



Österreichischer Rundfunk

# Angebotskonzept für kundendienst.ORF.at, der.ORF.at und themenschwerpunkt.ORF.at

15. Oktober 2023

## Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	1
2	Kundendienst.ORF.at / der.ORF.at.....	2
2.1	Inhaltskategorien.....	2
2.1.1	Programm.....	2
2.1.2	Unternehmen.....	3
2.1.3	Service.....	4
2.1.3.1	Humanitäre Teilangebote.....	5
2.1.3.1.1	lichtinsdunkel.ORF.at.....	5
2.1.3.1.2	nachbarinnot.ORF.at.....	5
2.1.3.1.3	helfen.ORF.at.....	6
2.1.3.2	backstage.ORF.at bzw. der.ORF.at/backstage.....	6
2.1.3.3	tickets.ORF.at.....	6
2.1.3.4	digital.ORF.at.....	7
2.1.3.5	www.dvb-t.at.....	7
2.1.3.6	shop.ORF.at.....	7
2.1.3.7	mitmachen.ORF.at, mein.ORF.at, mehr.ORF.at, gemeinsam.ORF.at.....	8
2.2	Zielgruppe.....	9
2.3	Zeitliche Gestaltung.....	10
2.4	Technische Nutzbarkeit sowie Zugang.....	10
2.5	Besondere Qualitätskriterien.....	11
2.6	Komplementäre oder ausschließende Beziehungen zu anderen Programmen oder Angeboten des Österreichischen Rundfunks.....	11
2.7	Themen, Formate, Programmschienen.....	12
2.8	Einhaltung der Vorgaben des ORF-G (insb. Vereinbarkeit mit dem öffentlich-rechtlichen Kernauftrag gem. § 4 ORF-G).....	12
3	Themenschwerpunkte.....	15
3.1	Derzeitige Themenschwerpunkte.....	15
3.1.1	Bewusstgesund.ORF.at.....	15
3.1.2	Langenacht.ORF.at.....	15
3.1.3	facingnations.ORF.at.....	16
3.2	Zielgruppe.....	16
3.3	Zeitliche Gestaltung.....	17
3.4	Technische Nutzbarkeit sowie Zugang.....	17

3.5	Besondere Qualitätskriterien .....	17
3.6	Komplementäre oder ausschließende Beziehungen zu anderen Programmen oder Angeboten des Österreichischen Rundfunks .....	18
3.7	Themen, Formate, Programmschienen.....	18
3.8	Einhaltung der Vorgaben des ORF-G (insb. Vereinbarkeit mit dem öffentlich-rechtlichen Kernauftrag gem. § 4 ORF-G) .....	18

## 1 Einleitung

In vorliegendem Angebotskonzept werden jene Online-Angebote des ORF zusammengefasst, welche im weitesten Sinne „Service- und Unternehmensinformationen“ beinhalten.

Zu diesen Angeboten zählen einerseits die "klassischen" Service-Angebote wie das Kundendienst-Angebot unter kundendienst.ORF.at und u.a., das dem "Public Value" gewidmete online-Angebot unter zukunft.ORF.at, das Ticketservice unter tickets.ORF.at, die Informationsseite zu Führungen im ORF und letztlich die Webseite des ORF-Shops für diverse von den ORF-Programmen abgeleitete Produkte unter shop.ORF.at.

Weiters fallen darunter auch diverse Online-Angebote, die sich verschiedenen Themenschwerpunkten widmen, wie etwa die Serviceseite zur Gesundheitsberichterstattung im ORF unter bewusstgesund.ORF.at und die Informationsseite zur "ORF-Lange Nacht der Museen" unter langenacht.ORF.at

Bei den Angeboten dieses Konzepts handelt es sich um bestehende Online-Angebote (§ 50 Abs 2 ORF-G), für die gemäß § 4e ORF-G ein besonderer öffentlich-rechtlicher Auftrag besteht. An der Schnittstelle zwischen allgemeinen Unternehmensinformationen und weiteren Bereichen, für die ein öffentlich-rechtlicher Auftrag besteht, stehen Informationen über den ORF, dessen humanitäre Tätigkeiten und dessen gesellschaftliche, soziale oder kulturelle Initiativen. Folgende bestehende (Teil-)Angebote gemäß § 4f Abs 1 iVm § 50 Abs 3 Z 1 ORF-G leisten einen wirksamen Beitrag zur Erfüllung des öffentlich-rechtlichen Kernauftrags: Shop.ORF.at dient dazu, den ORF und seine Programme und sonstigen öffentlich-rechtlichen Angebote an das Publikum „heranbringen“.

Alle in diesem Dokument verwendeten personenbezogenen Bezeichnungen gelten sowohl für Personen weiblichen als auch männlichen Geschlechts.

## 2 Kundendienst.ORF.at / der.ORF.at

Kundendienst.ORF.at der.ORF.at und seine Teilangebote haben sich in der Struktur, den Angebotsselementen und -teilen sowie hinsichtlich der kommerziellen Verwertung seit dem 31. 1. 2008 nicht wesentlich verändert.

Das kundendienst.ORF.at ist eine zentrale Online-Schnittstelle des ORF zu seinem Publikum. Hier informiert der ORF online über seine Programme und Angebote, das Unternehmen „ORF“ (Management, Gremien, Mitarbeiter, Rechtsgrundlagen und Gebarung, etc) sowie Initiativen des ORF.

Kundendienst.ORF.at enthält eine Hauptseite mit drei Bereichen: Service, Programm und Unternehmen. Diese Bereiche informieren über jeweils über Programme und Sendungen, Personen, Fakten, Zahlen, Strukturen, Serviceadressen und -angebote sowie Ansprechpartner im ORF. Zum Online-Angebot des Unternehmens sind weiters auch besondere Teilangebote mit spezifischen Informationen zu rechnen, wie zB digital.ORF.at und www.dvb-t.at oder zukunft.ORF.at.

Die Seiten von kundendienst.ORF.at sind intensiv untereinander verlinkt und können, um dem Publikum die Suche nach den gewünschten Informationen leicht zu machen, von verschiedensten Stellen aus gefunden werden. Das Angebot und dessen Teile bestehen aus Text und Bild und enthalten auch Audio- und audiovisuelle sowie interaktive Elemente.

### 2.1 Inhaltskategorien

Das Einstiegsportal unter kundendienst.ORF.at bzw. der.ORF.at führt zu den Teilbereichen Programm, Unternehmen und Service und bietet einen Überblick über aktuelle Meldungen. Weiters wird zu Themenschwerpunkten, Aktionen und ausgewählten ORF-Sendungen sowie weiteren Teilangeboten (zB bewusstgesund.ORF.at, zukunft.ORF.at, publikumsrat.ORF.at, insider.ORF.at, tickets.ORF.at, mitmachen.ORF.at) verlinkt.

Im Sinne der erwähnten Teilung des Kundendienst-Angebotes in die Bereiche Programm, Unternehmen und Service werden nachfolgend die Inhaltskategorien für diese und die jeweils dazu gehörigen Teilangebote dargestellt.

Auf kundendienst.ORF.at bzw seinen Teilangeboten findet auch kommerzielle Kommunikation statt.

#### 2.1.1 Programm

Die programmbezogenen Inhalte auf Kundendienst.ORF.at werden zunächst unter dem Menüpunkt „Programmangebote“ angeboten, welcher zu einer Überblicksseite führt. Diese beinhaltet unter Rubriken, wie zB „Fernsehen“, „Radio“, „Online“ und entsprechend gegliederten Unterrubriken diverse sender-, programm- und sendungsbezogene Informationen.

Dazu zählen etwa Informationen zu kommenden Programm- und Themenschwerpunkten im Fernsehen, Hörfunk und Internet, aktuelle Produktionsberichte, Informationen zu Serienstarts, neuen Sendungsformaten, ORF-Moderatoren, Quoten, Programmankündigungen oder Serviceinformationen wie Kontaktmöglichkeiten.

Außerdem wird ein umfassender Überblick über sämtliche Programmangebote des ORF geboten, wie z.B. Beschreibungen, Aktionen und Schwerpunkte der ORF-Fernseh- und ORF-Radioprogramme sowie

Spartenkanäle und Angebote für österreichische Volksgruppen, Lebensläufe zu ORF-Stars (zB TV- und Radio-Moderatoren, Korrespondenten, Schauspieler und Sportler, die in ORF-Formaten eine Rolle spielen), eine Gesamtschau auf die ORF-Programmangebote sowie deren technische Empfangsmöglichkeiten und spezielle Angebote für Hör- und Sehbehinderte.

Im Bereich „Fernsehen“ werden sämtliche ORF-Sendungsformate von ORF eins und ORF 2, ORFIII und ORF Sport+ mit allgemeinen Informationen zur Sendung (zB Inhalt, Sendezeit, Moderator) und weiterführenden sendungsbegleitenden Informationen beschrieben.

### 2.1.2 Unternehmen

Die unternehmensbezogenen Inhalte auf der ORF.at werden auf der Überblicksseite aufgeführt. Diese beinhaltet unter verschiedenen Rubriken unternehmensbezogene Informationen.

