

ORF-Qualitätsmonitoring 2022:

**Evaluation des
ORF-Qualitätsprofils
TV-Unterhaltung**

Daten zur Untersuchung

Thema:	Evaluierung des ORF-Qualitätsprofils Unterhaltung 2022
Beauftragtes Institut:	SORA Institute for Social Research and Consulting, Wien
Wissenschaftliche Leitung:	Dr. Florian Oberhuber
Autoren:	Dr. Florian Oberhuber, Mag. Werner Sturmberger
Erhebungsgebiet:	Österreichweit
Art der Erhebung:	300 telefonische Interviews österreichweit (CATI), Wohnbevölkerung 15+
Erhebungszeitraum:	21. 10. 2022 bis 21. 11. 2022

Einleitung

ORF-Qualitätsprofile stellen eine Definition von Leistungskriterien dar, die ein Anforderungsprofil an ORF-Angebote beschreiben und durch externe Evaluierung kontrolliert werden. Qualitätsprofile bestehen aus:

1. Auftragswerten, die auf Basis der gesetzlichen Bestimmungen zum ORF-Kernauftrag, der ORF-Programmrichtlinien sowie der Public-Value-Leistungskategorien festgelegt werden.
2. senderspezifischen Eigenschaften, die sich auf konkrete, jeweils unterschiedliche Bedingungen und Anforderungen der Arbeitspraxis in den einzelnen Programmkategorien und Subkategorien beziehen.

In den Jahren 2011 bis 2017 wurden erstmals Qualitätsprofile für sämtliche ORF-Angebote erstellt und evaluiert. Seit dem Jahr 2018 läuft die zweite Runde des Evaluationszyklus und befasst sich im aktuellen Bericht mit den Unterhaltungsangeboten im ORF-Fernsehen.

Die Evaluationsstudie basiert auf etablierten Methoden der qualitativen Sozialforschung (s. Kapitel 1): In einem offenen, dialogischen Erhebungsverfahren wird das Publikum in die Diskussion über den Wert des öffentlich-rechtlichen Rundfunks einbezogen und den Befragten Gelegenheit zu einem differenzierten Feedback gegeben, das sodann wiederum in den Prozess der ORF-Qualitätssicherung einfließt.

Im Folgenden wird zunächst in Kapitel 2 ein allgemeiner Überblick gegeben, inwieweit der vom ORF formulierte Qualitätsanspruch vom Publikum für wichtig und legitim erachtet und inwieweit das erarbeitete Soll-Bild durch das ORF-Programm als erfüllt betrachtet wird.

In Kapitel 3 wird entlang der einzelnen im ORF-Qualitätsprofil angesetzten Leistungskriterien die Qualitätswahrnehmung der Befragten und deren Perspektiven auf Stärken und Schwächen des Programms zusammengefasst.

Kapitel 4 widmet sich im Anschluss der Zufriedenheit mit vier Subgenres des Unterhaltungsangebots im ORF-Fernsehen sowie den spezifischen Anforderungen der Befragten an diese.

Kapitel 5 fasst die zentralen Ergebnisse der Studie im Sinne eines abschließenden Befunds der Evaluation zusammen.

Executive Summary

Mit dem Qualitätsprofil Unterhaltung hat der ORF ein differenziertes Soll-Bild eines qualitativ hochwertigen Programms erstellt: Entlang der Leistungskriterien *Vertrauen, Vielfalt, Wertschöpfung, Verantwortung und Wissen sowie Innovation* definiert das Qualitätsprofil konkrete Anforderungen an die Programmgestaltung und die journalistische Arbeit. Zugleich soll die Erfüllung der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte garantieren, dass die ORF-Angebote für das Publikum einen Mehrwert im Sinne der Public-Value-Leistungskriterien generieren.

Die vorliegende Studie evaluiert das ORF-Qualitätsprofil mit Methoden der qualitativen Sozialforschung. In 300 teilstandardisierten, telefonischen Interviews wurde Befragten in ganz Österreich das vom ORF entwickelte Soll-Bild eines qualitativ hochwertigen Angebots vorgelegt. Untersucht wird, inwieweit das Publikum die im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte für wichtig und legitim erachtet, inwieweit es das erarbeitete Soll-Bild durch das ORF-Programm als erfüllt betrachtet und inwieweit daher der öffentlich-rechtliche Auftrag aus Publikumssicht erfüllt wird.

Publikum steht hinter öffentlich-rechtlicher Qualität

Der Zeitvergleich der vorliegenden Studie mit der ersten Evaluation des Qualitätsprofils aus dem Jahr 2014 zeigt eine **ausgeprägte Kontinuität in der Qualitätswahrnehmung**: Weiterhin gilt eine breite Akzeptanz und hohe Legitimität der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte als maßgeblich für Medienqualität im Allgemeinen und den ORF im Besonderen. Zulegen konnte der ORF in der Qualitätswahrnehmung hinsichtlich der Auftragswerte „kompetente Moderatoren und Moderatorinnen“ sowie „greift aktuelle Themen und Entwicklungen auf“. Als etwas weniger erfüllt wurde hingegen das Item „österreichische Sprache und Sprachgewohnheiten“ bewertet.

Seriöse Unterhaltung für alle

Das Publikum erwartet vom öffentlich-rechtlichen ORF eine vielfältige Programmgestaltung für alle Bevölkerungsgruppen mit Seriosität, Verantwortung, kompetenten Protagonist:innen und einem starken Österreichbezug. Dabei soll Unterhaltung nicht auf Kosten des Niveaus gehen und sowohl Entspannendes als auch Anspruchsvolles, Anregendes und Lehrreiches geboten werden.

Stärken Österreichbezug und Kompetenz

Der Österreichbezug des ORF und sein Beitrag zur Wertschöpfung sind im Publikum stark verankert und werden als Basisforderungen an den ORF herangetragen. Ein Teil des Publikums wünscht sich für die Zukunft einen weiteren Ausbau des Österreichbezugs, insbesondere ORF-Eigenproduktionen, österreichische Themen und Schauplätze sowie regionale Bezüge im Programm. Die Aspekte der österreichischen Sprache bzw.

regionaler Dialekte und die Förderung von Kulturschaffenden stehen hingegen deutlich weniger im Fokus des Publikums.

Ein weiteres Stärkefeld des ORF betrifft das Leistungskriterium der Kompetenz, insbesondere die kompetenten Moderatorinnen und Moderatoren.

Qualitätswahrnehmung der Subgenres

- Besonders häufig werden öffentlich-rechtliche Qualitäten beim Subgenre **Kabarett/Comedy** erlebt, darunter das vielfältige Angebot, die hohe Aktualität sowie der Unterhaltungswert.
- Auch **Quizformate** – insbesondere die „Millionenshow“ – werden häufig als Positivbeispiele für hohe Qualität genannt. Sie werden als lehrreich und unterhaltsam erlebt, Kompetenz, Österreichbezug und die Attraktivität für unterschiedliche Generationen werden positiv hervorgehoben.
- **Shows** werden hingegen deutlich kritischer betrachtet und insbesondere mehr Abwechslungsreichtum und Mut zu Neuem und Eigenständigem eingefordert. Schlagershows werden von Teilen des Publikums als unvereinbar mit öffentlich-rechtlicher Qualität erlebt.
- Im Subgenre **Unterhaltende Information** stechen Talk- und Interviewformate hinsichtlich der Verbindung von Unterhaltungswert und Seriosität, des respektvollen Umgangs mit Gästen, der Moderation sowie Aktualität und Auswahl der Themen positiv hervor.
- Das Subgenre **Film/Serie** wird von allen Subgenres sowohl am häufigsten thematisiert als auch am kritischsten wahrgenommen. Insbesondere im Anbietervergleich wird der ORF hinsichtlich der gebotenen Vielfalt, der Internationalität und der Innovation von Teilen des Publikums als unterlegen angesehen (auch gegenüber Streamingdiensten). Konkret stören sich zahlreiche Befragte an einer mangelnden Aktualität der Serien, zu häufigen Wiederholungen sowie als niveaulos erlebten (vor allem US-amerikanischen) Serien. Mehrheitlich als Stärke des ORF werden hingegen Eigenproduktionen und Österreichbezug erlebt.

Entwicklungspotenziale

Aufgrund der Zusammenschau der quantitativen und qualitativen Analyse können folgende Weiterentwicklungen angeregt werden:

Seriosität und Verantwortung als öffentlich-rechtliche Kernidentität stärken:

Seriosität und Verantwortung sind Basisanforderung an den öffentlich-rechtlichen Rundfunk. Werden diese in Teilen des Angebots als nicht erfüllt erlebt, kann das die Legitimität des ORF untergraben. Diesbezügliche Stärken wie der respektvolle Umgang,

die kompetenten Moderatorinnen und Moderatoren oder die Verantwortung im Sinne von Jugendschutz sollten beibehalten bzw. ausgebaut werden.

Konsequent auf Unterhaltung mit Niveau setzen: Das Publikum erwartet vom ORF Vielfalt im Sinne von Angeboten für alle Geschmäcker und Bevölkerungsgruppen – jedoch immer mit Niveau. Dieser Begriff des Niveaus schließt „leichte“, entspannende Unterhaltung nicht aus. So wird etwa die „Millionenshow“ durchwegs als Positivbeispiel für „gute“ Unterhaltung herangezogen. Teilweise polarisierend erlebt werden hingegen manche US-amerikanische Serien sowie Schlagershows. Diese werden von einigen Befragten als nicht vereinbar mit dem Charakter des ORF als seriösem, öffentlich-rechtlichen Sender erlebt.

Profil beim Subgenre Film/Serie schärfen: Film/Serie wird von den vier untersuchten Subgenres am kritischsten gesehen. Bei Teilen des Angebots wird eine Unterscheidbarkeit vom Mitbewerb vermisst, ist der öffentlich-rechtliche Mehrwert unklar oder wird der ORF hinsichtlich Aktualität und Vielfalt als unterlegen erlebt. Für die Zukunft kann daher überlegt werden, das Profil zu schärfen, beispielsweise indem der Österreichbezug weiter ausgebaut oder vermehrt auf Angebote gesetzt wird, die nicht auf anderen Plattformen angeboten werden.

Abwechslung und Mut zu Neuem: Abwechslungsreichtum im Sinne der gezeigten Filme und Serien, neuer Formate und neuer Gesichter vor der Kamera wird vom befragten Publikum überwiegend positiv gesehen und vom ORF eingefordert. Ein Teil der Befragten wünscht sich künftig mehr Innovation bzw. mehr Mut zu Neuem. Damit ist erstens gemeint, neue Formate bzw. Formate abseits des Mainstreams auszuprobieren, und zweitens, in der Gestaltung moderner zu werden.

Österreichbezug und Eigenproduktionen: Bei einer bereits hohen Zufriedenheit wünscht sich ein Teil des Publikums künftig vom ORF einen weiteren Ausbau des Österreichbezugs im Unterhaltungsprogramm. Konkret gewünscht werden mehr Eigenproduktionen v. a. in den Bereichen Film, Serie, Show und Kabarett. In geringerem Umfang wünschen sich die Befragten zudem eine präsentere Rolle der Bundesländer und Regionen in der Programmgestaltung.

Abschließender Befund der Evaluationsstudie:

1. Die standardisierte empirische Abfrage von 22 Qualitätsmerkmalen zeigt eine hohe Legitimität der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte mit Zustimmungsraten je nach Item zwischen 67 und 92 Prozent (Top-2-Box). Das Qualitätsprofil wird daher von den Befragten als Anforderungsprofil an eine qualitativ hochwertige Unterhaltung im ORF-Fernsehen bestätigt.
2. Der vom Qualitätsprofil formulierte Anspruch an die Programmgestaltung wird als kohärent und glaubwürdig erlebt: Je nach Item bewerten zwischen 51 und 86 Prozent der Befragten die Erfüllung durch das ORF-Programmangebot als gegeben.
3. Im Sendervergleich ergibt die standardisierte Abfrage eine starke Positionierung der ORF-Angebote mit Zuschreibungen der besten Qualität bei den jeweiligen Auftragswerten zwischen 22 und 70 Prozent. Teile des Publikums nutzen öffentlich-rechtliche Spartensender als ergänzendes Angebot bei den Merkmalen „interessant/anregend“ und „zeigt Filme und Produktionen aus unterschiedlichen Ländern“ sowie nicht-österreichische kommerzielle Sender hinsichtlich des Unterhaltungswerts.
4. Die Evaluation des Qualitätsprofils beinhaltet Fragen nach Kritik, Anregungen und Empfehlungen, um allfällige Lücken zwischen SOLL und IST des Qualitätsprofils zu schließen. Die Evaluation ergab zu den vorgegebenen Kriterien konkrete Empfehlungen zur Optimierung der ORF-Unterhaltung im Fernsehen. Diese werden im Evaluationsbericht zusammengefasst.

ORF-Qualitätsprofil Unterhaltung

ORF-Qualitätsprofile stellen eine Definition von Leistungskriterien dar, die ein Anforderungsprofil an ORF-Programmkategorien und ihre Subkategorien definieren.

Sie bestehen aus:

1. Auftragswerten, die auf Basis der gesetzlichen Bestimmungen zum ORF-Kernauftrag, der ORF-Programmrichtlinien sowie der Public-Value-Leistungskategorien festgelegt werden.
2. genrespezifischen Eigenschaften, die sich auf konkrete, jeweils unterschiedliche Bedingungen und Anforderungen der Arbeitspraxis in den einzelnen Programmkategorien und Subkategorien beziehen.

Insgesamt stellt ein „Qualitätsprofil“ ein SOLL-Bild einer Programmkategorie dar, das durch externe Evaluierung kontrolliert wird und gegebenenfalls zu Optimierungsmaßnahmen der Programme führt.

Bestehende Richtlinien und Regulative, wie etwa Programmrichtlinien, Redakteursstatut oder Verhaltenskodex werden von den Qualitätsprofilen nicht berührt und bleiben uneingeschränkt gültig.

Das Qualitätsprofil Unterhaltung umfasst entsprechend der ORF-Programmstrukturanalyse folgende ORF-Programmbereiche

- Unterhaltende Information
- Filme/Serien
- Quiz/Show
- Comedy/Kabarett
- sonstige

und damit Leistungen der PD5, PD6 und PD7.

1. VERTRAUEN

Unterhaltungsangebote können ebenso informieren, wie z. B. Informations- und Bildungssendungen unterhalten. Deshalb gelten grundsätzlich auch für die Programmproduktion in der Programmkategorie „Unterhaltung“ alle Richtlinien und Qualitätsstandards, die für die Glaubwürdigkeit, Authentizität und Vertrauenswürdigkeit der ORF Berichterstattung maßgeblich sind. Dazu gehört insbesondere die Unabhängigkeit von Staats- und Parteieneinfluss, aber auch Unabhängigkeit von Wirtschaft und anderen Medien, seien es elektronische oder Printmedien, oder seien es politische oder wirtschaftliche Lobbys. Die kommerziellen Interessen der Unterhaltungsindustrie dürfen auch Inhalte von Unterhaltungssendungen nicht beeinflussen. Zuverlässigkeit, Glaubwürdigkeit und Authentizität sind als wesentliche Qualitätsmerkmale des ORF-Fernsehens sicherzustellen. Fairness und verbindliche Qualitätsstandards garantieren Vertrauenswürdigkeit.

Werbung und Produktplatzierungen dürfen nur unter besonderen Bedingungen ausgestrahlt werden. Allfällige redaktionelle Kooperationen mit Unternehmen, Institutionen etc. sind klar zu kennzeichnen; Produktplatzierungen sind nur erlaubt, sofern sie u. a. Inhalt oder den Programmplatz nicht beeinflussen bzw. sie keine speziellen verkaufsfördernden Hinweise enthalten; es gelten jedenfalls die einschlägigen Bestimmungen des ORF-G. Veranstaltungen, bei denen der ORF Medienpartner ist, erhalten keine Bevorzugung in der Berichterstattung. Sie werden nach den üblichen journalistischen Regeln auch kritisch beleuchtet. Auch bei gemeinnützigen Zwecken (Kampagnen) dürfen journalistische Kriterien, journalistische Eigenverantwortung etc. nicht missachtet werden.

1.1 Filme und Serien

Der in einer sich stark verändernden Medienlandschaft anhaltend hohe Zuspruch des österreichischen Fernsehpublikums bestätigt das hohe Vertrauen des Publikums in die Programmqualität des ORF. Dieses Vertrauen gilt es in jeder Produktion aufs Neue zu erwerben und zu stärken, indem etwa bei Eigen- und Koproduktionen ggf. die inhaltliche Richtigkeit bzw. Plausibilität behaupteter Fakten überprüft wird. Die Nähe zum Publikum und die Bedeutung des österreichischen Identitätsgehalts in allen Produktions- und Ko-Produktionsentscheidungen sind für den ORF von existentieller Bedeutung, womit signifikante Verantwortung auch beim Erwerb von Filmen und Serien einhergeht. Dabei sollen die Bedürfnisse des Publikums ebenso wahrgenommen werden, wie die Vermittlung demokratischer Werte und die Breite des thematischen Angebots Bedeutung haben. Darüber hinaus wird bei der Auswahl und Beauftragung sämtlicher Produktionen, die im ORF-Programm gesendet werden, besonderes Augenmerk darauf gelegt, keine Titel zu erwerben oder Projekte zu entwickeln bzw. zur Produktion zu beauftragen, die Persönlichkeitsrechte und Gefühle einzelner Personengruppen verletzen oder als anstößig betrachtet werden können. Genauso

wichtig ist die Qualität der Produktionen; ein Umstand, dem durch umfangreiche Auseinandersetzung Rechnung getragen wird. Von großer Relevanz ist in diesem Kontext auch der Jugendschutz. Die Risiken abzuwägen, ob Programme die „körperliche, geistige und sittliche Entwicklung von Minderjährigen“ beeinträchtigen könnten, ist tägliche Herausforderung für den ORF, die mit größter Sorgfalt angenommen wird.

1.2. Quiz/Show

Als Fakten ausgewiesene Programminhalte müssen genau recherchiert und auf dem Stand der Zeit sein. Das Verbot von Irreführung gilt auch für etwaige Aufgabenstellungen – etwa in Spielshows – an Protagonistinnen und Protagonisten. Quiz- und Showformate des ORF sollen sich auch durch Zuverlässigkeit der Inhalte und durch redliches Zustandekommen derselben auszeichnen. Die Authentizität der Akteurinnen und Akteure ist maßgeblich; deren Auswahl erfolgt unabhängig von Politik und Wirtschaft sowie unbeeinflusst von persönlichen Vorlieben. Persönlichkeitsrechte und Meinungsfreiheit müssen jedenfalls garantiert sein. Von den handwerklichen Möglichkeiten, die sich – etwa durch Bild- und Toneffekte – bieten, um Wirklichkeit zu dramatisieren, ist ausschließlich mit Rücksicht auf das Vertrauen, das das Publikum in die Wahrhaftigkeit und Redlichkeit der produzierenden Personen setzt, Gebrauch zu machen. Hier ist jedenfalls Verhältnismäßigkeit zu beachten.

