



Zürcher
Hochschule
Winterthur

Mitglied
der Zürcher
Fachhochschule

Radio-Programm-Controlling: Instrumente, Verfahren und Resultate

Forschungsbericht Radio-Monitoring
Regionaljournal ZH/SH vom 25.- 27. Juni 2003

Verfasser

Prof. Dr. Vinzenz Wyss
Tel. 052 267 77 76
Vinzenz.Wyss@zhwin.ch

Dr. Max Müller
Tel. +41 79 310 37 12
Max.Mueller@zhwin.ch

Zürcher Hochschule Winterthur ZHW
Institut für Angewandte Medienwissenschaft IAM
www.iam.zhwin.ch
Postfach 805, 8401 Winterthur

Mit finanzieller Unterstützung des Bundesamtes für Kommunikation BAKOM

Winterthur, im April 2004

Inhaltsverzeichnis

1.	Zusammenfassung der Studie	6
2.	Einleitung	9
2.1.	Ausgangslage	9
2.2.	Forschungsstand	9
2.3.	Zielsetzungen	10
2.3.1.	Programmcontrolling als reflexive Steuerung von Redaktionen	11
2.3.2.	Dimensionen der Programmqualität im Radio-Monitoring	15
2.3.3.	Forschungsplan	18
3.	Workshop, Zürich 6./7. März 2003	19
3.1.	Zielsetzung	19
3.2.	Überblick	20
3.3.	Mitteldeutscher Rundfunk (MDR, Wolfgang Reising)	21
3.4.	Österreichischer Rundfunk (ORF, Karl Steffek und Hedwig Zehetner)	23
3.5.	Südwestrundfunk (SWR, Michael Buss und Christian Schröter)	27
3.6.	Hessischer Rundfunk (HR, Beate Illig und Hardy Schneider)	31
3.7.	Westdeutscher Rundfunk (WDR, Miriam Tebert und Thomas Kusche)	33
3.8.	Schweizer Radio DRS (SR DRS, Heinrich Anker)	35
3.9.	Best practice	37
4.	Hauptstudie Publikums- und Redaktionsbefragung	40
4.1.	Arbeitsschritte	40
4.2.	Stichprobenbildung	41
4.2.1.	Stichprobenverfahren/Sampling	41
4.2.2.	Auswahl der Testpersonen	44
4.2.3.	Befragung	45
4.2.4.	Samplebeschrieb externes Monitoring	46
4.2.5.	Samplebeschrieb Internes Monitoring	49
4.3.	Untersuchungszeitraum und Untersuchungsanlage	50
5.	Resultate Publikums- und Redaktionsbefragung	53
5.1.	Gesamtsendung	53
5.2.	Gesamtnote	53
5.3.	Beurteilung nach Kriterien	55
5.3.1.	Anregung	58
5.3.2.	Fehlendes	60
5.3.3.	Dauer und Sprechtempo	64
5.4.	Themenrelevanz	67
5.5.	Einzelne Beiträge	70

5.5.1.	Gesamtnote	71
5.5.2.	Beurteilung nach Kriterien	74
5.5.3.	Beitragslänge	81
6.	Statistische Analyse Publikumsbefragung	83
6.1.	Einfluss von Beurteilungskriterien (9.) auf die Gesamtnote (8.)	83
6.2.	Einfluss von Charakteristika der Sendung (3.1, 3.2, 5.1, 5.2, 5.4) auf die Gesamtbeurteilung der Sendung (2.)	84
6.3.	Soziodemografie und Gesamtbeurteilungen	85
6.3.1.	Geschlechtsunterschiede	85
6.3.2.	Ausbildungsunterschiede	85
6.3.3.	Berufstätigkeit	87
6.3.4.	Altersgruppen	89
6.4.	Relevanz der Beurteilungskriterien für die Gesamtnote bei den einzelnen Themen	93
6.5.	Themenportfolio	94
7.	Nachinterviews: Leitfadengespräche Redaktion	96
7.1.	Sample	96
7.2.	Datenerhebung	97
7.3.	Publikumsorientierung beim Regionaljournal	97
7.4.	Kritik und Feedback	102
7.4.1.	Von der Redaktion nachgefragte Publikumsinformationen	104
7.4.2.	Monitoring und Resultat im Alltag	105
7.5.	Fazit	105
8.	Zusammenfassung und Weiterentwicklung	107
	Literaturverzeichnis	111
	Tabellenverzeichnis	113
	Abbildungen	114
	Anhang 1: Fragebogen Screening-Interview	115
	Anhang 2: Fragebogen Haupt-Interview	119
	Anhang 3: Regressionsanalysen nach einzelnen Themen	127
	Anhang 4: Gesprächsleitfaden Nachinterviews	129

1. Zusammenfassung der Studie

Die vorliegende Fallstudie ist Teil eines Forschungsprojektes mit dem Ziel, ein in Radioredaktionen anwendbares Instrument zu entwickeln, das im Sinne eines internen Programmcontrollings von redaktionellen Führungskräften zur kontinuierlichen Sendungsbeobachtung und -evaluation (publizistischer Leistung) eingesetzt werden kann, die interne Kritik- und Feedbackkultur fördert und die Redaktionsführung bei der Entwicklung der Programmstrategie unterstützt.

Definition: 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 Qualitätsmanagementsystems 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.

Vorstudie: Diese hier aufgeführte Definition von Programmcontrolling ist ein Ergebnis einer der Hauptstudie vorausgegangenen Literaturstudie und eines 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. 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.

Hauptstudie: In einem zweiten Schritt hat das IAM in Zusammenarbeit mit der Redaktionsleitung des Regionaljournals ZH/SH ein Befragungsinstrument (Monitoringsystem) entwickelt, das es erlaubt, interne (Programmschaffende) und externe (Hörerschaft) Qualitätsbeurteilungen von drei Nachrichtensendungen miteinander zu vergleichen. An der Befragung im internen Monitoring haben 20 Mitarbeitern von SR DRS 1 teilgenommen. Diese von der Redaktionsleitung bestimmten Personen 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 wurden. Der hier vorliegende Bericht dokumentiert die Ergebnisse der beiden Befragungen.

Auf Beitragsebene konnten einige "Blockbusters" gefunden werden. Dies sind Beiträge, die bezüglich aller verschiedenen im Fragebogen verwendeten Beurteilungskriterien homogen als die besten bewertet wurden. Konkret heisst dies, dass sich sowohl bezüglich der Gesamtnote, der Themenbewertung (Glaubwürdigkeit/Verständlichkeit/Attraktivität) und der emotionalen bzw. Gesprächs-/Interessens-Relevanz einheitlich drei Beiträge auf den vordersten drei Rängen befinden (Mittwoch: Flughafen-Stellenabbau; Donnerstag: Regenwald; Freitag: Hitzeleiden der Fische).

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. Die Ergebnisse bestätigen, 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.

Insgesamt kann festgehalten werden, dass die vorliegenden Daten eine brauchbare Grundlage dafür darstellen, im Untersuchungszeitraum herausragende bzw. defizitäre Sendungen bzw. Beiträge zu identifizieren. Zudem kann mit der Analyse begründet werden, warum bestimmte Beiträge als mangelhaft bzw. als überdurchschnittlich gut bewertet wurden. Es bleibt jedoch nach wie vor der Redaktion überlassen, entsprechende Schlussfolgerungen (bspw. bezüglich Qualitätssicherung) zu ziehen.

Das gewählte Forschungskonzept hat sich sehr bewährt. Es traten keine methodischen oder logistischen Probleme auf, welche umfangreichere Modifikationen in Organisation und Ablauf der Befragungen nötig machen würden. Der Fragebogen, der von IAM entwickelt wurde, erweist sich als taugliches Messinstrument. Das gesamte Verfahren sollte jedoch noch etwas vereinfacht werden.

2. Einleitung

2.1. Ausgangslage

Mit der Etablierung von privatkommerziellen Programmen setzte im In- und Ausland eine verstärkte Forschungstätigkeit zur Programmqualität elektronischer Medien ein. Inzwischen liegen Vorschläge zu Qualitätskriterien vor, mit denen Angebote von Radio und Fernsehen vorwiegend im Bereich des Informationsjournalismus beurteilt werden können (vgl. Bucher/Altmeyen 2003). Auch Medienunternehmen sind auf eine systematische Programmbeobachtung angewiesen, wenn es darum geht, die internen Programmstrategien festzulegen bzw. zu modifizieren. In der Medienpraxis herrscht jedoch weitgehend Unklarheit über die praktische Umsetzung sowie über die im Redaktionsalltag zu verankernden Massnahmen zur Qualitätssicherung.

Die angewandte Medienforschung setzt hier an und sieht ihre Aufgabe darin, Ansätze zur Qualitätsbeurteilung von Programmen bzw. Sendungen für die Programmstrategie und die interne Qualitätssicherung von Medienunternehmen bzw. Redaktionen konkret nutzbar zu machen. Das Ziel dieses Radio-Monitoring-Forschungsprojektes besteht in der Entwicklung eines in Radioredaktionen anwendbaren Instruments zum Zweck des internen Programmcontrollings. Dieses Instrument kann von redaktionellen Führungskräften zur kontinuierlichen Sendungsbeobachtung und -evaluation (publizistische Leistung) eingesetzt werden. Es fördert die interne Kritik- und Feedbackkultur und unterstützt die Redaktionsführung bei der Entwicklung der Programmstrategie.

Zu diesem Zweck wurde am Beispiel des Regionaljournals Zürich und Schaffhausen von Schweizer Radio DRS 1 (Regionaljournal ZH/SH) ein internes Monitoring und mit einem Feldtest die externe Validierung des Instrumentes mittels zweistufigen telefonischen Interviews durchgeführt. Die durchgeführte Publikumsbefragung soll der externen, empirischen Validierung des Monitoringinstrumentes dienen.

2.2. Forschungsstand

Die publizistikwissenschaftliche Forschung beschäftigt sich seit Anfang der 90er Jahre intensiv mit der theoretischen Herleitung und Operationalisierung von Programmleistungen im Radio und Fernsehbereich (vgl. Schulz 1996; Meier/Bonfadelli 1994; Schatz/Schulz 1992; Rosengren/Carlsson/Tagerud 1991). Mit der Etablierung von privatkommerziellen Pro-

grammen setzte im In- und Ausland eine verstärkte Forschungstätigkeit zur Programmqualität elektronischer Medien ein (vgl. Breunig 1999). Inzwischen liegen viele Vorschläge vor, mit welchen Qualitätskriterien die Angebote von Radio und Fernsehen vorwiegend im Bereich Informationsjournalismus beurteilt werden können (vgl. Bucher/Altmeyen 2003). Die Erforschung von Programmqualität spielt zum einen in der medienpolitischen Diskussion eine wichtige Rolle; zum anderen sind aber auch die Medienunternehmen selbst auf eine systematische Programmebeobachtung angewiesen, wenn es darum geht, die internen Programmstrategien festzulegen bzw. zu modifizieren. Dies indem beispielsweise einzelne Sendungen beobachtet und die Ergebnisse der Beobachtungen mit den Soll-Vorstellungen der professionellen Programmachern verglichen werden.

Die Aufgabe der angewandten Medienforschung besteht darin, Ansätze zur Qualitätsbeurteilung von Programmen bzw. Sendungen für die Programmstrategie und die interne Qualitätssicherung von Medienunternehmen bzw. Redaktionen nutzbar zu machen. Hier setzt das vorgeschlagene Forschungsprojekt zur Entwicklung eines internen Sendungs-Monitorings an. Das Projekt reagiert auf die BAKOM-Ausschreibung 2002: Instrumente zur systematischen Programmebeobachtung von Radio und Fernsehen in der Schweiz. Konzepte, internationale Erfahrungen, empirische Validierung.

In den Medienunternehmen öffentlicher und privater Fernseh- und Radioanbieter stehen Medienreferenten, Programmcontroller und Redaktionsverantwortliche vor der Herausforderung, ihre Programmleistungen kontinuierlich an quantitativen und qualitativen Leistungsindikatoren zu messen bzw. zu beurteilen. Diese können zwar auf vorhandene publizistikwissenschaftliche Ansätze zur Qualitätsbeurteilung zurückgreifen; es herrscht jedoch weitgehend Unklarheit über die praktische Umsetzung sowie über die im Redaktionsalltag zu verankernden Maßnahmen zur Qualitätssicherung (vgl. Breunig 1999; Wyss 2002).

2.3. Zielsetzungen

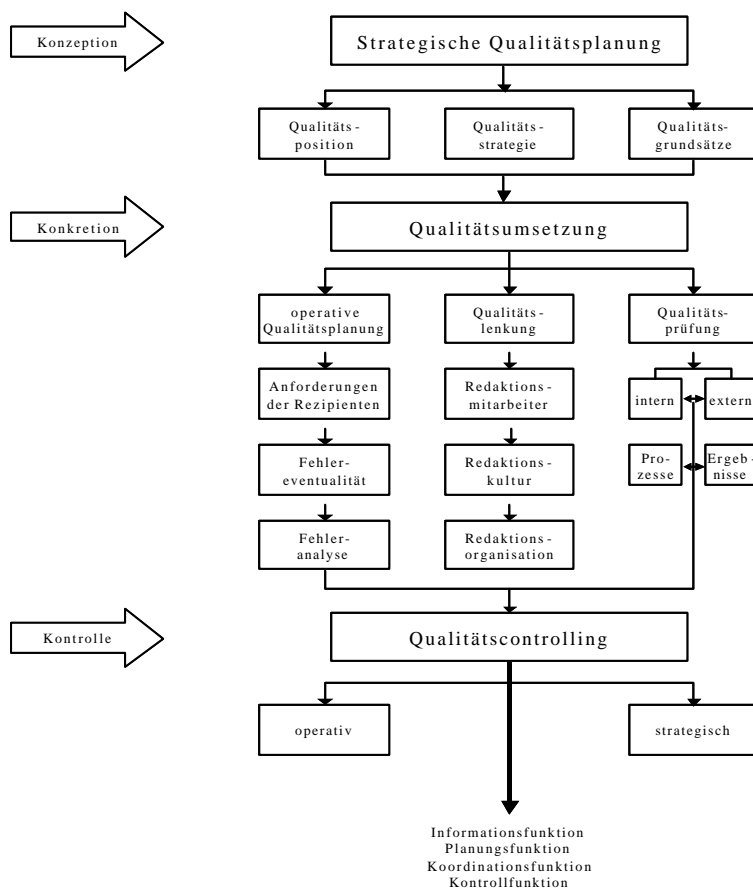
Das Ziel des hier vorgeschlagenen Forschungsprojektes besteht in der Entwicklung eines in Radioredaktionen anwendbaren Instrumentes zum Zweck des internen und externen Programmcontrollings. Redaktionellen Führungskräften soll ein praktikables Instrument in die Hand gegeben werden, das zur kontinuierlichen Sendungsbeobachtung und -evaluation (publizistische Leistung) eingesetzt werden kann, die interne Kritik- und Feedbackkultur fördert und die Redaktionsführung bei der Entwicklung der Programmstrategie unterstützt.

2.3.1. Programmcontrolling als reflexive Steuerung von Redaktionen

Managementwissenschaftlich orientierte Ansätze zur Qualitätssicherung haben den Anspruch, bei der Umsetzung von Qualitätszielen Hilfestellungen zu bieten. So orientiert sich Meckel (1999: 29ff.) bei der Konzipierung eines redaktionellen Qualitätsmanagements an Bruhn (1998: 38ff.) und seinen Empfehlungen für Qualitätsmanagement-Modelle bei Dienstleistungen. Sie propagiert ein Dreistufenmodell des redaktionellen Qualitätsmanagements, das eine prozessorientierte Qualitätssicherung zum Ausdruck bringen soll (vgl. Abb. 1).

Abbildung 1: Der Qualitätssicherungsprozess

(nach Meckel 1999: 52)



Meckel (ebenda: 52) unterscheidet die Stufen Konzeption (strategische Qualitätsplanung), Konkretion (Qualitätsumsetzung) und Evaluation (Qualitätscontrolling). Das Modell folgt der Annahme, dass redaktionelle Qualitätssicherung im Sinne des Programmcontrollings nur

dann möglich ist, wenn in einem ersten Schritt (Konzeption) durch Markt- und Konkurrenzbeobachtungen das eigene Produkt positioniert und am Markt ausgerichtet wird. Die Qualitätsstrategie soll ermöglichen, die zuvor definierte Position zu halten oder auszubauen. Konkretisiert wird diese Strategie durch Qualitätsgrundsätze, die intern festgelegt oder sich auch an externen Normensystemen (z.B. Programmauftrag, medienrechtliche oder standesrechtliche Grundlagen, Publikumsbefragungen, Mitarbeiterbefragungen etc.) orientieren können.

In diesem ersten Teilprozess wird der Qualitätsbegriff definiert. Zahlreichen Berichten von Programmcontrollern beim öffentlichen Fernsehen in Deutschland zufolge stehen am Anfang dieses Prozesses Zielvereinbarungen zwischen Redaktion, Abteilungsleiter, Programmbereichsleitern und der Leitung der internen Medienforschung (vgl. Buß/Gumbl 2000; Tebert 2000; Blumers, 2000; Metzger/Oehmichen, 2000; Breunig 1999). Vor allem in öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten in Deutschland wird viel Aufwand betrieben, um die „Erreichung selbst gesteckter Qualitätsziele durch einen Soll-Ist-Vergleich zu überprüfen“ (Buß/Gumbl 2000: 199). Institutionalisierte Mitarbeitergespräche sind integrierter Bestandteil der Führungstechnik »Management by Objectives (MbO)« (vgl. Deters 2000: 105). Die Zielvereinbarungen dienen auch in Medienunternehmen der systematischen Evaluation und sind Bestandteil des Controllings. Beim Fernsehen des Westdeutschen Rundfunks WDR beispielsweise wird schon seit Jahren ein Programmcontrolling durchgeführt, das neben der Quote auch die Qualität der Sendungen untersucht (Tebert 2000). Grundlage des Controllingprozesses bildet jeweils das Zielvereinbarungsgespräch, das zu allen Sendeplätzen im WDR-Fernsehen mit den zuständigen Redakteuren geführt wird. Die Programmschaffenden formulieren spezifische Qualitätskriterien, die zur Beurteilung der Sendungen herangezogen werden sollen.

In einem zweiten Schritt (Konkretion) erfolgt nach Meckel (1999) die operative Qualitätsplanung, Qualitätslenkung und Qualitätsprüfung. Hier setzt das interne und externe Monitoring an (Mitarbeiter- bzw. Zuschauerbefragung). Eine ausführliche Darstellung der Praxis der internen und externen Monitoringsysteme in öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten in Deutschland leisten Hohlfeld (1999) sowie Breunig (1999). Bei den meisten Fernsehsendern werden zur Überprüfung der Übereinstimmung von Soll- und Ist-Werten zwei Verfahren angewandt: Für das interne Monitoring werden interne Kontrollgruppen eingerichtet, die sich aus bis zu zehn Mitarbeitern der Redaktion zusammensetzen. Dazu kommt ein exter-

nes Monitoring, bei dem eine bestimmte Stichprobe von Rezipienten anhand der aus den Zielvereinbarungen hervorgegangenen Kriterien die betreffenden Sendungen beurteilen.

In einem letzten Schritt (Evaluation) wird der Qualitätssicherungsprozess abgeschlossen. Das operative Controlling fokussiert das jeweils aktuelle Medienprodukt, das strategische Controlling setzt aus einer umfassenden Perspektive sämtliche Einflussfaktoren der redaktionellen Arbeit mit ihren Auswirkungen auf das journalistische Produkt in Beziehung, »um so langfristig Zusammenhänge zwischen Qualitätsmanagement, Effektivität und Effizienz der redaktionellen Arbeit auszumachen und diese weiterzuentwickeln« (Meckel 1999: 53). Dem Qualitätscontrolling kommt damit eine Koordinations-, eine Informations-, eine Planungs- und eine Kontrollfunktion zu.

Um effektiv zu sein, muss die systematische und kontinuierliche Programmebeobachtung bzw. die Programmevaluation im Sinne des Programmcontrollings mit planerischen und organisatorischen Prozessen im Redaktionsalltag verknüpft sein. Die Effektivität von Instrumenten des Programmcontrollings ergibt sich erst durch das Zusammenspiel von Struktur (Leistungsbewertungsinstrumente) und Handeln (Anwendung der Instrumente: Rationalisierung, Sanktionierung, Mittelzuweisung) innerhalb der Medienorganisation. So setzt eine reflektierte Programmebeurteilung zwar Strukturen der Programmanalyse und Verfahren der Leistungsbewertung voraus, zugleich werden diese Strukturen aber wiederum erst durch das Handeln der redaktionellen Mitarbeiter (re-)produziert. Auf die Verknüpfung von Struktur und Handeln sowie auf die Relevanz von Regeln der Sinnzuschreibung und der Legitimation sowie von Machtmitteln verweisen Ansätze der Strukturierungstheorie (vgl. Giddens 1997; Ortmann/Sydow/Windeler 1997). Die hier vorgeschlagene Studie folgt diesem Ansatz.

In strukturierungstheoretischer Perspektive ist Programmcontrolling als eine Form der organisationalen Praxis eines Medienunternehmens bzw. einer Redaktion zu verstehen. Programmcontrolling ist danach als reflexive Steuerung der Redaktion aufzufassen, die erst mit der Anwendung von organisationalen Steuerungspraktiken durch die Redaktionsmitglieder zum Ausdruck kommt. Internes Programmcontrolling ist somit strukturierungstheoretisch als Set formalisierter, quantifizierender-kalkulatorischer Praktiken der reflexiven und diskursiven Steuerung von Redaktionen zu verstehen (vgl. Becker 2001).

Instrumente des internen Programmcontrollings stellen somit Verfahren dar, die die Herstellung von Diskursivität implizieren. Sie ermöglichen die Verständigung zwischen den Redak-

tionsmitgliedern, indem sie Ziele (Deutungsmuster, Qualitätsstandards, Normen) und die Wahrnehmung der Zielerreichung aus unterschiedlichen Perspektiven sichtbar machen. Darüber hinaus beeinflussen angewandte Controllingssysteme auch die Zuweisung von Ressourcen. Sie ermöglichen schliesslich eine wirkungsvolle Legitimation von (internen) Steuerungseingriffen, unter dem Rückgriff auf die Ergebnisse des Programmcontrollings. Programmcontrolling ist somit ein Führungsinstrument, mit dem versucht wird, die Etablierung von Regeln und Normen sowie die Bereitstellung von Ressourcen zielgerichtet über die Steuerung organisationaler Praktiken (redaktionelles Handeln) zu beeinflussen. Programmcontrolling ist als Führungsinstrument aufzufassen, welches das Management bei der Formulierung und der Umsetzung der Programmstrategie unterstützt, organisationsweit die kontinuierliche und systematische Kritik- und Feedbackkultur fördert, sowie den Blick nach aussen (externes Monitoring) öffnet.

Internes Programmcontrolling basiert in der Regel auf drei Säulen: Kosten, Akzeptanz und Qualität. Die quantitativen Faktoren Kosten und Akzeptanz sind relativ leicht zu messen. Akzeptanz misst den quantitativen Rezipientenerfolg als Marktanteil und Reichweite. Messgrößen zum Kostenaspekt konzentrieren sich auf die Gesamtkosten pro Jahr oder die Kosten je Sendeminute. Publizistische Qualität hingegen ist schwieriger zu bestimmen. Die vorhandene Forschung, die sich mit Programmcontrolling im Rundfunkbereich beschäftigt, konzentriert sich auch primär auf die Aspekte Akzeptanz und Kosten (vgl. Köcher 2000; Schwertzel 1997).

Publizistikwissenschaftliche Forschung zum Aspekt der Messung von publizistischen Leistungen in organisationsinternen Kontrollverfahren existiert nicht. Zugänglich sind jedoch zahlreiche Praktikerberichte von Programmcontrollern, in denen die in den Rundfunkunternehmen angewandten Verfahren des Programmcontrollings beschrieben werden (vgl. Bucher/Altmeppen 2003). So dokumentiert Tebert (2000) ausführlich die Zielsetzungen und Verfahren des Programmcontrollings beim WDR Fernsehen. Blumers (2000) sowie Buss/Gumbl (2000) beschreiben das theoretische Modell sowie die Praktiken der Qualitätskontrolle im SWR, Metzger/Oehmichen (2000) stellen die Strategie, Verfahren und erste Erfahrungen mit der Qualitätssteuerung im hessischen Fernsehen dar. Eine ausführliche Übersicht zu den angewandten Verfahren des Programmcontrollings bei ARD, ZDF, 3sat, SF DRS und ORF liefert Hohlfeld (1999). Für das Schweizer Fernsehen DRS vgl. Wildberger (1994). Die Praktikerberichte beschränken sich jedoch fast ausschließlich auf das Programmcontrolling beim Fernsehen. Entsprechende Anstrengungen beim Hörfunk gibt es

noch weniger (Ansätze zum Hörfunk vgl. Anker) . Hinweise auf Aktivitäten im Bereich Programmcontrolling beim Schweizer Radio DRS geben Vogel (2001) und Anker (2001). Daraus geht hervor, dass – zumindest in der Schweiz – Strategien des Programmcontrollings im Bereich Hörfunk weit weniger vorhanden sind als beim Fernsehen.

2.3.2. Dimensionen der Programmqualität im Radio-Monitoring

Da zum Gegenstand des internen Programmcontrollings im Rundfunk kaum theoretische und empirische Befunde vorliegen, muss im vorgeschlagenen Forschungsprojekt auf bestehende Ansätze der publizistikwissenschaftlichen Programm- bzw. Qualitätsanalyse sowie der sozialwissenschaftlichen Organisationsforschung zurückgegriffen werden.

Zur theoretische Herleitung und Operationalisierung von Indikatoren der Programmleistungen im Rundfunk auf Sendungsebene kann auf das von Saxer/Kull (1981) entwickelte semiotische Analysemodell zurückgegriffen werden. Das semiotische Zeichenprozessmodell wurde ursprünglich für die Ausbildung von Fernsehredakteuren entwickelt. Es kann zur systematischen Herleitung und Operationalisierung von publizistischen Qualitätskriterien herangezogen werden. Das von Saxer/Kull (1981) entwickelte Qualitätsmodell versucht, mit Hilfe der Semiotik eine umfassende basistheoretische Fundierung des Qualitätsbegriffs zu leisten. Gemäss der Semiotik weisen alle Zeichen drei Arten von Bezügen auf: die semantischen, syntaktischen und pragmatischen Dimensionen einer Aussage.

Ausgehend von der Auffassung, bei Qualitätssicherung gehe es um die Optimierung integraler Kommunikationsprozesse, werden alle drei Dimensionen des publizistischen Prozesses in ein umfassendes Qualitätsmodell eingefügt und die Realisierung von journalistischer Qualität in Zusammenhang mit einer dynamischen Konstellation von Norminstanzen (von der Rechtsordnung über das Medienmanagement, externe Interessenrepräsentanten und Experten bis zur journalistischen Kollegengruppe und dem Publikum) gebracht. Operationalisiert wurde dieses Modell im Dienste der Ausbildung von Fernsehjournalisten (vgl. Koller 1981). Es ist aber intermedial konzipiert, und die Semiotik als Basistheorie erweist sich weiterhin als geeignet zur Fundierung und Strukturierung des Qualitätsdiskurses (vgl. auch Wallisch 1995: 162ff.).

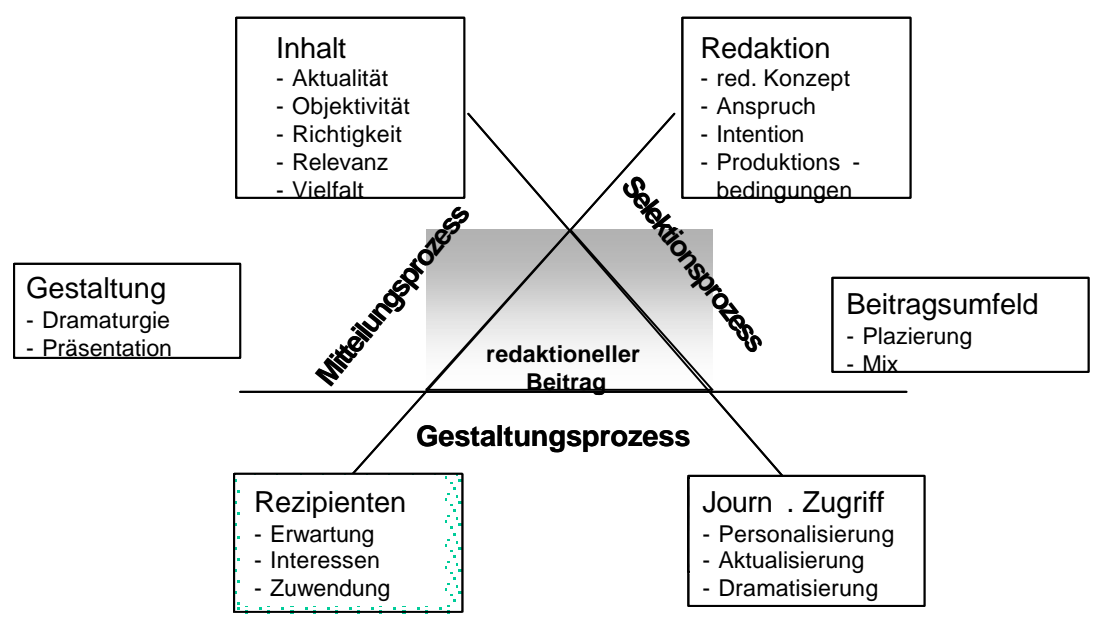
In Anlehnung an die Semiotik kann sich die Beurteilung eines journalistischen Beitrags auf den Inhalt beziehen, sie kann jedoch auch die Qualität der Sprache oder die Dramaturgie

betreffen oder der Beitrag kann im Hinblick auf die ihm zugewiesene Funktion (Absicht des Kommunikators) oder Bedeutung für den Adressaten beurteilt werden. Jede dieser unterschiedlichen Betrachtungsweisen steht im Zusammenhang mit den beiden anderen. So wird beispielsweise für die Produktion einer Nachrichtensendung ein bestimmter Inhalt aus der Komplexität der Welt ausgewählt (semantisch), dies jedoch mit einer bestimmten Absicht im Hinblick auf ein bestimmtes Publikum (pragmatisch), nach dem sich auch die zu verwendende Sprache und deren Verständlichkeit zu richten hat (syntaktisch). Zu unterscheiden ist also eine semantische, syntaktische und pragmatische Dimension der publizistischen Aussage.

Die Semantik befasst sich mit der Relation zwischen dem Zeichen und dem Bezeichneten (Selektionsprozess). Die Syntaktik befasst sich mit der Relation zwischen den Zeichen (Gestaltungsprozess). Die Pragmatik befasst sich mit der Relation zwischen dem Zeichen und den Zeichenbenützern (Mitteilungsprozess). Obwohl diese drei semiotischen Dimensionen untrennbar sind, können sie zu analytischen Zwecken unterschieden werden (vgl. Abbildung 2).

Abbildung 2: Semiotisches Zeichenprozessmodell zur Beurteilung von redaktionellen Beiträgen

(nach Saxer/Kull 1981: 19)



Die sechs Relationen (Bezeichnung – semantische Umsetzung – Gestaltung – Platzierung – Produktion – Rezeption) verweisen auf Normquellen mit Ansprüchen an das journalistische

Produkt. Jede dieser Normquellen hat ihren Einfluss auf den publizistischen Prozess. Als Normquellen werden somit der Kommunikator und sein Umfeld, der Rezipient und sein Umfeld, Produktumfeld, Produktgestaltungsregeln, Inhalt und professionelle Interpretationsmuster identifiziert. Alle denkbaren Qualitätsstandards, die auf die Anforderungen verschiedener Normquellen und Anspruchsträger zurückgehen, können in diesem Modell den ausdifferenzierten Relationen zugeordnet werden.

Für die Herleitung der Qualitätsindikatoren kann auf das von Schatz/Schulz (1992) entwickelte Programmanalysen-Modell für den Rundfunk zurückgegriffen werden. Dabei werden fünf normative Qualitätsdimensionen: Vielfalt, Relevanz, Professionalität, Akzeptanz und Rechtmässigkeit unterschieden (vgl. auch Meier/Bondfadelli 1994). Die Entwicklung dieses Analyseinstruments hatte zum Ziel, eine Methode für einen Leistungsvergleich öffentlich-rechtlicher und privater Fernsehprogramme zu liefern, und wurde als Vorstufe zu einer empirischen Untersuchung konzipiert. Eine mögliche Umsetzung des semiotischen Modells von Saxer/Kull (1981) unter Berücksichtigung der von Schatz/Schulz hergeleiteten Qualitätskriterien könnte beispielsweise folgende Qualitätsdimensionen aufnehmen, die dann für ein Programmcontrolling wiederum weiter zu operationalisieren sind (vgl. Abbildung 3).

Abbildung 3: Mögliche Qualitätsdimensionen für das Programmcontrolling

Inhaltliche Dimension	Sachliche Relevanz
	Inhaltliche und perspektivische Vielfalt
	Vollständigkeit
	Quellen- und Meinungstransparenz
	Aktualität / Neuigkeit
	Fairness und Sachlichkeit
	Analyse
	Programmliche und ethische Grundsätze
Publikumsbezug	Soziale Relevanz
	Zugänglichkeit
	Orientierung
	Dialogfunktion
	Hörerverständlichkeit
	Akzeptanzfaktoren
	Gratifikation
	Originalität
Formale Dimensionen	Rechtzeitigkeit, Platzierung
	Menge
	Genrevielfalt, Genreadäquanz
	Dramaturgie, Originalität
	Moderation
	Technische Qualität

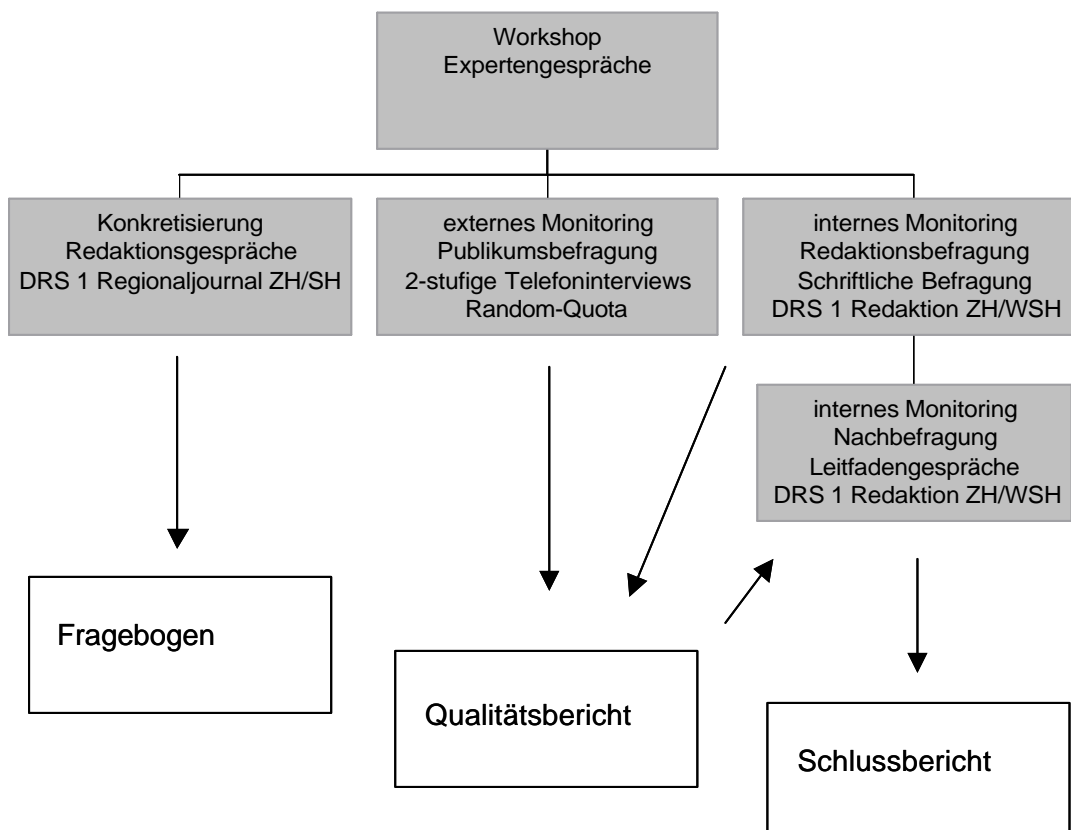
2.3.3. Forschungsplan

Der Zweck dieses Instrumentes besteht darin, möglichst Modell getreu konzipiert, in der Praxis getestet und bewertet zu werden. Deshalb werden im Forschungsplan das konkrete interne und externe Monitoring sowie verschiedene Kontrollmöglichkeiten (Vorstellen und Besprechung Qualitätsbericht, Nachbefragung Redaktion) berücksichtigt.