Dazu zählen insbesondere aktuelle Meldungen und Informationen zum Unternehmen, Informationen über die gesetzlichen Rahmenbedingungen des ORF, seine Organe und kaufmännische Details wie etwa Geschäftsberichte. Den Organen Stiftungsrat und Publikumsrat sind Webseiten mit detaillierten Informationen gewidmet. Unter dem Teilangebot publikumsrat.ORF.at können etwa die öffentlichen Sitzungen des Publikumsrats auch als Audio-Live-Stream verfolgt und weitergehende Informationen zu seinen Aktivitäten und Mitgliedern abgerufen werden.

Zu den unternehmensbezogenen Informationen zählt weiters das Teilangebot der ORF-Medienforschung unter mediaresearch.ORF.at (bzw medienforschung.ORF.at), unter dem sich vielfältige Informationen zur Mediennutzung aus den Bereichen Fernsehen, Radio und Internet sowie medienrelevante Informationen im Allgemeinen finden. Im Bereich „Fernsehen“ sind z.B. tagesaktuelle Daten (ORF-Sendungsreichweiten und -marktanteile), allgemeine Informationen zur TV-Nutzung in Österreich (z.B. TV-Reichweiten, TV-Nutzungszeiten oder Sendermarkanteile), Daten zur technischen Ausstattung der österreichischen Haushalte sowie Informationen zum Messverfahren (TELETEST) abrufbar. In der Rubrik „Radio“ wird über die Ergebnisse aus der Radioforschung informiert, das inkludiert z.B. Daten der kontinuierlichen Hörfunkforschung (Reichweiten und Marktanteile der Radioangebote in Österreich, allgemeine Daten zur Radionutzung), Angaben zur Radiolandschaft in Österreich und Informationen zum Erhebungsverfahren (RADIOTEST). Im Bereich „Internet“ finden sich Daten aus der Online-Forschung - dies umfasst z.B. die Ergebnisse der in Österreich maßgeblichen Online-Reichweitenstudie ÖWA Plus bzw. der Webstatistik ÖWA Basic und allgemeine Daten zur Internet-Nutzung. Untersuchungen und Befunde zu unterschiedlichen Themenbereichen aus der Medienforschung und Ergebnisse relevanter Medienstudien sind in der Rubrik „Studien“ zusammengefasst. Im Bereich „International“ werden internationale Vergleichsdaten und Studien zur TV-, Radio- und Internetnutzung dargestellt. Ergänzt wird das Online-Angebot der Medienforschung durch fachspezifische Links sowie ein Glossar.

Ein spezifisches Teilangebot ist das Presseservice des ORF unter presse.ORF.at (bzw foto.ORF.at). Dieses bietet kostenfrei insbesondere Journalistinnen und Journalisten detaillierte Informationen zu den Programmangeboten des ORF und zum Unternehmen selbst und dient als Serviceangebot für professionelle User in und außerhalb von Österreich. Es handelt sich um Webinhalte, die der ORF wie jedes andere Medienunternehmen betreibt, um die Voraussetzungen für sein Tätigwerden zu schaffen und die daher bereits auf Grund von § 2 Abs. 1 Z 4 ORF-G zulässig sind (vgl ERIrV 611 BlgNR 24. GP zu § 4e ORF-G). Auf diesen Bereich wird daher im Folgenden nicht weiter eingegangen.

Unter zukunft.ORF.at stellt der ORF Informationen über den sog. „Public Value“ bereit. Dazu zählen insbesondere Dokumentationen, wie der Public-Value-Bericht des ORF. In Ergänzung zur Print-Version des Public-Value-Berichts finden sich auf diesem Angebot zahlreiche Informationen darüber, wie der ORF seinen öffentlich-rechtlichen Auftrag erfüllt. Fünf Qualitätsdimensionen („Individueller Wert“, „Gesellschaftswert“, „Österreichwert“, „Internationaler Wert“ und „Unternehmenswert“) mit insgesamt 18 Leistungskategorien definieren das ORF Angebot auf Basis des ORF-Gesetzes und der Programmrichtlinien. Zu finden sind beispielweise:

- Angaben zum Unternehmen, darunter Veröffentlichungen gemäß ORF-G
- Statements von ORF-Mitarbeitern aus allen ORF Bereichen zu den Leistungen des öffentlich-rechtlichen Rundfunks in audiovisueller Form.
- Programmbeispiele aus dem Leistungsspektrum des ORF, die für die Erfüllung des Kernauftrags kennzeichnend sind
- Zahlen, Daten, Fakten zur ORF-Programmleistung
- Wissenschaft & Expertise: Beiträge unabhängiger Wissenschaftler und Experten zur Thematik.

Unter nachhaltig.ORF.at stellt der ORF einen Überblick über sein Engagement im Bereich Corporate Social Responsibility vor. Der ORF hat die soziale und ökologische Nachhaltigkeit zentral in seiner Unternehmensstrategie verankert. Dabei ist es essenziell, nicht nur über Gleichstellung, Barrierefreiheit, Diversität, ökologische Nachhaltigkeit und Klimaschutz zu berichten, sondern auch in eigenen Bereichen Maßnahmen zu setzen. Sei es in der Beschaffung, in der Mitarbeiter/innenführung, im eigenen Fuhrpark, bei baulichen Aktivitäten, bei TV-Produktionen oder schließlich auch im strategischen Bereich.

Dieses Engagement soll unter nachhaltig.ORF.at dokumentiert werden, insbesondere mit der Veröffentlichung des Nachhaltigkeitsberichts des ORF. Dabei werden – analog zur Printversion, die ebenfalls nach den so genannten GRI-Standards erstellt wird – Ziele, Initiativen und Projekte die zur sozialen und ökologischen Nachhaltigkeit im Unternehmen beitragen, abgebildet. In Ergänzung zur Print-Version des Nachhaltigkeitsberichts finden sich auf diesem Angebot weitere Informationen, die laufend (und nicht nur bei Vorliegen der Printversion) online gestellt werden:

- Statements von ORF-Mitarbeitern aus allen ORF Bereichen zum Thema Nachhaltigkeit im ORF
- Programmbeispiele zum Thema Nachhaltigkeit, die für die Erfüllung des Kernauftrags kennzeichnend sind
- Zahlen, Daten, Fakten zum Thema Nachhaltigkeit im ORF
- Fotostrecken, Interviews, etc., um das Thema onlinegerecht aufzubereiten

### 2.1.3 Service

Die „klassischen“ Serviceinformationen werden auf einer Überblicksseite aufgeführt. Diese beinhaltet servicebezogene (Unternehmens)Informationen unter diversen Rubriken wie TV- und Radioempfang (zum Teilangebot digital.ORF.at unter Punkt 2.1.3.4), Online-Hilfe, Kartenservice, Führungen, Nachlese etc.

Dazu zählen beispielsweise unter der Rubrik „Humanitäres“ allgemeine Informationen über die humanitären Aktionen bzw Angebote des ORF, denen teilweise auch ein eigenes Teilangebot gewidmet ist (zu diesen unter Punkt 2.1.3.1), sowie Informationen zum Thema Jugendschutz. Weiters

werden etwa allgemeine Informationen zum ORF-Ticketservice, ORF-Backstage, der ORF Nachlese, dem ORF-Video- bzw Audioservice, Servicenummern, ORF-Newsletter etc. angeboten. Die Rubrik „Kontakte“ beinhaltet weiters die diversesten Kontaktmöglichkeiten (zu Sendungen, Geschäftsführung etc) und allgemeine Hinweise zum Besuch des ORF im Wege von Führungen über „ORF-Backstage“ oder von Sendungen des ORF über das Ticketservice (zu den betreffenden Teilangeboten unter den Punkten 2.1.3.2 und 2.1.3.3; . zum ORF-Shop als eigenes Teilangebot unter Punkt 2.1.3.6). Weiters werden nicht ständige „Customer Relationship-Websites“ mit multimedialen und interaktiven Services zu thematischen Schwerpunkten des ORF-Programms angeboten (Punkt 2.1.3.7).

### **2.1.3.1 Humanitäre Teilangebote**

#### **2.1.3.1.1 lichtinsdunkel.ORF.at**

lichtinsdunkel.ORF.at informiert während des ganzen Jahres über die Aktivitäten der humanitären Hilfsaktion „Licht ins Dunkel“ zugunsten von Menschen mit Behinderungen und Menschen in sozialen Notlagen, insbesondere Kinder und Familien in Österreich.

Während der intensiven Kampagnenmonate November bis Februar bietet die Homepage außerdem Sendungsbegleitung zu den diversen Sendungen von „Licht ins Dunkel“ an. Informationen zu den von „Licht ins Dunkel“ unterstützten Projekten (Behinderten- und Sozialeinrichtungen in allen Bundesländern), Hinweise auf Termine und Veranstaltungen zugunsten der Hilfsaktion sowie die Vorstellung von Charityaktionen, Partnern bzw. privaten Initiativen, die sich für diesen guten Zweck engagieren, gehören ebenso zu den Inhalten, wie Berichte über ORF-eigene Schwerpunkte (wie etwa die jährliche Versteigerung von Sportexponaten durch die Sendung „Sport am Sonntag“, deren Erlöse zur Gänze an die Hilfsaktion gehen, oder die Initiative „Was mich behindert“ als Mitwirkungsplattform von und für Menschen mit Behinderungen). Zudem werden auf lichtinsdunkel.ORF.at ganzjährig diverse Möglichkeiten zu spenden angeboten (teilweise verlinkt auf Partnerseiten).

