

Externe Audits 2009

Teilnehmende Sprachredaktionen : RA, RP, RS, RC, RJ

***Audit mit 10 Auditoren im In- und Ausland,
20. September 2009 bis 29. September 2009***

Giacomettistrasse 1

CH-3000 Berne 15

Ausgangslage

swissinfo ist ein Multimedia-Unternehmen. Es bedient seine Zielpublika in glaubhafter Weise und mit eigenständigen Produkten (gemäß dem Begriff der „swissness“). Aufgrund seines Leistungsauftrages richtet sich swissinfo an die Schweizerinnen und Schweizer im Ausland **und** an Ausländerinnen und Ausländer, die sich für die Schweiz interessieren. Swissinfo bietet seinen verschiedenen Zielpublika Informationen und Dienstleistungen an, die eine Verbindung mit der Schweiz schaffen und helfen, die helvetische Realität besser zu verstehen. Die Themen von swissinfo sind die Schweiz und ihre Beziehungen zur Welt („swissness“).

Dem **Qualitätsmanagement** kommt sowohl bei der SRG SSR idée suisse im Allgemeinen als auch bei swissinfo im Speziellen große Bedeutung zu (siehe dazu Art.3 der Konzession). Das Angebot von swissinfo hat hohen qualitativen und ethischen Ansprüchen zu genügen. Vier Qualitätskriterien sind unternehmensweit vorgegeben, welche das redaktionelle Schaffen zu prägen haben und in allen Bereichen und Redaktionen umzusetzen sind: Glaubwürdigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Relevanz und journalistische Professionalität. Die **Kontrolle der Programmqualität** erfolgt auf zwei Wegen: **Innensicht** (Einhaltung swissinfo-spezifischer, eigener inhaltlicher und formaler Standards auf der Basis der vier Qualitätskriterien) und **Aussensicht** (externe, spezifische Produktionsbeobachtung einzelner Sprachredaktionen).

swissinfo-Produktionen in den schweizerischen **Landessprachen** (Deutsch, Französisch, Italienisch) sowie in Englisch können von einer relativ großen Anzahl Personen indoor und outdoor (wie auch etwa vom Publikumsrat) genutzt, verstanden und beurteilt werden. Etwas anders sieht es bei den übrigen **Fremdsprachen** aus: Chinesisch, Japanisch, Arabisch und in geringerem Maß auch Portugiesisch und Spanisch sind nur einer relativ kleinen Anzahl Personen geläufig ...

Aus diesem Grund kommt dem offenen internen und permanenten Dialog zwischen den fremdsprachigen Redaktionen und der Chefredaktion eine entscheidende Bedeutung betreffend „**Innensicht**“ zu.

Was nun die „**Aussensicht**“ betrifft, so pflegt swissinfo in regelmäßigen Abständen die **fremdsprachigen Angebote begutachten** zu lassen. In der Regel war es bisher so, dass eine außenstehende (Fach-)Person angefragt wurde, ob sie sich einmal die ...-sprachige Site etwas unter die Lupe nehmen könnte und darüber einen kleinen Bericht schriftlich erstellen könnte. Wenn's ging, wurde die Person eingeladen, um mit der entsprechenden Sprachredaktion die Impressionen zu diskutieren.

Dieses System hat swissinfo nun überarbeitet, beziehungsweise **erweitert**. Gemäß dem neuen, zusätzlichen Qualitätssicherungsinstrument konsumieren und kommentieren 2 externe Personen (mit entsprechender Muttersprache) über eine bestimmte Zeit (zum Beispiel eine Woche) relevante

swissinfo-Angebote nach bestimmten Vorgaben, festgehalten in einer Art „Fragebogen“ (in Relation mit den oben erwähnten vier Qualitätskriterien).

Methoden

Kriterien

Um die Inhalte auf swissinfo.ch nicht nur über ein generelles Qualitätsmerkmal zu beurteilen, wurden die Qualitätsdimensionen aus dem Artikel 3 der Konzession der SRG übernommen. In der Konzession werden folgende Qualitätsmerkmale aufgeführt:

- Glaubwürdigkeit
- Verantwortungsbewusstsein
- Relevanz
- journalistische Professionalität

Diese Dimensionen können nicht ohne weiteres erfasst werden, da sie auf verschiedenste Arten interpretiert werden können. In der Forschungsliteratur konnte keine „tel quel“ **für swissinfo brauchbare** Operationalisierung dieser Dimensionen gefunden werden.

Um dennoch diese Qualitätsaspekte messbar machen zu können, wurde in einem ersten Schritt überlegt, welche konkreten Fragestellungen bezüglich dieser Dimensionen erhoben werden können. Sobald klar war, wie swissinfo die oben genannten Dimensionen interpretiert und was darunter zu verstehen ist, wurden eine Reihe von Fragen zu diesen Aspekten formuliert.

Nebst den oben aufgelisteten Merkmalen wurden weitere Fragen formuliert, welche keinem der Merkmale zugeordnet werden konnten.

