ORF-Qualitätsmonitoring 2015:

Evaluation des ORF-Qualitätsprofils TV-Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe

Daten zur Untersuchung

Thema:	Evaluierung des ORF-Qualitätsprofils Wissenschaft / Bildung / Service / Lebenshilfe 2015
Beauftragtes Institut:	SORA Institute for Social Research and Consulting, Wien
Wissenschaftliche Leitung:	Dr. Florian Oberhuber
Autor:	Dr. Florian Oberhuber
Erhebungsgebiet:	österreichweit
Art der Erhebung:	Modul 1: Fokusgruppe mit Nutzerinnen und Nutzern der ORF-TV-Angebote im Bereich Wissenschaft / Bildung / Service / Lebenshilfe (Wien) Modul 2: 125 Face-to-Face-Interviews österreichweit Modul 3: Fokusgruppe mit Nutzerinnen und Nutzern der ORF-TV-Angebote im Bereich Wissenschaft / Bildung / Service / Lebenshilfe (Spittal an der Drau)
Erhebungszeitraum:	Modul 1: 2.10.2015 Modul 2: 15.10.2015 bis 21.11.2015 Modul 3: 27.11.2015

Einleitung

ORF-Qualitätsprofile stellen eine Definition von Leistungskriterien dar, die ein Anforderungsprofil an ORF-Programmkategorien definieren 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. Genrespezifischen Eigenschaften, die sich auf konkrete, jeweils unterschiedliche Bedingungen und Anforderungen der Arbeitspraxis in den einzelnen Programmkategorien und Subkategorien beziehen.

In den Jahren 2011 bis 2014 wurden mit der ORF-TV-Information, dem Angebot zu Kunst, Kultur, Religion, Philosophie und Ethik, dem ORF-Sportprogramm sowie dem TV-Unterhaltungsprogramm im ORF die ersten Programmkategorien entlang eines Qualitätsprofils evaluiert. Der vorliegende Bericht fasst die Evaluation des im Jahr 2015 beschlossenen Qualitätsprofils Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe zusammen.

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 den einzelnen Subgenres im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe im ORF-Fernsehen sowie den spezifischen Anforderungen der Befragten an die einzelnen Sendungskategorien.

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

SORA

Executive Summary

Mit dem Qualitätsprofil Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe hat der ORF ein differenziertes SOLL-Bild eines qualitativ hochwertigen Programms erstellt: Entlang der *Leistungskriterien Vertrauen/Orientierung, Verantwortung, Bürgernähe, globale Perspektive und Föderalismus sowie Kompetenz/Innovation* definiert das Qualitätsprofil konkrete Anforderungen an die Programmgestaltung und die journalistische Arbeit. Diese allgemeinen sowie genrespezifischen Auftragswerte dienen als Leitlinien für das ORF-TV-Programm *in den Subgenres Dokumentationen, Service/Lebenshilfe, Bürgersendungen* und *Wissenschaftssendungen*. Zugleich soll die ERFÜLLUNG der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte garantieren, dass die ORF-Angebote in diesem Programmbereich für das Publikum einen Mehrwert im Sinne der Public-Value-Leistungskriterien generieren.

Die vorliegende Studie evaluiert das ORF-Qualitätsprofil Wissenschaft/Bildung/ Service/Lebenshilfe mittels Methoden der qualitativen Sozialforschung. In einem dreistufigen Verfahren wurde mittels zweier Fokusgruppen sowie 125 Face-to-Face-Interviews Fernsehzuschauerinnen und -zuschauern in ganz Österreich das vom ORF entwickelte Soll-Bild eines qualitativ hochwertigen Programms vorgelegt. Die Seher/innen haben in diesen Gruppendiskussionen und Interviews ausführlich ihre Wahrnehmung der Stärken und Schwächen der ORF-Angebote dargelegt.

Abschließender Befund der Evaluationsstudie:

1. Die standardisierte empirische Abfrage von 26 Qualitätsmerkmalen zeigt eine hohe Legitimität der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte mit Zustimmungsraten je nach Item zwischen 71 und 94 Prozent. Das Qualitätsprofil wird daher von den Befragten als Anforderungsprofil an ein qualitativ hochwertiges ORF-Unterhaltungsprogramm bestätigt.

2. Der vom Qualitätsprofil formulierte Anspruch an die Programmgestaltung wird als kohärent und glaubwürdig erlebt: Je nach Item bewerten zwischen sieben und neun von zehn Befragten die Erfüllung durch das ORF-Programmangebot als gegeben. Konkurrenzlos positioniert ist der ORF in der Publikumswahrnehmung als *der* Österreichsender. Auch ein verantwortungsvolles, respektvolles Fernsehen wird stark mit dem ORF identifiziert und teils als Mehrwert im Vergleich zu kommerziellen Anbietern wahrgenommen.

3. Im Sendervergleich ergibt die standardisierte Abfrage in allen Leistungskriterien laut Qualitätsprofil eine starke Positionierung der ORF-Angebote. Als ergänzendes Angebot im Bereich der internationalen Berichterstattung werden von einem Teil der Befragten andere öffentlich-rechtliche Sender und Spartensender genutzt.

4. Die Evaluation des Qualitätsprofils beinhaltete 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 Programmproduktion des ORF-Fernsehens im Bereich Wissenschaft/ Bildung/Service/Lebenshilfe. Diese werden im Folgenden zusammengefasst.

Hohe Zustimmung zum Qualitätsprofil und zum Programmbereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe

Die vorliegende Evaluationsstudie zeigt, dass die im ORF-Qualitätsprofil für den Programmbereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe formulierten Qualitätskriterien im Publikum verstanden werden und durchwegs auf Akzeptanz stoßen: Der ORF soll aus Publikumssicht

- seriöse Wissensvermittlung auf Basis hoher journalistischer Qualität bieten,
- aktuelle, interessante und gesellschaftlich relevante Themen aufgreifen,
- lebensnahe und verwertbare Information für unterschiedliche Zielgruppen bieten, und so der Vielfalt des Landes gerecht werden;
- ein starker Österreichbezug wird als Basiserwartung an den ORF herangetragen, wobei Teile des Publikums mehr an österreichischer und regionaler, Teile ergänzend auch an internationaler Berichterstattung interessiert sind.

Die Zustimmung zum Programmbereich selbst ist mit 90 Prozent ausgesprochen hoch. Angebote im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe stärken das öffentlich-rechtliche Image des ORF und machen öffentlich-rechtliche Qualität für das Publikum konkret sichtbar.

Dabei zeigt die Mehrheit der Befragten einen **breiten Wissens- und Bildungsbegriff**, der über einen engen Kanon hinaus auch Alltagsthemen umfasst sowie Raum für populäre, unterhaltsame Formate bietet.

Wahrnehmung des ORF-Angebots im Sendervergleich

Zentrale Zuschreibungen an den ORF im Sendervergleich sind neben dem starken Österreichbezug ein qualitativ hochwertiges Angebot im Sinne von Seriosität, Niveau, Qualitätsjournalismus, aber auch ein respektvoller Umgang auf Basis demokratischer Werte (keine Ausgrenzung, Abwertung, Diskriminierung).

- Ein Teil des Publikums wünscht sich eine unterhaltsamere Darstellung von Inhalten im Bereich Wissenschaft, Bildung, Service und Lebenshilfe und findet entsprechende Angebote eher bei kommerziellen Sendern.
- Ein anderer Teil des Publikums schätzt hingegen insbesondere die tiefergehende Wissensvermittlung, die ausführlichen Hintergrundberichte, kompetenten Studiogäste und Expertinnen und Experten sowie den Blick auf internationale Themen und

Entwicklungen. Diese Befragten nutzen insbesondere **andere öffentlich-rechtliche Anbieter oder Spartensender** als ergänzende Angebote.

Nutzungsmotive und Treiber für Zufriedenheit

Die von den Befragten formulierten **Nutzungsmotive** für Angebote im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe zeigen eine überragende Bedeutung hoher inhaltlicher Qualität des Gebotenen. Die Befragten möchten immer wieder Neues sehen, fasziniert werden, Wissenswertes und Lehrreiches erfahren, von kompetenten, begeisternden Moderatorinnen und Moderatoren in neue Welten geführt werden und so ihr Wissen erweitern.

Starke **Treiber für die Zufriedenheit des Publikums** sind daher neben der Vertrauenswürdigkeit des ORF die Qualität der gebotenen Inhalte und Bilder sowie die Kompetenz der handelnden Protagonisten (Moderatorinnen, Moderatoren, Expertinnen, Experten, Studiogäste).
Dabei legt die vorliegende Studie eine hohe Bereitschaft bzw. Neugier des am untersuchten Programmbereich interessierten Publikums für **Innovationen** nahe (in Gestaltung, Technik, Themenwahl, aber z. B. auch hinsichtlich „neuer Gesichter").

Für Nutzer/innen des Subgenres Service/Lebenshilfe ist darüber hinaus die Unabhängigkeit und daher Vertrauenswürdigkeit der gebotenen Konsumenteninformationen von besonderer Relevanz.

Qualitätswahrnehmung der Subgenres

Unter den vier im Rahmen der Evaluationsstudie untersuchten Subgenres liegen Dokumentationen bezüglich der Qualitätswahrnehmung klar voran, gefolgt von Sendungen im Bereich Lebenshilfe/Service, Bürgersendungen sowie dem Genre der Wissenschaftssendungen.
Namentlich die „Universum"-Sendungen sind als Qualitätsmarke stark etabliert und stehen für technische, inhaltliche und gestalterische Exzellenz.

Detaillierte Qualitätswahrnehmungen, Kritik und Verbesserungsvorschläge zu den vier Subgenres werden in den jeweiligen Kapiteln des Berichts zusammengefasst. Als generelle Empfehlung legt die vorliegende Studie eine weitere Stärkung des Subgenres der Wissenschaftssendungen nahe. Dieses Subgenre wird in der Publikumswahrnehmung unmittelbar mit einem „Bildungsauftrag" des ORF verbunden und hat daher in besonderer Weise das Potenzial, ein öffentlich-rechtliches Qualitätsbewusstsein und -erleben zu stärken.

