden dazu zu bewegen, etwas zu tun: Diese Mitteilungen stellen eine Aufforderung zum Handeln dar und können z.B. in Form einer Bitte oder eines Befehls formuliert werden (vgl. Krämer 2020, 189)	„Hört endlich auf mit absoluten Zahlen Angst zu verbreiten.” (M4-8)  „Wie viel Einwohner hat Indien? 1,366 Milliarden Lasst euch nicht verarschen von den gekauften Medien.” (M4-18)  „Bitte schleich die kurz!” (M5-15)	Im Vergleich zu normativ fordernden Handlungen wird bei direktiven Handlungen auch etwas gefordert, jedoch richten sich diese direkt an eine Person oder Institution und sind eine Aufforderung zum Handeln. Ein Beispiel ist der Kommentar „Verschwindet endlich aus dem Parlament!!!!” (M52-7)
Selbstverpflichtende Handlungen	Ankündigung, eine getätigte Aussage einzulösen/ umzusetzen: Selbstverpflichtende Handlungen sind Versprechen, eine getätigte Aussage einzulösen. Dieses Versprechen ist mehr oder weniger stark bindend (vgl. Krämer 2020, 189f.)	„ich lass mich auf keinen Fall impfen !” (M6-18)  „Ich lass mein Kind sicher nicht impfen 😡👉” (M79-12)	Bei dieser Kategorie kündigt die kommentierende Person an etwas Gesagtes auch einzulösen. Bei dem Kommentar „Und glaubt mir ihr wird es noch bereuen eure Diktatur was ihr abzieht” (M56-6) könnte man argumentieren, dass ein Sachverhalt beschrieben wird.

			Allerdings impliziert diese Aussage eine Drohung, die eine künftige Umsetzung (in welcher Form auch immer) mit sich zieht.
Deklarative Handlungen	Zustände werden bereits durch den Akt des Mitteilens herbeigeführt: Diese Zustände müssen auf bestimmten Voraussetzungen aufgebaut sein (z.B. eine Admin-Rolle) (vgl. 190f.)	„Ich laß nicht den Staat über mein Begrüßungsritual entscheiden!!! Meine Freiheit!!!“ (M53-2)  „Pure Frotzelei und Nötigung! Denn ich muss nicht nachweisen, dass ich „gesund“ bin, um Rechte „zu haben“. Grundrechte sind nicht konditionierbar und ich muss mich für sie nicht „qualifizieren“!“ (M60-3)	Dadurch, dass die Kommentator:Innen keine Admin-Rolle ausüben und nicht über andere Kommentare verfügen können, muss diese Kategorie die eigenen Lebensrealitäten behandeln. Der Kommentar „99,7 % der Bevölkerung sind GESUND und wir müssen nicht nachweisen das wir gesund sind.“ stellt ein Beispiel dar, in welchem die kommentierende Person einen durch die Mitteilung herbeigeführten Zustand schafft.
Bewirkende Handlungen	Eingriff in die Realität und Schaffung von Ordnung gemäß den Vorstellungen der Handelnden: Die Handlung tritt bereits ein, ohne dass Andere “durch eine direktive Mitteilung dazu bewegt werden, sich auf bestimmte Weise zu verhalten oder bestimmte Zustände in der Welt	„Ich lebe noch immer wie im Jahr 2019 - quasi vor dieser Plandemie und bin nicht krank! Folgedessen infiziere ich niemanden“ (M52-12)	Auch bei dieser Kategorie müssen die Handlungen aus den Lebensrealitäten der Handelnden selbst stammen, dadurch, dass die Kommentator:Innen über keine Admin-Rollen verfügen. Die meisten Kommentare beziehen sich auf Handlungen, politische Entscheidungen und Aussagen anderer. In

	<p>herbeizuführen” (Krämer 202, 191)</p>		<p>der Tat ließ sich nur ein Kommentar einer bewirkenden Handlung zuordnen: „Ich lebe noch immer wie im Jahr 2019 - quasi vor dieser Plandemie und bin nicht krank! Folgedessen infiziere ich niemanden” M52-12). Hier macht die kommentierende Person deutlich, dass sie bereits in die Realität eingreift bzw. Ordnung schafft, bevor der Kommentar verfasst wurde.</p>
--	--	--	---