

**SRG SSR idée suisse**



**RSI**



**SR DRS**

**RSR**

**swissinfo.ch**

**Qualitätssymposium 2009**  
**Symposium sur la qualité 2009**

**Qualitätsmanagement – ein Konzept mit vielen  
Ausprägungen**

**La gestion de la qualité – un concept aux multiples  
expressions**

**Markus Jedele**

**Medienreferent, Generaldirektion SRG SSR**  
**Conseiller en médias, Direction générale SRG SSR**

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

- **Programmqualität ist ein zentrales Thema für den Service-public-Anbieter SRG SSR, sozusagen seine Hauptlegitimation.**

**La qualité du programme est un sujet central pour SRG SSR, pour ainsi dire la légitimation principale du diffuseur de service public.**

- **Dies ist nicht neu, der Qualitätsgedanke hat eine lange Tradition in der SRG SSR und den Programmen ihrer einzelnen Unternehmenseinheiten.**

**Le souci de la qualité est une tradition bien enracinée à SRG SSR comme dans les programmes de ses unités d'entreprise.**

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

- Die vom Bundesrat erteilte Konzession enthält verschiedene Vorgaben zum Programm. In der neuen, seit dem 1.1.2008 gültigen Konzession findet sich erstmals ein eigener Artikel (Art. 3) zur Programmqualität.

La concession octroyée par le Conseil fédéral contient différentes consignes en matière de programmes. La concession révisée, entrée en vigueur le 1er janvier 2008, intègre pour la première fois un article sur la qualité des programmes (art. 3).

## **Qualitätsmanagement / La gestion de la qualité**

- **Rahmenbedingungen / Conditions générales**
- **Minimalstandards Programmqualität SRG SSR / Standards minimaux applicables à la gestion de la qualité des programmes SRG SSR**

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

**Konzession für die SRG SSR idée suisse vom 28.11.2007:**

### **Art. 3 Programmqualität / Qualité des programmes**

1 Das Programmschaffen der SRG hat hohen **qualitativen und ethischen** Anforderungen zu genügen. Die einzelnen Programmbereiche orientieren sich am Programmauftrag und zeichnen sich durch **Glaubwürdigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Relevanz und journalistische Professionalität** aus. Die SRG stellt die **Unverwechselbarkeit** ihrer Programme sicher und unterscheidet sich damit von **kommerziell ausgerichteten** Veranstaltern.

1 La création des programmes de la SSR doit satisfaire à des **exigences qualitatives et éthiques élevées**. Les divers domaines de programme doivent respecter le mandat programmatique de la SSR; ils doivent se distinguer par leur **crédibilité, leur sens des responsabilités, leur pertinence et leur professionnalisme journalistique**. La SSR garantit la singularité de ses programmes et se démarque ainsi clairement des diffuseurs commerciaux.

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

### Concession octroyée à SRG SSR idée suisse du 28.11.2007:

#### Art. 3 Programmqualität / Qualité des programmes

2 Die SRG strebt eine hohe Akzeptanz bei den **verschiedenen Zielpublika** an. Sie bemisst die Akzeptanz nicht in erster Linie in Marktanteilen.

3 Sie definiert zur Umsetzung der Vorgaben nach den Absätzen 1 und 2 **inhaltliche und formale Qualitätsstandards**. Sie **veröffentlicht** diese Standards, führt **regelmässige interne Qualitätskontrollen** durch und **informiert die Öffentlichkeit** über deren Ergebnisse.

2 La SSR s'emploie à bénéficier d'une large acceptation auprès des **divers publics cibles**. Elle ne mesure pas cette acceptation en premier lieu d'après les parts de marché.

3 Afin d'assurer la mise en oeuvre des exigences fixées aux al. 1 et 2, elle définit des **normes de qualité régissant le contenu et la forme des programmes**. Elle **publie** ces normes, **procède régulièrement à des contrôles internes de qualité** et **informe le public** de leurs résultats.

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

Konzession für die SRG SSR idée suisse vom 28.11.2007:

### Art. 3, 1 / Qualitätskriterien

- **Glaubwürdigkeit** / crédibilité / credibilità
- **Verantwortungsbewusstsein** / sens des responsabilités / senso di responsabilità
- **Relevanz** / pertinence / rilevanza
- **Journalistische Professionalität** / professionnalisme journalistique / professionalità giornalistica

### Art. 2, 4 a) (+ Art. 24, 4 a RTVG) / Information

- **umfassende**, complète, completa
- **vielfältige**, diversifiée, diversificata
- **sachgerechte**, fidèle, corretta

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

### Neue Konzession SRG SSR, Erläuterungen (28.11.2007):

#### Art. 3 Programmqualität / Qualité des programmes

*Absatz 1 und 3:* Die Qualitätsbestimmung in Artikel 3 ist ein neues Element in der Konzession. Es werden **vier Qualitätskriterien** vorgegeben, welche das Programmschaffen zu prägen haben und in den **einzelnen Programmbereichen (Information, Unterhaltung, Bildung und Kultur)** umzusetzen sind: Glaubwürdigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Relevanz und journalistische Professionalität.

Les dispositions sur la qualité des al. 1 et 3 sont une nouveauté dans la concession. Elles prescrivent **quatre critères de qualité** régissant la création des programmes et s'appliquant dans **chacun des domaines de programme (information, divertissement, éducation et culture)**. Ces critères sont la crédibilité, le sens des responsabilités, la pertinence et le professionnalisme journalistique.

