

Qualitätssicherungssystem des SRG-Angebots

EINLEITUNG

Wir halten uns an die qualitativen und ethischen Kriterien (Relevanz, Professionalität, Unabhängigkeit, Vielfalt und Zugänglichkeit) gemäss Artikel 4 der Konzession und der Angebotscharta der SRG. Mit einem zirkulären und iterativen Qualitätssicherungsprozess über vier Phasen überprüfen wir deren Anwendung.



Für jede Phase sind Rahmenbedingungen und Leitlinien vorgesehen, die für die gesamte SRG einheitlich erarbeitet werden. Ausserdem spielt die Aus- und Weiterbildung in allen Phasen des Kreislaufs sowohl präventiv als auch korrektiv eine wichtige Rolle in der Qualitätssicherung.

RSI, RTR, RTS, SRF und SWI wenden diese Grundprinzipien an und überprüfen deren Einhaltung durch eine zentrale Koordinationsstelle. Sie berücksichtigen die Besonderheiten der einzelnen Unternehmenseinheiten und halten sie in ergänzenden Reglementen fest.

Die Qualitätsverantwortlichen der Unternehmenseinheiten treffen sich regelmässig im Rahmen der nationalen Fachgruppe Qualität zum Erfahrungs- und Wissensaustausch im Umgang mit Qualitätsstandards. Die Expert:innengruppe bemüht sich die Qualitätssicherung laufend zu verbessern und richtet ihre Standards an anerkannten medienwissenschaftlichen Erkenntnissen im In- und Ausland aus.

Externe Fachpersonen überprüfen periodisch das Qualitätssicherungssystem der SRG. Über die wesentlichen Ergebnisse wird die Öffentlichkeit informiert.

1. NORMEN UND ZIELVORGABEN

- 1.1 Der Kontext und die Grundprinzipien für die gesamte Arbeit der SRG und ihr Angebot sind im Bundesgesetz über Radio und Fernsehen (RTVG), in der Konzession der SRG, in der Unternehmens- und Angebotsstrategie der SRG sowie in ihrer Angebotscharta festgelegt. Diese Dokumente werden in regelmässigen Abständen aktualisiert, im Internet und im Intranet veröffentlicht und von den Unternehmenseinheiten übernommen.
- 1.2 RSI, RTR, RTS, SRF und SWI integrieren diese Referenzdokumente in ihre Praxis und ergänzen diese gegebenenfalls mit Weisungen und Regeln, die den Besonderheiten der Unternehmenseinheiten Rechnung tragen. Diese Dokumente werden in regelmässigen Abständen aktualisiert, im Internet und im Intranet veröffentlicht.
- 1.3 Jedes strukturelle Angebot ist zwingend im Rahmen eines Konzepts/Mandats zu beschreiben. Dieses Konzept/Mandat legt das Genre, den thematischen Rahmen, die redaktionelle Ausrichtung und die Bestandteile der einzelnen Angebote fest. Zudem werden im Konzept/Mandat quantitative und weiterführende Leistungsziele festgehalten. Die Konzepte/Mandate werden regelmässig überarbeitet und sind für die Redaktionen bindend.

2. KONTROLLEN

Die Anwendung der Standards, Normen und Zielvorgaben sowie die Berücksichtigung von externen Anregungen werden regelmässig überprüft.

- 2.1 Die REDAKTIONEN stellen die Qualitätskontrollen vor und nach der Ausstrahlung/Veröffentlichung sicher. Dabei wenden sie die Kontrollverfahren an, welche von den einzelnen Unternehmenseinheiten eingerichtet werden. Diese Kontrollverfahren werden in regelmässigen Abständen aktualisiert.
- 2.2 Die ABTEILUNGEN überprüfen mit regelmässigen und punktuellen Kontrollen das Angebot, das in ihrem Verantwortungsbereich liegt.
- 2.3 Jede UNTERNEHMENSEINHEIT überprüft das Angebot mit regelmässigen und punktuellen Kontrollen in ihrem Verantwortungsbereich. Zudem erstellt sie jährlich einen Qualitätsbericht, der einen Teil des Angebots thematisiert.