Weiters werden auf lichtinsdunkel.ORF.at wichtige Informationen über die Arbeit des Vereines „Licht ins Dunkel“, Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme sowie der jährliche Rechenschaftsbericht veröffentlicht. Anträge für Soforthilfeunterstützungen oder Projektförderungen durch den Verein „Licht ins Dunkel“ stehen auch als Download zur Verfügung.

Das ORF-Onlineangebot zur humanitären Aktion „Licht ins Dunkel“ wurde 2010 – ohne grundlegende inhaltliche Veränderungen – einem Relaunch unterzogen, der die Homepage auch in Design und Navigation an die bestehenden ORF-Onlineangebote anpasste. Im Zuge dieser Modernisierung und Optimierung der Site fand außerdem ein Update der Barrierefreiheit auf den internationalen Standard für barrierefreie Webinhalte statt.

#### **2.1.3.1.2 nachbarinnot.ORF.at**

„Nachbar in Not“ ist eine österreichische Hilfsaktion, die 1992 vom ORF, dem Roten Kreuz und der Caritas als Hilfe für die Opfer im ehemaligen Jugoslawien ins Leben gerufen wurde. Im Zuge der Kosovo-Krise wurde "Nachbar in Not" erweitert und arbeitet nun auf breitester Basis als Stiftung. Neben den Stiftern Caritas und Rotem Kreuz sind das Hilfswerk, die Volkshilfe, die Diakonie, der Maltester Hospitaldienst, der Arbeiter-Samariter-Bund sowie Care Kooperationspartner. "Nachbar in Not" wird im Anlassfall, wie etwa zuletzt beim Erdbeben in Haiti oder der Flutkatastrophe in Pakistan 2010, tätig. Das Teilangebot des ORF zu "Nachbar in Not" unter nachbarinnot.ORF.at beinhaltet diverse



Informationen zu dieser Hilfsaktion wie etwa zu aktuellen oder vergangenen Hilfsprojekten, Spendenmöglichkeiten und Pressemeldungen.

Die Startseite des Teilangebotes bietet aktuelle wie allgemeine Informationen zu aktuellen Projekten, Aktionen sowie zu der hinter der Hilfsaktion stehenden Stiftung "Nachbar in Not". Weiters können Informationen zu Hilfsprojekten, Spendenmöglichkeiten betreffend aktuelle Projekte, Kontaktinformationen sowie Presseaussendungen zu „Nachbar in Not“ abgerufen werden.

#### 2.1.3.1.3 [helfen.ORF.at](#)

„Österreich hilft Österreich“ ist eine Initiative von Österreichs führenden Hilfsorganisationen Caritas, Diakonie, Hilfswerk, Rotes Kreuz, Samariterbund und Volkshilfe gemeinsam mit dem ORF. Die österreichweite Aktion wird als Reaktion auf die Corona-Krise ins Leben gerufen und wird auch bei künftigen Krisen und Katastrophen (Hochwasser, u.ä.) in Österreich tätig werden. Durch „Österreich hilft Österreich“ werden alle Kräfte des Landes mobilisiert, um Krisen durch Zusammenhalt, Zivilcourage und Solidarität zu meistern. Die durch die Aktion gesammelten Spenden kommen jenen Menschen in Österreich zu Gute, die besonders von der krisenbedingten Notlage betroffen sind. Etwa mit Geld (zum Beispiel für Miete, Heizung und Lebensmittel), mit Beratung, sozialer Unterstützung wie Familienhilfe, psychologischen Leistungen oder Hilfe beim Lernen für Kinder aus sozial schwachen Familien.

Das Teilangebot des ORF zu „Österreich hilft Österreich“ unter [helfen.ORF.at](#) beinhaltet diverse Informationen zu dieser Initiative wie etwa zu aktuellen oder vergangenen Hilfsprojekten, Spendenmöglichkeiten und Pressemeldungen. Die Startseite des Teilangebotes bietet aktuelle wie allgemeine Informationen zu Projekten, Aktionen sowie zu den hinter der Initiative stehenden Partnern. Weiters können Informationen zu Hilfsprojekten, Spendenmöglichkeiten betreffend aktuelle Projekte, Kontaktinformationen sowie Presseaussendungen zu „Österreich hilft Österreich“ abgerufen werden.

#### 2.1.3.2 [backstage.ORF.at bzw. der.ORF.at/backstage](#)

Unter [backstage](#) werden Informationen angeboten, wie die ORF-Standorte ORF-Zentrum, Funkhaus und Ö3 im Rahmen von Führungen besichtigt werden können. Die Startseite bietet allgemeine Informationen; die spezifischen Informationen zu den Besichtigungsmöglichkeiten der genannten Standorte (zB angebotene Führungen, Anmelde-möglichkeiten dazu, Kontaktmöglichkeiten, Lagepläne etc.) werden auf eigenen Sub-Seiten zu diesen Standorten angeboten. Die Führungen können telefonisch, per E-Mail oder teilweise auch online über einen Web-Formular reserviert werden.

#### 2.1.3.3 [tickets.ORF.at](#)

Das ORF-Ticket-service bietet unter dem Teilangebot [tickets.ORF.at](#) die Möglichkeit zum entgeltlichen Bezug von Eintrittskarten zu Aufzeichnungen und Live-Übertragungen von ORF-Sendungen sowie weitere Informationen in diesem Zusammenhang. Diese Eintrittskarten sind ausschließlich online über [tickets.ORF.at](#) erhältlich.

Auf der Startseite dieses Angebots werden die ORF-Sendungen aufgelistet, für welche Eintrittskarten erworben werden können. Zu den jeweiligen Sendungen werden weitere Informationen bereitgestellt, wie über die Sendung selbst bzw der Veranstaltung vor Ort (wie etwa Kartenpreis, zeitliche Daten zur Aufzeichnung und allfällige weitere Hinweise wie Kleidungs-vorschriften). Weiters sind Allgemeine Geschäftsbedingungen, Anfahrtspläne zu den Aufzeichnungsorten und FAQ abrufbar.

#### 2.1.3.4 *digital.ORF.at*

Das Teilangebot unter [digital.ORF.at](http://digital.ORF.at) beinhaltet Informationen zu den Empfangsmöglichkeiten der Programme des ORF über DVB-T bzw DVB-T2 und Satellit und damit zusammenhängende Serviceinformationen. Der Schwerpunkt des Angebots liegt im Bereich des digitalen Satellitenfernsehens und dem damit verbundenen Einsatz der ORF DIGITAL-SAT-Karte.

Die Informationen zum digital-terrestrischen Empfang über DVB-T bzw DVB-T2 unter „ORF DIGITAL-Terrestrisch“ beschränkten sich auf die darüber empfangbaren Programme, die technischen Voraussetzungen sowie dem Fortschritt der Umstellung (zum Teilangebot [www.dvb-t.at](http://www.dvb-t.at) unter Punkt 2.1.3.5). Weiters werden detaillierte Informationen über den Satellitenempfang der ORF-Programme sowie eine online-Bestellmöglichkeit der für die Entschlüsselung der verschlüsselt ausgestrahlten Programme notwendigen Smartcard, der "ORF Digital SAT-Karte", angeboten: Aktuelle Meldungen in Zusammenhang mit dem Satellitenempfang bzw der ORF Digital-Sat Karte und Links zu häufig genutzten Serviceangeboten, wie etwa zur Anmeldung der ORF Digital SAT-Karte, zur online-Bestellmöglichkeit, zur Service-Hotline oder zu technischen Hilfestellungen, Grundinformationen (Verschlüsselung, TV- und Radioangebot der ORF, ORF 2 Europe, ORF HD, Technische Empfangsdaten, Technische Voraussetzung etc.), technische Hilfestellungen und zusätzliche Serviceleistungen (Online Bestellung und Anmeldung von ORF DIGITAL-SAT-Karten, Informationen zu TÜV-zertifizierten Empfangsgeräten).

#### 2.1.3.5 *www.dvb-t.at*

Unter dem Teilangebot [www.dvb-t.at](http://www.dvb-t.at) werden spezifische Informationen über den digital-terrestrischen Rundfunkempfang im Standard DVB-T bzw DVB-T2 und die Umstellung des terrestrischen Empfangs angeboten. Diese Informationen werden unter drei Rubriken angeboten:

Erstens werden allgemeine Informationen zu DVB-T und dessen Vorteile sowie Downloads zu Informationskampagnen angeboten. Zweitens wird über die Umstellung von digitaler Verbreitung insbesondere mit Informationen über den Zeitplan zur Umstellung, die im Zuge der Umstellung empfängerseitig zu setzenden Schritte, die bereits umgestellten Gebiete und die über DVB-T empfangbaren Programme informiert. Drittens werden weitergehende Informationen zu DVB-T Empfangsgeräten angeboten. Darüber hinaus bietet die Webseite FAQs mit Antworten auf gängige Fragen.