Verbesserungspotenziale

Die vorliegende Studie erlaubt aufgrund der qualitativen Methodik detaillierte Einblicke in die Qualitätswahrnehmung des Publikums. Auf der anderen Seite sind aufgrund der

geringen Fallzahlen keine repräsentativen Aussagen über bestimmte Seher/innengruppen möglich. Folgende Hypothesen für die weitere Verbesserung der ORF-Angebote können der Studie entnommen werden:

- Ein starker Österreichbezug wird als Kern der Senderidentität wahrgenommen und als Basisanforderung an den ORF herangetragen. Einzelne Zielgruppen erwarten darüber hinaus ein stärkeres Augenmerk auf internationale Berichterstattung.
- Zum Kern des Qualitätserlebens sowie der Nutzungsmotive für Sendungen im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe gehört die inhaltliche Qualität der gebotenen Bilder und Informationen. Zugleich wird eine verständliche und unterhaltsame Gestaltung von Sendungen vom Großteil des befragten Publikums unterstützt. Unterhaltungswert sollte allerdings die Inhalte unterstützen und ergänzen, nicht von diesen ablenken bzw. diese ersetzen.
- Ein wichtiges Element für die Publikumszufriedenheit stellt die Vielfalt bzw. der Abwechslungsreichtum der Programmangebote dar. Dahinter steht der Wunsch, „immer wieder Neues“ geboten zu bekommen. Diese Anforderung bezieht sich erstens auf die Inhalte, wobei Teile des Publikums sich vom ORF „mehr Mut“ auch zu bisher wenig vertretenen Themen („Minderheitenprogramme“, „exotische Themen“) wünschen. Abwechslung bietet zweitens auch die Chance, die heterogenen Publikumswünsche hinsichtlich der Moderatorinnen, Moderatoren, Expertinnen, Experten und Studiogäste besser erfüllen zu können.
- Teile des Publikums wünschen einen Ausbau der ORF-Angebote für „jüngere Zielgruppen“ hinsichtlich Sendungsformaten, Themenauswahl und Gestaltung.
- Programmschwerpunkte kommen bei den Befragten sehr gut an und viele können sich an konkrete Programmschwerpunkte in den ORF-Sendungen erinnern. Sie bieten den Zuseherinnen und Zusehern Orientierung, ob Sendungen für sie von Interesse sind, oder nicht.

ORF-Qualitätsprofil Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe

1. Vertrauen und Orientierung

Die Vermittlung von Wissenschaft, Bildung, Service und Lebenshilfe ist im Rahmen des „Bildungsauftrags“ eine Aufgabe, die der ORF gegenüber dem Publikum wahrzunehmen hat; die Erfüllung dieser Aufgabe hat im Gesamtprogramm zu erfolgen und ist nicht an bestimmte Sendungs- und Gestaltungsformen gebunden. Diese Vermittlungsleistung bezieht sich etwa sowohl auf gesicherte wissenschaftliche Erkenntnisse als auch auf neue wissenschaftliche Thesen. Erkenntnisse und Entwicklungen in wissenschaftlichen Disziplinen soll der ORF möglichst in einer breit gestreuten Palette von Sendungen und Angeboten dem Publikum näherbringen. Ziel ist es, über Themen der Wissenschaft nicht nur zu informieren, sondern dadurch auch zu besserem Verständnis aktueller Probleme und deren Zusammenhänge beizutragen. Zu beachten ist jedenfalls das Objektivitätsprinzip: Objektiv berichtet jedenfalls, wer ein zutreffendes Bild der Wirklichkeit zeichnet. Dazu sind alle Elemente der Berichterstattung nach ihrer Richtigkeit und Wesentlichkeit – im Sinne der Vollständigkeit der Darstellung – zu erkennen und sachlich darzulegen. Zu vermeiden sind tatsachenwidrige, tendenziöse und polemische Feststellungen und die unkritische Wiedergabe einseitiger Behauptungen. Bei der Thematisierung von aktuellen Denkansätzen, Modellen und Szenarien im Bereich Wissenschaft, Service und Lebenshilfe, insbesondere zu Themen des Umwelt- und Konsumentenschutzes und der Gesundheit, sollen gemäß dem Prinzip der Nachhaltigkeit dauerhaft verträgliche, nicht nur den momentanen Bedürfnissen der Gesellschaft verpflichtete, sondern auch die Interessen künftiger Generationen berücksichtigende Lebens- und Verhaltensweisen als Leitmotiv für die Suche nach Lösungsansätzen besondere Berücksichtigung finden. Insbesondere die gebotene Unabhängigkeit des ORF ergibt im Zusammenhang mit Sendungen zu Wissenschaft, Bildung, Service und Lebenshilfe im Gegensatz zu kommerziellen Medien die Verpflichtung, jeglichen Einfluss etwa von Werbung, wirtschaftlichen Lobbys oder politischen Parteien auf das Programm auszuschließen: So erhalten etwa auch Events, bei denen der ORF Medienpartner ist, oder gemeinnützige Kampagnen keine Bevorzugung in der Berichterstattung. Sie werden nach den üblichen journalistischen Regeln auch kritisch beleuchtet. Redaktionelle Kooperationen sind klar zu kennzeichnen.

1.1. Wissenschaftssendungen

Wissenschaft muss und soll per se nach genauen Kriterien überprüfbar und objektivierbar sein. Das bilden die Wissenschaftssendungen des ORF ab, wobei schwerpunktartig der Nutzen für zukünftige Generationen und die Alltagsnähe wissenschaftlicher Erkenntnisse herausgearbeitet werden.

1.2. Dokumentationen

Dokumentationen basieren seit jeher auf neuesten wissenschaftlichen Arbeiten. Der Vergleich verschiedener Studien sowie die Eigenrecherche und äquidistante Prüfung im

Rahmen von Produktion, Redaktion oder Bearbeitung gehört zum Standardrepertoire der Sendungen. Eines der wichtigsten Ziele der Dokumentationen ist es, Hintergründe und Zusammenhänge, gleich, ob gesellschaftlicher, historischer oder ökologischer Dimension, klar herauszuarbeiten. Das weit gefasste inhaltliche Spektrum soll aber auch, insbesondere im Kontext österreichischer Drehorte, Information und Orientierung zu kulturhistorischen, sozialen und räumlichen Gegebenheiten bieten – gleichsam als anschauliche Landeskunde.

1.3. Service- und Infosendungen

Der Anspruch der Service- und Infosendungen ist es, die unmittelbare Lebenswelt in Österreich abzubilden und den Seherinnen und Sehern Tipps und Anregungen für das tägliche Leben zu bieten, wie qualitativ hochwertige regionale Berichterstattung Orientierungshilfen für ein besseres Leben ermöglichen soll. Wesentlicher Bestandteil der Berichterstattung sind neue Entwicklungen und Initiativen: Dabei stehen nicht zuletzt ökologische und nachhaltige Aspekte im Blickpunkt. In der Gegenüberstellung von „alt“ und „neu“ werden die Unterschiede sachlich analysiert und damit Perspektiven für die Gesellschaft, Berufsgruppen und Konsumenten aufgezeigt. Dabei steht nicht Empörungsbewirtschaftung im Vordergrund – vielmehr wird Wert auf Lösungsansätze, auf das Zeigen von Lebensbewältigungsstrategien gelegt, ohne diese als Ultima Ratio zu präsentieren. Letztlich soll es den Zuseherinnen und Zusehern selbst überlassen bleiben, ob die Erkenntnisse, die die Protagonistinnen und Protagonisten der Sendungen gewonnen haben, auch auf sie zutreffen könnten. Ziel der Sendungsgestalter/innen ist es, Vielfalt darzustellen und nicht zu werten. Die Redaktionen sind sich des Umstands bewusst, in der Berichterstattung auf die Zusammenarbeit und die Informationen von Organisationen, Fachleuten, Institutionen etc. angewiesen zu sein. Die entsprechenden Beziehungen müssen mit großer Verantwortung, aber auch mit Fingerspitzengefühl gepflegt werden. Die Unabhängigkeit der Berichterstattung ist oberstes Gestaltungsprinzip.

1.4. Bürgersendungen

Die Bürgersendungen des ORF greifen Beschwerden und Anliegen der Bürger/innen auf und konfrontieren mit ihnen Verantwortungs- und Entscheidungsträger/innen aus Politik, Wirtschaft und Gesellschaft. Dabei gilt als oberster Grundsatz, die Argumentation beider Seiten so ausführlich wie möglich darzustellen und ggf. Fachsprache ins Allgemeinverständliche zu übersetzen.

2. Vielfalt und Verantwortung

Die ORF-Angebote zu Wissenschaft, Bildung, Service und Lebenshilfe haben auf verbindlichen programmlichen Grundstandards wie Objektivität, Respektierung der Meinungsvielfalt und der Beachtung elementarer Werte (Achtung der Menschenwürde, der Persönlichkeitsrechte sowie der Privatsphäre) zu beruhen und sich um Integration, Gleichberechtigung und Verständigung zu bemühen. Gesellschaftspolitisch relevante

Themen sind in einer möglichst großen Breite und Vielfalt so anzubieten, dass diese von einem möglichst zahlreichen Publikum, jedenfalls aber von der jeweiligen Zielgruppe angenommen werden. Relevante Themen und Inhalte sind nicht nur zu kommunizieren, sondern im Sinne der Anregung eines öffentlichen Diskurses sowie persönlicher Reflexionen des Publikums auch kritisch zu würdigen. Die Gleichstellung von Frauen und Männern verpflichtet dabei zu einer geschlechtergerechten Sprache. Die Sendungen dürfen nicht zu Hass aufgrund von Rasse, Geschlecht, Alter, Behinderung, Religion und Nationalität aufreizen. Das gilt auch für kulturelle und soziale Zugehörigkeit, Krankheit und dergleichen. Vielmehr sind die Prinzipien der Toleranz, Gleichstellung und Demokratie zu fördern.

2.1. Wissenschaftssendungen

Die Wissenschaftssendungen des ORF greifen nicht nur Themen der Technologie und Naturwissenschaften, sondern unter anderem auch sozialwissenschaftliche Themen und Fragestellungen auf und nähern sich gesellschaftspolitischen Themen zielgruppen- und geschlechtergerecht.

2.2. Dokumentationen

Dokumentationen stellen (Aspekte) unsere Welt in ihrer Komplexität und Vielfalt dar; so ist es z. B. das Ziel von Naturdokumentationen, nicht nur Fauna bzw. Flora abzubilden, sondern den ökologischen Kontext und die Wirkung von Natur auf den Menschen (und umgekehrt) einzubinden. Insbesondere Dokumentationen zu (Zeit-)Geschichte vermitteln nicht zuletzt Respekt vor anderen Kulturen durch die Kenntnis ihrer Geschichte und sind einem aufklärerischen Vermittlungsideal verbunden. Dokumentationen zu Österreichischem sollen nicht zuletzt den oft auch immateriellen – kulturellen und mitunter auch spirituellen – Wert von Stätten, Orten und Regionen fokussieren, sollen neugierig machen, sich mit dem eigenen Lebensumfeld näher auseinanderzusetzen und zur Bewahrung dieses Erbes auch für kommende Generationen anregen.