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

**Konzession für die SRG SSR idée suisse vom 28.11.2007:**

### **4. Abschnitt: Übriges publizistisches Angebot / Art. 12 Grundsatz**

1 Das übrige publizistisches Angebot im Sinne von Artikel 25 Absatz 3 Buchstabe b RTVG umfasst die **Online-Angebote nach Artikel 13, den Teletext, programm-assozierte Informationen, das publizistische Angebot für das Ausland** im Sinne von Artikel 28 Absatz 1 RTVG und Begleitmaterialien zu einzelnen Sendungen.

2 Für das übrige publizistische Angebot gelten die inhaltlichen Grundsätze nach den Artikeln 4–6 RTVG und **die Qualitätsbestimmung in Artikel 3 dieser Konzession sinngemäss.**

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

**Concession octroyée à SRG SSR idée suisse du 28.11.2007:**

### **Section 4 Autres services journalistiques / Art. 12 Principes**

1 Font partie des autres services journalistiques au sens de l'art. 25, al. 3, let. b, LRTV, **les offres en ligne visées à l'art. 13, le télétexte, les informations liées aux programmes, les services journalistiques destinés à l'étranger** au sens de l'art. 28, al. 1, LRTV et le matériel d'accompagnement de chaque émission.

2 Les principes applicables au contenu des programmes fixés dans les art. 4 à 6 LRTV, de même **que les dispositions sur la qualité figurant à l'art. 3 de la présente concession**, s'appliquent par analogie aux autres services journalistiques.

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

### Neue Konzession SRG SSR, Erläuterungen (28.11.2007):

Dieser **Innensicht** wird eine **Aussensicht** gegenübergestellt: Die **Aufsichtsbehörde** wird zur Überprüfung der Einhaltung der erwähnten Qualitätsvorschriften eine **externe, wissenschaftliche Programmbeobachtung** in Auftrag geben. Dies erlaubt eine **Gegenüberstellung der SRG-Selbstkontrolle** mit den unabhängigen wissenschaftlichen Beobachtungen.

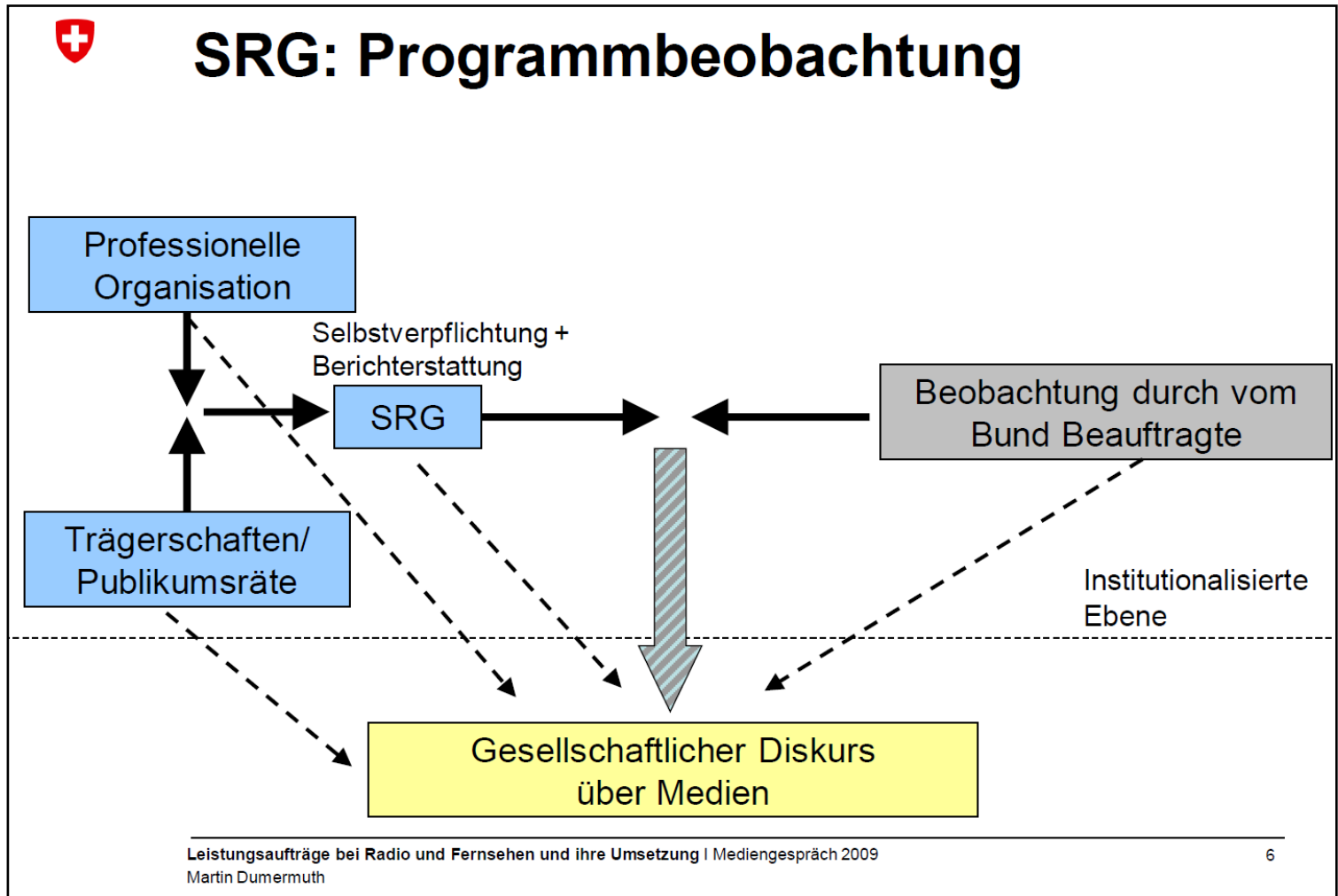
Das Ziel dieses System ist die **Förderung des öffentlichen Diskurses** über die Qualität in den Programmen der SRG. Vor allem der **öffentliche Druck** und die **entsprechende Diskussion** sollen die SRG dazu einhalten, die Vorgaben betreffend die Qualität einzuhalten.