3. FEEDBACK

Die Ergebnisse der Kontrollen werden den involvierten Mitarbeitenden und der Öffentlichkeit in angemessener Form wie folgt kommuniziert:

- 3.1 REDAKTIONEN: In regelmässigen Sitzungen werden die Ergebnisse der Qualitätskontrollen thematisiert. Grosse Redaktionen verfassen Protokolle und Mitteilungen, die den betroffenen Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt werden. Externe Anfragen werden in angemessener Form schriftlich beantwortet.
- 3.2 ABTEILUNGEN: In regelmässigen Sitzungen werden die Ergebnisse der Qualitätskontrolle thematisiert. Protokolle sowie Mitteilungen aus diesen Sitzungen werden allen betroffenen Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt. Externe Anfragen werden in angemessener Form schriftlich beantwortet.

- 3.3 DIREKTION: In regelmässigen Sitzungen werden die Ergebnisse der Qualitätskontrolle thematisiert. Protokolle sowie Mitteilungen werden allen betroffenen Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt. Externe Anfragen werden in angemessener Form schriftlich beantwortet. Die Qualitätskontrolle auf dieser Ebene umfasst Besprechungen zur Kommunikation der Ergebnisse mit den beteiligten Redaktionen. Über die wichtigsten Ergebnisse wird die Öffentlichkeit durch Qualitätsberichte im Jahresbericht der SRG informiert.

4. ANPASSUNGSMASSNAHMEN

Als Folge der verschiedenen Qualitätsprüfungen werden in den betroffenen Bereichen Anpassungen vorgenommen.

- 4.1 NORMEN UND ZIELVORGABEN: Die grundlegenden Dokumente (interne Normen und Konzepte/Mandate) sowie die entsprechenden Zielvorgaben werden im Rahmen der beschlossenen Korrekturmassnahmen überprüft und bei Bedarf angepasst.
- 4.2 ANPASSUNG DES ANGEBOTS: Die Anpassung des Angebotes erfolgt gemäss den Ergebnissen der Qualitätskontrolle und weiterer Analysen. Die wesentlichen Anpassungen aufgrund der Qualitätskontrollen werden im Rahmen der Qualitätsberichte im Geschäftsbericht der SRG der Öffentlichkeit zugänglich gemacht.

5. AUS- UND WEITERBILDUNG

- 5.1 Die SRG legt ein besonderes Augenmerk auf die Qualität der Aus- und Weiterbildung ihrer Mitarbeitenden, indem sie für das gesamte Unternehmen einheitliche Grundsätze und Regelungen erarbeitet. Falls nötig, ergänzen RSI, RTR, RTS, SRF und SWI diese durch eigene Richtlinien, die die unterschiedlichen Bedürfnisse der Unternehmenseinheiten berücksichtigen. Diese Dokumente werden in regelmässigen Abständen geprüft, gegebenenfalls angepasst und intern veröffentlicht.
- 5.2 Neu eingestellte Mitarbeitende werden in einer Grundausbildung mit den Qualitätsstandards und dem Qualitätsmanagement in einer adäquaten Form vertraut gemacht. Für Praktikantinnen und Praktikanten ist eine dem Einsatzgebiet angepasste Ausbildung vorgesehen.
- 5.3 Schulungsmassnahmen und individuelle Zielvorgaben für die einzelnen Mitarbeitenden werden nach dem SMART-Schema definiert und schriftlich festgehalten. Dies geschieht im Rahmen der jährlich stattfindenden Mitarbeitendengespräche (MAG) zwischen der/dem einzelnen Mitarbeitenden und der/dem direkten Vorgesetzten. Gruppenschulungen für Redaktionen, Abteilungen oder Geschäftseinheiten werden ad hoc mit den betroffenen Bereichen (Ausbildung, Technik, ...) abgestimmt und in konkrete Projekte eingebunden. Die Öffentlichkeit wird über die wesentlichen Massnahmen der Aus- und Weiterbildung durch die Qualitätsberichte informiert, die im Geschäftsbericht der SRG veröffentlicht werden.