2.3. Service- und Infosendungen

Nicht diskriminierende Betrachtung aller gesellschaftlichen Kräfte bzw. von Einzelpersonen ist oberstes Gebot, dem in kritischer Reflexion innerhalb von Redaktionen Rechnung getragen wird. Nicht-Diskriminierung drückt sich sowohl in der Auswahl von Akteurinnen und Akteuren als auch im Zugang zu Themen, im Text wie in der Bildsprache aus. Service- und Infosendungen bekennen sich ausdrücklich insbesondere in höchstpersönlichen Bereichen des Lebens, etwa in Bezug auf Gesundheitsfragen, zu sensibler Gestaltung. Interviewpartner/innen werden nicht nur sorgsam ausgewählt, sondern erforderlichenfalls auch vor der Aufnahme auf mögliche Konsequenzen eines medialen Auftrittes hingewiesen und nach dem Dreh betreut. Bei der Auswahl von Akteurinnen und Akteuren wird darauf geachtet, Klischees und Stereotypen entgegenzuwirken. Wenn persönliche Lebensgeschichten in der Sendung thematisiert werden, geschieht dies ausschließlich zur Verdeutlichung des eigentlichen Sendungsinhaltes. Verantwortung in journalistischer Praxis heißt auch Vielfalt in der

Berichterstattung – und journalistischen Beitrag dafür zu leisten, dass Vorurteile und negative Emotionen auf der Basis von Fakten und einfach dem Kennenlernen einer anderen als der gewohnten Lebenswelt gemindert und ausgeräumt werden. Das bedeutet auch, das (mögliche und oft auch praktizierte) Miteinander von Menschen, Bevölkerungsgruppen und Institutionen in den Vordergrund zu stellen; gezeigt werden nicht zuletzt Beispiele, die von einer letztlich positiven und wohlmeinenden Grundhaltung getragen sind. Das schließt Konflikte nicht aus – stellt sie aber auf eine sachliche Basis, die Dialog auch bei sehr unterschiedlichen Positionen weiter möglich macht. Wesentlich ist in passendem Rahmen auch der Generationen übergreifende Aspekt: Überlieferte Traditionen und Verhaltensweisen zeitgemäß beizubehalten und weiterzugeben ist wesentlicher Teil des Zusammenlebens nicht nur im ländlichen Raum. In Bezug auf Gesundheitsberichterstattung wird Verantwortung nicht zuletzt dahingehend verstanden, dass die vorgestellten Themenbereiche dazu beitragen sollen, das Bewusstsein in Fragen der Gesundheitsvorsorge und des Gesundheitszustandes der Bevölkerung sowie das Interesse an aktiver sportlicher Betätigung zu fördern.

2.4. Bürgersendungen

Die Auswahl der Protagonistinnen und Protagonisten erfolgt ausschließlich nach professionellen journalistischen Kriterien. Aspekte der Akteursvielfalt werden nach Möglichkeit einbezogen: Das Verständnis von „Bürger“ nimmt ausdrücklich auf die sich wandelnde Gesellschaft Bezug. Insbesondere jene Sendungen, die Probleme von Bürgerinnen und Bürgern mit als mächtig zu begreifenden Institutionen/Personen aufgreifen, stehen auch zu ihrer Verantwortung als Sprachrohr jener, denen in kommerziellen Medien mangels Kaufkraft keine Artikulationsmöglichkeit geboten wird.

3. Bürgernähe

Bürgernähe bedeutet im Zusammenhang mit Sendungen von Wissenschaft, Service und Lebenshilfe in erster Linie größtmögliche Verständlichkeit für alle Bevölkerungsgruppen. Bei der Erfüllung des Auftrags zur Verbreitung und Förderung von Volks- und Jugendbildung sollen die Angebote des ORF einerseits Prozesse des Lernens im einfachen Wortsinn von begreifen, verstehen und behalten für die Aus- und Fortbildung anregen; sie sollen andererseits – umfassender – anstreben, dass für die Bewältigung des Lebens Hilfe geboten wird, dass soziales und politisches Lernen gefördert werden, dass schließlich die Bildung des Bewusstseins und die Formung der Persönlichkeit unterstützt werden. Die Sendungen im Bereich Wissenschaft, Service und Lebenshilfe haben also nicht nur unter dem Gesichtspunkt der Lerneffektivität und des Einprägewerts die Aufgabe, Wissen und Hilfe für den Alltag zu vermitteln; sie sollen auch selbstständiges Erkennen, eigenes kritisches Denken und verantwortungsbewusstes Handeln fördern. In erhöhtem Maße gilt dies für die Gestaltung von Kinder-, Jugend- und Familienprogrammen. In jenen Bereichen der Bildung, der Erziehung und des Wissens, in denen es grundsätzlich unterschiedliche Ansatzpunkte, Lehrmethoden und differierende

Erkenntnisse bzw. Forschungsergebnisse gibt, genügt es nicht, Denkvorstellungen, Modelle oder Ziele einer Richtung darzustellen; es müssen vielmehr alle relevanten Auffassungen berücksichtigt werden. Um dies zu erreichen, ist es geboten, eine Vermittlerrolle zwischen der komplexen Sprache der Wissenschaft und laienhaftem Verständnis einzunehmen, und im Gesamtprogramm jedenfalls alle Mitglieder der Gesellschaft anzusprechen und diese nach Möglichkeit in die Berichterstattung nicht nur als Objekte, sondern vielmehr als Subjekte einzubinden. Auch unterhaltende Angebotsformen, Online-Aktivität, Crossmedialität und Massenattraktivität sind in diesem Verständnis des Bildungsauftrags geeignete Mittel, die vielfach behauptete Dichotomie von Qualität und Quote aufzuheben und Teilhabe zu ermöglichen.

3.1. Wissenschaftssendungen

Bürgernähe von Wissenschaftssendungen zeigt sich nicht nur in verständlicher Aufbereitung komplizierter Themen, sondern auch in der Nutzung von außerhalb des Mediums gelegenen Distributionsformen, etwa Aktivitäten in sozialen Medien oder bei öffentlichen Veranstaltungen.

3.2. Dokumentationen

Dokumentationen sollen ein breites Publikum erreichen – vor allem dann, wenn es um komplexere, aber demokratiepolitisch wesentliche Inhalte geht. Daher wird ein Hauptaugenmerk auf Vermittlung für alle durch verständliche Aufbereitung gelegt. Die Themen der Zeit werden so eingebunden, dass sie für viele in ihren Lebenskontext integrierbar sind. Sofern Regionen Österreichs betroffen sind, ist es unter dem Primat journalistischer Kriterien zulässig, Kultur und Wissen, Landschaften und Lebensweisen zum einen optisch kulinarisch, zugleich aber auch „bodenständig“ und nah an den Menschen zu präsentieren. Demnach geht es sehr oft um regional eng umschriebene Lebensräume, die Lust auf „selbst erleben“ machen können.

3.3. Service- und Infosendungen

Service- und Infosendungen sind nicht nur nah dran am Geschehen, sondern gestalten auch Interaktion mit den Seherinnen und Sehern. Mündliche und schriftliche Korrespondenz mit jenen, die sich an die Redaktionen wenden, ist daher selbstverständlich. Einfachheit in der Sprache bedeutet nicht Einfältigkeit: Vielmehr geht es um Multiperspektivität und Facettenreichtum, insbesondere auch darum, Bürger/innen nicht nur als Objekte der Berichterstattung, sondern als Subjekte wahrzunehmen und ihnen Gelegenheit zu Meinungsäußerung on und off air zu geben. Im Bereich der Gesundheitsberichterstattung werden nach Möglichkeit Selbsthilfegruppen eigens miteinbezogen. Die Sendungen haben eine wesentliche Brückenfunktion – etwa zwischen Stadt und Land, zwischen Landwirtschaft und Konsumentinnen und Konsumenten, zwischen jenen, die Rat brauchen, und jenen, die solchen geben können. Dem entsprechend wird in den Beiträgen nicht von „Außenstehenden“ abstrakt „über etwas“ gesprochen – im Mittelpunkt stehen in der Auswahl der Gesprächspartner/innen vielmehr der unmittelbare Bezug zum und das Eingebundensein in ein Thema.

3.4. Bürgersendungen

Ausgangspunkt für Bürgersendungen sind stets authentische Beschwerdefälle aus der Lebensrealität, die filmisch aufbereitet und allgemeinverständlich dargestellt werden. Insbesondere Bürgersendungen sind dazu verpflichtet, auf ausgewogene Weise Bürger/innen dazu anzuregen, ihren Anliegen Stimme und Ausdruck zu verleihen.

4. Globale Perspektive und Föderalismus

Von besonderer Bedeutung in der Berichterstattung über Wissenschaft ist dem ORF die internationale Perspektive; es gilt, neue Erkenntnisse etwa der Natur- und Geisteswissenschaften, Neuerungen im Bereich der Technik etc. aus aller Welt zu vermitteln. Dabei sind jedoch auch österreichische Aspekte zu beachten; die Wahrnehmung von Erkenntnissen der österreichischen Wissenschaft bzw. von Forscherinnen und Forschern an österreichischen Wirkungsstätten ist im Gesamtprogramm zu berücksichtigen. Verlässliche Information über die alltäglichen Probleme der Menschen anzubieten ist eine Kernaufgabe des ORF: Konsumenten und Konsument/innenschutz, Rat und Hilfe in Notlagen, Information in Fragen der Gesundheit und Medizin, der Ernährung, der Umwelt, zu Verkehr und Wetter, kompetente Hilfe für Kinder und Jugendliche, Themen wie Alltagsbewältigung für junge Familien, Arbeitnehmer/innenrechte oder Herausforderungen für ältere Menschen eignen sich insbesondere für Aufarbeitung im regionalen Kontext und stellen sicher, dass öffentlich-rechtliche Medien auch im digitalen Zeitalter eine zuverlässige Quelle von vertrauenswürdigem, hilfreichen Wissen für den Alltag sind. Der ORF fungiert darüber hinaus als elektronisches Gedächtnis Österreichs, als eine öffentliche Mediathek des Wissens im internationalen Kontext: Mit Hilfe seiner Archive kann er Bildungsinhalte kontextuell aufgearbeitet allen zugänglich machen.

4.1. Wissenschaftssendungen

Wissenschaft und Forschung sind per se global und supranational; unabhängig davon werden Erkenntnisse der österreichischen Wissenschaft bzw. von Forscherinnen und Forschern an österreichischen Universitäten und Instituten vorrangig berücksichtigt.

4.2. Dokumentationen

Dokumentationen schlagen den Bogen zwischen vielfältigem Österreichbezug und globaler Perspektive. Insbesondere Dokumentationen zu (Zeit-)Geschichte sind sich der Aufgabe, durch unverfälschte ausgewogene Darstellung zur österreichischen Identität im Hinblick auf die Förderung europäischer Integration beizutragen, bewusst.

4.3. Service- und Infosendungen

Ziel der Service- und Infosendungen ist es, implizit ein facettenreiches und so der Wirklichkeit gerecht werdendes Bild Österreichs zu zeichnen. Dies kann auch dadurch geschehen, bei der Auswahl von Akteurinnen und Akteuren oder Drehorten

Ausgewogenheit in regionaler Hinsicht als Entscheidungskriterium zu berücksichtigen. Dies umfasst ausdrücklich die Verwendung regionaler Mundarten oder Jargons ebenso wie das Drehen an sonst wenig beachteten Plätzen. Trotz Schwerpunktsetzung auf „Regionalität“ bzw. „das Österreichische“ werden auch internationale Trends oder Entwicklungen wahrgenommen, die auch Österreich tangieren. Das Einbeziehen internationaler Ebenen ist insbesondere im Bereich der Gesundheitsberichterstattung, etwa, was internationale Studien und medizinische Erkenntnisse betrifft, relevant.

