

Angewandte Medienwissenschaft will PR-Praxisfrage ausleuchten

Das Kreuz mit der «Qualität» «Kommunikationswissenschaft zwischen

theoretischer Grundlegung und Anwendungsorientierung», so lautet der Titel der diesjährigen

Jahrestagung der Schweizerischen Gesellschaft für Kommunikations- und Medienwissenschaft, die am

8./9. April an der Zürcher Hochschule Winterthur stattfindet. Hintergrund der Tagung sind die

Veränderungen im Hochschulsystem, die künftig in Forschung und Lehre eine engere Verzahnung von

Wissenschaft und Praxis fordern. Der nachfolgende Beitrag, der sich mit der Frage von «Qualität in der

Presse- und Medienarbeit» auseinandersetzt, stellt ein aktuelles Forschungsprojekt vor, das am

Anspruch der Anwendungsorientierung ausgerichtet ist.

AUTOR: PETER SZYSZKA*

Presse-/Medienarbeit als die gezielte Selbstdarstellung einer Organisation, ihrer Leistungen und ihrer Standpunkte gegenüber den Medien mittels Erklärungen und Communiqués ist eines der ältesten Instrumente, wenn nicht sogar das älteste der PR-Arbeit. Ihre Spur lässt sich in Politik und Wirtschaft bis in die erste Hälfte des 19. Jahrhunderts zurückverfolgen. Ihr massenhaftes Auftreten kann im deutschen Sprachraum bereits für die 1920er-Jahre belegt werden. Auch wenn sich das Instrumentarium moderner PR-Arbeit heute nicht in Presse-/Medienarbeit erschöpft, hat diese nichts von ihrer zentralen Funktion eingebüsst. Aktuelle Berufsfeldstudien aus der Schweiz (Röttger/Hoffmann/Jarren 2003) und Deutschland (Schütte/Szyszka 2004) belegen, dass sie unter den PR-Instrumenten nach wie vor an erster Stelle rangiert.

Verwissenschaftlichung von PR ist noch jung

In der Auseinandersetzung mit der Leistungsfähigkeit von Presse-/Medienarbeit sind Wissenschaft und Praxis in der Vergangenheit sehr verschiedene Wege gegangen. Die von Fra-

gen der Massenkommunikation geprägte Kommunikations- und Medienwissenschaft hat sich vor allem für die Frage nach deren Einfluss auf die Medienberichterstattung interessiert. Forschungsarbeiten zur so genannten «Determinationsese» haben dabei überwiegend den Nachweis zu erbringen versucht, dass von Presse-/Medienarbeit insgesamt ein hoher, meist als illegitim eingestuft Einfluss auf Themen und Timing der Medienberichterstattung ausgeht.

Wie kann die PR-Praxis die Leistungsfähigkeit der Presse- und Medienarbeit nachweisen?

Dass zwischen Presse-/Medienarbeit und journalistischer Medienberichterstattung wechselseitig Interessen und Einflussstrukturen bestehen und beide Seiten bis zu einem gewissen Grad aufeinander angewiesen sind (Intereffikationsmodell), wurde von einer Journalismuszen-

* DR. PETER SZYSZKA IST PROFESSOR FÜR ORGANISATIONSKOMMUNIKATION AM INSTITUT FÜR ANGEWANDTE MEDIENWISSENSCHAFT DER ZÜRCHER HOCHSCHULE WINTERTHUR. EINER SEINER AKTUELLEN FORSCHUNGSSCHWERPUNKTE IST DER AUSEINANDERSETZUNG MIT FRAGEN DER QUALITÄT VON PR-ARBEIT GEWIDMET.

trierten Forschung lange ausgeblendet. Im Gegensatz hierzu steht die PR-Praxis vor der Frage, wie sie im Einzelfall die Leistungsfähigkeit der von ihr betriebenen Presse-/Medienarbeit nachweisen kann. Gängiges Verfahren hierzu sind «Medienresonanzanalysen», die deren Niederschlag in der Medienberichterstattung quantitativ erfassen und mittels qualifizierender Faktoren zu bewerten und Erfolg nachzuweisen versuchen. Über Wirkungseffekte beim Publikum wird damit nichts ausgesagt. Die Frage von Qualität als Wirkungsvoraussetzung wurde dabei nur implizit thematisiert. Dies mag auf den ersten Blick erstaunen, erklärt sich aber aus dem noch jungen Prozess der Verwissenschaftlichung von PR.

