

Körte, Michael Christian
ISAS BC-9001:
Eine internationale Qualitätsmanagementnorm für
Fernseher in praktischer Anwendung und Auswertung
am Beispiel des Deutschen Gesundheitsfernsehens

– Bachelorarbeit –
Hochschule Mittweida (FH) – University of Applied Sciences

Körte, Michael Christian
ISAS BC-9001:
Eine internationale Qualitätsmanagementnorm für
Fernsehsender in praktischer Anwendung und Auswertung
am Beispiel des Deutschen Gesundheitsfernsehens

– eingereicht als Bachelorarbeit –
Hochschule Mittweida (FH) – University of Applied Sciences

Erstprüfer Zweitprüfer
Prof. Dr. phil. Otto Altendorfer M.A. Prof. Dipl.-Kaufm. Günther Graßau

Mittweida – 2007

Körte, Michael Christian:

ISAS BC-9001: Eine internationale Qualitätsmanagementnorm für Fernsehsender in praktischer Anwendung und Auswertung am Beispiel des Deutschen Gesundheitsfernsehens. – 2007 – 83 S.

Mittweida, Hochschule Mittweida (FH), Fachbereich Medien, Bachelorarbeit

Referat

Die Bachelorarbeit beschäftigt sich mit der Qualitätsmanagementnorm ISAS BC-9001, die in Anlehnung an die ISO-9000-Normenreihe Anforderungen an Rundfunkorganisationen stellt. Ziel der Arbeit ist es, zu ermitteln, inwieweit digitale Spartenfernsehsender die Anforderungen dieser Norm erfüllen, und inwieweit die gestellten Anforderungen Handlungsbedarf aufzeigen und die Realität der Branche berücksichtigen. Am Beispiel des Deutschen Gesundheitsfernsehens werden diese Punkte praktisch untersucht.

Die Auswertung ergibt, dass das DGF die Anforderungen der ISAS BC-9001 rund zur Hälfte erfüllt: Stärken sind die nachhaltige Verpflichtung zu Werten wie Unabhängigkeit und Ausgewogenheit, Schwächen zeigen sich bei den nicht vorhandenen Grundlagen eines Qualitätsmanagementsystems wie etwa dem Prozess-Ansatz und der umfassenden Dokumentation. Es wird festgestellt, dass die Einrichtung eines QM-Systems nach den Anforderungen der Norm allerdings nur insoweit als realistisch erscheint, als dass keine zusätzlichen Kosten entstehen, weil hier kleinere digitale Sender an ihre finanziellen und personellen Grenzen stoßen.

Inhalt

Abbildungsverzeichnis	VI
Abkürzungsverzeichnis	VII
Danksagung	VIII
1 Einleitung.....	9
2 Grundlagen des Qualitätsmanagements	12
2.1 Ansätze der Qualitätsdefinition	12
2.2 Was ist Qualitätsmanagement?	13
2.2.1 Die Anfänge des Qualitätsmanagements.....	13
2.2.2 Faktoren des Qualitätsmanagements	14
2.2.3 Prozessorientierte Sicht als Basis.....	16
2.3 Kernmodelle des Qualitätsmanagements	16
2.3.1 ISO 9000-Normenreihe	16
2.3.1.1 Der Normbegriff im Qualitätsmanagement.....	16
2.3.1.2 Historische Entwicklung	17
2.3.1.3 Aufbau.....	17
2.3.1.4 Forderungen.....	18
2.3.1.5 Ziele der Zertifizierung	21
2.3.2 Total Quality Management.....	21
3 Qualitätsmanagement in den Medien.....	24
3.1 Neue Ansätze der Medienforschung.....	24
3.2 Welche Qualität der Medien?.....	25
3.3 Argumente für Qualitätsmanagement in den Medien	26
3.4 Qualitätsmanagementansätze in der Medienforschung.....	27
3.4.1 Redaktionsmanagement	27
3.4.2 TQM für Medien	28
3.4.3 Beispiele aus der Praxis.....	30
4 Die Qualitätsmanagementnorm ISAS BC-9001	32
4.1 Aufbau der Norm.....	32
4.2 Rundfunkspezifische Anforderungen	33
4.2.1 Qualitätsmanagementsystem.....	34
4.2.2 Verantwortung der Leitung.....	34
4.2.3 Management von Ressourcen	35
4.2.4 Produktrealisierung	35
4.2.5 Messung, Analyse und Verbesserung	35
4.3 Ziele der Norm	35