#### 2.1.3.6 *shop.ORF.at*

Um den Bezug von Produkten im Sinne des § 8a Abs 6 Z 1 zweiter Satz ORF-G sowie von solchen, die der Vermarktung des ORF bzw von ORF-Programmen und Angeboten im Sinne des § 2 Abs 1 Z 4 ORF-G dienen, durch den ORF Shop in zeitgemäßer Form auch über das Internet zu ermöglichen, wird das Teilangebot [shop.ORF.at](http://shop.ORF.at) bereitgestellt.

Die Startseite dieses Angebots bietet dabei einen Überblick über fünf spezielle „Abteilungen“ des ORF Shops - den Ö1-Shop, den FM4-Shop, den Ö3-Shop, den „RSO-Shop“ sowie den „allgemeinen“ ORF-Shop und ist wie folgt gestaltet:

Oben befindet sich eine Menüleiste, auf der sich zuoberst der "Warenkorb" befindet, darunter unter "Kategorien" die Rubriken "Alle Shops", "Ö1 Shop", "FM4 Shop", "Ö3 Shop", „ORF Shop“ und RSO-Shop. Beim Klick auf "Alle Shops" werden alle verfügbaren Artikel, geordnet nach ihrer Art (zum Beispiel CD, DVD, Buch) dargestellt, unabhängig davon, welchem Programm sie zuzuordnen sind. Der

"Ö1 Shop" stellt die diesem Programm zugehörigen Produkte dar, gleiches gilt für den "FM4 Shop", "Ö3 Shop" und „ORF Shop“ bzw bei der Anwahl der erwähnten „Abteilungen“ auf der Startseite des Shops. Der RSO-Shop ist eine „Auslage“ des Ö1-Shops. Der Shop enthält Beschreibungen der jeweiligen Artikel. Unter den „Kategorien“ wird weiter die Möglichkeit einer allgemeinen Suche sowie einer nach Preiskategorien angeboten während zuletzt am Ende der Menüleiste die "Top 10" der verkauften Artikel des jeweiligen "Shops" angezeigt werden.

In der Mitte der Webseite werden zu Beginn ausgewählte Artikel beziehungsweise nach Auswahl einer entsprechenden Kategorie in der Menüleiste (zB unter "CD" die Kategorie "Chanson“) die dieser entsprechenden Artikel angezeigt. Am oberen und unteren Ende der Webseite unter dem jeweiligen Logo befinden sich weitere Menüpunkte, wobei unter „Info“ weitere Informationen zum ORF-Shop wie etwa Liefer- und Zahlungsbedingungen sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen abrufbar sind. Der Ö1-Shop bietet hier darüber hinaus noch einen passwortgeschützten Händlerbereich sowie die Möglichkeit des Downloads von Katalogen.

#### **2.1.3.7 *mitmachen.ORF.at, mein.ORF.at, mehr.ORF.at, gemeinsam.ORF.at***

Unter den Bedingungen geänderter Nutzungsgewohnheiten ist es auch für den ORF erforderlich dem Publikum einen „Rückkanal“ zu den eigenen Rundfunkprogrammen und Angeboten bereitzustellen. Zur Erfüllung des öffentlich-rechtlichen Auftrags muss der ORF in der Lage sein das Programm auf geeignete Weise an die Nutzerinnen und Nutzer „heranzubringen“.

Im Rahmen dieses Teilangebotes können unter den URLs mitmachen.ORF.at, mein.ORF.at, mehr.ORF.at und gemeinsam.ORF.at (nachfolgend „Mitmach-Seiten“ genannt) mehrere „Mikro-Websites“ eingerichtet werden, die entweder sendungsbegleitend (§ 4e Abs. 1 Z 3 iVm Abs. 3 ORF-G) sind oder Informationen über den ORF (iSv Punkt 2.1.2) und seine gemäß § 3 ORF-G veranstalteten Programme und bereitgestellten Angebote (§ 4e Abs. 1 Z 1 ORF-G, vgl. auch Punkt 2.1.1) beinhalten. Thematisch kann das gesamte Spektrum öffentlich-rechtlicher Sendungen, Themenschienen und Angebote sowie Unternehmensinformationen abgedeckt werden. Jede „Mikro-Website“ widmet sich in der Regel einem Thema. Im Vordergrund stehen der Service-Charakter und die Ergänzung bestehender Angebote (zB Vertiefung bestimmter Themen unter Einbindung von Moderatoren oder Protagonisten, aktuelle Hintergrundstorys aus verfügbarem ORF-Material, Additional Content wie zB ein „Making-of“). Die zeitlichen Beschränkungen bei der Bereitstellungsdauer sendungsbegleitender Inhalte werden eingehalten (vgl. unten Punkt 2.3); sofern es sich um Inhalte nach § 4e Abs. 1 Z 1 ORF-G handelt, ist eine unbefristete Bereitstellung möglich.

Neben Text, Bild, Audio und Video können insbesondere auch interaktive Elemente bereitgestellt werden, welche das Publikum zu einer vertieften Auseinandersetzung mit bestimmten Sendungsinhalten anregen (zB Votings, Gewinnspiele, Wissensquizzes, Umfragen). Durch die multimedialen und interaktiven Services wird den Nutzern ein Rückkanal zu bestehenden Programmen und Angeboten bereitgestellt. Abrufbare audiovisuelle Inhalte stellen entweder Ausschnitte linear ausgestrahlter Sendungen („Video-on-demand-Highlights“ wie zB Schlüsselszenen aus ORF-Shows oder Live-Übertragungen) dar oder dienen der unterstützenden Erläuterung und Vertiefung von Sendungsinhalten (inklusive Programmtailer). Bei sendungsbegleitenden Inhalten wird jeweils der Name der bezughabenden Sendung sowie das Ausstrahlungsdatum angeführt. Losgelöste bzw. eigenständige Inhalte werden nicht angeboten. Weiters können Gratis-Newsletter, die im Zusammenhang mit den Rundfunksendungen themenspezifisch bzw. sendungsspezifisch gestaltet sind

(zB Zusendung von sendungsbegleitenden Informationen/Materialien) abonniert werden. Für die Teilnahme an Gewinnspielen, Votings, Wissensquizzes und Umfragen kann die Angabe einer E-Mail Adresse erforderlich sein. Die Ausgestaltung der jeweiligen Nutzerschnittstelle bzw. die Anmeldung zum E-Mail Empfang erfolgt in datenschutzkonformer Weise. Die Quiz-Angebote dienen nicht der reinen Unterhaltung, sondern bieten einen edukativen Mehrwert, indem Unterhaltendes mit weiteren Elementen des öffentlich-rechtlichen Kernauftrags verknüpft wird.

Es können sendungsbezogene Materialien, wie zB Fotos, zum Download angeboten werden.

Den Usern wird die Möglichkeit gegeben, sich aktiv mit den Aktionen, Programmen und Themenschwerpunkten des ORF auseinanderzusetzen. Sie können zu einem bestimmten Thema Text, Foto, Audio oder Video unter Angabe ihrer E-Mail Adresse einsenden. Diese Inhalte werden nicht automatisch auf der Website veröffentlicht, sondern den Redaktionen zur Verfügung gestellt und nur nach redaktioneller Maßgabe und Prüfung online gestellt. Veröffentlichungen ohne redaktionelle Selektion und Beurteilung sind nicht möglich. Mit entsprechendem Einverständnis des Nutzers ist außerdem eine Veröffentlichung in den Rundfunkprogrammen möglich.

Weiters ist die Einrichtung von Foren, Chats oder sonstigen Angeboten zur Veröffentlichung von Inhalten durch Nutzer ohne vorherige redaktionelle Kontrolle möglich. Die einzelnen Angebote werden temporär eingerichtet und stehen im Zusammenhang mit österreichweit gesendeten Fernseh- und Hörfunkprogrammen bzw. Unternehmensinformationen über den ORF. Hierfür muss sich der Nutzer nach Maßgabe von § 4f Abs. 2 Z 23 ORF-G registrieren (Angabe des Vor- und Familiennamens sowie der Wohnadresse). Die Debattenthemen können mit einzelnen Beiträgen aus anderen ORF Online-Angeboten (insbesondere [debatte.ORF.at](http://debatte.ORF.at)) verknüpft werden. Im Rahmen temporärer Foren können Inhalte von registrierten Nutzern auch mit einem Zeichen der Zustimmung („Like“) versehen werden. Eine Vernetzung zwischen den einzelnen Personen findet – anders als bei Social Media-Plattformen – nicht statt. Es ist auch nicht möglich Freunde, Follower oder Abonnenten zu haben. Im Vordergrund steht der inhaltliche Austausch.

Die Mitmach-Seiten können Verlinkungen zu allen anderen Online-Angeboten (inklusive Social Media-Kanälen) des ORF enthalten oder einzelne Elemente anderer Online-Angebote „embedden“. Weiters können auch Verlinkungen zu Websites von Drittanbietern gesetzt werden, sofern dies der Erläuterung bzw. Ergänzung des Eigeninhalts dient. Verlinkungen zu direkten Kaufaufforderungen sind ausgeschlossen. Davon ausgenommen sind eigene Angebote des ORF wie zB [tickets.ORF.at](http://tickets.ORF.at). Weiters wird für Nutzer die Möglichkeit bereitgestellt einzelne Inhaltselemente des Angebots bzw. Links zu diesem in Sozialen Netzwerken zu teilen (Sharelink-Buttons).