4.4. Bürgersendungen

Die Bürgersendungen achten darauf, Probleme aus allen Lebensbereichen und allen Bundesländern Österreichs zu thematisieren.

5. Kompetenz und Innovation

Bei der Umsetzung in der Programmarbeit ist ein handwerklich hohes Niveau im Hinblick auf Text, Ton, Kameraführung, Regie, Schnitt, darstellerische Leistung etc. anzustreben. Dazu gehört auch ein den Zielgruppen angepasstes Erscheinungsbild, etwa hinsichtlich Moderation, Grafik und Studio. Sendungsinhalte, die Persönlichkeitsrechte oder den höchstpersönlichen Lebensbereich berühren, sind in Abwägung mit dem Informationsauftrag und dem Grundsatz der freien Meinungsäußerung zu gestalten. Dabei verpflichtet die Themenwelt des Bereichs Wissenschaft, Service und Lebenshilfe einerseits zu richtiger wie für alle verständliche Sprache, andererseits zu Kreativität in der Form: Um möglichst alle Bevölkerungsgruppen zu erreichen, sind Themen je nach Zielgruppe in unterschiedlicher Gewichtung informativ, unterhaltsam, orientierend, lehrreich, spannend, amüsant, hilfreich etc. aufzubereiten. Eine sich wandelnde Gesellschaft bedingt insbesondere unter dem Einfluss der digitalen Medienwelt und der sich ändernden Mediennutzung neben Bewährtem innovative Angebotsformen in unterschiedlichen Medien, gegebenenfalls in trans- und crossmedialer Produktion. Dabei kann die Form niemals der Grundsätze öffentlich-rechtlicher Gestaltung, etwa der Richtigkeit, Einwandfreiheit und Ausgewogenheit entheben. Journalistisch relevante Umstände für das Entstehen eines Beitrags sind kenntlich zu machen: z. B. besondere Bedingungen, Umstände und Entwicklungen während der Dreharbeiten oder wenn (etwa wegen Betriebsgeheimnissen) Material verwendet werden muss, das die Person oder Einrichtung, auf die sich der Beitrag bezieht, zur Verfügung gestellt hat. Von Firmen, Institutionen usw. zur Verfügung gestelltes Sendematerial darf nur verwendet werden, wenn dadurch redaktionelle Entscheidungen in keiner Weise beeinflusst werden. Bei User-Generated-Content ist erhöhte Sorgfaltspflicht notwendig. Insgesamt ist auf die sich wandelnden Bedürfnisse der Mediennutzer/innen im Zuge dynamischer technologischer Entwicklung Rücksicht zu nehmen und durch Innovation der Rolle öffentlich-rechtlicher Medien in einem durch Veränderung geprägten Umfeld gerecht zu werden.

5.1. Wissenschaftssendungen

Wissenschaftssendungen berichten auf journalistisch hochwertigem Niveau. Das gilt für Eigenproduktionen sowie für Auftragsproduktionen oder Bearbeitungen internationaler Dokumentationen. Moderationen und Texte, wiewohl zielgruppenspezifisch ausrichtbar, dürfen keinesfalls anbiedernd wirken. Gerade Wissenschaftssendungen können und sollen Informationen auch unterhaltsam aufbereiten, wobei im Zentrum der Unterhaltung nicht Abwertendes zu stehen hat, vielmehr ist der Unterhaltungsaspekt als Erleichterung der Verständlichkeit einzusetzen.

5.2. Dokumentationen

Dokumentationen verstehen sich als Technologie-Pioniere des ORF. Ziel des Einsatzes von Innovationen, vor allem neuester visueller Techniken, ist aber nicht der Spieltrieb, sondern der Wunsch, Erkenntnisse anschaulich zu machen. Innovative Kamera-, Bildbearbeitungs- und Schnitttechnik können dabei ebenso wie das Beachten emotionaler Komponenten zielgruppenspezifisch eingesetzt werden, ohne dabei je die Authentizität des Materials zu gefährden.

5.3. Service- und Infosendungen

Recherche bzw. Casting für Service- und Informationssendungen sind ausgesucht sorgfältig und erfolgen wie die technische Umsetzung in Bild und Ton in vielen Arbeitsschritten und Kontrollen. Sendungsinhalte müssen jeglicher Überprüfung standhalten und in Tempo und Sprache zielgruppenadäquat gestaltet werden. Zur kompetenten Gestaltung gehört auch, die emotionale, im besten Sinn des Wortes berührende Komponente angemessen wahrzunehmen. Innovative Haltung bedeutet nicht nur Aufgeschlossenheit gegenüber zusätzlichen Verbreitungswegen („Multimedialität“) oder technischen Neuerungen, sondern auch das Bemühen um Inhalte und Formen, die einer sich wandelnden Gesellschaft gerecht werden.

1 Methodische Vorgangsweise

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

- Das dialogische Erhebungsverfahren (Fokusgruppen, Face-to-Face-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 125 österreichweit durchgeführte Face-to-Face-Interviews auf der einen Seite, zwei Fokusgruppen mit Nutzerinnen und Nutzern des ORF-TV-Angebots im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe auf der anderen. Die Erhebungsschritte fanden zwischen Ende September und Ende November 2015 statt und folgten einem dreistufigen Evaluationsdesign, das hier kurz beschrieben wird.

1.1 Pilotierung mittels einer Fokusgruppe

Als erstes Modul und Vorstufe der österreichweit durchgeführten Face-to-Face-Interviews wurde eine Fokusgruppe mit Nutzerinnen und Nutzern des ORF-TV-Angebots im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe durchgeführt.

Fokusgruppen sind moderierte Gruppendiskussionen zu einem Thema (Fokus), die explorativ Argumente und Einstellungen innerhalb der Bevölkerung erfassen, wobei im Unterschied zu Befragungen Argumente und Meinungen in ihrem natürlichen sozialen Kontext untersucht werden können.

Ziel dieses ersten Moduls war es, die Akzeptanz der im ORF-Qualitätsprofil definierten Qualitätsansprüche im Publikum zu ermitteln und darauf aufbauend eine empirisch grundierte Entwicklung des in den Interviews verwendeten Fragebogens zu ermöglichen.

In der Zusammensetzung der Gruppe wurde auf eine ausgewogene Verteilung von intensiven Nutzerinnen und Nutzern auf der einen und gelegentlichen Nutzerinnen und Nutzern auf der anderen Seite geachtet. Die Diskussion fand in Wien statt und dauerte eineinhalb Stunden; sie wurde digital aufgezeichnet, transkribiert und anschließend analysiert.

1.2 Face-to-Face-Interviews (n=125)

Die österreichweite Befragung fand im Zeitraum vom 25. Oktober bis 21. November 2015 statt. Insgesamt wurden 125 Interviews durchgeführt. In den Interviews wurden sowohl offene als auch standardisierte Fragen gestellt. Wie für qualitative Forschungen üblich, wurde im Vorhinein ein **Stichprobenplan** festgelegt. Dieser stellt sicher, dass mit den Daten die gesamte Spannbreite interessierender Phänomene abgebildet werden kann. Entsprechend dem Ziel einer Evaluation des ORF-Qualitätsprofils Wissenschaft/Bildung/ Service/Lebenshilfe wurden Nutzer/innen der interessierenden Subgenres des ORF-Angebots rekrutiert. Dabei wurde auf eine hohe Varianz in der Stichprobe hinsichtlich Nutzungsintensität des zu evaluierenden ORF-TV-Angebots geachtet. Mittels Quotierung stellt der Stichprobenplan eine ausgewogene Zusammensetzung der Stichprobe sicher. Für die vorliegende Studie wurden folgende Merkmale vorgegeben: Geschlecht, Alter und Bundesland. **Die Quoten wurden so festgelegt, dass sie der Verteilung in der Bevölkerung Österreichs entsprechen.** Zudem wurde innerhalb der Bundesländer auf eine hohe Varianz bezüglich ländlicher und städtischer Wohnorte der Befragten geachtet.

Tabelle 1: Strukturmerkmale in der Stichprobe

		Anzahl	Prozent
Geschlecht	männlich	58	46 %
	weiblich	67	54 %
Altersgruppen	bis 29-Jährige	24	19 %
	30- bis 49-Jährige	41	33 %
	über 49-Jährige	60	48 %
Schulbildung	ohne Matura	79	63 %
	mit Matura	46	37 %
derzeitige Tätigkeit	berufstätig	80	64 %
	in Pension	23	18 %
	anderes	22	18 %
Bundesland	Burgenland	7	6 %
	Kärnten	12	10 %
	Niederösterreich	20	16 %
	Oberösterreich	24	19 %
	Salzburg	9	7 %
	Steiermark	18	14 %
	Tirol	6	5 %
	Vorarlberg	5	4 %
	Wien	24	19 %
Gesamt		125	100 %

1.3 Modul 3: Vertiefende Fokusgruppe

Im Anschluss an die Face-to-Face-Interviews wurde in einem dritten Schritt eine weitere Fokusgruppendiskussion durchgeführt, um zentrale Ergebnisse der Einzelinterviews zu vertiefen bzw. im Diskurs zu erörtern. Dieses Vorgehen folgt einem in der qualitativen Sozialforschung verorteten Verständnis des Forschungsprozesses, wonach Hypothesen nicht im Vorhinein, sondern aufgrund der Auseinandersetzung mit den Daten (empirisch grundiert) entwickelt werden sollen und sich im Idealfall in mehreren Stufen Datenerhebungen und deren Interpretation aneinanderreihen.

Im vorliegenden dreistufigen Evaluationsdesign wurden daher unmittelbar im Anschluss an die österreichweite Erhebung die Ergebnisse der Einzelinterviews ausgewertet und die zentralen Stärken und Schwächen des ORF-Angebots aus Publikumssicht ermittelt sowie solche Qualitätsurteile identifiziert, zu denen ergänzendes Material zur Vertiefung des Verständnisses gesammelt werden sollte.

Aufgrund dieser Datenanalyse wurden in der zweiten Fokusgruppe vertiefend die Bereiche Innovation, Kompetenz sowie Erwartungen an Moderatorinnen und Moderatoren sowie Studiogäste angesprochen.

Die Diskussion fand am 27. November 2015 statt. Örtlich wurde – als Kontrast zur ersten, in Wien durchgeführten Gruppe – eine ländliche Gemeinde ausgewählt (Spittal an der Drau in Kärnten). Die Diskussion dauerte rund 90 Minuten. Sie wurde aufgezeichnet, transkribiert und anschließend inhaltsanalytisch ausgewertet. Der Moderationsleitfaden der Fokusgruppe enthielt folgende Abschnitte:

1. Assoziationen zum ORF-TV-Programm im Bereich Wissenschaft / Bildung / Service / Lebenshilfe allgemein sowie im Sendervergleich
2. Öffentlich-rechtliche Qualität: Qualitätskriterien und Beurteilung der Erfüllung durch den ORF
3. Vertiefende Diskussion ausgewählter Ergebnisse aufgrund der Auswertung der Einzelinterviews
4. Qualität anhand Subgenres: Bewertung, Kritik und Wünsche des Publikums

1.4 Auswertung der Daten: Verbindung quantifizierender und qualitativer Methoden

Die 125 durchgeführten Face-to-Face-Interviews verbanden offene Fragen zu individuellen Seherfahrungen und Qualitätsansprüchen des Publikums auf der einen Seite mit der standardisierten Abfrage einzelner Items auf der anderen.

