

Der Leserbeauftragte – ein neuer Standard für Österreich

Alexandra Förderl-Schmid, Otto Ranftl

Wie sag ich's meiner Leserschaft, und: wie verschafft sich diese Gehör? Die Antwort auf diese Fragen gibt der Standard seit September des Vorjahres mit der Einrichtung der in Österreich neuen Institution eines Leserbeauftragten. Schon die ersten Monate zeigen, die Idee macht Sinn: Die Leserinnen und Leser finden einen Ansprechpartner, die Journalisten des Hauses einen Mittler bei Konflikten. Damit hat sich eine neue Form des Qualitätsmanagements etabliert.

Am Anfang aller einschlägigen Überlegungen zu dieser nach innen wie nach außen gerichteten Kommunikationsplattform steht eine grundsätzliche Frage: Wenn wir täglich mit unserem Produkt in Kontakt mit Leserinnen und Lesern treten, bedarf es dann wirklich noch großer Erklärungen dieser ins Werk gesetzten Arbeit?

Die Erfahrung der ersten Monate bestätigt die davor angestellten Vermutungen: Die Antwort ist Ja. Nicht jede Schlagzeile erklärt sich wirklich selbst, nicht jeder Artikel wird so aufgenommen, wie er gedacht ist, nicht jeder Kommentar und jede verlegerische und publizistische Idee werden so verstanden, wie sie gewollt sind. Und schließlich werden in jedem Arbeitsfeld ausreichend Fehler gemacht. Kurz: Nicht jede ins Blatt gesetzte Botschaft kommt wie gewünscht bei der Kundschaft an. Hier arbeiten die Leseranwälte, Leserbeauftragten oder Ombudsleute nach.

Postingkultur

Ein Blick auf die Internetseiten der Zeitungen stützt den Befund. In den dort versammelten Postings wird das große

SELBSTKONTROLLE

Mitteilungsbedürfnis der Leserschaft deutlich. Die Postingkultur lässt sich zwar nicht ungebrochen auf die Verhältnisse der Printmedien übertragen, es ist jedoch nicht davon auszugehen, dass es in der einen Verbreitungsform ein hohes, in der anderen gar kein derartiges Kommunikationsbedürfnis geben kann.

Wenn dieses Bedürfnis aber erkennbar ist, dann ist geboten, diesen Wunsch nach Partizipation am Zeitungsprodukt – oder auch einfach nur am Tagesgeschehen – positiv aufzunehmen. Die Lesermeinung lässt sich erleiden oder als produktive Kraft begreifen.

Der Standard hat sich entschlossen, diese Herausforderung anzunehmen. Wir haben einen neuen Standard für Österreich gesetzt, erfunden sind diese Institutionen schon lange. Als die großen Vorbilder können der "Public Editor" der New York Times und der "Defensor de lector" der El País (vgl. Jahrbuch Presse 2006, S. 174ff) angesehen werden, außerdem der in vielen angelsächsischen Medien übliche "correction corner". Wir haben uns für die Bezeichnung Leserbeauftragter entschieden, auch wenn einige Leser schon moniert haben, sie hätten doch gar niemanden beauftragt. Warum also diese Bezeichnung und nicht Leseranwalt? Weil Anwalt zu sehr nach juristischem Streit klingt, der ja gerade vermieden werden sollte. Und Ombudsmann ist ein sehr sperriger Begriff und erweckt zudem falsche Erwartungen an seine Mittlerfunktion.

Große Vorbilder

Das Standard-Modell folgt diesen Beispielen in grundsätzlichen Zügen. Der "Leserbeauftragte" ist eine in der Redaktion gut verankerte Person, mit den internen Abläufen (im konkreten Fall durch fast zwei Jahrzehnte) vertraut und in den Reihen der Journalisten des Hauses unumstritten.

Wie in den genannten Blättern hat auch der Leserbeauf-

SELBSTKONTROLLE

tragte des Standard keinen großen Stab zur Verfügung, Kraft und Effizienz entwickelt er aus dem täglichen Wirken, vor allem durch das richtige Argument. Der Leserbeauftragte wurde von der Chefredakteurin unmittelbar nach ihrer Funktionsübernahme bestellt, es gab kein weiteres Procedere der Installierung wie beispielsweise bei El País. Dort informiert die Chefredaktion einen Redaktionsbeirat. Dieser muss zwar nur gehört werden, tatsächlich wurde kein "Defensor de lector" gegen den Willen der Redaktion eingesetzt.

Ein derartiges Verfahren wurde im Standard schon deshalb nicht gewählt, weil die Funktion für ein österreichisches Blatt vollständig neu ist und somit keine Grundlage für weiterreichende inhaltliche Auseinandersetzungen gegeben war (auch hausintern fehlte vielen Mitarbeitern die Phantasie, sich dieses bis dahin hierzulande unbekannte Arbeitsfeld in der Redaktion vorstellen zu können).