## 2.2 Zielgruppe

Zielgruppe des Online-Angebotes kundendienst.ORF.at und der.ORF.at und seiner zugehörigen Teilangebote ist grundsätzlich das Publikum der ORF-Programme im Allgemeinen sowie im Speziellen alle Nutzer, die an vertiefenden Informationen über den ORF selbst, seinen Programmen und Angeboten (inklusive „Additional Content“) und deren technischer Verfügbarkeit, sowie seinen Serviceleistungen und Initiativen interessiert sind. Das Online-Angebot der Medienforschung richtet sich nicht an ein Fachpublikum, sondern soll generell einen Überblick über Daten, Fakten und Trends der Mediennutzung geben.

Ein umgrenztes Zielpublikum im Sinne von Gruppen mit bestimmten demografischen Merkmalen wie Alter, Geschlecht, Bildungsgrad oder Einkommenssegment ist nicht angestrebt.

### 2.3 Zeitliche Gestaltung

Das Online-Angebote kundendienst.ORF.at und die zugehörigen Teilangebote sind durchgehend 24 Stunden pro Tag an sieben Tagen in der Woche verfügbar.

Beiträge des Bereichs der Unternehmensinformation mit allgemeinen, dauerhaft gültigen Informationen über den ORF (z.B. Informationen über den ORF selbst, Kontaktinformationen, Empfangsmöglichkeiten und allgemeine Informationen zu Programmen und Sendungen) und die Inhalte der humanitären Teilangebote sind zeitlich unbeschränkt abrufbar.

Sendungsbegleitenden Informationen iSd § 4e Abs 3 Z 2 ORF-G werden nur für einen dem jeweiligen Sendungsformat angemessenen Zeitraum, dh 30 Tage nach Ausstrahlung der Sendung bzw. bei Sendereien 30 Tage nach Ausstrahlung des letzten Teils der Sendereihe, oder länger, solange die Sendung nach § 4e Abs. 4 ORF-G online bereitgestellt wird, angeboten. Die Sendungsbegleitung umfasst auch kurze Ausschnitte oder Zusammenschnitte aus einzelnen Sendungen („Video on-demand-Highlights“).

Ein Abrufdienst wird im Rahmen des Online-Angebotes kundendienst.ORF.at bzw der.ORF.at und seiner zugehörigen Teilangebote derzeit nicht angeboten.

Durch technische Mittel (automatisierte Beschränkungen) wird sichergestellt, dass die zeitlichen Beschränkungen eingehalten werden; Beiträge können nach Ablauf ihrer Aktualität zudem händisch entfernt werden.

### 2.4 Technische Nutzbarkeit sowie Zugang

Kundendienst.ORF.at bzw der.ORF.at und die beschriebenen Teilangebote sind grundsätzlich frei und ohne Zugangsbarrieren (Registrierung und Passwortschutz) zugänglich. Davon abweichend ist für die Nutzung einzelner Teile des Online-Angebotes kundendienst.ORF.at bzw der zugehörigen Teilangebote – für Online-Bestellungen im ORF Shop, im Ticketservice, für die Mitmach-Seiten (User-generated-content bzw. Forum) oder auf digital.ORF.at – eine Registrierung bzw Angabe personenbezogener Daten und ein Log-in erforderlich.

Die technische Nutzbarkeit ist durch Geräte gegeben, die einen Zugang (drahtlos oder drahtgebunden) zum Internet ermöglichen und in der Lage sind, Zwei-Wege-Kommunikationen auf der Basis verschiedener Internet-Protokolle durchzuführen. Die Inhalte werden durch eine Anwendungssoftware (Webbrowser) angefordert, verarbeitet und mittels Bildschirm und Tonausgabe wiedergegeben. Zu den Geräten, die die obigen Anforderungen erfüllen, gehören heute PCs, PDAs, Mobiltelefone, Fernseher, Set-Top Boxen und Spielkonsolen.

Das Angebot kann für die nutzerfreundliche Darstellung auf unterschiedlichen Endgeräten (zB mobile Endgeräte, TV-Geräte) angepasst werden, ohne dabei jedoch unterschiedliche, plattform-exklusive Inhalte zur Verfügung zu stellen (kein inhaltliches Mehrangebot).

Die technischen Formate der Inhalte und ihrer Übertragung werden der allgemeinen Weiterentwicklung und der Verbreitung beim Publikum angeglichen.

## 2.5 Besondere Qualitätskriterien

Der ORF ist durch das ORF-G ganz besonderen Qualitätskriterien verpflichtet. So geben vor allem § 4 (öffentlich-rechtlicher Kernauftrag) und § 10 ORF-G (Programmgrundsätze wie z.B. Verbot der Diskriminierung, journalistische Sorgfalt, etc.) umfassende Richtlinien für die Arbeit im und für den ORF vor. Sicherung der Objektivität und Unparteilichkeit der Berichterstattung, Berücksichtigung der Meinungsvielfalt und der Ausgewogenheit sowie der journalistischen Unabhängigkeit fallen darunter, um nur einige zu nennen. Als besondere Qualitätskriterien der Inhalte gelten die Public- Value- Qualitätsdimensionen und Kategorien, wie sie im Qualitätssicherungssystem des ORF festgelegt und veröffentlicht werden.

Das Online-Angebote kundendienst.ORF.at bzw der.ORF.at und die zugehörigen Teilangebote zeichnet sich in erster Linie durch ihren Servicecharakter aus, mit dem die übrigen Programme und Angebote durch weiterführende Informationen abgerundet werden und damit für den Nutzer ein Mehrwert geschaffen wird. Dem wird insbesondere mit der Bereitstellung sendungsbegleitender Informationen entsprochen. kundendienst.ORF.at bzw der.ORF.at haben den Anspruch, alle Fragestellungen zum ORF zu beantworten und das gesamte Unternehmen in seiner Vielfalt und Komplexität umfassend darzustellen.

Darüber hinaus wird mit dem Public Value gewidmete Angebot zukunft.ORF.at sowie den humanitären Teilangeboten dem öffentlich-rechtlichen Kernauftrag in ganz besonderer Weise entsprochen:

Zukunft.ORF.at folgt den Werten Transparenz und Bürgernähe; die umfangreiche und offene Dokumentation des Unternehmens soll es allen Rundfunkteilnehmer/innen, aber auch allen anderen am österreichischen öffentlich-rechtlichen Rundfunk und seinen Leistungen Interessierten ermöglichen, ein Bild dieser medialen Arbeit zu gewinnen und einen Einblick in Grundlagen für Forschungen zum Rundfunk in Österreich zu nehmen. So wird sichtbar und überprüfbar und nachfragbar, was der ORF in seinem Programm geleistet hat und leistet; die veröffentlichten Stimmen von Wissenschaft, Expertise und Publikum garantieren zusätzlich einen unabhängigen Blick aufs Unternehmen.

Die Humanitären Teilangebote begleiten wertvolle soziale Aktivitäten und stellen dafür die unverzichtbare Online-Plattform bereit. Die darunter angebotenen Informationen sind nicht nur Unterstützung für die jeweiligen Aktionen, sondern dienen auch der Information und Sensibilisierung der Bevölkerung für die jeweiligen Themen.

## 2.6 Komplementäre oder ausschließende Beziehungen zu anderen Programmen oder Angeboten des Österreichischen Rundfunks

Das Online-Angebote kundendienst.ORF.at bzw der.ORF.at und die zugehörigen Teilangebote bieten grundsätzlich keine aktuelle Berichterstattung, sondern Informationen über das Unternehmen, seine Angebote und Aktivitäten. Kundendienst.ORF.at ist somit komplementär zu den tagesaktuellen ORF-online-Angeboten wie news.ORF.at, sport.ORF.at oder oesterreich.ORF.at. Durch die Bereitstellung programm- und sendungsbegleitender sowie interaktiver Elemente findet weiters eine Ergänzung zu tv.ORF.at bzw. tvthek.ORF.at statt.

Generell ist das Kundendienst-Angebot aufgrund seines Servicecharakters und den vielfältigen Informationen zu den diversesten Bereichen intensiv verlinkt, und zwar innerhalb des Angebots und

mit dem übrigen Online-Angebot des ORF (inklusive Social Media). Es bietet in vielerlei Hinsicht ergänzende Informationen, die sich jedoch – aufgrund der Zusammenführung dieser Informationen unter einem einheitlichen Service-Angebot – auch mit anderweitig angebotenen Informationen überschneiden können. Neben der Verlinkung zu anderen ORF-Angeboten ist es auch möglich, dass einzelne Inhaltselemente aus dem ORF-Online-Netzwerk embedded werden.