Untersuchungsgegenstand ist das Regionaljournal Zürich und Schaffhausen von DRS 1 mit der Hauptausgabe um 17.30 Uhr bis 18.00 Uhr. Die ausgewählte Sendung wird während drei Werktagen im Juni 2003 (25. Juni – 27. Juni) intern und extern begutachtet.

Vor dem konkreten internen und externen Monitoring wird ein Workshop mit Radio-Monitoring Praktikern aus den Ländern Schweiz, Deutschland und Österreich durchgeführt. Die dabei gewonnenen Erkenntnisse werden als best practice in der Konzeption der Studie miteinbezogen.

Abbildung 4: Radio-Monitoring Forschungsplan



3. Workshop, Zürich 6./7. März 2003

3.1. Zielsetzung

Der Workshop zum Thema Radioprogrammcontrolling wurde vom Institut für angewandte Medienwissenschaften der Zürcher Hochschule Winterthur unter der Leitung von Vinzenz Wyss und Max Müller durchgeführt.

Das Ziel dieses Workshops lag darin, einen Überblick über die in verschiedenen Rundfunkunternehmen angewandten Verfahren des internen und externen Programmcontrollings im Radiobereich zu erhalten. Im Weiteren war auch der Austausch untereinander im Sinne des Benchmarkings über Erfahrungen, Möglichkeiten und Grenzen ein Ziel des Workshops. Hierzu wurden ausgewählte Programmcontroller der Rundfunkanstalten *WDR*, *SWR*, *HR*, *MDR*, *ORF* und *SR DRS* eingeladen. Im Vordergrund standen folgende Fragen:

- Wie werden bei den Radiosendern Programm- bzw. Sendungsziele entwickelt und festgehalten?
- Inwiefern sind die Redaktionsverantwortlichen und die redaktionellen Mitarbeiter an der Entwicklung dieser Ziele beteiligt?
- Wie werden diese Ziele kommuniziert und wie gelangen diese Zielvorstellungen in den Evaluationsprozess?
- Mit welchen Verfahren werden Programmanalysen durchgeführt?
- Wie gelangen Ergebnisse aus den Programmanalysen wieder in die Zielvereinbarungsprozesse und inwiefern dienen sie im Redaktionsalltag als Referenzsysteme?

In der folgenden Zusammenstellung der Ergebnisse dieses Workshops geht es nicht darum, eine empirisch gesicherte Bestandesaufnahme der Ziele und Strukturen des Programmcontrollings bei verschiedenen Radiosendern zu erhalten, sondern in einem Überblick die „Best-Practice“-Strategien der Programmcontroller herauszuarbeiten und festzuhalten.

3.2. Überblick

Neben einer allgemeinen Beschreibung des an den jeweiligen Anstalten praktizierten Radio-Monitorings, werden vor allem die Dimensionen intern/extern thematisiert. Die Referenten gaben Einblick in die Einbindung ihrer Funktionen in der Gesamtorganisation. Tabelle 1 zeigt die zusammengefassten Resultate des am 6. und 7. März 2003 in Zürich durchgeführten Treffens.

Tabelle 1: Überblick

	MDR	ORF	SWR	HR	WDR	SRDRS
Bezeichnung	Qualitätsmanagement	Qualitätsmanagement	Programm-Qualitäts-Verfahren	Qualitätssteuerung	Integrierte Programm-Auswertung	Qualitätssicherung
Internes Monitoring	Dokumentationssystem	Programmstrukturanalyse	Befragung von Mitarbeitern und Programmstrukturanalyse	Befragung von Radiomachern	Klassisches internes Monitoring nicht vorgesehen	in Linie integriert
Externes Monitoring	Erst im Aufbau	Publikums – und Expertenbefragung	Publikumsbefragung	Pilot	Expertenbefragung	Publikumsbefragung
Organisation	Hörfunkdirektion	Im Auftrag des Stiftungsrates	Abteilung Programmstrategie im Auftrag der Direktion	Hörfunk - Sendeleitung	Zentraler Dienst	Radio- und Fernsehgesetz
Strategischer Einsatz	Unterstützendes Instrument für Redaktions-sitzungen und Mitarbeitergespräche	Ergebnisbericht und -gespräche	Ergebnisgespräche (mit Vertrag)	Sicherung der Qualität und des Programmdiskurses	Sicherung der Qualität und Kreative Verunsicherung	Sicherung der Qualität während des Entstehungsprozesses

3.3. Mitteldeutscher Rundfunk (MDR, Wolfgang Reising)

Die Qualitätssicherung des *MDR* baut auf drei Säulen: Kosten – Format – Akzeptanz/Qualität. Da das Programm-Controlling nichts mit Kontrolle gemeinsam hat, sondern als Steuerungselement (Planung – Überwachung – Steuerung) verstanden wird, bezeichnet man dieses als Qualitätsmanagement. Hierbei sieht der *MDR* das Programm-Controlling als einen Teil des Management-Informationssystems, welches neben dem monetären Berichtswesen auch die inhaltlichen Zahlen erheben soll. Dabei ist es wichtig und interessant, eine Brücke zwischen den monetären und den nicht-monetären Grössen zu schlagen. Damit können die Formal- mit den Sachzielen in Einklang gebracht werden, wobei der Inhalt natürlich das wichtigere Ziel ist.

Das Monitoring des *MDR* steckt noch in den Kinderschuhen. Darum wird es erst auf das Programm des *MDRinfo* angewendet. Dieses gehört zu den Minderheitenprogrammen, für welche der Sender 70 Prozent des Jahresbudget aufwendet und entsprechende Anforderungen an diese ‚programmlichen Flaggschiffe‘ seines öffentlich-rechtlichen Angebotes stellt.

Internes Monitoring

Der *MDR* arbeitet im internen Monitoring mit einer Programmanalyse, einem so genannten dv-gestützten Dokumentationssystem. Mit diesem prozessorientierten Instrument werden alle Beiträge erfasst. Hierfür existiert eine spezielle Sendeablaufplanung bzw. ein bestimmtes Formular mit den entsprechenden Eingabefeldern. In diese muss der Redaktor vom Dienst die zusätzlichen Items (Ersteinsatz, Herkunft, Thema, geographischer Bezug, Genre und Form, Interviews in den Beiträgen nach Gesprächspartner etc.) eintragen. Die Erhebung dieser Nebeninformationen ist in den alltäglichen Arbeitsprozess integriert und bedeutet für die verantwortliche Person jeweils einen Mehraufwand von weniger als einer Minute. Mögliche methodische Schwierigkeiten, wie eine gewisse Unschärfe bei dieser Klassifizierung, werden durch Nachbearbeitung und Korrektur am nächsten Tag möglichst vermieden.

Der Mehraufwand für diese Datenerfassung beansprucht einen Personalaufwand von ungefähr einem Zehntel einer Planstelle. So können pro Jahr ungefähr 400'000 Datensätze erhoben werden. Die Initiative hierfür ist von Seiten der Redakteure gekommen, die mehr Informationen zu ihren Programmen gewünscht haben. Dieses System stimmt auch mit dem

Organisationsprinzip des *MDR überein*, welches auf die Mündigkeit der Programmacher baut.

Das interne Monitoring im *MDR* besteht momentan nur aus dieser quantitativen Erhebung. Die qualitativen Elemente werden erst ausgearbeitet, und dabei orientiert sich der *MDR* stark am Modell des *SWR*.

Externes Monitoring

Das Programm-Monitoring des MDR ist wie schon eingangs erwähnt, im Entstehen begriffen. Darum fehlt ein externes Monitoring noch ganz. Es wurden aber im Jahre 1995 erste Entwürfe ausgearbeitet, bei denen auch Jürg Wildberger beratend zur Seite stand. Diese Entwürfe wurden aber auf Eis gelegt, bis sie an der letztjährigen Klausur zusammen mit Herrn Buss von der Strategischen Analyse des SWR wieder aus der Schublade geholt und weiter ausgearbeitet wurden.

Organisatorische Einbindung

Der *MDR* betont seine fraktale Organisationsstruktur. Damit verbunden wird die Selbststeuerung und auch die ökonomische Mündigkeit der Programmchefs. Somit wird speziell das Führen durch Ziele, auch Programmziele hervorgehoben.

Die Verantwortung selbst liegt aber bei der Geschäftsleitung bzw. der Hörfunkdirektion. Diese lehnte 1995 einen ersten Konzeptvorschlag für ein bimediales Modell des Programm-Monitoring noch ab, was zu einer Verzögerung der Entwicklung des Programm-Controllings im *MDR* führte.

Die Gründe liegen einerseits in den begrenzten finanziellen Mitteln und andererseits in der Skepsis der Direktion, welche zu diesem Zeitpunkt erst 2 Jahre im Amt war. Dies änderte sich aber in der Zwischenzeit, wodurch das Programm-Monitoring wieder aktuell wurde.

Strategischer Einsatz der Ergebnisse

Der *MDR* verfügt natürlich auch über die klassischen Elemente der AIR-Checks und Redaktionssitzungen. Während dieser Sitzungen treffen sich Produktmanager, das heisst die Hauptabteilungsleiter, mit der Direktion um die anstehenden Probleme zu diskutieren. In diesen Gesprächen werden auch die Resultate dieser Programmanalyse hinzugezogen und mit den Leistungsträgern der Programmgestaltung besprochen. Die wichtigsten Charts werden mindestens einmal pro Monat erhoben, damit Defizite erkannt und diskutiert werden können. Dann können Zielformulierungen, gegebenenfalls angepasst werden.

3.4. Österreichischer Rundfunk (ORF, Karl Steffek und Hedwig Zehetner)

Die Qualitätssicherung der *ORF Markt- und Medienforschung* versteht sich trimedial und beinhaltet den gesamten Programm-Output aller Programmbereiche (Information, Unterhaltung, Sport, Kultur/Religion) der *ORF*-Medien Fernsehen, Radio und Internet bzw. Teletext.

Die Qualitätssicherung basiert auf den vier Säulen Gesetzgebung, Programmgestaltung, Human-Ressources-Programm und der Markt- und Medienforschung. Dabei fallen die Massnahmen in den Medien, den Programmbereichen und den Redaktionen jeweils unterschiedlich aus.

Da der *ORF* zu rund der Hälfte von der Werbung finanziert wird, besteht ein starkes Interesse nicht nur an den qualitativen Forschungsergebnissen, sondern auch an den quantitativen Grössen wie Tagesreichweite oder Marktanteile.

Das Programm-Controlling selbst wird im *ORF* als programmliches Qualitätsmanagement verstanden und dessen Durchführung basiert auf sechs Punkten. Die ersten vier werden als speziell wichtig eingestuft. Erstens sollen die für die einzelnen Programme gesetzten Ziele überprüft werden. Zweitens kann daraus ein Feedback für die Programmmacher abgeleitet werden und drittens kann eine Programmoptimierung stattfinden. Dies führt viertens zu einer Weiterentwicklung des Programms. Fünftens besteht aber auch die Verpflichtung, den verschiedenen Gremien, dem Management, der kaufmännischen Direktion und den Redaktionen ein laufendes Reporting zu liefern und sechstens wird grundsätzlich durch das *ORF*-Gesetz eine Medien- bzw. Publikumsforschung vorgeschrieben.

Der *ORF* baut für die Durchführung des Radio-Programmcontrollings auf die Richtlinien, welche das *ORF*-Gesetz und das Management erlassen. Dies sind das Image in der Öffentlichkeit, die Zufriedenheit des Publikums bezüglich deren Präferenzen; die Inhalte im Sinne von Sendungskonzeptionen für die Formatoptimierung sowie die quantitativen Marktdaten wie Reichweiten und Marktanteile.

Die Forschungsmethoden und Arbeitsfelder der Radioforschung sind quantitative (Radio-test) und qualitative Studien (Mapping, Musikforschung, Ad hoc-Studien zu Moderation, Image, Zufriedenheit), Programm-Monitoring, Programmstrukturanalysen und das Qualitätssicherungssystem.

Da eine Publikumsbewertung des Programmangebotes für alle *ORF*-Medien nicht in vollem Umfang zu bewältigen ist, wird jeweils pro Jahr je eine von den vier Programmsäulen *Unterhaltung, Sport, Kultur oder Information* erfasst. Die Beurteilungskriterien dafür sind einerseits der Programmauftrag bzw. die Grundsätze wie sie explizit vorgeschrieben werden, und andererseits allgemeine Qualitätskriterien wie Attraktivität, Verständlichkeit etc., die im Detail momentan noch ausgearbeitet werden.

Die Rahmenbedingungen für das Qualitätsmonitoring des Jahres 2003 sehen folgendermassen aus: Der Untersuchungsgegenstand bildet die Programmsäule *Unterhaltung*. Die Durchführung erfolgt extern durch ein Marktforschungsinstitut (Fessel-GfK), da es sich um eine Publikumsbefragung handelt. Dieser externe Sachverständige wurde durch die Generaldirektion nominiert und vom Stiftungsrat genehmigt. Das Qualitätsmonitoring geschieht im Dialog mit den Programmverantwortlichen. Das heisst, es gibt begleitende Workshops mit der Geschäftsführung und den Programmgestaltern. Das gesamte Verfahren wird zusätzlich von einem wissenschaftlichen Beirat, bestehend aus drei Professoren der Universität Wien (zwei Publizistik- u. Kommunikationswissenschaftler und einem Soziologen) begleitet.

Internes Monitoring

Bei der Programmstrukturanalyse werden innerhalb einer typischen Woche für alle 12 Radioprogramme die Daten mit den Kategorien Wort (Information, Kultur, Religion/Ethik, Service, Wissenschaft/Bildung, Unterhaltung, Familie, Sport) und Musik (Ernste Musik, Oldies/Evergreens, Pop, Unterhaltungsmusik/Schlager, Volksmusik/Weltmusik, Alternative) erhoben. Im Unterschied zum Fernsehen übernimmt dies fürs Radio nicht die Medienfor-

schung, sondern die Daten werden vom Radio selbst erhoben. Zusätzlich erfolgt nach allen wichtigen Sendungen mehr oder weniger regelmässig eine Sitzung.

Externes Monitoring

Das externe Qualitätsmonitoring hat zum Ziel zu ermitteln, wie den Qualitätskriterien aus der Sicht des Publikums und von aussenstehenden Radioexperten beurteilt wird.

Das Konzept des externen Qualitätsmonitoring besteht aus mehreren Modulen: In einer ersten *explorativen Vorstufe* geht es darum, die Befragungsinhalte zu operationalisieren bzw. zu konkretisieren. Das heisst, es muss bestimmt werden, was überhaupt die Merkmale und Aspekte von Unterhaltung sind und was das Publikum darunter versteht. Diese in Gruppendiskussionen ausgearbeiteten Befunde werden anschliessend mittels einer Faktorenanalyse auf ein abfragbares Ausmass reduziert und in einer telefonischen Omnibus-Befragung quantifiziert.

Der zweite Schritt beinhaltet eine *Repräsentativ-Erhebung*. Dieses Modul bleibt für jedes Jahr mit der entsprechend wechselnden Programmsäule gleich. In dieser Befragung wird eine pauschale Bewertung des Umfangs und der Qualität der zu untersuchenden Programmsäule erhoben. Zusätzlich werden generelle Fragen zur Mediennutzung, Programminteressen und Einstellungen der befragten Person gestellt, was eine grundsätzliche Typologisierung ermöglicht. Beispielsweise um einschätzen zu können, wie unterhaltungsorientiert die einzelnen Befragten sind. Methodisch wird dies mittels einer computerunterstützten face-to-face-Befragung durchgeführt.

Die weiteren Schritte umfassen nun eine spezielle Repräsentativ-Erhebung für die einzelnen Medien. Die Befragungsinhalte für das Radio bewerten fünf bis sechs Sendeflächen bzw. Zeitspannen (Morgen, Vormittag, Nachmittag, Vorabend, Abend und Nacht) und betreffen die Sender *Ö1, ÖRegional, Ö3* und *FM4*.

Die Flächenprogramme werden mittels stündlicher Programmuhren, die vorgeben wie eine Sendung gestaltet werden soll, bewertet. Für die Kulturprogramme werden speziell für jede einzelne Sendung die Vorgaben ausformuliert. Dazu müssen zuerst grundsätzliche Zielsetzungen ausarbeitet werden, welche in weiteren Meetings, Diskussionen und Workshops in Detailzielsetzungen ausdifferenziert werden. Diese Ergebnisse werden in der jeweiligen Hierarchie am Schluss entschieden und verbindlich festgelegt.

Die Resultate der Publikumsbefragung sollen Auskunft geben über die Programminteressen, die Mediennutzung und die Einstellungen zum *ORF*-Angebot im jeweiligen Medium. Zudem sollen sie Soll/Ist-Vergleiche ermöglichen. Die für das Radio verwendeten Methoden wurden bereits im einleitenden Kapitel *Radioprogramm-Controlling* erwähnt.

Zusätzlich werden in unregelmässigen Abständen auch aussenstehende Experten eingeladen. Diese stammen nicht aus dem Publikum, sondern sind Radioprofis oder -berater, die ganze Flächen oder Perioden untersuchen und ein externes Feedback an die Redaktionen liefern, welches die Grundlage für eine weiterführende Diskussion bildet.

Organisatorische Einbindung

Das neue Bundesgesetz über den *ORF* vom 5.7.2001 schreibt die institutionelle Einrichtung einer neuen Qualitätssicherung vor. Die institutionelle Einrichtung einer neuen Qualitätssicherung ist vom Stiftungsrat verabschiedet worden und zurzeit ist man beim *ORF* dabei diese umzusetzen.

Am Controlling-Prozess der Radioforschung im Speziellen nehmen die Direktionen, die Senderchefs (Abteilungsleiter, Sendungsverantwortliche und Programmgestalter), die Stabstellen der Hörfunkdirektion, die Chefproduzenten und die Radioforschung bzw. Radioplanung teil.

Strategischer Einsatz der Ergebnisse

Die Resultate werden mit den von den einzelnen Radioprogrammen formulierten Zielsetzungen verglichen, sowie vom Management, den Programmverantwortlichen und Programmmachern diskutiert. Anschliessend werden die entsprechenden Konsequenzen gezogen. Diese Entscheidungen beinhalten Anpassung und Verbesserung der Programme einerseits und andererseits die Zielsetzungen selber.

Aus diesen Ergebnissen wird zusätzlich ein Bericht für die Gremien verfasst, woraus bei einer Weiterentwicklung auch ein Feedback für die Programmmacher formuliert werden könnte, da es sich jeweils um eine Summendarstellung handelt.

3.5. Südwestrundfunk (SWR, Michael Buss und Christian Schröter)

Im Vortrag zum SWR wurde explizit betont, dass der Begriff ‚Controlling‘ Angst mache und man deshalb von einem Programm-Qualitäts-Verfahren bzw. Qualitätssicherung spreche. Die Vorgaben für diese Qualitätssicherung werden von verschiedenen Punkten abgeleitet: Erstens vom Gesetz bzw. dem Staatsvertrag; zweitens von den Programmprofilen; drittens wurde mittels einer Auftragserteilung bzw. -delegation definiert, was nicht in den Büchern steht; viertens aus der journalistischen Ausbildung und der praktischen Erfahrung und fünftens wird auch das ‚Gefühl‘ der Macher bei der Umsetzung ihres Wissens miteinbezogen.

Somit erfolgte die Richtung dieses Qualitätsdefinitionsverfahrens zumindest anfänglich ‚bottom up‘, da allgemeingültige Niederschriften fehlten. So wurden die Qualitätsziele im SWR folgendermassen formuliert: In einem ersten Schritt mussten sich die einzelnen Redaktionen einigen, welche spezifischen Ziele ‚ihre‘ Sendung beim Publikum erreichen soll und wie wichtig diese für sie sind (sehr wichtig, wichtig, weniger wichtig, gar nicht wichtig). Woher diese Ziele abgeleitet wurden, war gleichgültig. Diese Standardziele müssen aber publikumsverständlich formuliert sein, damit diese in einer späteren Befragung vom Publikum überprüft werden können. In diesem ersten Schritt der Zielvereinbarung geht es also um die Bestimmung und anschliessende Gewichtung der Qualitätsziele für die einzelnen Sendestrecken. Dies um festzuhalten, wie wichtig den Programmverantwortlichen und –machern die einzelnen Ziele sind.

In einem zweiten Schritt werden diese Ziele mit den AbteilungsleiterInnen und HauptabteilungsleiterInnen besprochen und abgestimmt. Damit kann in einem abschliessenden Schritt die formale Zielvereinbarung für die entsprechende Sendung zwischen der Redaktion, der Hauptabteilung und dem Direktor mittels eines Zielvereinbarungsbogens erfolgen. Die Programmstrategie begleitet die Redaktion bei der Zieldiskussion und moderiert abschliessend das Zielvereinbarungsgespräch.

Die Bestandteile dieses Zielvereinbarungsbogens sind einerseits formale Vereinbarungen wie Zuständige, redaktionelle Beschreibung der Sendestrecke, formale Kriterien, Akzeptanzziel/Marktanteil sowie die Kosten und andererseits allgemeine und spezifische Qualitätsziele zu Musik, Moderation, Atmosphäre, Themen/Beiträge, Nachrichten/Wetterbericht/Verkehrsmeldungen, Sendestrecke und die Welle insgesamt.

Wie erwähnt werden im Qualitätssicherungsverfahren des *SWR* Programm-Strecken erfasst. Da der Hörer die Sendung als ganzes bzw. als gestaltete Einheit wahrnimmt, muss die Qualität für die ganze Strecke stimmen. Das heisst, dass alle Elemente der Strecke zusammen betrachtet werden, unabhängig davon, ob sie von einer oder verschiedenen Sendungs- oder Fachredaktionen zugeliefert werden. Entsprechend besteht das Ergebnisgespräch aus der gesamten Runde aller Verantwortlicher, was für diese zur ersten Möglichkeit wird, gemeinsam über ihre Strecke zu sprechen.

Die vereinbarten Ziele werden nun mittels eines internen und externen Monitoring von vier Sendungen auf dem Sendeplatz bzw. bei täglichen Sendungen von fünf Sendungen überprüft.

Internes Monitoring

Im internen Monitoring werden die entsprechenden Sendungen von acht Rundfunkmitarbeitern gehört. Diese acht Mitarbeiter haben nichts mit der betreffenden Sendestrecke zu tun, was vor allem in den Redaktionen der Regionalsendungen zu einem Problem werden kann. Wenn zu wenige Leute vorhanden sind, wird das interne Monitoring nicht durchgeführt.

Diese Personen werden nun für die interne Befragung von der Programmstrategie angerufen und müssen nach jeder Sendung einen Beobachtungsbogen ausfüllen und die Ziele der Redaktionen, die nun als Aussagen formuliert sind, bewerten. Bei dieser Einschätzung, wie stark die einzelnen Aussagen für sie zutreffen, können die Befragten nicht erkennen, ob hinter der Aussage ein sehr wichtiges/wichtiges/weniger wichtiges oder ein gar nicht wichtiges Ziel steht.

Als weiteres Element der Qualitätssicherung führt der *SWR* auch eine Programmanalyse durch. Damit wird die Frage beantwortet, wie das Programm konkret aussieht. Die Programmanalyse verfügt über einen digitalen Aktualitätsspeicher, der einen automatischen Programm Mitschnitt durchführt. Dieser Stundenmitschnitt wird in mp3 umgewandelt, und daraus entsteht ein Analyseraster, mit welchem die jeweiligen Programmdokumente sekundengenau analysiert werden können. So können die Programmacher nachzuvollziehen, inwieweit die formulierten Ziele für die jeweiligen Programmstrecken durch das Programmangebot abgedeckt wurden. Denn auch wenn der Wellenchef das Format vorgibt, sind die jeweiligen Regionalprogramme autonom, diese umzusetzen.

Der Vorteil einer solchen Dokumentation liegt darin, dass man als Programmierer die eigene Umsetzung anhören und mit anderen Regionalstrecken vergleichen kann. Diese Rückführung der Ziele auf ein konkretes Programm, die Auseinandersetzung mit der Programmgestaltung und die Ausformulierung der einzelnen Formen ermöglicht erst deren Nachvollzug. Sonst bleibt die Diskussion zu stark auf einer abstrakten Ebene der Normen. Ein weiterer Vorteil einer solchen Programmanalyse ist es auch, dass zusätzliches Material generiert wird, um die einzelnen Umsetzungsschritte nachzuvollziehen.

Bisher konnte der SWR diese Dokumentation aber nicht in die Aus- und Weiterbildung einbringen, obwohl es sich um ein riesiges Reservoir an anschaulichem Material handelt.

Externes Monitoring

Für das externe Monitoring werden von einem Forschungsinstitut hundert Personen zufällig aus dem Zielpublikum ausgewählt und gleich dem internen Monitoring befragt. Diese Personen wurden in einer vorgängigen Befragung (jeden Monat) ermittelt.

Organisatorische Einbindung

Das Hörfunk-Programmcontrolling wird beim SWR von der Abteilung Programmstrategie, welche zur Intendanz gehört, im Auftrag der Direktion durchgeführt. Für die beiden Programme SWR1 und SWR4 sind die Landessenderdirektoren für Baden-Württemberg und Rheinland-Pfalz zuständig. Bezüglich des Programms SWR2 wurde diese Aufgabe vom verantwortlichen Hörfunkdirektor an die SWR2-Wellenchefin delegiert. Die ‚SWR Strategische Analysen‘ stellen für die Welle bzw. die betroffenen Redaktionen einen Dienstleister dar und übernehmen somit alle organisatorischen und forschungsbezogenen Aktivitäten. Für die empirische Untersuchung des externen Panels wird ein Meinungsforschungsinstitut beauftragt. Die Finanzierung erfolgt über das Budget der Programmstrategie.

Strategischer Einsatz der Ergebnisse

Alle Daten aus der internen und externen Befragung fließen anschliessend bei der Programmstrategie zusammen. Diese erstellt nun eine Auswertung, in der ein Soll/Ist-Vergleich im Sinne eines Benchmarkings gezogen wird. Wie urteilen das Publikum und die Mitarbeiter über die als wichtig oder sehr wichtig vereinbarten Ziele? Sagen sie zu mehr als fünfzig Prozent ‚trifft voll und ganz zu‘?

Im Ergebnisbericht wird schliesslich dargestellt, wie viele Prozent der Panelteilnehmer den einzelnen Aussagen den vier Kategorien entsprechend zugestimmt haben. Die Erfahrung mit dem Programm-Qualitäts-Verfahren hat gezeigt, dass es besonders wichtig ist, wie viele der Befragten der Aussage ‚voll und ganz‘ zustimmten.

In dieser Auswertung wurden alle vier bzw. fünf bewerteten Sendungen auf dem Sendeplatz zusammengefasst. Dies ermöglicht Aussagen zu einer so genannten nachhaltigen Qualität. Mit diesem Verfahren der Qualitätssicherung wird jeder Sendeplatz an seinen spezifischen Zielen und seinem Zielpublikum gemessen, so kann abgelesen werden, welche Ziele des Sendeplatzes sehr gut und welche unterdurchschnittlich erreicht wurden.

Beim Ergebnisgespräch werden der Redaktion und allen an der Zielvereinbarung Beteiligten, die Resultate dieses Berichtes vorgetragen. Dabei steht insbesondere der Soll/Ist-Vergleich im Vordergrund. Bei der Diskussion der Ergebnisse wird auch geklärt, wie die Stärken des Sendeplatzes weiterhin erhalten werden sollen und wie man die schlechter erreichten Ziele in Zukunft besser erreichen kann.

Die Programmstrategie protokolliert die Konsequenzen und bringt diese in den Bericht ein. Für die ständige Einhaltung der Zielvereinbarung sind die Direktionen verantwortlich. Dazu wird mit der Redaktion ein Massnahmeprotokoll vereinbart, welches alle Konsequenzen aus dem Verfahren dokumentiert. Dieser Kontrakt wird von der Direktion und der Redaktion unterschrieben. Nach einem Jahr werden die Massnahmen in einem neuen Zielvereinbarungsgespräch überprüft und mögliche Veränderungen abgeklärt, bevor das nächste Monitoring beginnt. Strategisch ist man im Hause SWR aber noch nicht bereit, diesen Vertrag konsequent zu verfolgen und entsprechend Massnahmen zu treffen. Dies mindert die Verbindlichkeit des Dokuments. Neben den Redaktionen werden abschliessend auch die betreffenden Gremien informiert.

3.6. Hessischer Rundfunk (HR, Beate Illig und Hardy Schneider)

Beim *Hessischen Rundfunk (HR)* ist die Qualitätssteuerung bereits seit den 90er Jahren im Gespräch. Allerdings fand erst Ende 90er Jahre eine Pilotphase fürs Fernsehen statt. Später wurde das Prinzip der Qualitätssteuerung vom Fernsehen aufs Radio übertragen. Ziel der Qualitätssteuerung ist die Optimierung der Sendung. Seit Anfang 2000 setzt das Fernsehen des *Hessischen Rundfunks* ein schriftliches Verfahren ein. Beim Hörfunk befindet man sich noch in der Pilotphase.

Der *HR* entnimmt seinen Programm- und Qualitätsauftrag dem "Gesetz über den Hessischen Rundfunk" von 1948. Laut Gesetzestext ist der *HR* zu einem bildenden, unterrichtenden und unterhaltenden Programm verpflichtet. Im Gegensatz zu kommerziellen Programmanbietern muss er ein umfassendes Programmspektrum anbieten und die Hör- und Fernsehfunksversorgung für das Land Hessen gewährleisten.

Die Qualitätssteuerung des *HR* baut auf einem Drei-Säulen-Modell auf, welches Budget, Quote (GFK) und inhaltliche Qualitätskriterien berücksichtigt. Die Qualitätsdimension ihrerseits wird weiter in Gebrauchswert, regionalen Bezug sowie Informationswert oder Unterhaltungswert unterteilt.

Im Konkreten geht die Differenzierung relativ weit. So wird beispielsweise bei Moderatoren evaluiert, wie sie ihre Rolle ausfüllen. Dies unabhängig davon, ob sie sich nun als Gastgeber, Unterhalter oder Anwalt des Publikums verstehen.

Internes Monitoring

Fürs interne Monitoring stützt sich der *Hessische Rundfunk* auf das Fachwissen von fünf bis acht ausgesuchten Radiomachern aus dem eigenen Haus, die selber nichts mit der zu beurteilenden Sendung zu tun haben. Sie erhalten eine aufgezeichnete Testsendung zur Beurteilung, füllen aber keinen standardisierten Fragebogen aus. Beim *HR* ist man sich bewusst, dass bei diesem Vorgehen eine künstliche Rezeptionssituation geschaffen wird. Dieses Vorgehen hat aber auch Vorteile: So seien die Tester oft viel aufmerksamer als beim üblichen Hören von Programmen. Zudem kennen die Experten die Zielvereinbarung der Sendung und diese wird in die Beurteilung miteinbezogen.

Ein entscheidender Schritt beim internen Monitoring ist die Befragung der Tester, bei der auch die betroffene Redaktion teilnimmt. So ist es möglich, bei Fragen nachzuhaken. Durch direktes Feedback können auch Tipps gegeben werden. Ein Nachteil bei diesem Verfahren ist allerdings, dass sich die Teilnehmer gegenseitig kennen und somit auch Sympathien oder Antipathien zum Tragen kommen können.

Externes Monitoring

Das externe Monitoringverfahren wird momentan nur im Fernsehen durchgeführt und dauert etwa 10 Wochen. Die Tester werden von der Qualitätssteuerung oft spezifisch ausgewählt. Ungefähr 50 Tester erhalten eine Videokassette mit einer aufgezeichneten Sendung und einen Fragebogen. Der Fragenkatalog beinhaltet sowohl geschlossene, wie auch offene Fragen. Diese werden zur Sendung selber und zum Konzept gestellt. Gerade die offenen Fragen und deren umfassende Antworten und Begründungen haben den Vorteil, dass man leichter erkennt, wie ein Tester seine Kritik gemeint hat. Die Aussagen sind differenzierter.

Am Ende wird ein 20-30-seitiger Ergebnisbericht inklusive grafischer Auswertungen erstellt, den die betreffende Redaktion eine Woche vor dem Ergebnisgespräch erhält. Die Resultate fließen dann in ein neues Zielvereinbarungsgespräch ein.

Organisatorische Einbindung

Die Qualitätssteuerung beim Hessen-Fernsehen ist Teil der Abteilung Multimedia, Forschung und Strategie und so in die Unternehmensleitung des *Hessischen Rundfunks* integriert. Sie ist direkt dem Intendanten unterstellt und hat die Funktion einer Stabstelle.

Beim Hörfunk befindet sich das Qualitätsverfahren noch in der Pilotphase. Die organisatorische Durchführung obliegt der Hörfunk-Sendeleitung, die direkt dem Hörfunkdirektor unterstellt ist. Für die Zukunft könnte auch ein ähnlicher Prozess wie beim Fernsehen angestrebt werden, so dass dann auch der Hörfunkdirektor mit ins Spiel käme. Momentan ist das Verfahren jedoch noch nicht standardisiert oder institutionalisiert.

Strategischer Einsatz der Ergebnisse

Das Monitoring wird beim *HR* eingesetzt, um einerseits den Programmdiskurs zu rationalisieren und andererseits die Kommunikations- und Unternehmenskultur zu fördern. Das gewählte System ist bezüglich Sendung und Genre relativ flexibel. Ausserdem wird den Redaktionen eine gewisse Freiheit gewährt, was die Auswahl der Testsendung betrifft.

3.7. Westdeutscher Rundfunk (WDR, Miriam Tebert und Thomas Kusche)

Öffentlich-rechtliche Rundfunkanstalten wie der *WDR* sind als gemeinnützige Organisationen der Allgemeinheit verpflichtet und damit unabhängig von Parteipolitik und privaten Interessengruppen. Der Programmauftrag des *WDR* ist gesetzlich festgelegt. Er muss in seinen Sendungen Information, Bildung und Unterhaltung gleichermaßen berücksichtigen. In seinen Sendungen ist der *WDR* laut Gesetz verpflichtet, einen umfassenden Überblick über das nationale und internationale Geschehen in allen wesentlichen Lebensbereichen zu geben und neben Beiträgen zu Kunst und Kultur, muss auch Beratung angeboten werden. Das vielfältige Programmangebot versteht sich darum, als Service für die Bürgerinnen und Bürger und soll deren freie Meinungsbildung fördern.

Diese Rahmenbedingung müssen nun klarer definiert und via Programm-Controlling überprüft werden. Doch im Gegensatz zum Fernsehen, existiert der Begriff Radioprogramm-Controlling beim Hörfunk nicht. Der Begriff ist nach der Ansicht des *WDR*-Hörfunks zu sehr vom Kosten-Nutzendenken geprägt. Beim Hörfunk des *WDR* wird darum der Begriff „Integrierte Programmauswertung“ benutzt.

Die Programmauswertung stützt sich auf drei Säulen:

- Die Kostenanalyse anhand der Budgets der einzelnen Wellen
- Ergebnisse der Medienforschung: Auswertung von externen Daten und Hörerbefragungen
- Externes Experten-Monitoring: Dies hat den Vorteil, dass Distanz und subjektive Wahrnehmung eines normalen Hörers gepaart wird mit professioneller Kritik eines professionellen Kommunikators.

Internes Monitoring

Ein internes Monitoring im klassischen Sinne findet beim *WDR*-Hörfunk nicht statt. Die Auswertung der Meinung von internen Kollegen ist bei der integrierten Programmauswertung also nicht vorgesehen. Für die Programmanalyse bedient sich der *WDR* der gesamten Bandbreite der Medienforschung. So werden nicht nur die prototypischen Stundenuhren aller Wellen berechnet, sondern auch eine inhaltliche Analyse der Wort- und Musikbeiträge vorgenommen. Darum sind die Wellen beispielsweise darüber informiert, welche Anteile eines bestimmten Genres aus welcher Zeit (bei den populärmusikalischen Wellen in Dekaden ermittelt) im Programm eingesetzt wurden. Dies deckt sich weitgehend mit dem Verfahren des SWR.

