

Der Q-Check – das Qualitätssicherungsinstrument bei SRF

1. Der Q-Check

Qualitätssicherung zielt auf die Optimierung der redaktionellen Leistung, fördert die Feedback-Kultur und kann auf mehreren Ebenen als Führungsinstrument eingesetzt werden. Der Q-Check hilft den Sendungsverantwortlichen mit einem „Blick von aussen“ die Stärken und Schwächen des praktizierten Q-Sicherungsprozesses zu identifizieren und allenfalls Verbesserungsmöglichkeiten bei der Produktion der Sendung zu erkennen und umzusetzen.

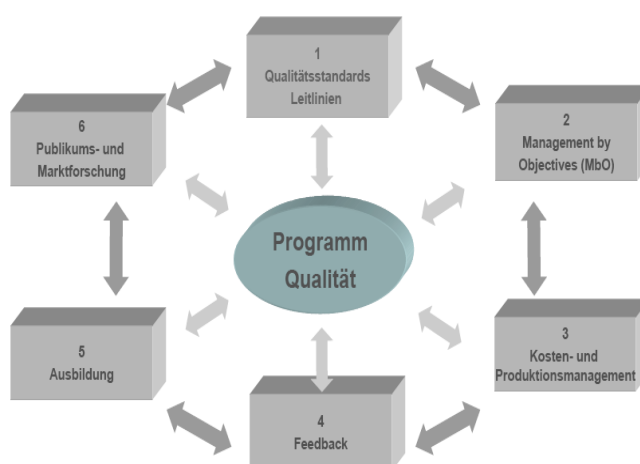
Jährlich werden bei SRF im Durchschnitt 4 Sendungen einem detaillierten Q-Check unterzogen.

Herzstück des Q-Systems von SRF bildet das Sendungsmandat, bzw. Sendungskonzept. Das Sendungsmandat ist Kernstück der Qualitätssicherung auf Führungsstufe - eine Qualitätsvereinbarung zwischen Programmabteilungs- und Redaktionsleitung. Es bezieht sich auf die Qualitätsstandards und Normen der SRG SSR und die Qualitätskriterien der Konzession und nennt verbindliche sendungsspezifische Qualitätskriterien und Vorgaben zu Zielpublikum, Inhalt, Form, Kosten, Kommunikation.

Das Q-Team überprüft die Vollständigkeit und den Grad der Konkretisierung des Sendungsmandats.

2. Die sechs zentralen Instrumente des Q-Management

Der Q-Check fokussiert sich auf die sechs zentralen Instrumente des Qualitätsmanagement in der SRG SSR und überprüft, inwiefern diese von den Sendungsverantwortlichen bzw. von den Redaktionsmitarbeitenden im Hinblick auf die Qualitätssicherung eingesetzt werden. Spezifisch abgefragt wird, ob das Sendungsmandat in aktueller Form vorhanden ist, ob konsequent mit Zielen geführt wird, wobei auch der Aussagewunsch als verbindliche und messbare Abmachung eingehalten wird, wie sich der Feedback-Prozess zusammensetzt, ob Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten ausgeschöpft werden und es wird danach gefragt und eruiert, inwiefern die Angebote der Markt- und Publikumsforschung qualitätsorientiert genutzt werden.



3. Arbeitsschritte im Evaluationsprozess

Arbeitsschritt 1: Dokumentationsanalyse

Das Q-Team sichtet die internen Dokumente zur Qualitätssicherung, prüft deren Aktualität und Vollständigkeit. So etwa Sendungsmandat, Sendungskonzept oder Redaktionshandbücher, sowie weitere sendungsspezifische Leitlinien.

Arbeitsschritt 2: Gespräch mit Redaktionsleitung

Hier werden Informationen über den Stand der Qualitätssicherung aus der Sicht der Redaktionsleitung eingeholt. Im Gespräch werden Fragen zum Einsatz des Sendungsmandates sowie weiterer Q-Instrumente geklärt.

Arbeitsschritt 3: Redaktionsbesuche: Befragungen und Beobachtungen

Dieser Schritt beinhaltet vor allem die Bedarfsanalyse. Es wird ermittelt, inwiefern im Produktionsprozess auf festgelegte Zielgrössen (Leitlinien mit operationalisierten Qualitätszielen) Bezug genommen wird. Die Analyse der Ist-Situation bringt jene Daten hervor, auf deren Basis Veränderungen hinsichtlich des vorhandenen Potenzials oder des zu behebbendes Defizits möglich sind.

Arbeitsschritt 4: Auswertung und Bericht

Auf der Grundlage der Dokumentenanalyse, der Besuche vor Ort, der Befragungen und Beobachtungen werden die ermittelten Daten ausgewertet und die Befunde in einem Bericht festgehalten.

Arbeitsschritt 5: Besprechung und Schlussbericht

Besprechung der Detailresultate mit Abteilungs-, Bereichs- und Redaktionsleitung.

Schlussbericht (Management Summary)

4. Auswertung und Berichtlegung

Q-Team

- 1 Vertretung der Ausbildungsleitung
- 1 Vertretung Markt- und Publikumsforschung SRF
- 1 externer Experte
- 1 Online Fachspezialist
- 1 Mitglied Publikumsrat SRG D

Das Mitglied des Publikumsrates geht von der Perspektive des Publikumsrates (Aussensicht) aus, orientiert sich ebenfalls an den hausinternen Regeln und bringt seine Beobachtungen in den Evaluationsprozess und bei allen Evaluationsdimensionen ein.

Das Q-Team wertet die Befragungen und Beobachtungen zum Sendungsmandat und zu den sechs Q-Instrumenten aus. Der Online-Auftritt der Radio- oder Fernsehsendung wird analog anhand eines Fragerasters ausgewertet.

Die Resultate aller Teilberichte werden mit der Abteilungs-, Bereichs- und Redaktionsleitung detailliert besprochen.

Der Schlussbericht mit den wichtigsten Erkenntnissen und Empfehlungen geht an die Direktion und Abteilungsleitung.