

# Qualitätsmanagement für Medienunternehmen

**ISO 9001:** Lässt sich Qualität im kreativen Prozess zertifizieren? Ein Kölner Produktionsdienstleister für TV und Film hat diesen Schritt jetzt unternommen. Optimiert werden dabei vor allem die technischen und organisatorischen Abläufe, ohne dass die Kreativität leidet.

VDI nachrichten, Düsseldorf, 13. 1. 12, jdb

Es ist der internationale Standard, mit dem das Qualitätsmanagement eines Unternehmens geprüft und nachgewiesen wird: die Norm ISO 9001:2008. Jetzt hat das Kölner Postproduktionsunternehmen ACT eine entsprechende Zertifizierung erworben. Während in der Industrie solche Zertifikate Standard sind, sind die Festlegung und Prüfung von Qualitätsmanagementnormen bei Medienunternehmen noch die Ausnahme.

„Wir haben – bedingt durch unser starkes Wachstum in den letzten Jahren – bei bestimmten Ablaufprozessen Reibungsverluste bemerkt, die wir optimieren wollten“, erklärt der Geschäftsführer von ACT, Robert Groß, zum Hintergrund. Die 30 Mitarbeiter arbeiten mit modernster Technik für Kunden aus dem Film- und Fernsehbereich.

Unter Anleitung von Lothar Wagner wurden nun nach der ISO-Norm u. a. Arbeitsplatzbeschreibungen, Regeln einer Kommunikationskultur, Wartungsrichtlinien für die Technik sowie ein Fehler- und Reklamationsmanagement angelegt. Dieser Prozess, der über drei Jahre andauerte, ist nun von einer Zertifizierungsgesellschaft der deutschen Wirtschaft geprüft und bestätigt worden – mit dem ISO-9001:2008-Zertifikat als Ergebnis.

Wagner ergänzt, dass während des Zertifizierungsprozesses im Unternehmen Organisation, Prozessabläufe und die internen Verfahren hinterfragt wur-



**Technik für die TV-Produktion:** Qualitätsmanagement kann hier die Voraussetzungen für den eigentlichen kreativen Prozess deutlich verbessern. Foto: Joker

den: „Diese Fragen sollten im Unternehmen systematisiert sein. Für jeden Abschnitt bedeutet das ein Vorgehen, bei dem festgestellt wird, wie die Qualität bezogen auf die Ansprüche der Kunden sichergestellt werden kann.“

Der Ingenieur bestätigt, dass es im Medienbereich noch nicht viele Unternehmen gibt, die sich zertifizieren lassen: „Da liegt ACT weit vorne, wobei man sagen muss, dass eine Zertifizierung bei den Geräteherstellern für den Medienbereich jetzt schon Standard ist.“

Im Kreativbereich dagegen werde der Nutzen einer Zertifizierung noch kaum gesehen. Allerdings: „Festgelegte Normen dürfen Kreativität nicht einschränken, aber die Abläufe, die dahinterstehen – etwa die Organisation, die Technik, die Verfügbarkeit von Technik, die gesamte Ausstattung, die interne Organisation der Mitarbeiter, damit die Zusammenarbeit funktioniert –, die werden optimiert.“

Für den externen Zertifizierungscoach war die Zusammenarbeit mit dem Produktionsunternehmen ebenfalls Neuland: „Für mich war hier das

Zusammenspiel zwischen Mensch und Technik das Spannende. Nicht nur die Menschen müssen untereinander abgestimmt sein, sondern auch die Einsetzbarkeit der Technik sowie die Sicherstellung der Logistik sind wichtig.“

Dass eine ISO-Zertifizierung auch in der Kreativbranche sinnvoll sein kann, davon ist der Geschäftsführer von ACT mittlerweile überzeugt: „Kreativität kann man nicht normieren, aber ein gezieltes Qualitätsmanagement kann die Voraussetzungen, die Kreativität überhaupt erst ermöglichen, verbessern.“

In 180 Ländern wird die ISO-Norm, die von internationalen Gremien regelmäßig angepasst wird, anerkannt. Die Standards der Normierung kommen ursprünglich aus der Industrie. Vor 20 Jahren wurden sie auf das Dienstleistungsgewerbe übertragen. Die entsprechenden Normen sind prozessorientiert. Das Ziel: Ein Unternehmen soll sich so aufstellen, dass es auf seine Abläufe bezogen die Ansprüche der Kunden und die erwartete Qualität erfüllt. Diese Normen sind international festgelegt und für alle Branchen gültig. WILFRIED URBE