Externes Monitoring

Neben der gebräuchlichen Analyse der Nutzungsdaten, ad hoc-Studien und Sonderuntersuchungen zur Nutzung und Akzeptanz der *WDR*-Programme (die in der Regel in Zusammenarbeit mit einem Marktforschungsinstitut durchgeführt werden), führt der *WDR* auch Gruppendiskussionen oder Workshops, Sendungschecks, Musiktiteltests, Repräsentativbefragungen, Desk Researches und Tiefeninterviews durch.

Ein wichtiges Werkzeug für die Qualitätssicherung ist und bleibt aber das externe Experten-Monitoring. Die Monitorer sind keine Radioexperten oder Radiomacher, aber speziell ausgewählte Kommunikationsfachleute und engagierte Radiohörer. Diese Experten sind in anderen Medien zu Hause (Zeitungen, Zeitschriften, Medienagenturen), haben aber einen Überblick über das nationale und internationale Medien- und Weltgeschehen.

Die Monitorer erhalten Aufzeichnungen einer Sendung oder einer ganzen Sendestrecke um die reine Kommunikations- und Programmleistung zu bewerten. Es geht also um die subjektiv wahrgenommene Programmleistung und nicht um eine Bewertung, was mit dem verfügbaren (finanziellen) Mitteln gemacht wurde.

Das Besonders an diesem Vorgehen ist die Auswertung. Die Experten geben ihre Resultate und Ergebnisse nicht nur in Form von Noten, Zahlen oder Tabellen wieder, sondern auch in sprachlichen Ausformulierungen. Sie schreiben also Kritiken über die gehörten Sendungen. Diese oft markanten „sprachlichen Bilder“ sind für die Radiomacher vielfach greifbarer als ausgewertete Zahlen und Grafiken.

Ziel ist es, die Programmacher durch die Texte auch emotional anzustacheln. Sie sollen sich an der Kritik reiben können. Mit Lob oder Tadel werden sie alleine gelassen, denn sie sollen über die Auswertungen selber Gedanken machen und eigene Rückschlüsse ziehen. Ziel ist die konstruktive Verwirrung der Macher, was zu grossen und hoffentlich konstruktiven Diskussionen führt.

Organisatorische Einbindung

Die Zentralen Dienste bieten diverse Dienstleistungen innerhalb des *WDR* an. Sie sehen sich als Supportfunktion für Programminhalte, Programmverantwortung und die Qualitätssicherung

Strategischer Einsatz der Ergebnisse

Das *WDR*-Fernsehen führte das Controlling im Rahmen einer Strukturreform ein, um den Marktanteil zu steigern. Mit gewachsenem Marktanteil wurde dann das Hauptgewicht auf die Qualitätskontrolle gelegt.

3.8. Schweizer Radio DRS (SR DRS, Heinrich Anker)

Ziel der Qualitätssicherung der Schweizerischen *Radio- und Fernsehgesellschaft SRG SSR idée suisse* ist die Legitimation des Service Public. Also der Erbringung einer Leistung, nämlich der Schaffung von Mehrwert für die Gesellschaft und die Hörer, wie sie in der Bundesverfassung im Radio und Fernsehgesetz festgehalten ist.

Schweizer Radio DRS (SR DRS) ist eine von sieben Unternehmenseinheiten der *Schweizerischen Radio- und Fernsehgesellschaft SRG SSR idée suisse*. Qualitätssicherung dreht sich im Endeffekt um den Menschen (vgl. dazu auch Anker 2003). Den Menschen als Macher und als Empfänger, wobei hier das Menschenbild, welches der Sender und die Schaffer der Qualitätskriterien haben, eine entscheidende Rolle spielt. Dies werde laut Anker all zu oft bei der Qualitätsdiskussion vernachlässigt. Deshalb wurde in der Präsentation diesem Aspekt speziell viel Gewicht verliehen.

Internes Monitoring

Die Qualitätssicherung bei *Radio DRS* beginnt schon beim Entstehungsprozess – bei den Radiomachern und den Programmverantwortlichen. Sie behalten von Anfang an die Qualitätskriterien im Auge und haben somit eine Gatekeeper-, aber auch eine Kritikerfunktion.

Sendungen werden intern mit den Verantwortlichen der Sendung nach deren Ausstrahlung oder am folgenden Tag besprochen und analysiert. Die grossen Nachrichtenjournale analysieren die Chefredaktoren regelmässig und besprechen die Ergebnisse mit den Verantwortlichen. Eine schriftliche Zusammenfassung der Kritik ist für alle Redakteure zugänglich. Ausserdem findet einmal monatlich ein ausführliches, internes Monitoring durch Bereichsleiter und Gruppenchefs statt.

Externes Monitoring

Im Zentrum des kontinuierlichen externen Controllings steht das Radiocontrol-System. Mit Radiocontrol lässt sich das Hörerverhalten rund um die Uhr elektronisch verfolgen. Auffällige oder unerwartete Auswertungsergebnisse werden zum Anlass genommen, die entsprechende Sendung oder das Format zu überprüfen.

Zudem werden qualitative und quantitative ad hoc-Studien betrieben und Focus Groups befragt. In Gesprächen sollen Fragen zu spezifischen Sendungen und Formaten erörtert werden. Ein weiteres Instrument ist die systematische Auswertung der Hörerreaktionen. Sie beinhalten Zuschauerbriefe und Anrufe aufs Hörertelefon. Der Publikumsrat ist ein drittes, externes Organ, das möglichst viele Interessengruppen repräsentieren soll und für die Qualitätssicherung mitverantwortlich ist. Er berät die Verantwortlichen von *SR DRS* und *SF DRS* in allen Fragen des Programms und begleitet und unterstützt die Programmentwicklung und die Programmarbeiten mit Vorschlägen und Anregungen.

Organisatorische Einbindung

Schweizer Radio DRS integriert die Qualitätssicherung in den Produktionsprozess, das heisst, dass die Qualitätssicherung in die Linienstelle integriert wird. Qualitätssicherung ist nicht nur ein nachträgliches Kontrollinstrument, sondern auch ein Führungsinstrument. Qualitätssicherung soll somit ex-ante statt nur ex-post angewendet werden und ist damit Bestandteil der Programmplanung.

Strategischer Einsatz der Ergebnisse

Ziel des strategischen Einsatzes der Ergebnisse ist unter anderem ein integriertes Programm. Durch geplante Führung sollen Synergien der unterschiedlichen Ketten der SRG genutzt werden. Es wird die Vernetzung und die Optimierung der Möglichkeiten innerhalb der Senderkette angestrebt. So geht es beispielsweise darum, Dubletten zu verhindern, d.h. nicht zwei Sender mit Reportern am gleichen Schauplatz zu haben. Ein weiteres Ziel ist die Mehrfachverwertung von Inhalten auf verschiedenen Sendeketten. Der Austausch zwischen TV und Radio geschieht allerdings immer noch zu selten. Eine Tatsache, die auch andere Workshopteilnehmer als verpasste Chance sehen.

3.9. Best practice

Bezeichnung

Die Teilnehmer sind sich darin einig, dass der Begriff Controlling zu sehr mit Kontrolle und betriebswirtschaftlicher Gewinnmaximierung und Nutzenrechnung assoziiert wird. Für das Verfahren werden denn auch von den meisten Controllern Bezeichnungen gewählt, wie bei den Programmschaffenden eher akzeptiert werden: Qualitätsmanagement, Programm-Qualitäts-Verfahren etc.

Botschaft

In den Augen der Workshopteilnehmer soll durch das Controlling eine Verbesserung des Programms und deren Abläufe erreicht werden. Für die einen ist es mehr eine Dienstleistung an den Radiomachern, für die anderen eher ein Führungsinstrument. Das Verfahren wird aber zumeist als ein geeignetes Feedbacksystem für die Programmacher verstanden. Die Unterschiede aber liegen darin, wer dann als Feedback-Geber herangezogen wird. Während es bei den einen Sendern Medienprofis oder interne Macher sind, wird bei anderen Sendern auch das Publikum befragt. Im Weiteren wurde auch auf die Möglichkeit des Konkurrenzcontrollings hingewiesen. Zudem wird darauf hingewiesen, dass die öffentlich-rechtlichen Medienanstalten angehalten sind, ihre Dienstleistungen mittels erhöhten Qualitätsansprüchen vor den Gebührenzahlern und dem Gesetz zu legitimieren.

Die Bezugseinheiten hängen nicht nur vom Programm und vom Format der Sendung, sondern oft auch vom Inhalt ab. Hierbei werden Minderheitenprogramme, die oftmals mit hohem Kostenaufwand verbunden sind, nach anderen Massstäben beurteilt, als die populären Flächenprogramme.

Organisationale Einbindung

Bezüglich der organisationalen Einbindung der Qualitätssicherung gibt es keine einheitliche Verankerung im Organigramm. So findet sich die Qualitätssicherung mal als Stabsfunktion, mal bei der Direktion oder sie wird in die Linie integriert. Bei der Umsetzung gehen die Meinungen am weitesten auseinander. Während Controlling als Dienstleistung betrachtet wird, setzt man es bei einigen Sendern als strategisches Managementinstrument ein. Bei der Definition der Qualitätsziele sind sich alle Workshopteilnehmer einig, dass die Programm-macher miteinbezogen werden müssen.

Normensysteme

Als öffentlich-rechtliche Medienunternehmen sind die Sender generell an Vorgaben gebunden, welche ihnen das Gesetz vorschreibt. In Zielvereinbarungsgesprächen mit den Machern werden diese Vorgaben mit Leitbildern und Berufserfahrung konkretisiert und mit Hilfe der Programm-Controlling-Abteilung operationalisiert. Hierbei werden weitere Qualitätsziele von den Machern und Verantwortlichen selbst formuliert. Dieser Operationalisierungsprozess wird allgemein als sehr schwierig beschrieben.

Umsetzung, Verfahren

Die strategische Implementierung bzw. die Kommunikation des Prozesses sowie die daraus resultierenden Ergebnisse sind eine sehr heikle Angelegenheit. Man bewegt sich auf dünnem Eis: "Der Ton macht die Musik", umschreibt ein Teilnehmer die Problematik treffend. Bisher fehlt im Hörfunk allerdings eine strikte Durchführung beziehungsweise Umsetzung der Resultate im Sinne eines Bonus-Malus-Systems.

Fazit

Der Workshop mit den Programmcontrollern von öffentlichen Sendern in drei verschiedenen Ländern hat deutlich gemacht, dass Programm- bzw. Sendungscontrolling ein Verfahren darstellt, das bei den meisten Sendern erst am Anfang steht. Deutlich wurde die Bedeutung des Verfahrens als strategisches Führungsinstrument. Ebenso deutlich wurden aber auch die Grenzen aller Verfahren, einerseits publizistische und programmliche Qualität entsprechend wissenschaftlicher Anforderungen messen zu können und andererseits ein praktikables Instrument in den Händen zu halten, das es ermöglicht auch Programmschaffende mit den Evaluationen zu erreichen. Die Controller selbst – das sei hier explizit angemerkt – ha-

ben es sehr geschätzt – quasi auf „neutralem Boden“ – mit Rollenträger zusammen zu kommen, die in ihren Sendern die gleichen Probleme zu lösen haben.

Als Zwischenbefund und Ausgangslage für die anstehende empirische Untersuchung konnte eine Definition des Programmcontrollings festgehalten werden:

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 Qualitätsmanagementsystems 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.

4. Hauptstudie Publikums- und Redaktionsbefragung

4.1. Arbeitsschritte

Das Ziel der Hauptstudie ist es im Rahmen des Gesamtprojektes, der Redaktion des Regionaljournals ZH/SH verlässliche Daten zur internen und externen Qualitätsbeurteilung ausgewählter Sendungen zu liefern. Im Zentrum des übergeordneten Interesses stehen jedoch nicht die konkreten Ergebnisse aus den zwei Befragungen (internes/externes Monitoring), sondern die Entwicklung eines Analyse-Instrumentes, das Programmschaffenden und insbesondere Redaktions- bzw. Sendungsverantwortlichen hilft, die von ihnen verantworteten Sendungen systematisch und kontinuierlich qualitätsorientiert analysieren zu können.

Arbeitsschritt 1: Identifikation von Qualitätsdimensionen

Weil der journalistische Qualitätsbegriff organisations-, redaktions- und sendungsabhängig ist (vgl. Wyss 2000), wurden die im internen und externen Monitoring aufgenommenen Qualitätsdimensionen auch von den Redaktionsvertretern identifiziert. Es geht darum, diejenigen Qualitätsstandards festzulegen, die für die ausgewählte Sendung von Bedeutung sind. Aus diesem Grund wurden in einem ersten Schritt zusammen mit der Redaktionsleiterin und zwei Mitarbeitern des Regionaljournals ZH/SH Qualitätsdimensionen festgelegt, die dann bei der internen und externen Befragung zugleich zur Beurteilung der Sendungen und Beiträge angewandt werden sollten. Es wurde zusammen mit den Programmschaffenden ein Fragebogen für die interne und externe Befragung entwickelt (vgl. Anhang). Dieser kam sowohl beim internen als auch beim externen Monitoring zur Anwendung.

Arbeitsschritt 2: Durchführung Internes Monitoring

In einem zweiten Schritt beurteilte eine Gruppe von 20 Mitarbeitern von DRS 1 (darunter auch Mitglieder der betreffenden Redaktion) je drei Sendungen anhand des entwickelten Fragebogens. Jede Sendung sowie deren Beiträge wurden aufgrund der vorgegebenen Zielkategorien beurteilt und benotet. Die 20 Mitarbeiter von Radio DRS wurden von der Redaktionsleitung und zwei Programmschaffenden bestimmt.

Arbeitsschritt 3: Durchführung Externes Monitoring

Zur Innensicht der Programmacher kommt die Aussensicht der Hörschaft. Für das externe Monitoring werden aufgrund einer Quota-Stichprobe 199 HörerInnen aus dem Emp-

fangsraum des Regionaljournals ZH/SH telefonisch befragt. Die Hörer beurteilen dieselben drei Sendungen wie die Programmschaffenden.

Arbeitsschritt 4: Ergebnisdarstellung

Die Ergebnisse des internen und externen Monitorings werden in einem vierten Schritt zusammengeführt und der Radioredaktion an einem Workshop präsentiert. Die vergleichende Ergebnisdarstellung soll es erlauben, über- bzw. unterdurchschnittlich bewertete Sendungen bzw. Beiträge zu identifizieren. Der Feldtest (externes Monitoring) liefert Erkenntnisse zur Tauglichkeit des Instrumentes, das die Programmverantwortlichen dabei unterstützen soll, selbst die Qualität ihrer Sendungen ständig weiter zu verbessern. In einer anschliessenden Evaluationsphase wird in Leitfadengesprächen mit der Redaktionsleitung sowie mit den redaktionellen Mitarbeitern abgeklärt, ob das Monitoringsystem auf Akzeptanz stösst und wie seine Praktikabilität bzw. Tauglichkeit ~~Die Zwecksetzung~~ ^{Das Ziel} des hier vorliegenden Arbeitsberichts besteht darin, den vierten Arbeitsschritt des Gesamtprojektes, d.h. die Anwendbarkeit des Radio-Monitoring-Instrumentes, zu dokumentieren. Insbesondere geht es darum, den Prozess des externen Monitorings – der Aussensicht des Publikums (Feldtest) – zu beschreiben und das genaue Vorgehen der HörerInnenbefragung mit den verschiedenen Arbeitsschritten nachvollziehbar zu machen. Nicht zuletzt dient der Arbeitsbericht dazu, die vom Forscherteam ausgewerteten Ergebnisse der HörerInnenbefragung darzustellen und mit den Ergebnissen der Redaktionsbefragung zu vergleichen. Indem der Zwischenbericht dazu dient, die Ergebnisse der HörerInnenbefragung der Redaktion zu präsentieren, ist er selbst ein zentraler Prozess innerhalb des Forschungsablaufs des gesamten Radio-Monitoring-Projektes.

Die Ergebnisse der Monitoring-Studie wurden der Redaktion des Regionaljournals an einem Workshop präsentiert. Anschliessend wurden acht Redaktionsmitglieder in qualitativen Interviews dazu befragt, inwiefern sie die Ergebnisse des Monitorings für nützlich halten bzw. welchen Stellenwert ein regelmässig durchgeführtes Monitoring für ihre Arbeit haben kann.

4.2. Stichprobenbildung

4.2.1. Stichprobenverfahren/Sampling

Es werden potentielle und bestehende HörerInnen des Regionaljournals ZH/SH in vier Altersgruppen aufgeteilt befragt. Zur Modellierung der Stichprobe konzentriert sich die Befragung auf das Regionaljournal ZH/SH, das um 17.30-18.00 Uhr ausgestrahlt wird. Für die

Berechnung der Stichprobe werden die offiziellen Zahlen der Radiocontrol Hörforschung¹ für das Vergleichsquartal des Vorjahres beigezogen.

Tabelle 2: Hörschaft (Durchschnitt Radiocontrol 2. Quartal 2002)

Altersgruppen ZH und SH	15-29 Jahre	30-44 Jahre	45-59 Jahre	60+ Jahre
Grundgesamtheit	202'000	298'000	267'000	246'000
Ø Reichweite Personen	400	2'800	11'200	21'800
Ø Reichweite %	0.2	0.9	4.1	8.9
Anzahl Interviews (N=165)	2	13	51	99
Prozentuale Aufteilung (Total=100%)	1.2	7.9	30.9	60

Die proportionale Aufteilung der Hörschaft auf die beiden Kantone Zürich und Schaffhausen, sowie Frauen und Männer ergibt eine sehr ungleiche Aufteilung der zur Verfügung stehenden Interviews in den beiden Kantonen.

Tabelle 3: Proportionale Quotierung des Sendegebietes nach Kantonen

Quote Kantone (N=165)	Zürich	Schaffhausen
	95.2	4.8

Angaben in Prozent

Werden dann die zur Verfügung stehenden 165 Interviews proportional zu Alter und Geschlecht auf die beiden Kantone verteilt, können rund 157 Interviews im Kanton Zürich, dagegen nur 8 Interviews im Kanton Schaffhausen durchgeführt werden.

Tabelle 4: Proportionale Quotierung der Kantone nach Alter und Geschlecht

Zürich	15-29 Jahre		30-44 Jahre		45-59 Jahre		60+ Jahre		N=157
	1.3		7.6		31.2		59.9		100
	male	female	male	female	male	female	male	female	
	0.6	0.6	3.8	3.8	17.9	13.4	26.8	33.1	100
Schaffhausen	15-29 Jahre		30-44 Jahre		45-59 Jahre		60+ Jahre		N=8
	0		12.5		25.0		62.5		100
	male	female	male	female	male	female	male	female	
	0	0	0	12.5	25.0	0	12.5	50.0	100

Angaben in Prozent

¹ Die entsprechenden Zahlen wurden uns von Rolf Müller (Publica Data AG) zur Verfügung gestellt. Die entsprechenden Berechnungen im Radiocontrol System wurden von Holger Walther (Publica Data AG) durchgeführt.

Da eine proportionale Quotierung der Interviews im Sendungsgebiet die beiden jungen Alterszielgruppen und den gesamten Kanton Schaffhausen mit ungenügenden Fallzahlen ausstatten würde², mussten diese mit einem Oversampling disproportional gewichtet werden. Da jüngere Personen und die Schaffhauser im Allgemeinen das Regionaljournal ZH/SH nicht sehr häufig hören, wäre eine Erreichbarkeit von „regelmässigen HörerInnen“ forschungspraktisch nicht gegeben. Aus diesem Grund wird auf eine Quotierung der Kantonsgebiete verzichtet und die Befragung in den Alterszielgruppen mittels Adressauswahl gesteuert. Die Stichprobe wird deshalb unabhängig von der politischen Grösse und dem Grössenunterschied der beiden Kanton erstellt. Das Merkmal Kantonszugehörigkeit wird jedoch mitcodiert, im Rahmen der Auswertung nachkontrolliert und - wenn sinnvoll - ausgewiesen.

Tabelle 5: Grundstichprobe bestehende Hörschaft, proportional

ZH/SH	15-29 Jahre		30-44 Jahre		45-59 Jahre		60+ Jahre		N=165
	1.2		7.9		30.9		60.0		100
	male	female	male	Female	male	female	male	female	
	0.6	0.6	3.6	4.3	18.2	12.7	26.7	33.3	100

Angaben in Prozent

Da potentielle und bestehende HörerInnen des Regionaljournal ZH/SH in 8 Zellen (4 Altersgruppen und 2 Geschlecht) befragt werden, müssen die beiden Altersgruppen 15-29 und 30-44 zusammen mit wenigstens 40 Fallzahlen ausgestattet werden. Aus diesem Grunde wird die Stichprobe disproportional nach Alter und Geschlecht gestaltet.

Tabelle 6: Grundstichprobe bestehende Hörschaft, disproportional

ZH/SH	15-29 Jahre		30-44 Jahre		45-59 Jahre		60+ Jahre		N=165
	12.1		12.7		37.6		37.6		100
	male	female	male	female	male	female	male	female	
	6.1	6.1	6.1	6.5	18.8	18.8	18.8	18.8	100

Angaben in Prozent

² Wir gehen von einer minimalen Fallzahl von n>40 aus.

Da nun jede der 8 Befragungszellen so eingerichtet ist, dass im Minimum 40 Fälle für die Auswertung zur Verfügung stehen, hat sich die ursprüngliche proportionale Quotierung verschoben. Deshalb wird mittels Aufstockungsinterviews in der Grundstichprobe versucht, die anfänglich proportionale Quotierung in den beiden älteren Zielgruppen wieder zu erreichen.

Tabelle 7: Stichprobe bestehende Hörschaft, disproportional mit Aufstockungsinterviews

ZH/SH	15-29 Jahre		30-44 Jahre		45-59 Jahre		60+ Jahre		N=191
	10.5		11.0		26.7		51.8		100
	male	female	male	female	male	Female	male	female	100
	5.2	5.2	5.2	5.8	15.7	11.0	23.1	28.8	100

Angaben in Prozent

4.2.2. Auswahl der Testpersonen

Die Radio-Monitoring Befragung wird durch folgende Rahmenbedingungen bestimmt:

- das Wissen und die Erfahrung aus den Gesprächen mit der DRS 1 Regionaljournal Redaktion ZH/SH
- das Wissen und die Erfahrung aus der schweizerischen Hörerforschung (Stichprobenverfahren, Stichprobenumfänge) und der Rekrutierung von Versuchspersonen
- die Rekrutierung der Testpersonen mittels telefonischem Screening-Interview und der Durchführung eines darauffolgenden Haupt-Interviews
- die Durchführung der Befragung durch Studierende des Instituts für angewandte Medienwissenschaft (IAM)
- das Fehlen eines professionellen Telefonlabors

Als Grundgesamtheit (Universum) gilt die ständige Wohnbevölkerung (nach wirtschaftlichem Wohnsitz) in den beiden Kantonen Zürich und Schaffhausen ab 15 Jahren. Zusätzlich muss die verwendete Sprache im Rahmen des Screening-Interviews verstanden werden. Auch werden Personen, die bei der SRG SSR idée suisse arbeiten, von der Befragung ausgeschlossen.

Da das IAM nicht über die technischen Einrichtungen eines professionellen Telefonlabors (CATI-Systeme) verfügt, wird für die Rekrutierung der Testpersonen ein vorselektierter Adressdatensatz mit Telefonnummern nach Wohngebiet, Alter und Geschlecht verwendet, der von Schober Direktmarketing AG zur Verfügung gestellt wird. Um die benötigte Anzahl

Pflichtinterviews der Grundstichprobe und die Aufstockungsinterviews zu realisieren, werden rund 3000 Adressen (erwarteter Response von ca. 5% - 10%, je nach Altersgruppe) benötigt. Die Adressauswahl bei Vorselektion und Lieferung wird nach dem x-ten Verfahren vorgenommen, d.h. aus dem Bestand aller Adressen wird proportional die Anzahl der gewünschten Adressen mit konstanter Schnittlänge gezogen, bis die gewünschte Anzahl Adressen verfügbar ist. Anfangswert und Sortierreihenfolge werden zufällig festgelegt.

Tabelle 8: Lieferung der Adressen (Art und Menge)

ZH/SH	15-29 Jahre		30-44 Jahre		45-59 Jahre		60+ Jahre		N=191
	10.5		11.0		26.7		51.8		100
	male	female	male	female	male	female	male	female	
	5.2	5.2	5.2	5.8	15.7	11.0	23.1	28.8	100
Adressen (N=3000)	200	200	200	200	500	400	600	700	

Angaben in Prozent

Die Adressen werden auf Adressblättern mit jeweils 80 Adressen aufgeführt und an die 34 InterviewerInnen verteilt. Zu jedem Adressblatt wird ein Quotenblatt erstellt, das die Anzahl der durchzuführenden Interviews für die Grundstichprobe und die Zusatzinterviews für die Stichprobe aufführt. Die InterviewerInnen erhalten die explizite Anweisung, die Pflichtinterviews obligatorisch durchzuführen und die Aufstockungsinterviews optional zusätzlich zu realisieren. Jede(r) InterviewerIn führt eine Liste der zugeteilten Adressen und notiert die Non Response Gründe, falls ein Kontakt nicht erfolgreich verläuft. Als Anreiz wird den InterviewerInnen eine Spesenentschädigung von CHF 20.- pro Pflicht- und von CHF 30.- pro Aufstockungsinterview bezahlt. Jede(r) Interviewer verpflichtet sich, auf einem Kontrollblatt die Richtigkeit der Angaben über die Zielperson zu bestätigen. Ebenfalls müssen die Adressblätter ausgefüllt zurückgegeben werden (Adresse ist „gültig“ oder „verbraucht“, d.h. nicht mehr gültig und Grund aus der Liste über die Gültigkeit angeben).

4.2.3. Befragung

Die HörerInnenbefragung zum Regionaljournal von Radio DRS 1 führen 34 StudentInnen des Forschungsprojekts Radio-Monitoring am IAM der Zürcher Hochschule Winterthur durch, die zuvor an einer projektinternen InterviewerInnen-Schulung teilgenommen haben.

Im Durchschnitt werden je drei Pflicht- und Aufstockungsinterviews mittels telefonischer Befragung von zu Hause aus durchgeführt. Zur Erfüllung der vorgegebenen Stichprobe erhält jede(r) StudentIn ein Quotenblatt, mittels dessen eine Personenauswahl aus den Adressen des ebenfalls verteilten Adressblatts vorgenommen werden muss. Enthält ein Adressblatt zu wenige Adressen zur Quotenerfüllung, können die Adressblätter zwischen den Studierenden ausgetauscht werden.

In einem ersten Schritt werden mit dem sogenannten Screening-Interview Personen rekrutiert, die sich bereit erklären, an einem bestimmten Datum eine Ausgabe des Regionaljournal ZH/SH am Radio mitzuhören. Durch dieses 2-stufige Verfahren können in einem darauf folgenden Hauptinterview konkrete Fragen zum Inhalt der Sendung gestellt werden. In einem ersten einleitenden Befragungsteil werden allgemeine Fragen zum Radio und zum Regionaljournal gestellt. In erster Linie wird eine allgemeine Bewertung des Regionaljournal anhand einer Einschätzung zentraler Kriterien wie Dauer, Sprechtempo etc. vorgenommen. Anschliessend werden im Hauptteil des Interviews (siehe Fragebogen im Anhang) gezielt einzelne Fragen zum konkret gehörten Regionaljournal gestellt. Hier wird neben einer allgemeinen Qualitätsbeurteilung mittels Schulnotenskala u.a. eine Abfrage der Erinnerungsleistung und der (nicht-)erfüllten Sendeerwartungen vorgenommen. Im Anschluss bezieht man sich auf die einzelnen vier Themenbereiche des gehörten Regionaljournal, die chronologisch ebenfalls nach einer Schulnotenskala bewertet wurden. Ein derart aufwändiges Verfahren sicherte die optimale Aussage der Befragten zur tatsächlich gehörten Sendung.

4.2.4. Samplebeschrieb externes Monitoring

Der Vergleich zwischen der Grundstichprobe ohne Aufstockungsinterviews mit den tatsächlich durchgeführten Interviews zeigt eine leichte Verzerrung der Altersquote im Bereich der jüngeren Altersklassen. Dies hat mit der Erreichbarkeit der jüngeren Zielgruppen zu tun. Zusätzlich erschwerend wirkt die sehr schwierige Suche nach regelmässigen HörerInnen des Regionaljournal bei den 15-29-jährigen ($Rw=0.2\%$). Dagegen konnten bei den über 60-jährigen die Interviews problemlos durchgeführt werden.

Tabelle 9: Vergleich der Stichprobe mit Sample (disproportional)

Stichprobe disproportional (N=165)								Sample disproportional (N=113)							
15-29 Jahre		30-44 Jahre		45-59 Jahre		60+ Jahre		15-29 Jahre		30-44 Jahre		45-59 Jahre		60+ Jahre	
12.1		12.7		37.6		37.6		0		8.1		26.1		65.8	
Male	female	male	female	male	female	male	female	male	female	male	female	male	female	male	female
6.0	6.1	6.3	6.4	18.7	18.9	18.7	18.9	0	0	3.4	4.7	10.9	15.2	27.4	38.4
male total				female total				male total				female total			
49.7				50.3				41.6				58.4			

Angaben in Prozent

Die Aufstockungsinterviews gleichen die bei den Pflichtinterviews aufgetretenen Verzerrungen grösstenteils aus. Die Verschiebung der Geschlechter- (etwas mehr Frauen, etwas weniger Männer) und der Altersquote (etwas weniger jüngere) liegt im Rahmen der Toleranz.

Tabelle 10: Vergleich der Stichprobe mit Sample: disproportional mit Aufstockung

Stichprobe disproportional mit Aufstockung (N=191)								Sample disproportional mit Aufstockung (N=198)							
15-29 Jahre		30-44 Jahre		45-59 Jahre		60+ Jahre		15-29 Jahre		30-44 Jahre		45-59 Jahre		60+ Jahre	
10.5		11.0		26.7		51.8		8.6		8.6		31.0		51.8	
male	female	male	female	male	female	male	female	male	female	male	female	male	female	Male	female
5.2	5.3	5.4	5.6	13.2	13.5	25.5	26.3	4.1	4.5	3.6	5.0	13.7	17.3	20.8	31
male total				female total				male total				female total			
49.3				50.7				42.1				57.9			

Angaben in Prozent

Knapp 60% der Interviews (n=113) können zu den vorgängig quotierten Hauptinterviews gezählt werden, 86 Interviews sind als Aufstockungsinterviews klassifiziert. Ein Hauptinterview dauert im Durchschnitt 10-15 Minuten.

Tabelle 11: Samplebeschrieb Extern (N=199)

Art der Interviews (N=199)	
Pflichtinterviews	56.8
Aufstockungsinterviews	43.2
Interviewdauer (N=199)	
Weniger als 10 Minuten	1.5
10-15 Minuten	43.6
16-20 Minuten	31.1
21-25 Minuten	9.0
26-30 Minuten	7.5
Mehr als 30 Minuten	7.0

Angaben in Prozent

Mehr als 2/3 der Befragten bezeichnen sich als regelmässige HörerInnen des Regionaljournal. Rund 50% sind hören täglich das Regionaljournal, sind also als StammhörerInnen zu bezeichnen.

Tabelle 12: Angaben zum Hörverhalten (Extern)

Hörer (N=174)	
Regelmässige Hörer	73.6
Nicht regelmässige Hörer	26.4
Regelmässige Hörer (N=125)	
Tägliche Hörer (4-5 mal pro Woche)	48.8
Wöchentliche Hörer (einmal pro Woche)	33.6
Monatliche Hörer (einmal pro Monat)	17.6

Angaben in Prozent

Tabelle 13: Soziodemographische Angaben zur Hörschaft (Extern)

Geschlecht (N=199)	
männlich	42.2
weiblich	57.8
Alter (N=197)	
15-29 Jahre	8.6
30-44 Jahre	8.6
45-59 Jahre	31.0
60+ Jahre	51.8
Berufstätigkeit (N=198)	
voll berufstätig	30.3
zur Zeit arbeitslos	2.5
teilweise berufstätig	19.2
nicht berufstätig	48.0
Ausbildung (N=190)	
Grund	54.7
Mittel	20.0
Hoch	25.3

Angaben in Prozent

4.2.5. Samplebeschrieb Internes Monitoring

An der Befragung zum internen Monitoring haben 20 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von DRS 1 teilgenommen. Diese haben sich in der Regel zu allen drei Sendungen geäußert bzw. zu jeder Sendung einen Fragebogen ausgefüllt. Es liegen insgesamt 57 Bewertungen vor.

Die Auswahl der internen Befragten wurde der Redaktionsleitung überlassen. Rund vier von zehn Fragebogen wurden von MitarbeiterInnen des Regionaljournals selbst ausgefüllt.

Sechs von zehn Beurteilungen haben Mitarbeiter von DRS 1 ausgefüllt, die nicht beim Regionaljournal arbeiten (vgl. Tab. 10).

Tabelle 14: Samplebeschrieb Intern (N=57)

Arbeitsbereich (N=57)	
Angestellte beim Regionaljournal	38.6
Nicht beim Regionaljournal angestellt	61.4
Funktionsbereich (N=31)	
Redaktion	38.7
Technik/Support	16.1
Sachbearbeitung/Dokumentation	35.5
Organisation	9.7
Hörer (N=57)	
Regelmässige Hörer	89.5
Nicht regelmässige Hörer	10.5

Angaben in Prozent

Nur gerade in 31 Fällen (Fragebogen) wurde bei den intern Befragten angegeben, in welcher Funktion diese tätig sind. Rund 39 Prozent davon sind im redaktionellen Bereich tätig, weitere 36 Prozent arbeiten im Bereich Sachbearbeitung/Dokumentation. Nur gerade 10 Prozent der intern Befragten geben an, nicht regelmässig das Regionaljournal ZH/SH zu hören.

4.3. Untersuchungszeitraum und Untersuchungsanlage

Schulung InterviewerInnen: 10. Juni 2003.

Die InterviewerInnen wurden an einem halbtägigen Schulungsanlass mit Fragebogen und Befragungstechnik bekannt gemacht.

Durchführung Pretest: 11. Juni 2003.

Vor der endgültigen Erstellung der Fragebogen wurde ein Pretest durchgeführt, um die Reliabilität der Fragebogen zu prüfen. Dazu führten 2 Personen je 3 Screening- und 3 Hauptin-

interviews mit zufällig aus dem Telefonbuch ausgesuchten Adressen mittels provisorischem Fragebogen durch. Durch dieses Testverfahren können Fragebogen auf praktische Mängel überprüft und verbessert werden. Der erstellte Fragebogen stellte sich hierbei sowohl in seiner Form als auch Länge als adäquat für eine telefonische Befragung heraus und konnte in seiner Form im Grossen und Ganzen übernommen werden.

Durchführung Screening-Interviews: 17. Juni 2003 – 27. Juni 2003

Nach Erhalt der Fragebogen am Vormittag des 17. Juni 2003 konnte die Rekrutierung der HörerInnen via Screening-Fragebogen lanciert werden. Dabei galt es zu beachten, dass die Screening-Fragebogen auch im Falle einer Absage der interviewten Person auszufüllen und der Verweigerungsgrund der Vollständigkeit halber zu notieren war. Die Screening-Interviews mussten vor den Terminen der Haupt-Interviews absolviert werden, damit an den entsprechenden Terminen auch tatsächlich das Regionaljournal ZH/SH gehört werden konnte. Zu erwähnen ist, dass aufgrund der späteren Ausstiegswahrscheinlichkeit der mit dem Screening-Fragebogen rekrutierten Personen genügend Screening-Interviews auf Reserve durchgeführt werden mussten, um schlussendlich die erforderliche Anzahl Hauptinterviews zu gewährleisten. Dabei empfahl es sich, ev. mit einem Erinnerungstelefon die Versuchsperson noch einmal an den Hörtermin zu erinnern. Als sinnvoll erwies es sich auch, pro Pflichtinterview zwei Personen zu rekrutieren, wobei die zusätzlich Befragten als Aufstockungsinterview verwendet werden konnten. Ebenfalls galt es zu beachten, dass junge und berufstätige Personen schwer zu erreichen sind, weshalb sich für diese Interviews die Zeiten von 17.30 bis 20.00 Uhr empfahlen.