Ruf nach betriebswirtschaftlich messbaren Erfolgsnachweisen

PR-Arbeit steht bei ihrem Instrument Presse-/Medienarbeit vor dem Problem, dass sich dessen Leistungsfähigkeit bislang nicht, zumindest nicht in breit akzeptierten betriebswirtschaftlich kompatiblen Kennziffern ausdrücken lässt und stattdessen so genannte «weiche Fakto-

Bislang müssen «weiche Faktoren» als Leistungsnachweise herhalten.

ren» wie etwa die Ergebnisse von Medienresonanzanalysen als Leistungsnachweise herhalten müssen. Hieran knüpfen sich z. B. grundsätzliche Akzeptanzprobleme, mit denen PR-Arbeit im Management zu kämpfen hat. Andererseits sehen sich etwa Unternehmen zunehmend den Spielregeln einer Mediengesellschaft ausgesetzt, in der neben Produktmarken auch Unternehmensreputation ein Erfolgsfaktor ist, was die Notwendigkeit systematischer Kommunikationsarbeit unterstreicht. Dies führt dazu, «dass viele Unternehmensleitungen nicht mehr blind auf die Lösungskompetenz der Kommunikationsverantwortlichen vertrauen» und «der immer lauter vernehmbare Ruf nach betriebswirtschaftlich messbaren Erfolgsnachweisen eine notwendige Konsequenz des Professionalisierungsprozesses» sei (Zerfass 2004): Kommunikation

muss ihre Rolle im Wertschöpfungsprozess nachweisen. An dieser Stelle setzt das Forschungsprojekt «Qualität in Presse- und Medienarbeit» an.

Untersuchungsansatz

Presseerklärungen und Pressecommuniqués können als vorgetragene beziehungsweise schriftlich vorgelegte Mitteilung (Presse-/Medienmitteilungen) einer Organisation definiert werden, die sich in erster Linie an Journalisten richten mit dem Ziel, von diesen in deren Medien weiterverbreitet zu werden. Sie sind organisationsseitig autorisierte Mitteilungen, was bedeutet, dass eine Organisation bereit ist, sich an den in dieser Mitteilung gemachten Aussagen messen zu lassen. Um deren Qualität zu bewerten, wird auf Grund der grundlegenden Wertschöpfungsfrage mit einem betriebswirtschaftlich akzeptierten Qualitätsbegriff operiert, der zunächst Eigenschaften des Produkts Mitteilung als Produktqualität in den Mittelpunkt rückt. Qualität lässt sich dabei bestimmen aus dem Verhältnis der Anforderungen, die an das Produkt Mitteilung bestehen, und den Produktleistungen, die mittels einer konkreten Pressemitteilung tatsächlich erbracht werden. Da Pressemitteilungen im journalistischen Informations- und Meinungsmarkt um Berücksichtigung und Weiterverbreitung konkurrieren, spielt neben der Produktqualität der Mitteilung auch die Prozessqualität der Presse-/Medienarbeit in gleicher Weise eine zentrale Rolle.

Produktqualität bezieht sich damit auf inhaltliche und formale Elemente von Pressemitteilungen, Prozessqualität auf das Vermögen von Presse-/Medienarbeit, diese Produkte in geeigneter Weise in den journalistischen Informations- und Meinungsmarkt einzusteuern. Gemeinsam bieten sie die Voraussetzung dafür, dass das mittels der Mitteilung artikulierte Thema überhaupt konkurrenzfähig wird.

Brent Spar – Medien «warteten» auf die aus ihrer Sicht wünschenswerte Aussage

Aus journalistischer Perspektive entscheidend für die Übernahme oder Ablehnung einer Mitteilung ist deren Themenqualität, die in der Journalistik an Nachrichtenwerten bemessen wird. Nachrichtenwerte wirken damit auf die inhaltlichen Anforderungen an eine Pressemitteilung zurück und können somit als erste Qualitätsindikatoren auf der inhaltlichen

Produktebene gelten. In einer Nachfragesituation, so kann als erste Hypothese unterstellt werden, in die Medien von sich aus an bestimmten Aussagen einer Organisation interessiert sind, kommt Themenqualität eine zentrale Bedeutung zu. Als ein erster, zugespitzter Beleg hierfür kann der Umgang der Medien in der «heissen Phase» des Falls Brent Spar mit den Presse-

In Angebotssituationen rücken Produkt- und Prozessqualität gleichwertig neben die Themenqualität.

mitteilungen von Shell gelten, die praktisch keinen Niederschlag in der Berichterstattung fanden, bis Shell die aus Mediensicht wünschenswerte Aussage kommunizierte: «Die Brent Spar wird nicht versenkt.» Über Themen- und hier Aussagequalität entscheiden damit letztendlich die Medien.