1.3 Kabarett/Comedy

Politische Meinungsbildung geschieht mehr und mehr in der Unterhaltungsöffentlichkeit. Diesem Umstand trägt auch das Genre Kabarett/Comedy Rechnung und bietet relevante Inhalte – und unabhängig davon, dass das Genre geradezu verlangt, Wirklichkeit zuzuspitzen, zu überzeichnen, bleibt der zu erfüllende Anspruch des Publikums auf richtiges Tatsachensubstrat unberührt.

1.4 Unterhaltende Information

Das Publikum muss sich darauf verlassen können, dass in der Berichterstattung jegliche manipulative Darstellung unterbleibt. Zu den Programmelementen, die unter Wahrung des Grundsatzes der Objektivität zu gestalten sind, gehören auch Moderationen und Sachanalysen. Letztere haben dabei die Funktion persönlicher interpretativer Beurteilung. Respektlose und unangemessene Formulierungen sind dabei zu unterlassen.

Im Gesamtprogramm des ORF muss die Ausgewogenheit der Inhalte gewährleistet werden. Die Ausgewogenheit kann auch in der Weise erzielt werden, dass nicht im Rahmen einer einzigen Sendung, sondern im Programm im Verlauf eines angemessenen Zeitraums alle relevanten Meinungen berücksichtigt werden.

2. VIELFALT

Das Unterhaltungsangebot des ORF bildet alle Ebenen der gesellschaftlichen Diversität hinsichtlich Alter, Geschlecht, Herkunft, Religion und Weltanschauungen in bestmöglicher Qualität ab. Anspruchsvolle Formate erfüllen die Wünsche und Erwartungen des Publikums nach Unterhaltung und dienen gleichzeitig der Anregung des Publikums, sich mit gesellschaftlichen Themen zu beschäftigen.

Unterhaltungsangebote sollen Österreicherinnen und Österreicher ansprechen, aber auch alle Menschen, die in Österreich leben. In diesem Sinne soll Unterhaltung auch Aspekte von Migration, der Multikulturalität und gesellschaftlicher Inklusion bei der Auswahl, Produktion und Gestaltung von Unterhaltungsformaten berücksichtigen und so zur Vermittlung eines authentischen und zeitgemäßen Österreichbildes beitragen.

Dazu gehört auch die Verpflichtung des ORF, mit seinem Gesamtangebot zur Förderung der europäischen Integration beizutragen und dabei sowohl die österreichische Identität als auch das Verständnis für die einzelnen Regionen Europas zu fördern. Österreichisches Deutsch als Teil der österreichischen Identität soll sich in Unterhaltungsformaten des ORF wiederfinden, ebenso wie eine geschlechtergerechte Sprache als Akt der Gleichstellung von Frauen und Männern.

Grundsätzlich gilt auch in humoristischen Formaten das Gebot der Darstellung und Widerspiegelung von Diversität, die jedoch nicht auf vorführende, entlarvende oder bloßstellende Weise geschehen darf. Auch wenn das Anarchische in der Natur des Witzes liegt, sollen keinerlei Exklusionsmechanismen (re)produziert werden. Die Förderung von klischeehaften Vorstellungen auf implizite oder explizite Weise widerspricht jedenfalls dem Anspruch an hochwertige Unterhaltung.

2.1 Filme und Serien

Die Abbildung gesellschaftlicher Diversität und aktueller gesellschaftlicher Entwicklungen in Filmen und Serien für ein breites Hauptabendpublikum gehört zu den Kernaufgaben österreichischen Fernsehfilm- und Serienschaffens. Dazu ist auch Akteursvielfalt in fiktionalen Inhalten von Relevanz; von stereotyper Darstellung in anderer als satirischer Form nimmt der ORF Abstand, vielmehr begleitet der ORF den gesellschaftlichen Wandel auch z. B. durch entsprechende Besetzung in Eigenproduktionen. Inhaltliche Vielfalt findet ihre Entsprechung in formaler Vielfalt. Der ORF produziert, beauftragt und koproduziert Filme und Serien in allen wesentlichen filmischen Genres. Internationalen Entwicklungen wie dem Trend zu mehrteiligen, horizontal durchgezählten Formaten wird dabei ebenso Rechnung getragen wie der bedeutenden Tradition österreichischen Film- und Serienschaffens. Dem ORF ist am Ankauf insbesondere an hochwertigen, von Kritikerinnen und Kritikern gefeierten bzw. preisgekrönten Spielfilmen, TV-Movies, Mehrteilern und Serien gelegen, bei denen nach Maßgabe wirtschaftlicher Mittel die Erstaussstrahlung angestrebt wird. Vielfalt

bedeutet dabei, eine ausgewogene Balance zwischen unterhaltender Popkultur und anspruchsvollen Produktionen zu finden und Vertreter aller Genres – von Drama bis Satire – ins Programm aufzunehmen. Ziel ist es, dem österreichischen Publikum eine kulturell möglichst breite Palette zu bieten, so dass alle Sehergruppen unterhalten werden können. Dabei wird großer Wert darauf gelegt, nicht nur deutsche und US-Fiktion zu präsentieren, sondern Produktionen aus aller Welt, darunter insbesondere europäische Werke, zu zeigen, die dem Publikum andere Kulturen, Blickwinkel und Themenkreise näherbringen sollen.

2.2. Quiz/Show

Vielfalt im Genre Quiz und Show ist in erster Linie als heterogenes Angebot zu denken: Der Vielfalt des Publikums und seiner Wünsche und Bedürfnisse wird auch insofern Rechnung getragen, als nach Maßgabe wirtschaftlicher Gesichtspunkte möglichst zahlreiche unterschiedliche Programme angeboten werden sollen, durch die letztlich allen Unterhaltung ermöglicht wird. Akteurs-/Akteurinnenvielfalt, u. a. im Hinblick auf regionale Identität, Zugehörigkeit zu einer autochthonen Volksgruppe etc., soll erkennbar selbstverständlich sein und Rollenmodelle etablieren, ohne dies zum Selbstzweck zu erheben.

2.3 Kabarett/Comedy

Vielfalt in Comedy- und Kabarettprogrammen zeichnet sich durch Auswahl unterschiedlicher Protagonistinnen und Protagonisten und heterogene Themen aus: Letztlich ist insbesondere dieses Genre geeignet, durch humorvollen Blickwinkel neue Perspektiven auf gesellschaftlich relevante Ereignisse und Themen zu eröffnen.

2.4 Unterhaltende Information

Sendungen der unterhaltenden Information sollen sich durch Vielfalt an Themen, ggf. dazu vorgebrachten Meinungen und Ansichten sowie durch Akteurs-/Akteurinnenvielfalt auszeichnen. Bei der Auswahl von Gästen, Interviewpartnerinnen und Interviewpartnern etc. soll einerseits nicht bloße Originalität um des Effekts willen, andererseits aber sehr wohl die beabsichtigte summarische Vielfalt wesentliche Entscheidungsgrundlage sein.

3. WERTSCHÖPFUNG

Unterhaltung im ORF soll universell, hochwertig und anspruchsvoll sein und sowohl österreichische, europäische als auch internationale Produktionen bieten. Wertschöpfung bedeutet etwa die laufende Förderung bereits etablierter Akteurinnen und

Akteure der Kreativwirtschaft (also z. B. Drehbuchautoren/-autorinnen, Regisseure/Regisseurinnen und Schauspieler:innen) sowie die Suche nach Nachwuchstalente. Gerade Unterhaltung kann als Plattform für Talente jeder Alters-, Herkunfts- oder Geschlechtergruppe fungieren und solcherart zur Förderung von Kreativität und Kunst beitragen. Wertschöpfung wird nicht notwendig als monetär verstanden, vielmehr ist „intellektuelle Wertschöpfung“ der Unterhaltung im ORF ein Anliegen. Dies bedeutet die aktive Implementierung eines breiten Begriffs von Medien und Kultur sowie nicht nur die Eliten oder die Interessen der werbewirtschaftsrelevanten Zielgruppen anzusprechen, sondern die Bedürfnisse der gesamten Gesellschaft im Blick zu haben. Intellektuelle Wertschöpfung kann am besten realisiert werden, wenn ORF-Unterhaltung Alltagskulturen ebenso thematisiert wie Hochkulturen und Inhalte produziert, die von einer Vielzahl von Autorinnen und Autoren stammen und möglichst viele Bereiche der „populären“ und „elitären“ Kulturen in möglichst verschiedenen Vermittlungsformaten präsentieren.

3.1 Filme und Serien

Der ORF erachtet die Entwicklung österreichischer Filmschaffender in seinen fiktionalen Erzählformaten als selbstverständlichen Teil seines Aufgabengebietes. Kontinuierliche Investitionen in Auftrags- und Ko-Produktionen, die Projektentwicklung von Filmen und Serien und in die Entwicklung österreichischer Drehbuchautorinnen und Drehbuchautoren sowie Dramaturginnen und Dramaturgen bilden die Basis eines langfristigen Produktionsvolumens. Wertschöpfung wäre aber in Beschränkung auf Monetäres zu eng gefasst: Sie entsteht auch durch Programme, die die Persönlichkeit bilden, Interesse und Neugierde wecken und den Blick auf das „Übermorgen“ richten, durch die Vermittlung von österreichischem, europäischem und internationalem Kulturgut. Um Wertschöpfung zu erzielen, ist es wichtig, eine ausgewogene Balance österreichischer, europäischer und internationaler Produktionen zu finden. Sodass einerseits der Filmstandort Österreich und österreichische Nachwuchstalente durch lokale Projekte gefördert werden können. Und andererseits internationale Perspektiven vermittelt werden, um entscheidend zur Bildung von Weltbürgern und Weltbürgerinnen beizutragen.

3.2 Quiz/Show

Insbesondere Shows der TV-Unterhaltung sind dazu geeignet, Talenten aus Österreich und Europa Plattform zu geben, sie aufzubauen und jenen Mut zu machen, die noch unentdeckt sind, etwa also auf dem Weg sogenannter „Castingshows“ zu kreativem Gestalten anzuregen.

3.3 Kabarett/Comedy

Kabarett- und Comedy-Programme sowie Satire- und andere Kleinkunstformate sind als Plattform für die österreichische Kreativszene besonders gut geeignet, die besondere Verantwortung öffentlich-rechtlicher Medien legt hier nahe, proaktiv Künstler, Autorinnen, Regisseure und Gestalterinnen zur Entwicklung neuer Formen von Bildsprachen und Erzählweisen einzuladen.

3.4 Unterhaltende Information

Unterhaltende Information versteht ihre Aufgabe auch in ihrem Potenzial, in Bezug auf Relevantes zu Anschlusskommunikation anzuregen. Zu intellektueller Wertschöpfung in diesem Sinn ist nicht zuletzt das (diskursive) Abbilden kultureller Vielfalt, österreichischer Traditionen, von zeitgeistig Neuem, von Freizeit- und Lifestylethemen, von regional, national und europäisch Interessantem von Bedeutung.

4. VERANTWORTUNG UND WISSEN

Unterhaltung gehört nicht nur zum Kernauftrag des ORF, sondern wirkt wie kaum ein anderer Bereich überaus prägend auf Verhaltensweisen, das Selbstverständnis und die Identität von Menschen. ORF-Unterhaltung bietet in diesem Sinn auch verständliche Inhalte von gesellschaftlicher Relevanz und Aktualität. ORF-Unterhaltung hat auf Unbedenklichkeit, also die Menschenwürde, Persönlichkeitsrechte und die Privatsphäre des Individuums zu achten. Dies bedeutet auch einen sensiblen Umgang mit der Darstellung von Gewalt und Sexualität. Beides gehört zur Realität des menschlichen Zusammenlebens, weshalb der ORF diese Themen im Programm behandeln muss. Grundsätzlich gilt es, auf eine verherrlichende Darstellung von Gewalt zu verzichten. Ebenso vom Programm ausgeschlossen sind pornografische oder obszöne Darstellungen sowie Inhalte, die auf der Missachtung der Privat- oder Intimsphäre beruhen. Darstellungen gelten dann als pornografisch, wenn sexuelle Vorgänge auf grob reißerische und aufdringliche Weise im Vordergrund stehen und alle sonstigen menschlichen Bezüge fehlen. Auch in anderer Weise ist Umsicht geboten: im nicht-fiktionalen Inhalt dürfen zu Show- und Unterhaltungszwecken mutwillig keinerlei Situationen herbeigeführt werden, die zum Einsatz von Sicherheitsbehörden wie Rettung, Feuerwehr oder ähnlichem führen könnten.

Zur Verantwortung des ORF zählt auch, die Rezeption seiner Programminhalte nach wirtschaftlicher Maßgabe Mediennutzer:innen barrierefrei und auf relevanten Plattformen zu ermöglichen. Im Rahmen des Jugendschutzes zeigt der ORF keine Sendungen, die zur Beeinträchtigung der körperlichen, geistigen oder sittlichen Entwicklung von Minderjährigen beitragen könnten. Deshalb ist beim Einkauf und der Bearbeitung von fiktionalen Programminhalten sowie bei der Gestaltung von diesbezüglichen Trailern besondere Sorgfalt geboten. Zusätzlich hat der ORF die Verantwortung, sich an

besondere Ausstrahlungszeitpunkte zu halten. Vor 20.15 Uhr soll das Programmangebot grundsätzlich für die ganze Familie geeignet sein. Programminhalte mit einer Altersfreigabe ab 16 Jahren dürfen erst ab 22.00 Uhr ausgestrahlt werden. Der ORF bietet im Sinn des Jugendschutzes Kennzeichnung als Orientierungshilfe an. Grundsätzlich muss das Programmangebot gewaltfreie Kinder- und Jugendformate enthalten, die Werte und Wissen auf unterhaltsame Weise vermitteln.

4.1 Filme und Serien

Der ORF ist Auftraggeber fiktionaler Programme primär für österreichisches Publikum. Der ORF ist in seinen fiktionalen Produktionen der Wiedergabe und Reflexion österreichischer Identität in Sprache, Charakter, Mentalität, Humor, gesellschaftlicher und individueller Thematik, Kultur und Geografie in all ihrer Vielfalt verpflichtet. Der ORF ist sich dieser Verantwortung gegenüber dem Fernsehpublikum bewusst und zeichnet sich nicht nur durch Kompetenz bei der Programmproduktion und der Programmauswahl, sondern auch durch fundierte Kenntnisse des Film- und Fernsehmarktes und der Konkurrenzsituation aus. Darüber hinaus ist es wichtig, die Sehgewohnheiten zu kennen und auf sie einzugehen; manchmal ist es aber auch notwendig, den gewohnten Pfad zu verlassen, um dem Publikum neue Blickwinkel näher zu bringen. Der ORF ist stets bestrebt, Produktionen auszuwählen, die Horizonte erweitern, Vorurteile abbauen, zeitgeschichtliche Themen emotional aufbereiten und differenziert darstellen, gegenwärtige soziale Umbrüche und Veränderungen aufzeigen und die Seher:innen zum Nachdenken anregen. Denn Spielfilme, Serien, TV-Movies und Mehrteiler unterhalten nicht nur, sondern bilden auch und vermitteln oft mehr Wissen, als auf den ersten Blick erkennbar. Insbesondere TV-Serien – im Speziellen: Komödien – spiegeln die Gesellschaft wider, treffen den Zeitgeist, vermitteln auf unterhaltende Art und Weise Werte und zeigen dem Publikum z. B. neue Formen des Zusammenlebens auf, ohne dabei drohend den Zeigefinger zu erheben.

4.2 Quiz/Show

Das Genre Quiz/Show vermag ähnlich wie das Genre Film/Serie vor faktischer Information Werte zu vermitteln; moralische, soziale, emotionale und äußere Werte, die als zentrales Bindemittel einer von Wertewandel und Wertpluralismus geprägten Gesellschaft wirken. Umso wichtiger ist sorgfältiger Umgang mit Moderation, Inhalten, Bild und Ton – hier soll weder spekulativ noch respektlos oder ausschließend die Diversität Österreichs berücksichtigt werden, insbesondere etwa durch geschlechtergerechte Sprache und Bilder, die nicht Stereotype bestätigen, sondern der Vielfalt menschlichen Lebens gerecht werden.

4.3 Kabarett/Comedy

Das Bewusstsein, dass gerade Humor ideales Vehikel für Werturteile ist, da seine Doppeldeutigkeit verschiedenen Deutungsmustern Raum lässt, enthebt nicht der Sorgsamkeit, der einigenden und gleichzeitig trennenden Kraft des Humors gewahr zu bleiben. Beispielsweise ist darauf zu achten, dass bei aller Akzeptanz von Diversität im Verständnis von Unterhaltung die Herabwürdigung einzelner, insbesondere durch Sexismus oder Rassismus, unterbleibt. Gerade in Kabarett-, Comedy- und Satireformaten kann auf unterhaltsame Weise Wissen über politische und gesellschaftspolitische Ereignisse in Österreich und Europa vermittelt und dabei das Interesse am aktuellen politischen Geschehen gefördert werden.

4.4 Unterhaltende Information

Sendungen der unterhaltenden Information sollen dem Publikum ermöglichen, sich zu orientieren, Neues zu reflektieren und das Dargebotene einzuordnen. Im Gesamtprogramm ist Wertpluralismus öffentlich-rechtliches Gebot. Im Umgang mit Gästen von Sendungen ist vor allem bei jenen Personen, die wenig erfahren im Umgang mit Medien sind, auf die möglichen Folgen medialer Auftritte hinzuweisen, wobei das Prinzip der Selbstverantwortlichkeit unberührt bleibt. Grundsätzlich gilt es, im Hinblick auf das integrative Vermögen unterhaltender Sendungen Spannung zwischen optimaler Vielfalt und idealer Homogenität zu erreichen.

5. INNOVATION

Das Verständnis von Unterhaltung ist nichts Feststehendes, das sich auf Etabliertes reduziert; vielmehr ist Unterhaltung dem ORF ein entwicklungsöffener Begriff. Vor allem für die programmgestaltenden Mitarbeiter:innen von Unterhaltungssendungen gilt es, immer wieder neue, entsprechende, attraktive Sendungen und Formate zu entwickeln. Dabei ist zu berücksichtigen, dass Qualität Zeit braucht: Auch Zeit, um vom Publikum akzeptiert zu werden. Jedenfalls gilt es, ein anspruchsvolles und kompetentes crossmediales Programmangebot zu liefern. Dazu gehört auch, dass Sendungen über ihren Unterhaltungsgehalt hinaus möglichst einen Beitrag zu Bildung, Wertevermittlung, Inklusion und (österreichischer wie europäischer) Identität leisten sollen. Die Gestaltung von Unterhaltungssendungen soll nach Möglichkeit auch unpopuläre, aber gesellschaftlich wichtige Themen auf kreative, mitunter auch provokante Weise massenattraktiv gestalten. Unterhaltungssendungen sollen weder zur Verfestigung von Vorurteilen oder zur Verflachung des Geschmacks noch zur Verrohung oder Brutalisierung des Publikums führen, sondern im Gegenteil das Interesse, Problembewusstsein und den Gemeinwohlsinn fördern.