Die humanitären Teilangebote stellen jeweils spezielle Angebote zu den jeweiligen sozialen Aktionen dar, wodurch jedoch vereinzelt Inhalte auf anderen Online-Angeboten (etwa zur alljährlichen vorweihnachtlichen „Licht ins Dunkel“-Aktion im Rahmen der Überblicksberichterstattung unter news.ORF.at, oder Informationen über humanitäre Tätigkeiten auf oe3.ORF.at) nicht ausgeschlossen sind.

## 2.7 Themen, Formate, Programmschienen

Zu den Themen siehe die Ausführungen unter Punkt 2.

Das grundlegende Format der einzelnen Beiträge wird durch die multimedialen Möglichkeiten des World Wide Web bestimmt. Die einzelnen Beiträge können aus Text, Bild sowie ergänzenden Bildergalerien, Infografiken, Audio-Beiträgen und audiovisuellen Beiträgen, interaktiven Elementen und Links (zu anderen Beiträgen innerhalb von kundendienst.ORF.at, Beiträgen und Startseiten von anderen Online-Angeboten des ORF und zu anderen Seiten im World Wide Web, inklusive Soziale Netzwerke) bestehen.

## 2.8 Einhaltung der Vorgaben des ORF-G (insb. Vereinbarkeit mit dem öffentlich-rechtlichen Kernauftrag gem. § 4 ORF-G)

Als zentrale Online-Schnittstelle des ORF zu seinem Publikum unterstützt das Online-Angebot die Erfüllung des gesamten öffentlich-rechtlichen Kernauftrags des ORF-G, wie er auch von den Programmen des ORF umgesetzt wird. Im Rahmen von Inhalten, die auch unter § 4e ORF-G fallen, besteht ein besonderer Auftrag.

Das Online-Angebote kundendienst.ORF.at bzw der.ORF.at und die zugehörigen Teilangebote erfüllt in erster Linie den Auftrag zur Bereitstellung unternehmensbezogener Informationen iSd § 4e Abs 1 Z 1 ORF-G, mit dem – im Wege der unterstützenden Begleitung der eigentlichen Inhalte – dem öffentlich-rechtlichen Kernauftrag gedient wird. Weiters dient das Angebot auch der Programm- bzw. Sendungsbegleitung iSd § 4e Abs. 1 Z 3 ORF-G. Gerade damit stellen diese Online-Angebote eine ganz wesentliche Stütze in der Erfüllung des öffentlich-rechtlichen Kernauftrages dar.

Besonders deutlich wird dies bei dem Public Value dienenden Angebot zukunft.ORF.at oder den humanitären Teilangeboten, die besonders den Aufträgen des § 4 Abs 1 Z 1 ORF-G („die umfassende Information der Allgemeinheit über alle wichtigen politischen, sozialen, wirtschaftlichen, kulturellen und sportlichen Fragen“), Z 2 („die Förderung des Verständnisses für alle Fragen des demokratischen Zusammenlebens“), Z 10 („die angemessene Berücksichtigung der Anliegen behinderter Menschen“), Z 11 („die angemessene Berücksichtigung der Anliegen der Familien und der Kinder sowie der Gleichberechtigung von Frauen und Männern“), Z 14 („die Information über Themen der Gesundheit und des Natur-, Umwelt- sowie Konsumentenschutzes unter Berücksichtigung der Förderung des Verständnisses über die Prinzipien der Nachhaltigkeit“) und Z 19 („die angemessene Berücksichtigung

und Förderung sozialer und humanitärer Aktivitäten, einschließlich der Bewusstseinsbildung zur Integration behinderter Menschen in der Gesellschaft und am Arbeitsmarkt“) ORF-G dienen.

Shop.ORF.at, tickets.ORF.at, digital.ORF.at und die Mitmach-Seiten dienen dem öffentlich-rechtlichen Kernauftrag insofern, als der ORF seine Programme und sonstigen öffentlich-rechtlichen Angebote an das Publikum „heranbringen“ muss (wobei tickets.ORF.at, die Mitmach-Seiten und digital.ORF.at auch im Sinne einer Unternehmensinformation zu verstehen sind). Dies wäre nicht möglich, wenn sich der ORF nicht auch darum bemüht, dass seine Programme empfangen, Sendungen mit Publikum besucht und die Qualität der Programme beworben werden. Dazu gehört eine entsprechende Interaktion mit dem Publikum unter Einbindung sendungsbegleitender Inhalte. Auch der ORF selbst muss als der öffentlich-rechtliche Rundfunkveranstalter in Österreich identifizierbar gemacht werden. Produkte, die die Rundfunkveranstaltung „begleiten“, werden ebenfalls – zur Erfüllung des öffentlich-rechtlichen Kernauftrags – privilegiert (zB im Sinne von „Begleitmaterialien“ (§ 14 Abs 6 Z 1 ORF-G oder sendungsbegleitende Inhalte bzw ein Abrufdienst für ausgestrahlte Sendungen iSd § 4e ORF-G). Die Online-Bestellmöglichkeit stellen als solche keinen "E-Commerce" im Sinne des § 4f Abs 2 Z 19 ORF-G dar, weil sich diese Bestimmung ausweislich der ErlRV 611 BlgNR 24.GP nicht auf die durch das ORF-G geregelten Online-Dienste selbst, sondern auf E-Commerce Angebote im engeren Sinn bezieht, womit der Gesetzgeber wohl ORF-Online-Angebote und Plattformen zum Verkauf von „Fremdprodukten“ (amazon, ebay, etc.) ausschließen, aber nicht den Umfang der zulässigen Vermarktung durch den ORF berühren oder erschweren wollte, dass der ORF dafür sorgt, dass seine Programme empfangen oder seine Sendungen vom Publikum besucht werden. Die im ORF Shop angebotenen Artikel sind ausschließlich abgeleitete Artikel im Sinne des § 8a Abs 6 Z 1 zweiter Satz ORF-G sowie solche, die der Vermarktung des ORF bzw von ORF-Programmen und Angeboten im Sinne des § 2 Abs 1 Z 4 ORF-G dienen. Dementsprechend werden Fremdprodukte im ORF-Shop seit Inkrafttreten der Novelle des ORF-G 2010 nicht mehr angeboten.

Im Rahmen der Sendungsbegleitung wird kein eigenständiges, von der konkreten Sendung losgelöstes Angebot bereitgestellt; dieses entspricht auch nicht nach Gesamtgestaltung und-Inhalt dem online-Angebot von Zeitungen oder Zeitschriften. Im engeren Sinne sendungsbegleitende Inhalte werden durch Angabe der Bezeichnung und des Ausstrahlungsdatums jener Sendung gekennzeichnet, welche sie begleiten.

Die qualitativen und quantitativen Beschränkungen für kommerzielle Kommunikation in den Online-Angeboten gemäß § 18 ORF-G werden eingehalten. Insbesondere wird kommerzielle Kommunikation nur in standardisierten Formen und Formaten angeboten und kein „Performance Marketing“ betrieben. Ebenso werden Werbeformen ausgeschlossen, bei denen auf Basis der Speicherung von Nutzerverhaltensdaten eine Individualisierung erfolgt. Sämtliche Werbeformen, Leistungen, Preise, Rabatte und Skonti im Zusammenhang mit dem Online-Angebot sind im Tarifwerk für kommerzielle Kommunikation angeführt.

Es werden keine Elemente angeboten, die der Verbotsliste des § 4f Abs 2 ORF-G unterliegen:

Da keine Fremdinhalte bewertet werden können liegt kein Bewertungsportal im Sinne von § 4f Abs. 2 Z 4 ORF-G vor.

Bei sendungsbegleitenden Gewinnspielen und Verlosungen handelt es sich nicht um Glücksspiele iSd § 4f Abs. 2 Z 11 ORF-G, da keine konzessionspflichtigen Glücksspiele iSd GSpG angeboten werden und



es sich auch um kein eigenständiges (losgelöstes bzw. selbstständiges) „Gewinnspielangebot“ handelt. Alle Spiele und Unterhaltungsangebote (zB Voting, Wissensquiz) haben einen über § 4f Abs. 2 Z 8 hinausgehenden Bezug zum öffentlich-rechtlichen Kernauftrag und Sendungs- bzw. Angebotsbezug (§ 4f Abs. 2 Z 15 ORF-G).

Newsletter beziehen sich auf das eigene Programm oder Angebot bzw. sind sendungsbegleitend.

Auch Fotodownloads besitzen immer Sendungsbezug (§ 4f Abs. 2 Z 21 ORF-G).

Im Zuge der Bereitstellung von Nutzerforen werden die Vorgaben von § 4f Abs. 2 Z 23 ORF-G eingehalten.

Die dem Publikum gebotenen Interaktionsmöglichkeiten stellen kein Soziales Netzwerk (§ 4f Abs. 2 Z 25 ORF-G) dar (vgl. dazu insbes. die Ausführungen unter Punkt 2.1.3.7).

Links und Verweise werden entsprechend § 4f Abs 2 Z 24 ORF-G ausschließlich redaktionell gesetzt und dienen der Ergänzung, Vertiefung oder Erläuterung eines Eigeninhalts. Diese Links führen nicht unmittelbar zu Kaufaufforderungen. Links im Rahmen der kommerziellen Kommunikation bleiben unberührt.