Ces contrôles **internes** se doublent de **contrôles externes**: l'**autorité de surveillance** chargera un **organisme indépendant de vérifier le respect des critères de qualité** définis dans la concession, par le biais d'un suivi scientifique des programmes. Cette approche permet de **confronter les résultats des contrôles internes de la SSR** avec ceux du suivi scientifique indépendant.

Le but de ce système est de **stimuler le débat public** sur la qualité des programmes, car ce sont précisément **la pression du public** et les discussions qui en résultent qui doivent pousser la SSR à respecter ses obligations en matière de qualité.

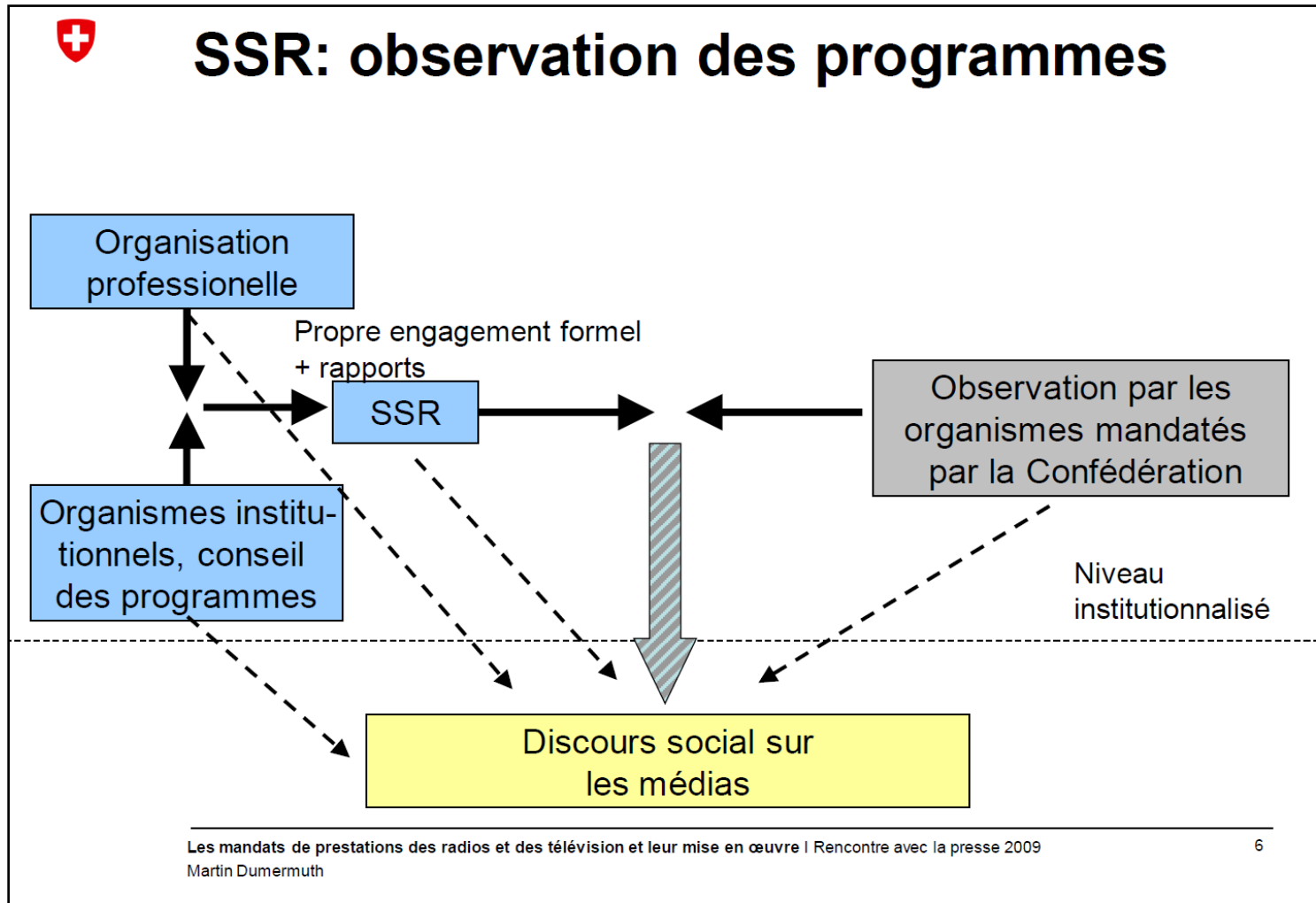
# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009



# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

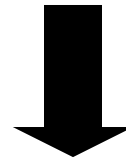


# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

Konzession für die SRG SSR idée suisse vom 28.11.2007 / Art. 3:

### Corporate Governance



- **Compliance**  
(Einhaltung von Verhaltensmaßregeln, Gesetzen und Richtlinien)  
(respect des règles de comportement, des lois et des directives)
- **Accountability**  
(Offenlegung / Veröffentlichung der eigenen Aktivitäten, Leistungen)  
(transparence / publication des activités, prestations)

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

### Strategische Stossrichtungen SRG SSR / 2008



VR SRG SSR Beschluss 12.12.07

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

### Les grands axes stratégiques SRG SSR / 2008

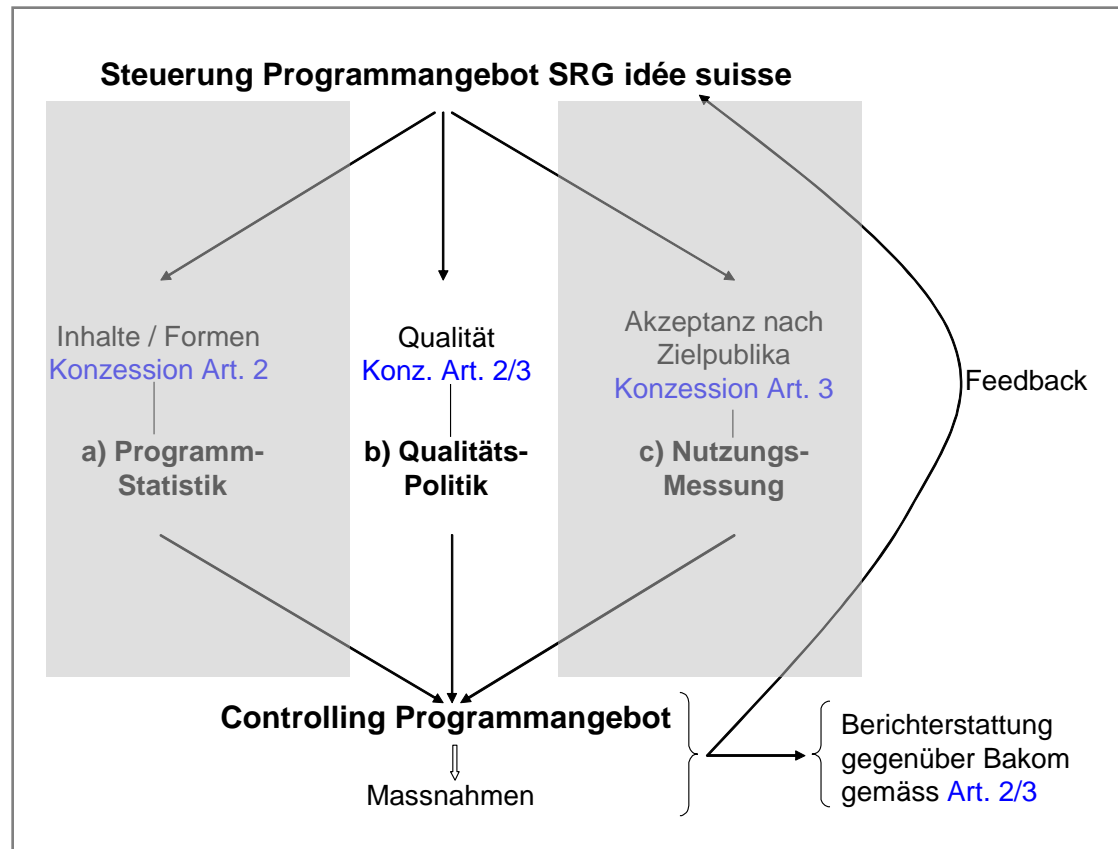


VR SRG SSR Beschluss 12.12.07

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

### Kontext Steuerung Programmangebot



# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

### Bestandesaufnahme Reglemente und Massnahmen



Qualitätsmanagement-Check

Handwerkliche  
Leitlinien für  
Fernsehjournalistinnen  
und -journalisten



MESURE DE LA QUALITE



Ciclo di verifica della qualità

Radio e Televisiun Rumantscha



Statut per il "Gremi Publicistica RTR"  
(approvâ dal Directori da la CRR ils 20-11-2007)



Projekt Internes  
Sendemonitoring



Charte d'éthique à l'intention des animateurs, journalistes et producteurs au Programme de la Radio Suisse Romande



Aktuell! Publikumsnah! Vernetzt!

Das Publizistische Leitbild von SR DRS



CHARTE D'ÉTHIQUE  
DE LA TSR

swissinfo

PUBLIZISTISCHES·LEITBILD

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

### Bestandesaufnahme Reglemente und Massnahmen

SRG SSR **idée suisse**



24. Februar 2006

SRG SSR idée suisse

## Programmcharta

### Präambel

Die SRG SSR idée suisse stellt die Programmqualität in den Mittelpunkt ihrer Tätigkeiten. Sie versteht sich als ein offenes und kreatives Unternehmen im Dienste der Öffentlichkeit. Mit ihren Programmen leistet sie einen Beitrag zur Meinungsbildung und zur kulturellen Identität der Schweiz.

