

## **Das Qualitätssicherungssystem des ORF**

Das ORF-Qualitätssicherungssystem besteht aus folgenden Elementen:

- Programmstrukturanalyse
- Public-Value-Bericht
- ORF-Monitoring
- ORF-Qualitätsprofile
- Publikums- und Expertengespräche
- ORF-Jahresstudien

### **Programmstrukturanalyse**

Zur Sicherstellung der Ausgewogenheit des Inhaltsangebots ist für das Fernseh- und das Radioprogramm eine Programmstruktur-Analyse durchzuführen.

Grundlage für die Auswertungen des gesamten Sendevolumens des jeweiligen Kalenderjahres ist eine Gruppierung nach derzeit 268 Fernsehsendungskategorien der Arbeitsgemeinschaft TELETTEST (AGTT). Alle Sendungen eines Jahres (Totalerhebung) werden hinsichtlich formaler und inhaltlicher Merkmale vom Marktforschungsinstitut GfK Austria mit einem dreistelligen Sendungscode (Kategorie) kategorisiert. Kleinste Analyseeinheit ist eine Sendung. Die Auswertung des Anteils anspruchsvoller Sendungen in der TV-Primetime (20.00 bis 22.00 Uhr) erfolgt als Stichproben-Untersuchung auf Sendungsebene. Die Programmstruktur-analyse Radio ist ebenfalls als Stichproben-Erhebung angelegt.

Ausgehend von der Programmstrukturanalyse auf Basis der im Jahresbericht (§ 7 ORF-G) ausgewiesenen Programmkategorien sind gemäß § 4a Abs 3 ORF-G auch quantitative Anteile im Qualitätssicherungssystem festzuschreiben. Bei der Festlegung dieser Anteile ist vom ORF-Sendeschema für Fernsehen und Radio auszugehen. Bei der Festlegung dieser Anteile wird eine im Gesetz vorgesehene Schwankungsbreite von +/- 5 Prozentpunkten in einem Durchrechnungszeitraum von vier Jahren festgelegt, um im entsprechenden Rahmen auf programmliche oder wirtschaftlicher Notwendigkeiten reagieren zu können. Auf Basis der Ergebnisse der Programmstrukturanalyse und den geltenden Jahresschemata werden folgende Anteile (jeweils +/- 5 Prozentpunkte im Durchrechnungszeitraum) festgelegt:

## Programmstruktur des ORF-Fernsehens (ORF eins + ORF 2)



|   |     |
|---|-----|
| <b>Information</b>                          | 21% |
| <b>Kultur / Religion</b>                    | 6%  |
| <b>Wissenschaft / Bildung / Lebenshilfe</b> | 10% |
| <b>Sport</b>                                | 7%  |
| <b>Unterhaltung</b>                         | 44% |
| <b>Familie (Kinder / Jugend / Senioren)</b> | 13% |

Prozentuierungsbasis = Netto-Sendezeit (ohne Werbung / Promotion / Sonstiges); durch Rundung auf ganze Zahlen sind von 100 abweichende Summen möglich

## Programmstruktur des ORF-Fernsehens (ORF eins, ORF 2, ORF III, ORF SPORT +)

|                     |     |
|---------------------|-----|
| <b>Information</b>  | 21% |
| <b>Unterhaltung</b> | 32% |
| <b>Kultur</b>       | 19% |
| <b>Sport</b>        | 29% |

Prozentuierungsbasis = Netto-Sendezeit (ohne Werbung / Promotion / Sonstiges); durch Rundung auf ganze Zahlen sind von 100 abweichende Summen möglich; Spartenprogramme jeweils als 24-Stunden-Programm

## Programmstruktur der ORF-Radios



|                                   | 1   | 2   | 3   | 4   |
|-----------------------------------|-----|-----|-----|-----|
| <b>Information</b>                | 23% | 32% | 27% | 19% |
| <b>Kultur</b>                     | 38% | 14% | 8%  | 27% |
| <b>Religion</b>                   | 4%  | 4%  | 2%  | 1%  |
| <b>Wissenschaft / Bildung</b>     | 19% | 8%  | 3%  | 8%  |
| <b>Service / Verkehr / Wetter</b> | 7%  | 23% | 29% | 12% |
| <b>Sport</b>                      | -   | 7%  | 8%  | 1%  |
| <b>Familie</b>                    | 2%  | 3%  | 3%  | 1%  |
| <b>Unterhaltung</b>               | 7%  | 9%  | 21% | 30% |

