

ORF-Zentrum, Würzburggasse 30, A-1136 Wien

Herrn Generaldirektor
Dr. Alexander Wrabetz

Im Hause

Wien, 10. September 2020

Sehr geehrter Herr Generaldirektor!

Der Publikumsrat hat in seiner Sitzung am 10.9.2020 einstimmig folgende Empfehlung beschlossen:

Empfehlung „Qualitätssicherungssystem“

Auf Grundlage der bisherigen Erfahrungen mit dem Qualitätssicherungssystem des ORF empfiehlt der ORF-Publikumsrat die methodische Weiterentwicklung des Qualitätssicherungssystems und seine wirksame Nutzung zur nachweislichen Qualitätsverbesserung der Programmleistungen des ORF. Insbesondere sollen dabei folgende Punkte berücksichtigt werden:

1. Die Zufriedenheit des Publikums mit der Erfüllung der Programmaufträge soll regelmäßig gemessen werden.
2. Die Themen Objektivität, Ausgewogenheit und Meinungsvielfalt sollen in die repräsentative Overall-Umfrage aufgenommen werden.
3. Die eingesetzten Instrumente sollen kritisch hinterfragt und um inhaltsanalytische Verfahren erweitert werden.
4. Im jährlichen Qualitätsmonitoring soll auch über konkrete Verbesserungsmaßnahmen auf Basis der Befunde berichtet werden.

Begründung

Zufriedenheit des Publikums mit der Erfüllung der Programmaufträge messen: Der öffentlich-rechtliche Kernauftrag des ORF umfasst 19 Aufträge. Die Zufriedenheit des Publikums mit deren Erfüllung sollte regelmäßig geprüft werden, um allfällige Versorgungslücken aus Sicht des Publikums identifizieren und entsprechende Maßnahmen setzen zu können.

Aufnahme der Themen Objektivität, Ausgewogenheit und Meinungsvielfalt in die repräsentative Overall-Umfrage: Der ORF-Publikumsrat hat in seinen Jahresstudien 2018 und 2019 die methodischen Grundlagen geschaffen, um die öffentlich-rechtlichen Kernwerte der Objektivität, Ausgewogenheit, Meinungs- und Themenvielfalt aus Publikums-sicht zu erheben. Entsprechende Fragen sollen in die repräsentative, jährliche Overall-Umfrage des ORF für das Qualitätssicherungssystem aufgenommen werden, um die Weiterentwicklung dieser wichtigen Dimensionen auf eine empirische Basis zu stellen.

Anpassungen von Instrumenten und Methoden: Das Qualitätssicherungssystem des ORF basiert zum Teil auf quantitativen Auswertungen, deren Basis für repräsentative Aussagen zu schmal ist. Wenig aussagekräftige Methoden und Auswertungen sollten daher kritisch durchforstet werden. Das Methodenset soll um inhaltsanalytische Verfahren erweitert werden, um wissenschaftlich fundierte Aussagen zu Produktqualitäten treffen zu können (z.B. Analyse der Trennung von Nachricht und Meinung, Meinungsvielfalt in Programmgestaltung und Berichterstattung).

Berichterstattung über Verbesserungsmaßnahmen: Die bisherigen Erfahrungen haben gezeigt, dass die Befunde des Qualitätssicherungssystem nur punktuell herangezogen wurden, um Leistungen des ORF weiterzuentwickeln. Der Publikumsrat fordert daher, dass im jährlichen Qualitätsmonitoring des Qualitätssicherungssystems auch über konkrete Verbesserungsmaßnahmen auf Basis der Befunde des Vorjahres bzw. der Vorjahre berichtet wird. Ziel des Qualitätssicherungssystems sollte es aus Sicht des Publikumsrats nicht nur sein, die Qualitäten des ORF zu beschreiben, sondern auch einen Beitrag zu deren Weiterentwicklung zu leisten.

Mit freundlichen Grüßen

Mag. Walter Marschitz
Vorsitzender des Publikumsrats

f.d.R.



Dr. Josef Lusser