Gutachter

Da die Sprachen Spanisch, Portugiesisch, Chinesisch, Japanisch und Arabisch innerhalb von swissinfo lediglich von den jeweiligen Redaktionen in einem genügenden Mass gesprochen werden um eine qualitative Beurteilung abzugeben, wurden diese Sprachen in die vorliegende Untersuchung mit einbezogen. Um einen Blickwinkel auf die genannten Sprachangebote sowohl aus der Schweiz, wie auch aus dem Ausland zu erhalten, wurden pro Sprachangebot je ein Auditor / eine Auditorin im Inland **und** im Ausland gesucht, um die Inhalte von swissinfo.ch anhand von verschiedenen Kriterien zu beurteilen. Gesamthaft wurden bei dieser ersten Durchführung swissinfo von 5 Auditorinnen und 5 Auditoren begutachtet, wobei die Hälfte der Auditoren in der Schweiz wohnhaft ist (also sogenannte „Ex-Pats“).

Untersuchungszeitraum und Umfang

Damit die gewünschten Kriterien auch über eine genügend grosse Stichprobe getestet werden können, wurde ein Zeitraum von 10 Tagen festgelegt. Die Gutachter wurden angewiesen, während dieser Zeit pro Tag zwei Hauptartikel in der jeweiligen Sprache zu lesen und anhand der Kriterien zu beurteilen, sowie sämtliche neuen Multimediaelemente. Dies ergibt pro Person mindestens 20 begutachtete Beiträge, somit im Total 40 pro untersuchter Sprache.

Um die Inhalte auf swissinfo.ch während eines möglichst interessanten Zeitraumes zu untersuchen, wurde das Abstimmungswochenende vom 27. September 2009 in den Untersuchungszeitraum eingeschlossen. Die Auditoren wurden angewiesen, vom 20. bis am 29. September Beiträge zu begutachten.

Um eine Gesamtsicht der Gutachter von swissinfo zu erlangen, wurde ein weitere Fragen zum generellen Eindruck von swissinfo am Ende des Untersuchungszeitraumes gestellt. Dabei wurden Bereiche, welche in der Beurteilung der Text- und Multimedialberichte nicht erfasst wurden, wie zum Beispiel verschiedene Services, abgefragt. Im weiteren interessierte die Ausgewogenheit der Themenwahl, welche auf der Ebene einzelner Beiträge nicht erfasst werden kann.

Fragebogen

Nachdem erste Fragen zu den Kriterien formuliert waren, wurden sie in einem zweiten Schritt überarbeitet. Pro Qualitätskriterium wurden 2-3 Fragen ausgewählt, damit der Arbeitsaufwand für die Gutachter in einem überschaubaren Rahmen bleibt. Die Fragen wurden aus dem Deutschen in die notwendigen anderen Sprachen übersetzt. Zumindest eine der Sprachen Deutsch, Französisch, Englisch und Japanisch wurde von den anderssprachigen Auditoren (Chinesisch, Portugiesisch, Spanisch, Arabisch) zusätzlich zu ihrer Muttersprache sehr gut beherrscht.

Um die Fragen durch die Gutachter möglichst einfach beantworten lassen zu können, wurde die Form eines Onlinefragebogens gewählt. Dadurch konnte das Problem der schlechten Erreichbarkeit der Gutachter im Ausland und die dadurch entstehenden Probleme der Postzustellung und der Zeitverzögerung vermieden werden.

Es wurden für jede Untersuchungssprache zwei Fragebogen erstellt, wobei ein Fragebogen für die Begutachtung der Beiträge erstellt wurde und ein Fragebogen, welcher von den Gutachtern am Ende des Zeitraumes zum Gesamteindruck von swissinfo ausgefüllt wurden.

Ablauf

Die Gutachter wurden 5 Tage vor Beginn des Audits per E-Mail über den genauen Ablauf instruiert. Ab dem 20. September begutachteten die Auditoren zwei Hauptartikel pro Tag, sowie die neu aufgeschalteten Multimedia-Elemente. Pro Beitrag füllten sie jeweils einen Fragebogen aus.

Gegen Ende des Untersuchungszeitraumes von 10 Tagen wurde den Gutachtern ein Link zum Abschlussfragebogen mit den Fragen zum Gesamteindruck von swissinfo zugestellt. Die Gutachter hatten 10 Tage Zeit, diesen Fragebogen auszufüllen, sowie bei Bedarf auch weitere Kommentare hinzuzufügen.

Auswertung

Die Auswertung der Fragebögen sowie der Einzel- und Schlusskommentare ist zur Zeit im Gange. Eine erste Bilanz bestätigt unsere Hoffnungen: das neue Instrument hilft auf praktische und nützliche Art mit, die Qualität der swissinfo-Produktes handelt sich um ein nützliches und anwendbares Instrument der journalistischen Angebote zu sichern.