Die SRG SSR nimmt ihren Auftrag frei und unabhängig wahr. Sie tut dies im Rahmen des Rechts und der Ethik. Sie respektiert die verschiedenen Eigenheiten des Landes.

In einer Schweiz, die sich fortwährend wandelt, versteht sich die SRG SSR als ein Ort des Austausches von Informationen und Meinungen und einer freien und weltoffenen Diskussion.

Die SRG SSR nimmt so ihre Verantwortung gegenüber der Gesellschaft wahr.

Die SRG SSR verpflichtet sich, mit ihren Programmen den nationalen Zusammenhalt zu fördern. Sie hat die Schweiz als Ganze im Auge und schenkt allem, was dem

SRG SSR idée suisse  
Gleichenstrasse 3  
Postfach  
CH-2000 Bern 15

Telefon 021 350 91 11  
info@srssr.ch  
www.srssr.ch

SRG SSR **idée suisse**

gegenseitigen Verständnis der schweizerischen Sprachgemeinschaften dient, die nötige Aufmerksamkeit.

Die SRG SSR versteht sich als kreatives und innovationsfreudiges Unternehmen und bringt dies in ihrem Programmangebot zum Ausdruck. Kreativität ist eine wichtige Voraussetzung für die gedeihliche Entwicklung der Aktivitäten aller Unternehmensbereiche. Sie muss für diese wegweisend sein.

Die SRG SSR konkretisiert diese Absichten mit der vorliegenden Programmcharta. Diese gilt für alle Programm- und übrigen publizistischen Angebote der SRG SSR und verpflichtet alle Mitarbeitenden der SRG SSR und ihrer Unternehmens-einheiten.

#### Die Programmcharta im Überblick

- Im Dienste der Öffentlichkeit
- Freiheit und Verantwortung
- Integrität und Unabhängigkeit
- Wahrheitspflicht
- Unparteilichkeit, Unvoreingenommenheit, Meinungsvielfalt
- Transparenz und Meinungsbildung
- Fairness, Persönlichkeitsschutz, Menschenwürde, Schutzbedürftigkeit
- Rücksichtnahme auf das Publikum
- Verantwortlichkeit und Rechenschaftsablage
- Schlussbemerkungen

#### Die Programmcharta im Einzelnen

##### 1. Im Dienste der Öffentlichkeit

Wir erfüllen unseren Auftrag, wie er in Verfassung, Gesetz und Konzession verankert ist, mit unseren Programmangeboten und in unserer täglichen Arbeit in bestmöglicher Art und Weise. Wir orientieren uns dabei an höchsten professionellen und ethischen Standards. Wir berücksichtigen die Bedürfnisse des Publikums.

##### 2. Freiheit und Verantwortung

Wir nehmen unsere Rechte und Freiheiten (Informations- und Meinungsäusserungsfreiheit, künstlerische Freiheit) aktiv wahr und verteidigen unsere Unabhängigkeit. Wir kennen unsere rechtlichen und ethischen Pflichten und die sich daraus gegenüber der Gesellschaft ergebende Verantwortung. Wir bemühen uns, Rechte und Verantwortung miteinander in Einklang zu bringen.

##### 3. Integrität und Unabhängigkeit

Wir sind unabhängig von Interessen jeglicher Art. Wir fällen unsere Entscheide unabhängig von politischen, wirtschaftlichen oder sonstigen Beeinflussungsversuchen und beugen uns keinem Druck. Wir entscheiden unabhängig von persönlichen Interessen oder Neigungen und lassen uns nicht bestechen.

Programmcharta / SRG SSR idée suisse / 24. Februar 2006 2

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

### Die Programmcharta im Überblick / La Charte du programme en bref

- Im Dienste der Öffentlichkeit / Au service du public
- Freiheit und Verantwortung / Liberté et responsabilité
- Integrität und Unabhängigkeit / Intégrité et indépendance
- Wahrheitspflicht / Recherche de la vérité
- Unparteilichkeit, Unvoreingenommenheit, Meinungsvielfalt / Impartialité, absence de préjugés, pluralité des opinions
- Transparenz und Meinungsbildung / Transparence et formation de l'opinion
- Fairness, Persönlichkeitsschutz, Menschenwürde, Schutzbedürftigkeit / Loyauté, respect de la personne, dignité humaine, besoin de protection
- Rücksichtnahme auf das Publikum / Respect du public
- Verantwortlichkeit und Rechenschaftsablage / Responsabilité et obligation de rendre des comptes
- Schlussbemerkungen / Remarques finales

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

### Grundlagen

- **Programmqualität ist das Resultat eines permanenten Prozesses.**  
**La qualité du programme est le résultat d'un processus permanent.**
- **Dieser besteht aus verschiedenen Elementen / Instrumenten, die untereinander verbunden sind und miteinander agieren.**  
**Il est constitué de nombreux instruments à la fois interdépendants et interactifs.**
- **Die qualitätssichernden Instrumente müssen permanent eingesetzt und im Dialog mit den Mitarbeitenden weiterentwickelt werden.**  
**Il est opportun d'utiliser ces instruments dans le travail quotidien à la faveur d'un dialogue avec les collaborateurs et de nourrir une réflexion suivie en la matière.**

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

- **Minimalstandards sollen für die gesamte SRG SSR einheitliche Richtlinien darstellen, aber auch Raum lassen für die Berücksichtigung regionaler und medienspezifischer Bedürfnisse.**