5.1 Filme und Serien

Integraler Bestandteil der redaktionellen Arbeit ist eingehende Recherche, um zum frühestmöglichen Zeitpunkt die neuesten Trends auf dem Film- und Serienmarkt zu identifizieren. Dem ORF ist es ein spezielles Anliegen, am Puls der Zeit und über die Themen informiert zu sein, die zu einem gegebenen Zeitpunkt die Produktionen im fiktionalen Bereich beherrschen. Trends sind schneller vorbei denn je, umso wichtiger ist es, die richtigen Themen zum richtigen Zeitpunkt zu erkennen und bestmöglich im ORF-Programm zu platzieren. Darüber hinaus haben die technischen Innovationen der letzten Jahre das Aufkommen einer Vielzahl neuer Content-Anbieter und Plattformen begünstigt, sodass insbesondere im TV-Serien-Bereich ein Übermaß an hochqualitativen – zum großen Teil aber auch für ein sehr schmales Publikumssegment zugeschnittenen – Produktionen am Markt verfügbar ist. Eine besondere Entwicklung stellt dabei die Zunahme von horizontal erzählten Serien und Anthologieserien dar, die nicht nur die Sehgewohnheiten (Binge Watching), sondern als direktes Resultat auch die Art der Programmierung verändert hat. Im Hinblick auf Filme und Serien bedeutet Innovation daher auch, mitunter unkonventionellen Programmfluss, etwa durch Eventprogrammierung, herzustellen.

5.2 Quiz/Show

Innovation im Genre Quiz/Show verlangt bei Beachtung und Beobachtung internationaler Trends originäre Umsetzung statt reiner Nachahmung. Auf österreichische Eigenheit und Unverwechselbarkeit – dies bei aller erkannten Schwierigkeit der Interpretation des „Österreichischen“ im Wandel von Zeit und Gesellschaft – ist Bedacht zu nehmen. Multimedialität, das synergetische Nutzen diverser technischer Plattformen, ist jedenfalls mitzudenken. Gerade Innovation verlangt nach Entscheidungsfreude und dem Mut, auch das Ausbleiben schneller Erfolge in Kauf zu nehmen: Neues, das langjährige Sehgewohnheiten zu sprengen vermag, braucht mitunter auch Zeit, um in seiner Hochwertigkeit erkannt zu werden.

5.3 Kabarett/Comedy

Kabarett und Comedy sind in erster Linie dazu geeignet, die Grenzen des Humors auszuloten: Dies darf nie Selbstzweck sein, Verletzung um der Verletzung willen in Kauf nehmen oder andere Menschen in ihrer Würde um der reinen Pointe Willen herabsetzen. Gleichzeitig ist besonders in diesem Programmbereich das Experimentieren in Form und Inhalt zu ermöglichen.

5.4 Unterhaltende Information

Die Grenzen zwischen Abbildungen von Realität und Fiktionalem verschwimmen zusehends. Innovation im Genre unterhaltende Information verweist auf neue

Erzählformen, ungewohnte Dramaturgie und die Möglichkeit zum Versuch, Horizonterweiterung auf nicht etablierten Wegen anzubieten. Grenzen sind hier jedenfalls durch die Gefahr der Verwechselbarkeit von Wirklichkeit und Erfindung gesetzt; die Zuseher:innen müssen sich darauf verlassen können, dass die dargebotenen Fakten richtig sind.

1 Methodische Vorgangsweise

Die vorliegende Studie beruht auf etablierten Prinzipien qualitativer Sozialforschung im Rahmen von Evaluationsstudien:

- Das dialogische Erhebungsverfahren (teilstandardisierte Interviews) geht über das standardisierte Abfragen von Zufriedenheit hinaus.
- Befragte können daher ihre Einschätzungen und Bewertungen ausführlich beschreiben und begründen.
- Detaillierte Meinungen zu Stärken und Schwächen werden erhoben.
- Der Schwerpunkt liegt nicht auf statistisch repräsentativen Angaben zur Verteilung von Merkmalen in einer Grundgesamtheit, sondern auf der umfassenden Darstellung der Wahrnehmungen, Bewertungen und Qualitätsanforderungen des Publikums.

Die Datengrundlage der Studie sind 300 österreichweit durchgeführte, telefonische Interviews.

1.1 Telefonische Interviews (n=300)

Die österreichweite Befragung fand im Zeitraum vom 21. Oktober bis 21. November 2022 statt. Insgesamt wurden 300 Interviews durchgeführt. In den Interviews wurden sowohl offene als auch standardisierte Fragen gestellt.

Wie für qualitative Forschung üblich, wurde im Vorhinein ein **Stichprobenplan** festgelegt. Dieser stellt sicher, dass mit den Daten die gesamte Spannweite interessierender Phänomene abgebildet werden kann. Entsprechend dem Ziel einer Evaluation des ORF-Qualitätsprofils Sport wurde folgende Quotenvorgabe für die Nutzung der ORF-Angebote angesetzt:

- Nutzerinnen und Nutzer von ORF-TV-Angeboten im Bereich Unterhaltung, darunter höchstens 10 % „seltene“ Nutzer:innen
- Mindestens je 60 Nutzer:innen (zumindest „gelegentlich“) der vier Subgenres: Filme/Serien, unterhaltende Information, Kabarett/Comedy und Quiz/Shows.

Als Adressquelle für das Sampling wurden die Telefondaten der Herold Business Data AG verwendet. Daraus wurde per Zufallsauswahl eine Stichprobe mittels Multistage-Stratified-Clustered-Address-Random-Verfahren gezogen. Die mehrfache Schichtung erfolgt nach Bundesland, politischen Bezirken und Ortsgröße.

Mittels soziodemografischer Quotierung stellt der Stichprobenplan zudem eine ausgewogene Zusammensetzung der Stichprobe sicher. Die Quoten für die Merkmale

Geschlecht, Alter, Bildung und Bundesland wurden **so festgelegt, dass sie der Verteilung in der Wohnbevölkerung Österreichs (ab 15 Jahren) entsprechen**. Eine Gewichtung der Daten wurde nicht vorgenommen.

Tabelle 1: Strukturmerkmale der Stichprobe

		Anzahl	Prozent
Geschlecht	männlich	142	47 %
	weiblich	158	53 %
Altersgruppen	15- bis 29-Jährige	59	20 %
	30- bis 49-Jährige	95	32 %
	Ab 50-Jährige	146	49 %
Schulbildung	ohne Matura	190	64 %
	mit Matura	108	36 %
derzeitige Tätigkeit	berufstätig	177	59 %
	in Pension	84	28 %
	anderes	39	13 %
Bundesland	Wien	64	21 %
	Niederösterreich	59	20 %
	Burgenland	10	3 %
	Steiermark	43	14 %
	Kärnten	16	5 %
	Oberösterreich	50	17 %
	Salzburg	19	6 %
	Tirol	26	9 %
	Vorarlberg	13	4 %
Gesamt		300	100 %

1.2 Auswertung der Daten: Verbindung quantifizierender und qualitativer Methoden

Die 300 telefonischen Interviews verbanden offene Fragen zu individuellen Seherfahrungen und Qualitätsansprüchen des Publikums auf der einen mit der standardisierten Abfrage einzelner Items auf der anderen Seite.

Neben der allgemeinen Zufriedenheit mit den ORF-Unterhaltungssendungen wurden insbesondere die im ORF-Qualitätsprofil entlang der Leistungskriterien Vertrauen, Vielfalt, Wertschöpfung, Verantwortung und Wissen sowie Innovation definierten Auftragswerte standardisiert abgefragt. Dazu wurde eine Fragenbatterie mit 22 Items

verwendet, die jeweils im SOLL (wie wichtig ist) und im IST (wie sehr erfüllt) sowie im Vergleich unterschiedlicher TV-Anbieter abgefragt wurde.

Die Ergebnisse dieser standardisierten Abfrage werden in Kapitel 2 dargestellt. Da entsprechend des qualitativen Ansatzes eine Quotenstichprobe gezogen wurde, sind statistische Angaben zur Schwankungsbreite der standardisiert erhobenen Daten nicht möglich. Für die Interpretation der Ergebnisse werden im Folgenden daher die Ergebnisse der standardisierten Abfrage jeweils mit den Ergebnissen der qualitativen Inhaltsanalyse verglichen und auf Kohärenz und Plausibilität überprüft.

Geringfügige Abweichungen bei der Aufsummierung von Anteilen (Top-2-Box) sind auf Rundungseffekte zurückzuführen.

1.2.1 Inhaltsanalyse mittels MAXQDA

Der Schwerpunkt des Berichts in den Kapiteln 3 und 4 liegt auf einer umfassenden Darstellung der in den qualitativen Interviews eingebrachten Wahrnehmungen, Bewertungen und Qualitätsansprüchen der Befragten.

Dazu wurden die qualitativen Daten mittels der Software MAXQDA systematisch entlang eines Codierschemas strukturiert und ausgewertet. Dieses Auswertungsverfahren folgt etablierten Ansätzen der qualitativen Textanalyse¹ und erlaubt eine zusammenfassende und zugleich gegenstandsnahe Darstellung manifester Inhalte großer Textkorpora.

Im Rahmen dieses strukturierenden und zusammenfassenden Verfahrens wurde eine **Valenzanalyse** all jener Antworten auf offene Fragen vorgenommen, die eindeutig als negative oder positive Aussagen zur Erfüllung der Auftragswerte laut ORF-Qualitätsprofil codiert werden konnten. Während also Frequenzanalysen sich auf eine Auszählung von Worthäufigkeiten beschränken, erfassen Valenzanalysen, ob Inhalte (hier: die Erfüllung von Auftragswerten laut Qualitätsprofil) positiv, neutral oder negativ bewertet werden.

¹ Mayring, Philipp (2000): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Weinheim; Kuckartz, Udo et al. (2008): Qualitative Evaluation: Der Einstieg in die Praxis, 2. Aufl, Wiesbaden; Altheide, David (1996): Qualitative Media Analysis, Thousand Oaks.

1.3 Zeitvergleiche zur Evaluationsstudie 2014

In den Jahren 2011 bis 2017 wurden erstmals Qualitätsprofile für sämtliche ORF-Angebote erstellt und evaluiert. Seit dem Jahr 2018 läuft die zweite Runde des Evaluationszyklus, beginnend mit den ORF-TV-Angeboten.

Die Evaluationsberichte 2011–2015 enthalten jeweils eine Zusammenschau von Ergebnissen der qualitativen Inhaltsanalyse und der standardisiert abgefragten Item-Batterien (SOLL, IST, Sendervergleich). Aufgrund des qualitativen Studiendesigns (Stichprobenplan und Quotierung) sind für die standardisiert abgefragten Items keine Angaben über Repräsentativität und Schwankungsbreiten möglich. Zudem geht mit dem 2018 begonnenen, zweiten Evaluationszyklus ein **Wechsel der Erhebungsmethode** einher:

- Für die Evaluationen des ORF-Fernsehens 2011–2015 wurden jeweils rund n=120 persönliche Interviews österreichweit durchgeführt.
- Für die Evaluationen 2018 ff. wird hingegen – aufgrund der guten Erfahrungen aus den Evaluationsstudien zu Radio 2016 und Internet/Teletext 2017 – auf rund n=300 telefonische Interviews umgestellt.

Zeitvergleiche mit der erstmaligen Evaluation des Qualitätsprofils Unterhaltung sind aufgrund dieser Rahmenbedingungen nur begrenzt aussagekräftig. Im vorliegenden Bericht wird ein Zeitvergleich daher nur mit Vorsicht und in der Zusammenschau von standardisiert abgefragten Items auf der einen und der qualitativen Analyse auf der anderen Seite vorgenommen (s. Kapitel 2.2).

2 Qualität aus Publikumssicht und Akzeptanz des ORF-Qualitätsprofils

Der ORF hat das Qualitätsprofil Unterhaltung nach den folgenden Leistungskriterien gegliedert: **Vertrauen, Vielfalt, Wertschöpfung, Verantwortung und Wissen sowie Innovation.**

Für die vorliegende Studie wurden die je Leistungskriterium definierten Auftragswerte als standardisierte Fragenbatterie operationalisiert. Es wurde jeweils nach der Wichtigkeit der Qualitätsdimensionen für das Publikum, nach deren Erfüllung durch die ORF-Angebote sowie nach der Qualitätswahrnehmung im Vergleich der unterschiedlichen TV-Anbieter gefragt.

Ergänzend wurde je Leistungskriterium auch offen nach Stärken und Schwächen der ORF-Angebote gefragt.

2.1 Die Qualitätswahrnehmung des Publikums

2.1.1 Bewertung im Soll

Im Zuge der 300 telefonischen Interviews wurde den Befragten eine Liste mit 22 Eigenschaften entlang der Auftragswerte entsprechend des ORF-Qualitätsprofils vorgelegt. Die Befragten wurden gebeten anzugeben, wie wichtig ihnen diese Eigenschaften für Unterhaltungsangebote im ORF-Fernsehen sind. Diese Bewertung wurde anhand einer fünfstufigen Skala (1 „sehr wichtig“ bis 5 „gar nicht wichtig“) vorgenommen.

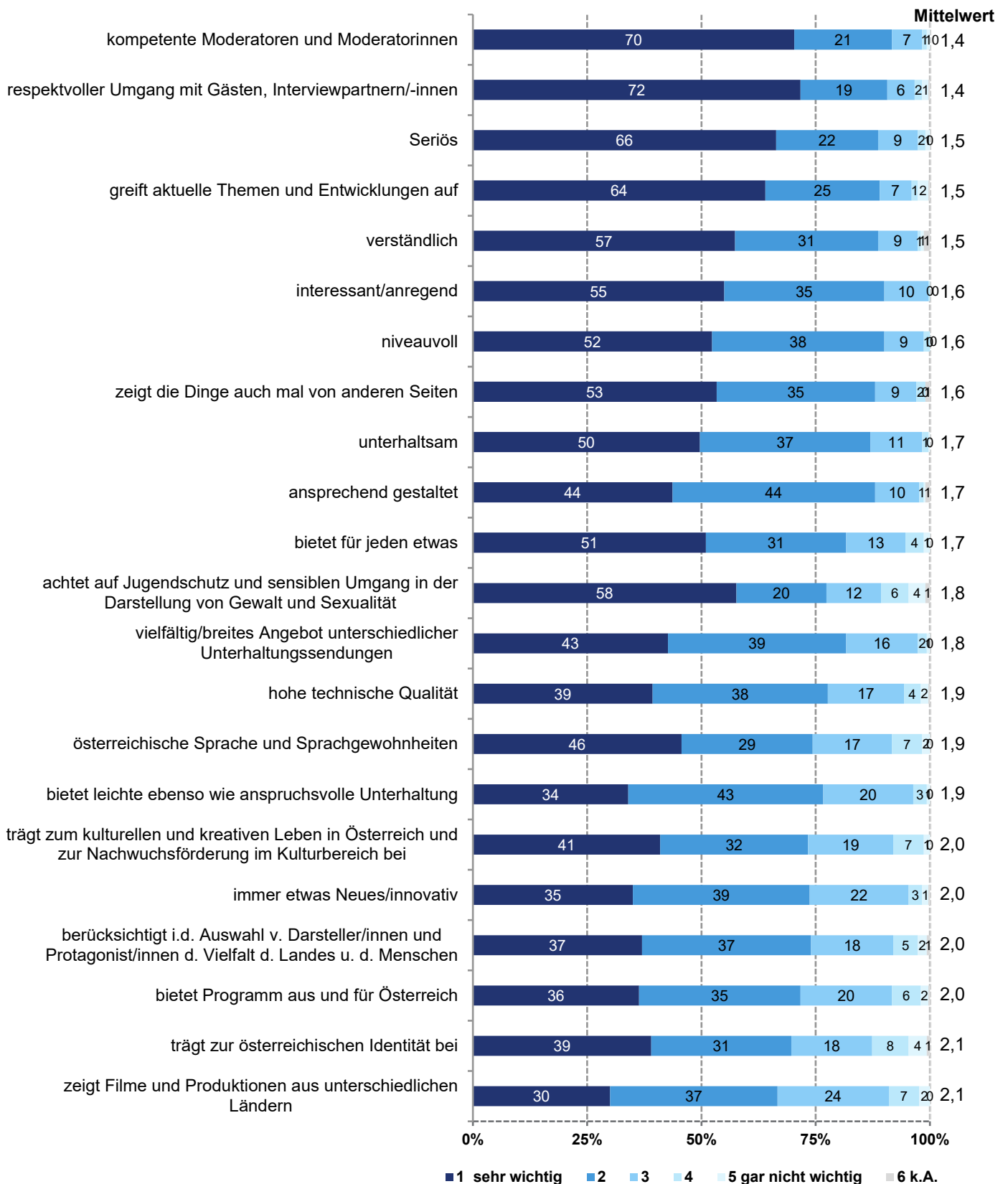
Abbildung 1 zeigt die relative Wichtigkeit der einzelnen Qualitätsmerkmale für das Publikum im Überblick.

Die höchsten Bewertungen im SOLL – mit Zustimmungsraten in der Top-2-Box (sehr wichtig / wichtig) von rund 90 Prozent – erhielten zentrale Qualitätsmerkmale aus den Bereichen Vertrauen und Verantwortung, Wissen sowie Kompetenz, d. h. die Items „kompetente Moderatoren und Moderatorinnen“, „respektvoller Umgang mit Gästen, Interviewpartnern/-partnerinnen“, „seriös“, „greift aktuelle Themen und Entwicklungen auf“, „verständlich“, „interessant/anregend“, „niveauvoll“, „zeigt die Dinge auch mal von anderen Seiten“, „unterhaltsam“ sowie „ansprechend gestaltet“.

Ebenfalls sehr hoch bewertet (**rund 80 Prozent Zustimmung**) wurden in der Dimension der Vielfalt die Auftragswerte „bietet für jeden etwas“, „vielfältig/breites Angebot unterschiedlicher Unterhaltungssendungen“ und „bietet leichte ebenso wie anspruchsvolle Unterhaltung“ sowie die Items „achtet auf Jugendschutz und sensiblen Umgang in der Darstellung von Gewalt und Sexualität“ sowie „hohe technische Qualität“.

Vergleichsweise als weniger wichtig, aber immer noch mit hohen Werten in der Top-2-Box (rund 70 Prozent Zustimmung), wurde das Leistungskriterium Wertschöpfung bewertet (mit den Items „österreichische Sprache und Sprachgewohnheiten“, „trägt zum kulturellen und kreativen Leben in Österreich und zur Nachwuchsförderung im Kulturbereich bei“, „berücksichtigt in der Auswahl von Darstellerinnen/Darstellern und Protagonistinnen/Protagonisten die Vielfalt des Landes und der Menschen“, „bietet Programm aus und für Österreich“ und „trägt zur österreichischen Identität bei“). Ähnlich wichtig wurden auch Innovation („immer etwas Neues / innovativ“) sowie Internationalität („zeigt Filme und Produktionen aus unterschiedlichen Ländern“) eingeschätzt.