Der weitaus grössere Teil der Presse-/Medienarbeit vollzieht sich allerdings in Angebotssituationen, in denen eine Pressemitteilung mit anderen gleich- oder anderswertig einstuftbaren Mitteilungen um Berücksichtigung in den Medien konkurrieren. In Angebotssituationen – so kann als zweite Hypothese unterstellt werden – rücken Produkt- und Prozessqualität gleichwertig neben die Themenqualität, weil die Themenqualität alleine keine ausreichende Berichterstattungsattraktivität besitzt.

Stützen lässt sich diese Hypothese durch die Beobachtung journalistischer Informationsangebote, wenn sich diese nicht auf tagesaktuelle Medien beschränkt, sondern z. B. auch Fachjournalismus einschliesst. Werden Themen nach einem einfachen Schema in A- («muss»), B- («soll») und C-Wertigkeit («kann») unterschieden, so ist ein nicht unbeträchtlicher Anteil unter C einzustufen. Werden weiter Befunde der Journalismusforschung in Rechnung gestellt, die eine hohe Arbeitsbelastung von Journalisten und eingeschränkte Möglichkeiten zur Bearbeitung von Informationen attestieren, tritt der Stellenwert von Produkt- und Prozessqualität deutlich hervor.

Quellenqualität

Als ein hier zunächst letztes Entscheidungskriterium muss die Absender- oder Quellenqualität gelten, und dies in dreifacher Hinsicht. Zunächst ist bekannt, dass Journalisten in Abhängigkeit von grundlegendem Interesse einer Quelle (z. B. Profit- oder Non-Profit-Interesse) offensichtlich andere Massstäbe an Produkt- und Prozessqualität von Presse-/Medienarbeit, aber auch an Themenqualität anlegen. Weiter ist die Quelle selbst ein «weicher» Nachrichtenwert (Prominenz, Reputation). Und schliesslich spielen die wechselseitige Bekanntheit und Wertschätzung der Akteure in Presse-/Medienarbeit und Journalismus als mögliche Einflussfaktoren, die aus PR-Perspektive über Erfolg oder Misserfolg in der Publikationskonkurrenz entscheiden, eine nicht zu unterschätzende Rolle.

Unter dem Aspekt eines geforderten Nachweises des Wertschöpfungsbeitrags von Presse-/Medienarbeit können Quellen- und Themenqualität als strategische Optionen und Produkt- und Prozessqualität als operative Optionen eingestuft werden.

Untersuchungsanlage, -ziel und -probleme

Zur Auseinandersetzung mit der Frage nach der «Qualität in der Presse- und Medienarbeit» bieten sich vier Anknüpfungspunkte an:

- Lehrmeinungen insbesondere zur Produkt- und Prozessqualität in der diesbezüglichen Praxisliteratur von PR-Arbeit und Journalismus sowie in linguistischer und kommunikationspsychologischer Fachliteratur;
- Praktikermeinungen auf Seiten der PR-Arbeit zu Lehrmeinungen und erlebtem Berufsalltag, aber auch zu den Fragen von Themen- und Quellenqualität;
- Praktikermeinungen auf Seiten des Journalismus zu erlebter und wünschenswerter Qualität von Presse-/Medienarbeit wie zu weiterreichenden Entscheidungskriterien im Prozess der Auswahl und Weiterbearbeitung von Pressemitteilungen und schliesslich
- Pressemitteilungen und Übermittlungsprozesse selbst, welche sich analytisch aufschliessen lassen.