**Ces standards devront fournir un cadre homogène à la SSR tout en laissant aux régions et aux médias suffisamment de marge de manœuvre pour tenir compte de leurs réalités et besoins spécifiques.**

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

Konzession für die SRG SSR idée suisse vom 28.11.2007:

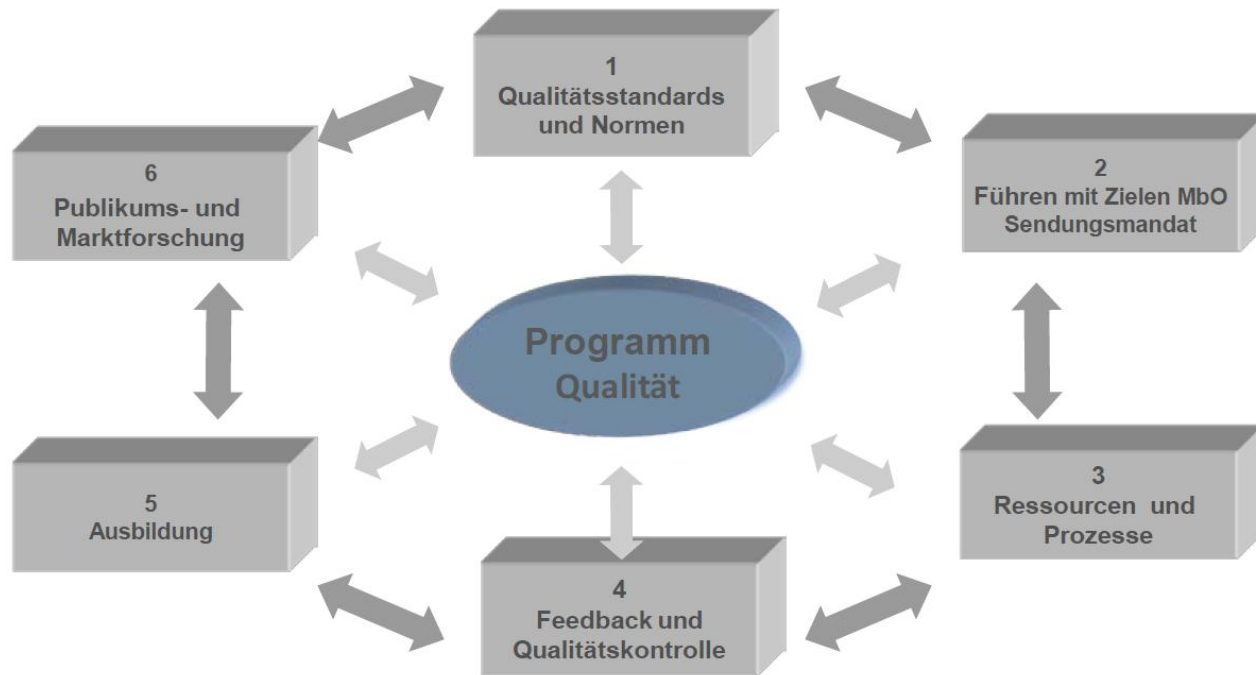
**Art. 3, 1**

**Verantwortungsbewusstsein + Journalistische Professionalität**  
**le sens des responsabilités + le professionnalisme journalistique**