Prozentuierungsbasis = Wortanteil exklusive Werbung (kommerzielle Werbung, Sozialsots, Eigenwerbung, Jingles); durch Rundung auf ganze Zahlen sind von 100 abweichende Summen möglich

## **Public-Value-Bericht**

Der Public-Value-Bericht stellt eine Dokumentation der Leistungserfüllung des öffentlich-rechtlichen Kernauftrags des ORF dar. Im Gegensatz zu Anbietern mit kommerziellem Interesse stehen beim öffentlich-rechtlichen Rundfunk nicht Werbeeinnahmen bzw. sie begründende Marktanteile und Quoten im Mittelpunkt, vielmehr – wie das Gutachten zur Qualitätssicherung 2009 auswies – „relevante öffentliche Werte, die wesentlich sind für den demokratischen, sozialen und kulturellen Zusammenhalt der Gesellschaft. Diese Gemeinwohlorientierung gehört zu den entscheidenden Distinktionsmerkmalen der öffentlich-rechtlichen gegenüber den privaten Rundfunkanstalten und damit zu einer der entscheidenden Prämissen für die Legitimation öffentlich-rechtlichen Rundfunks überhaupt.“

Der Public-Value-Bericht gliedert die Dokumentation der Leistungserfüllung des ORF-Kernauftrages in qualitative Kriterien: Fünf Qualitätsdimensionen und insgesamt 18 Leistungskategorien, die aus dem ORF-Gesetz, den ORF-Programmrichtlinien, den ORF-Leitlinien sowie aktuellen Anforderungsbedingungen in Gesellschaft und Medienentwicklung abgeleitet werden. Dadurch wird unmittelbar auf die Unverwechselbarkeit des Inhalts und Auftritts, der in der Regel anspruchsvollen Sendungsgestaltung in den Hauptabendprogrammen und der hohen Qualität in den Bereichen Information, Kultur, und Wissenschaft Bezug genommen. Konkrete, nachvollziehbare Beispiele aus dem gesamten Leistungsspektrum des ORF (Fernsehen, Hörfunk, Teletext, Online, Landesstudios, off air Aktivitäten) dokumentieren die hohe Qualität der Programmproduktion.

## Public-Value-Kategorien

|  |   |                             |
|--|---|-----------------------------|
| <b>Nutzen für Gebührenzahler</b><br>(zuverlässige Information für alle Bevölkerungsschichten, Konsumentenschutz, Barrierefreiheit, Spezialangebot bei Marktversagen) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vertrauen</li> <li>- Service</li> <li>- Unterhaltung</li> <li>- Wissen</li> <li>- Verantwortung</li> </ul>           | <b>Individueller-Wert</b>   |
| <b>Nutzen für Gesellschaft</b><br>(Informed Citizen, Bürgerservice, LiD)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vielfalt</li> <li>- Orientierung</li> <li>- Integration</li> <li>- Bürgernähe</li> <li>- Kultur und Kunst</li> </ul> | <b>Gesellschafts-Wert</b>   |
| <b>Nutzen für Österreich</b><br>(Filmwirtschaft, öst. Medienplattform, regionale Diversität)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identität</li> <li>- Wertschöpfung</li> <li>- Föderalismus</li> </ul>  | <b>Österreich-Wert</b>      |
| <b>Nutzen für Europa/International</b><br>Europaberichterstattung, ARTE, 3sat, EBU   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- EU-Integration</li> <li>- Globale Perspektiven</li> </ul>  | <b>Internationaler-Wert</b> |
| <b>Nutzen für Erhaltung des Unternehmens</b><br>Neue Technologien, Berichtswesen, Personalentwicklung  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Innovation</li> <li>- Transparenz</li> <li>- Kompetenz</li> </ul>  | <b>Unternehmens-Wert</b>    |

## **Die Qualitätsdimensionen und Leistungskategorien:**

### **1. Individueller Wert**

Medienangebote und Leistungen, die Wert und Nutzen im individuellen Kontext der Mediennutzung ergeben: Zuverlässige, glaubwürdige, vertrauenswürdige kompetente Information, Service und Lebenshilfe für den Alltag, anspruchsvolle, qualitätsorientierte Unterhaltung, Bildungsangebote, die individuell genutzt werden können und nicht zuletzt Initiativen, die soziale Verantwortung, wie etwa Barrierefreiheit und unmittelbare Hilfe für in Not geratene Menschen, zum Ausdruck bringen.

