

# **IAM-Studie:** **Radio-Programm-Monitoring:** **Instrumente, Verfahren und Resultate**

## **Zusammenfassung**

*Vinzenz Wyss*

Rundfunkorganisationen sind auf eine systematische Programmebeobachtung angewiesen, wenn es darum geht, die internen Programmstrategien festzulegen bzw. zu modifizieren. Sie sind dazu herausgefordert, systematisch und transparent neben unternehmerischen auch publizistische Qualitätsziele zu identifizieren, zu operationalisieren und deren Umsetzung zu messen. Entsprechende Anstrengungen gibt es bisweilen vorwiegend im öffentlichen Rundfunk. Programmcontroller und Medienreferenten sind mehr und mehr dazu herausgefordert, mit Hilfe sozialwissenschaftlicher Ansätze bei der Entwicklung und Umsetzung von Strategien des Programmcontrollings im Rahmen eines ganzheitlichen Qualitätsmanagements mitzuwirken.

## **Zielsetzung des Projektes**

Die Studie „Radio-Programm-Monitoring: Instrumente, Verfahren und Resultate“ des Instituts für Angewandte Medienwissenschaft der Zürcher Hochschule Winterthur hat zum Ziel, ein in Radioredaktionen praktikables Instrumente zu entwickeln, das zum Zweck des internen Programmcontrollings eingesetzt werden kann. Redaktionellen Führungskräften soll ein Werkzeug in die Hand gegeben werden, das zur kontinuierlichen Sendungsbeobachtung und -evaluation (publizistische Leistung) eingesetzt werden kann, die interne Kritik- und Feedbackkultur fördert, die Sendungsbeurteilung durch die Hörschaft mit einbezieht und die Redaktionsführung bei der Entwicklung der Programmstrategie unterstützt.

Programmcontrolling ist ein rekursiv angelegtes Verfahren, das zur qualitätsorientierten Steuerung der programmlichen Produktion eingesetzt wird und innerhalb von Medienorganisationen aufgrund transparenter Messsysteme zur systematischen Beurteilung der Qualität redaktioneller Leistungen eingesetzt. Es ist Teil eines umfassenden Qualitätsmanagementssystems und beinhaltet im Wesentlichen die Qualitätsfindung, Zieldefinition, Operationalisierung, Messung, Evaluation und die daraus resultierende Qualitätslenkung. Programmcontrolling dient als Führungsinstrument primär der Programmverbesserung bzw. der Überprüfung gesetzter Ziele bei einzelnen Programmen oder Sendungen. Es unterstützt damit auch indirekt eine Kritik- und Feedbackkultur innerhalb der

Redaktionen. . Effektives Programmcontrolling setzt also voraus, dass die davon betroffenen Programmschaffenden bei der Zielfindung und Qualitätsdefinition mitwirken können.

### **Anlage der Untersuchung**

Das Projekt gliedert sich in drei Teilstudien. In einer *Vorstudie* wurden vor dem Hintergrund einer Literaturstudie und in einem Workshop erhobenen Erfahrungen deutscher, österreichischer und schweizerischer Programmcontroller (Workshop) Best-Practice-Strategien im Umgang mit dem komplexen Verfahren des Programmcontrollings ermittelt. Die daran anschließende *Hauptstudie* hatte zum Ziel, mittels eines zu diesem Zweck entwickelten Befragungs-Verfahrens in Bezug auf Sendungen des Regionaljournals Zürich/Schaffhausen interne Qualitätsurteile der Programmschaffenden mit externen Beurteilungen von befragten Hörern zu vergleichen (Monitoring-Studie). Abgeschlossen wurde das Projekt mit einer *Evaluation* des eingesetzten Verfahrens: Programmschaffende des Regionaljournals wurden in Leitfadengesprächen dazu befragt, inwiefern das durchgeführte Monitoring in ihrer Wahrnehmung die interne Qualitätssicherung fördert.

*Vorstudie:* Die oben aufgeführte Definition von Programmcontrolling ist ein Ergebnis der Literaturstudie und des Workshops, an dem 13 Programmcontroller deutscher, österreichischer und schweizerischer öffentlicher Rundfunkorganisationen teilgenommen haben. Ziel war es, einen Überblick über die verschiedenen Verfahren des internen und externen Programmcontrollings im Radiobereich zu erhalten. Dabei wurden die verschiedenen Ansätze und Formen des Monitorings der einzelnen Sender vorgestellt.