Abbildung 1: Qualitätsmerkmale – Wichtigkeit für das Publikum (n=300)



Anm.: Reihung der Items aufgrund der Mittelwerte auf einer fünfstufigen Skala von „sehr wichtig“ bis „gar nicht wichtig“; Angaben in Prozent, n=300.

2.1.2 Bewertung im Ist

Anschließend an die Bewertung nach Wichtigkeit wurden die Befragten gebeten anzugeben, wie sehr die 22 Eigenschaften auf das Unterhaltungsangebot im ORF-Fernsehen zutreffen. Verwendet wurde dazu ebenfalls eine fünfstufige Skala (1 „trifft sehr zu“ bis 5 „trifft gar nicht zu“).

Abbildung 2 zeigt die Ergebnisse im Überblick. Während die zuvor dargestellte Abfrage nach Wichtigkeit ein Idealbild zeigt, bewerten die Befragten in der Erfüllung das reale Programmangebot, woraus sich in der Regel eine niedrigere Bereitschaft zur Verwendung der Top Box „trifft sehr zu“ ergibt. Die Kategorien 1 und 2 der fünfstufigen Skala wurden daher zu einer Kategorie – „trifft (sehr) zu“ – zusammengefasst.

Die Zustimmung zu den verschiedenen Eigenschaften variiert zwischen rund fünf und rund neun von zehn Befragten, die die einzelnen Eigenschaften als sehr zutreffend bzw. zutreffend einstufen.

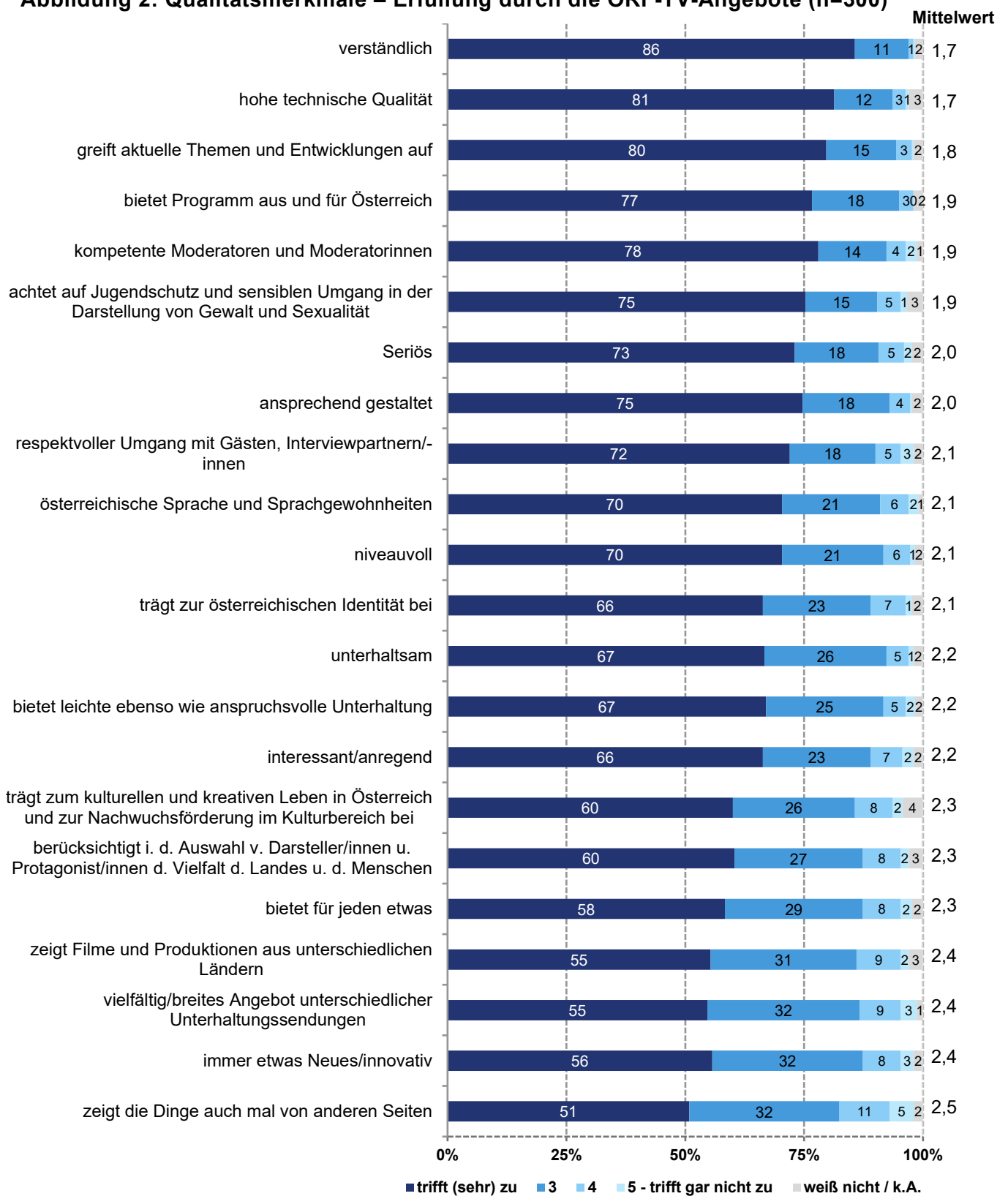
Die höchsten Bewertungen im IST erhielten mit 80 Prozent und mehr Zustimmung die Auftragswerte „verständlich“, „hohe technische Qualität“ sowie „greift aktuelle Themen und Entwicklungen auf“.

Ebenfalls sehr gut bewertet wurden mit Zustimmungsraten zur Erfüllung zwischen 70 und 78 Prozent Österreichbezug, Kompetenz sowie Aspekte von Vertrauen und Verantwortung, nämlich die Merkmale „bietet Programm aus und für Österreich“, „kompetente Moderatoren und Moderatorinnen“, „achtet auf Jugendschutz und sensiblen Umgang in der Darstellung von Gewalt und Sexualität“, „seriös“, „ansprechend gestaltet“, „respektvoller Umgang mit Gästen, Interviewpartnern/-partnerinnen“, „österreichische Sprache und Sprachgewohnheiten“ und „niveauevoll“.

Zustimmungsraten zwischen 60 und 67 Prozent erhielten Aspekte der Wertschöpfung, d. h. die Items „trägt zur österreichischen Identität bei“, „trägt zum kulturellen und kreativen Leben in Österreich und zur Nachwuchsförderung im Kulturbereich bei“, „berücksichtigt in der Auswahl von Darstellerinnen/Darstellern und Protagonistinnen/Protagonisten die Vielfalt des Landes und der Menschen“ sowie der Unterhaltungswert, d. h. die Auftragswerte „unterhaltsam“, „bietet leichte ebenso wie anspruchsvolle Unterhaltung“ sowie „interessant/anregend“.

Vergleichsweise am wenigsten erfüllt, aber immer noch mit Zustimmungsraten über 50 Prozent, bewertete das befragte Publikum die Vielfalt der ORF-Angebote, d. h. die Items „bietet für jeden etwas“, „zeigt Filme und Produktionen aus unterschiedlichen Ländern“, „vielfältig / breites Angebot unterschiedlicher Unterhaltungssendungen“ und „zeigt die Dinge auch mal von anderen Seiten“ sowie den Aspekt der Innovation („immer etwas Neues / innovativ“).

Abbildung 2: Qualitätsmerkmale – Erfüllung durch die ORF-TV-Angebote (n=300)



Anm.: Reihung der Items aufgrund der Mittelwerte auf einer fünfstufigen Skala von „trifft zu“ bis „trifft gar nicht zu“; Angaben in Prozent, n=300.

2.1.3 Bewertung im Sendervergleich

Die Bewertung im Sendervergleich ergänzt die allgemeine Bewertung des ORF-Angebots. Dafür wurden die Befragten gebeten, für die 22 vorgelegten Eigenschaften jeweils anzugeben, auf welche der folgenden Gruppen von Sendern diese am meisten zutreffen:² Unterhaltungssendungen im ORF-Fernsehen; in öffentlich-rechtlichen Auslandssendern; in österreichischen kommerziellen Sendern; in sonstigen deutschsprachigen kommerziellen Sendern oder in öffentlichen-rechtlichen Spartensendern.³

Wie Tabelle 2 zeigt, erhielt der ORF **auf 21 von 22 abgefragten Items die größte Zustimmung** mit zwischen 22 und 70 Prozent der Befragten, die dem ORF im Anbietervergleich die höchste Qualität bei den Unterhaltungssendungen im Fernsehen zusprachen.⁴

Mit einer Zustimmung von 56 bis 70 Prozent am stärksten positioniert sahen die Befragten die ORF-Angebote beim **Österreichbezug** („trägt zur österreichischen Identität bei“, „bietet Programm aus und für Österreich“, „trägt zum kulturellen und kreativen Leben in Österreich und zur Nachwuchsförderung im Kulturbereich bei“, „österreichische Sprache und Sprachgewohnheiten“).

Zustimmungsraten von rund 50 Prozent für den ORF erhielten Merkmale aus den Dimensionen **Verantwortung, Kompetenz und Vertrauen**, das sind „respektvoller Umgang mit Gästen, Interviewpartnern/-partnerinnen“, „verständlich“, „kompetente Moderatoren und Moderatorinnen“, „seriös“, sowie das Item „greift aktuelle Themen und Entwicklungen auf“.

Mit Zustimmungsraten von rund 45 Prozent im Mittelfeld liegen die Items „niveauvoll“, „achtet auf Jugendschutz und sensiblen Umgang in der Darstellung von Gewalt und Sexualität“ sowie „bietet leichte ebenso wie anspruchsvolle Unterhaltung“.

Eine Zustimmung von 32 bis 38 Prozent für den ORF erhielten Aspekte der **Vielfalt** („bietet für jeden etwas“, „berücksichtigt in der Auswahl von Darsteller:innen und Protagonist:innen die Vielfalt des Landes und der Menschen“, „vielfältig / breites

² Diese Batterie wurde im Split erhoben, d. h. den Befragten wurde nur eine Hälfte der 22 Items zur Bewertung vorgelegt. Für die Items „vielfältig / breites Angebot unterschiedlicher Unterhaltungssendungen“, „bietet leichte ebenso wie anspruchsvolle Unterhaltung“, „zeigt Filme und Produktionen aus unterschiedlichen Ländern“, „respektvoller Umgang mit Gästen, Interviewpartnerinnen/Interviewpartnern“, „niveauvoll“, „greift aktuelle Themen und Entwicklungen auf“, „verständlich“, „trägt zur österreichischen Identität bei“, „trägt zum kulturellen und kreativen Leben in Österreich und zur Nachwuchsförderung im Kulturbereich bei“, „unterhaltsam“, „hohe technische Qualität“ beträgt die Basis n=152; für die restlichen Items n=148.

³ Frage im Wortlaut: „Bei Unterhaltungssendungen: Auf welche der folgenden Sendergruppen trifft die Eigenschaft ... am meisten zu: A: ORF Fernsehen ORF 1, ORF 2, ORF III Kultur und Information; B: deutschsprachigen öffentlich-rechtliche Auslandssender wie ARD, ZDF; C: österreichische kommerzielle Sender; D: sonstige deutschsprachige kommerzielle Sender; E: öffentlich-rechtliche Spartensender.“

⁴ Die rechte Spalte in Tabelle 2 zeigt einen unterschiedlich hohen Anteil von Befragten, die sich auf die Frage nach dem besten Angebot im Sendervergleich kein Urteil zutrauten und daher „weiß nicht“ antworteten.

Angebot unterschiedlicher Unterhaltungssendungen“) sowie die Items „hohe technische Qualität“ und „ansprechend gestaltet“.

Auf folgenden Qualitätsmerkmalen zeigt sich das ORF-Unterhaltungsangebot nur etwas besser positioniert als die Konkurrenz: „unterhaltsam“, „interessant/anregend“, „immer etwas Neues / innovativ“, „zeigt Filme und Produktionen aus unterschiedlichen Ländern“. Hier werden einerseits öffentlich-rechtliche Spartensender (internationale Produktionen, interessant), andererseits nicht-österreichische kommerzielle Sender (unterhaltsam) als ergänzende Angebote wahrgenommen.

Bei der **Perspektivenvielfalt** („zeigt die Dinge auch mal von anderen Seiten“) wiederum sprachen 24 Prozent der Befragten den österreichischen kommerziellen Sendern die höchste Erfüllung zu, gefolgt vom ORF mit 22 Prozent Zustimmung und den öffentlich-rechtlichen Spartensendern mit 18 Prozent.

Öffentlich-rechtliche Auslandssender erreichten auf keinem der abgefragten Merkmale mehr als 16 Prozent Zustimmung.

Tabelle 2: Positionierung ORF-TV-Angebote auf den Qualitätskriterien im Anbietervergleich, Angaben in Prozent

	Unterhaltungssendungen in ...					
	ORF	ÖR Auslands- sender	Öst kommer- zielle Sender	Sonstige kommer- zielle Sender	ÖR Sparten- sender	weiß nicht k.A.
trägt zur österreichischen Identität bei	70	0	18	0	1	11
bietet Programm aus und für Österreich	65	1	22	1	1	11
trägt zum kulturellen und kreativen Leben in Österreich und zur Nachwuchsförderung im Kulturbereich bei	65	2	14	1	6	12
österreichische Sprache und Sprachgewohnheiten	56	1	28	1	1	13
respektvoller Umgang mit Gästen, Interviewpartner:innen	52	11	11	0	6	20
verständlich	51	5	10	3	5	25
greift aktuelle Themen und Entwicklungen auf	50	12	14	3	7	14
kompetente Moderatoren und Moderatorinnen	48	14	11	4	5	17
seriös	47	12	13	2	10	16
niveauvoll	45	11	7	3	18	16
achtet auf Jugendschutz und sensiblen Umgang in der Darstellung von Gewalt und Sexualität	44	10	5	3	7	32
bietet leichte ebenso wie anspruchsvolle Unterhaltung	44	9	14	12	10	11
hohe technische Qualität	39	7	6	13	5	30
bietet für jeden etwas	38	16	8	13	7	19
berücksichtigt in der Auswahl von Darsteller:innen und Protagonist:innen die Vielfalt des Landes und der Menschen	38	12	17	5	5	24
ansprechend gestaltet	38	14	14	11	8	16
vielfältig/breites Angebot unterschiedlicher Unterhaltungssendungen	32	13	10	20	9	16
unterhaltsam	30	10	13	25	5	17
interessant/anregend	26	10	16	10	23	14
immer etwas Neues / innovativ	25	13	16	18	9	20
zeigt Filme und Produktionen aus unterschiedlichen Ländern	24	13	5	18	23	18
zeigt die Dinge auch mal von anderen Seiten	22	12	24	7	18	18

Anm.: Anteile Befragte, die das jeweilige Item am besten durch Unterhaltungssendungen im ORF, in öffentlich-rechtlichen Auslandssendern, österreichischen kommerziellen Sendern, sonstigen deutschsprachigen kommerziellen Sendern, öffentlich-rechtlichen Sparten-Sendern erfüllt sehen. Basis: je nach Item n=148 bzw. n=152.

2.2 Ergänzende qualitative Analyse

Neben dem Vorlegen der standardisierten Fragenbatterien wurde in den 300 telefonischen Interviews auch offen nach der Qualitätswahrnehmung des Publikums gefragt:

- nach Schwerpunkten in den Qualitätswahrnehmungen sowie entsprechenden Positiv- bzw. Negativzuschreibungen an den ORF;
- nach Stärken und Schwächen der ORF-TV-Angebote in den Leistungskriterien laut Qualitätsprofil;
- sowie nach einem zusammenfassenden Qualitätsurteil und den wichtigsten Punkten für die künftige Weiterentwicklung des ORF-Angebots vor dem Hintergrund des öffentlich-rechtlichen Mehrwerts.

2.2.1 Manifester Qualitätsbegriff

Die inhaltsanalytische Auswertung der offenen Antworten im Rahmen der telefonischen Interviews zeigt, welche Qualitätsaspekte die Befragten ungestützt und in ihren eigenen Worten zur Sprache bringen (s. Abbildung 3). Am nächsten zum Alltagsverständnis und der Nutzungserfahrung der Befragten sind demnach:

- **Die Vielfalt des Unterhaltungsangebots im ORF** wurde von den Befragten mit Abstand am häufigsten thematisiert, insbesondere die Vielfalt der gebotenen Inhalte und Sendungen und dass alle Zielgruppen, u. a. auch Junge, vom ORF angesprochen werden sollten.
- Mit dem Leistungskriterium **Wertschöpfung** verbinden die Befragten zuvorderst den **Österreichbezug** des Programms, insbesondere der Themen und Schauplätze bzw. die ORF-Eigenproduktionen.
- **Kompetenz** wird insbesondere am **Unterhaltungswert** der Sendungen festgemacht, weniger an Gestaltung oder Technik.
- Schließlich entfielen einige Nennungen auf den Auftragswert der **Innovation**, wobei insbesondere Wünsche nach mehr Innovation im ORF-Unterhaltungsangebot zum Ausdruck gebracht wurden.
- Die Leistungskriterien **Vertrauen und Verantwortung** wurden in der Eingangsphase der Interviews kaum von den Befragten angesprochen. Der weitere Interviewverlauf zeigt jedoch, dass auch diese Dimensionen von den Befragten verstanden und als Anforderungen an den öffentlich-rechtlichen Rundfunk unterstützt werden.

Abbildung 3 zeigt das manifeste Qualitätsbewusstsein im Überblick, wobei die Stärke der blauen Linien die Häufigkeit repräsentiert, mit denen die jeweiligen

Qualitätsmerkmale in den offenen Antworten der Befragten zu Beginn der telefonischen Interviews thematisiert wurden (d.h. bevor den Befragten das Qualitätsverständnis laut Qualitätsprofil vorgelegt wurde).

Abbildung 3: Qualitätsanmutungen des Publikums – Antworten auf offene Fragen in der Eingangsphase der qualitativen Interviews



Anm.: Die Stärke der blauen Verbindungslinien repräsentiert die Häufigkeit, mit der die Befragten das jeweilige Qualitätsmerkmal thematisiert haben (n=179 codierte Aussagen, Mehrfachantworten).

Über die oben genannten Qualitätsmerkmale hinaus diskutierten einige Befragte im Verlauf der Interviews auch weitere Ansprüche, die unmittelbar mit dem Gebrauchswert von Fernsehen zu tun haben.