#### 1.1. Vertrauen

*u.a. zuverlässige, aktuelle Information für alle Bevölkerungsschichten und ganz Österreich zu Politik, Wirtschaft, Kultur, Wissenschaft, Sport und Gesellschaft*

#### 1.2. Service

*u.a. Lebenshilfe, Konsumentenschutz & Beratungssendungen, Verkehrsservice*

#### 1.3. Unterhaltung

*u.a. anspruchsvolle, gesellschaftlich relevante Unterhaltung, preisgekrönte Filme & Serien, österr. Veranstaltungen und Events, Sportübertragungen*

#### 1.4. Wissen

*u.a. Bildung für alle, Kinderprogramme, Dokumentationen*

#### 1.5. Verantwortung

*u.a. Barrierefreiheit, Service für sinnesbehinderte Menschen, Humanitarian Broadcasting*

### **2. Gesellschaftswert**

Medienangebote und Leistungen, die Wert und Nutzen im gesellschaftlichen Kontext der Mediennutzung ergeben: Bezug zur und Behandlung der gesellschaftlichen und kulturellen Vielfalt, Orientierungs- und Integrationsfunktion, Kulturauftrag, Bürgernähe.

#### 2.1. Vielfalt

*u.a. Wahrnehmung der gesellschaftlichen, kulturellen, ethnischen und religiösen Vielfalt*

#### 2.2. Orientierung

*u.a. Reportagen, Dokumentationen, Gesprächssendungen, Themenschwerpunkte*

#### 2.3. Integration

*u.a. Volksgruppen, Migration und Globalisierung*

#### 2.4. Bürgernähe

*u.a. Bürgerrechtssendungen, Publikumskontakte und -partizipation, off air Aktivitäten*

#### 2.5. Kultur

*u.a. Kulturberichterstattung Reportagen und Dokumentationen zum österr. und internationalen kulturellen und künstlerischen Leben*

### **3. Österreichwert**

Medienangebote und Leistungen, die Wert und Nutzen im Kontext einer originär österreichischen Medienproduktion ergeben: Behandlung relevanter Themen zur österreichischen Identität in Geschichte, Kultur und aktueller gesellschaftlicher Entwicklung, Nutzen für die österreichische Kreativwirtschaft, umfassende Medienproduktion im föderalen Kontext.

#### 3.1. Identität

*u.a. österr. Zeitgeschichte, Tradition, Brauchtum, Sport und gesellschaftliche Entwicklung*

#### 3.2. Wertschöpfung

*u.a. Förderung österr. Kreativwirtschaft, Filmförderung, Kooperationen*

#### 3.3. Föderalismus

*u.a. Produktion der neun ORF- Landesstudios*

### **4. Internationaler Wert**

Medienangebote und Leistungen, die Wert und Nutzen im Kontext europäischer Integration und internationaler Berichterstattung ergeben: Authentische, kompetente Information europa- und weltweit. Eigenständiges, umfangreiches Korrespondent/innennetz, europäische und internationale Kooperationen.

#### 4.1. Europa-Integration

*u.a. Europa- Berichterstattung, Reportagen, Dokumentation, europäischer Film, Koproduktionen, ARTE, 3sat und EBU*

#### 4.2. Globale Perspektive

*u.a. internationale Berichterstattung, Korrespondent/innen, Koproduktionen*

### **5. Unternehmenswert**

Leistungen, die den Wert des Unternehmens, seine technologische Innovationskraft, Kompetenz und Transparenz gegenüber der Öffentlichkeit dokumentieren.