Überdies soll die Ausgestaltung der Arbeit im Tagesbetrieb erfolgen, eine detaillierte Job description wurde nicht erstellt. Eine Befristung der Bestellung gibt es nicht, jedenfalls keine über die gewöhnlichen vertraglichen Bedingungen der leitenden Mitarbeiter hinausreichende. Und dass der Leserbeauftragte auch in den Rang eines leitenden Redakteurs – wie im Impressum ersichtlich – befördert wurde, zeigt auch sein Gewicht – innerhalb und außerhalb der Zeitung. Damit wurde auch seine übergreifende Funktion manifestiert. Dass diese Funktion nur ein erfahrener Journalist ausüben kann, versteht sich von selbst.

Bei El País existiert der Defensor seit 1985, er ist weisungsfrei gestellt und mit dem Kündigungsschutz eines Betriebsrates versehen. Derartige Bestimmungen sind im Standard nicht festgeschrieben. Die ersten Erfahrungen haben das Fehlen eines solchen strengen rechtlichen Rahmens nicht als Mangel erscheinen lassen.

SELBSTKONTROLLE

Kommunikationsrelais

Der Leserbeauftragte ist ein Kommunikationsrelais zwischen Redaktion und Leserschaft und umgekehrt. Er übernimmt nicht die Brückenfunktion eines Ombudsmannes zwischen Leserschaft und Dritten, seien es Behörden oder Politik. Der Leserbeauftragte ist aber auch ein Verbindungsglied zwischen Verlag und Redaktion. Die Kommunikationskette war bisher nicht immer stringent: So blieben etwa inhaltlich fundierte Rückmeldungen, weshalb ein Abo gekündigt wurde, im Verlagsbereich hängen und erreichten die Redaktion in der Regel nicht. Jetzt werden auch von Verlagsseite Leserreaktionen an den Leserbeauftragten in der Redaktion weitergereicht.

Der Leserbeauftragte ist somit die zentrale Anlaufstelle für Beschwerden und Fragen der Leserinnen und Leser die eigene Zeitung betreffend. Die Bandbreite dieser Anfragen ist unbegrenzt. Sie reicht von Klagen über ein zu klein geratenes Rätsel bis zur Beschwerde über die inhaltliche Ausrichtung von Teilen des Blattes, einzelner Artikel und Kommentare – und zu Klagen über Fehler oder vermeintliche und tatsächliche Qualitätsmängel.

Unter den angesprochenen Mängeln und Problemen sind Zitierungs- und Recherchefehler ebenso zu verstehen wie etwa der Umgang mit Persönlichkeitsrechten (Bildzitat, Namensnennung). Die Handhabung der Persönlichkeitsrechte ist in der österreichischen Presse nicht selbsterklärend einheitlich, das führt auf Leserseite zu Unverständnis und Irritation. Antworten darauf im E-Mail-Verkehr, telefonisch und brieflich und schließlich in Form der Glosse und des Kommentars im Blatt können Unklarheiten aus der Welt und Verständnis für die von der Redaktion eingenommene Haltung schaffen.

Der Leserbeauftragte nimmt hier Qualitätskontrolle wahr. Diese Funktion wirkt selbstverständlich ebenso nach innen:

SELBSTKONTROLLE

Die Journalisten – wie auch die Leser – können darauf bauen, dass in ihrer Redaktion auf die Einhaltung des Ehrenkodex geachtet wird. Die Autoren müssen und können Maß nehmen an diesen Richtlinien, im Vertrauen darauf, dass in ihrem Haus die journalistische Ethik ernst genommen wird.

Eine Richtschnur, wie den "Code of Conduct" der New York Times und das "Libro de estilo" von El País, hat der Standard nicht zur Verfügung. Wie stets gilt aber in unserem Haus, dass wir über den Tellerrand hinausschauen wollen und daher ein Blick in die zitierten Werke bei der Bewältigung der täglichen Arbeit helfen kann und daher erwünscht ist.

Kein Ersatz für Presserat

Der "Leserbeauftragte", in deutschen Medien als "Leseranwalt" eingeführt, ist eine korrigierend ins Geschehen eingreifende Instanz – er ist kein Schiedsgericht. Selbstverständlich wenden sich Leser an ihn, wenn sie sich durch einen Journalisten unfair behandelt fühlen. Der Konflikt ist oft mit einer Stellungnahme aus der Welt geschafft, der Leserbeauftragte kann Partei für die eine und die andere Seite nehmen und damit so etwas wie subjektives Gerechtigkeitsempfinden herstellen.

Selbstverständlich kann der Leserbeauftragte auch öffentlich Stellung beziehen. El País räumt dem "Defensor" grundsätzlich die Möglichkeit zu einem wöchentlichen Kommentar ein, der Anwalt macht davon nicht regelmäßig Gebrauch.

Bei der New York Times findet der "Public Editor" ebenso seine Möglichkeiten zur Meinungsäußerung und nutzte diese in extremen Fällen in der Vergangenheit sogar dazu, in harschen Worten gegen das eigene Unternehmen Stellung zu beziehen. Das hat die Rotation in der Funktion beschleunigt.