5	Praktische Realisierbarkeit eines Qualitätsmanagementsystems	37
5.1	Deutsches Gesundheitsfernsehen.....	37
5.1.1	Programm und Produktion	37
5.1.2	Distribution und Reichweite.....	38
5.1.3	Finanzierung	38
5.1.4	Struktur und Mitarbeiter.....	38
5.1.5	Profil.....	38
5.2	Qualitätsmanagement beim DGF	39
5.2.1	Methode	39
5.2.2	Interview.....	39
5.2.3	Ergebnisse	41
5.3	Anforderungen an das DGF nach ISAS BC-9001.....	42
5.3.1	Methode	42
5.3.2	Fragebogen.....	43
5.3.3	Ergebnisse	47
5.4	Fazit	48
5.5	Einführung eines QM-Systems beim DGF.....	53
6	Bewertung.....	55
	Literaturverzeichnis.....	57
	Anlagen.....	59
	Erklärung zur selbstständigen Anfertigung.....	83

1 Einleitung

Noch nie war der ökonomische Druck auf die Fernsehbranche in Deutschland größer als heute. Neue digitale Verbreitungswege, die Konkurrenz des Internets und eine zunehmende Diversifikation bei stagnierender Nutzungsdauer sorgen für einen bislang unbekanntem Wettbewerb im Geschäft mit den bewegten Bildern.

Über zwei Jahrzehnte nach dem Einzug des Privatfernsehens in deutsche Wohnzimmer steht der Fernsehmarkt vor der Herausforderung, sich auf die Regeln der globalen Marktwirtschaft einzustellen. Effizienz und Profitabilität werden dabei immer bestimmender und stehen der eigentlichen Aufgabe der Medien, dem Vermitteln von Informationen, gegenüber.

Dies hat für die Fernsehbranche einen Verlust von Vertrauen und Glaubwürdigkeit in der Gesellschaft zur Folge, wie z.B. die Diskussion um einen Lizenzentzug von Sat.1 nach der Übernahme des Senders durch Finanzinvestoren und der Absetzung verschiedener Informationsprogramme zeigt.

Die vorliegende Arbeit geht davon aus, dass gerade die Betreiber der unzähligen neu entstandenen digitalen Spartenkanäle auf Glaubwürdigkeit und Vertrauen von Zuschauern, Werbepartnern, Regulierungsbehörden und Mitarbeitern angewiesen sind. Eine Vergleichbarkeit unter den Wettbewerbern, ein Benchmarking, drängt sich auf.

Ein Blick über den Tellerrand der Medienwelt hinaus zeigt, dass die übrigen Wirtschaftszweige, vom Automobilhersteller bis zum Krankenhaus, ganz ähnliche Erfahrungen gemacht haben. Dort antwortete man auf Effizienzdruck und Imageverluste mit der stufenweisen Einführung von Qualitätsmanagementinstrumenten, also der Konzeption und Durchführung von Maßnahmen zur systematischen Verbesserung von Arbeitsabläufen und folglich der Verbesserung des gesamten Unternehmens. Dieser Ansatz setzte sich nach der Industrie auch im Dienstleistungssektor durch und endete in der Entwicklung und Einführung der international anerkannten ISO-9000-Normenfamilie.

Die Fernsehbranche hat sich solchen Anstrengungen unter Berufung auf die Eigenrationalität der Medien bisher weitgehend widersetzt. Ob öffentlich-rechtlich oder privat, ein TV-Sender mit seiner besonderen Rolle in der Gesellschaft und der nicht messbaren Kreativität ließe sich nun mal nicht wie eine Spaghettifabrik betreiben, konstatiert auch der Medienwissenschaftler Vinzenz Wyss¹.

¹ vgl. Wyss 2000, 156f.

Ein Instrument zur Vergleichbarkeit und Verbesserung in der Fernsehwirtschaft könnte die 2003 veröffentlichte Qualitätsmanagementnorm ISAS BC-9001 (International Standardization and Accreditation Services, Broadcast) sein, die auf die Bedürfnisse der Rundfunkbranche zugeschnitten ist. Diese Norm beurteilt dabei nicht die absolute Qualität des Programms an sich, sondern stellt Anforderungen an das interne Qualitätsmanagementsystem einer Medienorganisation. Dadurch soll die Norm bei Rundfunksendern gleich welcher Größe oder inhaltlichen Ausrichtung angewendet werden können.