#### 5.1. Innovation

*u.a. Medienentwicklung, neue Technologien*

#### 5.2. Transparenz

*u.a. Öffentlichkeitsarbeit, Kommunikation mit dem Publikum*

#### 5.3. Kompetenz

*u.a. Personalentwicklung, Mitarbeiter/innenschulung*

Die festgelegten Qualitätsdimensionen und Leistungskategorien finden auch in den ORF-Publikums- und Expert/innengesprächen, den Jahresstudien sowie insbesondere in den ORF-Qualitätsprofilen Anwendung. Damit ist sichergestellt, dass die Ergebnisse der externen Evaluierungen auch Auswirkungen auf den Qualitätssicherungsprozess und die Programmgestaltung des ORF haben.

Um größtmögliche Transparenz und ein zeitgemäßes Angebot dieser Berichtslegung zu erstellen, wurde eine eigene Unternehmens-Website errichtet. Auf <http://zukunft.ORF.at> finden sich die Inhalte des Public-Value-Berichts in

audiovisueller Form (Video- und Audiostements, Programmbeispiele, Zahlen, Daten und Fakten, Studien, Beiträge von wissenschaftlichen Autor/innen). Auf dieser Website finden sich auch alle Veröffentlichungen, zu denen der ORF gem. ORF-G verpflichtet ist.

Zur wissenschaftlichen Erörterung und Fundierung der Qualitätsdimensionen, der Leistungskategorien und Qualitätskriterien wurde zusätzlich die Schriftenreihe „TEXTE – öffentlich-rechtliche Qualität im Diskurs“ etabliert, die Expertisen, Stellungnahmen und Artikel namhafter Wissenschaftler/innen und Expert/innen veröffentlicht.

### **ORF-Repräsentativbefragung**

Mit einer Repräsentativbefragung wird die Zufriedenheit des Publikums mit dem ORF und seinen Programm- und Inhaltsangeboten ermittelt. Seit 2003 wird dabei die Methode der Overall-Befragung angewendet. Das wahrt die Kontinuität und ermöglicht langfristig vergleichbare Publikumsbeurteilungen auf repräsentativer Basis. Ermittelt werden die Ausprägung des grundsätzlichen Interesses an den Programmbereichen Information, Unterhaltung, Kultur und Sport jeweils in Fernsehen, Radio, Teletext und Internet sowie die Zufriedenheit mit den ORF-Angeboten in diesen Programmbereichen.

### **ORF-Qualitätsprofile**

Um sicherzustellen, dass die im ORF-Gesetz geforderten Verfahren und Kriterien der Qualitätskontrolle auch unmittelbar auf die Gestaltung der Programme wirken, werden „Qualitätsprofile“ der einzelnen ORF-Programmkategorien erstellt. Qualitätsprofile stellen eine Definition von Leistungskriterien dar, die ein Anforderungsprofil an die Programmkategorien und ihre Subkategorien definieren. Damit wird die Unverwechselbarkeit des Inhalts und Auftritts, der in der Regel anspruchsvollen Sendungsgestaltung in den Hauptabendprogrammen und der hohen Qualität in den Bereichen Information, Kultur, und Wissenschaft gewährleistet.

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. 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.

Die Entwicklung und Evaluierung von „Qualitätsprofilen“ ist ein laufender Prozess. Die ersten Analysen werden im Bereich ORF-Fernsehen durchgeführt. Entsprechend den daraus gewonnen Erkenntnissen und Erfahrungen kann das System schrittweise auf alle ORF-Medien ausgedehnt werden. Dabei sind die medientypischen Anforderungen zu beachten. „Qualitätsprofile“ werden in den fünf Programmkategorien, die das gesamte TV-Spektrum umfassen, erstellt. Die Programmkategorien sind in Subkategorien gegliedert, die aus den jeweiligen Programmgenres bestehen und denen die bestehenden Sendungen und Programmangebote zugeordnet werden.