Kundendienst.ORF.at bzw der.ORF.at und seine Teilangebote enthalten kein unzulässiges Angebot nach § 4f Abs 2 Z 28 ORF-G: Das Online-Angebot wird nicht eigens für mobile Endgeräte gestaltet sondern soweit erforderlich für die nutzerfreundliche Darstellung auf unterschiedlichen Endgeräten angepasst (kein inhaltliches Mehrangebot).

### 3 Themenschwerpunkte

Der ORF gestaltet zu gewissen Themenschwerpunkten und gesellschaftlich, sozial oder kulturell wichtigen Initiativen zeitlich begrenzte oder dauerhafte Teilangebote mit Informationen zu diesen Schwerpunkten und Initiativen. Die Themenschwerpunkte und Initiativen werden in der Regel in unterschiedlich großem Ausmaß auch in den Rundfunkprogrammen des ORF behandelt. Die unter diesen Teilangeboten bereit gestellten Informationen über die entsprechenden Aktivitäten des ORF sind daher zum einen programm- und sendungsbegleitend und zum anderen – als Informationen über die entsprechenden Aktivitäten des ORF – Unternehmensinformationen. Dabei verfolgt der ORF nicht das Ziel, umfassende Medienangebote zu realisieren, die in Konkurrenz zu Online-Angeboten Dritter treten, sondern die diesbezüglichen Aktivitäten des ORF in und abseits des Programms darzustellen bzw zu unterstützen. So werden etwa bei vom ORF oder unter seiner Mitwirkung ausgelobten Preisen zu gesellschaftlich oder sozial relevanten Themen insbesondere Informationen über den Preis und seine Ziele bzw zu den Trägerorganisationen und Partnern, die formalen Rahmenbedingungen für die Teilnahme, die Kandidaten und deren Projekte bzw Leistungen und die Gewinner vergangener Preise bereit gestellt.

Zu den derzeit angebotenen und im Folgenden dargestellten Teilangeboten zählen [Bewusstgesund.ORF.at](http://Bewusstgesund.ORF.at) und [Langenacht.ORF.at](http://Langenacht.ORF.at).

In den Themenschwerpunkten findet auch kommerzielle Kommunikation statt.

#### 3.1 Derzeitige Themenschwerpunkte

##### 3.1.1 [Bewusstgesund.ORF.at](http://Bewusstgesund.ORF.at)

Das Teilangebot [bewusstgesund.ORF.at](http://Bewusstgesund.ORF.at) ist die begleitende Online-Angebot zur ORF Initiative „Bewusst gesund“ und bündelt die redaktionelle Gesundheitskompetenz des ORF.

„Bewusst gesund“ fungiert seit Mitte Februar 2008 als Dachmarke für den Themenschwerpunkt der Gesundheitsberichterstattung des ORF. Neben halbjährlichen Schwerpunktwochen in allen Medien des ORF gibt es seit Herbst 2010 auch ein wöchentlich „Bewusst gesund – Das Magazin“ in ORF 2.

Die Webseite informiert über die Sendungen des „Bewusst gesund – Das Magazins“ und seine Beiträge und Themen und gibt weiterführende Hinweise. Darüber hinaus verlinkt die Seite auf redaktionelle Beiträge im ORF zum Thema Gesundheit, wie den Ö1-Radiodoktor oder die wöchentliche Gesundheitsrubrik in der ORF Sendung Jahreszeit. Weiters informiert die Seite über die Inhalte und Sendungen der zweimal jährlich stattfindenden Schwerpunktwochen zu einem ausgewählten Thema und fasst die Ergebnisse und den Erfolg der Sendungen zusammen. Auch die monatliche Gesundheitsrubrik in der ORF nachlese ist abzurufen.

##### 3.1.2 [Langenacht.ORF.at](http://Langenacht.ORF.at)

Die vom ORF ins Leben gerufene „ORF-Lange Nacht der Museen“ ist längst fixer Bestandteil des österreichischen Kulturlebens geworden. Das traditionelle Ereignis, bei dem sich Kunst- und Kulturgenuss mit unterhaltsamen Programmpunkten zu einer spannenden Melange verbindet, fand 2010 bereits zum elften Mal statt.

Die Startseite beinhaltet die wichtigsten Informationen zur jährlichen Aktion. Eine Navigationsleiste verlinkt unter den Rubriken „News“, „Allgemeine Infos“, „Tickets“, „Meine Nacht“, „Presse“, „Kontakt“ zu entsprechenden Informationen über die jeweils aktuelle „ORF-Lange Nacht der Museen“ (bzw. bleiben diese bis zum Beginn der nächsten „ORF-Lange Nacht der Museen“ online).

Die „ORF-Lange Nacht der Museen“ wird von allen Medien des ORF umfangreich begleitet. Die Kulturberichterstattung des ORF-Fernsehens greift die „ORF-Lange Nacht der Museen“ in diversen Beiträgen thematisch auf. Weiters berichten aktuelle Nachrichtensendungen sowie „Bundesland heute“ über dieses Kulturhighlight. Neben Informationen zur „ORF-Langen Nacht der Museen“ auf [langenacht.ORF.at](http://langenacht.ORF.at) berichtet das ORF.at-Netzwerk z. B. auch auf [oe1.ORF.at](http://oe1.ORF.at) über das Kulturereignis.

### 3.1.3 facingnations.ORF.at

Das Online-Teilangebot [facingnations.ORF.at](http://facingnations.ORF.at), das auch unter [facingnations.com](http://facingnations.com) bzw. [facehumanrights.com](http://facehumanrights.com) abrufbar ist, begleitet eine Initiative des ORF Landesstudio Steiermark, welche 2008 ins Leben gerufen wurde.

Die welt.kultur.initiative FACE HUMAN RIGHTS basiert auf der Idee, allen Menschen in unserer globalisierten Gesellschaft ein Gesicht zu geben, unabhängig von Herkunft, Hautfarbe, Geschlecht, Sprache, Religion und politischer oder sonstiger Überzeugung. FACE HUMAN RIGHTS möchte einen weltumfassenden Dialog anregen und einen Impuls setzen für mehr Offenheit, Toleranz, Respekt und Würde im täglichen Leben. Aus diesem Verständnis einer „Kultur der Menschlichkeit“ startete der ORF Steiermark im Jahr 2008 in der Menschenrechtsstadt Graz mit dem Kunstwerk FACING NATIONS: ein einzigartiges, Kunst-, Kultur- und Menschheitsprojekt, das den Geist der Deklaration und ihre Bedeutung für unsere Gesellschaft in besonderer Weise vermittelt. Der „ORF-Artist in Residence“ Oskar Stocker malte 124 großformatige Öl-Porträts von 124 Menschen aus 124 Nationen/Territorien, die sich zu einer Gemäldestrecke zusammenfügen. Jedes Bild ist Teil des einzigartigen „Menschheitspanoramas“: Die unterschiedlichen Lebenswege, Nationalitäten, Schicksale, kulturellen und religiösen Identitäten verbinden sich zu einem vorurteilsfreien Bild. Die Initiative FACE HUMAN RIGHTS wurde im November 2010 im Hauptquartier der Vereinten Nationen in New York der Öffentlichkeit vorgestellt.

Im Rahmen von [facingnations.ORF.at](http://facingnations.ORF.at) wird das Kunstwerk – die einzelnen Portraits – der Öffentlichkeit präsentiert und Information über den Inhalt und die Ziele der Initiative sowie den Künstler bereit gestellt. Unter „Statements“ sind Testimonials zB des österreichischen Bundespräsidenten und des Außenministers enthalten.

## 3.2 Zielgruppe

Zielgruppe der dargestellten Teilangebote sind Nutzer, welche an den gesellschaftlich, sozial oder kulturell bedeutenden Inhalten, denen die Themenschwerpunkte gewidmet sind, interessiert sind. Ein unbegrenztes Zielpublikum im Sinne von Gruppen mit bestimmten demographischen Merkmalen wie Alter, Geschlecht, Bildungsgrad oder Einkommenssegment ist nicht angestrebt.

### 3.3 Zeitliche Gestaltung

Die dargestellten Teilangebote sind grundsätzlich durchgehend 24 Stunden pro Tag an sieben Tagen in der Woche verfügbar. Zeitliche Beschränkungen maßgeblicher Inhalte der Teilangebote gestalten sich wie folgt:

Bewusstgesund.ORF.at ist in ihrer Gesamtheit ein zeitlich unbegrenztes Angebot. Die einzelnen Teile davon sind jedoch meist auf einen Aktionszeitraum (Schwerpunktwochen) oder einen Zeitspanne und um den Ausstrahlungstermin bestimmter Sendungen (Bewusst gesund – Das Magazin, Jahreszeitensendung, ...) konzentriert. Sendungsbegleitende Inhalte gemäß § 4e Abs 3 Z 2 ORF-G werden 30 Tage oder länger, solange die Sendung nach § 4e Abs. 4 ORF-G online bereitgestellt wird, angeboten. Allgemeine Informationen über vergangene Schwerpunktthemen werden dauerhaft bereitgestellt.