SELBSTKONTROLLE

Im Standard-Modell ist diese extreme Variante nicht angedacht. Dieses Modell vertraut auf die selbstreinigende Kraft der begleitenden Kontrolle und setzt nicht auf den finalen Clash als Ultima Ratio.

Anders gesagt: An die Stelle der öffentlichen Verurteilung wegen grober Pflichtverletzung, wie dies der entschlafene Presserat tat, treten Selbsterkenntnis und (öffentliche) Richtigstellung – manchmal auch in Form einer Entschuldigung.

Das wirkt, Leserinnen und Leser nehmen das Eingeständnis von Fehlern in ungemein dankbarer Weise zur Kenntnis. Mit einem derartigen Eingeständnis wird das Vertrauen in die Seriosität der Redaktion gestärkt, keinesfalls geschwächt. Befürchtungen, dass damit die Glaubwürdigkeit der Redaktion infrage gestellt werde, haben sich nicht bestätigt – im Gegenteil. Wer arbeitet, macht Fehler. Wer Fehler macht, sollte sie eingestehen und richtig stellen.

Fehlermanagement

Aus Sicht der Redaktion sind Fehler peinlich. Ausgesprochen dumm ist aber die Annahme, diese würden nur in der Redaktionskonferenz bemerkt und besprochen. Selbstverständlich entdecken Fachleute schneller Unschärfen als dilettierende Journalisten.

Was berechtigt zur Vorstellung, die Experten würden unsere Irrtümer gnädig in ihrer Brust einschließen und nicht weiter kommunizieren? Da es keinen Hinweis auf die Stichhaltigkeit dieser Vorstellung gibt, gilt auch hier: Der gestalterische Umgang mit Fehlern ist der bessere Weg, weil er in eine jedenfalls teilweise steuerbare Kommunikation mündet.

Im Standard wurde dafür die wöchentlich erscheinende Kolumne "Errata" eingerichtet. Darin werden nicht nur

SELBSTKONTROLLE

Fehler einbekannt und richtig gestellt, es werden immer wieder auch Erklärungen angeboten, die das Entstehen eines Fehlers nachvollziehbar machen.

Die Leserschaft, aus der durchaus Hinweise auf Fehler kommen, wird in dieser Weise Teil des Zeitungsgeschehens. Leserinnen und Leser werden ernst genommen, ihre Mitteilungen werden veröffentlicht (abseits der Leserbriefspalten). Das schafft auch Vertrauen.

Wie könnte man den Leserinnen und Lesern besser Wertschätzung deutlich machen, als mit einer auf diese Weise hergestellten Kommunikation auf Augenhöhe?

Wiederum: Diese Maßnahme wirkt auch stark nach innen, den Journalisten ist es durchaus nicht gleichgültig, einen Platz in der Errata-Kolumne zu bekommen. Hinzu kommt, dass die publizierten Fehler auch im persönlichen Gespräch besprochen werden. Dies ist die Gelegenheit zur persönlichen Rechtfertigung und dies ist in diesem Zusammenhang auch in Ordnung. Gegenüber einer kritischen Leserin oder eines tadelnden Lesers kommen (unter Zeitdruck abgegebene) Erklärungsversuche des Autors, der den Fehler zu verantworten hat, selten gut an. Und noch viel schlechter ist es, wenn erst gar nicht auf Lesereinwände reagiert wird.

Ein wichtiger Beitrag zur Leser-Blatt-Bindung

In dieser Weise wird durch den Leserbeauftragten ein wichtiger Beitrag zur Leser-Blatt-Bindung geleistet. Kritik verliert sich nicht mehr spurlos im Redaktionsalltag, sie wird (verständnisvoll) beantwortet und nicht in einer falsch verstandenen Abwehrhaltung zurückgewiesen (oder, vielleicht noch schlimmer: sie ruft gar keine Reaktion hervor).

Der wichtige Zweiteffekt dieser Auseinandersetzung mit Kritik: Es entsteht ein zumindest teilweiser Überblick über

SELBSTKONTROLLE

die Befindlichkeit der aktiven Leserschaft. Dem Verlag wird die Möglichkeit gegeben, schnell auf aktuelle Entwicklungen reagieren zu können.

Das ist keine Billigversion eines Copy-Tests oder sonst ein Steuerungsinstrument, dazu fehlen entscheidende Merkmale (etwa: unbekannte Zusammensetzung des Samples). Qualität und Quantität der Rückmeldungen aus der Leserschaft lassen aber Arbeitsfelder erkennen, auf denen Handlungsbedarf bestehen kann. Das bedeutet noch keinen Änderungszwang in der Gestaltung, gibt aber Hinweise und Denkanstöße.

Der wichtigste Hinweis, den wir bisher aus diesen Reaktionen entnehmen konnten: Gäbe es das Institut des Leserbeauftragten nicht, wir müssten es dringend schaffen.