Durchführung Haupt-Interviews: 25. Juni 2003 – 27. Juni 2003

Als Befragungswoche wurde in Absprache mit DRS1 die Woche vom 23. bis 27. Juni 2003 bestimmt. Damit eine möglichst hohe Konzentration von Interviews auf einzelne Tage ermöglicht werden konnte, wurden als Befragungstage für die Hauptinterviews der Mittwoch, 25. Juni, der Donnerstag, 26. Juni und der Freitag, 27. Juni festgelegt. Als Sendungen wurden jeweils die Abendjournale von 17.30 bis 18.00 Uhr definiert. Um die Haupt-Interviews durchführen zu können, mussten die entsprechenden Sendungen des Regionaljournals an den drei Tagen von den InterviewerInnen und den zu Interviewenden gehört und ev. von ersteren auf Tonband aufgezeichnet werden. Die InterviewerInnen mussten die jeweiligen vier Themen der einzelnen Regionaljournale notieren und mit dem Sendeplan vergleichen, der täglich ab 17.45 Uhr im WebCT – einem schulinternen Kommunikationssystem – abgerufen werden konnte. Die Haupt-Interviews konnten

anschliessend entweder noch am selben Abend oder allenfalls an einem Folgetag durchgeführt und die Fragebogen ausgefüllt werden.

Fragebogen-Kontrolle: 1. Juli 2003.

Am 1. Juli 2003 wurden die ausgefüllten Screening- und Hauptinterview-Fragebogen von den InterviewerInnen ans IAM zurückgebracht und von vier zuvor instruierten Kontrolleurinnen auf Vollständigkeit und Richtigkeit überprüft, registriert und nummeriert.

Erstellung des Codebuchs: 2. Juli 2003 – 4. Juli 2003.

Damit die aus den Interviews gewonnenen Daten in Dateien erfasst werden konnten, wurde sowohl in SPSS auch in Excel ein Codebuch erstellt, mittels dessen die einzelnen Fragen codiert, erfasst (siehe Dateneingabe) und schlussendlich ausgewertet werden konnten.

Dateneingabe: 8. Juli 2003 – 15. Juli 2003.

Nach Erstellung des Codebuchs konnte mit der Eingabe der Daten aller Fragebogen begonnen werden. Hierfür wurden zehn StudentInnen rekrutiert. Diese erhielten eine Dateneingabe-Instruktion, damit sie die vorliegenden Daten korrekt in die entsprechenden Excel-Dateien eingeben konnten. Anschliessend wurde die Dateneingabe von den Projektleitern kontrolliert und bereinigt, um die spätere Datenanalyse mit SPSS vornehmen zu können.

Datenkontrolle/Datenanalyse und SPSS-Auswertung: Juli 2003 – August 2003.

Nach Erhalt der Interviews unternahmen zwei Projektleiter telefonische Nachkontrollen, indem sie per Zufallsauswahl an je fünf Haupt-Interview-Adressen telefonierten und sich bei den betreffenden Personen über die Durchführung der Interviews erkundigten. Dadurch konnte die tatsächliche Durchführung der Interviews überprüft werden. Es stellte sich heraus, dass alle überprüften Interviews auch tatsächlich durchgeführt wurden.

Der Datensatz wurde mit SPSS V 11.2 ausgewertet und protokolliert. Die Analysen sind in Kapitel 6 Statistische Analyse Publikumsbefragung und im Anhang (Regressionsanalyse) dokumentiert.

5. Resultate Publikums- und Redaktionsbefragung

5.1. Gesamtsendung

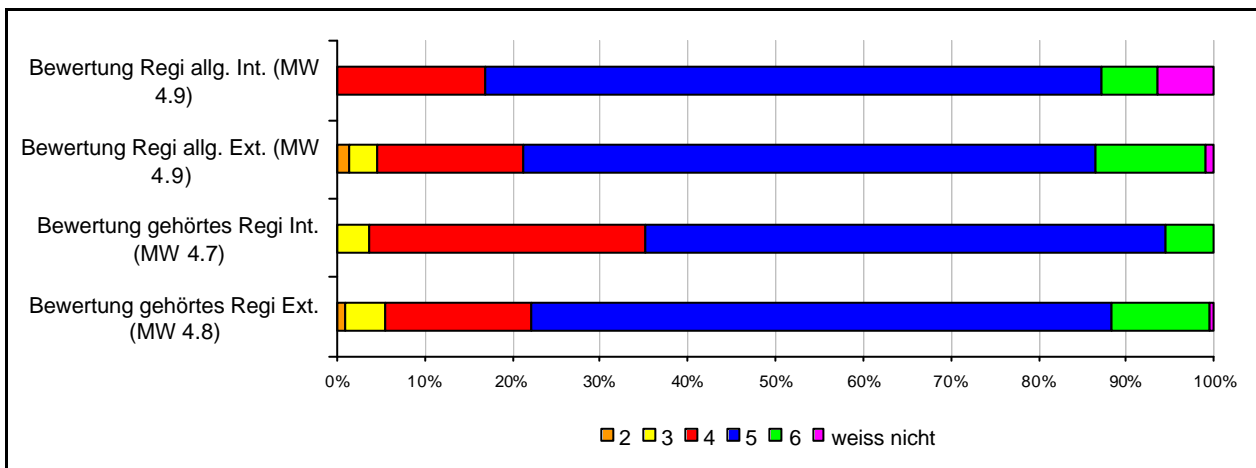
Die Wertung der gesamten Sendung wird einmal zu Beginn des Interviews gefragt (ungestützte Abfrage) und einmal am Ende des Interviews (gestützte Abfrage)

5.2. Gesamtnote

Die Frage nach der allgemeinen Zufriedenheit mit den Sendungen des Regionaljournals wird sowohl intern als auch extern mit einem hohem Wert bedacht (MW=4.9, Md=5), wobei bei den externen Bewertungen das Prädikat „ausgezeichnet“ beinahe doppelt soviel verteilt wird als bei den Internen.

Abbildung 5: Bewertung des Regionaljournals im Gesamten

(N Intern=54/N Extern=199; Skala 1 bis 6: 1 = "sehr schlecht" / 6 = "ausgezeichnet")



Etwas negativer fällt die Bewertung der gehörten Sendung des Regionaljournals aus. Auch hier fallen die Urteile der internen Befragten etwas kritischer aus.

Tabelle 15: Bewertung des Regionaljournals im Gesamten

Frage 8: "Welche Note geben Sie dem Regionaljournal im Gesamten gesehen?"

Frage 2: "Welche Note geben Sie im Gesamten der soeben gehörten Abendsendung des Regionaljournals?"

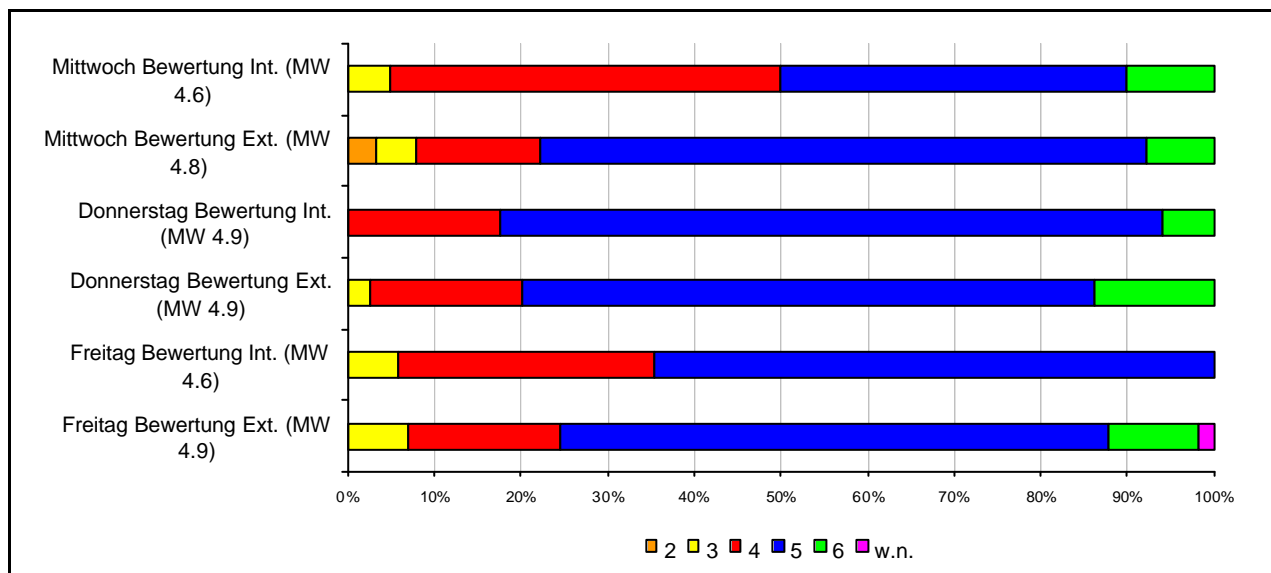
Benotung (N Intern=54/N Extern=199)		1	2	3	4	5	6	w.n.
Bewertung Regi allgemein (Frage 8)	Intern (MW 4.9)	0	0	0	17.0	70.2	6.4	6.4
	Extern (MW 4.9)	0	1.5	3.0	16.7	65.2	12.6	1.0
Bewertung gehörtes Regi (Frage 2)	Intern (MW 4.7)	0	0	3.7	31.5	59.3	5.6	0
	Extern (MW 4.8)	0	1.0	4.5	16.6	66.3	11.1	0.5

Skala 1 bis 6: 1 = "sehr schlecht" / 6 = "ausgezeichnet"; w.n. = weiss nicht
Angaben in Prozent; Medianwerte³ = fett

Obwohl sich sowohl bei den internen als auch bei den externen Befragten die Gesamtbewertung jeweils als relativ stabil herausstellt, wird das konkret gehörte Regionaljournal von beiden Befragtengruppen etwas schlechter als das Regionaljournal im Allgemeinen eingeschätzt.

Abbildung 6: Bewertung der gehörten Sendung nach Tagen

(Skala 1 bis 6: 1 = "sehr schlecht" / 6 = "ausgezeichnet")



Das Regionaljournal vom Donnerstag wird sowohl von den Internen als auch den Externen relativ homogen und – gesamthaft gesehen - am besten bewertet. Die Sendungen vom

³ Medianwert= höchster Prozentwert, d.h. meist genannter (Skalen-) Wert

Mittwoch und Freitag werden vor allem von den Internen kritischer bewertet. Den tiefsten Mittelwert überhaupt erreicht die Sendung vom Mittwoch bei den Internen.

Tabelle 16: Bewertung der gehörten Sendung nach Tagen

Frage 2: "Welche Note geben Sie im Gesamten der soeben gehörten Abendsendung des Regionaljournals?"

Benotung		1	2	3	4	5	6	w.n.
Mittwoch (N Intern=20/N Extern=63)	Intern (MW 4.6)	0	0	5.0	45.0	40.0	10.0	0
	Extern (MW 4.8)	0	3.2	4.8	14.3	69.8	7.9	0
Donnerstag (N Intern=17/N Extern=79)	Intern (MW 4.9)	0	0	0	17.6	76.5	5.9	0
	Extern (MW 4.9)	0	0	2.5	17.7	65.8	13.9	0
Freitag (N Intern=17/N Extern=57)	Intern (MW 4.6)	0	0	5.9	29.4	64.7	0	0
	Extern (MW 4.9)	0	0	7.0	17.5	63.2	10.5	1.8

Skala 1 bis 6: 1 = "sehr schlecht" / 6 = "ausgezeichnet"; w.n. = weiss nicht
Angaben in Prozent; Medianwerte= fett

5.3. Beurteilung nach Kriterien

Das gehörte Regionaljournal wird im Allgemeinen als glaubwürdig und verständlich bewertet, weniger als modern und spannend. Während bei den **Internen** vor allem die hohe Bewertung der Glaubwürdigkeit und die tiefe Bewertung der Modernität heraussticht, beurteilen die **Externen** sowohl die Kriterien Glaubwürdigkeit und Verständlichkeit, als auch die Kriterien Spannung und Modernität homogener, und zwar die Glaubwürdigkeit und die Verständlichkeit als gut, die Kriterien Spannung und Modernität als weniger gut.

Abbildung 7: Gesamtbeurteilung der gehörten Sendung nach einzelnen Kriterien

(Skala 1 bis 6: 1 = "sehr schlecht" / 6 = "glaubwürdig/verständlich/spannend/modern")

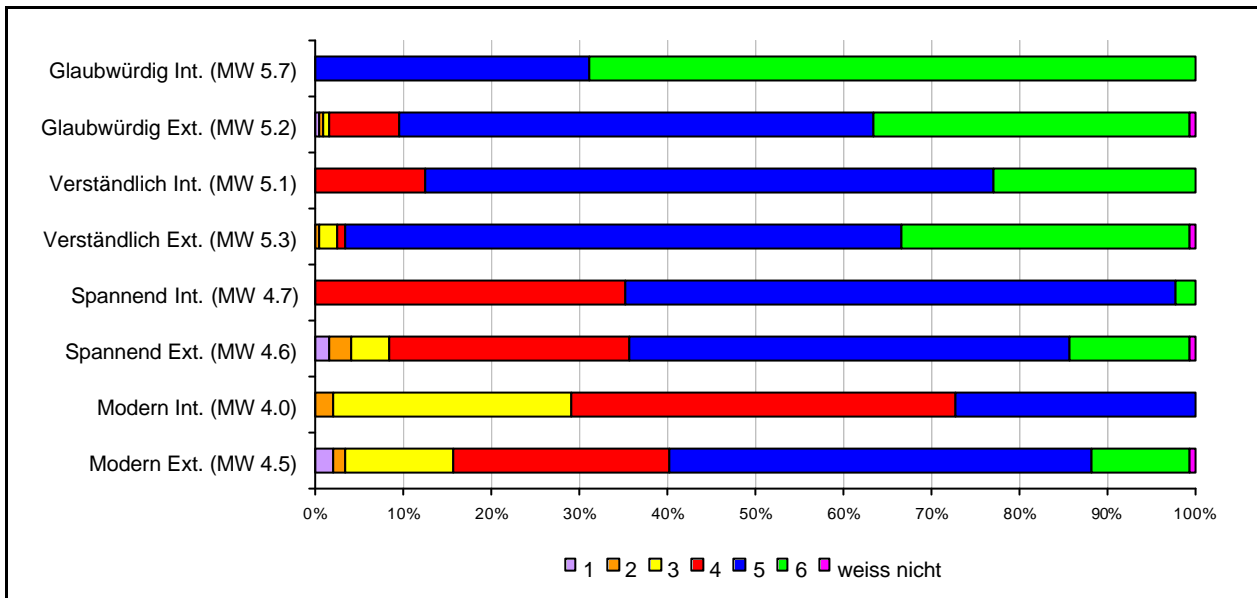


Tabelle 17: Gesamtbeurteilung der gehörten Sendung nach einzelnen Kriterien

Frage 9: "Welches ist Ihre Note zu den folgenden Aussagen: Das Regionaljournal ist im Gesamten gesehen glaubwürdig/verständlich/spannend/modern?"

Benotung		1	2	3	4	5	6	w.n.
Glaubwürdig (N Intern=48/N Extern=198)	Intern (MW 5.7)	0	0	0	0	31.3	68.8	0
	Extern (MW 5.2)	0.5	0.5	0.5	8.1	54.0	35.9	0.5
Verständlich (N Intern=48/ N Extern=198)	Intern (MW 5.1)	0	0	0	12.5	64.6	22.9	0
	Extern (MW 5.3)	0	0.5	2.0	1.0	63.1	32.8	0.5
Spannend (N Intern=198/N Extern=48)	Intern (MW 4.7)	0	0	0	35.4	62.5	2.1	0
	Extern (MW 4.6)	1.5	2.5	4.5	27.3	50.0	13.6	0.5
Modern (N Intern=48/ N Extern=196)	Intern (MW 4.0)	0	2.1	27.1	43.8	27.1	0	0
	Extern (MW 4.5)	2.0	1.5	12.2	24.5	48.0	11.2	0.5

Skala 1 bis 6: 1= "sehr schlecht" / 6= "glaubwürdig/verständlich/spannend/modern"; w.n. = weiss nicht

Angaben in Prozent

Medianwerte= fett

Die Betrachtung der einzelnen Tage zeigt dasselbe Bild wie Tabelle 17 im Durchschnitt der drei Messtage: Die Kriterien Glaubwürdigkeit und Verständlichkeit stehen gemäss der internen wie auch der externen Bewertung an allen Tagen vor den Kriterien Spannung und Modernität.

Vor allem erhalten die Regionaljournale von Mittwoch und Donnerstag eine ausgeglichene, das heisst dem Mittelwert entsprechende Bewertung. Diesbezüglich fällt der Freitag etwas aus dem Rahmen. Diese Ausgabe liegt, vor allem bezüglich der Spannung, aber laut der externen Hörerschaft auch in der Verständlichkeit und gemäss der intern Befragten ebenso in der Modernität, hinter dem durchschnittlichen Mittelwert aus Tabelle 17.

Tabelle 18: Gesamtbeurteilung der gehörten Sendung nach einzelnen Kriterien nach Tagen

Sendung vom Mittwoch, 25. 6. 2003		1	2	3	4	5	6	w.n.
Glaubwürdig	Int. (MW 5.7) N=18	0	0	0	0	33.3	66.7	0
	Ext. (MW 5.3) N=62	1.6	1.6	0	8.1	46.8	40.3	1.6
Verständlich	Int. (MW 5.2) N=18	0	0	0	11.1	61.1	27.8	0
	Ext. (MW 5.3) N=62	0	0	3.2	0	64.5	30.6	1.6
Spannend	Int. (MW 4.7) N=18	0	0	0	33.3	66.7	0	0
	Ext. (MW 4.7) N=62	1.6	4.8	3.2	27.4	48.4	12.9	1.6
Modern	Int. (MW 3.9) N=18	0	5.6	22.2	50.0	22.2	0	0
	Ext. (MW 4.6) N=62	1.7	0	10.0	25.0	53.3	8.3	1.7
Sendung vom Donnerstag, 26. 6. 2003		1	2	3	4	5	6	w.n.
Glaubwürdig	Int. (MW 5.7) N=15	0	0	0	0	26.7	73.3	0
	Ext. (MW 5.2) N=79	0	0	1.3	7.6	62.0	29.1	0
Verständlich	Int. (MW 5.1) N=15	0	0	0	13.3	66.7	20.0	0
	Ext. (MW 5.3) N=79	0	0	1.3	2.5	59.5	36.7	0
Spannend	Int. (MW 4.7) N=15	0	0	0	33.3	60.7	6.7	0
	Ext. (MW 4.8) N=79	0	1.3	2.5	29.1	53.2	13.9	0
Modern	Int. (MW 4.1) N=15	0	0	26.7	33.3	40.0	0	0
	Ext. (MW 4.4) N=79	1.3	2.5	13.9	29.1	43.0	10.1	0

Sendung vom Freitag, 27. 6. 2003		1	2	3	4	5	6	w.n.
Glaubwürdig	Int. (MW 5.7) N=15	0	0	0	0	33.3	66.7	0
	Int. (MW 5.3) N=57	0	0	0	8.8	50.9	40.4	0
Verständlich	Int. (MW 5.1) N=15	0	0	0	13.3	66.7	20.0	0
	Ext. (MW 5.2) N=57	0	1.8	1.8	0	66.7	29.8	0
Spannend	Int. (MW 4.6) N=15	0	0	0	40.0	60.0	0	0
	Ext. (MW 4.5) N=57	3.5	1.8	8.8	24.6	47.7	14.0	0
Modern	Int. (MW 3.9) N=15	0	0	33.3	46.7	20.0	0	0
	Ext. (MW 4.5) N=57	3.5	1.8	12.3	17.5	49.1	15.8	0

Angaben in Prozent

Skala 1 bis 6: 1 = "sehr schlecht" / 6 = "glaubwürdig/verständlich/spannend/modern"; w.n. = weiss nicht

Die Farbverteilung beruht auf einem internen Benchmarking und richtet sich nach den Mittelwerten (Benchmarks) aus Tabelle 16 als Qualitätsmassstab⁴; Medianwerte= fett

5.3.1. Anregung

Es fällt auf, dass sich rund zwei Drittel der Befragten (sowohl der internen als auch der externen) von den Sendungen des Regionaljournals animiert fühlen, dran zu bleiben und zuzustimmen, die gewünschten Informationen aus der Region zu erhalten. Deutlich weniger Befragte – mit 44.9% nicht einmal die Hälfte – sprechen allerdings mit jemandem über ein Thema, über das im Regionaljournal berichtet wurde.

⁴ Farblegende: grün= "ausgezeichnet" (d.h. der betreffende Mittelwert liegt über dem Benchmark-Mittelwert), gelb= "durchschnittlich" (d.h. der betreffende Mittelwert ist gleich dem Benchmark-Mittelwert), rot= "nicht erfüllt" (d.h. der betreffende Mittelwert liegt unter dem Benchmark-Mittelwert).

Tabelle 19: Anregung durch das Regionaljournal insgesamt

Frage 5.3: "Haben Sie das Gefühl, dass Sie während der Sendung dazu animiert wurden, dran zu bleiben?"

Frage 7: "Haben Sie in den letzten Tagen mit jemandem über ein Thema gesprochen, über das das Regionaljournal berichtet hat?"

Frage 10: "Erhalten Sie im Regionaljournal eigentlich die Informationen aus der Region, die Sie sich wünschen?"

Anregung insgesamt		ja	nein	w.n.
Animation durch Sendung, dran zu bleiben*	Int. (N=56)	62.5	21.4	16.1
	Ext. (N=199)	67.3	29.6	3.0
Erhalt von gewünschten Informationen aus der Region durch Regionaljournal	Int.	-	-	-
	Ext. (N=198)	63.6	18.2	18.2
Über ein Thema gesprochen, über das das Regionaljournal berichtet hat	Int.	-	-	-
	Ext. (N=196)	44.9	52.6	2.6

*betreffende Frage wurde intern als Einschätzung der Hörerschaft gestellt

Angaben in Prozent

Modalwerte = fett

Tabelle 20: Anregung durch das Regionaljournal nach Tagen

Sendung vom Mittwoch, 25. 6. 2003		ja	nein	w.n.
Animation durch Sendung, dran zu bleiben*	Int. (N=19)	57.9	26.3	15.8
	Ext. (N=63)	66.7	28.6	4.8
Sendung vom Donnerstag, 26. 6. 2003		ja	nein	w.n.
Animation durch Sendung, dran zu bleiben*	Int. (N=18)	72.2	16.7	11.1
	Ext. (N=79)	70.9	25.3	3.8
Sendung vom Freitag, 27. 6. 2003		ja	nein	w.n.
Animation durch Sendung, dran zu bleiben*	Int. (N=19)	57.9	21.1	21.1
	Ext. (N=57)	63.2	36.8	0

Angaben in Prozent; w.n. = weiss nicht

*betreffende Frage wurde intern als Einschätzung der Hörerschaft gestellt

Die Farbverteilung beruht auf einem internen Benchmarking und richtet sich nach den "Ja-Anteilen" (d.h. die Anteile der Befragten in Prozent, die mit "ja" geantwortet haben) (Benchmarks) aus Tabelle 18 als Qualitätsmassstab⁵

Modalwerte = fett

⁵ Farblegende: grün= "ausgezeichnet" (d.h. der betreffende "Ja-Anteil" liegt über dem Benchmark, gelb= "durchschnittlich" (d.h. der betreffende "Ja-Anteil" ist gleich dem Benchmark), rot= "nicht erfüllt" (d.h. der betreffende "Ja-Anteil" liegt unter dem Benchmark).

Bei der Betrachtung der einzelnen Messtage zeigt sich, dass von den **intern** als auch von den **extern Befragten** der Donnerstag bezüglich des Kriteriums Animation eindeutig am höchsten bewertet wird.

Vergleicht man die Meinung der Internen mit derjenigen der Externen, erkennt man, dass - ausser am Donnerstag - die Externen die Animation, dran zu bleiben, besser bewerten als die intern Befragten.

5.3.2. Fehlendes

Bezüglich der beiden Fragen nach den Defiziten im Regionaljournal ist ein **deutlicher Unterschied** zwischen den Aussagen der intern und der extern Befragten zu beobachten.

Tabelle 21: Fehlendes im Regionaljournal

Frage 5.1 (Intern): "Hat Ihrer Meinung nach aus der Sicht der Hörerschaft in der heutigen Ausgabe des Regionaljournals ein wichtiges Thema gefehlt?"

Frage 5.1(Extern): "Hat in der heutigen Ausgabe des Regionaljournals ein wichtiges Thema gefehlt?"

Frage 5.2 (Intern): "Was meinen Sie, hat die Sendung bei der Hörerschaft Erwartungen geweckt, die nicht erfüllt wurden?"

Frage 5.2 (Extern): "Hat die Sendung bei Ihnen Erwartungen geweckt, die nicht erfüllt wurden?"

Fehlendes		ja	nein	w.n.
Fehlendes Thema im Regionaljournal?*	Int. (N=56)	12.5	44.6	42.9
	Ext. (N=199)	14.1	74.4	11.6
Unerfüllte Erwartungen im Regionaljournal?*	Int. (N=57)	0	89.5	10.5
	Ext. (N=199)	13.6	81.4	5.0

*betreffende Frage wurde intern als Einschätzung der Hörerschaft gestellt

Angaben in Prozent; w.n. = weiss nicht

Modalwerte = fett

Findet eine deutliche Mehrheit der Externen (74.4%), dass kein Thema im Regionaljournal fehlt, können die Internen die Hörerschaft zu einem grossen Teil (42.9%) nicht einschätzen und beantworten die entsprechende Frage mit „weiss nicht“.

Bezüglich der Erfüllung, resp. Nicht-Erfüllung von Erwartungen an Themen und Inhalte des Regionaljournals schätzen von den extern Befragten immerhin mehr als 10 Prozent die Er-

wartungen (13.6%) als unerfüllt ein, während die Internen diesbezüglich deutlich unkritischer sind und die Erwartungen der Hörerschaft zu einer grossen Mehrheit (89.5%) als erfüllt glauben.

Tabelle 22: Genannte fehlende Themen insgesamt (nach Anzahl Nennungen Intern)

Frage 5.1 (Intern): "Har Ihrer Meinung nach aus der Sicht der Hörerschaft in der heutigen Ausgabe des Regionaljournals ein wichtiges Thema gefehlt?"

Frage 5.1(Extern): "Hat in der heutigen Ausgabe des Regionaljournals ein wichtiges Thema gefehlt? Wenn ja, welches?"

Fehlende Themen insgesamt	Intern	Extern
Sport: Tour de Suisse/Phonak-Team	2	2
Mehr Regionales/Region Schaffhausen	1	3
Berufsolympiade: Prämierung der Lehrlinge	1	1
Andrea Stauffacher: Wohnungsdurchsuchung	1	0
Verlegung der SBB-Leitzentrale nach Olten	1	0
Caliente Festival	1	0
Lighthouse-Thema vertiefen	1	0
Demonstration von Behinderten	1	0
„Kurt von Allmen“	1	0
Flughafen/Swiss: Stellenabbau	1	4
Sport	0	1
Trockenzeit Region SH	0	1
Trockenheit in der Landwirtschaft	0	1
Hitze	0	1
Fluglärm	0	1
Internationales	0	1
Konträre Berichterstattung von unten nach oben	0	1
Kulturangebot	0	1
Ledergerber vs. Leuenberger	0	1
Pensionskassen	0	1
Regierungs-/Nationalratsentscheide	0	1
Stellenabbau Tamedia	0	1
Mehr Persönliches	0	1
Wirtschaft	0	1

Anzahl Nennungen

Es fällt auf, dass allgemein – vor allem aber intern – sehr wenige konkrete fehlende Themen genannt werden und es kaum zu Mehrfachnennungen kommt. Zudem herrscht ein deutli-

cher Unterschied zwischen der Themennennung der internen und externen Befragten, d.h. die Themen der verschiedenen Befragtengruppen überschneiden sich selten.

Es wird deutlich, dass die Externen vom Regionaljournal im Allgemeinen neben der Berichterstattung zur Thematik ‚Swiss‘ in erster Linie mehr Regionales, u.a. im Bereich Sport erwarten.

Tabelle 23: Genannte fehlende Themen Mittwoch (nach Anzahl Nennungen Intern)

Fehlende Themen am Mittwoch, 25.Juni 2003	Intern	Extern
Sport, Tour de Suisse/Phonak-Team	2	2
Mehr Regionales, Region Schaffhausen	1	3
Berufsolympiade: Sieger aus ZH	1	0
Verlegung Leitzentrale SBB nach Olten	1	0
Lighthouse – Thema vertiefen	1	0
Flughafen, Swiss: Stellenabbau	0	3
Fluglärm	0	1
Konträre Berichterstattung von unten nach oben	0	1
Regierungsrats-/Nationalratsentscheide	0	1
Trockenzeit Region SH	0	1

Anzahl Nennungen

Tabelle 24: Genannte fehlende Themen Donnerstag (nach Anzahl Nennungen Intern)

Fehlende Themen am Donnerstag, 26.Juni 2003	Intern	Extern
Flughafen, Swiss, Stellenabbau	1	1
Caliente Festival	1	0
Demonstration von Behinderten	1	0
'Kurt von Allmen'	1	0
Hitze	0	1
Internationales	0	1
Kulturangebot	0	1
Pensionskassen	0	1
Berufsolympiade: Prämierung Lehrlinge	0	1
Wirtschaft	0	1

Anzahl Nennungen

Tabelle 25: Genannte fehlende Themen Freitag (nach Anzahl Nennungen Intern)

Fehlende Themen am Freitag, 27.Juni 2003	Intern	Extern
Andrea Stauffacher: Wohnungsdurchsuchung	1	0
Trockenheit Landwirtschaft	0	1
Sport	0	1
Stellenabbau Tamedia	0	1
Absetzung hochrangiger Militärs	0	1
Ledergerber vs. Leuenberger	0	1
Mehr Persönliches	0	1

Anzahl Nennungen

Betrachtet man die Nennung fehlender Themen anhand einzelner Tage, fällt auf, dass an den drei betreffenden Tagen die Anzahl der genannten fehlenden Themen stark variiert: Am Mittwoch werden sowohl von den Internen als auch von den Externen eindeutig am meisten fehlende Themen angegeben, während an den beiden anderen Tagen vor allem die Internen kaum fehlende Themen benennen.

Tabelle 26: Fehlende Themenbereiche

Frage 11: "Gibt es Themen, die das Regionaljournal Ihrer Ansicht nach zu wenig bringt?"

Gibt es fehlende Themen?	N Extern =187
ja	36.9
nein	63.1

Angaben in Prozent

Tabelle 27: Genannte fehlende Themenbereiche Extern

Frage 11: "Gibt es Themen, die das Regionaljournal Ihrer Ansicht nach zu wenig bringt? Wenn ja, was für Themen generell?"

Fehlende Themenbereiche	N = 69 (36.9% von N Extern = 187)
Kultur	42.0
Sport	18.8
Vermischtes	14.5
Politik	13.1
Wirtschaft	7.1
Gesellschaft	4.3

Angaben in Prozent

Immerhin gut ein Drittel der Externen gibt an, dass Themenbereiche im Regionaljournal fehlten. Bei den genannten Themenbereichen sticht vor allem der Bereich Kultur heraus, der eindeutig am meisten nachgefragt wird. Wirtschaft und Gesellschaft, die von weniger als zehn Prozent der Befragten (7.1% bzw. 4.3%) als fehlend angesehen werden, scheinen im Regionaljournal genügend Platz zu finden.

5.3.3. Dauer und Sprechtempo

Sowohl bezüglich der Dauer als auch bezüglich des Sprechtempos der Sendung besteht eine Differenz in der Beurteilung der Sendung zwischen den intern und extern Befragten: Die Internen beurteilen das Regionaljournal in punkto Dauer/Tempo besser als die Externen, wobei insbesondere auffällt, dass alle internen Befragten das Sprechtempo der Sendung als ideal (d.h. als "gerade recht") empfinden.

Tabelle 28: Dauer und Sprechtempo insgesamt

Frage 3.1: "Wie empfanden Sie die Dauer der Sendung"

Frage 3.2: "Wie empfanden Sie das Sprechtempo in der Sendung?"

Sendedauer	zu kurz	gerade recht	zu lang
Intern (N=56)	0	75.0	25.0
Extern (N=199)	5.5	68.3	24.6
Sprechtempo	zu schnell	gerade recht	zu langsam
Intern (N=57)	0	100	0
Extern (N=199)	7.0	89.4	3.5

Angaben in Prozent

Modalwerte = fett

Einigkeit zwischen den Internen und Externen besteht aber in der generell schlechter ausfallenden Beurteilung der Sendedauer im Gegensatz zur Beurteilung des Sprechtempos. Es sticht heraus, dass immerhin jeder vierte Interne und Externe (d.h. 25% rsp. 24.6%) die Dauer der Sendung als zu lang empfindet.

Tabelle 29: Dauer und Sprechtempo nach Tagen

Frage 3.1: "Wie empfanden Sie die Dauer der Sendung"

Frage 3.2: "Wie empfanden sie das Sprechtempo in der Sendung?"

Sendedauer		zu kurz	gerade recht	zu lang
Mittwoch	Intern (N= 19)	0	78.9	21.1
	Extern (N= 63)	4.8	69.8	22.2
Donnerstag	Intern (N= 18)	0	61.1	38.9
	Extern (N= 79)	3.8	64.6	30.4
Freitag	Intern (N= 19)	0	84.2	15.8
	Extern (N= 57)	8.8	71.9	19.3
Sprechtempo		zu schnell	gerade recht	zu langsam
Mittwoch	Intern (N= 19)	0	100	0
	Extern (N= 63)	4.8	92.1	3.2
Donnerstag	Intern (N=18)	0	100	0
	Extern (N=79)	7.6	88.6	3.8
Freitag	Intern (N= 20)	0	100	0
	Extern (N= 57)	8.8	87.7	3.5

Angaben in Prozent

Modalwerte = fett

Die Farbverteilung beruht auf einem internen Benchmarking und richtet sich nach den entsprechenden Anteilen (Benchmarks) aus Tabelle 28 als Qualitätsmassstab⁶

Betrachtet man die Beurteilung der Sendedauer nach Tagen, sticht der Donnerstag als eindeutig am schlechtesten bewerteter Tag bei den Internen wie Externen heraus: Insbesondere die Internen stufen immerhin zu mehr als einem Drittel (38.9%) die Sendedauer am Donnerstag als zu lange ein. Während die externen Befragten den Mittwoch und Freitag bezüglich Sendedauer ähnlich einschätzen, sticht bei der Beurteilung der Internen die Sendung des Freitags heraus: Immerhin vier von fünf Internen (84.2%) empfinden die Sendedauer des Freitag als "gerade recht". Bei der Beurteilung des Sprechtempos fällt die Bewertung beider Befragtengruppen deutlich homogener aus als bei der Sendedauer: Während alle Internen das Sprechtempo durchgehend an allen Tagen als "gerade recht" einschätzen, fällt auch bei den Externen an keinem Tag eine speziell negative Bewertung auf.

⁶ Farblegende: grün= "ausgezeichnet" (d.h. der betreffende Anteil liegt bei "zu kurz"/"zu lang" unter dem oder bei "gerade recht" über dem Benchmark), gelb= "durchschnittlich" (d.h. der betreffende Anteil liegt bei "zu kurz"/"zu lang"/"gerade recht" auf dem Benchmark), rot= "nicht erfüllt" (d.h. der betreffende Anteil liegt bei "zu kurz"/"zu lang" über dem oder bei "gerade recht" unter dem Benchmark).

