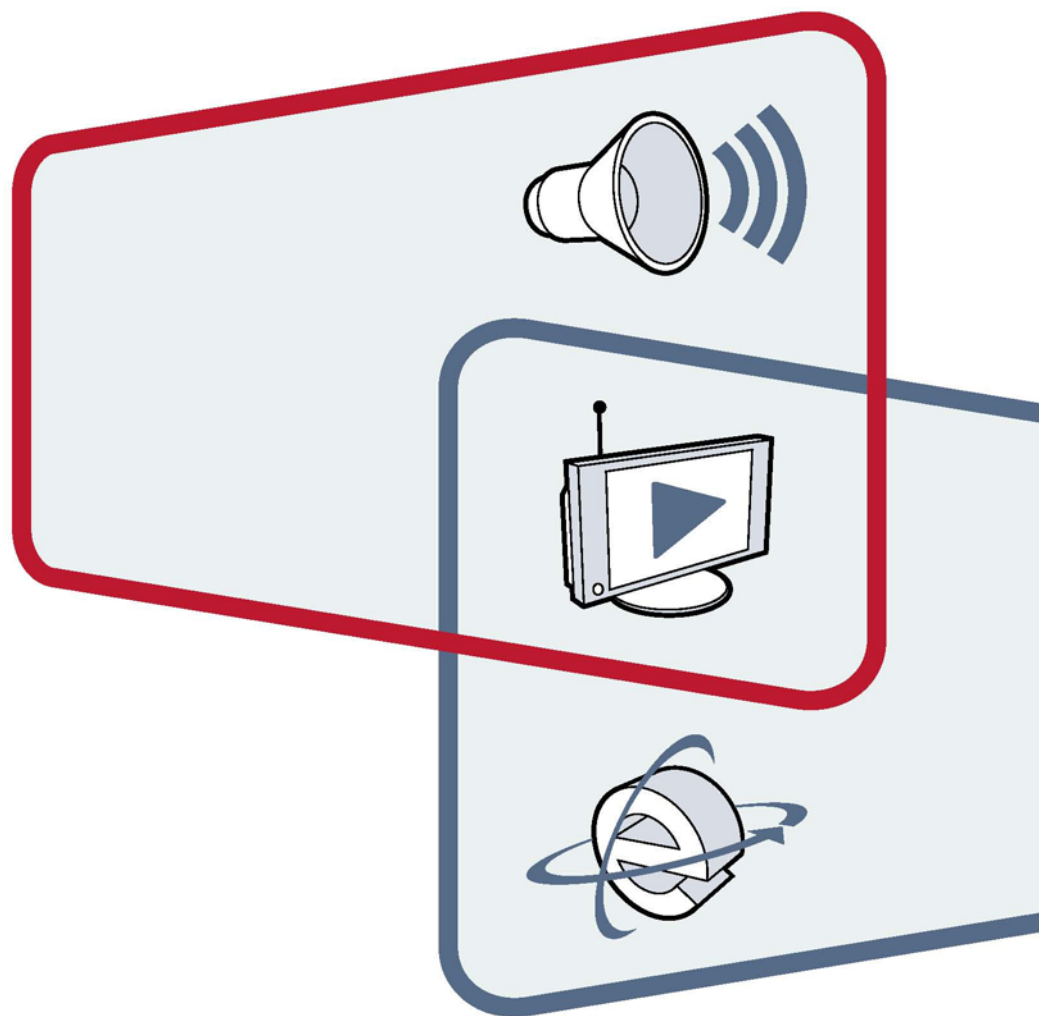


# INTERNATIONALE NORM

**BC-9001** | 1.0 Version | 15. Nov. 2003

## QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEME

Anforderungen an Radio- und Fernsehanstalten und Internetredaktionen



# ZUSAMMENFASSUNG

<b>0. EINLEITUNG</b>	<b>8</b>
0.1 Allgemeines	8
0.2 Prozessorientierter Ansatz	8
0.3 Besondere Merkmale der Rundfunkindustrie	10
0.4 Konformität mit der Norm ISO 9001:2000 und anderen Managementsystemen	11
<b>1. ANWENDUNGSBEREICH</b>	<b>12</b>
1.1 Allgemeines	12
1.2 Anwendung	12
<b>3. BEGRIFFE</b>	<b>13</b>
3.1 Rundfunkanstalt	13
3.2 Internetredaktionen	13
3.3 Werbetreibende / Sponsoren	13
3.4 Hörer und Zuschauer	13
3.5 Demokratie	13
3.6 Soziale Entwicklung	13
3.7 Zivilgesellschaft	13
3.8 Bürger	13
3.9 Nationale Rundfunkregulierungsbehörde	14
3.10 Programm	14
3.11 Öffentlich-rechtliche Rundfunkanstalt	14
3.12 Privat-rechtliche Rundfunkanstalt	14
3.13 Staatliche Rundfunkanstalt	14
3.14 Nachhaltige Entwicklung	14
<b>4. QUALITÄTSMANAGEMENT-SYSTEM</b>	<b>15</b>
4.1 Allgemeine Anforderungen	15
4.2 Dokumentationsanforderungen	15
<b>5. VERANTWORTUNG DER LEITUNG</b>	<b>17</b>
5.1 Verpflichtung der Leitung	17
5.2 Orientierung auf die Beteiligten	17
5.3 Qualitätspolitik, Ethikrichtlinien	18
5.4 Planung	18
5.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation	19
5.6 Managementbewertung	20
5.7 Unternehmensverantwortung	21
<b>6. MANAGEMENT VON RESSOURCEN</b>	<b>22</b>
6.1 Bereitstellung von Ressourcen	22
6.2 Personelle Ressourcen	22
6.3 Infrastruktur	23
6.4 Arbeitsumgebung	23

<b>7. PRODUKTREALISIERUNG</b>	<b>24</b>
7.1 Planung der Produktrealisierung	24
7.2 Kundenbezogene Prozesse	24
7.3 Entwicklung	25
7.4 Beschaffung	26
7.5 Produktion und Dienstleistungserbringung	27
<b>8. MESSUNG, ANALYSE UND VERBESSERUNG</b>	<b>29</b>
8.1 Allgemeines	29
8.2 Überwachung und Messung	29
8.3 Lenkung fehlerhafter Produkte	30
8.4 Datenanalyse	30
8.5 Verbesserung	30
<b>BIBLIOGRAFIE</b>	<b>31</b>

## VORWORT

ISAS ist ein privates Dienstleistungsunternehmen, das sich in den Bereichen Normung und Akkreditierung spezialisiert hat. Es unterstützt Privatunternehmen und öffentliche Einrichtungen, Berufs- und Verbraucherverbände sowie öffentliche Verwaltungsstellen, die Qualitätsnormen einführen und aufrechterhalten wollen. Ausserdem lässt es Zertifizierungsstellen akkreditieren, die mit der Überprüfung der Normenkonformität beauftragt sind. Alle Daten von ISAS sind online unter folgender Adresse erhältlich: [www.isas.org](http://www.isas.org).

ISAS ist besonders im Bereich der freiwilligen Zertifizierung tätig. Es bietet Dienstleistungen zusätzlich zu denen, die von offiziellen oder staatlichen Normungs- und Akkreditierungsstellen erbracht werden.

Der *World Radio and Television Council* (WRTVC – Internationaler Radio- und Fernsehrat) ist eine unabhängige Nichtregierungsorganisation zur Förderung der Werte des öffentlichen Rundfunks in der Zivilgesellschaft. Zu seinen Mitgliedern gehören Vertreter von Organisationen der Zivilgesellschaft, Rundfunkverbänden, Rundfunk-Regulierungsbehörden sowie Angehörige des akademischen Bereichs.