Neben der Nutzungsfrequenz der Subgenres des ORF-Angebots im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe wurden insbesondere die im ORF-Qualitätsprofil entlang der Leistungskriterien Vertrauen und Orientierung, Verantwortung,

Bürgernähe, globale Perspektive und Föderalismus sowie Kompetenz und Innovation definierten Auftragswerte standardisiert abgefragt. Dazu wurde eine Fragenbatterie mit 26 Items entwickelt, die jeweils im SOLL (wie wichtig ist) und im IST (wie sehr erfüllt) sowie im Sendervergleich abgefragt wurde.

Die Ergebnisse dieser standardisierten Abfrage werden in Kapitel 2 dargestellt. Da entsprechend des qualitativen Ansatzes eine Quoten- und keine Zufallsstichprobe 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.

1.4.1 Inhaltsanalyse mittels MAXQDA

Der Schwerpunkt des Berichts in den Kapiteln 3 und 4 liegt auf einer umfassenden Darstellung der in den qualitativen Interviews sowie den Fokusgruppen thematisierten 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 Textanalyse[1] 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.

2 Qualität aus Publikumssicht und Akzeptanz des ORF-Qualitätsprofils

Der ORF hat das Qualitätsprofil Unterhaltung nach folgenden fünf Leistungskriterien gegliedert: **Vertrauen und Orientierung, Verantwortung, Bürgernähe, globale Perspektive und Föderalismus sowie Kompetenz und Innovation.**

Für die vorliegende Studie wurden die je Leistungskriterium definierten Auftragswerte sowohl als standardisierte Fragenbatterie als auch im Rahmen eines qualitativen Interview-Leitfadens operationalisiert. Es wurde jeweils nach der Wichtigkeit der Qualitätsdimensionen für das Publikum, nach deren Erfüllung durch die ORF-Angebote sowie nach Stärken und Schwächen gefragt.

2.1 Die Qualitätswahrnehmung des Publikums

2.1.1 Bewertung im Soll

Im Zuge der 125 Face-to-Face-Interviews wurde den Befragten eine Liste mit 26 Eigenschaften entlang der Auftragswerte entsprechend ORF-Qualitätsprofil vorgelegt. Die Befragten wurden gebeten anzugeben, wie wichtig ihnen diese Eigenschaften für die ORF-Angebote im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe sind. Diese Bewertung wurde anhand einer 5-stufigen Skala (1 „sehr wichtig“ bis 5 „gar nicht wichtig“) vorgenommen.

Abbildung 1 zeigt die relative Wichtigkeit der einzelnen Qualitätsmerkmale für das Publikum im Überblick. **Demnach ist die Zustimmung zu den vorgelegten Begriffen durchwegs sehr hoch**: Selbst das am wenigsten wichtig eingeschätzte Item „Bevölkerungsgruppen verbindend“ wird noch von rund sieben von zehn Befragten (71 %) als (sehr) wichtig bewertet. Im Folgenden werden daher zu einer besseren Differenzierung die Bewertungen in der Top-Box „sehr wichtig“ verglichen.

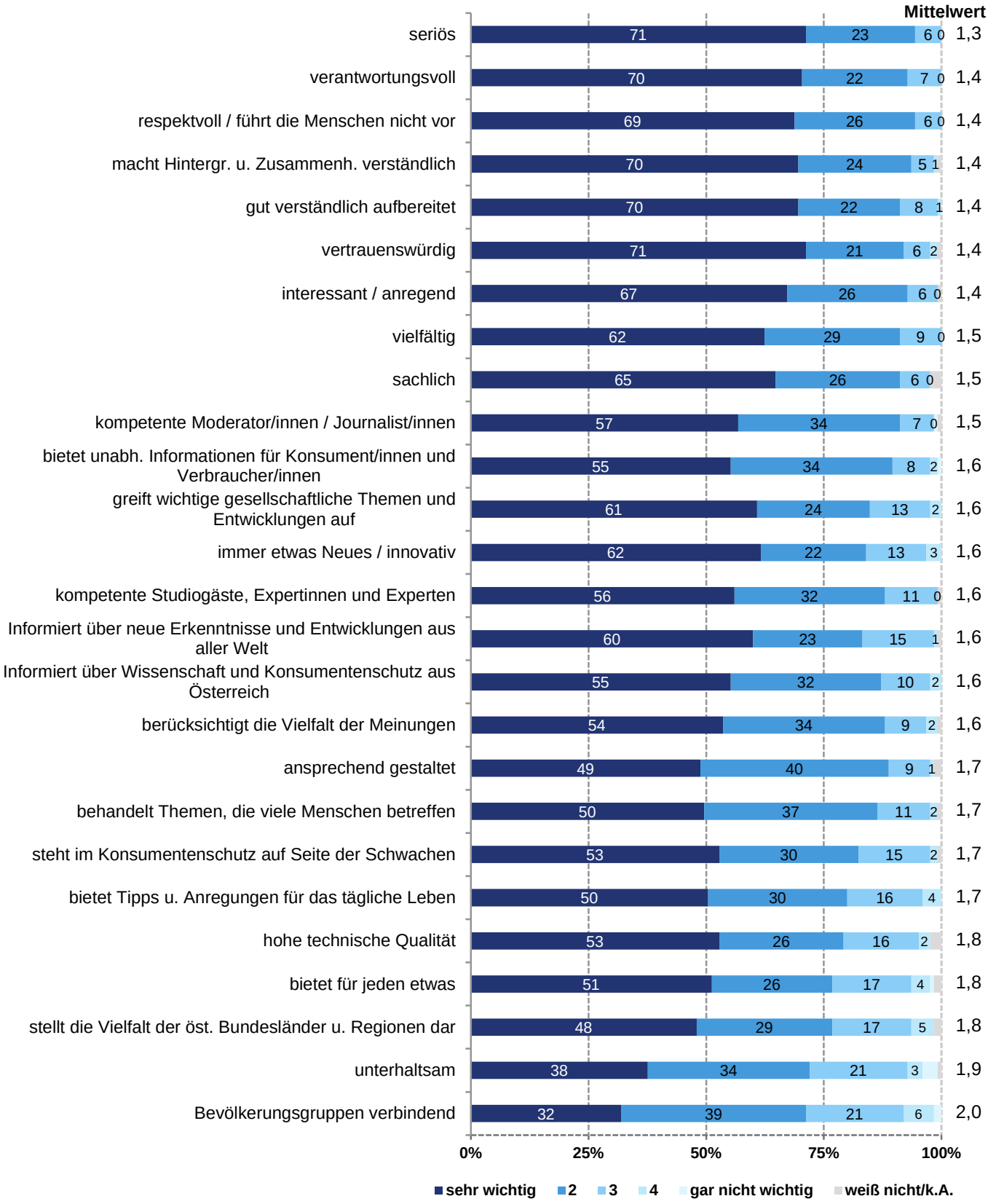
Die höchsten Bewertungen im SOLL – mit über 70 % in der Top-Box „sehr wichtig“ – erhielten die stark mit dem öffentlich-rechtlichen Kernimage des ORF verbundenen, allgemeinen Items „seriös“, „vertrauenswürdig“, „respektvoll / führt die Menschen nicht vor“ und „verantwortungsvoll“. Eine ebenso hohe Zustimmung erhielten die beiden Items in der Dimension Orientierung „gut verständlich aufbereitet“ und „macht Hintergründe und Zusammenhänge verständlich“.

Mit Zustimmungsraten in der Top-Box zwischen 60 und 67 % wurden die stärker auf den individuellen Wert für das Publikum, Interessantes und Neues geboten zu bekommen, bezogenen Auftragswerte bewertet, d. h. „interessant/anregend“, „vielfältig“, „immer etwas Neues/innovativ“, „informiert über neue Erkenntnisse und Entwicklungen aus aller Welt“. Ähnlich wichtig waren den Befragten auch die Auftragswerte „sachlich“ und „greift wichtige gesellschaftliche Themen und Entwicklungen auf“.

Etwas weniger wichtig mit Zustimmungsraten in der Top-Box zwischen 50 und 57 % bewertete das Publikum folgende eher konkrete und teils genrespezifische Qualitätskriterien: „kompetente Moderator/innen und Journalist/innen“, „bietet unabhängige Informationen für Konsument/innen und Verbraucher/innen“, „kompetente Studiogäste, Expertinnen und Experten“, „informiert über Wissenschaft und Konsumentenschutz aus Österreich“, „berücksichtigt die Vielfalt der Meinungen“, „steht im Konsumentenschutz auf der Seite der Schwachen“, „behandelt Themen, die viele Menschen betreffen“, „bietet für jeden etwas“, „bietet Tipps und Anregungen für das tägliche Leben“.

Relativ weniger wichtig – aber immer noch mit Zustimmungsraten in der Top-2-Box von über sieben von zehn und in der Top-Box von 32 bis 49 % der Befragten – bewerteten die Befragten die Eigenschaften „ansprechend gestaltet“, „stellt die Vielfalt der österreichischen Bundesländer und Regionen dar“, „unterhaltsam“ sowie „Bevölkerungsgruppen verbindend“.

Abbildung 1: Qualitätsmerkmale – Wichtigkeit für das Publikum (n=125)



Anm.: Reihung der Items aufgrund der Mittelwerte auf einer 5-stufigen Skala von „sehr wichtig“ bis „gar nicht wichtig“; Angaben in Prozent, n=125.

2.1.2 Bewertung im Ist

Im Anschluss an die Bewertung nach Wichtigkeit wurden die Befragten gebeten anzugeben, wie sehr die 26 Eigenschaften auf das ORF-TV-Programm im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe zutreffen. Verwendet wurde dazu ebenfalls eine 5-stufige 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 5-stufigen Skala wurden daher zu einer Kategorie – „trifft (sehr) zu“ – zusammengefasst.

