

Vinzenz Wyss, Peter Studer, Toni Zwysig

# **Medienqualität durchsetzen**

Qualitätssicherung in Redaktionen  
Ein Leitfaden

**orell füssli** Verlag

# Inhalt

Vorwort .....	7
<b>1 Qualitätssicherung als Ziel .....</b>	<b>11</b>
1.1 Weshalb es für Redaktionen wichtig ist, Qualität zu sichern .....	12
1.2 Ohne Journalismus keine Demokratie .....	13
1.3 Die Referenz «journalistische Qualität» .....	19
1.4 Medienethische Prinzipien .....	21
1.5 Zielsetzung und Aufbau des Buches .....	23
<b>2 Bausteine des redaktionellen Qualitätsmanagements .....</b>	<b>27</b>
2.1 Plädoyer für einen pragmatischen Qualitäts- management-Ansatz .....	28
2.2 Baustein I: Regeln und Publizistische Leitlinien .....	35
Regeln als Leitplanken .....	36
Vielschichtige Regelwerke .....	37
Medienrechtliche Grundlagen .....	41
Medienethische Perspektive .....	47
Journalistenkodizes und Presseräte .....	51
Redaktionsstatute und Publizistische Leitlinien .....	61
Qualitätsstandards .....	68
2.3 Baustein II: Mit Qualitätszielen führen .....	80
Management by Objectives (MbO) .....	80
Fallbeispiel: Gehören bei einem Radiosender .....	82
Das Mitarbeitendengespräch .....	85
Mit Wochenzielen steuern .....	90
Der Aussagewunsch .....	94
Das Sendungsmandat bei SRF .....	98
2.4 Baustein III: Ressourcen und Prozesse .....	101
Newsroom und Newsdesk .....	102

	Instrument I: Redaktionskonferenzen . . . . .	104
	Instrument II: Planung und Wissensaustausch . . . . .	111
	Instrument III: Die qualitätsorientierte Recherche . . . . .	116
	Instrument IV: Factchecking . . . . .	120
	Instrument V: Die Abnahme . . . . .	124
2.5	<b>Baustein IV: Selbstkritik und Feedback</b> . . . . .	128
	Bekanntnisse zur Selbstkritik . . . . .	129
	Kritik versus Feedback . . . . .	131
	Blatt- und Sendekritik . . . . .	131
	Der Newsletter des Chefredakteurs. . . . .	136
	Beispiele für eine veröffentlichte Selbstkritik. . . . .	137
	Exkurs: Kritik zum Storytelling . . . . .	140
2.6	<b>Baustein V: Personalentwicklung (PE) und Ausbildung</b> . .	143
	Personalentwicklung. . . . .	145
	Ausbildung. . . . .	148
2.7	<b>Baustein VI: Umgang mit dem Publikum</b> . . . . .	157
	Das Publikum des Journalismus . . . . .	157
	Die Medienombudsleute – zwischen Medium und Publikum . . . . .	169
	Umgang mit Reklamationen. . . . .	178
	Social Media einsetzen . . . . .	180
<b>3</b>	<b>Sieben Ratschläge auf den Weg zum Qualitäts- management</b> . . . . .	189
<b>4</b>	<b>Anhang</b> . . . . .	193
4.1	<b>Qualitätsmanagement – im Journalismus angekommen</b> . .	194
4.2	<b>Weiterführende Links und Adressen zu Ausbildungsstätten</b> . . . . .	198
	Weblinks . . . . .	199
	Journalistenschulen in der Schweiz, Deutschland und Österreich . . . . .	204
4.3	<b>Literatur</b> . . . . .	206
<b>5</b>	<b>Dank</b> . . . . .	215