## **Programmkategorien**



**Information**

**Kultur / Religion**

**Wissenschaft / Bildung / Lebenshilfe**

**Sport**

**Unterhaltung**

Die Evaluierung der „Qualitätsprofile“ folgt den fünf Programmkategorien. Da eine alljährliche Beurteilung des gesamten Angebots aus Kapazitätsgründen nicht möglich ist, andererseits eine Regelmäßigkeit der Beurteilung der einzelnen Programmkategorien zur Vergleichbarkeit zweckmäßig ist, soll jeweils eine Programmkategorie pro Jahr untersucht werden. Darüber hinaus ist die jährliche Beurteilung *aller* Programmbereiche (Information / Unterhaltung / Kultur, Religion / Sport / Wissenschaft, Bildung, Lebenshilfe) in den ORF-Medien Fernsehen, Radio, Internet und Teletext) durch das Qualitätsmonitoring und die ORF-Publikumsgespräche gewährleistet.

Die Evaluierung der Qualitätsprofile in den jeweiligen Zielgruppen erfolgt mit anerkannten Methoden der qualitativen Publikumsforschung mit externen Instituten.



## **Publikums- und Expert/innengespräche**

Publikums- und Expert/innengespräche sind eine qualitative Maßnahme der ORF-Qualitätssicherung. Im Jahresrhythmus werden auf der Basis der Ansprüche des ORF-Kernauftrages und der ORF Programmrichtlinien die Inhaltsbereiche Information, Kultur/Religion, Sport, Unterhaltung sowie Wissenschaft/Bildung/Lebenshilfe jeweils in den Medien Fernsehen, Radio, Teletext und Internet thematisiert und durch externe Reflexion von Publikum und Expert/innen überprüft.

### **Publikumsgespräche**

Der ORF lädt im Rahmen der Publikumsgespräche in Form strukturierter Gruppendiskussionen ausgewählte Publikumsgruppen ein, im Dialog mit Vertreter/innen der ORF-Gremien bzw. Programmverantwortlichen ihre Einstellungen zu verschiedenen Programmmaßnahmen darzulegen sowie ihre Anforderungen an den ORF zu benennen. Daraus ergeben sich Informationen und Hinweise zur Akzeptanz und gegebenenfalls weiterer Programmgestaltung des ORF. Darüber hinaus wird die Publikumsbindung aktiv betrieben und die Forderung nach Publikumsnähe und Partizipation erfüllt.

### **Expert/innengespräche**

Expert/innengespräche stellen in ihrer Form der moderierten Gruppenveranstaltung eine Maßnahme dar, den Dialog zwischen Programmvertreter/innen und Expert/innen im jeweils thematisierten Bereich zu vertiefen. Der Expertise und Meinung von mit dem jeweiligen Thema befassten Wissenschaftler/innen bzw. Expert/innen wird dadurch breiter Raum gegeben.

## **ORF-Jahresstudien**

Nach § 4a Abs. 5 ORF-G ist im Rahmen des Qualitätssicherungssystems zur Feststellung der Interessen der Hörer/innen und Seher/innen auf die Ergebnisse regelmäßig durchgeführter, repräsentativer Teilnehmer/innenbefragungen Bedacht zu nehmen. Dies passiert in der auf Vorschlag des Publikumsrats jährlich durchgeführten repräsentativen Teilnehmer/innenbefragung.

Darüber hinaus beauftragt der ORF jeweils eine Jahresstudie, die sich auf einen besonderen Aspekt seines Leistungsumfanges und Funktionsauftrages bezieht. Dadurch soll eine vertiefende Evaluierung ermöglicht werden, die neben der Qualitätskontrolle auch eine zukunftsorientierte und praxisnahe Grundlage für die Programmarbeit ergibt.

## **Verfahren**

Berichtsperiode ist das jeweilige Kalenderjahr. Aus den Elementen des Qualitätssicherungssystems hat der ORF einen Bericht zu erstellen, der gemäß § 4a Abs. 2 ORF-G von einer unabhängigen, sachverständigen Person zu beurteilen ist.

Der Bericht und die Gesamtbeurteilung der sachverständigen Person sind bis längstens Ende Juni des Folgejahres dem Stiftungs- und dem Publikumsrat gemeinsam mit einer Stellungnahme des Generaldirektors hierzu vorzulegen.

Die entwickelten Kriterien und Verfahren werden gemäß § 4a Abs 6 ORF-G jährlich überprüft und gegebenenfalls angepasst. Die Ergebnisse werden gemäß § 4a Abs 7 ORF-G auf <http://zukunft.ORF.at> veröffentlicht.