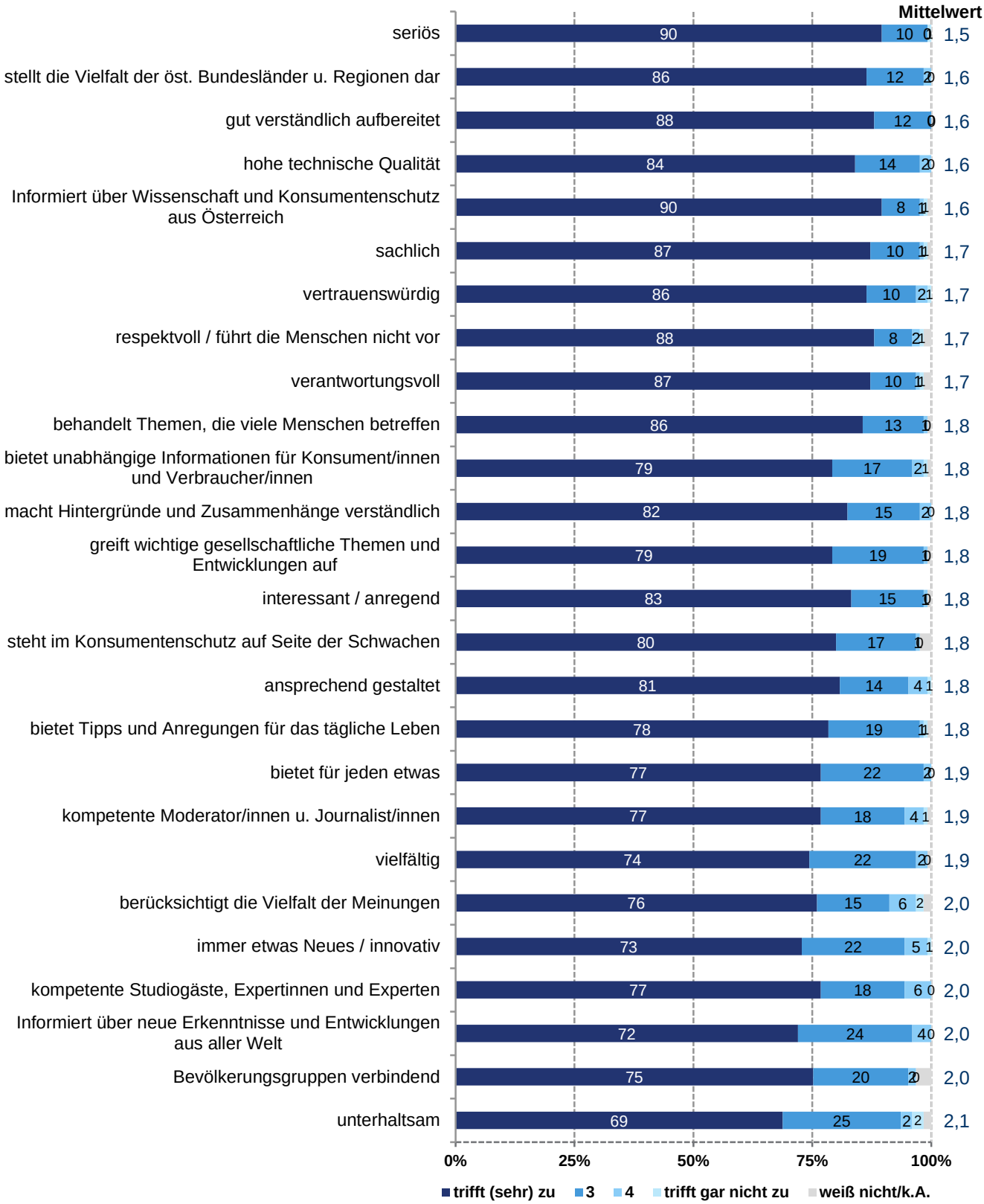
Die Zustimmung zu den verschiedenen Eigenschaften variiert zwischen sieben und neun von zehn Befragten, die die einzelnen Eigenschaften als sehr zutreffend bzw. zutreffend einstuften.

Die höchste Bewertung im IST erhielten mit 90 % Zustimmung die Items „seriös“ sowie „informiert über Wissenschaft und Konsumentenschutz aus Österreich“.

Ebenfalls sehr gut bewertet wurden mit Zustimmungsraten zur Erfüllung von über 80 % die Dimension Föderalismus („stellt die Vielfalt der österreichischen Bundesländer und Regionen dar“), die Vertrauenswürdigkeit („sachlich“, „vertrauenswürdig“), die „verantwortungsvolle“ und „respektvolle“ Berichterstattung, die Verständlichkeit („gut verständlich aufbereitet“, „macht Hintergründe und Zusammenhänge verständlich“), die „hohe technische Qualität“, die kompetente Gestaltung („interessant / anregend“, „ansprechend gestaltet“) sowie das Item „behandelt Themen, die viele Menschen betreffen“.

Zustimmungsraten zwischen 69 und 80 % erhielten Items in der Dimension der Bürgernähe („steht im Konsumentenschutz auf der Seite der Schwachen“, „bietet Tipps und Anregungen für das tägliche Leben“, „bietet für jeden etwas“), der Kompetenz und Innovation („kompetente Moderator/innen und Journalist/innen“, „immer etwas Neues / innovativ“, „kompetente Studiogäste, Expertinnen und Experten“) der Verantwortung („greift wichtige gesellschaftliche Themen und Entwicklungen auf“, „berücksichtigt die Vielfalt der Meinungen“, „Bevölkerungsgruppen verbindend“) sowie die Auftragswerte „bietet unabhängige Informationen für Konsument/innen und Verbraucher/innen“, „vielfältig“, „Informiert über neue Erkenntnisse und Entwicklungen aus aller Welt“ und „unterhaltsam“.

Abbildung 2: Qualitätsmerkmale – Erfüllung durch das ORF-TV-Angebot im Bereich Wissenschaft / Bildung / Service / Lebenshilfe (n=125)



Anm.: Reihung der Items aufgrund der Mittelwerte auf einer 5-stufigen Skala von „trifft sehr zu“ bis „trifft gar nicht zu“; Angaben in Prozent, n=125.

2.1.3 Bewertung im Sendervergleich

Die Bewertung im Sendervergleich ergänzt die allgemeine Bewertung des ORF-TV-Programms im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe. Dafür wurden die Befragten gebeten für die 26 vorgelegten Eigenschaften jeweils anzugeben, auf welche der folgenden Gruppen von Sendern diese am meisten zutreffen: ORF-Fernsehen, deutschsprachige öffentlich-rechtliche Auslandssender, österreichische Privatsender, sonstige deutschsprachige Privatsender oder öffentlich-rechtliche Spartensender (wie ARTE, 3sat, ARD-alpha, Phoenix, EinsPlus) (s. Tabelle 2).

Mit einer Zustimmung von über 85 % am besten erfüllt sahen die Befragten beim ORF den **Österreichwert** entlang der Items „informiert über Wissenschaft und Konsumentenschutz aus Österreich“ und „stellt die Vielfalt der österreichischen Bundesländer und Regionen dar“.

Eine Zustimmung von 70 bis 73 % erhielten die Eigenschaften in der Dimension **Verantwortung** „steht im Konsumentenschutz auf der Seite der Schwachen“, „verantwortungsvoll“ sowie „respektvoll / führt die Menschen nicht vor“.

Im Bereich von Zustimmungsraten zwischen 60 und 69 % finden sich Merkmale aus der Dimension **Vertrauen** („vertrauenswürdig“, „seriös“, „bietet unabhängige Informationen für Konsument/innen und Verbraucher/innen“, „sachlich“) sowie die Items „gut verständlich aufbereitet“, „hohe technische Qualität“ und „bietet Tipps und Anregungen für das tägliche Leben“.

Etwas weniger gut, aber immer noch mit einer Zustimmung von 50 bis 59 % im Sendervergleich bewertet wurde der ORF auf den Items „macht Hintergründe und Zusammenhänge verständlich“, „berücksichtigt die Vielfalt der Meinungen“, „ansprechend gestaltet“, „behandelt Themen, die viele Menschen betreffen“, „kompetente Moderator/innen und Journalist/innen“, „greift wichtige gesellschaftliche Themen und Entwicklungen auf“, „bietet für jeden etwas“, „interessant / anregend“.

Bei den verbleibenden Items bleibt der ORF zwar aus Sicht der Befragten ebenfalls führend, doch weicht ein Teil des Publikums auf andere öffentlich-rechtliche Sender bzw. Spartensender aus, das sind: „kompetente Studiogäste, Expertinnen und Experten“, „immer etwas Neues / innovativ“, „Bevölkerungsgruppen verbindend“, „vielfältig“ sowie „informiert über neue Erkenntnisse und Entwicklungen aus aller Welt“.

In Konkurrenz vor allem zu Privatsendern sieht das befragte Publikum den ORF schließlich beim Auftragswert „unterhaltsam“, den ein gutes Drittel (34 %) am besten durch den ORF, 19 % hingegen durch österreichische Privatsender und ein gutes Viertel (26 %) durch sonstige deutsch-sprachige Privatsender erfüllt sehen.

Tabelle 2: Positionierung ORF-TV-Angebote im Bereich Wissenschaft / Bildung / Service / Lebenshilfe auf den Qualitätskriterien im Sendervergleich, Angaben in Prozent (n=125)

	Wiss. / Bildung / Service / Lebenshilfe im Fernsehen					
	ORF	Dt. ÖR	Öst. Private	Dt. Private	ÖR Sparten-sender	Weiß nicht / k.A.
informiert über Wissenschaft und Konsumentenschutz aus Österreich	90	6	0	1	1	2
stellt die Vielfalt der österreichischen Bundesländer und Regionen dar	87	5	6	0	0	2
steht im Konsumentenschutz auf der Seite der Schwachen	73	10	2	6	2	7
verantwortungsvoll	71	14	3	1	8	2
respektvoll / führt die Menschen nicht vor	70	15	3	2	9	2
vertrauenswürdig	69	16	2	1	9	3
seriös	69	13	0	2	13	3
bietet unabhängige Informationen für Konsument/innen und Verbraucher/innen	67	16	2	6	4	5
sachlich	66	14	6	0	11	3
hohe technische Qualität	63	10	5	14	6	2
gut verständlich aufbereitet	62	15	6	4	9	3
bietet Tipps und Anregungen für das tägliche Leben	60	15	8	10	2	4
macht Hintergründe und Zusammenhänge verständlich	59	14	3	3	18	2
berücksichtigt die Vielfalt der Meinungen	58	21	6	6	10	1
ansprechend gestaltet	58	15	6	14	6	2
behandelt Themen, die viele Menschen betreffen	54	23	4	11	6	2
kompetente Moderator/innen und Journalist/innen	54	26	6	9	4	2
greift wichtige gesellschaftliche Themen und Entwicklungen auf	53	22	5	9	10	2
bietet für jeden etwas	50	11	11	19	6	2
interessant / anregend	50	18	4	10	14	3
kompetente Studiogäste, Expertinnen/Experten	47	30	6	9	6	2
immer etwas Neues / innovativ	44	17	6	16	14	3
Bevölkerungsgruppen verbindend	43	18	11	7	18	2
vielfältig	40	19	13	12	13	3
informiert über neue Erkenntnisse und Entwicklungen aus aller Welt	34	25	6	14	18	3
unterhaltsam	34	12	19	26	2	6

Anm.: Anteile der Befragten, die das jeweilige Item am besten durch das Angebot im Bereich Wissenschaft / Bildung / Service / Lebenshilfe im ORF-Fernsehen (ORF eins, ORF 2, ORF III), in deutschsprachigen öffentlich-rechtlichen Auslandssendern (wie ARD, ZDF, Schweizer Fernsehen), österreichischen Privatsendern (wie ATV, PULS 4, ServusTV), sonstigen deutschsprachigen Privatsender (wie RTL, Pro7, Sat.1, Vox) oder in öffentlich-rechtlichen Spartensendern (wie ARTE, 3sat, ARD-alpha, Phoenix, EinsPlus) erfüllt sehen; Angaben in Prozent, n=125.