*Hauptstudie:* Vor dem Hintergrund theoretischer Überlegungen und der Erfahrungen aus dem Workshop wurde am Institut für Angewandte Medienwissenschaft der Zürcher Hochschule Winterthur (IAM) in Zusammenarbeit mit der Redaktion des Regionaljournals Zürich / Schaffhausen ein standardisiertes Befragungsinstrument entwickelt, das es erlaubt, interne (Programmschaffende) und externe (Hörerschaft) Qualitätsbeurteilungen dreier Sendungen miteinander zu vergleichen. Dem Monitoring-System liegen Fragen bzw. Beurteilungskriterien zugrunde, welche die Programmschaffenden des Regionaljournals ZH/SH selber als Ergebnis mehrerer Gesprächsrunden als zentral identifiziert haben. Es wurde zusammen mit den Programmschaffenden ein Fragebogen für die interne Selbst- und externe Telefon-Befragung entwickelt. Der gleiche (leicht adaptierte) Fragebogen kam sowohl beim internen als auch beim externen Monitoring zur Anwendung. An der Befragung teilgenommen haben im internen Monitoring 20 Mitarbeiter von DRS 1 bzw. von Regionaljournal. Diese von der Redaktionsleitung bestimmten Befragten haben je drei Sendungen (25. / 26. / 27. Juni 2003) beurteilt (es liegen insgesamt 57 Beurteilungen vor). Am externen Monitoring haben 199

Hörerinnen und Hörer teilgenommen, welche mittels Quota-Stichprobeverfahren rekrutiert worden sind (telephonische Befragung).

*Evaluation:* In der abschliessenden Evaluationsphase wurde mittels Leitfadengesprächen mit der Redaktionsleitung sowie weiteren sieben redaktionellen Mitarbeitern ermittelt, ob das Monitoring-System auf Akzeptanz stösst und inwiefern seine Praktikabilität bzw. Tauglichkeit eingeschätzt wird. Den Gesprächen ist eine Präsentation der Ergebnis der Hauptstudie im Rahmen eines Redaktionsworkshops voraus gegangen. Ziel der Evaluation war es, Vorschläge zur Weiterentwicklung eines internen Monitoring-Systems im Sinne des Programmcontrollings zu machen.

### **Ergebnisse**

Der Workshop hat deutlich gemacht, dass Programm- bzw. Sendungscontrolling ein Verfahren darstellt, das bei den öffentlichen Sendern unterschiedlich intensiv betrieben wird. Hervorgehoben wurde aber die Bedeutung des Verfahrens als strategisches Führungsinstrument. Programmanalysen und Befragungen werden als hauptsächliche Mittel des Programmcontrollings eingesetzt. Es mussten aber auch die Grenzen aller Verfahren erkannt werden. Die Herausforderung besteht darin, einerseits programmliche Qualität entsprechend wissenschaftlicher Standards messen zu können und andererseits ein praktikables Instrument in den Händen zu halten, das es ermöglicht, mit den Evaluationen auch Programmschaffende in der alltäglichen Praxis zu erreichen.

In der eigentlichen *Hauptstudie* zur internen und externen Qualitätsbeurteilung des Regionaljournals ZH/SH wurden zwei Befragungen (Publikum und Mitarbeiter von DRS 1) durchgeführt. Im Zentrum des übergeordneten Interesses standen jedoch nicht die konkreten Ergebnisse aus den zwei Befragungen, sondern die Entwicklung eines Analyse-Instrumentes, das Programmschaffenden und Redaktionsverantwortlichen helfen soll, die Sendungen qualitätsorientiert zu analysieren und entsprechende Schlussfolgerungen zu ziehen.

Bei der Auswertung der gewonnenen Daten zeigte sich bei den internen und extern Befragten eine hohe allgemeine Zufriedenheit mit dem Regionaljournal. Bei der Beurteilung der einzelnen Sendungen sind zwischen internen und extern Befragten ebenfalls nur ein kleine Unterschiede festzustellen, die aber umso interessanter sind. Im Folgenden werden zentrale Ergebnisse der vergleichenden Befragungen zusammenfassend dargestellt:

- Bezüglich der Anregung durch das Regionaljournal lässt sich festhalten, dass das Regionaljournal in der Beurteilung dieser Kategorie zwar allgemein gut abschneidet (die Mehrheit der internen wie externen Befragten fühlt sich durch das Regionaljournal angeregt und erhält die gewünschten Informationen), dass aber ein deutliches Defizit bezüglich der Anschlusskommunikation durch das Regionaljournal herrscht.