5.4. Themenrelevanz

Tabelle 30: Themenrelevanz der einzelnen Tage

Thema, das mich am meisten angesprochen hat bezüglich ein Gespräch zu führen		... Emotionen		... Interesse	
	Intern	Extern	Intern	Extern	Intern	Extern
Mittwoch, 25. Juni 2003						
Weiterer Stellenabbau in Flughafen-Region	80.0	55.6	65.0	58.7	75.0	54.0
Unterstützung Swiss-Angestellte durch Flughafen-pfarramt	5.0	6.3	30.0	17.5	10.0	11.0
Financier Papadakis vor Zürcher Bezirksgericht	5.0	3.2	0	4.8	10	6.3
Keine Verwaltungsreform in der Stadt Zürich	0	4.8	0	1.6	0	7.9
Uni.net schliesst	0	0	0	0	0	0
Zürcher Lighthouse baut Stellen ab	0	3.2	0	3.2	0	0
Stadt Winterthur: Bauareale zum Verkauf	0	0	0	0	0	0
Seepolizei bei Limmat-Putzete	5.0	1.6	0	0	5	0
20 Jahre Drogenentzugsstation Frankental	0	9.5	5.0	6.3	0	9.5
weiss nicht	5.0	15.9	0	7.9	0	11.1
Thema, das mich am meisten angesprochen hat bezüglich ein Gespräch zu führen		... Emotionen		... Interesse	
Donnerstag, 26. Juni 2003	Intern	Extern	Intern	Extern	Intern	Extern
Deutschland setzt verschärfte Anflugsbeschränkungen	55.6	42.3	38.9	36.7	55.6	39.2
Im Raum Zürich 1200 Swiss-Angestellte entlassen	0	7.7	0	8.9	5.6	3.8
Kantons-Referendum gegen Steuerpaket vom Bund	0	1.3	0	6.3	0	7.6
Kanton ZH schafft mehr Lehrstellen	0	7.7	0	7.6	0	11.4
Beschwerdestelle der Stadtpolizei Zürich	0	0	0	1.3	0	0
Staatsanwalt Weder zum Fall von Allmen	0	2.6	11.1	6.3	0	0
Zürcher Verfassungsrat	0	0	0	1.3	0	0
Demonstration von Behinderten	0	7.7	22.2	11.4	0	3.8
Zürich hat einen Regenwald	44.5	16.7	22.2	12.7	38.9	29.2
weiss nicht	0	14.1	0	7.6	0	5.1
Thema, das mich am meisten angesprochen hat bezüglich ein Gespräch zu führen		... Emotionen		... Interesse	
Freitag, 27. Juni 2003	Intern	Extern	Intern	Extern	Intern	Extern
Kanton Zürich schliesst zwei Gefängnisse	21.1	26.5	10.5	26.3	57.9	35.1
Zürcher Milchbuck-Tunnel wird saniert	19.3	5.8	0	12.3	0	17.5
Stellenabbau im Spital Limmattal	7.0	0	0	12.3	0	10.5
Hochschulgegend soll sich verändern	3.5	0	0	1.8	0	7.0
Erschliessung der Lorren in Uster abgewiesen	0	0	0	0	0	0
Auch Schaffhausen wehrt sich gegen Fluglärm	28.1	17.6	26.3	17.5	15.8	14.0
Fische leiden unter der Hitze	8.8	50.1	63.2	15.8	26.3	7.0
Zum Rücktritt von Weihbischof Peter Henrici	0	0	0	1.8	0	1.8
Trailer Sonntags-Gast: Elmar Ledergerber	0	0	0	0	0	0
weiss nicht	12.3	0	0	12.3	0	7.0

Angaben in Prozent

Tabelle 31: Themenrelevanz der einzelnen Tage (rangiert Werte Tabelle 30)⁷

Thema, das mich am meisten angesprochen hat bezüglich ein Gespräch zu führen		... Emotionen		... Interesse	
	Intern	Extern	Intern	Extern	Intern	Extern
Mittwoch, 25. Juni 2003						
Weiterer Stellenabbau in Flughafen-Region	1	1	1	1	1	1
Unterstützung Swiss-Angestellte durch Flughafen-pfarramt	2	3	2	2	2	2
Financier Papadakis vor Zürcher Bezirksgericht	2	5	0	4	2	5
Keine Verwaltungsreform in der Stadt Zürich	0	4	0	6	0	4
Uni.net schliesst	0	0	0	0	0	0
Zürcher Lighthouse baut Stellen ab	0	5	0	5	0	0
Stadt Winterthur: Bauareale zum Verkauf	0	0	0	0	0	0
Seepolizei bei Limmat-Putzete	2	7	0	0	4	0
20 Jahre Drogenentzugsstation Frankental	0	2	3	3	0	3
Donnerstag, 26. Juni 2003						
Deutschland setzt verschärfte Anflugsbeschränkungen	1	1	1	1	1	1
Im Raum Zürich 1200 Swiss-Angestellte entlassen	0	3	0	4	3	5
Kantons-Referendum gegen Steuerpaket vom Bund	0	7	0	6	0	4
Kanton ZH schafft mehr Lehrstellen	0	3	0	5	0	3
Beschwerdestelle der Stadtpolizei Zürich	0	0	0	8	0	0
Staatsanwalt Weder zum Fall von Allmen	0	6	4	6	0	0
Zürcher Verfassungsrat	0	0	0	8	0	0
Demonstration von Behinderten	0	3	2	3	0	5
Zürich hat einen Regenwald	2	2	2	2	2	2
Freitag, 27. Juni 2003						
Kanton Zürich schliesst zwei Gefängnisse	2	2	3	1	1	1
Zürcher Milchbuck-Tunnel wird saniert	3	4	0	4	0	2
Stellenabbau im Spital Limmattal	5	0	0	4	0	4
Hochschulgegend soll sich verändern	6	0	0	6	0	5
Erschliessung der Lorren in Uster abgewiesen	0	0	0	0	0	0
Auch Schaffhausen wehrt sich gegen Fluglärm	1	3	2	2	3	3
Fische leiden unter der Hitze	4	1	1	3	2	5
Zum Rücktritt von Weihbischof Peter Henrici	0	0	0	6	0	7
Trailer Sonntags-Gast: Elmar Ledergerber	0	0	0	0	0	0

⁷ Frage 4.1 (Intern): "Was meinen Sie, welches Thema hat die Hörerschaft emotional am meisten angesprochen?"

Frage 4.1(Extern): „Nennen Sie das Thema, das Sie emotional am meisten angesprochen hat“

Frage 4.2(Intern): "Was meinen Sie, welches Thema hat bei der Hörerschaft am meisten Interesse geweckt?"

Frage 4.2 (Extern): „Nennen Sie das Thema, das Ihr Interesse am meisten geweckt hat“

Frage 4.3 (Intern): "Was meinen Sie, über welches Thema werden Hörer wohl am ehesten sprechen?"

Frage 4.3 (Extern): „Nennen Sie das Thema, über das Sie morgen wohl am ehesten mit jemandem sprechen“

Tabelle 32: Rang eins bis drei der Themenrelevanz der einzelnen Tage

(Farblegende: Die Farbverteilung beruht auf einem intern festgelegten Benchmarking: Den Beitragsthemen aus der Spalte „Intern“ der Kategorie „...ein Gespräch zu führen“ wurden Farben zugewiesen (orange = Rang 1; grün = Rang 2; blau = Rang 3) und anschliessend auf die entsprechenden Themen in den anderen Spalten übertragen, um für den Vergleich eine bessere Übersicht zu erreichen.

Thema, das mich am meisten angesprochen hat bezüglich...	... ein Gespräch zu führen		... Emotionen		... Interesse	
	Intern	Extern	Intern	Extern	Intern	Extern
Mittwoch, 25.6.2003						
1. Rang	Weiterer Stellenabbau in Flughafen-Region	Weiterer Stellenabbau in Flughafen-Region	Weiterer Stellenabbau in Flughafen-Region	Weiterer Stellenabbau in Flughafen-Region	Weiterer Stellenabbau in Flughafen-Region	Weiterer Stellenabbau in Flughafen-Region
2. Rang	Unterstützung Swiss-Angestellte durch Flughafenpfarramt Seepolizei bei Limmat-Putzete Financier Papadakis vor Zürcher Bezirksgericht	20 Jahre Drogenentzugstation Frankental	Unterstützung Swiss-Angestellte durch Flughafenpfarramt	Unterstützung Swiss-Angestellte durch Flughafenpfarramt	Unterstützung Swiss-Angestellte durch Flughafenpfarramt Financier Papadakis vor Zürcher Bezirksgericht	Unterstützung Swiss-Angestellte durch Flughafenpfarramt
3. Rang		Unterstützung Swiss-Angestellte durch Flughafenpfarramt	20 Jahre Drogenentzugstation Frankental	20 Jahre Drogenentzugstation Frankental		20 Jahre Drogenentzugstation Frankental
Thema, das mich am meisten angesprochen hat bezüglich..	... ein Gespräch zu führen		... Emotionen		... Interesse	
	Intern	Extern	Intern	Extern	Intern	Extern
Donnerstag, 26.6.2003						
1. Rang	Deutschland setzt verschärfte Anflugsbeschränkungen	Deutschland setzt verschärfte Anflugsbeschränkungen	Deutschland setzt verschärfte Anflugsbeschränkungen	Deutschland setzt verschärfte Anflugsbeschränkungen	Deutschland setzt verschärfte Anflugsbeschränkungen	Deutschland setzt verschärfte Anflugsbeschränkungen
2. Rang	Zürich hat einen Regenwald	Zürich hat einen Regenwald	Zürich hat einen Regenwald	Zürich hat einen Regenwald	Zürich hat einen Regenwald	Zürich hat einen Regenwald
3. Rang	--	Im Raum Zürich 1200 Swiss-Angestellte entlassen Kanton ZH schafft mehr Lehrstellen Demonstration von Behinderten	Demonstration von Behinderten	Demonstration von Behinderten	Im Raum Zürich 1200 Swiss-Angestellte entlassen	Kanton ZH schafft mehr Lehrstellen
Thema, das mich am meisten angesprochen hat bezüglich..	... ein Gespräch zu führen		... Emotionen		... Interesse	
	Intern	Extern	Intern	Extern	Intern	Extern
Freitag, 27.6.2003						
1. Rang	Auch Schaffhausen wehrt sich gegen Fluglärm	Fische leiden unter der Hitze	Fische leiden unter der Hitze	Kanton Zürich schliesst zwei Gefängnisse	Kanton Zürich schliesst zwei Gefängnisse	Kanton Zürich schliesst zwei Gefängnisse
2. Rang	Kanton Zürich schliesst zwei Gefängnisse	Kanton Zürich schliesst zwei Gefängnisse	Auch Schaffhausen wehrt sich gegen Fluglärm	Auch Schaffhausen wehrt sich gegen Fluglärm	Fische leiden unter der Hitze	Zürcher Milchbuck-Tunnel wird saniert
3. Rang	Zürcher Milchbuck-Tunnel wird saniert	Auch Schaffhausen wehrt sich gegen Fluglärm	Kanton Zürich schliesst zwei Gefängnisse	Fische leiden unter der Hitze	Auch Schaffhausen wehrt sich gegen Fluglärm	Auch Schaffhausen wehrt sich gegen Fluglärm

Wie die Farben in Tabelle 32 verdeutlichen, stimmen die Ranglisten der internen und externen Befragten am Mittwoch und am Donnerstag am besten überein. So haben sie jeweils das gleiche Thema auf den ersten Platz gesetzt. Auch die Beiträge, welche auf dem zweiten Platz liegen, stimmen weitgehend bei beiden Tagen überein. Hierbei ist zu erwähnen, dass vor allem die Themen auf dem ersten wie auch etwas weniger ausgeprägt auf dem zweiten Rang jeweils eine überaus grosse Zustimmung (36-80%) erreichen, so dass bei den Themen im dritten bzw. den weiteren Rängen kleinere Fallzahlen resultieren und diese somit stärker variieren.

Im Tagesvergleich von Freitag finden sich auf den ersten drei Rängen bezüglich der externen Meinung und der internen Einschätzung der (externen) Hörerperspektive grundsätzlich dieselben Themen, wobei diese aber in der genauen Platzverteilung variieren und auch nicht mehr die gleiche Einseitigkeit in der Verteilung der Fallzahlen (siehe Tabelle 29) aufweisen wie es an den Tagen Mittwoch und Donnerstag der Fall ist.

5.5. Einzelne Beiträge

Nachdem innerhalb dieses Kapitels in einem ersten Schritt eine Auswertung zur Beurteilung der gesamten Sendung erfolgte und darauffolgend die Relevanz einzelner Themen analysiert wurden, soll nun in einem dritten Schritt eine Darstellung der Resultate zur Beurteilung einzelner Beiträge erfolgen. Eine derartige Auswertung nach Beiträgen ist nicht zuletzt deshalb aufschlussreich, da sie eine genauere Betrachtung sowie einen Vergleich der einzelnen Beiträge erlaubt. Wie beim Kapitel zur Gesamtsendung (Kapitel 5.1) wird zu Beginn die Gesamtnote und anschliessend die Beurteilung nach Kriterien betrachtet, bevor abschliessend die Einschätzung der Beitragslänge analysiert wird.

5.5.1. Gesamtnote

Tabelle 33: Gesamtnote aller Beiträge insgesamt (Durchschnitt aller Beiträge)

Frage 6.1-6.4: "Welche Note geben Sie dem Beitrag im Gesamten gesehen?"

Benotung insgesamt		1	2	3	4	5	6	w.n.
Gesamtnote	Intern (MW 4.7 / N Intern=198)	0	1.4	7.2	31.9	47.0	12.6	0
	Extern (MW 4.7 / N Extern=48)	0.5	2.6	5.4	21.7	47.1	17.1	5.6

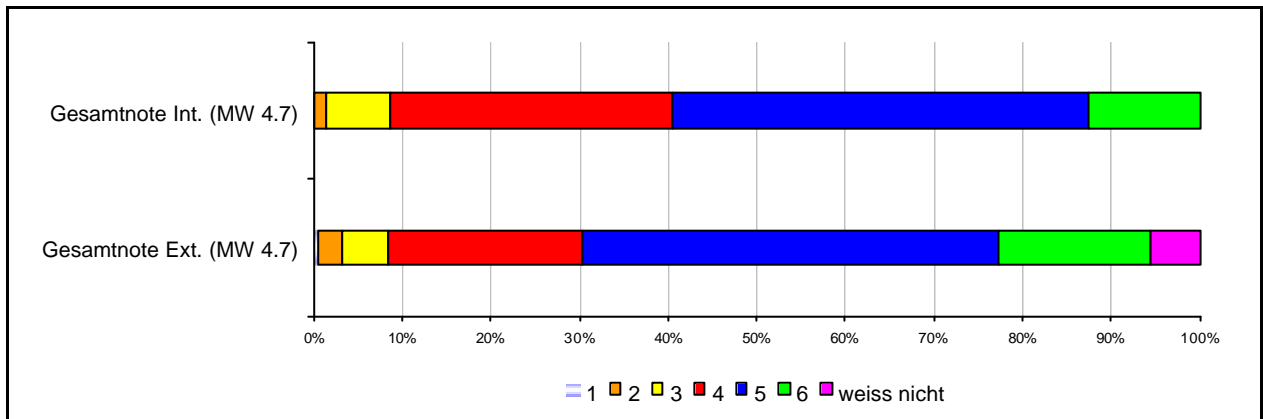
Skala von 1 bis 6: 1= "sehr schlecht" / 6= "ausgezeichnet"

Angaben in Prozent

Medianwerte= fett

Abbildung 8: Gesamtnote aller Beiträge insgesamt

(Skala von 1 bis 6: 1= "sehr schlecht" / 6= "ausgezeichnet")



Die Beiträge insgesamt werden in Form einer Gesamtnote von den Externen und Internen mit einem jeweils gleichen Mittelwert von 4.7 äusserst ähnlich bewertet. So geben rund die Hälfte beider Befragten Gruppen (Intern 47.0% und Extern 47.1%) den Beiträgen die Gesamtnote 5. Die Unterschiede liegen darin, dass mehr Externe als Interne das Regionaljournal einerseits als sehr gut (Note 6), andererseits als schlecht (Note 1 bzw. 2) bewerten oder sich in ihrer Beurteilung nicht schlüssig ("weiss nicht") sind. Mit knapp einem Drittel (31.9%) beurteilt ein grosser Teil der Internen das Regionaljournal als genügend. Somit fällt die Beurteilung der Internen homogener als die der Externen aus.

Tabelle 34: Gesamtnote einzelner Beiträge

Frage 6.1-6.4: "Welche Note geben Sie dem Beitrag im Gesamten gesehen?"

Gesamtnote Mittwoch, 25.6.2003		1	2	3	4	5	6	w.n.
Beitrag 1: Stellenabbau Flughafenregion	Int. (MW 4.6) N=20	0	10.0	0	25.0	50.0	15.0	0
	Ext. (MW 4.8) N=63	0	3.2	3.2	17.5	58.7	17.5	0
Beitrag 2: Flughafen-Pfarramt bietet Unterstützung	Int. (MW 4.4) N=18	0	0	11.1	44.4	33.3	11.1	0
	Ext. (MW 4.7) N=63	0	1.6	6.3	27.0	38.1	20.6	6.3
Beitrag 3: Financier Papadakis vor Zürcher Bezirksgericht	Int. (MW 4.4) N=19	0	5.3	5.3	42.1	42.1	5.3	0
	Ext. (MW 4.2) N=63	3.2	3.2	11.1	36.5	38.1	6.3	1.6
Beitrag 4: 20 Jahre Drogenentzugsstation Frankental	Int. (MW 4.4) N=18	0	0	11.1	38.9	44.4	5.6	0
	Ext. (MW 4.9) N=63	0	0	6.3	12.7	55.6	15.9	9.5
Gesamtnote Donnerstag, 26.6.2003		1	2	3	4	5	6	w.n.
Beitrag 1: Deutschland setzt verschärfte Anflugsbeschränkungen	Int. (MW 5.1) N=18	0	0	5.6	11.1	55.6	27.8	0
	Ext. (MW 4.8) N=79	0	2.5	2.5	20.3	57	12.7	5.1
Beitrag 2: Zürcher Verfassungsrat	Int. (MW 4.5) N=18	0	0	55.6	0	38.9	5.6	0
	Ext. (MW 4.3) N=78	1.3	6.4	9.0	30.8	30.8	9.0	12.8
Beitrag 3: Demonstration von Behinderten	Int. (MW 4.5) N=16	0	0	6.3	43.8	43.8	6.3	0
	Ext. (MW 4.9) N=78	0	1.3	3.8	19.0	49.4	19	7.6
Beitrag 4: Zürich hat einen Regenwald	Int. (MW 5.1) N=18	0	0	6.3	12.5	50.0	31.3	0
	Ext. (MW 5.3) N=79	0	0	1.3	10.3	43.6	42.3	2.6

Gesamtnote Freitag, 27.6.2003		1	2	3	4	5	6	w.n.
Beitrag 1: Kanton Zürich schliesst zwei Gefängnisse	Int. (MW 4.6) N=19	0	0	11.1	22.2	66.7	0	0
	Ext. (MW 4.9) N=57	0	0	7.0	10.5	66.7	10.5	5.3
Beitrag 2: Auch Schaffhausen wehrt sich gegen Fluglärm	Int. (MW 4.7) N=18	0	0	5.6	33.3	50.0	11.1	0
	Ext. (MW 4.7) N=57	0	3.5	0	33.3	52.6	10.5	0
Beitrag 3: Fische leiden unter der Hitze	Int. (MW 5.2) N=19	0	0	0	10.5	57.9	31.6	0
	Ext. (MW 5) N=57	0	0	5.3	14.0	54.4	26.3	0
Beitrag 4: Rücktritt Weihbischof Peter Henrici	Int. (MW 4.1) N=16	0	0	25.0	43.8	31.3	0	0
	Ext. (MW 4.1) N=57	1.8	10.5	10.5	29.8	22.8	10.5	14

Angaben in Prozent;

Medienwerte = fett

Skala von 1 bis 6: 1 = "sehr schlecht" / 6 = "ausgezeichnet"; w.n. = weiss nicht

Die Farbverteilung beruht auf einem internen Benchmarking und richtet sich nach den Mittelwerten (Benchmarks) aus Tabelle 33 als Qualitätsmassstab

Farblegende: Siehe Fussnote 1

Bei der Bewertung der einzelnen Beiträge des Regionaljournals anhand einer Gesamtnote fällt auf, dass sich nicht eine Differenzierung in der Beurteilung nach einzelnen Tagen oder nach Beitragsrangfolge an einem Tag feststellen lässt. Vielmehr stechen einzelne Beiträge an verschiedenen Tagen heraus: Am schlechtesten wird der Beitrag 3 vom Mittwoch (zum Financier Papadakis), der Beitrag 2 vom Donnerstag (zum Zürcher Verfassungsrat) und der Beitrag 4 am Freitag (zum Weihbischof Henrici) bewertet. Am besten schneiden die Beiträge 1 und 4 am Donnerstag (verschärfte Anflugsbeschränkungen bzw. Zürcher Regenwald) sowie der Beitrag 3 am Freitag (Fische leiden unter der Hitze) ab. Auffallend ist, dass die am besten bewerteten Beiträge Themen mit direktem persönlichen Bezug oder Betroffenheit sind oder Unterhaltungswert besitzen. Die Themen, welche am schlechtesten abschnitten waren eher sachlich informativer Art.

Ein deutlicher Unterschied zwischen der Bewertung der Externen und Internen ist nicht festzustellen, so stellt sich die Durchschnittsbewertung beider Befragungsgruppen denn auch als gleich (d.h. Note 4.7) heraus.

5.5.2. Beurteilung nach Kriterien

a) Bewertung aller Beiträge insgesamt nach Kriterien

Tabelle 35: Bewertung aller Beiträge insgesamt nach Kriterien (Durchschnitt aller sechzehn Beiträge)

Frage 6.1-6.4: "Wie glaubwürdig/verständlich/attraktiv finden Sie den Beitrag?"

Benotung		1	2	3	4	5	6	w.n.
Glaubwürdig	Intern (MW 5.4 / N=48)	0	0	0.9	9.4	34.5	55.3	0
	Extern (MW 5.2 / N=196)	0.3	1.0	2.9	9.1	41.0	38.1	7.6
Verständlich	Intern (MW 5.1/ N=48)	0	1.9	2.8	15.4	45.2	34.8	0
	Extern (MW 5.2 / N=198)	0.3	1.0	2.8	7.8	50.3	33.0	4.9
Attraktiv	Intern (MW 4.3 / N=48)	1.0	6.5	13.6	33.5	30.6	14.9	0
	Extern (MW 4.5 / N=198)	2.0	4.8	8.1	23.5	36.5	18.8	6.3

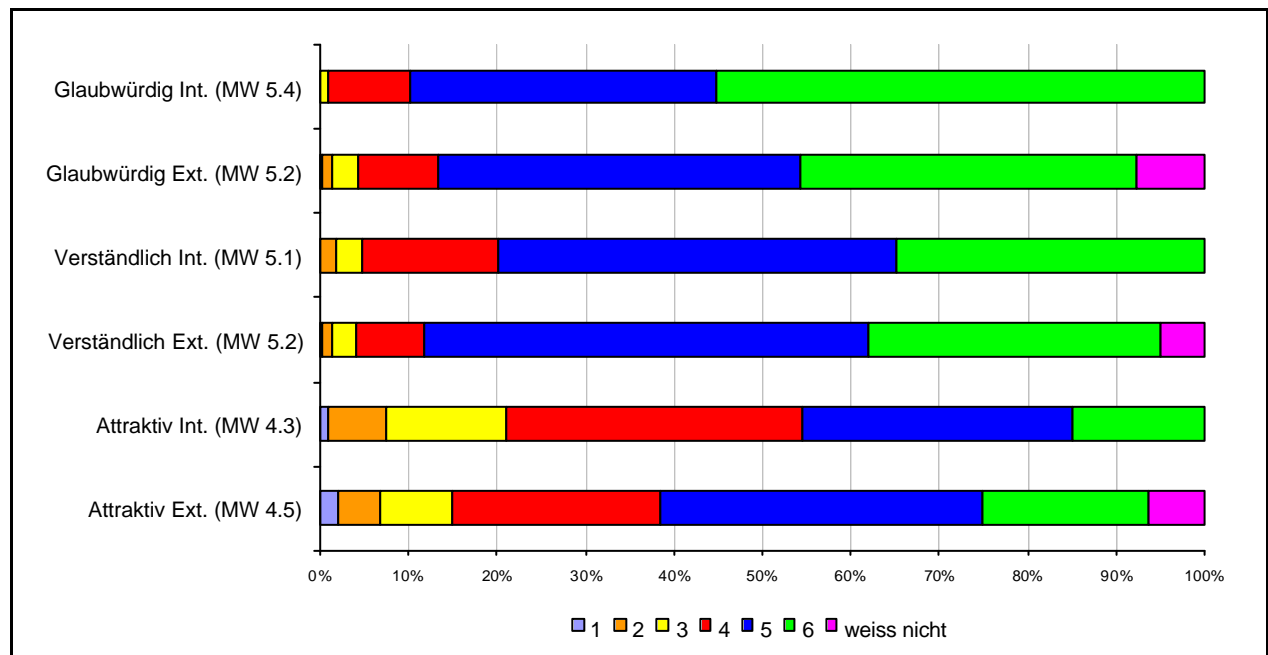
Skala von 1 bis 6: 1 = "sehr schlecht" / 6 = "glaubwürdig/verständlich/attraktiv"; w.n. = weiss nicht

Angaben in Prozent

Medianwerte= fett

Abbildung 9: Bewertung aller Beiträge insgesamt nach Kriterien

(Skala von 1 bis 6: 1= "sehr schlecht" / 6= "glaubwürdig/verständlich/attraktiv")



Bei der Bewertung der Beiträge nach einzelnen Kriterien zeigt sich, dass die Beiträge des Regionaljournals allgemein als glaubwürdig und verständlich, nicht aber als attraktiv beurteilt werden. Diese Differenzierung nach einzelnen Kriterien ist gleichsam bei den internen wie

externen Befragten festzustellen, deren Beurteilung sich über alle Kriterien hinweg als ähnlich herausstellt.

b) Bewertung einzelner Beiträge nach Kriterien

Tabelle 36: Bewertung einzelner Beiträge nach Kriterium Glaubwürdigkeit

Frage 6.1-6.4: "Wie glaubwürdig finden Sie den Beitrag?"

Glaubwürdigkeit Mittwoch, 25.6.2003		1	2	3	4	5	6	w.n.
Beitrag 1: Stellenabbau Flughafenregion	Int. (MW 5.6) N=20	0	0	0	10.0	20.0	70.0	0
	Ext. (MW 5.4) N=63	0	3.2	1.6	4.8	34.9	54	1.6
Beitrag 2: Flughafen-Pfarramt bietet Unterstützung	Int. (MW 5.4) N=18	0	0	5.6	16.7	11.1	66.7	0
	Ext. (MW 5.2) N=63	0	1.6	3.2	6.3	42.9	39.7	6.3
Beitrag 3: Financier Papadakis vor Zürcher Bezirksgericht	Int. (MW 5.4) N=19	0	0	0	5.3	47.7	47.4	0
	Ext. (MW 5.0) N=63	1.6	4.8	3.2	7.9	41.3	36.5	4.8
Beitrag 4: 20 Jahre Drogenentzugsstation Frankental	Int. (MW 5.3) N=18	0	0	0	16.7	33.3	50.0	0
	Ext. (MW 5.3) N=62	1.6	0	0	9.7	38.7	40.7	9.7
Glaubwürdigkeit Donnerstag, 26.6.2003		1	2	3	4	5	6	w.n.
Beitrag 1: Deutschland setzt verschärfte Anflugsbeschränkungen	Int. (MW 5.6) N=18	0	0	0	5.6	27.8	66.7	0
	Ext. (MW 5.3) N=79	0	0	2.5	5.1	45.6	39.2	7.6
Beitrag 2: Zürcher Verfassungsrat	Int. (MW 5.6) N=18	0	0	0	5.6	33.3	61.1	0
	Ext. (MW 4.9) N=78	0	1.3	6.4	12.8	41	21.8	16.7
Beitrag 3: Demonstration von Behinderten	Int. (MW 5.1) N=16	0	0	0	18.8	50.0	31.3	0
	Ext. (MW 5.1) N=79	0	0	1.3	16.5	43.0	31.6	7.6
Beitrag 4: Zürich hat einen Regenwald	Int. (MW 5.7) N=18	0	0	0	0	31.3	68.8	0
	Ext. (MW 5.4) N=79	0	0	1.3	3.8	43.0	46.8	5.1

Glaubwürdigkeit Freitag, 27.6.2003		1	2	3	4	5	6	w.n.
Beitrag 1: Kanton Zürich schliesst zwei Gefängnisse	Int. (MW 5.4) N=19	0	0	3.6	0	44.4	50.0	0
	Ext. (MW 5.4) N=57	0	0	0	5.3	47.4	38.6	8.8
Beitrag 2: Auch Schaffhausen wehrt sich gegen Fluglärm	Int. (MW 5.2) N=18	0	0	0	16.7	44.4	38.9	0
	Ext. (MW 5.0) N=56	0	1.8	7.1	16.1	39.3	32.1	3.6
Beitrag 3: Fische leiden unter der Hitze	Int. (MW 5.6) N=19	0	0	0	5.3	31.6	63.2	0
	Ext. (MW 5.4) N=57	0	0	1.8	7.0	42.1	45.6	3.5
Beitrag 4: Rücktritt Weihbischof Peter Henrici	Int. (MW 5.4) N=17	0	0	0	11.8	41.2	47.1	0
	Ext. (MW 5.1) N=56	0	0	7.1	14.3	30.4	33.9	14.3

Angaben in Prozent

Medianwerte= fett

Skala von 1 bis 6: 1 = "sehr schlecht" / 6 = "glaubwürdig"; w.n. = weiss nicht

Farblegende: Die Farbverteilung beruht auf einem internen Benchmarking und richtet sich nach den Mittelwerten aus Tabelle 35 als Qualitätsmassstab

Farblegende: Siehe Fussnote 1

Bezüglich der Glaubwürdigkeit wird dem Regionaljournal auch auf der Ebene der einzelnen Beiträge durchgehend ein gutes Zeugnis ausgestellt: Nur ein Beitrag (zum Zürcher Verfassungsrat) liegt mit der Note von 4.9 unter der Benotung gut (5). Im Vergleich mit dem Mittelwert aus Tabelle 34 liegen nur zwei Beiträge sowohl in der internen wie auch externen Bewertung darunter, was die grundsätzliche Stärke des Regionaljournal betreffen seiner Glaubwürdigkeit bestätigt.

Am Mittwoch schneidet der Beitrag 1 (Stellenabbau in der Flughafenregion), am Donnerstag der Beitrag 4 (Zürich hat einen Regenwald) und am Freitag der Beitrag 3 (Fische leiden unter der Hitze) im jeweiligen Tagesvergleich mit Noten zwischen 5.4 bis 5.7 am besten ab. Hierbei ist zu erwähnen, dass die intern Befragten jeweils leicht besser bewerten als die externe Hörerschaft. Auch in der Betrachtung der einzelnen Notenvergabe ist feststellbar, dass die intern Befragten nur sehr spärlich ungenügende Noten verteilen, wohingegen die externe Hörerschaft etwas öfter eine Note unter vier vergibt, was durch die geringe Anzahl im positiven Endresultat aber kaum ins Gewicht fällt.

Tabelle 37: Bewertung einzelner Beiträge nach Kriterium Verständlichkeit

Frage 6.1-6.4: "Wie verständlich finden Sie den Beitrag?"

Verständlichkeit Mittwoch, 25.6.2003		1	2	3	4	5	6	w.n.
Beitrag 1: Stellenabbau Flughafenregion	Int. (MW 5.2) N=20	0	0	5.0	25.0	20.0	50.0	0
	Ext. (MW 5.4) N=63	0	1.6	0	3.2	47.6	47.6	0
Beitrag 2: Flughafen-Pfarramt bietet Unterstützung	Int. (MW 5.4) N=18	0	0	0	5.6	44.4	50.0	0
	Ext. (MW 5.2) N=63	0	1.6	1.6	4.8	57.1	30.2	4.8
Beitrag 3: Financier Papadakis vor Zürcher Bezirksgericht	Int. (MW 5.1) N=19	0	0	5.3	15.8	42.1	36.8	0
	Ext. (MW 5.0) N=63	1.6	0	3.2	15.9	54.0	23.8	1.6
Beitrag 4: 20 Jahre Drogenentzugsstation Frankental	Int. (MW 5.1) N=18	0	0	5.6	11.1	55.6	27.8	0
	Ext. (MW 5.1) N=62	0	0	1.6	12.9	51.6	25.8	8.1
Verständlichkeit Donnerstag, 26.6.2003		1	2	3	4	5	6	w.n.
Beitrag 1: Deutschland setzt verschärfte Anflugsbeschränkungen	Int. (MW 5.2) N=18	0	5.6	0	11.1	33.3	50.0	0
	Ext. (MW 5.2) N=79	0	2.5	2.5	2.5	54.4	35.4	2.5
Beitrag 2: Zürcher Verfassungsrat	Int. (MW 4.8) N=18	0	0	5.6	27.8	50.0	16.7	0
	Ext. (MW 4.7) N=78	1.3	2.6	9.0	12.8	41.0	20.5	12.8
Beitrag 3: Demonstration von Behinderten	Int. (MW 4.9) N=16	0	0	12.5	12.5	43.8	31.3	0
	Ext. (MW 5.2) N=79	0	0	1.3	10.1	49.4	32.9	6.3
Beitrag 4: Zürich hat einen Regenwald	Int. (MW 5.4) N=18	0	0	0	6.3	37.5	56.3	0
	Ext. (MW 5.5) N=79	0	0	0	5.1	51.9	40.5	2.5

Verständlichkeit Freitag, 27.6.2003		1	2	3	4	5	6	w.n.
Beitrag 1: Kanton Zürich schliesst zwei Gefängnisse	Int. (MW 4.9) N=19	0	5.6	0	11.1	66.7	16.7	0
	Ext. (MW 5.4) N=57	0	0	1.8	0	49.1	43.9	5.3
Beitrag 2: Auch Schaffhausen wehrt sich gegen Fluglärm	Int. (MW 4.9) N=18	0	5.6	0	16.7	55.6	22.2	0
	Ext. (MW 5.3) N=57	0	0	1.8	8.8	50.9	38.6	0
Beitrag 3: Fische leiden unter der Hitze	Int. (MW 5.5) N=19	0	0	0	5.3	42.1	52.6	0
	Ext. (MW 5.4) N=57	0	0	1.8	1.8	54.4	42.1	0
Beitrag 4: Rücktritt Weihbischof Peter Henrici	Int. (MW 4.5) N=17	0	5.9	0	35.3	52.9	9.9	0
	Ext. (MW 4.7) N=57	0	3.5	8.8	15.8	42.1	15.8	14.0

Angaben in Prozent

Medianwerte= fett

Skala von 1 bis 6: 1 = "sehr schlecht" / 6 = "verständlich"; w.n. = weiss nicht

Die Farbverteilung beruht auf einem internen Benchmarking und richtet sich nach den Mittelwerten aus Tabelle 35 als Qualitätsmassstab

Farblgende: Siehe Fussnote 1

Die einzelnen Beiträge werden für ihre Verständlichkeit durchgehend positiv bewertet. Bei der Betrachtung auf der Ebene des einzelnen Beitrages sind es desgleichen auch nur zwei Beiträge (Zürcher Verfassungsrat und Rücktritt des Weihbischof Peter Henrici), die sowohl in der internen wie auch externen Bemessung unter den Mittelwert aus Tabelle 34 fallen. Trotzdem befindet sich die Benotung nicht auf gleich hohem Niveau, wie es beim Kriterium Glaubwürdigkeit der Fall war. Der Beitrag zum Rücktritt des Weihbischof Henrici erreicht als diesbezüglich schlechtest bewerteter Beitrag noch einen Notenmittelwert von 4.5 (intern) bzw. 4.7 (extern).

Im Tagesvergleich werden dieselben Beiträge wie beim Kriterium Glaubwürdigkeit am besten bewertet: Mittwoch Beitrag 1 (Stellenabbau in der Flughafenregion); Donnerstag Beitrag 4 (Zürich hat einen Regenwald); Freitag Beitrag 3 (Fische leiden unter der Hitze).

Tabelle 38: Bewertung einzelner Beiträge nach Kriterium Attraktivität

Frage 6.1-6.4: "Wie attraktiv fanden Sie den Beitrag?"