- 42 Nennungen beziehen sich kritisch auf zu viele **Wiederholungen** (v. a. von Serien) im ORF-Unterhaltungsprogramm, wobei diese Kritik primär vom älteren Publikum (über 50-Jährige) geäußert wird.
- 32 Nennungen heben die **Werbefreiheit** im ORF positiv hervor – 16 hingegen kritisieren zu viel Werbung.
- In 26 Nennungen werden schließlich die **Sendenzeiten** von Unterhaltungssendungen kritisch angesprochen, wiederum primär von den über 50-Jährigen.

2.2.2 Stärken der ORF-Angebote

Wie die in Abschnitt 2.1.2 dargestellte standardisierte Abfrage zeigt, ist die Zufriedenheit unter den 300 telefonisch befragten Seherinnen und Sehern generell hoch. Die qualitative Inhaltsanalyse der offenen Antworten der Befragten zeigt folgende

zentrale Stärken in der Publikumswahrnehmung (Reihung nach absteigender Häufigkeit der Nennungen):

Wertschöpfung: Wie die standardisierte Abfrage zeigte, ist der ORF auf dem Auftragswert des Österreichbezugs überragend positioniert. Diesen Befund bestätigt auch die qualitative Inhaltsanalyse: Mehr als ein Viertel aller Nennungen von Stärken (27 %) entfallen auf das Leistungskriterium der Wertschöpfung. **Dabei sind dem befragten Publikum insbesondere ORF-Eigenproduktionen wichtig, österreichische Themen und Schauplätze sowie regionale Bezüge im Programm. Diese Stärken sollten in Zukunft beibehalten werden.** Die Aspekte der österreichischen Sprache bzw. regionaler Dialekte und die Förderung von Kulturschaffenden stehen hingegen deutlich weniger im Fokus des Publikums.

Vielfalt: Die Vielfalt der im ORF gebotenen Angebote und Sendungen ist eine der zentralen Determinanten der Publikumszufriedenheiten. Ein Viertel aller im Rahmen der qualitativen Analyse codierten Zuschreibungen entfallen auf dieses Leistungskriterium. Als Stärken des ORF werden zuvorderst die Breite des Angebots und der von diesem angesprochenen Zielgruppen („für jeden etwas“) sowie die Vielfalt der Protagonist:innen wahrgenommen. Auf der anderen Seite entfällt auch eine große Zahl von Nennungen mit negativer Valenz auf das Leistungskriterium der Vielfalt, wobei die Befragten sich dabei insbesondere auf das Subgenre Film/Serie beziehen.

Kompetenz: Rund ein Fünftel aller Stärkenzuschreibungen entfällt auf das Leistungskriterium der Kompetenz, wobei vor allem die Moderation, die Gestaltung der Sendungen sowie die hohe technische Qualität positiv hervorgehoben werden. Dabei fällt auf, dass den 74 Nennungen mit positiver Valenz lediglich 24 mit negativer gegenüberstehen: Kompetenz entspricht daher ebenso wie Wertschöpfung/Österreichbezug überwiegend bereits den Erwartungen und Anforderungen des Publikums.

Vertrauen/Verantwortung: Vertrauen und Verantwortung sind Basisanforderungen des Publikums des ORF, d.h. deren Erfüllung wird vom Publikum als selbstverständlich vorausgesetzt. Auf der anderen Seite stehen entsprechende Auftragswerte bei der Programmsäule Unterhaltung weniger im Zentrum der Aufmerksamkeit als etwa bei der Information. Dementsprechend entfallen auch nur wenige explizite Stärkennennungen auf diese Leistungskriterien. Diese Nennungen beziehen sich insbesondere auf den respektvollen Umgang mit Gästen und Interviewpartner:innen sowie die generelle Seriosität des ORF (u. a. auch im Vergleich zu kommerziellen Anbietern).

Aktualität und Wissen: Während Auftragswerte wie Verständlichkeit oder das Aufgreifen aktueller Themen und Entwicklungen in der standardisierten Abfrage hohe Zustimmungsraten erhalten, werden diese in den offenen Antworten der Befragten kaum thematisiert. Aktualität und Wissen können demnach als vorwiegend latente Dimensionen des Qualitätsbewusstseins beschrieben werden.

2.2.3 Verbesserungspotenziale

Ein vielfältiges Programm mit Niveau

Ein noch breiteres Angebot, noch mehr Vielfalt – diese Wünsche an den ORF sind kaum überraschend. Im Fokus der Aufmerksamkeit steht dabei vor allem das Subgenre Film/Serie, wobei die Vorlieben und Wünsche des befragten Publikums naturgemäß divers und heterogen sind: Häufig gewünscht werden sowohl mehr internationale Filme und Serien als auch mehr Produktionen mit Österreichbezug, aktuellere Serien ebenso wie „Klassiker“. Gemeinsam sollte diesen Angeboten aus Publikumssicht ein gewisses Niveau sein, wie es mit dem ORF als seriösem Sender verbunden und von diesem erwartet wird.

Dieser Begriff des Niveaus schließt „leichte“, entspannende Unterhaltung nicht aus. So wird etwa die „Millionenshow“ durchwegs als Positivbeispiel für „gute“ Unterhaltung herangezogen. Teilweise polarisierend erlebt werden hingegen manche, vor allem US-amerikanische Serien sowie Schlagershows. Diese werden von einigen Befragten als nicht vereinbar mit dem Charakter des ORF als seriösem, öffentlich-rechtlichen Sender erlebt.

Mehr Abwechslung und Mut zu Neuem

Abwechslungsreichtum im Sinne der gezeigten Filme und Serien, neuer Formate und neuer Gesichter vor der Kamera wird vom befragten Publikum überwiegend positiv gesehen und vom ORF eingefordert. Als Stärke wird in diesem Zusammenhang erlebt, dass der ORF in seinem Unterhaltungsprogramm aktuelle und wichtige Themen (mit Österreichbezug) aufgreife und so Einblicke in aktuelle gesellschaftliche Realitäten biete.

Ein Teil der Befragten wünscht sich künftig mehr Innovation bzw. mehr Mut zu Neuem. Damit ist erstens gemeint, neue Formate bzw. Formate abseits des Mainstreams auszuprobieren, und zweitens, in der Gestaltung moderner zu werden.

Österreichbezug weiter stärken

Bei einer bereits hohen Zufriedenheit wünscht sich ein Teil des Publikums künftig vom ORF einen weiteren Ausbau des Österreichbezugs im Unterhaltungsprogramm.

- Konkret gewünscht werden mehr Eigenproduktionen v. a. in den Bereichen Film, Serie, Show und Kabarett.
- In geringerem Umfang wünschen sich die Befragte zudem eine präsentere Rolle der Bundesländer und Regionen in der Programmgestaltung
- Wenige kritische Nennungen (10) bemängeln in Teilen des Programms die Verwendung von österreichischem Dialekt als störend, unpassend oder nicht authentisch.

Einzelne kritische Stimmen zum Jugendschutz

Bezüglich des Jugendschutzes zeigt die standardisierte Abfrage eine Zustimmung von 75 % der Befragten zur guten Erfüllung dieses Auftragswerts im ORF-Unterhaltungsprogramm. In den offenen Antworten äußern 16 Befragte, insbesondere Frauen ab 60, den Wunsch nach noch mehr bzw. strengem Jugendschutz im ORF. Dabei wird konkret bemängelt, dass nicht-kindgerechte Sendungen zu unpassenden Sendezeiten gezeigt werden, generell Jugendliche keine Gewalt (etwa in Krimis) im Fernsehen sehen sollten oder das Kinderprogramm nicht immer kindgerecht sei.

2.3 Zeitvergleich der Evaluationen 2014 und 2022

Der Zeitvergleich der vorliegenden Studie mit der ersten Evaluation des Qualitätsprofils aus dem Jahr 2014 zeigt eine **ausgeprägte Kontinuität in der Qualitätswahrnehmung**: Weiterhin gilt eine breite Akzeptanz und hohe Legitimität der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte als maßgeblich für Medienqualität im Allgemeinen und den ORF im Besonderen.

- Der Vergleich der zu beiden Messzeitpunkten standardisiert abgefragten Items zeigt im SOLL („wie wichtig ist“) geringfügige Veränderungen. Wichtiger eingeschätzt wurde insbesondere das Item „zeigt die Dinge auch mal von anderen Seiten“. Mit Blick auf die qualitative Analyse der offenen Antworten kann allerdings vermutet werden, dass die Befragten hierbei weniger an das Unterhaltungsprogramm als an die Corona-Berichterstattung gedacht haben.⁵ Etwas weniger wichtig wurde in der Evaluation 2022 der Auftragswert „hohe technische Qualität“ eingeschätzt.
- Auch der Blick auf die Bewertung im Anbietervergleich sowie im IST („wie sehr erfüllt“) zeigt nur kleine Veränderungen: Zulegen konnte der ORF in der Qualitätswahrnehmung hinsichtlich der Auftragswerte „kompetente Moderatoren und Moderatorinnen“ sowie „greift aktuelle Themen und Entwicklungen auf“. Etwas weniger erfüllt wurde hingegen das Item „österreichische Sprache und Sprachgewohnheiten“ bewertet. Diese Befunde spiegeln sich auch in der qualitativen Analyse der offenen Antworten wider.

⁵ Beispiel: „Bei Nachrichten und Interviews sollte man unbequeme Fragen ansprechen und ausdiskutieren, verschiedene Perspektiven aufzeigen. Das war bei Corona sehr schwer, denn Journalismus bedeutet für mich, Dinge zu hinterfragen, von verschiedenen Seiten zu betrachten.“ (weiblich, 67)

3 Detailergebnisse zur Qualitätswahrnehmung des Publikums

In den 300 telefonischen Interviews wurde den Befragten nach einem einleitenden Teil zur Qualität des ORF-Angebots eingehend Gelegenheit gegeben, ihre Sicht von Stärken und Schwächen des Programms entlang der im Qualitätsprofil angesetzten Leistungskriterien darzulegen.

Die Begriffswolke (Tagcloud) in Abbildung 4 gibt einen ersten Überblick über das Qualitätsverständnis des Publikums aufgrund einer Darstellung der Frequenz zentraler, von den Befragten verwendeter Begriffe. Je größer der Begriff, desto häufiger wurde dieser von den Befragten (über das gesamte Interview hinweg) verwendet.

Einige in den folgenden Abschnitten ausführlich beschriebenen Befunde zeigen sich bereits anhand dieser Auswertung nach Frequenz:

- Der inhaltliche Aspekt des Programms – d. h. die **gebotene Vielfalt der Angebote und Sendungsformate** – steht im Vordergrund der Qualitätswahrnehmung des Publikums. Analog dazu werden auch die angesprochenen Zielgruppen häufig behandelt. Dabei wünscht sich der Großteil der Befragten einen weiteren Ausbau der ORF-Angebote bzw. eine noch größere Vielfalt.
- In den offenen Antworten werden alle Subgenres des Unterhaltungsprogramms im ORF-Fernsehen thematisiert. Besonders im Fokus stehen dabei **Filme und Serien**, darunter insbesondere Krimis. Häufige namentlich genannte Sendungen sind „Willkommen Österreich“ bzw. Stermann und Grissemann (58 Nennungen), „Millionenshow“ (54), „Gute Nacht Österreich“ (27) sowie Serien wie „Tatort“ und „Soko Donau/Kitzbühel/Linz“ (je 27).
- Ein weiterer wichtiger Qualitätsaspekt neben der Vielfalt ist der **Österreichbezug** des ORF-Angebots. Hier stehen Eigenproduktionen, österreichische Themen, Schauplätze und Protagonist:innen im Fokus, gefolgt von der Rolle der Bundesländer und Regionen. Österreichische Sprache und die Förderung heimischer Kulturschaffender werden in deutlich geringerem Umfang thematisiert.
- Weitere Anforderungen an Qualität betreffen die innovative Programmgestaltung, die kompetente Moderation, den Unterhaltungswert, das Niveau der Sendungen sowie Jugendschutz und Darstellung von Gewalt und Sexualität.
- Weniger häufig behandelt werden Qualitätsaspekte der Gestaltung und Technik, Vertrauen, Aktualität, Wissensvermittlung und die Abbildung gesellschaftlicher Vielfalt.

3.1 Vertrauen und Verantwortung

„Vertrauen“ und die dieses rechtfertigenden, journalistischen Qualitätsstandards werden im Qualitätsprofil Unterhaltung als grundlegende Anforderungen an den öffentlich-rechtlichen Rundfunk formuliert, die auch für Unterhaltungsangebote gelten müssen.

Wie die in Kapitel 2.1 zusammengefasste quantitative Abfrage der Wichtigkeit einzelner Qualitätsmerkmale zeigt, werden entsprechende allgemeine Eigenschaften („niveauvoll“, „seriös“), aber auch der spezifischere Aspekt „respektvoller Umgang mit Gästen, Interviewpartner:innen“ von jeweils ca. neun von zehn Befragten als sehr wichtig bzw. wichtig wahrgenommen. Rund drei von vier Befragten (77 % Zustimmung) halten es für wichtig, dass der ORF „auf Jugendschutz und sensiblen Umgang in der Darstellung von Gewalt und Sexualität“ achtet.

Aufgrund der qualitativen Analyse kann ergänzt werden, dass Vertrauen und Verantwortung häufig hinsichtlich der generellen Glaubwürdigkeit des ORF thematisiert werden. Weitere relevante Dimensionen sind das Niveau des Programms sowie Jugendschutz und die Darstellung von Gewalt und Sexualität. In geringerem Umfang wird auch der respektvolle Umgang mit Gästen und Interviewpartner:innen von den Befragten thematisiert.

3.1.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

Wie die in Kapitel 2.1.2. dargestellte standardisierte Abfrage zeigt, sind die Befragten überwiegend mit der Erfüllung der Auftragswerte in den Dimensionen Vertrauen und Verantwortung zufrieden: Drei von vier Befragten sehen einen sensiblen Umgang mit der Darstellung von Gewalt und Sexualität sowie die Berücksichtigung des Jugendschutzes in der ORF-Programmgestaltung als (sehr) erfüllt an. Fast ebenso viele beschreiben den ORF und seine Programme als „seriös“ (73 %) sowie „niveauvoll“ (70 %) und erkennen einen „respektvollen Umgang mit Gästen und Interviewpartner:innen“ (72 %).

Wie die qualitative Analyse zeigt, stehen die Dimension Vertrauen und Verantwortung nicht im Vordergrund der manifesten Qualitätswahrnehmung der Befragten: Nur rund 13 % der als Qualitätsaussagen codierten Äußerungen entfallen auf diese Leistungskriterien. Dabei stehen in der Stärkenwahrnehmung zwei Aspekte im Vordergrund: Seriosität und verantwortungsvolles Fernsehen.

ORF-Image als glaubwürdig und seriös

Die qualitative Analyse zeigt ein mehrheitlich positives Image des ORF als seriös („ist seriöser als die österreichischen Mitbewerber“; weiblich, 60), unabhängig („kein Unternehmen sitzt drüber, das entscheidet, was gesagt werden soll und was nicht“; männlich, 19) sowie glaubwürdig aufgrund einer hohen journalistischen Qualität. In

diesem Zusammenhang beziehen sich die Befragten insbesondere auf Talkshows des ORF sowie das Subgenre Kabarett/Comedy:

„Comedyformate sind künstlerisch frei und können sich daher austoben, und das ist sehr gut.“ (weiblich, 35)

Den 26 Rückmeldungen mit positiver Valenz zur Glaubwürdigkeit des ORF stehen 14 kritische Wortmeldungen gegenüber. Dabei wird vor allem die Unabhängigkeit aufgrund vermuteter politischer Einflussnahme und vermeintlicher Nähe zu Regierungsparteien⁶ angezweifelt.

Verantwortungsvolle Fernseh-Unterhaltung

Elf Rückmeldungen heben den **respektvollen Umgang** mit Gästen und Interviewpartnerinnen und Interviewpartnern im ORF positiv hervor: Menschen würden respektvoll behandelt und nicht „vorgeführt“ (männlich, 43).

Bezüglich des **Jugendschutzes** zeigt die standardisierte, quantitative Abfrage eine Zustimmung von 75 % der Befragten zur guten Erfüllung dieses Auftragswerts im ORF-Unterhaltungsprogramm. Wie die qualitative Analyse zeigt, steht dahinter insbesondere der Eindruck, dass der ORF im Vergleich zu Mitbewerbern mehr auf Jugendschutz achte und das Programm für Kinder geeignet sei.⁷

„Ich habe das Gefühl, dass der ORF sehr auf Jugendschutz achtet. Zum Beispiel bei Privatsendern ist das weniger der Fall.“ (männlich, 17)

Sechzehn kritische Stimmen, insbesondere von Frauen über 60, wünschen sich darüber hinaus noch mehr bzw. strengeren Jugendschutz vom ORF: Dabei wird einerseits bemängelt, dass nicht-kindgerechte Sendungen zu unpassenden Sendezeiten gezeigt werden⁸, generell Jugendliche keine Gewalt (etwa in Krimis) im Fernsehen sehen sollten⁹ oder das Kinderprogramm selbst nicht kindgerecht sei.¹⁰

Einzelne Rückmeldungen beziehen sich darüber hinaus allgemein auf die Darstellung von Sexualität und insbesondere Gewalt: Der ORF zeige „zu viele Krimis, zu viel Mord und Totschlag“ (weiblich, 51) bzw. zu viel „Sex und Gewalt“ (weiblich, 64).

⁶ Beispiel: „[Der ORF ist] nicht ganz unabhängig, ist Staatsfunk, also politisch.“ (männlich, 65)

⁷ Beispiel: „Man kann's auch bedenkenlos mit Kindern schauen.“ (weiblich, 44)

⁸ Beispiele: „Es gibt schon mal brutale Filme untertags, wenn das Jugendliche schauen. Ich bin froh, dass ich keine kleinen Kinder mehr habe.“ (weiblich, 73)

⁹ Beispiel: „Krimis usw. sollte man der Jugend nicht ständig zumuten. Gewalt im Fernsehen ist nicht das Sinnvollste für die Jugend unserer Zeit.“ (weiblich, 67)

¹⁰ „Die heutigen Zeichentrickfilme machen nur gewalttätig. Die „Simpsons“ sollte man absetzen. Das ist nichts mehr für Kinder.“ (weiblich, 60)

Wunsch nach Unterhaltung mit (mehr) Niveau

Insgesamt 44-mal kommt der Wortstamm *Niveau* in den offenen Antworten im Rahmen der 300 qualitativen Interviews zur Sprache. Dabei werden die Programme des ORF in Relation zu anderen Sendern überwiegend als seriös und niveauvoll wahrgenommen.¹¹

Auf der anderen Seite erwartet ein Teil des Publikums diesbezüglich noch mehr vom ORF. Das Spektrum der Rückmeldungen reicht dabei von harter Kritik bis zu spezifischen Wünschen, darunter nach mehr Internationalität im ORF, mehr Tiefe, mehr geistiger Anregung bzw. weniger „Klamauk“:

„[Ich wünsche mir] niveauvolle Sendungen, intellektuell fordernd, ansprechend, geistig anregend. Es gibt da eh ganz gute Sendungen. Aber es braucht bessere Moderator:innen, die Seriosität und Intellekt, mehr Witz und Esprit, mehr Schlagfertigkeit mitbringen. Empfinde ich derzeit oft eher fad und langweilig.“ (männlich, 48)

Als Beispiele für niveaulos empfundene Sendungen werden vor allem US-amerikanische (Serien-)Produktionen und Schlagershows genannt.