Bei der laufenden Untersuchung handelt es sich zunächst um eine explorative Studie. In einer Literaturstudie werden dabei im ersten Schritt unterschiedliche Lehrmeinungen vorrangig auf mögliche Indikatoren für Produkt- und Prozessqua-

lität sowie daran anknüpfend Themenqualität und zu möglichen Hinweisen auf Quellenqualität untersucht. Auf Basis dieser Ergebnisse entsteht zurzeit ein Gesprächsleitfaden für Experteninterviews, mit dessen Hilfe im zweiten Schritt ausgewählte Praktiker aus der Presse-/Medienarbeit nach ihrer Meinung zur Synopse dieser Lehrmeinungen, den von ihnen zu Grunde gelegten Qualitätskriterien sowie nach Erfahrungen und Problemen des Berufsalltags befragt werden. Die Ergebnisse dieser Befragung liefern die Ausgangsbasis für einen zweiten Gesprächsleitfaden, mit dessen Hilfe im dritten Schritt Experteninterviews mit ausgewählten Journalisten geführt werden. Im Ergebnis sollen dabei Qualitätsindikatoren gewonnen und gewichtbar gemacht werden, die differenziert Auskunft über Kriterien der Quellen-, Produkt-, Prozess- und Themenqualität und deren Zusammenwirken in verschiedenen

Im Ergebnis sollen dabei Qualitätsindikatoren gewonnen und gewichtbar gemacht werden.

Kommunikationssituationen und -zusammenhängen geben.

Ziel der Untersuchung ist die Entwicklung eines Bewertungsinstrumentariums, mit dessen Hilfe sich zunächst auf operativer Ebene Aussagen über Produkt- und Prozessqualität in der Presse-/Medienarbeit machen lassen, also Optimierungspotenziale der Presse-/Medienarbeit in konkreten Fällen ermitteln lassen. Darüber hinaus liefert die Offenlegung dieser Qualitätskriterien dem Journalismus die Möglichkeit, Publicitätsstrategien der Presse-/Medienarbeit nachzuvollziehen und mit ihnen umgehen zu können.

Forschungsprobleme

Grundlegende Forschungsprobleme, die Einfluss auf die Forschungsanlage nehmen, ergeben sich aus dem Fehlen einer grundsätzlich verallgemeinerungsfähigen «d'Artagnan-Option». Gemeint ist damit, dass sich schon jetzt eine Reihe von Einflussfaktoren benennen lässt, die auf die Bewertungsprämissen der Qualitätsindikatoren Einfluss nehmen und damit eine differenzierende

Untersuchungsanlage bzw. zunächst die Beschränkung auf einen ganz bestimmten Ausschnitt der Presse-/Medienarbeit notwendig machen. So ist z. B. bei An-

Der Adressat spielt bei der Prozessqualität eine wichtige Rolle.

forderungen an die Produktqualität von Pressemitteilungen in einen unternehmensbezogenen Typ (Unternehmens-PR) und einen leistungs- oder marketingbezogenen Typ (Produkt-PR) zu unterscheiden sowie in die jeweils mit der einzelnen Publikationsaktivität verbundenen Ziele (Aufmerksamkeitsgewinnung, Vermittlung von Wissen oder Standpunkten). Bei der Prozessqualität, um nur ein weiteres Beispiel zu nennen, spielt der Adressat als Medien- wie als Ressorttyp eine Rolle, weil sich hieran jeweils verschiedene Prozessspielregeln knüpfen können. Die notwendige Beschränkung der Untersuchung auf zunächst einen, in sich möglichst konsistenten Untersuchungsstrang eröffnet gleichzeitig aber auch die Möglichkeit, in Auftragsprojekten die Presse-/Medienarbeit einzelner Organisationen auf deren individuelle Optimierungspotenziale hin zu untersuchen und die Implementierung eines entsprechenden Qualitätsmanagements fachlich zu begleiten. **mTJ**

TAGUNG SGKM

«Kommunikations- und Medienwissenschaft zwischen theoretischer Grundlegung und Anwendungsorientierung»
Tagung der Schweizerischen Gesellschaft für Kommunikations- und Medienwissenschaft (SGKM) am 8./9. April 2005 an der Zürcher Hochschule Winterthur. Vor dem Hintergrund des Umbruchs im Wissenschaftssystem beschäftigt sich die Tagung auf inhaltlicher Ebene mit der Frage nach gebotener Kontinuität und notwendigem Wandel in der wissenschaftlichen Kultur des Faches. Die Tagungsbeiträge wollen das Thema aus drei Perspektiven beleuchten: als Frage nach dem Fachgegenstand und seinen Basistheorien, als Frage nach dem Methodenkanon und als Frage nach dem Anwendungsbezug wissenschaftlicher Arbeit im Fach.

Weitere Informationen unter:
www.iam.zhwin.ch/sgkm/