Attraktivität Mittwoch, 25.6.2003		1	2	3	4	5	6	w.n.
Beitrag 1: Stellenabbau Flughafenregion	Int. (MW 4.6) N=20	0	5.0	10.0	30.0	30.0	25.0	0
	Ext. (MW 4.9) N=62	1.6	1.6	1.6	22.6	40.3	25.8	6.5
Beitrag 2: Flughafen-Pfarramt bietet Unterstützung	Int. (MW 3.9) N=18	5.6	11.1	16.7	27.8	27.8	11.1	0
	Ext. (MW 4.9) N=62	3.2	1.6	16.1	19.4	32.3	19.4	8.1
Beitrag 3: Financier Papadakis vor Zürcher Bezirksgericht	Int. (MW 3.5) N=19	5.3	15.8	21.1	36.8	21.1	0	0
	Ext. (MW 3.8) N=63	9.5	9.5	12.7	30.2	27	6.3	4.8
Beitrag 4: 20 Jahre Drogenentzugsstation Frankental	Int. (MW 4) N=18	0	5.6	27.8	27.8	38.9	0	0
	Ext. (MW 4.7) N=62	3.2	0	6.5	21.0	35.5	22.6	11.3
Attraktivität Donnerstag, 26.6.2003		1	2	3	4	5	6	w.n.
Beitrag 1: Deutschland setzt verschärfte Anflugsbeschränkungen	Int. (MW 4.8) N=18	0	5.6	0	27.8	44.4	22.2	0
	Ext. (MW 4.8) N=79	0	3.8	2.5	26.6	41.8	21.5	3.8
Beitrag 2: Zürcher Verfassungsrat	Int. (MW 3.5) N=18	0	11.1	44.4	33.3	5.6	5.6	0
	Ext. (MW 3.8) N=78	1.3	12.8	15.4	35.9	16.7	5.1	12.8
Beitrag 3: Demonstration von Behinderten	Int. (MW 4.6) N=16	0	0	0	62.5	18.8	18.8	0
	Ext. (MW 4.6) N=79	0	5.1	8.9	24.1	36.7	17.7	7.6
Beitrag 4: Zürich hat einen Regenwald	Int. (MW 5.3) N=18	0	0	6.3	6.3	37.5	50.0	0
	Ext. (MW 5.1) N=79	0	1.3	2.5	12.7	46.8	34.2	2.5

Attraktivität Freitag, 27.6.2003		1	2	3	4	5	6	w.n.
Beitrag 1: Kanton Zürich schliesst zwei Gefängnisse	Int. (MW 4.3) N=19	0	11.1	0	38.9	44.4	5.6	0
	Ext. (MW 4.6) N=57	0	3.5	5.3	26.3	45.3	14.0	5.3
Beitrag 2: Auch Schaffhausen wehrt sich gegen Fluglärm	Int. (MW 4.6) N=18	0	0	16.7	22.2	44.4	16.7	0
	Ext. (MW 4.6) N=57	0	3.5	7.0	29.8	40.4	19.3	0
Beitrag 3: Fische leiden unter der Hitze	Int. (MW 5) N=19	0	0	0	31.6	42.1	26.3	0
	Ext. (MW 5.1) N=57	1.8	0	5.3	8.8	52.6	31.6	0
Beitrag 4: Rücktritt Weihbischof Peter Henrici	Int. (MW 3.7) N=17	0	11.8	17.6	58.8	11.8	0	0
	Ext. (MW 3.8) N=57	5.3	14.0	14.0	22.8	24.6	7.0	12.3

Angaben in Prozent

Medianwerte= fett

Skala von 1 bis 6: 1 = "sehr schlecht" / 6 = "attraktiv"; w.n. = weiss nicht

Die Farbverteilung beruht auf einem internen Benchmarking und richtet sich nach den Mittelwerten aus Tabelle 35 als Qualitätsmassstab

Farblgende: Siehe Fussnote 1

In der Bewertung zur Attraktivität der einzelnen Beiträge sind die sowohl intern wie auch extern Befragten speziell kritisch. So werden drei Beiträge von beiden Seiten mit Noten unter dem Mittelwert (vgl. Tabelle 34) bemessen (Beitrag zum Financier Papadakis sowie zum Zürcher Verfassungsrat und zum Rücktritt von Weihbischof Henrici), wobei diese mit Werten von 3.5 bis 3.8 auch durchwegs ungenügend benotet werden.

Im Tagesvergleich sind es wieder dieselben Beiträge wie bei den Kriterien Glaubwürdigkeit und Verständlichkeit, die am besten abschneiden (Mittwoch Beitrag 1: Stellenabbau in der Flughafenregion; Donnerstag Beitrag 4: Zürich hat einen Regenwald; Freitag Beitrag 3: Fische leiden unter der Hitze) und Noten zwischen 4.6 und 5.3 erreichen.

5.5.3. Beitragslänge

Tabelle 39: Beurteilung der Beitragslänge insgesamt (Durchschnitt aller sechzehn Beiträge)

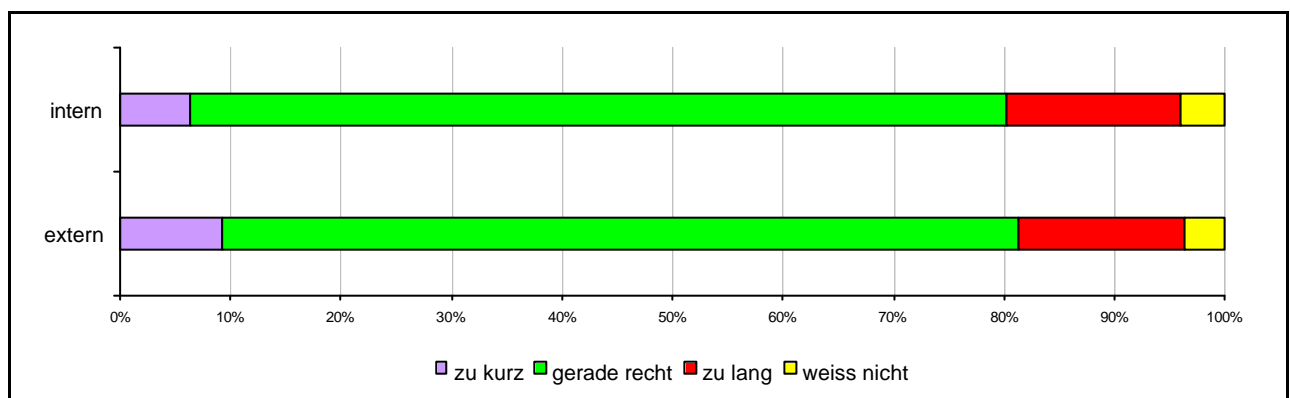
Frage 6.1-6.4: "Wie empfanden Sie die Länge des Beitrags?"

Beitragslänge	zu kurz	gerade recht	zu lang	w.n.
Intern (N=57)	6.3	73.6	15.6	4.0
Extern (N=199)	9.2	71.8	14.8	3.7

Angaben in Prozent

Modalwerte = fett

Abbildung 10: Beurteilung der Beitragslänge insgesamt



Bei der Beitragslänge fällt auf, dass sich die internen und die externen Befragten in ihrer Beurteilung einig sind und die Länge mit einer deutlichen Mehrheit zu knapp drei Viertel (73.6% bei den Internen, 71.8% bei den Externen) als "gerade recht" einstufen. Beide Befragtengruppen stufen die Beitragslänge zudem einheitlich eher als zu lang als zu kurz ein (15.6% bzw. 14.8% zu 6.3% bzw. 9.2%).

Auch bei der Differenzierung nach Tagen (Tabelle 40) bestätigt sich dieses allgemeine Resultat über alle Tage hinweg. Zu erwähnen sei einzig der Donnerstag, der bezüglich der Beitragslänge eher schlecht und der Freitag, der diesbezüglich eher gut abschneidet.

Tabelle 40: Beurteilung der Beitragslänge nach einzelnen Beiträgen

Frage 6.1-6.4: "Wie empfanden Sie die Länge des Beitrags?"

Beitragslänge Mittwoch, 25.6.2003		zu kurz	gerade recht	zu lang	w.n.
Beitrag 1: Stellenabbau Flughafen-region	Int. (N=20)	0	80	20	0
	Ext. (N=63)	11.1	84.1	4.8	0
Beitrag 2: Flughafen-Pfarramt bietet Unterstützung	Int. (N=18)	5.6	55	38.9	0
	Ext. (N=63)	4.8	74.6	15.9	4.8
Beitrag 3: Financier Papadakis vor Zürcher Bezirksgericht	Int. (N=19)	5.3	73.7	21.1	0
	Ext. (N=63)	3.2	71.4	22.2	3.2
Beitrag 4: 20 Jahre Drogenentzugs-station Frankental	Int. (N=18)	0	44.4	55.6	0
	Ext. (N=62)	8.1	74.2	11.3	0
Beitragslänge Donnerstag, 26.6.2003		zu kurz	gerade recht	zu lang	w.n.
Beitrag 1: Deutschland setzt verschärfte Anflugsbeschränkungen	Int. (N=18)	0	55.6	44.4	0
	Ext. (N=79)	2.6	66.7	26.9	3.8
Beitrag 2: Zürcher Verfassungsrat	Int. (N=18)	5.6	88.9	5.6	0
	Ext. (N=77)	6.5	63.6	14.3	15.6
Beitrag 3: Demonstration von Behinderten	Int. (N=16)	0	62.5	37.5	0
	Ext. (N=79)	3.8	73.1	16.7	6.4
Beitrag 4: Zürich hat einen Regenwald	Int. (N=18)	0	81.3	18.8	0
	Ext. (N=79)	6.3	72.2	17.7	3.8
Beitragslänge Freitag, 27.6.2003		zu kurz	gerade recht	zu lang	w.n.
Beitrag 1: Kanton Zürich schliesst zwei Gefängnisse	Int. (N=19)	0	100	0	0
	Ext. (N=57)	8.8	75.4	10.5	5.3
Beitrag 2: Auch Schaffhausen wehrt sich gegen Fluglärm	Int. (N=18)	0	64.7	35.3	0
	Ext. (N=57)	5.3	71.9	21.1	1.8
Beitrag 3: Fische leiden unter der Hitze	Int. (N=19)	0	94.4	5.6	0
	Ext. (N=56)	5.4	83.9	10.7	0
Beitrag 4: Rücktritt Weihbischof Peter Henrici	Int. (N=17)	0	23.5	76.5	0
	Ext. (N=56)	0	44.6	50.0	5.4

Angaben in Prozent; w.n. = weiss nicht

Modalwerte = fett

Die Farbverteilung beruht auf einem internen Benchmarking und richtet sich nach den entsprechenden Anteilen (Benchmarks) aus Tabelle 39 als Qualitätsmassstab

Farblegende: Siehe Fussnote 3

6. Statistische Analyse Publikumsbefragung

Für einige Aspekte der Publikumsbefragung bieten sich Spezialanalysen an, die im Folgenden detailliert beschrieben werden. Die statistischen Auswertungen beschränken sich auf Beziehungen verschiedener Ausprägungen wie Beurteilungskriterien, Charakteristiken und allgemeinen soziodemografischen Kennzahlen auf die Gesamtbewertung des Regionaljournals. Zum Zweck der Information und der Diskussion werden Tabellen und Folgerungen dargestellt.

6.1. Einfluss von Beurteilungskriterien (9.) auf die Gesamtnote (8.)

Mit einer multiplen Regressionsanalyse wird der Einfluss der Beurteilungskriterien Spannung, Verständlichkeit, Glaubwürdigkeit und Modernität auf die Gesamtnote getestet.

Tabelle 41: Einfluss von Beurteilungskriterien auf die Signifikanzniveaus

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.865	.392		4.764	.000
	Spannung	.308	.052	.407	5.962	.000
	Verständlichkeit	-.018	.070	-.015	-.254	.800
	Glaubwürdigkeit	.140	.061	.140	2.311	.022
	Modernität	.204	.047	.287	4.340	.000

a Dependent Variable: Gesamtnote

Tabelle 42: Signifikanzniveaus

Signifikanz (Sig.)	Wortlaut	Symbol	= Zufall* ausgeschlossen zu
unter .001	signifikant	***	99.9%
unter .01	sehr signifikant	**	99%
unter .05	hoch signifikant	*	95%

* Zufall, dass Unterschiede zwischen Gruppen oder Beziehungen zwischen Merkmal bestehen

Den grössten Einfluss auf die Gesamtnote hat die Spannung (vgl. Beta-Wert und Test-Statistik t; die Signifikanz .000: hoch signifikant/ Zufall zu 99.9% ausgeschlossen).

→ Eine Sendung muss in erster Linie spannend und modern sein, dann glaubwürdig. Die Verständlichkeit spielt für die Gesamtbeurteilung eine untergeordnete Rolle.

6.2. Einfluss von Charakteristika der Sendung (3.1, 3.2, 5.1, 5.2, 5.4) auf die Gesamtbeurteilung der Sendung (2.)

Tabelle 43: Einfluss von Charakteristika der Sendung auf die Gesamtbeurteilung

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.662	.118		39.572	.000
	Thema gefehlt	-.048	.151	-.024	-.315	.753
	Erwartungen nicht erfüllt	-.210	.156	-.100	-1.351	.179
	Sendung, um dran zu bleiben	.455	.123	.288	3.693	.000
	zu kurz Dauer	-.203	.228	-.068	-.890	.375
	zu schnell Tempo	-.002	.213	-.001	-.011	.991
	zu lange Dauer	-.297	.128	-.180	-2.311	.022
	zu langsam Tempo	-.656	.346	-.141	-1.897	.060

a Dependent Variable: Gesamtnote

→ Am wichtigsten ist, dass eine Sendung zum Dranbleiben animiert. Sie darf auch nicht zu lange dauern (negatives Vorzeichen: wenn Probanden sagen, die Sendung dauere zu lange, dann fällt die Gesamtnote schlechter aus). Die anderen Kriterien sind optional. Eventuell ist eine zu langsame Sprechweise unangenehm (knapp nicht mehr signifikant).

6.3. Soziodemografie und Gesamtbeurteilungen

6.3.1. Geschlechtsunterschiede

Es gibt keine Geschlechtsunterschiede in den Gesamtbeurteilungen (Sig. immer weit über .05) (t-Tests)

Tabelle 44: Geschlechtsunterschiede in den Gesamtbeurteilungen

		Independent Samples Test									
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper	
Gesamtnote	Equal variances assumed	1.638	.202	-.566	194	.572	-.06	.106	-.270	.150	
	Equal variances not assumed			-.557	164.951	.578	-.06	.108	-.273	.153	
Spannung	Equal variances assumed	.180	.671	-.248	195	.805	-.03	.140	-.311	.241	
	Equal variances not assumed			-.247	176.338	.805	-.03	.140	-.311	.242	
Verständlichkeit	Equal variances assumed	1.097	.296	-.207	195	.836	-.02	.091	-.199	.161	
	Equal variances not assumed			-.213	192.165	.831	-.02	.089	-.194	.156	
Glaubwürdigkeit	Equal variances assumed	.115	.735	-.075	195	.940	-.01	.106	-.217	.201	
	Equal variances not assumed			-.077	189.732	.939	-.01	.103	-.212	.196	
Modernität	Equal variances assumed	.310	.578	.299	193	.765	.04	.150	-.251	.340	
	Equal variances not assumed			.296	169.883	.767	.04	.151	-.254	.344	

Es gibt keine Unterschiede zwischen den verschiedenen Ausbildungsniveaus bezüglich Gesamtbeurteilungen.

Tabelle 45: Ausbildungsunterschiede nach Gesamtnote

Tests of Between-Subjects Effects					
Dependent Variable: Gesamtnote					
Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	1.351(a)	2	.676	1.236	.293
Intercept	3672.417	1	3672.417	6715.057	.000
AUSB_REC	1.351	2	.676	1.236	.293
Error	101.175	185	.547		
Total	4517.000	188			
Corrected Total	102.527	187			

a R Squared = .013 (Adjusted R Squared = .003)

Tabelle 46: Ausbildungsunterschiede nach Spannung**Tests of Between-Subjects Effects**

Dependent Variable: Spannung

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	1.637(a)	2	.818	.860	.425
Intercept	3312.370	1	3312.370	3482.076	.000
AUSB_REC	1.637	2	.818	.860	.425
Error	176.935	186	.951		
Total	4211.000	189			
Corrected Total	178.571	188			

a R Squared = .009 (Adjusted R Squared = -.001)

Tabelle 47: Ausbildungsunterschiede nach Verständlichkeit**Tests of Between-Subjects Effects**

Dependent Variable: Verständlichkeit

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	.006(a)	2	.003	.008	.992
Intercept	4356.956	1	4356.956	10556.658	.000
AUSB_REC	.006	2	.003	.008	.992
Error	76.766	186	.413		
Total	5315.000	189			
Corrected Total	76.772	188			

a R Squared = .000 (Adjusted R Squared = -.011)

Tabelle 48: Ausbildungsunterschiede nach Glaubwürdigkeit**Tests of Between-Subjects Effects**

Dependent Variable: Glaubwürdigkeit

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	.625(a)	2	.313	.578	.562
Intercept	4318.157	1	4318.157	7976.994	.000
AUSB_REC	.625	2	.313	.578	.562
Error	100.687	186	.541		
Total	5308.000	189			
Corrected Total	101.312	188			

a R Squared = .006 (Adjusted R Squared = -.005)

Tabelle 49: Ausbildungsunterschiede nach Modernität

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: Modernität

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	3.828(a)	2	1.914	1.772	.173
Intercept	3022.485	1	3022.485	2798.032	.000
AUSB_REC	3.828	2	1.914	1.772	.173
Error	198.760	184	1.080		
Total	3940.000	187			
Corrected Total	202.588	186			

a R Squared = .019 (Adjusted R Squared = .008)

6.3.3. Berufstätigkeit

Es gibt ebenfalls keine signifikanten Unterschiede in der Beurteilung der Berufstätigkeitsgruppen.

Tabelle 50: Beurteilung aufgrund der Berufstätigkeit mittels der Gesamtnote

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: Gesamtnote

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	1.961(a)	3	.654	1.221	.303
Intercept	1416.732	1	1416.732	2647.361	.000
HPS1	1.961	3	.654	1.221	.303
Error	102.749	192	.535		
Total	4719.000	196			
Corrected Total	104.709	195			

a R Squared = .019 (Adjusted R Squared = .003)

Tabelle 51: Beurteilung aufgrund der Berufstätigkeit mittels der Spannung

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: Spannung

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	2.240(a)	3	.747	.794	.499
Intercept	1338.891	1	1338.891	1424.150	.000
HPS1	2.240	3	.747	.794	.499
Error	181.446	193	.940		
Total	4415.000	197			
Corrected Total	183.685	196			

a R Squared = .012 (Adjusted R Squared = -.003)

Tabelle 52: Beurteilung aufgrund der Berufstätigkeit mittels der Verständlichkeit

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: Verständlichkeit

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	.744(a)	3	.248	.617	.605
Intercept	1726.226	1	1726.226	4297.178	.000
HPS1	.744	3	.248	.617	.605
Error	77.530	193	.402		
Total	5537.000	197			
Corrected Total	78.274	196			

a R Squared = .010 (Adjusted R Squared = -.006)

Tabelle 53: Beurteilung aufgrund der Berufstätigkeit mittels der Glaubwürdigkeit

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: Glaubwürdigkeit

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	1.690(a)	3	.563	1.050	.372
Intercept	1660.128	1	1660.128	3093.629	.000
HPS1	1.690	3	.563	1.050	.372
Error	103.569	193	.537		
Total	5501.000	197			
Corrected Total	105.259	196			

a R Squared = .016 (Adjusted R Squared = .001)

Tabelle 54: Beurteilung aufgrund der Berufstätigkeit mittels der Modernität

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: Modernität

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	4.677(a)	3	1.559	1.474	.223
Intercept	1166.355	1	1166.355	1102.507	.000
HPS1	4.677	3	1.559	1.474	.223
Error	202.061	191	1.058		
Total	4142.000	195			
Corrected Total	206.738	194			

a R Squared = .023 (Adjusted R Squared = .007)

6.3.4. Altersgruppen

→ Es gibt einen signifikanten Unterschied zwischen mind. 2 Gruppen

Tabelle 55: Unterschiede zwischen den Altersgruppen bezüglich der Gesamtnote

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: Gesamtnote

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	11.289(a)	3	3.763	7.695	.000
Intercept	2406.140	1	2406.140	4920.566	.000
ALT_REC	11.289	3	3.763	7.695	.000
Error	93.398	191	.489		
Total	4694.000	195			
Corrected Total	104.687	194			

a R Squared = .108 (Adjusted R Squared = .094)

Tabelle 56: Unterschiede zwischen den Altersgruppen bezüglich der Gesamtnote (Multiple Vergleiche)

Multiple Comparisons

Dependent Variable: Gesamtnote
Scheffe

(I) alter recodiert	(J) alter recodiert	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
15 bis 29	30 bis 44	-.35	.240	.540	-1.03	.32
	45 bis 59	-.77(*)	.192	.001	-1.32	-.23
	60+	-.78(*)	.183	.001	-1.30	-.27
30 bis 44	15 bis 29	.35	.240	.540	-.32	1.03
	45 bis 59	-.42	.192	.189	-.96	.12
	60+	-.43	.183	.142	-.95	.09
45 bis 59	15 bis 29	.77(*)	.192	.001	.23	1.32
	30 bis 44	.42	.192	.189	-.12	.96
	60+	-.01	.114	1.000	-.33	.31
60+	15 bis 29	.78(*)	.183	.001	.27	1.30
	30 bis 44	.43	.183	.142	-.09	.95
	45 bis 59	.01	.114	1.000	-.31	.33

Based on observed means.

* The mean difference is significant at the .05 level.

Die jüngste Altersgruppe beurteilt das Regionaljournal signifikant schlechter als die beiden ältesten Altersgruppen.

Tabelle 57: Unterschiede zwischen den Altersgruppen bezüglich Spannung

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: Spannung

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	18.082(a)	3	6.027	6.994	.000
Intercept	2065.005	1	2065.005	2396.102	.000
ALT_REC	18.082	3	6.027	6.994	.000
Error	165.469	192	.862		
Total	4390.000	196			
Corrected Total	183.551	195			

a R Squared = .099 (Adjusted R Squared = .084)

Tabelle 58: Unterschiede zwischen den Altersgruppen bezüglich Spannung (Multiple Vergleiche)

Multiple Comparisons

Dependent Variable: Spannung

Scheffe

(I) alter recodiert	(J) alter recodiert	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
15 bis 29	30 bis 44	-.18	.323	.958	-1.09	.73
	45 bis 59	-.82(*)	.255	.017	-1.54	-.10
	60+	-.92(*)	.243	.003	-1.61	-.24
30 bis 44	15 bis 29	.18	.323	.958	-.73	1.09
	45 bis 59	-.64	.261	.112	-1.38	.09
	60+	-.74(*)	.250	.034	-1.45	-.04
45 bis 59	15 bis 29	.82(*)	.255	.017	.10	1.54
	30 bis 44	.64	.261	.112	-.09	1.38
	60+	-.10	.150	.933	-.52	.32
60+	15 bis 29	.92(*)	.243	.003	.24	1.61
	30 bis 44	.74(*)	.250	.034	.04	1.45
	45 bis 59	.10	.150	.933	-.32	.52

Based on observed means.

* The mean difference is significant at the .05 level.

Dasselbe gilt für die Beurteilung bezüglich Spannung; zusätzlich beurteilt die zweitjüngste Altersgruppe das Regionaljournal als weniger spannend als die älteste Gruppe.

Tabelle 59: Unterschiede zwischen den Altersgruppen bezüglich Verständlichkeit

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: Verständlichkeit

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	2.708(a)	3	.903	2.296	.079
Intercept	2893.553	1	2893.553	7358.861	.000
ALT_REC	2.708	3	.903	2.296	.079
Error	75.496	192	.393		
Total	5512.000	196			
Corrected Total	78.204	195			

a R Squared = .035 (Adjusted R Squared = .020)

In Bezug auf die Verständlichkeit gibt es jedoch keine signifikanten Altersunterschiede mehr.

Tabelle 60: Unterschiede zwischen den Altersgruppen bezüglich Glaubwürdigkeit

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: Glaubwürdigkeit

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	.220(a)	3	.073	.134	.940
Intercept	2951.986	1	2951.986	5398.735	.000
ALT_REC	.220	3	.073	.134	.940
Error	104.984	192	.547		
Total	5476.000	196			
Corrected Total	105.204	195			

a R Squared = .002 (Adjusted R Squared = -.014)

Die Beurteilung der Glaubwürdigkeit spaltet die Altersgruppen überhaupt nicht mehr....

Tabelle 61: Unterschiede zwischen den Altersgruppen bezüglich Modernität

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: Modernität

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	48.003(a)	3	16.001	19.184	.000
Intercept	1786.947	1	1786.947	2142.407	.000
ALT_REC	48.003	3	16.001	19.184	.000
Error	158.476	190	.834		
Total	4117.000	194			
Corrected Total	206.479	193			

a R Squared = .232 (Adjusted R Squared = .220)

.... dafür umso mehr die Beurteilung der Modernität:

Tabelle 62: Unterschiede zwischen den Altersgruppen bezüglich Modernität (Multiple Vergleiche)

Multiple Comparisons

Dependent Variable: Modernität
Scheffe

(I) alter recodiert	(J) alter recodiert	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
15 bis 29	30 bis 44	-.51	.318	.463	-1.41	.39
	45 bis 59	-1.45(*)	.250	.000	-2.15	-.74
	60+	-1.58(*)	.240	.000	-2.26	-.91
30 bis 44	15 bis 29	.51	.318	.463	-.39	1.41
	45 bis 59	-.94(*)	.257	.005	-1.66	-.21
	60+	-1.07(*)	.246	.000	-1.77	-.38
45 bis 59	15 bis 29	1.45(*)	.250	.000	.74	2.15
	30 bis 44	.94(*)	.257	.005	.21	1.66
	60+	-.14	.148	.837	-.56	.28
60+	15 bis 29	1.58(*)	.240	.000	.91	2.26
	30 bis 44	1.07(*)	.246	.000	.38	1.77
	45 bis 59	.14	.148	.837	-.28	.56

Based on observed means.

* The mean difference is significant at the .05 level.

Da gibt es zwei Lager: Die beiden jüngeren Gruppen urteilen signifikant schlechter als die beiden älteren Gruppen.

6.4. Relevanz der Beurteilungskriterien für die Gesamtnote bei den einzelnen Themen

(6.1 – 6.4)

Tabelle 63: Relevanz der Beurteilungskriterien für die Gesamtnote bei den einzelnen Themen

		Verständlichkeit	Attraktivität	Glaubwürdigkeit	Dauer zu kurz	Dauer zu lang
1	Drogenentzugsstation	***	**	*		**
2	Schaffhausen	*	***			
3	Behinderten-Demo	***	(*)	(*)		(*)
4	Deutschland	(*)	***			
5	Papadakis	(*)	***	*		
6	Fische	(*)	***			
7	Flughafen-Pfarramt	***	*			*
8	Gefängnisse ZH	***	***			*
9	Stellenabbau		**			
10	Rücktritt Henrici		***			
11	ZH Verfassungsrat		***	***		**
12	Regenwald	***	***			

Statistiken im Anhang

Wenn ein Beitrag als zu kurz bezeichnet wird, dann hat das nie einen Einfluss auf die Gesamtnote. Den grössten Einfluss hat die Attraktivität, gefolgt von der Verständlichkeit. Die Glaubwürdigkeit und die zu lange Dauer des Beitrags sind nur für einige Themen von Relevanz für die Gesamtbewertung.

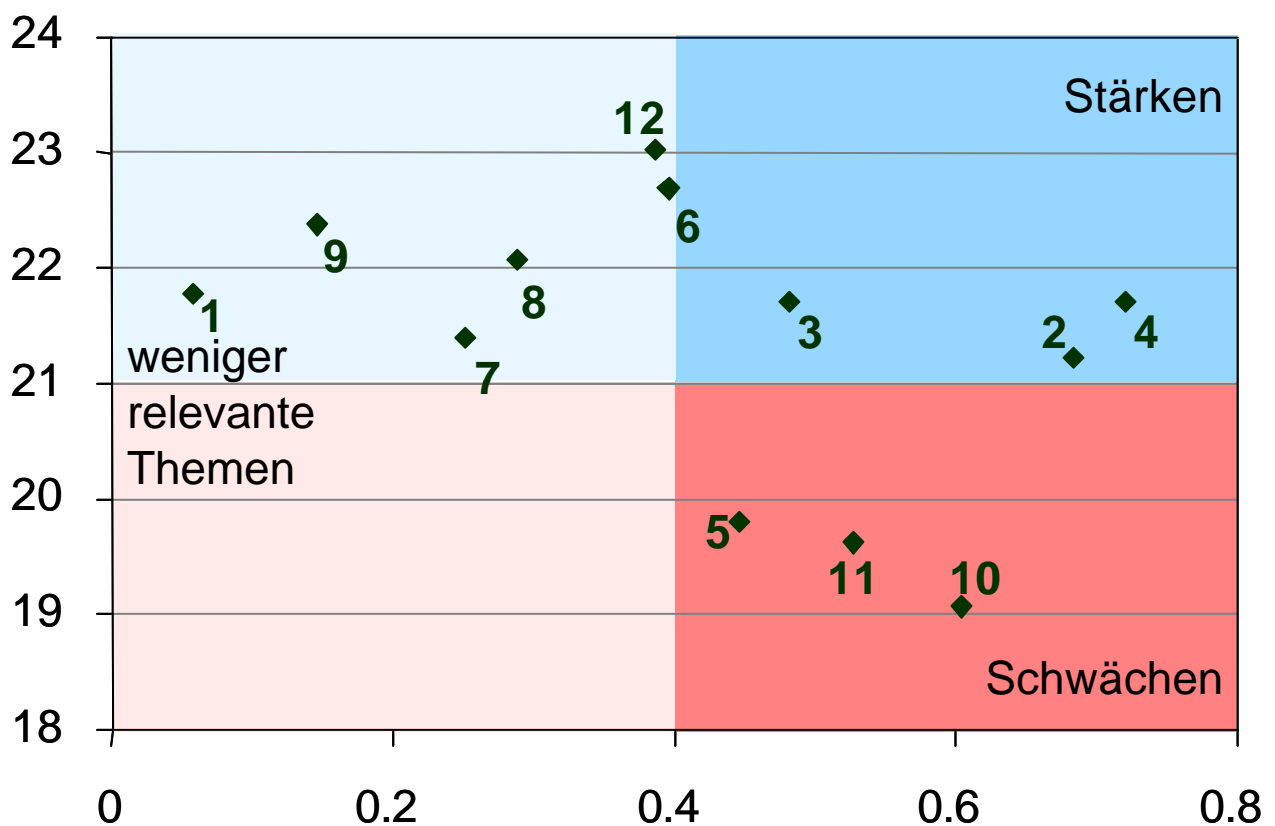
→ inhaltliche Interpretation? Hat die Verständlichkeit bei Beiträgen einen Einfluss, die schwerer (oder leichter) verständlich waren? Spielt die Glaubwürdigkeit nur bei Beiträgen eine Rolle, die schwerer zu glauben sind und die Länge nur bei ‚objektiv‘ zu langen Beiträgen?

6.5. Themenportfolio

Die Portfolioanalyse repräsentiert den Grad des Einflusses der ausgewählten Beurteilungskriterien auf die Gesamtbeurteilung. Dazu wird die Summe der Themenbewertung auf der y-Achse, die Korrelationswerte der Themenbewertung mit der Gesamtbeurteilung auf der x-Achse aufgeführt.

Die Themenbewertung setzt sich aus der Verständlichkeit, der Attraktivität, der Glaubwürdigkeit, der Länge (dichotom) und der Note zusammen. Die Gesamtbeurteilung besteht aus den Variablen Spannung, Verständlichkeit, Glaubwürdigkeit, Modernität und Gesamtnote. Relevanz bedeutet die Korrelation von Themenbewertung mit Gesamtbeurteilung.

Abbildung 11: Themenportfolio mit Relevanz der Themen und Stärken und Schwächen



Im rechten oberen Quadranten sind die Themen aufgeführt, denen das Publikum eine hohe Wichtigkeit (Relevanz) und eine gute Erfüllung (Themenbewertung) der Qualitätskriterien

zuschreibt. Im rechten unteren Quadranten sind Themen mit hoher Wichtigkeit, aber schlechter Erfüllung aufgeführt.

Die beiden Beiträge über den Fluglärm (Schaffhausen und Deutschland) werden als Themen von höchster Wichtigkeit eingestuft. Erstaunlicherweise aber finden sich bei den vom Publikum als wichtig eingestuften Beiträgen mit den Berichten über den neuen Verfassungsrat und den Rücktritt von Weihbischof Henrici zwei Beiträge, die sowohl intern als auch extern stark negativ bewertet wurden (vgl. Tabelle 34). Im Gegensatz dazu finden wir die Blockbusters (Regenwald und Fische) nicht bei den als sehr wichtig eingestuften Beiträgen.

Entgegen unserem Forschungskonzept erlauben wir uns hier eine mögliche Interpretation dieses ungewöhnlichen Sachverhalts: Das Publikum erkennt sehr wohl den Unterschied zwischen wichtigen Themen, wie Politik oder Religion und unwichtigen Themen, wie unterhaltenden Beiträgen über Fische, die unter der Hitze leiden. Auch die Radioredaktoren kennen die Unterschiede, was sich im Insiderjargon als „Jööh-Themen“ für „unwichtige“ Beiträge manifestiert. Die Frage ist vielmehr, weshalb es den wichtigen Themen nicht gelingt, als gut gemachte Informationsbeiträge in das Bewusstsein des Publikums zu gelangen. So fragen wir uns, ob das Sorgenkind „Ratsberichterstattung“ handwerklich wirklich das Niveau der „Jööh-Beiträge“ erreicht oder gerade in diesen heiklen Bereichen vermehrt Innovation und kreative journalistische Fähigkeiten nötig sind.

7. Nachinterviews: Leitfadengespräche Redaktion

Wie reagieren nun die Programmschaffenden auf das, was das hier praktizierte Sendungs- bzw. Beitrags-Monitoring leistet. Dieser Frage sollte in einem separaten Teil der Studie nachgegangen werden. In dieser abschliessenden Evaluationsphase soll in Leitfadengesprächen mit der Redaktionsleitung sowie mit den redaktionellen Mitarbeitern abgeklärt werden, ob das Monitoring-System auf Akzeptanz stösst und inwiefern seine Praktikabilität bzw. Tauglichkeit eingeschätzt wird. Ziel der Evaluation ist es, Vorschläge zur Weiterentwicklung eines internen Monitoringsystems im Sinne des Programmcontrollings zu machen. Zur Erhebung der Daten wurden Leitfadeninterviews mit redaktionellen Mitarbeitern geführt. Das Leitfadengespräch ist ein persönliches, mündliches, qualitatives Interview. Kennzeichnend für Leitfadeninterviews ist, dass der Leitfaden aus einem Kern von offen formulierten Fragen besteht. Auf die Fragen kann der Befragte frei antworten. Durch den Einsatz eines Leitfadens erhöht sich die Vergleichbarkeit der Daten und er stellt sicher, dass wesentliche Aspekte der Forschungsfrage nicht übersehen werden.

Die Problemstellung wird bereits vor der Leitfadenkonstruktion vom Interviewer (resp. dem Forscherteam) analysiert (vgl. Mayring 1995: 50ff). Vor dem Interview werden bestimmte Aspekte der Problemstellung erarbeitet, die im Leitfaden zusammengestellt und im Gesprächsverlauf angesprochen werden. Der Leitfaden deckt Gebiete wie Publikumsbild, Publikumsorientierung, Kritik sowie Monitoring ab. Einige Fragen werden in unterschiedlicher Weise an verschiedenen Stellen gestellt. Dadurch wird versucht, ein genaueres Bild und unterschiedliche Aspekte herauszukristallisieren. (Leitfaden: siehe Anhang)

7.1. Sample

Angelpunkt für den Zugang zu den Redakteuren war die Leiterin der Redaktion Regionaljournal Zürich-Schaffhausen, Gabriella Brönimann. Sie und zwei weitere Mitarbeiter hatten sich schon im Vorfeld zum Monitoring des IAM mit der Materie auseinandergesetzt und bei der Entwicklung des Publikums-Fragebogens mitgewirkt. Gabriella Brönimann hat die weiteren zu befragenden Redaktionsmitglieder vorgeschlagen und den Zugang zu diesen organisiert.

Unter den Befragten befinden sich Journalisten die seit vielen Jahren Radiojournalismus betreiben. Mehrere haben zuvor bei privaten Radiostationen gearbeitet und wurden dort mit

Publikumsorientierung und Monitoring konfrontiert. Ein Teil der Befragten kennt Monitorings und Massnahmen zur Qualitätssicherung aus der Arbeit mit dem ehemaligen Redaktionsleiter René Schell, der einige Anstrengungen unternommen hatte, ein Radio-Monitoring für das Regionaljournal Zürich-Schaffhausen zu institutionalisieren und die Qualitätssicherung zu strukturieren.

7.2. Datenerhebung

Die Interviews wurden im September 2003, nach dem erfolgten Monitoring durchgeführt. Die Befragten kannten zu diesem Zeitpunkt schon zahlreiche Zwischenergebnisse und Möglichkeiten, die ein Monitoring bieten kann. Vor jedem einzelnen Leitfadengespräch erhielten die Befragten nochmals einen Überblick übers Monitoring.

Die Interviews dauerten im Schnitt 30 Minuten. Bis auf ein telefonisches Interview fanden alle Gespräche in den Redaktionsräumen des Regionaljournals Zürich-Schaffhausen statt. Die Interviews wurden auf Minidisk aufgezeichnet und transkribiert. Für die Auswertung blieben die Befragten anonym. Sie wurden mit den Kürzeln R1 bis R8 bezeichnet. Name und Stellung der Interviewten waren dem Interviewer bekannt.