Das Projekt der Schaffung einer Norm stützt sich auf den strategischen Plan des WRTVC vom November 2001. 2002 hat die Stiftung Medien und Gesellschaft in Genf dessen Umsetzung mit finanzieller Unterstützung folgender Einrichtungen übernommen:

- HOSO BUNKA FOUNDATION TOKYO,
- UNESCO PARIS,
- BUNDESAMT FÜR KOMMUNIKATION (BAKOM) BIEL
- DIREKTION FÜR ZUSAMMENARBEIT UND ENTWICKLUNG (DEZA) BERN

Die Norm ISAS BC 9001 basiert auf der in der internationalen Rundfunkindustrie bewährten Praxis. Dafür wurde in fünf Ländern eine Studie durchgeführt (Kanada, Kolumbien, Indien, Südafrika, Schweiz). Drei Arbeitsgruppen aus jedem Land beantworteten die Frage:

Welche Bewertungskriterien sollten für elektronische Medien (Radio, Fernsehen und Internet) für den Beitrag gelten, den diese durch ihre Inhalte, Struktur und Infrastruktur für die soziale Entwicklung und Demokratie leisten können?“

Um eine bestmögliche Kohärenz der Studienergebnisse zu gewährleisten, wurde in allen fünf Ländern mit derselben Methodik vorgegangen. In jedem Land wurde diese von jeweils drei Gruppen angewandt, die parallel und im Einklang mit der Affinitätsdiagramm-Methodik arbeiteten. Diese Methodik stützt sich auf die bekannten Arbeiten von Prof. Jiro and Prof. Shiba aus Japan. Die Bewertungskriterien dieser Methodik stellen eine Garantie für eine umfassende und genaue Studie dar, die die Anforderungen der drei wichtigsten Beteiligten berücksichtigt:

- Gruppe 1: Anbieter (Radio- und Fernsehsender sowie alle Beteiligten der Rundfunkindustrie)
- Gruppe 2: Nutzer (Vertreter der Hörer und Zuschauer)
- Gruppe 3: Experten, die nicht zu den Anbietern gehören. Dabei handelt es sich um Vertreter von Regulierungsbehörden, Journalisten der Presse, Philosophen und Soziologen, die für ihr Fachwissen in diesem Bereich anerkannt sind.

Wir möchten noch einmal allen Beteiligten danken, die aktiv an der Erstellung dieser neuen Internationalen Norm mitgewirkt haben:

## **KANADA**

### **Koordinatoren:**

Micheline VAILLANCOURT,  
Carole BOISVERT

### **Nutzer:**

Dominic CYR,  
Anne FRADETTE,  
Jacques POIRIER,  
Jules PATENAUDE,  
Jacques CHAMBERLAND

### **Anbieter:**

Denis PELLERIN,  
Louise LENTEIGNE,  
Jean-Claude LABRECQUE,  
Jean HEBERT,  
Lucie LALUMIERE

### **Experten:**

Marc RABOY,  
Claude BEDARD,  
Lise CARDINAL,  
Daniel GIROUX,  
Diane LAFLAMME,  
Charles VALLERAND

## **KOLUMBIEN**

### **Koordinatoren:**

Prof. Ana Maria MIRALLES

### **Nutzer:**

Victor DAZA,  
William DOUSDEBES,  
Pablo Emilio TORRES,  
Myriam VELASCO,  
Carlos CORDOBA,  
Hugo GONZALEZ,  
Daniel BERNATE,  
Manuel ESTEVEZ

### **Anbieter:**

Clemencia CHIAPPE,  
Amparo PEREZ,  
Mauricio MIRANDA,  
Ana Cristina NAVARRO,  
Kathy OSORIO,  
Daniel CORONEL,  
Alvaro OSORIO,  
Fernando RAMIREZ

### **Experten:**

Fernando CALERO,  
Patricia TELLEZ,  
Omar RINCON,  
German MUNOZ,  
Luis Fernando GUTIERREZ,  
Luz Amalia CAMACHO

**INDIEN****Koordinatoren:**

Dr. Hara Prasad Padhy

**Nutzer:**

Padma SEN,  
Aparna DEBNALH,  
Shiv DAYAL,  
Mohan LAL,  
Shapuntala GUPTA,  
Sunil GUPTA

**Anbieter:**

P.S. MURTY,  
M.S. RUGMINI,  
Y.K. SHARMA,  
T. DOLKAR,  
Noreen NAQVI,  
Rattan SALDI,  
N.S. MAROD

**Experten:**

P.N. VASANTI,  
Prof. Devesh KISHORE,  
Divya RAINA,  
Madhu MALTI,  
Jyoti Pati DHRUBA,  
A.R. KRISHNAMURTHI,  
B.R. CHALAPATHIRAO

**SÜDAFRIKA****Koordinatoren:**

Sherelle SCHMULIAN

**Nutzer:**

Sharon KOTTLER,  
Christoff BLAAUW,  
Jolandé NEL,  
Lumumba SIBAYA,  
Angy HAMMOND

**Anbieter:**

Zweli MTHEMBU,  
Zamambo MKIZE,  
Sherelle SCHMULIAN,  
Dorothy VAN TONDER,  
Judi NWOKEDI,  
Helen GRAHAM,  
Lesley NTLOKO

**Experten:**

Peet VAN STADEN,  
Chris BISHOP,  
Masa Khane NGE ANGATA,  
Manasseh MORAPEDI,  
Ben RAKUBU

## **SCHWEIZ**

### **Koordinatoren:**

Yasmine RICHARDET

### **Nutzer:**

Benoit DUBUIS,  
Dominique DESMANGLES,  
Ilona PONGRACZ,  
Gilles Emmanuel TRUTAT,  
Caroline GUEISSAZ,  
Michel DOUSSE,  
Berthe JUILLERAT

### **Anbieter:**

Gilles MARCHAND,  
Gérald TSCHOPP,  
Pascal SCHOUWEY,  
Bernard BARUT,  
Costa HARALAMBIS,  
Isabelle BINGGELI

### **Experten:**

Peter TSCHOPP,  
Alain MODOUX,  
Marie-Hélène MIAUTON,  
Charly SCHWARZ,  
Pierre SMOLIK,  
Nicolas HENCHOZ,  
Yves DACCORD

Ein aus 12 Mitgliedern bestehendes technisches Komitee erstellte auf Grundlage der Ergebnisse der obengenannten Arbeitsgruppen die Internationale Norm. Dies geschah mit dem Ziel einer vollständigen Kompatibilität der Norm mit den Anforderungen von ISO 9001:2000, um ihre Einführung auf dem Markt zu erleichtern. Dasselbe technische Komitee übernimmt auch die Verantwortung dafür, dass diese Norm auch künftig auf höchster professioneller Stufe bleibt.

Die Anlagen zu diesem Dokument dienen ausschliesslich zu Informationszwecken.

## 0. EINLEITUNG

### 0.1 Allgemeines

Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems sollte eine strategische Entscheidung der obersten Leitung einer Rundfunkanstalt sein.

Unter Qualitätsmanagementsystem wird im Rahmen dieser Norm ein Managementsystem verstanden, dass:

- a. Der Rundfunkindustrie die Mittel gibt, in ihren Sendegebietern einen wesentlichen Beitrag für die soziale Entwicklung und Demokratie zu leisten.
- b. Zusätzliche Ziele wie Sozialmanagement, Auswirkungen auf die Gesellschaft, Produkt- und Dienstleistungsqualität, Empowerment von Mitarbeitern und deren Leistungsanerkennung umfasst.
- c. Die Bedürfnisse und Erwartungen aller im Folgenden angeführten Beteiligten der Rundfunkindustrie berücksichtigt:
  - Hörer / Zuschauer
  - Das Personal der Rundfunkanstalt
  - Aktionäre
  - Werbetreibende
  - Unterauftragnehmer
  - Bürger, Zivilgesellschaft
  - Nationale Regulierungsbehörde
  - Regierung
  - Parlament
  - Rechtswesen.

Die Definitionen der obengenannten Begriffe befinden sich in Kapitel 3.

Alle mit „ANMERKUNG“ gekennzeichneten Informationen dienen dem besseren Verständnis oder der Erläuterung der damit verbundenen Anforderung.

### 0.2 Prozessorientierter Ansatz

Diese Internationale Norm dient, im Einklang mit den Anforderungen von ISO 9001:2000, der Förderung der Umsetzung eines prozessorientierten Ansatzes bei der Entwicklung, Durchführung und Verbesserung der Wirksamkeit eines Qualitätsmanagementsystems, mit dem Ziel die Zufriedenheit aller Beteiligten zu vergrößern und deren Erwartungen gerecht zu werden.