Langenacht.ORF.at ist als dauerhaftes Angebot eingerichtet, wobei die Kernzeit einen Monat vor der „ORF-Lange Nacht der Museen“ ist. Das Programm und alle aktuellen Infos werden ab Ende August online gestellt und laufend bis zur „ORF-Lange Nacht der Museen“ aktualisiert. Sobald der neue Termin der nächsten „ORF-Lange Nacht der Museen“ feststeht, wird dieser auch auf der Website bekannt gegeben und alle Infos für die Museen (zur Anmeldung etc.) zur Verfügung gestellt.

### 3.4 Technische Nutzbarkeit sowie Zugang

Die dargestellten Teilangebote sind grundsätzlich frei und ohne Zugangsbarrieren (Registrierung und Passwortschutz) zugänglich.

Die technische Nutzbarkeit ist durch Geräte gegeben, die einen Zugang (drahtlos oder drahtgebunden) zum Internet ermöglichen und in der Lage sind, Zwei-Wege-Kommunikationen auf der Basis verschiedener Internet-Protokolle durchzuführen. Die Inhalte werden durch eine Anwendungssoftware (Webbrowser) angefordert, verarbeitet und mittels Bildschirm und Tonausgabe wiedergegeben. Zu den Geräten, die die obigen Anforderungen erfüllen, gehören heute PCs, PDAs, Mobiltelefone, Fernseher, Set-Top Boxen und Spielkonsolen.

Das Angebot kann für die nutzerfreundliche Darstellung auf unterschiedlichen Endgeräten angepasst werden, ohne dabei jedoch unterschiedliche, plattform-exklusive Inhalte zur Verfügung zu stellen (kein inhaltliches Mehrangebot).

Die technischen Formate der Inhalte und ihrer Übertragung werden der allgemeinen Weiterentwicklung und der Verbreitung beim Publikum angeglichen.

### 3.5 Besondere Qualitätskriterien

Der ORF ist durch das ORF-G ganz besonderen Qualitätskriterien verpflichtet. So geben vor allem § 4 (öffentlich-rechtlicher Kernauftrag) und § 10 ORF-G (Programmgrundsätze wie z.B. Verbot der Diskriminierung, journalistische Sorgfalt, etc.) umfassende Richtlinien für die Arbeit im und für den ORF vor. Sicherung der Objektivität und Unparteilichkeit der Berichterstattung, Berücksichtigung der Meinungsvielfalt und der Ausgewogenheit sowie der journalistischen Unabhängigkeit fallen darunter, um nur einige zu nennen. Als besondere Qualitätskriterien der Inhalte gelten die Public-Value-Qualitätsdimensionen und Kategorien, wie sie im Qualitätssicherungssystem des ORF festgelegt und veröffentlicht werden.

Die dargestellten Teilangebote dienen mit ihren primär sozialen, kulturellen und umweltbezogenen Inhalten in ganz besonderem Maße dem öffentlich-rechtlichen Kernauftrag. Hierzu siehe unten Punkt 3.8.

### **3.6 Komplementäre oder ausschließende Beziehungen zu anderen Programmen oder Angeboten des Österreichischen Rundfunks**

Die unter Punkt 3.1 dargestellten Teilangebote sind grundsätzlich für sich stehende Angebote, die jedoch - in unterschiedlichem Ausmaß - in Beziehung zu anderen online-Angeboten des ORF stehen.

bewusstgesund.ORF.at etwa bündelt die Gesundheitsberichterstattung des ORF und hat daher zahlreiche Überschneidungen mit anderen Programmen und Angeboten. Beispiele dafür sind Überschneidungen zwischen tv.ORF.at/bewusstgesund und der Sendungsbegleitung auf bewusstgesund.ORF.at. Hauptsächlich beschäftigt sich bewusstgesund.ORF.at jedoch mit den „Bewusst gesund Schwerpunktwochen“, der Sendung „Bewusst gesund – Das Magazin“ und den Gesundheitsberichten aller Formate des ORF, vor allem aus der Jahreszeitsendung, ORF Nachlese und dem Ö1-Radiodoktor.

Der ausschließliche Gegenstand des Teilangebots langenacht.ORF.at ist es, dem Publikum der „ORF-Lange Nacht der Museen“ alle notwendigen Informationen über die Veranstaltung zur Verfügung zu stellen. Langenacht.ORF.at wird von den diversen übrigen Online-Angeboten einerseits zu informativen Zwecken (z.B. kundendienst.ORF.at, etc.) und andererseits auch aus Servicegründen kommuniziert.

### **3.7 Themen, Formate, Programmschienen**

Siehe unter Punkt 3.1.

Das grundlegende Format der einzelnen Beiträge wird durch die multimedialen Möglichkeiten des World Wide Web bestimmt. Die einzelnen Beiträge können aus Text, Bild sowie ergänzenden Bildergalerien, Infografiken, Audio-Beiträgen und audiovisuellen Beiträgen, interaktiven Elementen und Links (zu anderen Beiträgen innerhalb der beschriebenen Teile, Beiträgen und Startseiten von anderen Online-Angeboten des ORF und zu anderen Seiten im World Wide Web) bestehen.

### **3.8 Einhaltung der Vorgaben des ORF-G (insb. Vereinbarkeit mit dem öffentlich-rechtlichen Kernauftrag gem. § 4 ORF-G)**

Der ORF engagiert sich als österreichischer öffentlich-rechtlicher Rundfunkveranstalter zu gewissen Themenschwerpunkten und gesellschaftlich, sozial oder kulturell wichtigen Initiativen in vielfältiger Weise im Rahmen seiner Programme, seiner sonstigen Tätigkeit aber auch durch die Bereitstellung zeitlich begrenzter oder dauerhafter Teilangebote mit Informationen zu diesen Schwerpunkten und Initiativen.

So wird etwa mit den Teilangeboten bewusstgesund.ORF.at, Integrationspreis.ORF.at, klima.ORF.at und klimaschutzpreis.ORF.at. insbesondere dem § 4 Abs 1 Z 14 („die Information über Themen der Gesundheit und des Natur-, Umwelt- sowie Konsumentenschutzes unter Berücksichtigung der Förderung des Verständnisses über die Prinzipien der Nachhaltigkeit“) und 19 („die angemessene Berücksichtigung und Förderung sozialer und humanitärer Aktivitäten, einschließlich der

Bewusstseinsbildung zur Integration behinderter Menschen in der Gesellschaft und am Arbeitsmarkt“) ORF-G gedient; mit dem Teilangebot langennacht.ORF.at vor allem § 4 Abs 1 Z 1 („die umfassende Information der Allgemeinheit über alle wichtigen politischen, sozialen, wirtschaftlichen, kulturellen und sportlichen Fragen“), 6 („die angemessene Berücksichtigung und Förderung der österreichischen künstlerischen und kreativen Produktion“), 7 („die Vermittlung eines vielfältigen kulturellen Angebots“) und 9 („die angemessene Berücksichtigung aller Altersgruppen“) ORF-G.

Der Erfolg der „ORF-Lange Nacht der Museen“ bestätigt den ORF in seinen Bestrebungen, Kunst und Kultur nicht nur in Radio, TV und Online so nachhaltig und spannend wie möglich dem Publikum zu vermitteln, sondern auch abseits der On-Air-Aktivitäten zu forcieren. Die „ORF-Lange Nacht der Museen“ ist mittlerweile die größte Kulturveranstaltung Österreichs. Der ORF leistet damit einen unverzichtbaren Beitrag für die österreichische Kulturszene und belebt sie auch zusätzlich. Darüber hinaus schafft der ORF damit für alle Österreicher einen greifbaren, sichtbaren und vor allem erlebbaren Mehrwert.

Mit der Beteiligung beziehungsweise Unterstützung des Österreichischen Integrationspreises und der begleitenden Bereitstellung eines entsprechenden Teilangebot des Dienst der ORF den oben dargestellten Fällen des Kernauftrages, indem ein Projekt zur Information und Bewusstseinsbildung über das Thema Migration unterstützt wird.

Mit den sich Umweltthemen widmenden Teilangebotene Klima.ORF.at und Klimaschutzpreis.ORF.at will der ORF im Sinne der Erfüllung des oben genannten Auftrages entsprechende Angebote zur Information und Sensibilisierung über die entsprechenden Themen bereit stellen.

Auch die sonstigen gesetzlichen Vorgaben werden eingehalten. Insbesondere wird im Rahmen der Sendungsbegleitung kein eigenständiges, von der konkreten Sendung losgelöstes Angebot bereitgestellt; dieses entspricht auch nicht nach Gesamtgestaltung und-Inhalt dem online-Angebot von Zeitungen oder Zeitschriften.

Es werden keine Elemente angeboten, die der Verbotsliste des § 4f Abs 2 ORF-G unterliegen:

Die Teilangebote enthalten kein unzulässiges Angebot nach § 4f Abs 2 Z 24 ORF-G. Der ORF bietet nur Links an, die redaktionell ausgewählt sind und der „Ergänzung, Vertiefung oder Erläuterung eines Eigeninhalts“ dienen. Diese Links führen nicht unmittelbar zu Kaufaufforderungen. Links im Rahmen der kommerziellen Kommunikation bleiben unberührt.