3.1.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Der Großteil der genrespezifischen Rückmeldungen bezüglich der Leistungskriterien Vertrauen und Verantwortung entfällt auf **Filme und Serien**.

- Vor allem US-amerikanische Serien (in geringerem Umfang auch Schlager-Formate, österreichische Serienproduktionen und Kabarett) stehen dabei in der Kritik und werden als wenig anspruchsvoll wahrgenommen. Diese Produktionen werden von jenen abgelehnt, die sich stattdessen mehr österreichisches Programm oder auch niveauvollere Produktionen mit internationaler Ausrichtung oder abseits des Mainstreams wünschen.
- Dem ORF wird generell gute Arbeit beim Jugendschutz attestiert. Einige Befragte erkennen bei der Darstellung von Gewalt und Sexualität aber Nachholbedarf. Konkret betrifft dies Serien, Krimis und Werbe-Einschaltungen.

Während in einigen allgemeinen Rückmeldungen Glaubwürdigkeit und Unabhängigkeit des ORF als Institution kritisch betrachtet werden, zeigt die qualitative Analyse hinsichtlich der **Satireformate** des ORF eine eindeutig positive Wahrnehmung.

Genrespezifische Qualitätswahrnehmungen von **unterhaltender Information, Quiz und Show** beziehen sich schließlich insbesondere auf den respektvollen Umgang mit Gästen und Interviewpartnerinnen und Interviewpartnern.

¹¹ Beispiel: „Im Vergleich zu anderen ist [der ORF] schon sehr gehoben.“ (weiblich, 38)

3.2 Vielfalt

Der ORF begründet das Leistungskriterium der Vielfalt im Qualitätsprofil mit dem Auftrag, die gesellschaftliche Diversität in all ihren Dimensionen abzubilden sowie die Interessen eines breiten Publikums in der Programmgestaltung zu berücksichtigen.

Dieser Qualitätsanspruch wird auch mehrheitlich vom Publikum eingefordert: Mehr als vier von fünf (je 82 %) betonen ein vielfältiges Angebot unterschiedlicher Unterhaltungssendungen und den Anspruch, für alle Zuseher:innen etwas zu bieten. Nur etwas weniger bewerten die Items „bietet leichte ebenso wie anspruchsvolle Unterhaltung“ (77 %) sowie „berücksichtigt in der Auswahl von Darsteller:innen und Protagonist:innen die Vielfalt des Landes und der Menschen“ (74 %) als wichtig. Von vergleichsweise geringerer Bedeutung ist mit einer Zustimmung von 67 % das Item „zeigt Filme und Produktionen aus unterschiedlichen Ländern“.

3.2.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

Im Vergleich mit den anderen Leistungskriterien wird der Aspekt der Vielfalt von den Befragten sowohl besonders häufig thematisiert als auch besonders kritisch betrachtet. Die höchste Zustimmung in der Erfüllung erhält das Merkmal „bietet leichte ebenso wie anspruchsvolle Unterhaltung“ (67 % (sehr) erfüllt). Die verbleibenden Items liegen jeweils bei bzw. unter einer Zustimmung von 60 %.

Eine genauere Betrachtung der Publikumswünsche und -erwartungen hinsichtlich der Vielfalt erlaubt die qualitative Auswertung: Demnach beziehen sich zwar viele Befragte allgemein positiv auf die Vielfalt der ORF-Unterhaltungsangebote (27 positive¹² gegenüber vier¹³ kritischen Wortmeldungen). Andererseits werden insbesondere zwei Aspekte kritisiert bzw. verstärkt vom ORF eingefordert:

- eine größere inhaltliche Vielfalt und Breite des Angebots (64 kritische von gesamt 91 Rückmeldungen)
- sowie eine größere Vielfalt von Protagonistinnen und Protagonisten (32 kritische von gesamt 46 Rückmeldungen).

Überwiegend positiv wird hingegen wahrgenommen, dass der ORF die gesamte Bevölkerung in seiner Programmgestaltung berücksichtige:

„[Ich möchte], dass es weiterhin verständlich bleibt und für jede Altersklasse etwas dabei ist.“ (weiblich, 20)

¹² Beispiel: „Sehr abwechslungsreich“ (weiblich, 20) / „Die Vielfalt ist super“ (männlich, 50) / „Der ORF macht das schon gut. Sie sollten die Vielfalt aufrechterhalten.“ (männlich, 21)

¹³ Beispiel: „Die Vielfalt könnte ab und zu besser sein.“ (männlich, 83) / „Private Sender sind vielfältiger.“ (männlich, 67)

Angebotsvielfalt: heterogene Anforderungen an die Programmgestaltung

Den insgesamt 26 positiven und einer neutralen Rückmeldung zur inhaltlichen Vielfalt und Breite¹⁴ stehen 64 Aussagen mit negativer Valenz gegenüber. Etwa ein Viertel dieser kritischen Rückmeldungen sind allgemeiner Natur, d. h. es wird kritisiert, dass das Programm repetitiv¹⁵ oder wenig abwechslungsreich sei bzw. die Befragten nichts Passendes für sich finden würden. Der größere Teil der Rückmeldungen bezieht sich darauf, dass bestimmten Formaten zu viel bzw. zu wenig Platz im ORF-Programm eingeräumt werde. Dabei werden **vor allem Krimis¹⁶ und US-amerikanische Serien und Spielfilme als zu präsent empfunden:**

„Man sieht zu viele amerikanische Filme, die nicht auf uns zugeschnitten sind.“ (weiblich, 54)

Etwas weniger häufig wird thematisiert, dass bestimmte Formate im ORF-Programm häufiger vorkommen sollten:

- **Serien und Spielfilme:** Am häufigsten wird der Wunsch nach mehr internationalen Film- und Serienproduktionen¹⁷ artikuliert. Befragte wünschen sich „bessere Spielfilme und ein breiteres Angebot an Sitcoms und Serien“ (weiblich, 42) bzw. „aktuellere“ Serien und anspruchsvollere Spielfilme (weiblich, 49).
- **Ältere Produktionen mit Österreichbezug:** Ein anderer Teil des Publikums wünscht sich vom ORF hingegen vor allem Produktionen mit Österreichbezug wie Heimatfilme, Filme mit Peter Alexander oder Hans Moser, „Ein echter Wiener geht nicht untern“ oder „Kaisermühlen-Blues“.
- Schließlich wünschen sich einige Befragte spezifisch mehr **Shows** wie Volksmusikshows oder „Wetten, dass ...?“ oder aber mehr **Kabarett und Comedy**, die auch hinsichtlich ihres Österreichbezugs thematisiert und geschätzt werden.

Mehr personelle Vielfalt vor und hinter der Kamera

Nach der Angebotsvielfalt wird die Vielfalt der Protagonistinnen und Protagonisten im ORF-Programm am zweithäufigsten thematisiert. Dabei zeigt die Analyse der offenen Antworten, dass die handelnden Personen wie Moderatorinnen, Moderatoren oder Kabarettistinnen, Kabarettisten eine wichtige Rolle für die Qualitätswahrnehmung des Publikums spielen. Eine große Vielfalt an Personen kann daher dazu beitragen, die

¹⁴ Beispiel: „Das Programm ist gemischt: Theater, Spielfilm, Kabarett. Die Diversität macht es aus.“ (weiblich, 62)

¹⁵ Beispiel: „Es ist immer die Wiederholung von der Wiederholung von der Wiederholung: Filme und Serien in Endlosschleife, es wird immer schlechter, das Programm besteht nur aus Wiederholungen.“ (weiblich, 48)

¹⁶ Beispiel: „Die Krimis im Hauptabendprogramm kann man vergessen und das wird mehr in den letzten Jahren.“ (männlich, 69)

¹⁷ Beispiel: „[Der ORF] ist zu Österreich-lastig: mehr internationale Serien.“ (weiblich, 72)

diversen Präferenzen des Publikums besser zu befriedigen. Ebenso trifft die Förderung des Nachwuchses¹⁸ bzw. „neue Gesichter“ auf überwiegende Zustimmung.

Konkrete Verbesserungsvorschläge bringen einige Befragte dahingehend vor, dass der ORF auf mehr ethnische Vielfalt¹⁹ bei den Protagonistinnen und Protagonisten und eine vielfältigere Auswahl der Gäste achten sollte.²⁰

Programm für alle mit Verbesserungspotenzial beim jungen Publikum

Insgesamt 40 Wortmeldungen entfielen auf den Auftragswert, Programm für alle zu bieten. Dabei sieht die Mehrheit des Publikums diesen Anspruch als erfüllt.²¹

Verbesserungspotenzial ortet ein Teil der Befragten dahingehend, dass sich das Programm zu sehr an ältere Menschen richte und dabei auf jugendliche Seher:innen vergessen werde.²²

Das Programm wird der gesellschaftlichen Vielfalt Österreich gerecht

Der Auftragswert der Repräsentation gesellschaftlicher Vielfalt wird vom befragten Publikum überwiegend positiv thematisiert: Der ORF leiste in Bezug auf die Darstellung der Vielfalt der österreichischen Gesellschaft hinsichtlich Sprache und ethnischer Zusammensetzung gute Arbeit. Positiv hervorgehoben werden etwa „gengerechte Sprache“ (männlich, 30) oder die Diversität der Moderatorinnen, Moderatoren und Protagonistinnen, Protagonisten.

Gleichzeitig wird von einigen Befragten der Wunsch geäußert, Diversität (Frauen, Minderheiten, Junge) künftig noch stärker in der Programmgestaltung zu berücksichtigen:

„[Sie] gehen öfters auf die Vielfalt der Menschen ein, aber nicht oft genug. [Man sollte] die Vielfalt mehr in die Serien einfließen lassen, zum Beispiel ‚Vorstadtweiber‘ – [und die] Vielfältigkeit des Landes und der Menschen stärker betonen.“ (weiblich, 53)

¹⁸ Beispiel: „Vielleicht mehr junge Menschen das Fernsehprogramm machen lassen. Junge Regisseure, zum Beispiel, von [der] Schule oder Filmakademie holen und die was machen lassen. Die haben sicher andere Ideen.“ (weiblich, 65)

¹⁹ Beispiel: „Mehr Vielfalt, Ausländer zu Wort kommen lassen, nicht nur in einer Sendung.“ (weiblich, 59)

²⁰ Beispiel: „Moderatoren sind kompetent, die Auswahl der Gäste sollte vielfältiger sein.“ (männlich, 42) / „Bunter durchmischen, nicht immer die gleichen Personen. Es sind immer die gleichen Kabarettisten.“ (männlich, 54)

²¹ Beispiel: „Es gibt für jedes Alter etwas. Es gibt ein breites Spektrum von Inhalten für verschiedene Interessensgruppen: für Ältere und Kinder und für Leute, die Traditionelleres und, in Zeiten wie diesen, was Lustiges wollen.“ (weiblich, 41)

²² Beispiel: „Man sollte die junge Generation wieder einbinden. Es schaut ja kaum jemand mehr fern. [Man sollte] mehr mit Social-Media-Plattformen arbeiten, so erreicht man junge Leute heute.“ (weiblich, 28) „Mehr Jugendsendungen bzw. Magazine in Richtung Streaming – zum Beispiel Serienmagazine, wo aktuelle Serien besprochen werden oder Popkultur-Formate.“ (weiblich, 35)

3.2.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Vielfalt wird primär dahingehend thematisiert, ob das Angebot der gebotenen Sendungen den individuellen Geschmack trifft, oder nicht. Dabei werden Vielfalt und Abwechslungsreichtum im ORF einerseits gelobt, andererseits der Wunsch nach noch mehr Abwechslung und einem breiteren Angebot artikuliert. Für die einzelnen Unterhaltungssparten lassen einige Schwerpunkte erkennen:

- **Filme und Serien:** Die Kritik an Wiederholungen und einem zu kleinen Angebot ist in diesem Bereich besonders deutlich und wird primär als Wunsch nach einem breiteren Angebot (unter anderem an heimischen und internationalen Produktionen) und mehr Abwechslung zum Ausdruck gebracht.
- **Comedy/Kabarett:** Obgleich positive Rückmeldungen überwiegen, wird auch hier eine Ausweitung und Diversifikation von Angebot und Akteurinnen, Akteuren (jünger und abseits des Mainstreams) als wünschenswert beschrieben.
- **Quiz und Shows:** Neben Befragten, die diese Formate generell ablehnen (insbesondere Schlager-Shows), findet man auch hier den Wunsch nach einem breiteren, aktuelleren Angebot an nicht zuletzt originären Formaten.
- **Unterhaltende Information:** Während es auch hier Befragte gibt, die mit diesem Angebot nichts anzufangen wissen, loben andere die thematische Vielfalt, insbesondere der Talk-Formate.

3.3 Wertschöpfung

Der Auftragswert der Wertschöpfung umfasst im Qualitätsprofil sowohl den konkreten Beitrag zur Förderung österreichischer Talente und Kreativwirtschaft als auch eine breiter verstandene, intellektuelle Wertschöpfung durch ein möglichst vielfältiges, die ganze Gesellschaft berücksichtigendes Angebot.

In der standardisierten Abfrage hielten jeweils mehr als sieben von zehn Befragten die Eigenschaften „österreichische Sprache und Sprachgewohnheiten“ (74 %), „trägt zu einem lebendigen kulturellen und kreativen Leben in Österreich und zur Nachwuchsförderung im Kulturbereich bei“ (73 %) und „bietet Programm aus und für Österreich“ (72 %) für wichtig oder sehr wichtig. Das Item „trägt zu österreichischer Identität bei“ erachten 70 % der Befragten als wichtig.

Aufgrund der qualitativen Analyse kann ergänzt werden, dass rund ein Fünftel aller als Qualitätsaussagen codierten Nennungen der Wertschöpfung zugeordnet werden kann. Der Österreichbezug des Programms gehört daher klar zu den manifesten Erwartungshaltungen des Publikums an den ORF und sein Programm.

3.3.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

Die höchste Zustimmung hinsichtlich der Erfüllung (77 % (sehr) erfüllt) erhielt das allgemeine Item „bietet Programm aus und für Österreich“. Die Berücksichtigung der „österreichischen Sprache und Sprachgewohnheiten“ sehen sieben von zehn Befragten (70 %) als gegeben an. Zwei von drei Befragten (66 %) stimmen der Aussage zu, der ORF „trägt zur österreichischen Identität bei“. Etwas weniger erfüllt sehen die Befragten den Beitrag des ORF „zum kulturellen und kreativen Leben in Österreich und zur Nachwuchsförderung im Kulturbereich“ (60 % (sehr) erfüllt).

Die qualitative Analyse der offenen Antworten stützt diesen positiven Befund. Als Stärken des ORF werden vom befragten Publikum am häufigsten Eigenproduktionen, österreichische Themen und Schauplätze genannt (71 Rückmeldungen) sowie die Präsenz der Bundesländer und Regionen im Programm (43 Nennungen).

Eigenproduktionen überwiegend positiv bewertet

Die Eigenproduktionen des ORF werden häufig thematisiert und stoßen auf breites Gefallen (41 von gesamt 71 Wortmeldungen). Das gilt für Serien (etwa „Vorstadtweiber“, Krimis) genauso wie für Show-, Quiz- (etwa die „Millionenshow“) und Comedy-Formate („Willkommen Österreich“, „Gute Nacht Österreich“).

„Die selbstgemachten Serien finde ich positiv – zum Beispiel ‚Vorstadtweiber‘. Das trifft den österreichischen, schrägen Typ sehr gut.“ (weiblich, 53)

„Mir gefallen Sendungen, wo viel Landschaft vorkommt und Natur, Musiksendungen wie der Forcher früher. Auch ‚Millionenshow‘ gefällt mir ausgesprochen gut.“ (weiblich, 62)

An dieses Lob wird häufig der Wunsch nach mehr, unter anderem originären²³ Eigenproduktionen geknüpft – nicht zuletzt sollten diese US-amerikanische Film- und Serienproduktionen ersetzen.

„Man sollte verstärkt auf österreichische Inhalte setzen, nicht immer nur Blockbuster im Hauptabendprogramm bringen, sondern auch anspruchsvollere Unterhaltung.“ (männlich, 41)

„Es gibt schon viele lokale Produktionen, aber es könnten ruhig mehr sein. Der Österreichbezug kann verstärkt werden, dazu kann man mehr relaten.“ (männlich, 22)

²³ Beispiel: „Mehr auf Österreich-Formate setzen, interessantere Showformate entwickeln, die hauptabendtauglich sind; abgesehen von US-Kopien selbst was entwickeln.“ (männlich, 50)

Ein kleinerer Teil der Befragten äußert Kritik hinsichtlich der Eigenproduktionen („sehr schwach“; männlich, 59). In der Kritik stehen dabei vor allem Krimis und Serien, die als repetitiv²⁴ oder zu wenig anspruchsvoll²⁵ erlebt werden.

„Es muss lustig sein. Interessant soll's sein und nicht ordinär, wie zum Beispiel ‚Vorstadtweiber‘. So was Blödes schau ich nicht.“ (weiblich, 63)

Regionalität als Auftrag und Stärke des ORF

Generell wird die Rolle von Bundesländern und Regionen im Programm des ORF positiv wahrgenommen. Nur zwei Befragte (weiblich, 65; männlich, 44) empfinden die Programmgestaltung als zu „Wien-lastig“, was auf Kosten der Bundesländer gehen würde.

Regionalität wird dabei auf unterschiedliche Weise interpretiert: Das reicht von der Existenz von Landesstudios, den regionalen Strukturen des ORF über die Berücksichtigung lokaler Themen bis hin zur Vorstellung von Menschen, Traditionen und Regionen. Die Sendung „9 Plätze – 9 Schätze“ wird in diesem Kontext mehrmals positiv erwähnt.

„Der ORF hat österreichische Protagonisten. Es werden unterschiedliche Ecken aus Österreich gezeigt.“ (weiblich, 20)

Als Verbesserungsvorschlag wird von vielen Befragten eine noch stärkere regionale Ausrichtung eingebracht. Eine stärkere Rolle des Landesstudios sowie Themen auf Bezirks- bzw. Ortsebene und die Vorstellung regionaler Besonderheiten werden als mögliche Umsetzungsstrategien beschrieben:

„Man sollte regionaler werden und sich auf die Bezirke ausrichten.“ (männlich, 35)

„Bitte auch über kleinere Ortschaften berichten und unbekannte Teile des Landes präsentieren.“ (männlich, 19)

Der ORF spricht Österreichisch

Auch der Umgang mit Sprache wird als Stärke des ORF erlebt, wobei es zu diesem Aspekt allerdings deutlich weniger Rückmeldungen (gesamt 21) als zu den vorhergehenden Punkten gibt. Der ORF würde die sprachliche Vielfalt im Land abbilden.