Damit eine Rundfunkanstalt wirksam funktionieren kann, muss diese zahlreiche miteinander verknüpfte Tätigkeiten identifizieren und handhaben. Eine Tätigkeit, die Ressourcen verwendet und die ausgeführt wird, um die Umwandlung von Inputs in Outputs zu ermöglichen, kann als Prozess angesehen werden. Oftmals stellt das Ergebnis eines Prozesses die direkte Eingabe für den nächsten Prozess dar.

Als „prozessorientierter Ansatz“ wird die Anwendung eines aus Prozessen bestehenden Systems in einer Rundfunkanstalt, gepaart mit dem Identifizieren, den Wechselwirkungen dieser Prozesse sowie deren Management verstanden.

Ein Vorteil eines prozessorientierten Ansatzes besteht in der ständigen Kontrolle sowohl über die Verknüpfungen zwischen den einzelnen Prozessen im Prozesssystem als auch über deren Kombinationen und Wechselwirkungen.



### 0.3 Besondere Merkmale der Rundfunkindustrie

Um den Bedürfnissen und Erwartungen sämtlicher obengenannten Beteiligten gerecht zu werden, wurden zahlreiche spezifische Anforderungen der Rundfunkindustrie, welche in den fünf für die Studie ausgewählten Ländern als relevant angesehen und vom technischen Komitee vervollständigt wurden, in die vorliegende Norm aufgenommen.

- Unabhängigkeit und Transparenz
- Ethik und Richtlinien
- Verbundenheit mit kulturellen Identitäten
- Zufriedenheit der Hörer und Zuschauer
- Zugänglichkeit zu Medien
- Innovation und Kreativität

Des Weiteren wurden ebenfalls folgende bedeutende Anforderungen herausgearbeitet:

- Informationsqualität
- Soziale Relevanz
- Qualität von Inhalten
- Vielfalt von Inhalten
- Empowerment von Bürgern
- Pädagogischer Auftrag
- Beteiligung und Interaktivität
- Pluralismus
- Weltoffenheit
- Kompetenz der Rundfunkangestellten
- Unternehmensverantwortung
- Religion
- Programmierung der Sendungen
- Qualität der technischen Ausstattung

Das untenstehende Bild 2 veranschaulicht die komplexen Strukturen der Rundfunkindustrie.

Es gibt eine ideale Sicht der wichtigsten Beteiligten der Rundfunkindustrie sowie deren in drei Kategorien aufgeteilte Wechselbeziehungen:

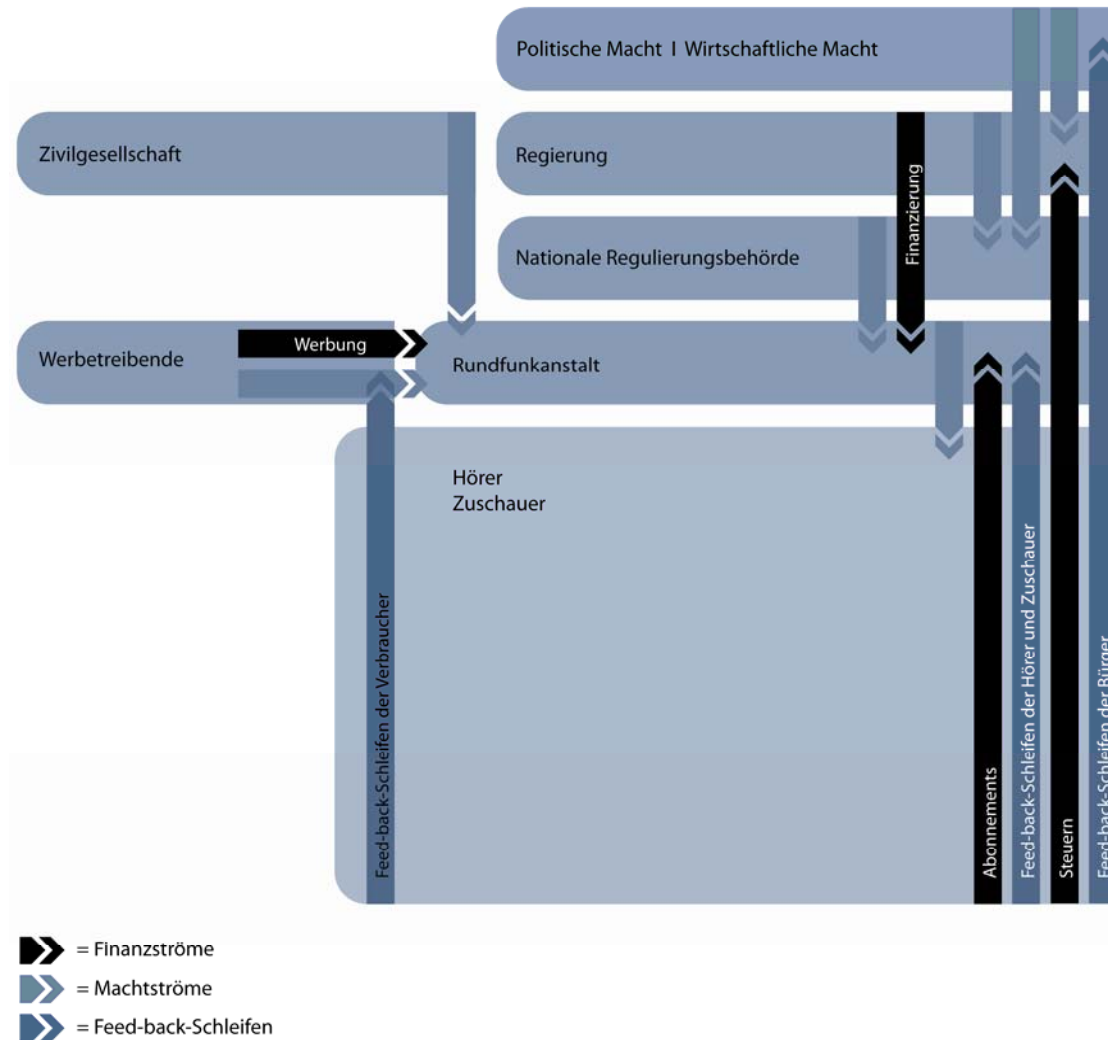
Allerdings weicht die Realität in vielen Ländern oftmals von dieser idealen Darstellung ab. Die grössten Diskrepanzen zwischen der Realität und diesem Ideal:

- a. Eine starke Abhängigkeit der Rundfunkanstalten von der Regierung, die eine bedeutende, in vielen Fällen die wichtigste, Finanzierungsquelle darstellt und folglich durch gesetzliche und politische Massnahmen sowie durch direktes Eingreifen Druck ausüben kann.
- b. Eine starke Abhängigkeit der Rundfunkanstalten von Werbetreibenden, welche die zweite bedeutende Finanzierungsquelle darstellen und vor allem in der privaten Rundfunkindustrie dominieren.
- c. Eine geringe Berücksichtigung der Hörer- und Zuschauerzufriedenheit, die derzeit im Wesentlichen nur nach quantitativen Kriterien gemessen wird: „Eine gute Sendung ist eine Sendung, die von der grösstmöglichen Hörer- und Zuschauerschaft verfolgt wird.“ Allgemein lässt sich feststellen, dass das Feedback von Seiten der Hörer und Bürger einen geringen Einfluss auf die Strategie der Rundfunkanstalt ausübt.
- d. Im Gegensatz dazu lässt sich erkennen, dass das im Diagramm nicht aufgeführte Feedback in Richtung Regierung von nichtamtlicher Seite, wie z.B. von Werbetreibenden und/oder Medienbesitzern, einen starken Einfluss ausübt.

Diese Internationale Norm soll Rundfunkanstalten und alle Beteiligten dabei unterstützen, eine Ausgewogenheit ihrer Industriebranche wie dargestellt zu erreichen.

**Bild 2:**

Wechselwirkungen zwischen der Rundfunkindustrie und ihrer Umgebung.



## 0.4 Konformität mit der Norm ISO 9001:2000 und anderen Managementsystemen

Um die Umsetzung der Norm in der Praxis zu vereinfachen, wird im gesamten Text mehrmals Bezug auf die Norm ISO 9001:2000 genommen. Die direkt der Norm ISO 9001: 2000 entnommenen Sätze sind durch Kursivdruck hervorgehoben.