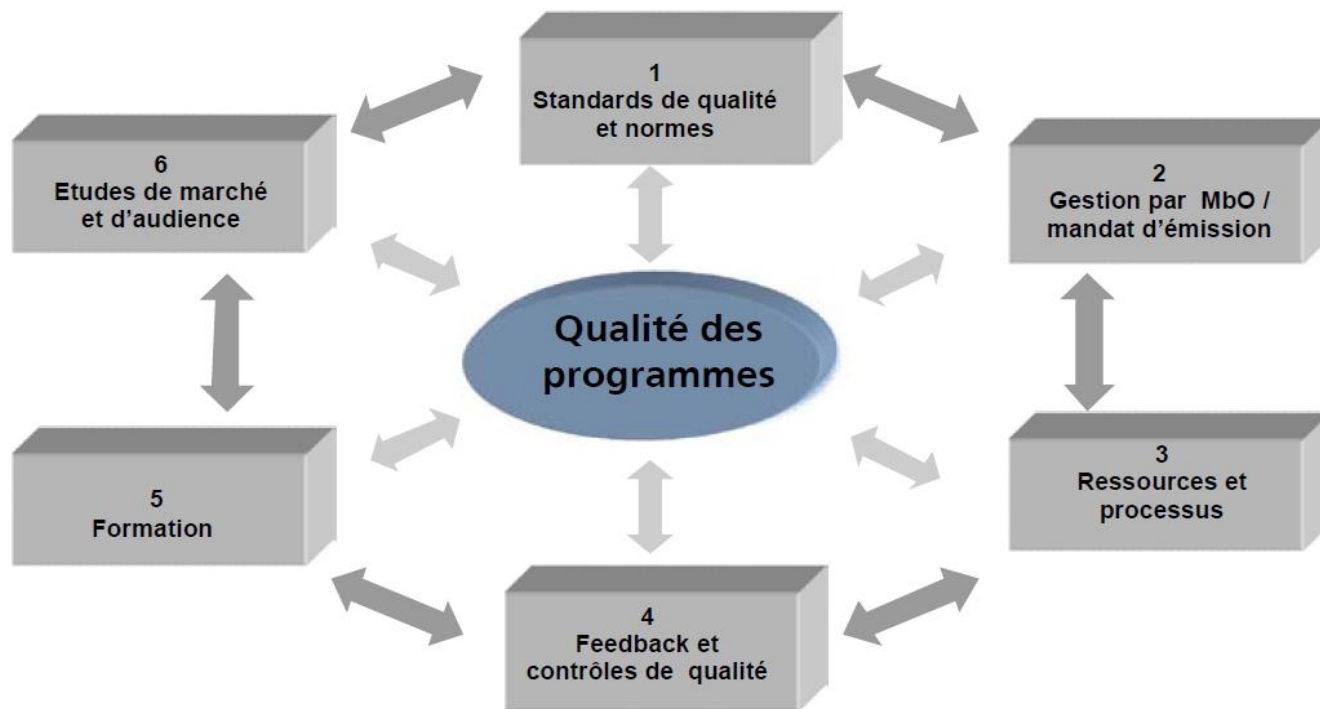
**=**

**Glaubwürdigkeit + Relevanz**  
**la crédibilité + la pertinence**

## Die wichtigsten Q-Instrumente



## Les principaux instruments d'assurance-qualité



# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

### Qualitätssicherung SRG SSR / Minimalstandards

#### Elemente / Instrumente:

1. **Qualitätsstandards und Normen / Standards de qualité et normes**

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

### Qualitätssicherung SRG SSR / Minimalstandards

- In allen UE gibt es Leitbilder, die von den Qualitätsstandards der Konzession und des Leitbildes / der Programmcharta der SRG SSR abgeleitet werden. Sie sind im Intranet und Internet veröffentlicht.
- Publizistische und handwerkliche Leitlinien konkretisieren die vorgenannten Qualitätsstandards auf UE-Ebene. Die publizistischen Leitlinien sind auf Internet und Intranet veröffentlicht, die handwerklichen auf Intranet.
- Dazu kommen je nach UE konkrete inhaltliche und formale Arbeitsanleitungen mit Qualitätsstandards (Handbücher).
- Die Qualitätsstandards werden in Aus- und Fortbildungsprogrammen vermittelt und aktuell nachgeführt (z.B. in den Newslettern der Chefredaktoren).

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

### Qualitätssicherung SRG SSR / Minimalstandards

#### Elemente / Instrumente:

1. **Qualitätsstandards und Normen / Standards de qualité et normes**
2. **Führen mit Zielvorgaben MbO und Sendungsmandat / Gestion par MbO / mandat d'émission**

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

### Qualitätssicherung SRG SSR / Minimalstandards

- In der SRG SSR und ihren UE wird in der Regel mit Zielvorgaben geführt (Management by Objectives, MbO).
- Ein Gespräch mit der oder dem direkten Vorgesetzten (MAG) steht den Mitarbeitenden auf allen Stufen der SRG SSR und ihren UE mindestens einmal pro Jahr zu. Es dient unter anderem auch der Qualitätssicherung.
- Jede Sendung bzw. jede Rubrik (Multimedia) hat ein schriftliches Mandat oder Konzept. Es 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.
- Die Mandate werden jährlich überprüft und aktualisiert, auf Stufen Direktion – Abteilungsleitung, Abteilungsleitung – Redaktionsleitung, Redaktionsleitung – Mitarbeitende.

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

### Qualitätssicherung SRG SSR / Minimalstandards

#### Elemente / Instrumente:

1. **Qualitätsstandards und Normen / Standards de qualité et normes**
2. **Führen mit Zielvorgaben MbO und Sendungsmandat / Gestion par MbO / mandat d'émission**
3. **Ressourcen und Prozesse / Ressources et processus**

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

### Qualitätssicherung SRG SSR / Minimalstandards

Ressourcen (Personal und Infrastruktur) und Prozesse (Abläufe) sind derzeit vorwiegend auf Stufe UE geregelt.

Im Bereich HR gelten verbindliche Qualitätsstandards, z.B. im

#### **Anstellungsverfahren**

- Klares Anforderungsprofil gemäss Stellenprofil (HR / Vorgesetzte).
- Standardisierte Stellenausschreibung.
- Standardisiertes Bewerbungsgespräch (HR, Vorgesetzte, Fragenraster).
- Medienspezifische oder medienübergreifende Anstellungstests:

TV: Bild-, Kamera-, Wissenstest, (ev. Sprechtest).

Radio: Sprech-, Sprach-, Wissenstest.

Multimedia: Text-, Bild-, Wissenstest.

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

### Qualitätssicherung SRG SSR / Minimalstandards

#### Elemente / Instrumente:

1. **Qualitätsstandards und Normen / Standards de qualité et normes**
2. **Führen mit Zielvorgaben MbO und Sendungsmandat / Gestion par MbO / mandat d'émission**
3. **Ressourcen und Prozesse / Ressources et processus**
4. **Feedback und Qualitätskontrolle / Feedback et contrôles de qualité**

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

### Qualitätssicherung SRG SSR / Minimalstandards

#### **Feedback**

In allen UE der SRG SSR gibt es eine institutionalisierte und strukturierte Feedbackkultur auf verschiedenen Ebenen:

- Obligatorisches Gegenlesen (wenn im Produktionsablauf möglich).
- Beitrags-, Sendungsabnahme (Konform zu Qualitätsstandards und Normen sowie Sendungsmandat, rechtlich / publizistische Leitlinien, Verständlichkeit, Attraktivität, Zielerreichung gemäss Sendungsmandat). In heiklen Fällen Konsultation des Rechtsdiensts.
- Institutionalisierte Sendungskritik nach Ausstrahlung. Sie wird allen relevanten Mitarbeitenden zugänglich gemacht.
- Regelmässiges strukturiertes Sendungsmonitoring auf Redaktions-, Abteilungs-, Direktionsebene (z.B. mit Retraite).
- Regelmässiger umfassender Check der qualitätssichernden Instrumente. Dieser ist UE-spezifisch geregelt.
- Feedback wichtiger Learnings an alle relevanten Mitarbeitenden.
- Systematische Erfassung der Kontrollmassnahmen auf Ebene Monitoring / Check. (Berichterstattung).

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

### Qualitätssicherung SRG SSR / Minimalstandards

- Wenn möglich Koordination mit den Feedback-Aktivitäten der jeweiligen Programmkommission der Trägerschaft.
- Permanenter interregionaler Austausch der Feedback-Elemente der einzelnen UE auf spezieller Datenplattform (Intranet).

#### Übergeordnetes Qualitätsmanagement

- Qualitätskriterien gemäss Konzession (Glaubwürdigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Relevanz, journalistische Professionalität) werden über Key Performance Indicators (KPI) in nationaler BSC (Balanced Scorecard) ausgewiesen.
- Jährliche Überprüfung der Qualitäts-KPI auf Unternehmensebene.
- Jährliche Rechenschaft über Qualitätssicherungsmassnahmen im Geschäftsbericht der SRG SSR.
- Koordination und Überprüfung der Applikation der Qualitätssicherungsinstrumente / Minimalstandards auf UE-Ebene durch eine entsprechende zentrale Stelle (z.B. Ausbildung, Qualitätsbeauftragte, usw.).
- Interregionaler, intermedialer und internationaler Erfahrungsaustausch in der Anwendung und Weiterentwicklung der Qualitätssicherungsinstrumente.

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

### Qualitätssicherung SRG SSR / Minimalstandards

#### Elemente / Instrumente:

1. **Qualitätsstandards und Normen / Standards de qualité et normes**
2. **Führen mit Zielvorgaben MbO und Sendungsmandat / Gestion par MbO / mandat d'émission**
3. **Ressourcen und Prozesse / Ressources et processus**
4. **Feedback und Qualitätskontrolle / Feedback et contrôles de qualité**
5. **Ausbildung / Formation**

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

### Qualitätssicherung SRG SSR / Minimalstandards

Ausbildung ist UE-spezifisch geregelt. Minimalstandards sind:

#### **Grundsätzliches**

- Leitbild für Ausbildungsabteilung.
- Definiertes Budget für Ausbildungsabteilung.
- Systematische Erfassung der Ausbildung pro Mitarbeiter
- Systematische Erfassung der Ausbildungsleistungen pro UE (Berichterstattung).

#### **Grundausbildung**

- Standardisierte Stagiaire-Ausbildung (on / off the Job, fixer Anteil reine Ausbildung, interne und externe Praktika).
- Obligatorische Grundausbildung gemäss Ausbildungsplan (Qualitätskriterien Konzession, Qualitätsstandards Service Public, SRG SSR, UE / Grundlagen journalistisches und medienpezifisches Handwerk).
- Tutorate auf Redaktion.
- Praktika bei verschiedenen Redaktionen (intern + extern).
- Praktika-Angebote für Externe (z.B. Absolventen von Universitäten, Fachhochschulen und Journalistenschulen).

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

### Qualitätssicherung SRG SSR / Minimalstandards

#### Fortbildung

- Permanente individuelle und funktionsbezogene Fortbildung gemäss MbO- und MAG-Prozess in gegenseitiger Verantwortung zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitenden.
- Regelmässige, redaktionsspezifische, standardisierte und / oder massgeschneiderte Ausbildungsveranstaltungen (Retraiten, Sendungsanalysen).

#### Führungsausbildung

- Neue Führungsverantwortliche:  
Obligatorische Grundausbildung, u.a. Coaching / Qualitätsstandards nach Konzession, SRG SSR und UE / Redaktionsmanagement / Führungsausbildungsmodulare (intern und extern).
- Führungsförderung:  
Führungsausbildungsmodulare gemäss MbO- und MAG-Prozess in gegenseitiger Verantwortung zwischen Vorgesetzten und Mitarbeiter (intern und extern).

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

### Qualitätssicherung SRG SSR / Minimalstandards

#### Elemente / Instrumente:

1. **Qualitätsstandards und Normen / Standards de qualité et normes**
2. **Führen mit Zielvorgaben MbO und Sendungsmandat / Gestion par MbO / mandat d'émission**
3. **Ressourcen und Prozesse / Ressources et processus**
4. **Feedback und Qualitätskontrolle / Feedback et contrôles de qualité**
5. **Ausbildung / Formation**
6. **Markt- und Publikumsforschung / Etudes de marché et d'audience**

# Qualitätssymposium 2009

## Symposium sur la qualité 2009

### Qualitätssicherung SRG SSR / Minimalstandards

- Einbezug der quantitativen und qualitativen Publikumsresonanz auf die entsprechenden Sendungen und Programmbereiche.