2.2 Ergänzende qualitative Analyse

Vor dem Vorlegen der standardisierten Fragenbatterien wurde in den 125 Face-to-Face-Interviews eingangs offen nach der Qualitätswahrnehmung des Publikums gefragt:

- nach den Erwartungen an ein qualitätsvolles ORF-Programm im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe sowie entsprechenden Positiv- bzw. Negativzuschreibungen;
- nach Themen, Formaten und Angeboten, die aus Sicht der Befragten in diesem ORF-Programmbereich unterrepräsentiert sind bzw. die man sich zusätzlich wünschen würde;
- nach Besonderheiten der ORF-Angebote im Vergleich zu anderen Sendern und spezifischen Erwartungen an den ORF im Sendervergleich;
- nach persönlichen Motiven für die Nutzung von Fernsehsendungen im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe.

Nutzungsmotive: „dass man was Neues lernt“
Der in dieser Studie betrachtete Evaluationsgegenstand umfasst von Wissenschaftssendungen und Dokumentationen bis zu Servicesendungen im Bereich Konsumentenschutz unterschiedliche Genres, die sich teils an unterschiedliche Seher/innengruppen richten. Dennoch zeigt die Auswertung der von den Befragten in den 125 Face-to-Face-Interviews berichteten Motive für ihre Nutzung dieser Sendungen große Gemeinsamkeiten, nämlich einen sehr deutlichen Schwerpunkt auf dem inhaltlichen Aspekt, d. h.: Sendungen werden primär aufgrund der gebotenen (interessanten) Inhalte und Themen genutzt:

Aus Interesse: gesucht werden „interessante Themen“, „interessante Sendungen, „interessante Beiträge“, teils aus allgemeinem Interesse, teils wegen spezieller Interessen beispielsweise an Natur, Wissenschaft, Gesundheitsthemen, Kochen usw.

Wissen erweitern: genannte Motive sind Weiterbildung und Allgemeinbildung[2], Neugierde und Wissbegier, Interesse an „neuen Entwicklungen“, die „Anregung“ in der „eigenen Disziplin“, Neues zu erfahren und dazuzulernen, die Suche nach lehrreichen Sendungen, um „geistig mobil“ zu bleiben, „die Welt zu verstehen“, den „Intellekt zu schärfen“ oder „um nicht einseitig zu werden“.

Sich informieren und Infos verwerten: Genannte Motive sind neben dem allgemein Wunsch, sich zu informieren, „Diskussionsstoff“ zu haben, am Laufenden zu bleiben, die berufliche Verwertung von Informationen sowie verwertbare Tipps für den Alltag, darunter Gartenpflege, Reiseplanung und Kochrezepte.

[2] „Ich stamme aus einer armen Familie und hatte als Kind nur ein Buch und habe ein großes Nachholbedürfnis an Wissen und Information, zur Horizonterweiterung, zur Ergänzung meiner Allgemeinbildung.“ (männlich, 34)

Entspannung, Ablenkung und Zeitvertreib wird als Nutzungsmotiv hingegen wesentlich seltener genannt. Diese Motive sind zwar für Fernsehen im Allgemeinen durchaus gängig, jedoch weniger für Sendungen im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe:

> Diese Sendungen sind schon so, dass ich was mitnehmen möchte. Ich meine, manchmal setzt man sich wirklich vor den Fernseher, knotzt sich halt hin und lässt sich berieseln. Da denke ich mir, da sollte schon etwas hängen bleiben. Oder wenn Diskussionen sind, möchte ich schon, dass das objektiv ist, dass jeder drankommt und dass man von allen die Meinung hört. (weiblich, 52)

> Wenn ich mir eine Sendung anschaue, dann möchte ich etwas aus dieser Sendung lernen, weil wenn ich schon zu Hause vor dem Fernseher sitze, dann soll es mir intellektuell etwas bringen. Wenn ich nicht gerade irgendwas Dummes anschauen möchte. (weiblich, 26)

Insofern wird auch der **Unterhaltungswert** im Programmbereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe von den Befragten primär mit den Inhalten selbst verbunden, d. h.: Unterhaltsam sind diese Sendungen, weil die gebotenen Informationen und Bilder interessieren, faszinieren, inspirieren, Neues bieten, lehrreich oder nützlich sind, oder auch weil die Aufbereitung und Gestaltung besonders gelungen oder die Moderatorinnen und Moderatoren besonders kompetent sind und zu begeistern verstehen. Der Wunsch der Zuseher/innen scheint zu sein: *Bietet mir immer wieder Neues, überrascht und fasziniert mich, führt mich in neue Welten und beschert mir wunderbare Aha-Effekte*.

> Ja, es interessiert mich, fasziniert mich, also wenn ich einmal anfange, dann bleib ich dabei bis zum Schluss. (weiblich, 50)

Von manchen Befragten wird der Versuch, abseits der Inhalte Unterhaltungswert zu bieten, als unnötige Show abgelehnt: Ihnen geht es vor allem um die Information. Andere wünschen durchaus auch eine humorvolle Präsentation wie etwa in der Sendung „Science Busters“, die kreative Nutzung technischer Möglichkeiten oder beispielsweise unterhaltsame Spielszenen in „Universum History“-Dokumentationen.[3] Eine dritte Gruppe schließlich empfindet den ORF teils als zu „trocken“ und bevorzugt beispielsweise „Galileo“ gegenüber „Newton“.

> [Galileo] wollen immer meine beiden älteren Kinder unbedingt sehen und erklären mir, das gibt’s halt nur im Kabel. Weil sowas Cooles gibt’s beim ORF nicht. (männlich, 40)

Hohe Zustimmung zum Programmbereich

Neben Nutzungsmotiven und Qualitätswahrnehmung des ORF-Angebots im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe wurde im Rahmen der 125 Face-to-Face-Interviews auch die generelle Zustimmung zu diesem Programmbereich abgefragt:

> Alles in allem: Halten Sie es für wichtig, dass der ORF Sendungen zu Wissenschaft, Konsumenteninformation, Service und Lebenshilfe anbietet?

[3] „Unterhaltsame Sendungen, wie „Ringstraßen-Palais“, die historische Ereignisse in Spielfilm-Szenen darstellen: Da könnte der ORF mehr davon produzieren.“ (männlich, 62)

Neun von zehn Befragten (90 %) beantworten diese Frage positiv (4 % negativ, 6 % weiß nicht). Nach soziodemografischen Merkmalen wie Alter und Geschlecht zeigen sich dabei nur geringe Unterschiede im Antwortverhalten.

Die weitere Nachfrage, *was* den Befragten am Programmbereich besonders wichtig ist, ergibt ein klares Bild:

- Wissensvermittlung zu relevanten Themen;
- glaubwürdige und faktentreue Information auf Basis eines unabhängigen und sachlichen Journalismus;
- eine hohe Aktualität der Beiträge bzw. das Aufgreifen wichtiger gesellschaftlicher Themen und Entwicklungen;
- lebensnahe und verwertbare Information, die unterschiedlichen Zielgruppen etwas bietet sowie der Vielfalt des Landes gerecht wird.

In Bezug auf einzelne Subgenres betonen zehn Befragte, dass ihnen wissenschaftliche Beiträge besonders wichtig seien. Ebenso viele heben Sendungen im Bereich Lebenshilfe/Service hervor, acht Dokumentationen und zwei Bürgersendungen. Dabei wird im Zusammenhang mit diesen Programmbereichen von einigen Befragten explizit ein öffentlich-rechtlicher Auftrag des ORF festgestellt:

> Das ist absolut Pflicht des öffentlich-rechtlichen Fernsehens. Es sollte allerdings ansprechend gestaltet werden. (weiblich, 39)

Aber auch der individuelle, persönliche Nutzwert von Sendungen im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe wird herausgestrichen:

> Unterhaltsame Sendungen wie „Science Busters“, die mich auch schlauer machen. Servicesendungen sind deshalb für mich wichtig, dass ich kritischer werde gegenüber Leistungen und Produkten der Wirtschaft. (weiblich, 47)

Teile der befragten Zielgruppen bevorzugen ausschließlich „bildende“ Wissenschaftssendungen und Dokumentationen. Sendungen im Bereich Lebenshilfe werten sie hingegen tendenziell als weniger anspruchsvoll ab.

Manifester Qualitätsbegriff

Die inhaltsanalytische Auswertung der offenen Antworten zeigt, welche Qualitätsaspekte die Befragten ungestützt, d. h. ohne dass ihnen das Qualitätsverständnis laut ORF Qualitätsprofil vorgelegt wurde, zur Sprache bringen. Am nächsten zum Alltagsverständnis und der Nutzungserfahrung der Befragten sind demnach die Qualitätsdimensionen Vertrauen/Orientierung, d. h. die **unabhängige Wissensvermittlung auf Basis hoher journalistischer Qualität**, sowie die Bürgernähe, d. h. **ein vielfältiges Programm für unterschiedlichste Zielgruppen mit einem hohen Praxisbezug**.

Aber auch die anderen im ORF-Qualitätsprofil angesetzten Qualitätskriterien werden von den Befragten in der Eingangsphase der Interviews angesprochen, wenn auch weniger häufig: darunter kompetente Moderatorinnen/Moderatoren und Journalistinnen/

Journalisten sowie eine vielfältige Auswahl kompetenter Studiogäste, innovative Sendungen und Gestaltungselemente, einer hoher Österreichbezug des Programms (aber auch Regionalität und Internationalität) sowie die gesellschaftliche Relevanz der Sendungen. – Abbildung 3 zeigt dies 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 Face-to-Face-Interviews thematisiert wurden.

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=481 codierte Aussagen (Mehrfachantworten)).

Über die genannten Qualitätsmerkmale hinaus diskutierten die Befragten im Verlauf der Interviews auch weitere Ansprüche, die unmittelbar mit dem Gebrauchswert von Fernsehen zu tun haben: Darunter beziehen sich im ersten, ungestützten Teil der Face-to-Face-Interviews 20 Nennungen auf den Wunsch nach mehr Sendezeit für bestimmte Sendungen bzw. den gesamten Programmbereich. 17 Nennungen bringen Wünsche nach spezifischen Themen ein (z. B. Astronomie, Tiersendungen, Internet-Sicherheit usw.). 15-mal wird die Abwesenheit von Werbeunterbrechungen als wichtiges Qualitätsmerkmal herausgestrichen. Acht Nennungen beziehen sich auf den Wunsch nach Änderungen bei

konkreten Sendezeiten, um beispielsweise eine Überschneidung mit anderen interessanten Sendungen zu vermeiden.