Eine Bibliografie ist als Anlage beigefügt.

*Eine Organisation verfügt über die Möglichkeit, ihr bestehendes Managementsystem bzw. ihre bestehenden Managementsysteme anzupassen, um ein ganzheitliches Managementsystem einzuführen, das den Anforderungen dieser Internationalen Norm entspricht.*

# 1. ANWENDUNGSBEREICH

## 1.1 Allgemeines

Diese Internationale Norm legt Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem fest, damit eine Rundfunkanstalt:

- a. Einen Beitrag für die soziale Entwicklung und Demokratie leisten kann.
- b. Ihre Fähigkeit unter Beweis stellen kann, kontinuierlich Radio-, Fernseh- und Internetinhalte zu produzieren, die sowohl den Anforderungen von Hörern, Zuschauern und Bürgern als auch den betreffenden behördlichen Anforderungen entsprechen.
- c. Dauernd danach streben kann, die Zufriedenheit der Beteiligten durch die wirksame, transparente und unabhängige Anwendung des Systems zu erhöhen, einschliesslich der Prozesse zur ständigen Verbesserung des Systems und der Garantie, den Anforderungen der Beteiligten und der Behörden zu entsprechen.

## 1.2 Anwendung

Alle in diesem Text als solche erwähnten Anforderungen der Internationalen Norm sind spezifische Anforderungen an die Rundfunkindustrie. Diese sollen für alle Rundfunkanstalten und ihre Unterauftragnehmer anwendbar sein, und zwar unabhängig von ihrer Art (Radio- oder Fernsehsender und Internetredakteure), ihrem Status (öffentlich- oder privatrechtlich, mit oder ohne Abonnement), ihrer Grösse und ihrem Programmangebot.

Kann eine Anforderung bzw. mehrere Anforderungen dieser Internationalen Norm aufgrund der besonderen Art der Rundfunkanstalt und ihres Produkts nicht erfüllt werden, kann ein Ausschluss der Anforderung in Erwägung gezogen werden.

*Gemäss ISO 9001: 2000 : Wenn Ausschlüsse vorgenommen werden, ist das Beanspruchen der Konformität mit dieser Internationalen Norm nur zulässig, wenn die Ausschlüsse auf Anforderungen aus Abschnitt 7 beschränkt sind und derartige Ausschlüsse die Fähigkeit und Verantwortung der Organisation zur Bereitstellung von Produkten, die den Anforderungen der Kunden, Bürger und geltenden behördlichen Anforderungen entsprechen, nicht in Frage stellen.*

ACHTUNG: Rundfunkanstalten und Internetredaktionen, die sich auf Inhalte spezialisiert haben, die dem grundlegenden Prinzip dieser Norm nicht gerecht werden, wie zum Beispiel Pornografie oder Hasspropaganda, können für eine Zertifizierung nicht zugelassen werden.

## 2. NORMATIVE VERWEISUNGEN

*Die folgenden Normen enthalten Bestimmungen, die durch Verweisung in diesem Text Bestimmungen dieser Internationalen Norm darstellen. Für datierte Verweise gelten spätere Änderungen oder Bearbeitungen dieser Publikation nicht.*

ISAS führt Register über die Internationalen Normen, die seinem Kompetenzbereich angehören. Sie sind online unter [www.isas.org](http://www.isas.org) erhältlich.

*ISO 9000: 2000: Qualitätsmanagementsysteme – Grundlagen und Begriffe*

*ISO 19011: 2002: Leitfaden für Audits von Qualitätsmanagement- und/oder Umweltmanagementsystemen*

## 3. BEGRIFFE

*Für die Zwecke dieser Internationalen Norm gelten die Begriffe nach ISO 9000:2000. Zusätzlich werden folgende Begriffe definiert:*

### 3.1 Rundfunkanstalt

Radio- und Fernsehsender und/oder Website-Betreiber

### 3.2 Internetredaktionen

Redaktionen von Internetinhalten, die eine direkte Verbindung zu Radio- oder Fernsehprogrammen haben oder in den Bereichen Information, Unterhaltung und/oder Bildung und Erziehung ähnliche Ziele verfolgen.

### 3.3 Werbetreibende / Sponsoren

Externe Stellen, die Rundfunkanstalten für die Ausstrahlung von Werbung bezahlen.

### 3.4 Hörer und Zuschauer

Fernsehzuschauer, Radiohörer und Internetnutzer von Internetinhalten.

### 3.5 Demokratie

Demokratie ist ein politisches System, welches ermöglicht, dass:

- a. Veränderungen in der Gesellschaft ohne Gewalt vonstatten gehen,
- b. Kontrolle über Machträger ausgeübt werden kann,
- c. Bürger das Recht besitzen, an politischen Entscheidungen teilzuhaben,
- d. Gegensätzliche Meinungen öffentlich vorgetragen werden, wodurch eine Gesellschaft zu einem Konsens gelangen kann.

### 3.6 Soziale Entwicklung

Verbesserung der durch das soziale Umfeld bedingten Lebensbedingungen, entsprechend den Messungen nach dem Human Development Index des Entwicklungsprogramms der Vereinten Nationen (Lebenserwartung nach Geschlecht, Alphabetisierungsrate und Schulbesuchsrate nach Geschlecht, Pro-Kopf-Einkommen nach Geschlecht, Prozentanteil der Menschen mit Zugang zu Trinkwasser, Gesundheitsfürsorge und sonstige Kriterien des Lebensstandards) oder entsprechend den Studien des World Bank Institute (schulische Leistung und Schulbesuch, Schüler-Lehrer-Relation, Lebenserwartung, Kinder- und Säuglingssterblichkeit, tägliche Pro-Kopf-Kalorienzufuhr). In entwickelten Ländern werden zusätzlich die Geschlechtergleichstellung, die Wohnqualität, die Arbeitslosenquote und weitere Kriterien der Lebensqualität berücksichtigt.

### 3.7 Zivilgesellschaft

Vom Staat unabhängige, gemeinnützige Bürgerinitiativen und soziale Bewegungen, die sich aufgrund gemeinsamer Ziele, thematischer Interessen oder von Wahlkreisen organisieren.

### 3.8 Bürger

Freie, einem Staat angehörende und am politischen Leben teilnehmende Person.

### **3.9 Nationale Rundfunkregulierungsbehörde**

Öffentliche Behörden zur Regulierung des Rundfunks. Diese sollten vor politischer und wirtschaftlicher Einflussnahme geschützt werden, insbesondere durch ein offengelegtes und transparentes Rekrutierungssystem, an dem die Zivilgesellschaft, ohne von einer politischen Partei kontrolliert zu werden, beteiligt ist.

### **3.10 Programm**

Produkt des Rundfunks mit Bildungs-, Erziehungs-, Informations- und Unterhaltungsinhalten.

### **3.11 Öffentlich-rechtliche Rundfunkanstalt**

Rundfunkanstalt, entweder in privatem oder staatlichem Besitz, die mit einem eindeutigen Auftrag im Dienst der Öffentlichkeit steht (selbsternannt oder per Gesetz) und die wesentlichen Bedingungen des öffentlich-rechtlichen Rundfunks erfüllt:

- Verantwortung gegenüber allen Gesellschaftsschichten
- Allgemeine Zugänglichkeit
- Beteiligung von Hörern, Zuschauern und Bürgern
- Redaktionelle Unabhängigkeit
- Vermeidung einer einseitigen Berichterstattung und Programmgestaltung bezüglich Religion, Politik, Kultur, ethnischer Zugehörigkeit und Geschlecht
- Förderung der Kultur auf lokaler, regionaler und staatlicher Ebene und Förderung der kulturellen Vielfalt, Vertretung von Minderheiten
- Vertretung der im Ausland lebenden Staatsbürger.

### **3.12 Privat-rechtliche Rundfunkanstalt**

In Privatbesitz befindliche Rundfunkanstalt ohne staatliche Beihilfe.

### **3.13 Staatliche Rundfunkanstalt**

Rundfunkanstalt in staatlichem Besitz, auf deren Programminhalte die Regierung direkten Einfluss ausüben kann.