Einige öffentlich-rechtliche Rundfunkanstalten haben bereits erste Gehversuche mit Qualitätssicherungsinstrumenten unternommen. Hier ist verglichen mit dem Privatfernsehen der politische und regulatorische Druck groß und die finanziellen und personellen Kapazitäten vorhanden. Die Mehrzahl der in Deutschland tätigen Fernsehsender ist jedoch dem digitalen Spartenfernsehen zuzurechnen, wo die Ressourcen knapp sind. Es kann zudem davon ausgegangen werden, dass auch der Marktanteil dieser Sender sich in nächster Zukunft markant erhöhen wird.

Eine Qualitätsnorm für Rundfunkunternehmen kann also nur dann Relevanz erlangen, wenn gerade auch die kleinen, digitalen TV-Sender damit arbeiten können. Darüber, wie weit diese Norm auf die vorherrschenden Bedingungen der digitalen TV-Branche tatsächlich eingeht, liegen jedoch kaum verfügbare Informationen vor. Im Rahmen dieser Arbeit soll deshalb ermittelt werden

- inwieweit Spartenfernsehsender die Anforderungen der Norm ISAS BC-9001 erfüllen und
- inwieweit die gestellten Anforderungen Handlungsbedarf aufzeigen und die Realität der Branche berücksichtigen.

Dazu vermittelt der erste Teil dieser Arbeit einen Überblick über die wissenschaftliche Sicht auf das Qualitätsmanagement. Da dessen Wurzeln in der Managementlehre liegen, werden Definition und Entstehung aus betriebswirtschaftlichem Blickwinkel betrachtet. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der für die vorliegende Arbeit bedeutsamen ISO-9000-Normenfamilie.

Die Medienwissenschaft hinkte der Debatte um Qualitätsmanagement analog der Praxis lange hinterher. Während sich in den 1990er Jahren die Debatte vorwiegend um normative Ansätze von journalistischer Qualität drehte, nahmen sich schließlich Anfang des neuen Jahrtausends einige Autoren den aus der Wirtschaft bekannten Qualitätsmanagementsystemen

an und prüften ihre Übertragbarkeit auf die Medien. Die wichtigsten Diskussionen hierzu werden im zweiten Teil zusammengefasst.

Auf diesen wissenschaftlichen Ansätzen baut auch die ISAS BC-9001-Norm für die Rundfunkbranche auf, deren Struktur und Ziele im dritten Teil vorgestellt werden.

Der vierte Teil beinhaltet eine praktische Untersuchung. Am Beispiel des *Deutschen Gesundheitsfernsehens* soll die Realisierbarkeit der hier behandelten Norm eruiert werden. Dabei wird in zwei Stufen vorgegangen: Anhand eines ausführlichen Interviews mit dem Programm- und Marketingverantwortlichen wird der Stand des aktuell vorhandenen Qualitätsmanagements festgestellt. Um schließlich ermitteln zu können, wie weit das vorhandene Qualitätsmanagement dem „Ideal“ entspricht, wird ein Fragebogen angewendet, der die konkreten Anforderungen der Norm enthält. Die Ergebnisse werden dem vorhandenen Stand gegenübergestellt und ausgewertet.

Im letzten Kapitel diskutiert der Autor die so gewonnenen Erkenntnisse und geht der Frage nach, wie sinnvoll eine Qualitätsmanagementnorm für digitale Spartenfernsehsender ist.