„Der österreichische Dialekt wird gepflegt, auch der verschiedenen Bundesländer. [Mir gefällt,] dass nicht alles nur in Hochdeutsch gehalten wird.“ (männlich, 25)

²⁴ Beispiel: „Nach dem 97ten Mal ‚Soko Donau‘ schaue ich nicht mehr zu, ebenso ‚Vorstadtweiber‘.“ (männlich, 67)

²⁵ Beispiel: „Bei Serien und Filmen weggehen von den Krimis und Anspruchsvolleres versuchen.“ (männlich, 50)

Der Gebrauch dialektal gefärbter Sprache stößt bei einer kleinen Gruppe an Befragten (zehn Wortmeldungen) aber auch auf Kritik.

„Es ist schon manchmal peinlich in Bezug auf die Sprache.“ (weiblich, 18)

Dabei wird kritisiert, dass der Dialekt nicht zur in Serien dargestellten Region passen würde und die Sprache „falsch und komisch dargestellt („Vorstadtweiber“)" (weiblich, 19) werde. Andere Befragte stören sich per se an Dialekten bzw. spezifisch am Steirischen oder Wienerischen. Zwei Befragte (männlich, 74; weiblich, 83) kritisieren schließlich, dass zu viel Englisch gesprochen bzw. zu viele englische Begriffe verwendet würden. Für Menschen, die kein Englisch sprechen, würde das ein Hindernis darstellen.

Förderung von Kultur und Kulturschaffenden kaum thematisiert

Die Förderung heimischer Kulturschaffender wird kaum von den Befragten thematisiert. In den sieben diesbezüglichen Nennungen wird sie überwiegend als Stärke betrachtet, die auch ausgebaut werden sollte. Dabei werden die Sparten Musik, Kabarett sowie Film explizit angeführt.

„Talente werden gefördert und entdeckt – zum Beispiel Musiktalente. [Da gibt] es nichts zu verbessern, ich glaub, das machen sie ganz gut. [Der ORF] wird dieser Aufgabe sehr gerecht.“ (männlich, 48)

„Wünschenswert wäre mehr Nachwuchsförderung im Kultur-, Film- und Serienbereich.“ (männlich, 50)

3.3.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Quer durch die verschiedenen Unterhaltungssparten wird der Bezug zu Österreich als Stärke wahrgenommen und der Wunsch nach einer Ausweitung des Angebots zum Ausdruck gebracht.

Bei **Filmen und Serien** stehen österreichische Sprache, Schauplätze und Charaktere im Mittelpunkt der Rückmeldungen. In **Quiz und Shows** stellt sich dieser Bezug (wenn auch weniger stark ausgeprägt) über Kandidatinnen, Kandidaten und Moderation her. Besondere Aufmerksamkeit erfahren jene Formate, die bewusst Land und Leute ins Zentrum rücken.

Bei **Satire-, Talk- und Interviewformaten** wird der Österreichbezug vor allem implizit über aktuelle, österreichische Themen hergestellt. Bei **Comedy, Satire und Kabarett** wird dieser Bezug kaum explizit genannt, allerdings nicht, weil dieser nicht wichtig wäre, sondern weil Humor und Kabarett quasi als per se österreichisch wahrgenommen werden. Gerade im Bereich Kabarett wird der Wunsch nach einer Ausweitung des Angebots – auch im Sinne der Nachwuchsförderung – vorgebracht.

3.4 Innovation und Wissen

Für die empirische Operationalisierung des Qualitätsprofils Unterhaltung wurden Aspekte aus den Kapiteln „Innovation“ sowie „Verantwortung und Wissen“ des Qualitätsprofils zusammengefasst und den Befragten gemeinsam zur Bewertung vorgelegt.

Die standardisierte Abfrage zeigt einen hohen Stellenwert der entsprechenden Auftragswerte, die jeweils von rund neun von zehn Befragten als wichtig bzw. sehr wichtig eingeschätzt wurden („interessant / anregend“, „verständlich“, „greift aktuelle Themen und Entwicklungen auf“, „zeigt die Dinge auch mal von anderen Seiten“). Etwas weniger wichtig stufte das befragte Publikum das Item „immer etwas Neues / innovativ“ ein (74 % sehr/eher wichtig).

Aufgrund der qualitativen Analyse kann dieses Bild bestätigt werden, d. h. der im Qualitätsprofil formulierte Anspruch, aktuelle und relevante Themen auch in der Unterhaltung zu vermitteln wird vom befragten Publikum breit geteilt.

3.4.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

Die Erfüllung der genannten Eigenschaften wurde vom Publikum differenziert eingeschätzt: Mit 86 % Zustimmung erhielt das Item „verständlich“ von allen 22 abgefragten Eigenschaften die beste Bewertung in der Erfüllung, dicht gefolgt von „greift aktuelle Themen und Entwicklungen auf“ mit 80 % Zustimmung. Deutlich weniger, nämlich zwei Drittel der Befragten, stuften den Auftragswert „interessant / anregend“ als gut bzw. sehr gut erfüllt ein. Die Items „immer etwas Neues / innovativ“ und „zeigt die Dinge auch mal von anderen Seiten“ erhielten 56 % bzw. 51 % Zustimmung in der Erfüllung.

Aufgrund der qualitativen Analyse kann zunächst ergänzt werden, dass die hier abgefragten Qualitätsmerkmale nicht im Vordergrund der Publikumswahrnehmung stehen, sondern als latente Qualitätsurteile zu betrachten sind: Nur 10 % der als Qualitätsaussagen codierten Äußerungen entfielen auf die Leistungskriterien Innovation und Wissen. Dabei können drei Stärkefelder des ORF unterschieden werden:

Aktualität im Sinne eines Abbilds der Gesellschaft: Der ORF greife in seinem Unterhaltungsprogramm „aktuelle“ und „wichtige“ Themen auf. So werde man nicht nur unterhalten, sondern bekomme auch Einblick in aktuelle gesellschaftliche Realitäten.

Verständliche Wissensvermittlung: Der ORF biete „gute Unterhaltung, die auch lehrreich ist“ (männlich, 26), viele Sendungen seien „informativ“ bzw. „reflektiert“ und dabei „gut verständlich“.²⁶

²⁶ Beispiel: „Die Sendung ‚Fakt oder Fake‘ finde ich gut, weil es einerseits Unterhaltung ist und doch Faktenwissen mit tieferem Hintergrund.“ (männlich, 33)

Neuerungen im Programm: Schließlich heben einige Befragte positiv hervor, dass im ORF immer wieder programmliche Neuerungen gebracht und „Neues ausprobiert“ (männlich, 21) bzw. innovative Formate²⁷ entwickelt werden.

Mehr Mut zur Innovation

Rund fünf von zehn der im Leistungskriterium Wissen/Innovation codierten Nennungen tragen eine negative Valenz. Dabei wird fast ausschließlich der Auftragswert der Innovation kritisiert und folgende Verbesserungswünsche werden eingebracht:

Noch mehr Neues bringen: „Immer dasselbe, nichts Neues“ sind typische Kritikpunkte am ORF-Unterhaltungsprogramm. Dahinter steht ein Wunsch nach größerer Abwechslung im Programm oder auch mehr Geschwindigkeit bei der Aufnahme neuer Trends oder Serien.²⁸

Moderner werden: Ein Teil der Befragten kritisiert explizit, dass manche Sendungen im ORF-Unterhaltungsprogramm veraltet seien bzw. schon seit zu langer Zeit unverändert laufen. Dieser Teil des Publikums möchte daher modernere Sendungen sehen, mit „mehr Pepp“, die auch einmal überraschen (weiblich, 55).

Innovativer / kreativer / mutiger: Ein dritter Kritikpunkt ist schließlich, dass vieles „nur nachgemacht“ (weiblich, 28)) sei bzw. ein „Abklatsch von Deutschland“ (weiblich, 78). Diese Befragten wünschen sich dementsprechend vom ORF mehr Mut, mehr Eigenproduktionen bzw. kreativere und innovativere Formate.²⁹

Einige Befragte formulierten dabei auch konkrete Anregungen für die Programmgestaltung:

- neue, innovative Formate entwickeln, die ein junges Publikum ansprechen, mit jungen Protagonistinnen und Protagonisten; dabei auch crossmedial mit Social-Media-Plattformen arbeiten. (weiblich, 28)
- neue, modernere Showformate entwickeln bzw. bewährte Konzepte auffrischen, z. B. Quizshows über topaktuelle Themen, „die nach einem Jahr evaluiert und dann eingestellt oder fortgesetzt werden“. (männlich, 21)

Mehr Vielfalt der Perspektiven und Themen

Nur knapp mehr als die Hälfte der Befragten (51 %) erleben den Auftragswert „zeigt Dinge auch mal von der anderen Seite“ durch das Unterhaltungsprogramm im ORF-

²⁷ Beispiel: „Die Quizshows sind recht einzigartig. Entspricht nicht dem Einheitsbrei.“ (weiblich, 38)]

²⁸ Beispiel: „Neue Serien, neue Filme ausstrahlen: Gegenüber ausländischen Sendern ist der ORF sehr im Hintertreffen, zu langsam. Sendungen sind Wochen oder Monate zuvor schon auf anderen Sendern zu sehen.“ (weiblich, 63)

²⁹ Beispiel: „Der ORF könnte ein bisschen innovativer sein bei der Programmgestaltung ... mehr ausprobieren, auch wenn es schief geht.“ (männlich, 59)

Fernsehen erfüllt. In der qualitativen Analyse zeigt stehen elf Rückmeldungen mit positiver Valenz 32 kritischen Wortmeldungen gegenüber.

Der häufigste Wunsch dieser kritischen Befragten ist, dass Themen aus unterschiedlichen Blickwinkeln betrachtet werden bzw. es mehr Meinungsvielfalt im ORF geben soll:

„Es sollten mehr Meinungen zugelassen werden. Nicht so engstirniges Denken.“ (männlich, 19)

Dabei beziehen die Befragten ihre Kritik nur in Ausnahmefällen konkret auf ORF-Unterhaltungssendungen, sondern eher auf den ORF im Allgemeinen. Es ist daher davon auszugehen, dass die kritische Wahrnehmung primär die Programmsäule der Information betrifft und gleichsam auf die Unterhaltung verallgemeinert wird.

3.4.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Die unterschiedlichen Qualitätsaspekte von Wissen und Innovation werden von den Befragten stark genrespezifisch diskutiert.

Neuerungen im Programm: Diese werden vor allem hinsichtlich der Genres **Filme und Serien** sowie **Quiz und Shows** thematisiert und eingefordert, da viele Befragte den Status quo als nicht zufriedenstellend beschreiben. Bei beiden Sparten wird der Wunsch nach neuen, eigenständigen und innovativen Formaten zum Ausdruck gebracht.

Aktualität von Themen: Dieser Wunsch betrifft vorrangig die **Satire- und Talkformate**. Gerade die Satiresendungen des ORF werden besonders eng mit Aktualität in Verbindung gebracht, während bei Talkformaten häufig auf die generelle Relevanz der besprochenen Sachverhalte verwiesen wird.

Wissensvermittlung: Dieser Bereich ist besonders stark mit **Quiz-Sendungen** assoziiert. Sendungen aus dem Bereich **unterhaltende Information** werden eher mit Wissen über Prominente und das allgemeine Zeitgeschehen verknüpft. Das Kennenlernen von Land und Leuten wird dagegen vor allem im Rahmen von **Shows** thematisiert.

3.5 Unterhaltungswert und Kompetenz

Im Qualitätsprofil Unterhaltung werden in unterschiedlichen Kapiteln Aspekte der inhaltlichen, gestalterischen und technischen Qualität, des Unterhaltungswerts und der Kompetenz von Moderatorinnen, Moderatoren, Journalistinnen und Journalisten angesprochen.

Wie die standardisierte Abfrage zeigt, wird dabei dem Unterhaltungswert sowie einer professionellen Sendungsgestaltung vom Publikum ein besonders hoher Stellenwert

zugemessen. Je rund neun von zehn Befragten halten „kompetente Moderatoren und Moderatorinnen“ (92 %) und die Eigenschaften „ansprechend gestaltet“ (88 %) und „unterhaltsam“ (87 %) für sehr oder ziemlich wichtig. Für etwas weniger, knapp vier von fünf (78 %) Befragte, ist „hohe technische Qualität“ von großer Bedeutung.

Die qualitative Betrachtung legt indes nahe, dass für das manifeste Qualitätsbewusstsein die Kompetenz von Journalistinnen, Journalisten und Moderatorinnen, Moderatoren sowie der Unterhaltungswert die größte Rolle spielen – deutlich vor der technischen Qualität und Gestaltung.

3.5.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

Die Befragten lassen in ihrer Wahrnehmung der Stärken des ORF eine klare Tendenz erkennen: Die Programme des ORF erzielen hinsichtlich ihrer professionellen Aufbereitung und Produktion deutlich besser Werte als in Bezug auf den subjektiv empfundenen Unterhaltungswert. Der Eigenschaft „unterhaltsam“ stimmen nur zwei von drei Befragten (67 %) zu. Bei den Items „hohe technische Qualität“ (82 %), „kompetente Moderatoren und Moderatorinnen“ (78 %) und „ansprechend gestaltet“ (75 %) ist die Zustimmung deutlich höher.

Die Analyse der offenen Antworten der Befragten zeigt eine überwiegend positive Valenz, wobei als Stärken vor allem die Journalist:innen und Moderator:innen, die unterhaltsame Gestaltung sowie die technische Qualität genannt werden.

Kompetente Mitarbeiter:innen vor und hinter der Kamera

Als Stärke des ORF werden die Kompetenz und Erfahrung der „Moderator:innen und auch [der] Menschen, die im Hintergrund arbeiten“ (männlich, 63) hervorgehoben. Der Fokus liegt aber ganz klar auf den Moderatorinnen und Moderatoren, die primär anhand professioneller Eigenschaften wie „kompetent“, „gut“ oder „objektiv“ beschrieben werden. Emotionale Aspekte wie Sympathie spielen in den Zuschreibungen der Befragten eine klar sekundäre Rolle:

„Die Moderatoren werden zu einer Art Partner. Man kennt die Moderatoren und sie sind sympathisch, wie zum Beispiel die ‚Millionenshow‘ mit Assinger. Das ist sehr wichtig für mich.“ Weiblich, 74)

Kritik an Moderatorinnen und Moderatoren wird selten geäußert (9 Wortmeldungen). Konkret werden dabei Unterhaltungswert und Kompetenz angezweifelt.

„Gute“ Unterhaltung

Die Rückmeldungen zum Unterhaltungswert der ORF-Programme fallen deutlich positiv aus (24 von gesamt 36 Rückmeldungen). Erwartet wird vom ORF „gute“ Unterhaltung, wobei sich zwei wesentliche Kontextualisierungen dieses Qualitätskriteriums unterscheiden lassen: Abwechslungsreichtum sowie interessante, anregende bzw.

lehrreiche Unterhaltung. Etwas seltener werden auch die Aspekte Spannung und Humor³⁰ thematisiert.

Mögliche Verbesserungsvorschläge werden ebenfalls entlang der genannten Dimensionen formuliert und decken sich dabei mit jenen, die in den vorigen Kapiteln dargestellt wurden, d. h. mehr Abwechslung, mehr Neues und mehr Niveau.

„Es sollte weniger Wiederholungen geben und ein Gleichgewicht zwischen niveauvoll und Entspannung.“ (männlich, 30)

Hohe Zufriedenheit mit technischer Qualität und Gestaltung

Die Rückmeldungen zur technischen Qualität des ORF sind eindeutig positiv: Bild und Ton, Aufmachung, „ansprechende Gestaltung“ oder eine hohe Produktionsqualität werden positiv hervorgehoben. Nur von zwei Befragten wird in diesem Zusammenhang Kritik geübt.

3.5.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Kompetenz wird selten genrespezifisch thematisiert, sondern primär an den Moderatorinnen und Moderatoren, der inhaltlichen Aufbereitung und gestalterischen Aspekten festgemacht.

Auch der Unterhaltungswert der Sendungen wird überwiegend allgemein diskutiert und über generelle Urteile wie gut/schlecht, schaue ich/nicht, mehr/zu viel als über Eigenschaften wie Abwechslung, Innovation, Aktualität und Relevanz thematisiert.

³⁰ Beispiel: „Es soll immer unterhalten und lustig sein. Der ORF macht das eh ganz gut.“ (männlich, 16)

4 Qualitätswahrnehmung einzelner Subgenres

In den im Rahmen der Studie durchgeführten 300 telefonischen Interviews wurde den Befragten im Anschluss an den allgemeinen Fragebogenteil Gelegenheit gegeben, auf einzelne Subgenres im Detail einzugehen. Dabei wurden sie insbesondere danach gefragt, womit sie im Bereich dieses Subgenres besonders zufrieden sind und was auf der anderen Seite verbessert werden sollte. Je Subgenre wurden zwischen 78 und 140 Personen³¹ vertiefend befragt. Die Antworten auf diese Fragen wurden inhaltsanalytisch ausgewertet und sind in den folgenden Abschnitten zusammenfassend dargestellt.

Subgenre Film/Serie prägt die Qualitätswahrnehmung

Die Auswertung über alle offenen Antworten im Rahmen der telefonischen Interviews hinweg zeigt: Filme und Serien werden am häufigsten von den Befragten thematisiert und prägen daher die Qualitätswahrnehmung am stärksten. Häufige namentlich genannte Sendungen sind „Willkommen Österreich“ bzw. Stermann und Grissemann (58 Nennungen), „Millionenshow“ (54), „Gute Nacht Österreich“ (27) sowie Serien wie „Tatort“ und „Soko Donau/Kitzbühel/Linz“ (je 27).

4.1 Filme und Serien

Filme und Serien sind jenes Subgenre, das von den Befragten zuvorderst mit den Unterhaltungsangeboten im ORF-Fernsehen verbunden wird und in den qualitativen Interviews auch am häufigsten thematisiert wurde.

Neben ihrem Unterhaltungswert stehen dabei insbesondere Abwechslungsreichtum und Vielfalt, Wertschöpfung (v. a. Eigenproduktionen) bzw. Österreichbezug, Qualität und Anspruch der gebotenen Filme und Serien sowie deren Aktualität im Fokus der Qualitätswahrnehmung.

Stärken Vielfalt und Österreichbezug

Aufgrund der Analyse der offenen Antworten der Befragten können zwei zentrale Stärken des ORF-Angebots an Filmen und Serien unterschieden werden:

Am häufigsten wird der **Abwechslungsreichtum** des ORF-Angebots als Stärke hervorgehoben. Positive Zuschreibungen sind etwa vielfältig, abwechslungsreich, „gute Mischung der unterschiedlichen Genres“ (weiblich, 53), „immer etwas Neues“ (weiblich, 15). Einige Befragte heben besonders hervor, dass sowohl Österreichisches bzw. Deutschsprachiges als auch Internationales ausgestrahlt wird. Eine Befragte lobt die „Auswahl an amerikanischen Sendungen“ (weiblich, 38).