### **3.14 Nachhaltige Entwicklung**

Entwicklung, die den Bedürfnissen der jetzigen Generation entspricht, ohne die Möglichkeiten künftiger Generationen zu gefährden, ihre eigenen Bedürfnisse zu befriedigen.

## 4. QUALITÄTSMANAGEMENT-SYSTEM

### 4.1 Allgemeine Anforderungen

Es gilt Abschnitt 4.1 von ISO 9001:2000.

#### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Die Rundfunkanstalt muss alle kritischen Prozesse identifizieren und dokumentieren, die folgende Aspekte direkt beeinflussen:

- Die Qualität der ausgestrahlten Programminhalte (vom Design bis zum Feedback von Hörern und Zuschauern)
- Die Beziehung zur nationalen Regulierungsbehörde und/oder zur Regierung
- Die Beziehung zu Werbetreibenden
- Die Beziehung zu Lieferanten,
- Die Messung der Hörer- und Zuschauerzahlen und der Zufriedenheit
- Das Personalmanagement.

Für jeden dieser kritischen Prozesse müssen die Arbeitsabläufe, die Wechselbeziehungen, die Input und Output festgelegt werden, und zwar mittels klarer, zuvor definierter Kriterien zur Messung der Wirksamkeit und Effizienz.

NB: Die Zertifizierungsstelle wird die Medienlandschaft des Landes, in welchem die Rundfunkanstalt ihr Programm ausstrahlt, identifizieren und dokumentieren, insbesondere unter Berücksichtigung gesetzlicher Rahmenbedingungen wie Meinungsfreiheit und Rundfunkgesetze, Rechtsstellung der Rundfunkregulierungsbehörde, falls gegeben, Unabhängigkeit des Rundfunksystems und Eigentümerschaft der Rundfunkausstattung. Die Zertifizierungsstelle wird die in diesem Kapitel angeführten Anforderungen dementsprechend anpassen.

### 4.2 Dokumentationsanforderungen

#### 4.2.1 Allgemeines

Es gilt Abschnitt 4.2.1 von ISO 9001:2000.

#### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Zusätzlich zu den Anforderungen in Abschnitt 4.2.1 von ISO 9001:2000 muss die Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems Folgendes umfassen:

- Einen Programm-Kodex
- Eine Redaktions-Charta
- Einen Werbe-Kodex
- Ethikrichtlinien (für Journalisten, Moderatoren, Produzenten, usw.).

#### **4.2.2 Qualitätsmanagement-Handbuch**

Es gilt Abschnitt 4.2.2 von ISO 9001:2000.

##### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Das Qualitätsmanagement-Handbuch muss genau dem Aufbau dieser Internationalen Norm entsprechen, um alle für die Rundfunkindustrie spezifischen Themengebiete abzudecken und die Beurteilung durch Zertifizierungsstellen zu vereinfachen.

#### **4.2.3 Lenkung von Dokumenten**

Es gilt Abschnitt 4.2.3 von ISO 9001:2000.

#### **4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen**

Es gilt Abschnitt 4.2.4 von ISO 9001:2000.

## 5. VERANTWORTUNG DER LEITUNG

### 5.1 Verpflichtung der Leitung

Es gilt Abschnitt 5.1 von ISO 9001:2000.

#### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Zusätzlich zu den Anforderungen in Abschnitt 5.1 von ISO 9001:2000 muss die oberste Leitung der Rundfunkanstalt den Beweis ihres Engagements für klar definierte Kernwerte erbringen, welche folgende Aspekte, ohne sich jedoch auf diese zu beschränken, beinhalten:

- Unabhängigkeit der Rundfunkanstalt gegenüber jeglichen wirtschaftlichen oder politischen Interessen
- Transparenz von Finanzberichten und Beschlussfassungen
- Ethikrichtlinien für das Personalmanagement
- Empowerment von Frauen
- Empowerment von Bürgern
- Achtung von Minderheiten
- Innovation und Kreativität bei allen Kernaktivitäten der Rundfunkanstalt, d.h. bei Information, Bildung und Erziehung und Unterhaltung
- Förderung der Kultur(en) auf lokaler, regionaler und staatlicher Ebene und Förderung der kulturellen Vielfalt.
- Informationsqualität, Pluralismus von Meinungen und Sichtweisen.

### 5.2 Orientierung auf die Beteiligten

Es gilt Abschnitt 5.2 von ISO 9001:2000.

#### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Zusätzlich zu den Anforderungen in Abschnitt 5.2 von ISO 9001:2000 muss die oberste Leitung der Rundfunkanstalt sicherstellen, dass alle Anforderungen und Erwartungen der Beteiligten ermittelt und mit dem Ziel, ihren Zufriedenheitsgrad zu erhöhen, erfüllt werden.

Bei Beteiligten handelt es sich, ganz oder teilweise, um:

- Hörer und Zuschauer
- Das Personal der Rundfunkanstalt
- Aktionäre
- Werbetreibende / Sponsoren
- Lieferanten
- Bürger, die Zivilgesellschaft
- Die Nationale Regulierungsbehörde
- Die Regierung.

## 5.3 Qualitätspolitik, Ethikrichtlinien

Es gilt Abschnitt 5.3 von ISO 9001:2000.

### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Der Begriff „Qualitätspolitik“ in Abschnitt 5.3 von ISO 9001:2000 legt den Akzent auf grundlegende Punkte in der Rundfunkindustrie, wie z.B.:

- Unabhängigkeit, Transparenz und Ethikrichtlinien wie in Abschnitt 5.1 erwähnt
- Mission & Vision
- Vertretung von Minderheiten
- Zufriedenstellung von Hörern und Zuschauern
- Auftrag einer öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalt (falls zutreffend).

Die Qualitätspolitik ist in Form eines Dokuments festzuhalten und zwingend im Geschäftsumfeld der Rundfunkanstalt zu verbreiten (siehe Abb. 2). Sie ist mindestens einmal pro Jahr zu überdenken, um ihre Übereinstimmung mit den anlässlich der Managementbewertung festgelegten Qualitätszielen des betreffenden Geschäftsjahres zu gewährleisten.

## 5.4 Planung

### 5.4.1 Qualitätsziele

Es gilt Abschnitt 5.4.1 von ISO 9001:2000.

### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Qualitätsziele müssen messbar sein und im Einklang mit der Qualitätspolitik stehen sowie mindestens folgende Bereiche abdecken:

- Informationsqualität
- Qualität von Programminhalten
- Innovation und Kreativität der Informations-, Bildungs- und Unterhaltungsprogramme

Qualitätsziele sind für alle involvierten Funktionsbereiche und Ebenen innerhalb der Rundfunkanstalt festzulegen und als Referenz für die regelmässige Mitarbeiterbewertung zu verwenden (siehe Abschnitt 6.2.2).

### 5.4.2 Planung des Qualitätsmanagementsystems

Es gilt Abschnitt 5.4.2 von ISO 9001:2000.

## 5.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation

### 5.5.1 Verantwortung und Befugnis

Es gilt Abschnitt 5.5.1 von ISO 9001:2000.

#### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Zusätzlich zu den Anforderungen in Abschnitt 5.5.1 von ISO 9001:2000 muss die oberste Leitung der Rundfunkanstalt:

- Einen Qualitätsausschuss unter Vorsitz eines Qualitätsmanagers benennen (siehe Abschnitt 5.5.2), der sich aus Leitern und ggf. aus Vertretern der Beteiligten (Hörer, Zuschauer, Werbetreibende, nationale Regulierungsbehörden, Bürger und Zivilgesellschaft) zusammensetzt.
- Einen Ombudsmann benennen, der Konflikte zwischen der Rundfunkanstalt und ihrem Geschäftsumfeld löst. Die Anstellungsregeln und berufliche Laufbahn dieses Ombudsmanns müssen transparent sein und seine Unvoreingenommenheit bei der Konfliktlösung gewährleisten.

Die oberste Leitung ist ebenfalls verpflichtet, die Beziehungen zur Regierung, zu politischen Parteien, zur nationalen Regierungsbehörde, zu Bürger- und Zivilgesellschaftsinitiativen und zu Werbetreibenden eindeutig festzulegen, vor allem was die Rechte und Pflichten gegenüber Behörden und sozialen Gruppen anbelangt. Sie hat für eine klare Kommunikation und ein deutliches Verständnis dieser Regeln beim Personal der Rundfunkanstalt und in der Öffentlichkeit Sorge zu tragen.