Zur Auswertung wurde die Methode der qualitativen Inhaltsanalyse (vgl. Mayring 1996: 99ff.) herangezogen. Die transkribierten Aussagen wurden entlang der Fragen im Leitfaden in thematische Einheiten zerlegt, dann das reduzierte Material strukturiert und kategorisiert (vgl. Mayring 1996: 114)

7.3. Publikumsorientierung beim Regionaljournal

Zentrale Bezugsgrösse im Sinne der Leistungsgrundsätze des Regionaljournals ist das Publikum. Unter der Abkürzung AVP werden die Stichworte Aktuell, Publikumsnah und Vernetzt verstanden (vgl. Anker 2003). Diese Stichworte sollen die Redaktoren bei der Produktion eines Beitrages vor Augen haben. Die Analyse der Gespräche beleuchtet die Publikumsorientierung der Mitarbeiter des Regionaljournals Zürich-Schaffhausen. In einem weiteren Schritt wird geklärt, welche Bezugsgrössen zur Sicherung der Qualität hinzugezogen werden und inwiefern Feedbacks systematisiert und institutionalisiert sind. Fragen zu oben genannten Schwerpunkten, sowie konkrete Fragen zum durchgeführten Radio-Monitoring sollen Aufschluss darüber geben, inwiefern ein Monitoring die Qualitätssicherung unterstützen kann.

Publikumsbild

Die meisten Befragten waren ohne Zögern bereit, über ihr Publikumsbild Auskunft zu geben. Dieses beruht auf Resultaten der Publikumsforschung von Radio DRS. Allerdings haben die Radiojournalisten ein undifferenziertes Bild ihrer Hörer: „Unser Publikum ist eher älter. Sicher 40 aufwärts, eher noch älter. Das Publikum ist politisch interessiert und wirtschaftlich interessiert – und es will Informationen aus der Region, in der es lebt und arbeitet.“ (R6) „[Unser Publikum ist] eher konservativ, dies weniger im politischen Sinne, sondern eher ein älteres Publikum mit älteren Hörgewohnheiten.“ (R7) Doch das gängige Publikumsbild wird auch in Frage gestellt: „Ich glaube, dass wir da ein etwas falsches Bild haben, wenn wir meinen, vorwiegend ältere Hörer und Hörerinnen zu haben. Ich glaube wir werden so ziemlich querbeet gehört.“ (R1) Die Tatsache, dass der Publikumsbegriff unscharf ist und auf der Redaktion kein klarer und einheitlicher Kundenbegriff (im Sinne des TQM) existiert, erschwert natürlich die Umsetzung eines kontrollierten Qualitätsmanagements. Wie will man Kundenzufriedenheit respektive Publikumszufriedenheit erreichen, wenn man den Kunden nicht kennt?

Kanäle

Die Redaktoren informieren sich über unterschiedliche Kanäle über ihr Publikum. Am häufigsten wird die Hörerforschung genannt. Vier der acht Befragten nennen sie als erstes. Neben den offiziellen Informationen der Publikumsforschung werden auch Rückmeldungen aus dem Bekannten – und Freundeskreis als wichtige Feedbackquelle genannt. Besonders interessant sind informelle Kanäle wie Gespräche im Treppenhaus, den Gängen oder der Cafeteria.

An letzter Stelle wird das direkte Hörerfeedback genannt. Dieses ist meistens nicht sehr ausgeprägt. Das kann aber auch am Medium selbst liegen: „Im Vergleich zu Zeitungen, denen Leserbriefe geschrieben werden, kriegen wir im Radio wenig Feedback.“ (R1). So bleibe eine Ungewissheit, meint eine Befragte: „Das Publikum ist schon eher eine anonyme Masse.“ (R1)

Aktive und passive Information über das Publikum

Auffallend ist, dass sich nur wenige aktiv mit dem Thema Publikum auseinandersetzen oder sich um Publikumsinformationen bemühen. Nur drei der acht Befragten informieren sich aktiv via Publikumsforschung oder in ihrem privaten Umfeld. Die anderen beschäftigen sich nur dann damit, wenn sie mit Hörerzahlen und Forschungsergebnissen konfrontiert werden. „Ich habe mich nie bewusst darum gekümmert, wer nun was hört. Wer Radio macht, wird automatisch mit den Hörerzahlen konfrontiert.“ (R2) Die Auseinandersetzung mit den Informationen über das Publikum und mit dem Publikumsfeedback ist eher dem Zufall oder dem Engagement des Einzelnen überlassen.

Weitergeben der Information übers Publikum

Nur gerade die Hälfte der Befragten geben Feedback oder Wissen über das Publikum weiter oder haben den Eindruck, dass dieses Wissen weitergegeben wird. Das gilt auch für wissenschaftliche Erkenntnisse über das Publikum. „Forschungsergebnisse erhalten wir von unseren Chefs. Und dann heisst es meistens: ‚Die Resultate hängen an der Pinwand.‘“ (R5) Die Information wird von einigen auch als rudimentär bezeichnet: „Ich denke, dass die Information konkreter stattfinden könnte – und die Information über das Publikum fassbarer gemacht werden könnte.“ (R4) Interessant ist, dass aktives Suchen nach Informationen über das Publikum mit der Weitergabe dieser Information korreliert. Alle drei Mitarbeiter, die sich aktiv um Publikumsinformationen bemühen, informieren auch ihre Arbeitskollegen. Sie haben den Eindruck, dass Wissen über die Hörerschaft weitergegeben wird.

Publikumsorientierung als Thema beim Regionaljournal

Beim Regionaljournal ist das Publikum ein immer wiederkehrendes Thema. Sei es an Planungssitzungen, in Gesprächen während des Tages, beim Erstellen von Beiträgen oder natürlich bei der anschliessenden Kritik. „Das Publikum ist in zweierlei Hinsicht ein Thema: Einerseits im Sinne des Themas selbst, das heisst welche Themen wir auswählen, [...] andererseits die Machart.“ (R7) „Jedes Mal, bevor ich mit einem Beitrag beginne, denke ich zuerst ans Publikum und überlege mir, was den Hörer interessieren würde“ (R4) Die Macher des Regionaljournals Zürich-Schaffhausen orientieren sich also an ihrem Publikumsbild. Weil sie aber nur ein schemenhaftes Bild vom Hörer und seinen Bedürfnissen haben, fehlt ihnen die Sicherheit, ob sie wirklich publikumsgerecht arbeiten.

Einordnung Publikumsorientierung

Die Publikumsorientierung wird von den befragten Redakteuren als zentral und wichtig betrachtet. Bei der Orientierung am Publikumbild kristallisieren sich zwei unterschiedliche Haltungen heraus. Für die einen ist das Publikum ausschlaggebend bei der Themenwahl. „Wir achten sehr darauf, dass wir die Themen nehmen, welche unser Publikum interessieren, für unser Publikum relevant sind.“ (R6) Die anderen legen ihr Schwergewicht auf die Machart, das heisst, dass die Themen publikumsgerecht aufbereitet werden. Ziel der beiden Haltungen allerdings ist die gleiche, nämlich die Zufriedenheit des Kunden im Sinne des redaktionellen Marketings. „Wir haben ja auch einen Service Public Auftrag, den wir auch erfüllen müssen. Dieser ist vielleicht nicht immer sehr publikumsnah. Wir bemühen uns natürlich, Publikumsorientierung gerecht zu werden, indem wir Themen so bringen, dass es das Publikum auch interessiert.“ (R3)

Wie wird Publikumsnähe beim Regionaljournal verstanden?

Radio DRS kürzt seine Leitgrundsätze mit APV (aktuell, publikumsnah, vernetzt) ab. Gerade das verlangte P für Publikumsnah wird unterschiedlich ausgelegt. „Publikumsnähe heisst im Fall vom „Regi“: Informationen aus der Region für das Publikum aus der Region.“ (R6) Neben der geografischen Nähe, werden auch Betroffenheit und Relevanz als publikumsnahe Kriterien genannt. Weiter verstehen alle Befragten unter Publikumsnähe eine inhaltlich und sprachlich verständliche Aufbereitung eines Themas. „Publikumsnähe bedeutet aber auch eine einfache und verständliche Sprache. Es heisst auch komplexe Zusammenhänge einfach und verständlich darzustellen.“ (R6) Oft werden die Sachverhalte personalisiert, um sie verständlicher und emotionaler schildern zu können. „Publikumsnähe heisst natürlich nicht nur personalisieren. Aber es geht darum, den Hörern einen Zugang zum Thema zu bieten. [...] Jedes Thema kann publikumsnahe umgesetzt werden. [...] Publikumsnähe heisst für mich: in einem Thema Türen zu finden, die den Hörern den Zugang zum Thema ermöglichen.“ (R5) Das Öffnen von Türen kann aber auch als Bevormundung aufgefasst werden: „Leute abholen. Bei der Hand nehmen, damit die draus kommen, was wir sagen möchten.“ (R2)

Qualität/Bezugsgrössen

Neben dem nur schemenhaft bekannten Publikum haben die Redakteure noch andere Bezugsgrössen und Qualitätskriterien. Alle Befragten nennen die Konkurrenz als wichtige Bezugsgrösse. „Bezugsgrössen bei uns sind die anderen Medien. Vorwiegend der Zürich-Bund im Tages-Anzeiger.“ (R7) Allerdings wird die Bedeutung der Konkurrenz unterschiedlich gewichtet. Durch die Veränderungen bei den Radiosendern in der Region Zürich, werden private Radiostationen immer mehr eine unbedeutendere Bezugsgrösse für die Beitragsqualität. „Die direkte Radio-Konkurrenz hat meiner Meinung nach abgenommen. [...] Natürlich höre ich immer, was die Konkurrenz macht. Aber früher waren die Spannung und der Druck viel grösser. Man musste immer befürchten, dass sie etwas haben, was wir nicht haben.“ (R5) Eine weitere wichtige Bezugsgrösse ist die interne Kritik. Jeder zweite verweist auf die Kritik, die an Redaktionssitzungen geübt wird oder erwähnt ein direktes Feedback von Kolleginnen und Kollegen. Auch wird die eigene Wahrnehmung angegeben. Nur gerade zwei Befragte nennen interne Kriterien und Massstäbe. „Es gibt die DRS internen Qualitätskriterien. Und die sind auch sehr wichtig. Da gibt es Aktualität, Wichtigkeit, unparteiisch sein... also die wichtigen inhaltlichen Kriterien. Und dann natürlich Kriterien wie die Verständlichkeit. Ist es nachvollziehbar und nahe bei den Leuten? Ist der Zugang gut gewählt?“ (R5) Beim Regionaljournal bestehen keine fixen und allgemeingültigen Bezugsgrössen oder Richtlinien, an denen sich alle Redakteure orientieren könnten. Damit aber eine relevante Überprüfung der Qualität möglich ist, müssen solche Messgrössen definiert werden. Weiter fällt auf, dass sich nur zwei der Befragten auf Resultate aus der Publikumsforschung beziehen und nur eine Mitarbeiterin des Regionaljournals den Leistungsauftrag im Sinne des Service Public erwähnt.

APV im Alltag des Regionaljournals

Als unkomplizierte Faustregel zur Orientierung wurden die APV Regeln beim Radio DRS eingeführt (vgl. Anker 2003). Inwieweit werden die APV-Regeln von den Mitarbeitern des Regionaljournals im Arbeitsalltag berücksichtigt? „Das ist sehr verschieden. Einige leben dies mehr. Ich denke aktuell und publikumsnah ist akzeptiert unterdessen. Dies ist bereits ein grosser Schritt, weil DRS ist noch nicht so lange darauf spezialisiert. Dies hat sich aber schnell festgesetzt in den Köpfen der Journalisten. Das Vernetzen hapert manchmal noch etwas.“ (R3) Aktualität wird von allen als selbstverständlich angesehen, da es sich beim Regionaljournal um eine tagesaktuelle Nachrichtensendung handelt. „Es ist unser Job zu ent-

scheiden, was aktuell ist. Die Aktualität ist einfacher zu entscheiden als Publikumsnähe.“ (R7) Weil die Publikumsnähe keine greifbare Grösse ist, gibt sie auch immer wieder Anlass zu Diskussionen. Auch der Begriff „vernetzt“ ist nur wenigen klar. Ein Redakteur beschreibt den Vernetzungsgedanken so: „Vernetzt sind wir insofern, dass Beiträge vom Regi immer wieder für die Informationsabteilung in Bern oder fürs Drei gemacht werden, respektive übernommen werden.“ (R6)

7.4. Kritik und Feedback

Zwei mal täglich finden beim Regi Feedbackrunden statt. Kritik wird durch alle Anwesenden geübt, von der Sekretärin bis zur Redaktionsleitung, wobei rotierend ein Redaktionsmitglied hauptverantwortlich ist für die Kritik und das Feedback auch schriftlich festhält. Die Redaktionsleitung erstellt zudem eine Wochenkritik. Laut verschiedenen Mitarbeitern herrscht beim Regi ein Arbeitsklima, dass offene Kritik zulässt.

Woher stammen die Kriterien für die Kritik?

Bei der Herkunft der Kriterien werden hauptsächlich das APV sowie der ehemalige Redaktionsleiter angeführt. „Der vorherige Chef (René Schell), den ich selber nicht miterlebt habe, hat einen komplexen Kriterien-Katalog und ein System zur Qualitätssicherung entwickelt und versuchte dieses in der Redaktion anzuwenden.“ (R6) Allerdings scheint das im Zitat erwähnte System nicht auf breiter Basis im Sinne der Mitarbeiterorientierung abgestützt gewesen zu sein. Von der Systematik und den Kriterien sei nicht viel geblieben, bemängeln einige. Fünf der acht Befragten waren nicht zufrieden mit der momentanen Handhabung. „Ich finde im Moment ist es ein Salat: Es hat schon Zeiten gegeben, in denen es ganz klare Kriterien gab.“ (R5) „Während langer Zeit, unter dem vorherigen Redaktionsleiter, war das Kritikverfahren verklausuliert. Das heisst, es ging immer nach dem gleichen Schema. Leider hat sich das Ganze etwas verflogen und verflüchtigt. Nun läuft es ein wenig nach dem Gutdünken der Einzelnen.“ (R4)

a) Publikumsbezogene Kriterien

Bei den publikumsbezogenen Kriterien wird die inhaltliche und sprachliche Verständlichkeit an erster Stelle genannt. „Wenn es jemand der Redaktion nicht verstanden hat, dann heisst es halt auch sofort, dass es das ganze Publikum nicht verstanden hat.“ (R5) Ansonsten be-

steht wenig Klarheit über die Kriterien. Es wurden attraktive Vermittlung der Themen, die Betroffenheit der Hörer und die immer wieder beschworene Publikumsnähe genannt. Eine Befragte hatte als einzige sofort den Kriterien-Katalog des APV zur Hand und meinte: „Natürlich können wir nicht immer alle Punkte vor Augen haben.“(R3)

b) Radiocontrolling

Die Mitarbeiter vom Regionaljournal Zürich-Schaffhausen hatten schon vor der Durchführung des aktuellen Monitorings Kontakt oder Erfahrungen mit Monitorings. Einige der Mitarbeiter erinnern sich noch an Monitorings unter ihrem ehemaligen Redaktionsleiter, andere an Publikumsforschungsprojekte aus ihrer Zeit bei privaten Radiostationen. Auf die grundsätzliche Frage, ob ein Monitoring geeignet sei um den Feedbackprozess und damit langfristig die Qualität zu verbessern, antworteten fünf der acht Befragten klar mit Ja. „Monitoring halte ich für sehr sinnvoll. Es gibt **Aufschluss über all die Unschärfen und Unsicherheiten**, die bleiben – trotz der Publikumsvorstellungen, die man hat.“ Ausserdem ist das Feedback, dass man auf der Strasse kriegt oft nur positiv – und das hilft einem bei der Verbesserung nicht weiter.“ (R4) Die Befürworter sind sich darin einig, dass eine neutrale Aussenansicht ein klareres Bild liefern kann. „Das **Monitoring ist da schon eine objektiviertere Kritik und Aussensicht**, welche einen Schritt von sich zurück macht und **Kriterien breiter abstützt**. Ich bin froh über eine Aussensicht, auf welche das Team vertrauen kann.“ (R7) „Es ist ein **probates Mittel um aufzuzeigen, worauf wir mehr achten sollten**, da wir doch etwas in einem Elfenbeinturm arbeiten. Durch unser Vorwissen und unsere tägliche Arbeit verlieren wir vielleicht Relation zu dem, was Durchschnitt weiss und verstehen kann.“ (R8) Kritische Stimmen haben allerdings Bedenken, was den Umgang mit den Erkenntnissen betrifft: „Ich finde jede Meinung nützlich und wichtig. Die Frage ist: Was macht man daraus?“ (R2) Bei Kritikern ist eine grundsätzliche Skepsis gegenüber der Datenerhebung, Fragestellung und Monitorings festzustellen.

Publikumswahrnehmung

Wissen über die Wahrnehmung des Publikums wird von allen Befragten als sehr wichtig angesehen. „Es ist das A und O. Ich mache meine Arbeit ja nicht für den Papierkorb, auch wenn ich teils den Eindruck habe, in einer geschützten Werkstatt zu arbeiten. Ich mach jede Sendung fürs Publikum.“ (R7) „Es ist das Wichtigste. Ich fand am Samstag auch die **Gegenüberstellung ‚Eigenwahrnehmung‘ mit ‚Publikumswahrnehmung‘** die Hauptaussage. Wir kochen uns manchmal Süppchen zusammen, die total an Leuten vorbeigehen“ (R1) Ob

ein Monitoring erkennen hilft, ob ein Beitrag gut oder schlecht beim Publikum ankommt, darüber sind sich die Befragten nicht einig. Als Diskussionsgrundlage wird das Monitoring allerdings als geeignet betrachtet. „Ein **Monitoringsbericht sagt mir etwas darüber aus, welche Kriterien beim Zuhörer wichtig sind** und welche eben weniger. Anhand dieser kann man danach besser reagieren.“ (R7) „Was ist ein erfolgreicher Beitrag? Einer der gut ankommt? Da gibt's aber auch Zufallstreffer. Das sind Werte, die merkt man auch bei sich selber. Es gibt aber ganz viele Beiträge, wo dies sehr hilfreich wäre, weil es unsere Diskussion auch in eine andere Richtung lenkt.“ (R3)

7.4.1. Von der Redaktion nachgefragte Publikumsinformationen

Die Wunschliste, was die Redakteure gerne über ihr Publikum wüssten, ist lang und oft auf persönliche Fach- oder Interessensgebiete der Redakteure beschränkt. Da die Themenwahl ein wichtiger Aspekt in der Publikumsorientierung ist, wüssten einige der Befragten gerne genauer, welche Themen die Hörer wirklich interessieren. Allerdings wird dieses Wissen auch kritisch betrachtet: „Einfach ein Thema nicht bringen, weil es das Publikum nicht will, finde ich nicht gut. Sonst verkauft man sich.“(R2) Auch innerhalb einzelner Themengebiete besteht ein grosses Interesse differenzierter und genauer zu erfahren, welche Aspekte die Hörer interessieren.

Eines der meistgenannten Themen, über welches die Redakteure gerne mehr wüssten, ist die Ratsberichterstattung. „Gerade in diesem Bereich wäre es sicherlich ganz interessant nachzufragen bezüglich der Ratsberichtserstattung, welche bei uns ein erratic Block in der ganzen Berichtserstattung darstellt, weil diese zum Leistungsauftrag von DRS gehört. Andererseits gerade jetzt auch die Wahlberichtserstattung. Wir bekommen da zwar von Experten viel Lob. Ich bin mir aber nicht ganz sicher, ob dies beim Publikum wirklich so gut ankommt.“ (R7) „Mich würde es interessieren, wenn man mehrere Ratsberichterstattungen mit mehreren Beitragsarten vergleichen könnte. Mal eine Reportage mit Interview, einen gestalteten Beitrag. Es wäre dann interessant herauszufinden, ob das Publikum einfach nichts davon hören will oder ob es einfach an der Machart liegt. Und falls es an der Machart liegt: wie sollte die Machart sein.“ (R5)

Sport und Kultur sind ebenfalls Themengebiete, über welche die Radiojournalisten mehr wissen möchten. Einige der gewünschten Informationen liessen sich durch differenzierte Befragung einholen. So interessieren sich die Befragten für die Hörgewohnheiten und Erwartun-

gen des Publikums. Welche Aspekte interessieren den Hörer? Welche Machart spricht den Hörer an? Wieso schaltet der Hörer bei einem Beitrag das Radio aus oder umgekehrt, weshalb bleibt er bei einem anderen Beitrag dran? Inwiefern müssen Themen anders aufbereitet werden? Doch bei fachlichen Fragen zur Machart stossen Publikumsbefragungen schnell an ihre Grenzen.

Die Verständlichkeit eines Beitrages ist ein Hauptanliegen der Macher, so wünscht sich eine Befragte eine **detailliertere Auffächerung der Fragen zur Verständlichkeit**.

7.4.2. Monitoring und Resultat im Alltag

Ein Monitoring ist nur dann sinnvoll, wenn die Resultate auch verarbeitet werden. Doch wie können die Resultate im Redaktionsbetrieb verarbeitet werden? Dafür wird die Redaktions-sitzung von den meisten als idealer Zeitpunkt angesehen, auch wenn es Einwände wegen des zeitlichen Aufwands gibt. Das **Monitoring wird nur genutzt, wenn es in den Alltag integriert ist**. „Am besten täglich. Vielleicht während jeweils einer Woche im Monat. Ich denke zurück an die Monitorings, die René Schell früher im Regi gemacht hat – die **Monitorings haben unsere eigene Wahrnehmung geschärft**.“ (R4) Eine Befragte schlägt institutionalisierte **Qualitätssicherung durch rotierende Qualitätszirkel** vor. „Ich fände es ja spannend, wenn zwei oder drei Zweiergrüppchen sich die Resultate anschauen, erarbeiten und Fazit ziehen würden... diese Infos dann vor einer Teamsitzung an alle verschicken würden, damit sich alle vorbereiten können. Damit eine vorbereitete Diskussion stattfinden kann.“ (R5)

Das Monitoring-Werkzeug sollte vor allem den Anforderungen der Produzenten gerecht sein. Sie haben relativ viel Freiraum, aber auch die Verantwortung für die Sendung. Die Befragten **favorisieren die Report-Form**. Entscheidend ist für sie: „**Kurz und knapp**. Das wichtigste sollte auf einer A4 Seite Platz haben.“ (R4) Als Hilfsmittel, das aufgrund des Monitorings entstehen könnte, wird ein klar formulierter Kriterienkatalog gewünscht: „**Klar formulierte Kriterien**, die zu einem guten Beitrag gehören“ (R2)

7.5. Fazit

Beim Regionaljournal Zürich Schaffhausen klafft eine Informationslücke. Die Redakteure haben nur **vage und divergierende Vorstellung von ihrer Hörerschaft**. Um sich aber auf das Publikum auszurichten zu können, müssten sie wissen, wer ihr Publikum ist. So erstaunt

es umso mehr, dass sie sich an ihrem Publikum orientieren – einem **Publikum, das sie gar nicht genau kennen**.

Der Zugang zu den Mediennutzungsdaten der SRG scheint gewährleistet. Diese alleine genügen den Befragten aber nicht, um ein klares Bild von ihrer Hörschaft zu gewinnen. Konsequente Publikumsorientierung fordert eine intensive Auseinandersetzung mit der Problematik. Einige Mitarbeiter zeigen jedoch eine eher passive Haltung, was Informationen zum und Auseinandersetzung mit dem Publikum betrifft. Ein Monitoring wird von den meisten als gutes Werkzeug zur langfristigen **Qualitätssicherung und zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung** angesehen. Die meisten Zweifel bestehen bezüglich der Umsetzung und Lebbarkeit im Redaktionsalltag, weil sie es für zu komplex und zeitintensiv halten.

Durch die Auseinandersetzung mit dem Thema Publikumsforschung und den Möglichkeiten eines Monitorings, hat bei vielen ein Denkprozess begonnen. Darum ist es nicht überraschend, dass der Katalog mit **Informationswünschen und Fragen zum Publikum** relativ lang ist. Die Mitarbeiter des Regionaljournals befinden sich bei einigen Themen in einem „publikumsfeedbackleeren“ Raum. So zum Beispiel bei der Ratsberichterstattung. Dieses Bedürfnis wäre ein guter Ansatzpunkt für die Einführung eines Monitorings. Es würde den Radiomachern ein Werkzeug in die Hand geben um **überprüfbar publikumsnah** und publikumsorientierter zu arbeiten. Aufgrund der Resultate eines Monitorings ist es auch möglich, sachlich und **auf Fakten basierend zu argumentieren statt zu spekulieren**.

8. Zusammenfassung und Weiterentwicklung

Die Studie Radio-Programm-Controlling hat das Ziel, ein in Radioredaktionen anwendbares Instrument zu entwickeln, das interne Programmbeobachtung und externes Monitoring koppelt und von redaktionellen Führungskräften zur kontinuierlichen Sendungsbeobachtung und -evaluation (publizistische Leistung) eingesetzt werden kann. Es soll zudem die interne Kritik- und Feedbackkultur fördern und die Redaktionsführung bei der Entwicklung der Programmstrategie unterstützen.

Zu diesem Zweck wurde am Institut für Angewandte Medienwissenschaft der Zürcher Hochschule Winterthur (IAM) in Zusammenarbeit mit der Redaktion des Regionaljournals Zürich / Schaffhausen ein Befragungsinstrument entwickelt, das es erlaubt, interne (Programmschaffende) und externe (Hörerschaft) Qualitätsbeurteilungen dreier Sendungen miteinander zu vergleichen. Das Monitoring-System soll es der Redaktion ermöglichen, bezüglich der Beurteilung einzelner Sendungen und Beiträge hinsichtlich vorbestimmter Qualitätskriterien mögliche Unterschiede zwischen der Wahrnehmung der Programmschaffenden und der Hörerschaft zu ermitteln. Das Instrument kann dafür eingesetzt werden, die aus Sicht der Befragten über- bzw. unterdurchschnittlichen Beurteilungen bezüglich eines einzelnen Beitrags zu ermitteln. Der Einsatz des Monitoring-Instrumentes soll es den Redaktions- bzw. Sendungsverantwortlichen ermöglichen, die von ihnen verantworteten Sendungen systematisch und kontinuierlich qualitätsorientiert analysieren zu können.

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 und externe Befragung entwickelt. Dieser kam sowohl beim internen als auch beim externen Monitoring zur Anwendung. An der Befragung teilgenommen haben im internen Monitoring 20 Mitarbeiter von DRS 1. 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-Stichprobefahren rekrutiert worden sind (vgl. telefonische Screening-Interviews im Anhang).

Der hier vorliegende Bericht dokumentiert die Ergebnisse der beiden Befragungen. Schlussfolgerungen zur Tauglichkeit des Monitoring-Systems werden von der Redaktion gezogen. Die Befunde der Fallstudie wurden an einem Redaktionsworkshop präsentiert. Daran anschließende Leitfadengespräche mit acht Programmschaffenden der Redaktion haben die Studie abgerundet und Hinweise auf die Praktikabilität bzw. den Nutzen des vorliegenden Monitoring-Instrumentes für die Redaktion gegeben.

Im Folgenden werden nochmals zentrale Ergebnisse der vergleichenden Befragungen angesprochen:

- Bezüglich der Anregung durch das Regionaljournal (Kapitel 5.3) lässt sich sagen, 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 (Kapitel 5.4) 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 klichscheehafter, 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.
- 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.

Zum Schluss lässt sich auch ein Ausblick auf die Weiterentwicklung des Messsystems formulieren. In dieser Studie wurde eine grosse grundlegende Entwicklungsarbeit beschrieben. Erfahrung und Material wurden generiert und gesammelt. In einem weiteren Schritt geht es darum, dieses Wissen zu verallgemeinern und aus der Wissenschaft in den Bereich der Praxis zu transformieren. Dass ein Verfahren im Sinne des vorliegenden Mess- und Monitoringinstrumentes Sinn macht, in dem interne Qualitätsbeurteilungen externen Urteilen gegenübergestellt werden, wurde in den Leitfadengesprächen deutlich gemacht.

Die Leitfadengespräche wurden anschliessend an das Monitoring (intern/extern) und dessen Auswertung mit acht redaktionellen Mitarbeitern des Regionaljournals ZH/SH im September 2003 durchgeführt. Das Regionaljournal ZH/SH orientiert sich an den Stichworten aktuell, publikumsnah und vernetzt (APV-Kriterien). Diese Qualitätsdimensionen sollen laut Programmstrategie die Redakteure bei der Produktion eines Beitrags vor Augen haben. Die

AVP-Kriterien werden nicht von allen gleich gehandhabt. Aktualität wird von allen als selbstverständlich angesehen, beim Stichwort vernetzen gibt es erhebliche Verständnisabweichungen. Die Kritikkultur beim Regionaljournal ZH/SH wird als sehr ausgeprägt wahrgenommen. Wie fällt nun die Kritik am vorliegenden Monitoring-Verfahren aus? Das Monitoring wird als eine objektivierte Kritik und Aussensicht aufgefasst. Auch die Gegenüberstellung von „Eigenwahrnehmung“ und „Publikumswahrnehmung“ wurde relevant bezeichnet. Die befragten Programmschaffenden 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

Insgesamt bieten 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. Das Instrument konnte mit dieser Studie geprüft werden und es erwies sich tauglich. In der Weiterentwicklung wäre auch ein Monitoring bei Privatradios denkbar. Es bleibt also festzuhalten, dass das gewählte Verfahren über eine Standardisierung weiter zu vereinfachen ist. Mit dieser ersten Messung wurde die Tauglichkeit des Instrumentes geprüft und bestätigt. Ausgehend davon wird nun von der Forschergruppe als Konsequenz ein reduziertes Datenerhebungsverfahren getestet. Damit soll auch die Qualität der Nachrichtensendungen von „kleinen“ Sendern (Lokalradios) mit beschränkten Budgets gemessen werden können. Aufgrund der vorliegenden Erfahrungen können nun die Operationalisierung der Qualitätsfaktoren in Nachrichtensendungen weiter präzisiert werden und ähnliche Verfahren weiter in Richtung Anwenderfreundlichkeit entwickelt werden. Die Studie hat dann ein wichtiges Ziel erreicht, wenn innerhalb der Redaktion Regionaljournal ZH/SH der Diskurs über Programmqualität und deren Messbarkeit weiter vorangetrieben wird und die Erfahrungen in neue Projekte münden.

Literaturverzeichnis

- Anker, Heinrich (2001), Einige Gedanken zur strategischen Bedeutung der Programmqualität im dualen System der elektronischen Massenmedien, Unterlagen zum Referat an der Universität Trier vom 16./17. Februar.
- Anker, Heinrich (2003): Qualitätssicherung im Hörfunk – das Beispiel Schweizer Radio DRS. In: Bucher, Hans-Jürgen / Altmeyen, Klaus-Dieter (Hrsg.): Qualität im Journalismus. Opladen, S. 289-307.
- Becker, Albrecht (2001): Strategisches Controlling und Strukturierung. In: Ortmann, Günther / Sydow, Jörg (Hg.): Strategie und Strukturierung. Strategisches Management von Unternehmen, Netzwerken und Konzernen. Wiesbaden, S. 91-128.
- Blumers, Marianne (2000): Qualitätskontrolle im SWR. In: Media Perspektiven, H. 5, S.201-206.
- Breunig, Christian (1999): Programmqualität im Fernsehen. In: Media Perspektiven, H. 3, S. 94-110.
- Bruhn, Manfred (1998): Wirtschaftlichkeit des Qualitätsmanagements. Qualitätscontrolling für Dienstleistungen. Berlin.
- Bucher, Hans Jürgen / Barth, Christoph (2003): Qualität im Hörfunk. In: Bucher, Hans-Jürgen / Altmeyen, Klaus-Dieter (Hrsg.): Qualität im Journalismus. Opladen, S. 223-245.
- Buss, Michael (2003): Qualitätsmanagement intermedial: Hörfunk, Fernsehen, Online. In: Bucher, Hans-Jürgen / Altmeyen, Klaus-Dieter (Hrsg.): Qualität im Journalismus. Opladen, S. 269-287.
- Buss, Michael / Gumbel, Harald (2000): Theoriegeleitete Evaluation im öffentlich-rechtlichen Rundfunk. In: Media Perspektiven, H. 5, S. 194-200.
- Giddens, Anthony (1997 [1984]): Die Konstitution der Gesellschaft. Grundzüge einer Theorie der Strukturierung. (3. Aufl.; deutsche Übersetzung der englischen Originalausgabe »The Constitution of Society«. Cambridge 1984) Frankfurt / New York.
- Hohlfeld, Ralf (1999): Qualität in Quoten? Der öffentlich-rechtliche Rundfunk in der Evaluations-Gesellschaft. In: Communicatio Socialis. Internationale Zeitschrift für Kommunikation in Religion, Kirche und Gesellschaft 32, H. 1, S. 5-26.
- Hohlfeld, Ralph (2003): Journalismus und Medienforschung. Konstanz.
- Hohlfeld, Ralph (2003): Objektivierung des Qualitätsbegriffs. Ansätze zur Bewertung von Fernsehqualität In: Bucher, Hans-Jürgen / Altmeyen, Klaus-Dieter (Hrsg.): Qualität im Journalismus. Opladen, S. 203-221.
- Köcher, Anette (2000): Medienmanagement als Kostenmanagement und Controlling. In: Karmasin, Matthias/Winter, Carsten (Hg.): Grundlagen des Medienmanagements. München, S. 219-241.
- Koller, Erwin (1981): Semiotik in der Ausbildung von Fernsehjournalisten. In: Bentele, Günter (Hg.): Semiotik und Massenmedien. München, S. 373-387.
- Krähenbühl, Peter (2003): Qualitätsbeurteilung im Schweizer Fernsehen. In: Media Perspektiven 7/2002, S. 314-318.
- Meckel, Miriam (1999): Redaktionsmanagement. Ansätze aus Theorie und Praxis. Opladen.

- Meier, Werner A. / Bonfadelli, Heinz (1994): Medienleistungen. In: ZOOM K&M, H. 3, S. 45-53.
- Metzger, Jan / Oehmichen, Ekkehardt (2000): Qualitätssteuerung im Hessen-Fernsehen. In: Media Perspektiven, H. 5, S. 207-212.
- Ortmann, Günther / Sydow, Jörg / Windeler, Arnold (1997): Organisation als reflexive Strukturierung. In: Ortmann, Günther / Sydow, Jörg/Türk, Klaus (Hg.): Theorien der Organisation. Die Rückkehr der Gesellschaft. Opladen, S. 315-354.
- Rosengren, Karl E. / Carlsson, Mats / Tagerud, Yael (1991): Quality in Programming: Views from the North. In: Studies of Broadcasting, Bd. 27, S. 21-80.
- Saxer, Ulrich / Kull, Heinz (1981): Publizistische Qualität und Journalistische Ausbildung. Diskussionspunkt 8. Institut für Publizistik- und Medienwissenschaft der Universität Zürich. Zürich.
- Schulz, Winfried (1996): Qualität von Fernsehprogrammen. In: Hömberg, Walter / Pürer, Heinz (Hg.): Medien-Transformationen: Zehn Jahre dualer Rundfunk in Deutschland. Konstanz, S. 45 – 59.
- Schwartzel, Uwe (1997): Benchmarking für Rundfunkveranstalter: Konzeptionen für kennzahlengestützte Wirtschaftlichkeitsvergleiche von Anwendungsproblemen im Rundfunk. Schriften zur Rundfunkökonomie, Bd. 4. Berlin.
- Tebert, Miriam (2000): Erfolg durch Qualität. In: Media Perspektiven, H. 2, S. 85-93.
- Tebert, Miriam (2003): Qualitätssicherung im Fernsehen. In: Bucher, Hans-Jürgen / Altmeppen, Klaus-Dieter (Hrsg.): Qualität im Journalismus. Opladen, S. 309-325.
- Vogel, Christoph (2001): „Blue Chips“ der Qualitätssicherung. In: Link, Monatsmagazin des Publikumsrates und der Mitgliedschaften, Nr 1, S. 13.
- Wallisch, Gianluca (1995): Journalistische Qualität. Definitionen – Modelle – Kritik. München.
- Wildberger, Jürg (1994): Das Instrument der Sendungserfolgskontrolle. In Media Perspektiven, H. 2, S. 63-66.
- Wyss, Vinzenz (2000a): Medienmanagement als Qualitätsmanagement. In: Karmasin, Matthias / Winter, Carsten (Hrsg.): Grundlagen des Medienmanagement. München, UTB , S. 149-171.
- Wyss, Vinzenz (2002): Redaktionelles Qualitätsmanagement. Ziele, Normen und Ressourcen. Konstanz: UVK.
- Wyss, Vinzenz (2003) Journalistische Qualität und Qualitätsmanagement. In: Bucher, Hans-Jürgen / Altmeppen, Klaus-Dieter (Hrsg.): Qualität im Journalismus. Opladen, S. 127-145.