- Bezüglich fehlender Themen im Regionaljournal fällt eine äusserst passive und undifferenzierte Haltung der Befragten – und zwar vor allem bei den Externen -- auf. Bei den intern Befragten findet die grosse Mehrheit, dass im Regionaljournal kein Thema fehlt und dass keine unerfüllten Erwartungen geweckt wurden. Zudem werden bei der konkreten Frage nach fehlenden Themen verschwindend wenige Nennungen getätigt und paradoxerweise werden praktisch keine kulturellen Themen aufgeführt, dies obwohl aufgrund der allgemeinen Einschätzung gerade im kulturellen Bereich mehr Inhalte gewünscht werden.
- Bei den Beiträgen ergibt sich ein klares Bild. Es werde nur wenige Beiträge - insgesamt drei – bezüglich der verschiedenen Beurteilungskriterien im Fragebogen homogen als die besten bewertet. Diese Beiträge werden in der Gesamtnote, der Glaubwürdigkeit/Verständlichkeit/Attraktivität und der emotionalen Relevanz bzw. Gesprächs-/Interessens-Relevanz einheitlich in den vordersten drei Rängen platziert. Es sind dies der Mittwochsbeitrag zum Flughafen-Stellenabbau, der Donnerstagsbeitrag zum Regenwald und der Beitrag vom Freitag zum Hitzeleiden der Fische. Die ersten drei Ränge sind also eindeutig verteilt und erhalten einen grossen Anteil an Nennungen, während die restlichen Beiträge nur sehr kleine Anteile zu verzeichnen haben. Insofern kann man auf Beitragsebene von einigen wenigen "Blockbusters" sprechen. Zudem gibt es unter den Befragten eine hohe Übereinstimmung, was die verwendeten Kriterien für den „besten“ Beitrag angeht.
- In einem Intern-Extern-Vergleich zeigt sich, dass die Internen allgemein weniger differenziert antworten als die Externen. So ist die Bandbreite, in welchen sich die Noten der Internen verteilen viel kleiner, als diejenige der Externen.
- Die allgemein undifferenziertere Beurteilung der Internen ist denn auch ein Grund dafür, dass der Unterschied zwischen einer allgemein guten Bewertung der Glaubwürdigkeit/Verständlichkeit und einer allgemein weniger guten Bewertung der Spannung/Modernität wesentlich auf die internen Befragten zurückzuführen ist: Die Internen antworten bezüglich der genannten Kriterien nicht nur undifferenzierter (d.h. der grosse Anteil der Befragten verteilt sich auf maximal zwei Noten, während die Externen über die gesamte Notenskala hinweg zu finden sind), sondern vor allem kischeehafter, indem die Glaubwürdigkeit/Verständlichkeit homogen gut und im Gegensatz dazu die Spannung/Modernität durchgehend deutlich schlechter bewertet wird. Ein ähnliches Bild zeigt sich auch bezüglich anderer Beurteilungskriterien wie z.B. des Sprechtempos, das die Internen ausschliesslich als gut bewerten, während die Externen differenzierter antworten.
- Bei der statistischen Analyse der Publikumsbefragung lässt sich bei einer Portfolioanalyse die Gesamtbeurteilung der einzelnen Beiträge ablesen. Die Themenbewertung setzt sich aus der Verständlichkeit, der Attraktivität, der Glaubwürdigkeit, der Länge und der Note

zusammen. So konnte ermittelt werden, welche Beiträge als Themen höchster bzw. tiefster Relevanz eingestuft wurden.

- Insgesamt bieten die vorliegenden Daten eine brauchbare Grundlage dafür, im Untersuchungszeitraum herausragende bzw. defizitäre Sendungen bzw. Beiträge zu identifizieren. Zudem erlaubt die Analyse ein Ermitteln der Gründe, warum bestimmte Beiträge als mangelhaft bzw. als überdurchschnittlich gut bewertet wurden. Es bleibt jedoch der Redaktion überlassen, entsprechende Schlussfolgerungen (bspw. bezüglich Qualitätssicherung) zu ziehen.

Die Ergebnisse der abschliessenden Evaluationsstudie haben bestätigt, dass das Vorhandensein eines Programmcontrolling-Instrumentes der Redaktion wichtige Hilfestellungen bieten kann. Das Monitoring wird als eine objektivierte Kritik und Aussensicht aufgefasst. Auch die Gegenüberstellung von „Eigenwahrnehmung“ und „Publikumswahrnehmung“ wurde von den befragten Programmschaffenden insgesamt als sehr relevant bezeichnet. Sie halten es für sinnvoll, abschätzen zu können, wie – entlang selbstgesetzter Qualitätskriterien – ihre Publika die Sendungen und Beiträge beurteilen. So stelle das vorliegende Verfahren ein brauchbares Instrument dar, das zur langfristigen Qualitätssicherung und zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung eingesetzt werden könnte. Allerdings wird betont, dass das Monitoring nur genutzt werden könne, wenn es in den Alltag integriert ist. Dem stehen jedoch beschränkte zeitliche Ressourcen gegenüber.

### **Fazit und Ausblick**

Das entwickelte Monitoring-System ermöglicht es der Redaktion, bezüglich der Beurteilung einzelner Sendungen und Beiträge hinsichtlich vorbestimmter Qualitätskriterien mögliche Unterschiede zwischen der Wahrnehmung der Programmschaffenden und der Hörschaft zu ermitteln. Insgesamt bieten also die vorliegenden Daten eine brauchbare Grundlage dafür, im Untersuchungszeitraum herausragende bzw. defizitäre Sendungen bzw. Beiträge zu identifizieren. Zudem erlaubt die Analyse, die Gründe zu ermitteln, warum bestimmte Beiträge als defizitär oder überdurchschnittlich gut bewertet wurden. Das Ziehen von Schlussfolgerungen bezüglich Qualitätssicherung ist aber der Redaktion selbst überlassen. Mit einer Standardisierung und regelmässigen Anwendung könnte das gewählte Verfahren weiter vereinfacht werden.

Es bleibt festzuhalten, dass das gewählte Verfahren über eine Standardisierung weiter zu vereinfachen ist. Mit dieser ersten Studie wurde die Tauglichkeit des Instrumentes geprüft und bestätigt. Ausgehend davon wird nun von der Forschergruppe als Konsequenz ein reduziertes bzw. praktikableres Datenerhebungs- und Auswertungsverfahren getestet.