### 5.5.2 Beauftragter der obersten Leitung

Es gilt Abschnitt 5.5.2 von ISO 9001:2000.

#### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Die oberste Leitung einer Rundfunkanstalt muss zusätzlich zu diesem Ombudsmann einen Qualitätsmanager benennen, der dem Leiter der Rundfunkanstalt direkt untersteht. Die Einstellungsregeln und die berufliche Laufbahn dieses Qualitätsmanagers müssen transparent und frei von Diskriminierung sein.

### 5.5.3 Interne Kommunikation

Es gilt Abschnitt 5.5.3 von ISO 9001:2000.

## 5.6 Managementbewertung

### 5.6.1 Allgemeines

Es gilt Abschnitt 5.6.1 von ISO 9001:2000.

#### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Sitzungen zur Managementbewertung müssen mindestens einmal jährlich unter dem Vorsitz des Leiters der Rundfunkanstalt stattfinden.

Der Qualitätsausschuss tagt mindestens einmal monatlich unter dem Vorsitz des Qualitätsmanagers.

### 5.6.2 Eingaben für die Bewertung

Es gilt Abschnitt 5.6.2 von ISO 9001:2002.

#### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Zusätzlich zu den Anforderungen in Abschnitt 5.6.2 der Norm ISO 9001:2000 müssen die Eingaben für die Managementbewertung von Rundfunkanstalten Folgendes umfassen:

- Bericht der nationalen Regulierungsbehörde
- Bericht des Ombudsmanns
- Mitteilungen und Berichte von Bürger- und Zivilgesellschaftsinitiativen
- Detaillierte Hörer- und Zuschauerzahlen
- Detaillierte Studie zur Hörer- und Zuschauerzufriedenheit
- Detaillierte Studie zur Zufriedenheit der Werbetreibenden
- Bewertungsberichte der Lieferanten und Partner
- Regelmässige Berichte über die Mitarbeiterbewertung
- Bericht zur Unternehmensverantwortung (siehe Abschnitt 5.7)
- Bericht über Innovations- und Kreativitätsprogramme
- Qualitäts-Dashboard.

### 5.6.3 Ergebnisse der Bewertung

Es gilt Abschnitt 5.6.3 von ISO 9001:2000.

#### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Zusätzlich zu den Anforderungen in Abschnitt 5.6.3 von ISO 9001:2000 müssen die Ergebnisse der Managementbewertung von Rundfunkanstalten folgende Punkte umfassen:

- Qualitätspolitik
- Qualitätsziele
- Qualitätsbericht für alle Beteiligte wie in Kapitel 0.1 festgelegt
- Audit-Planung für den nächsten Zeitraum
- Entscheidungen bezüglich der Unternehmensverantwortung (siehe Abschnitt 5.7)
- Entscheidungen bezüglich neuer Kreativitäts- und Innovationsprogramme

## 5.7 Unternehmensverantwortung

Diese Anforderung ist spezifisch für die Rundfunkindustrie.

Rundfunkanstalten müssen einen Teil ihrer Erträge für soziale Unternehmensinvestitionen „off air“ im Rundfunkbereich zur Verfügung stellen, um einen direkten Einfluss auf die soziale Entwicklung und Demokratie ausüben zu können.

Ihre diesbezüglichen Massnahmen müssen eindeutig spezifiziert werden und, mindestens einmal jährlich anlässlich der Versammlung zur Managementbewertung, insbesondere unter dem Gesichtspunkt ihrer Wirksamkeit, eingehend beurteilt werden.

## 6. MANAGEMENT VON RESSOURCEN

### 6.1 Bereitstellung von Ressourcen

Es gilt Abschnitt 6.1 von ISO 9001:2000.

#### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Zusätzlich zu den Anforderungen in Abschnitt 6.1 der Norm ISO 9001:2000 müssen die von der Rundfunkanstalt bereitgestellten Ressourcen die bestmögliche geografische Abdeckung gewährleisten. In der Tat stellt eine allgemeine Zugänglichkeit ein Hauptanliegen der öffentlich-rechtlichen Medien dar.

### 6.2 Personelle Ressourcen

#### 6.2.1 Allgemeines

Es gilt Abschnitt 6.2.1 von ISO 9001:2000.

#### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Die Anforderungen in Abschnitt 6.2.1 der Norm ISO 9001:2000 gelten ausnahmslos für das gesamte Personal der Rundfunkanstalt.

#### 6.2.2 Fähigkeit, Bewusstsein und Schulung

Es gilt Abschnitt 6.2.2 von ISO 9001:2000.

#### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Die Anforderungen in Abschnitt 6.2.2 der Norm ISO 9001:2000 gelten ausnahmslos für das gesamte Personal der Rundfunkanstalt.

Zusätzlich zu diesen Anforderungen ist die Rundfunkanstalt verpflichtet, eindeutige Regeln für die Anstellung und berufliche Laufbahn des gesamten Personals zu erlassen.

Die Rundfunkanstalt muss insbesondere mindestens einmal pro Jahr eine eingehende Mitarbeiterbewertung durchführen, um dem Personal die Möglichkeit zu bieten, seine Sichtweisen zu denkbaren Verbesserungen zum Ausdruck zu bringen und um die Bedingungen für einen produktiven Erfahrungsaustausch zwischen den Angestellten und der Leitung zu schaffen.

#### 6.2.3 Unabhängigkeit und Nichtdiskriminierung von Journalisten, Moderatoren und Produzenten

Diese Anforderung ist spezifisch für die Rundfunkindustrie.

Rundfunkanstalten sollen die Unabhängigkeit und Nichtdiskriminierung von Journalisten, Moderatoren und Produzenten mit folgenden Massnahmen garantieren:

- Transparenz bei Anstellungs- und Entlassungsverfahren
- Rechtsklauseln in Arbeitsverträgen
- Angemessene Berufungsverfahren
- Strenge Achtung des nationalen Arbeitsrechts
- Nichtdiskriminierung jeglicher Art (Alter, Religion, Geschlecht)
- Ethikrichtlinien und Redaktions-Chartas.

## 6.3 Infrastruktur

Es gilt Abschnitt 6.3 von ISO 9001:2000.

### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Zusätzlich zu den Anforderungen in Abschnitt 6.3 der Norm ISO 9001:2000 muss die Rundfunkanstalt besonderen Wert auf die Qualität der für die Ausstrahlung von Sendungen bestimmten Ausstattung legen, besonders hinsichtlich folgender Aspekte:

- Nutzungssicherheit für das Personal der Rundfunkanstalt
- Zugänglichkeit zu den Medien für die Bevölkerung
- Technische Qualität der ausgestrahlten Programme

Diese Schlüsselparameter müssen ständig überwacht und dem Qualitätsmanager mitgeteilt werden.

## 6.4 Arbeitsumgebung

Es gilt Abschnitt 6.4 von ISO 9001:2000.

## 7. PRODUKTREALISIERUNG

### 7.1 Planung der Produktrealisierung

Es gilt Abschnitt 7.1 von ISO 9001:2000.

#### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Zusätzlich zu den Anforderungen in Abschnitt 7.1 der Norm ISO 9001:2000 muss die Rundfunkanstalt besonderes Augenmerk auf die Gefahr einer Nichtübereinstimmung legen, wenn das Programm teilweise oder vollständig von externen Lieferanten erstellt wird. Dieselben Anforderungen gelten für externe Lieferanten, die darüber offiziell unterrichtet werden müssen.

### 7.2 Kundenbezogene Prozesse

#### 7.2.1 Ermittlung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt

Es gilt Abschnitt 7.2.1 von ISO 9001:2000.

#### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Zusätzlich zu den Anforderungen in Abschnitt 7.2.1 der Norm ISO 9001:2000 muss die Rundfunkanstalt die Anforderungen eines neuen Programms anhand eines oder mehrerer der nachstehenden Mittel festlegen:

- Programm-Kodex, redaktionelle Charta
- Ethikrichtlinien
- Studien zum Zufriedenheitsgrad von Hörern und Zuschauern
- Sonstige Zufriedenheitsstudien der Beteiligten
- Anforderungen der nationalen Regulierungsbehörde
- Relevante Informationen zu ähnlichen Programmen in der Vergangenheit
- Relevante Information zu ähnlichen, von Konkurrenten oder anderen Rundfunkanstalten auf internationaler Ebene angebotenen Programmen.