³¹ Film/Serie n=140, Quiz/Show n=131, unterhaltende Information n=78, Kabarett/Comedy n=132.

Nur etwas weniger häufiger werden die **ORF-Eigenproduktionen bzw. der Österreichbezug** im Programm als Stärke sowie als Mehrwert genannt („bringt etwas für Österreich“; männlich, 21). Konkret heben die Befragten dabei neben den Eigenproduktionen etwa die lokalen Schauplätze und den Lokalkolorit der ORF-Serien hervor.:

„Die Krimis, zum Beispiel ‚Vorstadtweiber‘ sind typisch vom Charakter für Österreich.“ (weiblich, 59)

Abwechslungsreicher, aktueller, österreichischer

Kritische Äußerungen und **Verbesserungsvorschläge** werden hauptsächlich zu drei Aspekten eingebracht.

Am häufigsten wird der Wunsch nach **mehr Abwechslung** im Programm bzw. generell mehr Filme und Serien im ORF-Fernsehen geäußert:

„Breitere Auswahl, mehr Auswahl, häufiger Filme zeigen, verschiedene Serien zeigen. Nicht immer dieselben in Wiederholung, abwechslungsreicheres Angebot.“ (weiblich, 46)

Zahlreiche Befragte kritisieren konkret, dass insbesondere Serien im ORF **zu oft wiederholt** würden.³² Fünf Befragte sind der Ansicht, dass zu viele Krimis gezeigt würden. Vier wünschen sich mehr Internationalität des Angebots.³³

Ein weiterer Kritikpunkt (zehn Nennungen) bezieht sich auf die **Aktualität** der gezeigten Filme und Serien, d. h. es wird „mehr Neues“ gewünscht.³⁴

„Mehr neue Serien und aktuelle Filme zeigen. Die alten können bleiben plus neuere.“ (männlich, 30)

„Der ORF bringt halt Wiederholungen aus 1998, 2003. Die anderen bringen halt die neuen Krimis: Sie sind immer zu spät dran.“ (weiblich, 70)

Ein dritter Publikumswunsch ist der **Ausbau des Österreichbezugs**, mehr Eigenproduktionen im Programm bzw. weniger Zukauf von internationalen Serien.

„Mehr österreichbezogene Sachen. [Die] sollten ausgebaut werden, über ‚Tatort‘ hinaus. Zum Beispiel regionale Sachen, die es eh schon gibt. Weniger amerikanische Serien. [Die] kennt eh schon jeder.“ (männlich, 42)

³² Beispiel: „Die vielen und dauernden Wiederholungen, speziell von Serien. Früher oder später hast du alles schon gesehen.“ (männlich, 56)

³³ Beispiel: „Neue Dinge nicht immer wiederholen!! und in Originalsprache. Dann lernt man vielleicht noch was nebenbei.“ (weiblich, 60)

³⁴ Vier Befragte loben hingegen die hohe Aktualität des ORF, Beispiel: „Bei den Deutschen ist immer Pause über den Sommer und beim ORF muss man nicht warten, bis was Neues kommt.“ (weiblich, 45)

Weitere Einzelnennungen sind:

- Wunsch nach anspruchsvolleren Filmen/Serien bzw. Kritik der „amerikanischen“ Serien (sechs Nennungen)³⁵
- Kritik der Qualität bzw. Wunsch nach „besseren“ Filmen/Serien (vier Nennungen)³⁶
- Mehr für ältere Zielgruppen (zwei Nennungen)
- Mehr für Junge (eine Nennung)

4.2 Quiz und Shows

Show- und Quizformate werden in den qualitativen Interviews deutlich seltener thematisiert als Filme und Serien, wobei Quizsendungen etwas häufiger vorkommen und auch ein positiveres Feedback erhalten als die unterschiedlichen Show-Formate.

Stärken: lehrreich und gut gemacht

In den offenen Antworten der Befragten treten zwei Aspekte als zentrale Stärken der ORF-Angebote hervor:

Die diversen Quizformate (aber auch „Klein gegen Groß“) werden als **lehrreich** beschrieben. Befragte schätzen, dass man „mitraten und das Hirn anstrengen“ (weiblich, 92) kann. Nur eine Wortmeldung (weiblich, 66) bezieht sich kritisch auf die Wissensvermittlung in diesen Formaten. Äußern Befragte im Segment Quiz/Show den Wunsch nach „mehr“, dann geht es dabei primär um „mehr Quizsendungen wie [die] ‚Millionenshow‘.“

„Quiz gibts einfach zu wenig. Mehr davon und andere Formate auch für ältere Generationen bezüglich Hirntraining. Das muss nicht als Show gestaltet sein – zum Beispiel ‚Gefragt – Gejagt‘ oder ‚Ein Hinweis ist falsch‘ als Vorbild.“ (weiblich, 52)

Eine zweite Stärke ist die Kompetenz der **Moderatorinnen und Moderatoren**: Allen voran wird Armin Assinger mit überaus positiven Rückmeldungen bedacht.³⁷ Konkrete Kritik an Aufmachung, Produktionsqualität oder Moderation gibt es nur in Einzelfällen.

Weniger häufig wird auch der **Bezug zu Österreich** durch die Kandidatinnen und Kandidaten, Region oder „österreichischen Charme“ in den unterschiedlichen Formaten positiv hervorgehoben. Einige Nennungen beziehen sich schließlich auf die

Attraktivität für unterschiedliche Generationen – auch im Sinne des

³⁵ Beispiele: „amerikanischer Schrott“ (weiblich, 63), „doofe Filme, doofe Serien“ (weiblich, 56).

³⁶ Ebenfalls vier Befragte loben die Qualität des ORF-Angebots, Beispiel: „Die lokalen Produktionen sind sehr gut gemacht. (‚Vorstadtweiber‘, etc.) Die Auswahl an amerikanischen Sendungen ist auch gut.“ (weiblich, 38).

³⁷ Beispiel: „Die ‚Millionenshow‘ ist äußerst interessant. Herr Assinger macht das sehr gut.“ (weiblich, 81)

Jugendschutzes: „[Mir gefällt,] dass es ein Familienprogramm ist – vom Kind bis zur Großmutter. Das fördert das Familienleben.“ (weiblich, 48)

Verbesserungspotenzial: mehr Innovation, (zu) viel Schlager

Zentraler Kritikpunkt (12 Nennungen) mit Bezug auf Showformate ist, dass diese **wenig innovativ und abwechslungsreich** seien: „Es gibt zu wenig Abwechslung, es ist immer das Gleiche, sollte geändert werden.“ (weiblich, 19) Einige Befragte wünschen sich etwa neu entwickelte Shows (also nicht nur Übernahmen etablierter Formate) und „auch mal kleinere Formate, die auch mal nur einen Monat laufen und dann etwas anderes“ (weiblich, 35) – im Gegensatz zu großen, langjährigen Formaten wie etwa „Dancing Stars“.

Während Quiz- und Showformaten per se nicht allen Befragten gefallen³⁸, gibt es besonders kritische Rückmeldungen zu den diversen Musikshows. Während Shows mit starken regionalen Bezügen wie „Österreich vom Feinsten“ (das vor allem über seinen Moderator Hans Knauß thematisiert wird) durchgehend positiv erwähnt werden, stoßen **Schlagerformate**, sofern sie von den Befragten thematisiert werden, auf deutlich mehr und intensivere Kritik:

„Die Unterhaltungsshow, die sogenannten Volksmusikshows sind für mich kitschig und blöd.“ (männlich, 65)

4.3 Unterhaltende Information

Formate aus dem Bereich unterhaltende Information werden nur in geringem Umfang explizit thematisiert, wobei Talk- und Interviewformate klar im Vordergrund stehen. Die Rückmeldungen sind dabei durchgehend positiv, obgleich es auch hier, ähnlich wie bei Schlagersendungen, Befragte gibt, die nur wenig mit diesen Formaten anfangen können:

Talk- und Interviewformate punkten mit Authentizität, Themenwahl und Qualität

Während Auswahl und Aktualität sowie der Umgang³⁹ mit Themen allgemein positiv behandelt werden,⁴⁰ beziehen sich Aussagen zur Authentizität primär auf „Die Barbara Karlich Show“:

„[Die] Barbara Karlich Show [ist] sehr informativ, weil alle Menschen ihre Lebensweise vorstellen können.“ (weiblich, 44)

³⁸ Beispiel: „Ist nicht meins. Ich bräuchte das überhaupt nicht.“ (männlich, 44)

³⁹ Beispiel: „Bei Talkshows sind sie sehr professionell und bleiben meistens objektiv. Sie schauen sich die Themen von mehreren Perspektiven an und versuchen das auch zu erläutern.“ (weiblich, 24)

⁴⁰ Beispiel: „Es wird einfach über Themen geredet, die für die Leute wichtig sind.“ (männlich, 64)

Die Befragten schätzen an den Talk- und Interviewformaten, „dass es unterhaltsam und trotzdem seriös ist“ (weiblich, 24). Auch der Umgang mit Gästen⁴¹ und die Moderation⁴² werden positiv empfunden.

Während „Vera“ und „Stöckl“ durchgehend positiv behandelt werden, finden sich zu „Barbara Karlich“ auch kritische Stimmen – vor allem zum Anspruch der Sendung („Niveau ist zu niedrig bei ‚Karlich‘“; männlich, 50).

Sendezeiten: lieber früh denn spät

Verbesserungsmöglichkeiten erkennen einige Befragte bei den Sendezeiten, insbesondere von „Vera“ und „Stöckl“.

„Diese Sendungen kommen zu spät. Die sollte man vorverlegen und statt einem Krimi zeigen.“ (weiblich, 58)

4.4 Kabarett und Comedy

Die Vielzahl der Rückmeldungen zeigt eine hohe Präsenz von Kabarett und Comedy in der Publikumswahrnehmung. So gibt es 67 Nennungen des Wortes „Kabarett“ im untersuchten Korpus, 58 von „Willkommen Österreich“ bzw. Stermann und Grisseemann, 27 von „Gute Nacht Österreich“ bzw. Peter Klien sowie weitere neun von „Sommerkabarett“, acht von „Kabarettgipfel“, drei von „Pratersterne“ und zwei von „Science Busters“.

Vielfalt als zentrale Stärke des Subgenres

Die Vielzahl der Wortmeldungen und Nennungen konkreter Formate legt nahe, dass viele Seher:innen trotz unterschiedlicher Präferenzen an Inhalt und Anspruch im ORF etwas für sich finden können. Die wenigen kritischen Stimmen beziehen sich vor allem auf die Auswahl der Kabarettistinnen und Kabarettisten im ORF und den mangelnden Anspruch mancher Programme:

„[Ich] schaue mir österreichische Comedy nicht so gerne an. Das Niveau unterhält mich nicht so, wie es eigentlich sollte.“ (weiblich, 47)

Neben den unterschiedlichen Formaten⁴³ wird auch die Vielfalt der Protagonistinnen und Protagonisten⁴⁴ geschätzt – insbesondere, dass hier „viele junge, neue

⁴¹ Beispiel: „[Mir gefällt,] dass die Leute erzählen dürfen, dass sie nicht unterbrochen werden und dass sie aus allen Schichten kommen.“ (weiblich, 51) / „Freundlichkeit: wie sie miteinander reden und umgehen.“ (weiblich, 82)

⁴² Beispiel: „Vera macht das hervorragend: [Sie] ist zurückhaltend und kenntnisreich und spricht nicht zu lange.“ (weiblich, 74)

⁴³ Beispiel: „Unterschiedliche Formate und sympathische Moderation und Präsentation.“ (männlich, 30)

⁴⁴ Beispiel: „Kabarettgipfel mag ich, weil da immer verschiedene Leute sind und weil es nicht so oft ausgestrahlt wird – dadurch ist es nicht so eine Überdosis.“ (weiblich, 28) / „Die gute Mischung in der Auswahl: alte und neue gemischt.“ (weiblich, 44)

Kabarettisten“ eine Chance bekommen, etwa bei den „Pratersternen“. Kritische Stimmen sind deutlich in der Minderheit, wobei ein Mangel an Abwechslung generell, Wiederholungen oder eine zu große bzw. langjährige Präsenz mancher Akteurinnen und Akteure beklagt werden.

„Mutiger sein: [mehr] Inhalte, die an die Grenze gehen und den Darstellern Freiheit einräumen. Auch ‚Dave‘ war super, wo junge Leute ‚edgy‘ sein dürfen. Solche Inhalte [sollte man] fördern.“ (männlich, 27)

Satireformate punkten mit Aktualität, Professionalität und hoher Glaubwürdigkeit

Die Themenwahl der Satireformate wird durchgehend positiv erlebt. Insbesondere an der **Herangehensweise**⁴⁵ und der **Aktualität der Themen** finden die Befragten Gefallen:

„‘Willkommen Österreich‘-Gags sind sehr spannend und aktuell und [es gibt] sehr interessante Gäste aus allen Bereichen des Lebens“ (männlich, 29)

„[Mir gefällt,] dass die aktuellen Dinge unserer Zeitgeschichte unterhaltsam thematisiert werden, auch die Regelmäßigkeit.“ (männlich, 21)

Zudem werden **Aufmachung, (Produktions-)Qualität**⁴⁶ sowie die **sympathische Moderation und Präsentation** der Sendungen positiv beschrieben, obgleich es auch einzelne kritische Stimmen gibt.⁴⁷ Die Satireformate werden zudem als überaus integer, unabhängig und informativ erlebt:

„Da wird kein Maulkorb vergeben – ‚Gute Nacht Österreich‘ ist wirklich gut gemacht.“ (weiblich, 51)

„[Ich] glaube, dass halt die Gestaltung und Leute unabhängig agieren können, ohne Einfluss von Politikern.“ (männlich, 21)

Mehr davon zu besseren Sendezeiten

Verbesserungsvorschläge zum Subgenre beziehen sich auf noch mehr Comedy-, Satire- und Kabarettformate, mehr Nachwuchsförderung sowie auf bessere Sendezeiten:

„[Das] Kabarett mehr fördern, bessere Sendezeiten und vor allem mehr zeigen. Dafür, wie groß diese Szene in Österreich ist, gibt es reichlich wenig im Fernsehen.“ (männlich, 40)

⁴⁵ Beispiel: [Mir gefallen] Stermann und Grissemann, die sich Dinge von anderen Seiten anschauen, mit einem gewissen Schmah und Humor, noch ein gewisses Niveau bewahren.“ (männlich, 30) „[Mir gefällt,] dass es [Gute Nacht Österreich] gut recherchiert ist und der Wahrheit entspricht.“ (männlich, 39)

⁴⁶ Beispiel: „Der Humor, die Art und Weise wie es präsentiert wird [und] Kombination mit Gästen und Musik. [Ich] bin ein Fan.“ (weiblich, 45)

⁴⁷ Beispiele: „Die Pointen müssten besser werden.“ (männlich, 83) / „Niveauvoller gestalten, besonders der Stermann.“ (männlich, 72) / „Wenn ich den Grissemann rausnehme, ist es okay.“ (weiblich, 56)

5 Abschließender Befund der Evaluation

Mit dem Qualitätsprofil Unterhaltung hat der ORF ein differenziertes SOLL-Bild eines qualitativ hochwertigen Programms erstellt: Entlang der Leistungskriterien *Vertrauen, Vielfalt, Wertschöpfung, Verantwortung und Wissen* sowie *Innovation* definiert das Qualitätsprofil konkrete Anforderungen an die Programmgestaltung und die journalistische Arbeit. Diese allgemeinen sowie genrespezifischen Auftragswerte dienen als Leitlinien für die Subgenres Film/Serie, Quiz/Show, unterhaltende Information und Kabarett/Comedy. Zugleich soll die Erfüllung der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte garantieren, dass die ORF-Angebote für das Publikum einen Mehrwert im Sinne der Public-Value-Leistungskriterien generieren.

Die vorliegende Studie evaluiert das ORF-Qualitätsprofil mittels Methoden der qualitativen Sozialforschung. Untersucht wurde, inwieweit das Publikum die im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte für wichtig und legitim erachtet, inwieweit es das erarbeitete Soll-Bild durch das ORF-Programm als erfüllt betrachtet und inwieweit daher der öffentlich-rechtliche Auftrag – auch im Vergleich mit kommerziellen Anbietern – aus Publikumssicht erfüllt wird.

Als abschließender Befund kann zusammenfassend festgehalten werden:

1. Evaluation im Soll:

Das ORF-Qualitätsprofil wird vom Publikum verstanden und als maßgeblich für ein hochwertiges öffentlich-rechtliches Programm angesehen. Die standardisierte empirische Abfrage von 22 Qualitätsmerkmalen zeigt eine hohe Legitimität der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte mit Zustimmungsraten je nach Item zwischen 67 und 92 Prozent (Top 2 Box).

Das vom ORF definierte Anforderungsprofil entspricht also in einem hohen Maß den Präferenzen und Werthaltungen des Publikums, d. h. es wird vom Publikum als Leitlinie für die Schaffung von Public Value durch den ORF bestätigt.

2. Evaluation im Ist:

Als zweiter Teil der vorliegenden Evaluationsstudie wurde untersucht, inwieweit die vom ORF definierten Auftragswerte vom Publikum auch in der Programmgestaltung als erfüllt wahrgenommen werden. Auch hier zeigt die standardisierte empirische Abfrage über alle Auftragswerte weitgehend eine hohe Zustimmung im befragten Publikum: Je nach Item gaben zwischen 51 und 86 Prozent der Befragten an, dass der jeweilige Auftragswert durch die ORF-TV-Angebote im Programmbereich erfüllt bzw. sehr gut erfüllt wird.

3. Evaluation im Sendervergleich:

Schließlich wurde als drittes Element der Evaluation die Bewertung des ORF-Angebots im Vergleich zu anderen Sendern untersucht. Hier belegt die standardisierte empirische Abfrage eine hohe Imagestärke des ORF in den meisten Leistungskriterien mit Zuschreibungen der besten Qualität bei den jeweiligen

Auftragswerten zwischen 22 und 70 Prozent.

Teile des Publikums nutzen öffentlich-rechtliche Spartensender als ergänzendes Angebot bei den Merkmalen „interessant/anregend“, „zeigt Filme und Produktionen aus unterschiedlichen Ländern“ sowie nicht-österreichische kommerzielle Sender hinsichtlich des Unterhaltungswerts.

Bei der Perspektivenvielfalt („zeigt die Dinge auch mal von anderen Seiten“) sprechen 24 Prozent der Befragten den österreichischen kommerziellen Sendern die höchste Erfüllung zu, gefolgt vom ORF mit 22 Prozent Zustimmung und den öffentlich-rechtlichen Spartensendern mit 18 Prozent.