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Überblick.....	20
Tabelle 2: Hörerschaft (Durchschnitt Radiocontrol 2. Quartal 2002).....	42
Tabelle 3: Proportionale Quotierung des Sendegebietes nach Kantonen.....	42
Tabelle 4: Proportionale Quotierung der Kantone nach Alter und Geschlecht.....	42
Tabelle 5: Grundstichprobe bestehende Hörerschaft, proportional.....	43
Tabelle 6: Grundstichprobe bestehende Hörerschaft, disproportional.....	43
Tabelle 7: Stichprobe bestehende Hörerschaft, disproportional mit Aufstockungsinterviews.....	44
Tabelle 8: Lieferung der Adressen (Art und Menge).....	45
Tabelle 9: Vergleich der Stichprobe mit Sample (disproportional).....	47
Tabelle 10: Vergleich der Stichprobe mit Sample: disproportional mit Aufstockung.....	47
Tabelle 11: Samplebeschrieb Extern (N=199).....	48
Tabelle 12: Angaben zum Hörverhalten (Extern).....	48
Tabelle 13: Soziodemographische Angaben zur Hörerschaft (Extern).....	49
Tabelle 14: Samplebeschrieb Intern (N=57).....	50
Tabelle 15: Bewertung des Regionaljournals im Gesamten.....	54
Tabelle 16: Bewertung der gehörten Sendung nach Tagen.....	55
Tabelle 17: Gesamtbeurteilung der gehörten Sendung nach einzelnen Kriterien.....	56
Tabelle 18: Gesamtbeurteilung der gehörten Sendung nach einzelnen Kriterien nach Tagen.....	57
Tabelle 19: Anregung durch das Regionaljournal insgesamt.....	59
Tabelle 20: Anregung durch das Regionaljournal nach Tagen.....	59
Tabelle 21: Fehlendes im Regionaljournal.....	60
Tabelle 22: Genannte fehlende Themen insgesamt (nach Anzahl Nennungen Intern).....	61
Tabelle 23: Genannte fehlende Themen Mittwoch (nach Anzahl Nennungen Intern).....	62
Tabelle 24: Genannte fehlende Themen Donnerstag (nach Anzahl Nennungen Intern).....	62
Tabelle 25: Genannte fehlende Themen Freitag (nach Anzahl Nennungen Intern).....	63
Tabelle 26: Fehlende Themenbereiche.....	63
Tabelle 27: Genannte fehlende Themenbereiche Extern.....	64
Tabelle 28: Dauer und Sprechtempo insgesamt.....	65
Tabelle 29: Dauer und Sprechtempo nach Tagen.....	66
Tabelle 30: Themenrelevanz der einzelnen Tage.....	67
Tabelle 31: Themenrelevanz der einzelnen Tage (rangiert Werte Tabelle 29).....	68
Tabelle 32: Rang eins bis drei der Themenrelevanz der einzelnen Tage.....	69
Tabelle 33: Gesamtnote aller Beiträge insgesamt (Durchschnitt aller Beiträge).....	71
Tabelle 34: Gesamtnote einzelner Beiträge.....	72
Tabelle 35: Bewertung aller Beiträge insgesamt nach Kriterien (Durchschnitt aller sechzehn Beiträge).....	74
Tabelle 36: Bewertung einzelner Beiträge nach Kriterium Glaubwürdigkeit.....	75
Tabelle 37: Bewertung einzelner Beiträge nach Kriterium Verständlichkeit.....	77
Tabelle 38: Bewertung einzelner Beiträge nach Kriterium Attraktivität.....	79
Tabelle 39: Beurteilung der Beitragslänge insgesamt (Durchschnitt aller sechzehn Beiträge).....	81
Tabelle 40: Beurteilung der Beitragslänge nach einzelnen Beiträgen.....	82
Tabelle 41: Einfluss von Beurteilungskriterien auf die Signifikanzniveaus.....	83
Tabelle 42: Signifikanzniveaus.....	83
Tabelle 43: Einfluss von Charakteristika der Sendung auf die Gesamtbeurteilung.....	84
Tabelle 44: Geschlechtsunterschiede in den Gesamtbeurteilungen.....	85
Tabelle 45: Ausbildungsunterschiede nach Gesamtnote.....	85
Tabelle 46: Ausbildungsunterschiede nach Spannung.....	86
Tabelle 47: Ausbildungsunterschiede nach Verständlichkeit.....	86
Tabelle 48: Ausbildungsunterschiede nach Glaubwürdigkeit.....	86
Tabelle 49: Ausbildungsunterschiede nach Modernität.....	87
Tabelle 50: Beurteilung aufgrund der Berufstätigkeit mittels der Gesamtnote.....	87
Tabelle 51: Beurteilung aufgrund der Berufstätigkeit mittels der Spannung.....	87
Tabelle 52: Beurteilung aufgrund der Berufstätigkeit mittels der Verständlichkeit.....	88
Tabelle 53: Beurteilung aufgrund der Berufstätigkeit mittels der Glaubwürdigkeit.....	88
Tabelle 54: Beurteilung aufgrund der Berufstätigkeit mittels der Modernität.....	88
Tabelle 55: Unterschiede zwischen den Altersgruppen bezüglich der Gesamtnote.....	89
Tabelle 56: Unterschiede zwischen den Altersgruppen bezüglich der Gesamtnote (Multiple Vergleiche).....	89
Tabelle 57: Unterschiede zwischen den Altersgruppen bezüglich Spannung.....	90

Tabelle 58: Unterschiede zwischen den Altersgruppen bezüglich Spannung (Multiple Vergleiche).....	90
Tabelle 59: Unterschiede zwischen den Altersgruppen bezüglich Verständlichkeit.....	91
Tabelle 60: Unterschiede zwischen den Altersgruppen bezüglich Glaubwürdigkeit.....	91
Tabelle 61: Unterschiede zwischen den Altersgruppen bezüglich Modernität.....	91
Tabelle 62: Unterschiede zwischen den Altersgruppen bezüglich Modernität (Multiple Vergleiche).....	92
Tabelle 63: Relevanz der Beurteilungskriterien für die Gesamtnote bei den einzelnen Themen.....	93

Abbildungen

Abbildung 1: Der Qualitätssicherungsprozess.....	11
Abbildung 2: Semiotisches Zeichenprozessmodell zur Beurteilung von redaktionellen Beiträgen.....	16
Abbildung 3: Mögliche Qualitätsdimensionen für das Programmcontrolling.....	17
Abbildung 4: Radio-Monitoring Forschungsplan.....	18
Abbildung 5: Bewertung des Regionaljournals im Gesamten.....	53
Abbildung 6: Bewertung der gehörten Sendung nach Tagen.....	54
Abbildung 7: Gesamtbeurteilung der gehörten Sendung nach einzelnen Kriterien.....	56
Abbildung 8: Gesamtnote aller Beiträge insgesamt.....	71
Abbildung 9: Bewertung aller Beiträge insgesamt nach Kriterien.....	74
Abbildung 10: Beurteilung der Beitragslänge insgesamt.....	81
Abbildung 11: Themenportfolio mit Relevanz der Themen und Stärken und Schwächen.....	94

Anhang 1: Fragebogen Screening-Interview

Quotenblatt Nummer: _____

Interviewer Nummer: _____

Fragebogen Nummer: _____

IAM Radio-Monitoring

DRS1 Regionaljournal Screening- Interview

Angaben zur befragten Person (zusätzliche Telefonnummern von Frage Sc2. Übertragen)

Name: Vorname:

.....

Strasse:

.....

PLZ:Ort:

.....

Tel. Nr. privat.: 0 /

Tel. Nr. Geschäft: 0 /

Tel. Nr. Natel: 0 /

Interviewer/in am Telefon:

.....

Datum der Befragung: Dauer der Befragung:

.....

Quoten (aus Fragebogen übertragen)

Frage C : Geschlecht männlich ? weiblich ?

Frage E : Jahrgang der befragten Person

19

a. Ergebnis Screening (Code ankreuzen)

Interview verweigert/abgebrochen 1

passt nicht in Quoten (Frage D-F) 2

Plazierung verweigert (Frage Sc1.) 3

Plazierung OK (Frage Sc1.) 4

am besten erreichbar (Frage Sc2.):

DRS1 Regionaljournal ZH/SH- Screening-Interview

Guten Tag! Mein Name ist von der Hochschule Winterthur. Wir sind angehende Journalisten und arbeiten an einem Forschungsprojekt über Radiosendungen. Wir suchen Teilnehmer und Teilnehmerinnen für eine Untersuchung der Schweizer Radios zum Thema Regionales im Radioprogramm.

INT.: Wenn Erwachsene/r am Telefon.

A. Darf ich Ihnen dazu ein paar Fragen stellen?

Ja 1 ⇒ Frage B

Nein 0 ⇒ ENDE

B.

INT.: Wenn ein Kind am Telefon, einen Erwachsenen ans Telefon verlangen (Frage A). Falls keiner anwesend, Termin für späteren Anruf abmachen.

Telefonnummern, falls weiterer Anruf notwendig:
.....

Termin:
.....

C. Auf DRS1 läuft täglich mehrmals das Regionaljournal für den Kanton Zürich und Schaffhausen. Hören Sie ab und zu diese Sendung?

INT.: Wenn ein anderes Regi gehört wird: welches?..... ⇒ (Frage D).

Ja 1 ⇒ Fragen C1.

Nein 0 ⇒ D

C1. Wie viel mal pro Woche hören sie das Regionaljournal?

Täglich (4-5 mal pro Woche) 1
einmal pro Woche 2
einmal pro Monat 3

D. Geschlecht:

INT.: Auf Deck-
blatt
über-
tragen.

männlich..... 1
weiblich..... 2

D1.

INT.: Passt Geschlecht zur Quotenvorgabe? Mit Quotenblatt über-
prüfen.

Ja..... 1 ⇒ Frage E
Nein 2 ⇒ ENDE

E. Arbeiten Sie oder jemand aus Ihrem Haushalt beim Radio?

Ja 1 ⇒ ENDE
Nein 0 ⇒ Frage F

F. Darf ich Sie noch fragen, welchen Jahrgang Sie haben?

INT.: Auf
Deck-
blatt
übertr
agen.

Jahrgang: 19.....

F1.

INT.: Passt Jahrgang zur Quotenvorgabe? Mit Quotenblatt über-
prüfen.

Ja..... 1 ⇒ Frage Sc1.
Nein 0 ⇒ ENDE

**Sc1. Nun zum eigentlichen Zweck dieses Anrufes: Wir suchen Teilnehmer und Teilnehmerinnen für eine
Forschung der SRG SSR idée suisse und der Hochschule Winterthur zum Thema Regionaljournal
Zürich und Schaffhausen auf DRS1.**

**Es würde uns ausserordentlich freuen, wenn Sie dafür eine Ausgabe des Regionaljournals Zürich
und Schaffhausen am Mittwoch, 25. Juni (oder Donnerstag, 26. Juni oder Freitag, 27. Juni) um
17.30-18.00 Uhr mithören würden. Nach der Sendung würde ich ihnen noch einmal telefonieren und
einige Fragen über die Sendung stellen.**

Würde Sie dabei mitmachen?

Ja 1 ⇒ Frage Sc2.

Nein 0 ⇒ ENDE

Interviewer: Wenn der Befragte zögert, bitte noch einmal betonen:
Als Teilnehmer würden Sie dabei helfen, die Entwicklung und Gestaltung des Regionaljournals auf DRS1 zu beeinflussen. Sie müssen nichts weiter tun, als die Sendung am Radio mitzuhören und mir anschliessend am Telefon einige Fragen zur Sendung beantworten.

Sc2. Ich danke Ihnen für Ihr Interesse. An welchem Tag können sie sich das Regionaljournal um 17.30 Uhr anhören?

Mittwoch, 25. Juni 1 ⇒ Frage Sc3.

Donnerstag, 26. Juni 2 ⇒ Frage Sc3.

Freitag, 27. Juni 3 ⇒ Frage Sc3.

Besten Dank auch im Namen der Hochschule Winterthur und der Radio-Redaktion des Regionaljournals für den Kanton Zürich und Schaffhausen. Ich werde ihnen dann am (Mittwoch, Donnerstag oder Freitag) nach der Sendung anrufen und noch ein paar Fragen zur Sendung stellen. Können wir einen Termin für den zweiten Anruf abmachen?

Sc3. Unter welcher Telefonnummer (privat, Geschäft oder Natel) sind Sie telefonisch am besten zu erreichen, damit ich Ihnen noch einmal telefonieren kann.

INT.: Auf Deckblatt übertragen.

Am besten erreichbar:

Tel. Nr. privat.: 0 /

Tel. Nr. Geschäft: 0 /

Tel. Nr. Natel: 0 /

Herzlichen Dank für das Interview!

INT.: Bitte füllen Sie nach Dank und Verabschiedung das Deckblatt aus.

Anhang 2: Fragebogen Haupt-Interview

IAM Radio-Monitoring

DRS1 Regionaljournal Haupt- Interview

Befragung Medienforschung (Dr. Max Müller) mit Studierenden FU 2 Sommer 2003

Quotenblattnummer

Fragebogen Nummer

.....

Pflichtinterview nach Quotenbl

Aufstockungsinterview

Angaben zur befragten Person

Name _____ Telefon-Nr. P _____ / _____

Vorname _____ Telefon-Nr. G _____ / _____

Strasse _____

PLZ

Geburtsjahr

Interviewer bitte
für Kontrollzwecke

Ort _____

Geschlecht

- 1 männlich
2 weiblich

Interviewer/in

Interviewer-Nr. (5stellig)

Name _____

Vorname _____

Dauer der Befragung in Min

Ich erkläre hiermit, dass ich dieses Interview genau nach den Instruktionen und den allgemeinen gültigen Richtlinien durchgeführt habe.

Ort und Datum der Befragung

Unterschrift des/der Interviewer(s)/in

Folgende Kontrollfelder bitte leerlassen!

Codierung

HL

VC ab.

VC OK

DC ab.

DC OK/Nr.

zu SB

INT: Sagen sie zuerst die Frage, dann nennen sie die drei Antwortmöglichkeiten. (zu kurz, gerade recht, zu langsam)						
3.2 Wie empfanden Sie das Sprechtempo in der Sendung?	1	zu schnell	2	gerade recht	3	zu langsam
weiss nicht	9					

Wir kommen nun zu einigen Fragen zu den einzelnen Themen, über die das Regionaljournal berichtet hat. An welche Themen können Sie sich noch erinnern.

INT: Sagen sie zuerst die Frage, warten sie kurz ab und nennen evt. die Frage noch einmal.

4.1 Welches Thema hat Sie emotional am meisten angesprochen?	Hier die Nummer des Beitrags / der Nachricht eintragen, die im Sendeplan dem Thema zugeordnet ist.	(1-10) _____	weiss nicht: 99 codieren
4.2 Welches Thema hat am meisten Ihr Interesse geweckt?	Hier die Nummer des Beitrags / der Nachricht eintragen, die im Sendeplan dem Thema zugeordnet ist.	_____	weiss nicht: 99 codieren
4.3 Über welches Thema werden Sie wohl morgen am ehesten mit jemandem sprechen?	Hier die Nummer des Beitrags / der Nachricht eintragen, die im Sendeplan dem Thema zugeordnet ist.	_____	weiss nicht: 99 codieren

5.1 Hat in der heutigen Ausgabe des Regionaljournals ein wichtiges Thema gefehlt? Wenn ja, welches?

ja	1		Kurz hier Thema notieren
nein	0		
weiss nicht	9		

5.2 Hat die Sendung bei Ihnen Erwartungen geweckt, die nicht erfüllt wurden?

ja	1		
nein	0		
weiss nicht	9		

5.3 Wurde eine wichtige Frage des Tages im Regionaljournal nicht beantwortet?

ja	1		
nein	0		
weiss nicht	9		

5.4 Haben Sie das Gefühl, dass Sie während der Sendung dazu animiert wurden, dran zu bleiben?

ja	1		
----	---	--	--

	nein	0	
	weiss nicht	9	

Ich möchte mit ihnen nun einzelne Beiträge des gehörten Regionaljournals zusammen durchgehen und ihnen zu jedem Beitrag 5 Fragen stellen.

6.1
Erinnern Sie sich bitte an den Beitrag zum Thema (Beitrag 1) _____

INT.: Hier nach dem ersten Beitrag in der Reihenfolge der Sendung - analog zum Sendeplan – fragen. Achtung nicht nach den Themen im Nachrichtenblock fragen

Stellen Sie sich die Schulnotenskala von 1 bis 6 vor. Die 1 ist der schlechteste Wert, die 6 der höchste Wert.

Welche Note geben Sie dem Beitrag im Gesamten gesehen?	sehr schlecht	1	2	3	4	5	6	ausgezeichnet	weiss nicht	9
Wie verständlich fanden Sie den Beitrag? Sie können von 1 bis 6 abstufen, wobei eine 6 verständlich bedeutet.		1	2	3	4	5	6	verständlich	weiss nicht	9
Wie attraktiv finden Sie diesen Beitrag? Sie können von 1 bis 6 abstufen, wobei eine 6 attraktiv bedeutet.		1	2	3	4	5	6	attraktiv	weiss nicht	9
Wie glaubwürdig finden Sie diesen Beitrag? Sie können von 1 bis 6 abstufen, wobei eine 6 glaubwürdig bedeutet.		1	2	3	4	5	6	glaubwürdig	weiss nicht	9

Wie empfanden sie die Länge des Beitrags?	zu kurz	1	gerade recht	2	zu lang	3	weiss nicht	9
---	---------	---	--------------	---	---------	---	-------------	---

6.2
Erinnern Sie sich bitte an den Beitrag zum Thema (Beitrag 2) _____

INT.: Hier nach dem zweiten Beitrag in der Reihenfolge der Sendung - analog zum Sendeplan – fragen. Achtung nicht nach den Themen im Nachrichtenblock fragen

Stellen Sie sich die Schulnotenskala von 1 bis 6 vor. Die 1 ist der schlechteste Wert, die 6 der höchste Wert.

Welche Note geben Sie dem Beitrag im Gesamten gesehen?	sehr schlecht	1	2	3	4	5	6	ausgezeichnet	weiss nicht	9
Wie verständlich fanden Sie den Beitrag? Sie können von 1 bis 6 abstufen, wobei eine 6 verständlich bedeutet.		1	2	3	4	5	6	verständlich	weiss nicht	9
Wie attraktiv finden Sie diesen Beitrag? Sie können von 1 bis 6 abstufen, wobei eine 6 attraktiv bedeutet.		1	2	3	4	5	6	attraktiv	weiss nicht	9
Wie glaubwürdig finden Sie diesen Beitrag? Sie können von 1 bis 6 abstufen, wobei eine 6 glaubwürdig bedeutet.		1	2	3	4	5	6	glaubwürdig	weiss nicht	9

Wie empfanden sie die Länge des Beitrags?	zu kurz	1	gerade recht	2	zu lang	3	weiss nicht	9
---	---------	---	--------------	---	---------	---	-------------	---

6.3 Wir gehen nun noch den dritten Beitrag zusammen durch.
Erinnern Sie sich bitte an den Beitrag zum Thema (Beitrag 3) _____

INT.: Hier nach dem dritten Beitrag in der Reihenfolge der Sendung - analog zum Sendeplan – fragen. Achtung nicht nach den Themen im Nachrichtenblock fragen

Stellen Sie sich die Schulnotenskala von 1 bis 6 vor. Die 1 ist der schlechteste Wert, die 6 der höchste Wert.

Welche Note geben Sie dem Beitrag im Gesamten gesehen?	sehr schlecht	1	2	3	4	5	6	ausgezeichnet	weiss nicht	9
Wie verständlich fanden Sie den Beitrag? Sie können von 1 bis 6 abstufen, wobei eine 6 verständlich bedeutet.		1	2	3	4	5	6	verständlich	weiss nicht	9
Wie attraktiv finden Sie diesen Beitrag? Sie können von 1 bis 6 abstufen, wobei eine 6 attraktiv bedeutet.		1	2	3	4	5	6	attraktiv	weiss nicht	9
Wie glaubwürdig finden Sie diesen Beitrag? Sie können von 1 bis 6 abstufen, wobei eine 6 glaubwürdig bedeutet.		1	2	3	4	5	6	glaubwürdig	weiss nicht	9

Wie empfanden sie die Länge des Beitrags?	zu kurz	1	gerade recht	2	zu lang	3	weiss nicht	9
---	---------	---	--------------	---	---------	---	-------------	---

6.4 Wir gehen nun den letzten Beitrag zusammen durch.
Erinnern Sie sich bitte an den Beitrag zum Thema (Beitrag 4) _____

INT.: Hier nach dem vierten Beitrag in der Reihenfolge der Sendung - analog zum Sendeplan – fragen. Achtung nicht nach den Themen im Nachrichtenblock fragen

Stellen Sie sich die Schulnotenskala von 1 bis 6 vor. Die 1 ist der schlechteste Wert, die 6 der höchste Wert.

Welche Note geben Sie dem Beitrag im Gesamten gesehen?	sehr schlecht	1	2	3	4	5	6	ausgezeichnet	weiss nicht	9
Wie verständlich fanden Sie den Beitrag? Sie können von 1 bis 6 abstufen, wobei eine 6 verständlich bedeutet.		1	2	3	4	5	6	verständlich	weiss nicht	9
Wie attraktiv finden Sie diesen Beitrag? Sie können von 1 bis 6 abstufen, wobei eine 6 attraktiv bedeutet.		1	2	3	4	5	6	attraktiv	weiss nicht	9
Wie glaubwürdig finden Sie diesen Beitrag? Sie können von 1 bis 6 abstufen, wobei eine 6 glaubwürdig bedeutet.		1	2	3	4	5	6	glaubwürdig	weiss nicht	9

Wie empfanden sie die Länge des Beitrags?	zu kurz	1	gerade recht	2	zu lang	3	weiss nicht	9
---	---------	---	--------------	---	---------	---	-------------	---

So, das Interview ist gleich zu Ende. Wir möchten zum Schluss von Ihnen noch einige allgemeine Sachen über das Regionaljournal auf DRS1 im Gesamten wissen.

7. Haben Sie in den letzten Tagen mit jemandem über ein Thema gesprochen, über das das Regionaljournal berichtet hat?

ja	1	
nein	0	
weiss nicht	9	

8. Welche Note geben Sie dem gehörten Regionaljournal im Gesamten gesehen? Stellen Sie sich wieder die Schulnotenskala von 1 bis 6 vor. Die 1 bedeutet sehr schlecht, die 6 bedeutet ausgezeichnet. Sie können ihre Benotung zwischen dem 1 und der 6 abstufen.

	sehr schlecht	1	2	3	4	5	6	Ausgezeichnet
keine Antwort/weiss nicht	9							

9. Welches ist ihre Note zu den folgenden Aussagen?

... das Regionaljournal ist im Gesamten gesehen spannend. Sie können von 1 bis 6 abstufen, wobei eine 6 spannend bedeutet.		1	2	3	4	5	6	spannend
... das Regionaljournal ist im Gesamten gesehen verständlich. Sie können von 1 bis 6 abstufen, wobei eine 6 verständlich bedeutet		1	2	3	4	5	6	verständlich
... das Regionaljournal ist im Gesamten gesehen glaubwürdig. Sie können von 1 bis 6 abstufen, wobei eine 6 glaubwürdig bedeutet		1	2	3	4	5	6	glaubwürdig
... das Regionaljournal ist im Gesamten gesehen modern. Sie können von 1 bis 6 abstufen, wobei eine 6 modern bedeutet.		1	2	3	4	5	6	modern

10. Erhalten Sie im Regionaljournal eigentlich die Informationen aus der Region, die sie sich wünschen?

- Ja 1
 Nein 0
 weiss nicht 9

11. Gibt es Themen, die das Regionaljournal Ihrer Ansicht nach zu wenig bringt? Wenn ja, was für Themen generell?

INT.: Offen abfragen und dann den vordefinierten Bereichen (Politik, Wirtschaft etc.) zuordnen (Mehrfachnennungen möglich)

nein	0	
Ja, aus dem Bereich Politik	1	
Ja, aus dem Bereich Wirtschaft	2	
Ja, aus dem Bereich Gesellschaft	3	
Ja, aus dem Bereich Kultur	4	
Ja, aus dem Bereich Sport	5	
Ja, aus dem Bereich Vermischtes	6	

12. Hören Sie ab und zu noch andere Regionaljournale aus den andern Landesregionen? (zutreffendes Ankreuzen, Mehrfachnennung möglich)

	0	Nein
	1	Ja, Regionaljournal Ostschweiz
	2	Ja, Regionaljournal Zentralschweiz
	3	Ja, ein anderes Regionaljournal
	9	weiss nicht

So, besten Dank, das Interview ist gleich zu Ende. Damit es richtig ausgewertet werden kann, sollte ich nun noch einige wenige statistische Angaben eintragen.

St.1. Wie ist ihre Berufstätigkeit? Sind Sie ...

- voll berufstätig (30 Std. und mehr pro Woche) ... 1
- zur Zeit arbeitslos..... 2
- teilweise (8-29 Std. pro Woche)..... 3
- nicht berufstätig 4

St.2. Geschlecht:

- männlich1
- weiblich.....2

St.3. Können sie mir noch bitte ihr Alter sagen?

Alter eintragen: _____

St.4. Zum Schluss möchte ich mir notieren, welches ihre letzte abgeschlossene Schule oder Ausbildung ist. Welche Schule oder Ausbildung haben sie als letztes abgeschlossen?

INT: Sie können offen abfragen und dann den entsprechenden Code ankreuzen oder sie können die Liste herunterlesen, damit der Interviewte „Stopp“ sagen kann. Nicht alle Leute sprechen gerne über ihre Ausbildung!

Schul- und Berufsbildung:

- sag nichts 9
- keine Schul- oder Berufsbildung 1

abge-
schlossene
Ausbildung

- obligatorische Schule (Primar-, Sekundar-, Real-, Bezirksschule, Pro-, Untergymnasium)..... 2
- Berufslehre (Ausbildung in einem Betrieb und Besuch einer gewerblich-industriellen, kunstgewerblichen, kaufmännischen (KV), landwirtschaftlichen oder anderen Berufsschule; Schule für Krankenpflege) oder Vollzeit-Berufsschule (z.B. Lehrwerkstätte, Handelsschule, Arztgehilfenschule, Pflegerinnenschule 3
- Maturitätsschule, Primarlehrerausbildung 4
- höhere Fach- und Berufsausbildung (mit Meister-Diplom, höhere Fachprüfung, eidg. Fachausweis) 5
- höhere Fachschule (z.B. HTL, HWV, HKG, -Schule für Sozialarbeit)..... 6
- Universität, Hochschule 7
- Volkshochschule, Seniorenuniversität 8

INT.: gut nachfragen! Wir möchten die letzte **abgeschlossene** Ausbildung notieren.

Herzlichen Dank für das Interview, auch im Namen der Hochschule Winterthur und von DRS 1!

INT.: **Bitte füllen sie nun das Titelblatt exakt aus** (Überträge!) - Merci.

Befragungstag zu Kontrollzwecken noch einmal notieren
(= Tag, an dem das Interview durchgeführt wurde)

MO DI MI DO FR SA SO

Datum zu Kontrollzwecken noch einmal notieren

TT MM JJJJ

Interviewtyp noch einmal notieren

Pflichtinterview nach Quotenblatt Aufstockungsinterview

Anhang 3: Regressionsanalysen nach einzelnen Themen

Coefficients(a)

VAR00001	Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
			B	Std. Error	Beta		
20 Jahre Drogen	1	(Constant)	-.627	.424		-1.480	.145
		VERST	.586	.123	.517	4.779	.000
		ATTR	.182	.066	.221	2.761	.008
		GLAUBW	.300	.117	.293	2.569	.013
		ZUKURZ	-.199	.319	-.038	-.624	.535
		ZULANG	1.078	.294	.241	3.667	.001
Auch Schaffhaus	1	(Constant)	1.136	.727		1.564	.124
		VERST	.287	.136	.244	2.105	.040
		ATTR	.391	.101	.479	3.879	.000
		GLAUBW	.057	.081	.086	.698	.488
		ZUKURZ	-.449	.440	-.103	-1.022	.312
		ZULANG	-.314	.230	-.159	-1.363	.179
Demonstration v	1	(Constant)	.705	.519		1.359	.178
		VERST	.724	.138	.608	5.232	.000
		ATTR	.194	.102	.224	1.903	.061
		GLAUBW	-.062	.125	-.057	-.497	.621
		ZUKURZ	.399	.536	.056	.744	.460
		ZULANG	-.596	.306	-.164	-1.948	.055
Deutschland set	1	(Constant)	.810	.730		1.110	.271
		VERST	.257	.130	.214	1.976	.052
		ATTR	.408	.119	.416	3.421	.001
		GLAUBW	.135	.114	.132	1.189	.238
		ZUKURZ	.321	.724	.042	.443	.659
		ZULANG	.194	.265	.071	.730	.468
Financier Papad	1	(Constant)	.463	.713		.649	.519
		VERST	.256	.130	.215	1.969	.054
		ATTR	.326	.071	.474	4.576	.000
		GLAUBW	.234	.094	.272	2.488	.016
		ZUKURZ	.310	.690	.045	.450	.655
		ZULANG	.137	.306	.047	.448	.656
Fische leiden u	1	(Constant)	.732	.952		.769	.446
		VERST	.291	.146	.227	1.998	.051
		ATTR	.412	.115	.497	3.576	.001
		GLAUBW	.125	.086	.152	1.442	.155
		ZUKURZ	-.034	.385	-.010	-.089	.929
		ZULANG	-.392	.351	-.154	-1.118	.269
Flughafen-Pfarr	1	(Constant)	.204	.570		.358	.721
		VERST	.526	.142	.418	3.699	.000

		ATTR	.231	.085	.288	2.713	.009
		GLAUBW	.184	.112	.166	1.640	.107
		ZUKURZ	-.302	.508	-.047	-.593	.555
		ZULANG	-.678	.287	-.181	-2.362	.022
Kanton	1	(Constant)	.301	.484		.621	.537
Zürich s		VERST	.582	.127	.498	4.579	.000
		ATTR	.408	.083	.469	4.902	.000
		GLAUBW	-.074	.100	-.075	-.743	.461
		ZUKURZ	-.069	.285	-.017	-.240	.811
		ZULANG	-.555	.266	-.148	-2.089	.042
Weiterer	1	(Constant)	2.027	.940		2.156	.035
Stelle		VERST	.284	.163	.231	1.746	.086
		ATTR	.221	.082	.359	2.712	.009
		GLAUBW	.038	.117	.045	.326	.745
		ZUKURZ	-.319	.356	-.117	-.896	.374
		ZULANG	-.588	.503	-.146	-1.170	.247
Zum Rück-	1	(Constant)	.422	.427		.988	.328
tritt v		VERST	-.007	.114	-.006	-.063	.950
		ATTR	.762	.090	.790	8.475	.000
		GLAUBW	.200	.129	.157	1.550	.127
		ZULANG	-.225	.224	-.054	-1.001	.321
Zürcher	1	(Constant)	-.171	.314		-.543	.589
Verfass		VERST	.130	.079	.121	1.642	.105
		ATTR	.429	.065	.462	6.555	.000
		GLAUBW	.454	.067	.419	6.737	.000
		ZUKURZ	-.086	.341	-.011	-.251	.802
		ZULANG	-.660	.247	-.121	-2.665	.009
Zürich hat	1	(Constant)	.725	.451		1.606	.113
eine		VERST	.350	.104	.312	3.362	.001
		ATTR	.438	.088	.492	4.964	.000
		GLAUBW	.088	.078	.097	1.125	.264
		ZUKURZ	.074	.251	.020	.295	.769
		ZULANG	-.179	.172	-.073	-1.040	.302

a Dependent Variable: NOTE

Anhang 4: Gesprächsleitfaden Nachinterviews

Begrüssung:

Hinweis auf die Aufzeichnung zu Auswertungszwecken.

Erinnerung an Retraite:

Am vergangenen Samstag konnten wir ihnen einige Resultate des Monitorings präsentieren.

Uns interessiert ihre Meinung dazu.

BLOCK A: Publikumsbild

A1: Fragen zum Publikumsbild:

Darum möchte ich ihnen einige Fragen zu ihrem Publikum stellen:

Wir würden sie ihr Publikum beschreiben?

(Beobachtung:

Fällt es dem/der Befragten schwer oder leicht die Frage zu beantworten?

Beschreibt er/sie den „typischen Hörer“?

Nennt er Alter, Geschlechter-Anteil, Bildung oder Einkommen?)

A2: Kanäle

Woher haben sie diese Informationen über ihr Publikum?

Über welche Kanäle informieren sie sich über das Publikum?

A3: Publikums-Information durch DRS

Inwiefern ist das Publikum beim Regionaljournal ein Thema?

Werden Erkenntnisse und Wissen über das Publikum intern weitergegeben?

Welche Informationen über das Publikum wären für sie in Bezug auf ihre Arbeit nützlich?

BLOCK B

B1: Publikumsorientierung/APV

Inwiefern orientieren sie sich an ihrem Publikum, respektive ihrem Publikumsbild?

Welches sind wichtige Bezugsgrössen, wenn sie die Qualität ihrer Arbeit beurteilen? *(Nennungen wie Konkurrenz, Mitarbeiter, Vorgesetzte oder Publikumsforschung sind möglich. Werden Aufgezeichnet und kategorisiert)*

Werden Aufgezeichnet und kategorisiert)

Die Buchstaben APV gehören zu den Leitgrundsätzen von Radio DRS. (A für Aktuell, P für Publikumsnah, V für vernetzt). Wie wird Publikumsnähe beim Regi verstanden?

Inwiefern beachten sie die APV-Regeln im Arbeitsalltag?

Welche Mittel stehen einer Redaktion zur Verfügung, um die Publikumperspektive in die Arbeit einfließen zu lassen?

B2: Kritik

Wie erfolgt Kritik im Regi ZH/SH?

Wer kritisiert? *(mehrere Nennungen möglich)*

Woher stammen die Kriterien, nach denen kritisiert wird?

Welches sind die publikumsbezogenen Kriterien?

BLOCK C

C1: Radiocontrolling

Sie haben am Samstag einen kleinen Eindruck davon erhalten, was mit einem Monitoring möglich ist.

Es ist beispielsweise möglich unterschiedliche Wahrnehmungen der Macher und Hörer leichter zu identifizieren – Abweichungen zu erkennen.

Durch gezieltere Fragestellungen liessen sich auch spezifischer Fragen beantworten.

So können u.a. einzelne, kritisierte Beiträge in ihrem Sendungskontext untersucht und auf einzelne Faktoren überprüft werden.

Inwiefern halten sie ein solches Monitoring für geeignet um den Feedbackprozess und damit langfristig auch die die Qualität zu verbessern?

Durch das Monitoring kann auch die Wahrnehmung beim Publikum festgestellt werden. Inwiefern halten sie das Wissen über die Publikumswahrnehmung für nützlich?

Gibt es weitere Informationen, die sie durch ein Monitoring gerne erhalten würden?

Schildern sie mögliche Situationen.

Können sie sich vorstellen, dass ein Monitoring, resp. der Report ihnen hilft festzustellen, was dazu führt, dass ein Beitrag schlecht oder gut beurteilt wurde? Wie es zu guten oder weniger guten Beiträgen kommt?

Gibt es Themenbereiche/News-Topics bei denen ein Wissen über das Publikum besonders interessant wäre?

Würde eine bessere Differenzierung in der Fragestellung und Ergebnisse ihnen helfen bessere und erfolgreiche Beiträge zu machen?

Auf welche Fragen sollte sich das Monitoring konzentrieren?

C2: Monitoring/Report im Arbeitsprozess

Wie und wann könnte das Instrument, zB. Reports verarbeitet werden? (z.B. *Retraite, Sitzung usw...*)

Wann würden sie ein solches Instrument nutzen?

Wie sollte so ein Instrument aussehen, dass von einer Redaktion auch aktiv genutzt wird?