#### 7.2.2 Bewertung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt (Programm)

Es gilt Abschnitt 7.2.2 von ISO 9001:2000.

#### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Zusätzlich zu den Anforderungen in Abschnitt 7.2.2 der Norm ISO 9001:2000 muss die Rundfunkanstalt eine offizielle Überarbeitung der Anforderungen vornehmen. Diese erfolgt mittels eines Programmausschusses, der sich in ausgewogener Weise aus Vertretern folgender Kategorien zusammensetzt:

- Stimme des Managements
- Stimme des Personals
- Stimme der Kunden (Hörer, Zuschauer und Werbetreibende)
- Stimme der Gesellschaft (Regulierungsbehörde, Bürger- und Zivilgesellschaftsinitiativen).

Diese Anforderung gilt für jegliche Programmart (Information, Bildung und Erziehung und Unterhaltung)

### 7.2.3 Kommunikation mit den Kunden

Es gilt Abschnitt 7.2.3 von ISO 9001:2000.

#### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Zusätzlich zu den Anforderungen in Abschnitt 7.2.3 von ISO 9001:2000 muss die Rundfunkanstalt besonderen Wert auf folgende Messungen legen:

- Zahl der Hörer und Zuschauer (quantitative Messung)
- Kundenzufriedenheit (qualitative Studien)
- Kundenbeschwerden (entweder über den Ombudsmann oder das Qualitätsmanagementsystem).

## 7.3 Entwicklung

### 7.3.1 Design- und Entwicklungsplanung

Es gilt Abschnitt 7.3.1 von ISO 9001:2000.

#### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Zusätzlich zu den Anforderungen in Abschnitt 7.3.1 der Norm ISO 9001:2000 muss die Rundfunkanstalt klare Regeln für die Untervergabe und/oder Zusammenarbeit mit externen, an der Entwicklung von neuen Programmen beteiligten Stellen aufstellen.

Sämtliche Anforderungen in Abschnitt 7.3 der Norm ISO 9001:2000 müssen diesen externen Parteien bekannt sein und von diesen verstanden und angewandt werden.

### 7.3.2 Design- und Entwicklungseingaben

Es gilt Abschnitt 7.3.2 von ISO 9001:2002.

### 7.3.3 Entwicklungsergebnisse

Es gilt Abschnitt 7.3.3 von ISO 9001:2002.

### 7.3.4 Entwicklungsbewertung

Es gilt Abschnitt 7.3.4 von ISO 9001:2000.

#### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Zusätzlich zu den Anforderungen in Abschnitt 7.3.4 der Norm ISO 9001:2000 muss die Rundfunkanstalt deutlich die Leistung von neuen Programmen im Hinblick auf Anzahl und Zufriedenheit von Hörern und Zuschauern:

- Identifizieren und
- Überwachen.

Die entsprechenden Berichte kommen in Form von Eingabedaten für die Versammlungen zur Managementbewertung zum Einsatz (siehe Abschnitt 5.6.1).

### 7.3.5 Entwicklungsverifizierung

Es gilt Abschnitt 7.3.5 von ISO 9001:2000.

### 7.3.6 Entwicklungsvalidierung

Es gilt Abschnitt 7.3.6 von ISO 9001:2000.

### 7.3.7 Lenkung von Entwicklungsänderungen

Es gilt Abschnitt 7.3.7 von ISO 9001:2000.

## 7.4 Beschaffung

### 7.4.1 Beschaffungsprozess

Es gilt Abschnitt 7.4.1 von ISO 9001:2000.

#### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Zusätzlich zu den Anforderungen in Abschnitt 7.4.1 der Norm ISO 9001:2000 muss besonderer Wert auf die Beurteilung und die Auswahl der Lieferanten gelegt werden, die an der Entwicklung und/oder Realisierung der ausgestrahlten Programme beteiligt sind.

Die Rundfunkanstalt muss deutliche und offizielle Beurteilungskriterien ausarbeiten und über diese Buch führen. Die Beurteilungen müssen mindestens einmal jährlich mittels spezifischer Fragebogen, Fehleranalysen und unter Heranziehung weiterer relevanter Informationen erfolgen. Die Beurteilungsergebnisse müssen umgehend an die beteiligten Lieferanten weitergeleitet und mit diesen besprochen werden sowie als Eingabe für die Versammlungen zur Managementbewertung zum Einsatz kommen (siehe Abschnitt 5.6.2).

### 7.4.2 Beschaffungsangaben

Es gilt Abschnitt 7.4.2 von ISO 9001:2000.

#### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Zusätzlich zu den Anforderungen in Abschnitt 7.4.2 der Norm ISO 9001:2000 muss die Rundfunkanstalt für jede Beschaffung externer Produktionen die Autorenrechte vollständig abgelten, einschliesslich der Urheberrechte, Vervielfältigungs- und Vertriebsrechte, Lizenzen, Sprachen und Gebiete, Medien, Lizenzgebühren und deren Laufdauer.

### 7.4.3 Verifizierung von beschafften Produkten

Es gilt Abschnitt 7.4.3 von ISO 9001:2000.

#### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Zusätzlich zu den Anforderungen in Abschnitt 7.4.3 der Norm ISO 9001:2000 muss die Rundfunkanstalt für jede neue Produktion, die auf dem Markt beschafft oder im Rahmen eines Auftrags von einem Externen realisiert wurde, eine eingehende Studie zur Kundenzufriedenheit durchführen. Die Studienergebnisse müssen regelmässig dem Programmausschuss unterbreitet werden.

## 7.5 Produktion und Dienstleistungserbringung

### 7.5.1 Lenkung der Produktion und der Dienstleistungserbringung

Es gilt Abschnitt 7.5.1 von ISO 9001:2000.

#### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Zusätzlich zu den Anforderungen in Abschnitt 7.5.1 der Norm ISO 9001:2000 muss die Rundfunkanstalt Qualitäts-Dashboards erstellen und aufrechterhalten, welche die Entwicklung folgender Leistungs-Schlüsselindikatoren eindeutig darstellen:

- Informationsqualität
- Qualität von Programminhalten
- Vielfalt von Programminhalten aufgeteilt in drei Hauptkategorien: Information, Bildung und Erziehung sowie Unterhaltung
- Zahl der Hörer und Zuschauer
- Beschwerden von Hörern und Zuschauern
- Beschwerden von Werbetreibenden
- Beschwerden der nationalen Regulierungsbehörde
- Qualität der technischen Ausstattung
- Geografische Abdeckung
- Beteiligungsquote der Bürger und Zivilgesellschaft, Mass an Interaktivität und Bemühungen für das Empowerment von Bürgern in den ausgestrahlten Programmen
- Sozialer Nutzen, einschliesslich Empowerment von Frauen, Förderung von Kulturen, kulturelle Vielfalt, Religion, usw. der ausgestrahlten Programme.
- Pädagogischer Inhalt
- Vertretung von Minderheiten
- Weltoffenheit.

Diese Leistungs-Schlüsselindikatoren sind vom Qualitätsausschuss in enger Zusammenarbeit mit dem Programmausschuss festzulegen.

Sie müssen regelmässig gemessen und dem Qualitätsausschuss unterbreitet werden.

### 7.5.2 Validierung der Prozesse zur Produktion und zur Dienstleistungserbringung

Es gilt Abschnitt 7.5.2 von ISO 9001:2000 (falls zutreffend).

### 7.5.3 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Es gilt Abschnitt 7.5.3 von ISO 9001:2000 (falls zutreffend).

### 7.5.4 Eigentum des Kunden

Es gilt Abschnitt 7.5.4 von ISO 9001:2000 (falls zutreffend).

#### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Zusätzlich zu den Anforderungen in Abschnitt 7.5.4 der Norm ISO 9001:2000 muss die Rundfunkanstalt folgende Aspekte mit besonderer Wachsamkeit handhaben:

- Werbung: für diese ist im Vorfeld eine Beurteilung bezüglich ihrer Übereinstimmung mit dem Werbe-Kodex durchzuführen (siehe Abschnitt 4.2.1); jegliche Abweichung ist schriftlich festzuhalten und unverzüglich dem Qualitätsmanager mitzuteilen
- Beteiligung von Hörern und Zuschauern an Programmen in den Bereichen Nichtdiskriminierung, Achtung sozialer Regeln, persönliches Image.

### 7.5.5 Produkterhaltung

Es gilt Abschnitt 7.5.5 von ISO 9001:2002 (falls zutreffend).

#### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Zusätzlich zu den Anforderungen in Abschnitt 7.5.5 der Norm ISO 9001:2000 muss die Rundfunkanstalt folgende Aspekte mit besonderer Wachsamkeit handhaben:

- Festlegung genauer Aufbewahrungszeiten für jede Art der ausgestrahlten Programme
- Langfristige Speicherung von Programmen auf geeigneten Datenträgern.

### 7.6 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln

Es gilt Abschnitt 7.6 von ISO 9001:2000.

#### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Zusätzlich zu den Anforderungen in Abschnitt 7.6 von ISO 9001:2000 muss die Rundfunkanstalt besonderen Wert auf die interne oder externe Art der Messung von Hörer- und Zuschauerzahlen legen:

In regelmässigen Abständen ist eine Überarbeitung der eingesetzten Methoden und Ausstattung vorzunehmen, um quantitative Ergebnisse gegenüber qualitativen Ergebnissen abzuwägen.

## 8. MESSUNG, ANALYSE UND VERBESSERUNG

### 8.1 Allgemeines

Es gilt Abschnitt 8.1 von ISO 9001:2000.

### 8.2 Überwachung und Messung

#### 8.2.1 Kundenzufriedenheit

Es gilt Abschnitt 8.2.1 von ISO 9001:2000.

**Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Zusätzlich zu den Anforderungen in Abschnitt 8.2.1 der Norm ISO 9001:2000 muss die Rundfunkanstalt Informationen bezüglich der Kundenwahrnehmung aus mindestens fünf der folgenden Quellen überwachen:

- Tägliche Überwachung der Hörer- und Zuschauerzahlen
- regelmässige Studien zur Zufriedenheit der Hörer und Zuschauer
- Studien zur Zufriedenheit der Werbetreibenden
- Berichte der nationalen Regulierungsbehörde
- Berichte von Bürger- und Zivilgesellschaftsiniciativen

#### 8.2.2 Internes Audit

Es gilt Abschnitt 8.2.2 von ISO 9001:2000.

**Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Zusätzlich zu den Anforderungen in Abschnitt 8.2.2 von ISO 9001:2000 muss die Rundfunkanstalt ggf. ein internes Audit mit Methoden zur Selbstbewertung kombinieren.

Die Regel, wonach die internen Auditoren gegenüber dem geprüften Bereich unabhängig sein müssen, muss streng eingehalten werden.

Die Anforderungen der Norm 19001:2002 zu Qualitätsaudits gelten, soweit möglich, auch für die Rundfunkindustrie.

#### 8.2.3 Überwachung und Messung von Prozessen

Es gilt Abschnitt 8.2.3 von ISO 9001:2000.

**Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Entsprechend den Anforderungen in Abschnitt 7.5.1 werden Qualitäts-Dashboards, welche die Leistungs-Schlüsselindikatoren der Produkte, Prozesse und Systeme umfassen, vom Qualitätsmanager vorbereitet und anschliessend vom Qualitätsausschuss der Rundfunkanstalt geprüft, um den Weg für Korrektur- und Vorbeugungsmassnahmen und eine ständige Verbesserung zu ebnet (siehe Abschnitt 8.5).

## 8.2.4 Überwachung und Messung des Produkts

Es gilt Abschnitt 8.2.4 von ISO 9001:2000.

### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Entsprechend den Anforderungen in Abschnitt 7.5.1 werden Qualitäts-Dashboards, welche die Leistungs-Schlüsselindikatoren der Produkte, Prozesse und Systeme umfassen, vom Qualitätsmanager vorbereitet und anschliessend vom Qualitätsausschuss der Rundfunkanstalt überprüft, um den Weg für Korrektur- und Vorbeugungsmassnahmen und eine ständige Verbesserung zu ebnet (siehe Abschnitt 8.5).

## 8.3 Lenkung fehlerhafter Produkte

Es gilt Abschnitt 8.3 von ISO 9001:2002.

## 8.4 Datenanalyse

Es gilt Abschnitt 8.4 von ISO 9001:2002.

### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Entsprechend den Anforderungen in Abschnitt 7.5.1 werden Qualitäts-Dashboards, welche die Leistungs-Schlüsselindikatoren der Produkte, Prozesse und Systeme umfassen, vom Qualitätsmanager vorbereitet und anschliessend vom Qualitätsausschuss der Rundfunkanstalt überprüft, um den Weg für Korrektur- und Vorbeugungsmassnahmen und eine ständige Verbesserung zu ebnet (siehe Abschnitt 8.5).

## 8.5 Verbesserung

### 8.5.1 Ständige Verbesserung

Es gilt Abschnitt 8.5.1 von ISO 9001:2000.

#### **Spezifische Anforderungen an Rundfunkanstalten:**

Zusätzlich zu den Anforderungen in Abschnitt 8.5.1 von ISO 9001:2000 muss die Rundfunkanstalt den Beweis der ständigen Verbesserung durch ein zentrales Qualitätsverbesserungs-Dashboard erbringen, in welchem alle Korrektur- und Vorbeugungsmassnahmen aufgezeichnet werden, die wiederum auf der Zusammenführung und Analyse sämtlicher an den Programmen, Prozessen und Systemen durchgeführten Messungen basieren.

### 8.5.2 Korrekturmassnahmen

Es gilt Abschnitt 8.5.2 von ISO 9001:2000.

### 8.5.3 Vorbeugungsmassnahmen

Es gilt Abschnitt 8.5.3 von ISO 9001:2000.

## BIBLIOGRAFIE

- [1] **ISO 9000-2000**: Quality Management Systems – Essential principles and Vocabulary
- [2] **ISO 9001-2000**: Quality Management Systems – Requirements
- [3] **ISO 19011-2002**: Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing
- [4] **Radio Canada** : Politique des programmes
- [5] **Radio Canada** : Code publicitaire
- [6] **Radio Canada** : Normes et pratiques journalistiques
- [7] **Voces Cuidadanas**  
by Prof. Ana Maria Miralles Castellanos  
Grupo de Investigacion en Comunicacion Urbana, Dirreccion General de Investigaciones, Universidad Pontifica Bolivariana, 2000
- [8] **Revista Foro**: Vol 45 Sept 2002 Comunicacion, opinion publicay cultura politica
- [9] **La Television que Colombia necesita Comision Nacional de Televisión Bogota**, Julio 2002
- [10] **Strengthening Democratic Voices**  
By Prof Fernando Calero Aparicio  
Finnish National Commission for UNESCO  
Tampere 16-18 June 1997
- [11] **Vision & Mission for India's Public Broadcasting**: Prasar Bharti Corporation  
By Dr N. Bhaskara Rao, Aditi Chatterjee, P.N. Vasanti  
Center for Media Studies, New Dehli, India
- [12] **India's Communication Revolution**,  
by Arvind Singhal and Everett M. Rogers, Sage Publications, New Dehli,  
Thousand Oaks, London, 2001
- [13] **South African Broadcasting Corporation (SABC) Performance Management Guideline**
- [14] **Charte d'éthique de la TSR**, Télévision Suisse Romande, Février 2003

**Alle Rechte vorbehalten.** Jegliche Darstellung oder Vervielfältigung, vollständig oder in Auszügen, ist ohne schriftliche Genehmigung von ISAS und MSF rechtswidrig. Zulässig sind lediglich Kopien für den streng persönlichen Gebrauch des Kopierenden. Nicht zulässig sind Kopien für die gemeinschaftliche Nutzung, sowie die Verwendung in Form von Analysen und kurzen Zitaten in Arbeiten, welche durch ihren kritischen, pädagogischen oder informativen Zweck gerechtfertigt sind.

International Standardization  
and Accreditation Services,  
New York  
[www.isas.org](http://www.isas.org)