Literaturverzeichnis

Bücher

- Bruhn, Manfred: Qualitätssicherung im Dienstleistungsmarketing - eine Einführung in die theoretischen und praktischen Probleme. In: Bruhn, Manfred (Hrsg.): Dienstleistungsqualität. Konzepte - Methoden - Erfahrungen. 3., vollst. überarb. und erw. Aufl. Wiesbaden 2000, 21–48
- Bruhn, Manfred: Qualitätsmanagement für Dienstleistungen. Grundlagen, Konzepte, Methoden. 6., überarb. und erw. Aufl., Berlin 2006
- Deutsche Gesellschaft für Qualität. (Hrsg.): Begriffe zum Qualitätsmanagement, 11-04, 6. Aufl., Berlin 1995
- Geiger, Walter: Qualitätslehre. Einführung, Systematik, Terminologie, 3., neu bearb. und erg. Aufl., Braunschweig 1998
- Held, Barbara; Russ-Mohl, Stephan: Qualitätsmanagement als Mittel der Erfolgssicherung. Erfahrungen - Probleme - Perspektiven. In: Fasel, Christoph; Haller, Michael (Hrsg.): Qualität und Erfolg im Journalismus, Konstanz 2005, 49–64
- Meckel, Miriam: Redaktionsmanagement. Ansätze aus Theorie und Praxis, Opladen 1999
- Russ-Mohl, Stephan: Der I-Faktor. Qualitätssicherung im amerikanischen Journalismus - Modell für Europa?, Zürich 1994
- Weichler, Kurt: Redaktionsmanagement, 51. Aufl., Konstanz 2003
- Wyss, Vinzenz: Medienmanagement als Qualitätsmanagement. In: Karmasin, Matthias; Winter, Carsten (Hrsg.): Grundlagen des Medienmanagements, München 2000, 149–171
- Wyss, Vinzenz: Redaktionelles Qualitätsmanagement. Ziele, Normen, Ressourcen, 15. Aufl., Konstanz 2002
- Zollondz, Hans-Dieter: Grundlagen Qualitätsmanagement. Einführung in Geschichte, Begriffe, Systeme und Konzepte, 2., vollst. überarb. und erw. Aufl., München 2006

Sonstige Schriften

- ISAS, Fondation Média Société (Hrsg.): Guidelines for International Standards BC-9001:2003 & P-9001:2005, Version 1.1, New York, Genève 2007, <http://www.media-society.org/download/ISASBC-P9001GuidelinesEN.pdf>, 24.08.2007
- Kommission zur Ermittlung der Konzentration im Medienbereich (KEK) (Hrsg.): Programmliste 2007. Potsdam 2007

Zeitschriften

- Blumers, Marianne: Qualitätskontrolle im SWR. Ein theoretisches Modell auf dem Weg in den Redaktionsalltag. In: Media Perspektiven, H. 5, 2000, 201–206
- Chenevière, Guillaume: ISO 9001-based Quality Management for the Media. In: ISO Management Systems, H. January-February 2006, 34–39

- Metzger, Jan; Oehmichen, Ekkehardt: Qualitätssteuerung im hessen fernsehen. Strategie, Verfahren und erste Erfahrungen. In: Media Perspektiven, H. 5, 2000, 207–212
- Rau, Harald: Folgenreiche Beerdigungen. In: Message, H. 2, 2003, 58–64
- Russ-Mohl, Stephan: Schwarze Schafe machen Karriere. In: Klartext - Das Schweizer Medienmagazin, Jg. 1999, Ausgabe 5. <http://www.klartext.ch/detail.php?&id=KT2002-03-06-050925>, 30.08.2007
- Stammler, Dieter: Qualität als Maßstab. Überlegungen zur Förderung des Programmnieaus im Rundfunk. In: Funkkorrespondenz, H. 20, 2006, 10–16
- Tebert, Miriam: Erfolg durch Qualität. Programmcontrolling beim WDR Fernsehen. In: Media Perspektiven, H. 2, 2000 85–93
- Tebert, Miriam; Gierse, Christine: Ein Qualitäts-Controlling für Das Erste. Ergebnisse eines Pilotprojekts. In: Media Perspektiven, H. 1, 2006 23–31

Juristische Veröffentlichungen

- BC-9001 International Standard. Quality Management Systems, Requirements for Radio, TV Broadcasters and Internet Content Producers, <http://www.media-society.org>, 15.09.2007

Internetquellen

- Balme, Louis: ISAS BC 9001: A Certification Standard Specially Dedicated to the Broadcasting Industry: TV, Radio and Internet, Dezember 2003, <http://www.certimedia.org/download/ISAS%20BC%209001%20Presentation%20English.pps>, 15.09.2007
- <http://www.dgf-tv.de>, Website des Deutsches Gesundheitsfernsehens, 09.09.2007

Unveröffentlichte Quellen

- Deutsches Gesundheitsfernsehen (Hrsg.): Managementhandbuch (Entwurf), Hamburg 2007
- G+J Electronic Media Sales (Hrsg.): Deutsches Gesundheitsfernsehen, Hamburg 2007

Schriftlicher Kontakt

- Friede, Hans Hans Wolfgang (Leiter Programm und Marketing, Deutsches Gesundheitsfernsehen): xxx@xxx, Qualitätsmanagement. Empfänger: Körte, Michael, xxx@xxx, 17.08.2007