Generelle Stärken des ORF-Angebots

Im Gespräch über Qualität wurden die Befragten zu Beginn der Interviews auch nach besonderen Stärken des ORF im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe sowie nach konkreten Seherfahrungen gefragt, die besonders in Erinnerung geblieben sind. Die Wahrnehmung von Stärken entspricht dabei im Wesentlichen dem im Qualitätsprofil formulierten Qualitätsbegriff, d. h. der ORF kann aus Sicht des Großteils der Befragten den angesetzten Qualitätsanspruch erfüllen:

Journalistische Qualität (Vertrauen): „[ORF ist] qualitativ bemüht, ernstzunehmende Beiträge zu bringen und auch eine gewisse Unabhängigkeit von wirtschaftlichen Interessen und auch eine gewisse ökonomische Stärke, die es erlaubt, Beiträge und Dokus selbst zu produzieren." (weiblich, 39)

Programmvielfalt für alle (Bürgernähe): „[Es gibt eine] Mischung aus einzigartigen Dokumentationen, wie ‚Universum', unterhaltsamen Infosendungen, wie ‚Science Busters', oder ganze Seriendokus, wie ‚Menschen & Mächte' oder ‚zeit.geschichte', aber auch profane Beiträge, wie Kochsendungen: Und somit bietet der ORF für ein breites Publikum sehr viel an." (männlich, 71)

Aktualität, Relevanz und Lebensnähe: „[Das Programm ist] aktuell, spricht sehr viele Bevölkerungsschichten an, greift gesellschaftlich relevante Themen auf, ist in manchen Dokus gesellschaftskritisch, greift auch gesundheitsförderende Themen auf." (weiblich, 47)

Österreichbezug / Föderalismus: „Themen im Bezug zu Österreich und dessen Bundesländer" (männlich, 45), „es ist unser Fernsehen" (weiblich, 48).

Weitere, weniger häufig genannte Stärken sind die kompetenten Moderatorinnen/Moderatoren und Journalistinnen/Journalisten, ein generell niveauvolles Programm, ORF-Eigenproduktionen, die vertiefende Hintergrundberichterstattung sowie die internationale Berichterstattung.

Leicht kontrovers sind die Einschätzungen zur Dimension der anregenden Gestaltung bzw. des Unterhaltungswerts: Während sieben Befragte in diesem Bereich eine Stärke des ORF-Angebots sehen (konkret werden „Universum" und „Science Busters" positiv erwähnt), sehen drei (jüngere) Befragte Verbesserungspotenziale:

> „Newton" ist eine gute Sendung. Sie könnte jedoch ähnlich wie „Galileo" auf Pro7 etwas interessanter gestaltet werden. Oft kommt mir „Newton" zu wissenschaftlich vor. (weiblich, 32)

> Stärken gibt es schon, nur die Berichterstattung könnte besser sein, für meinen Geschmack. „Bürgerforum" empfinde ich zu steif, „Bürgeranwalt" ist gut gemacht, jedoch für ältere Menschen, nicht für mich, es ist mir zu langatmig. Die Sendung müsste so wie „Weltjournal" oder „WELTjournal +" aufgebaut sein. (weiblich, 24)

> Ein Defizit sind gute technische Animationen, die wissenschaftliche Experimente erklären. (männlich, 23)

Memorability und Highlights

Mit rund 120 Erwähnungen im Laufe der 125 Face-to-Face-Interviews sticht die Sendung „**Universum**“ im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe deutlich als das bekannteste Format heraus.

> Zum Beispiel „Universum“ ist sehr gut gemacht, weil egal um was es geht, die Sendungen sind hochwertig und immer sehr gut gemacht. (weiblich, 57)

Hinter „Universum“ wird „**Science Busters**“ mit rund 40 Erwähnungen am zweithäufigsten genannt und vor allem aufgrund des hohen Unterhaltswerts positiv bewertet.

> Eine der besten Sendungen ist sicher „Science Busters“. Wissenschaftliche Themen so unterhaltsam zu präsentieren ist sicher wichtig. (männlich, 44)

Nur etwas weniger häufig findet die Sendung „**Bürgeranwalt**“ Erwähnung, gefolgt von den **Servicesendungen „heute konkret“, „Bewusst gesund“ sowie Kochsendungen**.

> Bei Servicesendungen bleibt der ORF am Thema dran, kümmert sich nachhaltig um die Fälle. (weiblich, 47)

Ebenfalls häufig genannt wird das Wissenschaftsmagazin „**Newton**“ (22 Erwähnungen).

Generell geht aus den Berichten des befragten Publikums hervor, dass es neben der journalistischen, technischen und gestalterischen Qualität vor allem die *guten Inhalte* und Themenstellungen selbst sind, die *interessieren*, die als *lehrreich*, *spannend* und *informativ* wahrgenommen werden.

> Eine Mischung aus Unterhaltung und Wissen wird auf intelligente Weise nähergebracht, bietet Themen, die auch noch später diskussionswürdig sind. (weiblich, 47)

> Weil immer wieder Themen vorkommen, die mich ansprechen wie Geschichte, Wissenschaftssendungen, Reisen, Darstellung von Ländern, und die Sendungen kommen auch glaubwürdig rüber. (weiblich, 21)

Vereinzelt findet sich eben zu diesem Aspekt der Wissensvermittlung auch Kritik:

> Berichte würde ich mir manchmal bessere wünschen. Mir gefallen z. B. in der ARD die Dokumentationen wie „Story im Ersten“. Da gab es die Google-Story, die Facebook-Story, die Aldi-Story, von Apple, oder Windows gab es diese Themen. (weiblich, 24)

> Teils zu wenig fachspezifisch. (männlich, 55)

Österreichisch und qualitativ hochwertig: Erwartungen an den ORF im Sendervergleich

Neben der Zufriedenheit mit der Qualität der ORF-Angebote im Bereich Wissenschaft/ Bildung/Service/Lebenshilfe wurde im Rahmen der Interviews auch die Frage nach dem spezifischen Mehrwert des ORF im Sendervergleich gestellt: „Glauben Sie, dass der ORF im Bereich Wissenschaft, Konsumenteninformation, Service und Lebenshilfe etwas bietet,

das andere TV-Sender nicht leisten? Wo sich also der ORF von anderen Sendern unterscheidet?“ Die Hälfte der Befragten beantwortete diese Frage positiv, rund ein Drittel negativ (35 %) und ein gutes Zehntel enthielten sich einer Antwort (14 % weiß nicht). Im Gruppenvergleich bejahen Frauen und Pensionistinnen/Pensionisten etwas häufiger einen spezifischen Mehrwert des ORF. Jüngere Befragte (unter dreißig) sind leicht unterdurchschnittlich dieser Ansicht. Keine Gruppenunterschiede zeigen sich nach formaler Bildung.

Hinsichtlich der spezifischen **Erwartungen** an das ORF-Programmangebot im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe steht **an erster Stelle der Österreichbezug gefolgt von der journalistischen Qualität** (seriöse, glaubwürdige, sachliche Information, keine Manipulation, Neutralität, gute Recherche). Ein Teil des Publikums (zwölf Befragte) formuliert die Erwartung nach ausführlichen, in die Tiefe gehenden, vielschichtigen Berichten und Hintergrundinformationen.[4] Weitere Erwartungen beziehen sich auf die Programmvielfalt bzw. die breite Zielgruppenansprache, auf Lebens- und Praxisnähe, keine Werbeunterbrechungen sowie eine ansprechende, *zeitgemäße* Gestaltung.

Wie in Abschnitt 2.1 dargestellt, überwiegt unter dem befragten Publikum im Sendervergleich die Zufriedenheit mit der im ORF-Programm zu Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe gebotenen Qualität. Tabelle 3 fasst die im Verlauf der Interviews von den Befragten geäußerten, positiven Qualitäts-Zuschreibungen zusammen.

Tabelle 3: Positive Qualitätszuschreibungen an ORF-Programm zu Wissenschaft/ Bildung/Service/Lebenshilfe (Verbatims)

Dimension	Anforderungen
Niveau	anspruchsvoll; höheres Niveau; weniger auf Quote schielend; Bildungsauftrag; weniger Showcharakter; keine Showeffekte; keine Doku-Soaps; weniger sensationell; kein Klatsch und Tratsch; kann man vertrauen; werden nicht durch den Kakao gezogen; respektvoller Umgang
Qualitätsjournalismus	Objektivität; Seriosität; Unabhängigkeit; qualitativ hochwertig; sachlicher; ehrlicher; besser recherchiert; nicht so sehr werbegesteuert
Föderalismus und globale Perspektive	Regionalberichterstattung und national; Landesstudios; regional; internationaler; Mix aus regional bis international; Themen, die den österreichischen Bürger betreffen
Wissensvermittlung / inhaltliche Tiefe	Wissenswertes; gewisse Tiefe; informativer und unterhaltsamer; ausführlicher
Kompetenz	tolle Moderatoren; Moderatoren seriöser und besser geschult; bessere Kameraführung; besser aufbereitet; verständlicher
Werbefreiheit	keine Werbung

[4] „Gerade in der Geschichtswissenschaft sollten mehrere Aspekte beleuchtet werden, viel mehr Experten zu Wort kommen, die auch kontrovers ihre Thesen und Beobachtungen präsentieren können.“ (weiblich, 49)

Mitbewerb: andere Öffentlich-Rechtliche und ServusTV

Unter jenem Drittel der Befragten, die keine grundsätzlichen Unterschiede zwischen dem ORF und anderen Anbietern im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe sehen, zeigt sich ein durchaus heterogenes Meinungsbild:

Ein Teil dieser Befragten sieht generell eine **hohe Ähnlichkeit aller TV-Anbieter** und daher auch keine spezifischen Stärken oder Schwächen des ORF: „Da sehe ich keine Unterschiede mehr." (weiblich, 34)

Andere sehen eine Vergleichbarkeit des ORF insbesondere mit **anderen öffentlich-rechtlichen Anbietern**, namentlich ARD und ZDF, wobei hier teils je nach angesprochenem Qualitätsmerkmal sehr differenziert verglichen und geurteilt wird. Von einzelnen Befragten werden auch andere öffentlich-rechtliche Spartensender wie ARTE und 3sat positiv hervorgehoben.

> Die Sendungen müssen gute Moderatoren haben. Die Dokumentationen könnten stärker in Richtung ServusTV gehen. Toll wären so ganze Reiseschwerpunkttage, so wie es zum Beispiel der 3sat hat. Auf ARTE gibt es auch immer wieder sehr, sehr gute Reisereportagen, das fehlt dem ORF. (männlich, 59)

Zwei Befragte bevorzugen gegenüber dem ORF bei manchen Sendungsformaten andere österreichische, **kommerzielle Sender** wie ATV, die hier als „bürgernäher" empfunden werden: „Privatsender sind hier besser, aber dafür niveaulos". (weiblich, 21)

Eine letzte Gruppe von acht Befragten vergleicht die ORF-Angebote schließlich insbesondere mit **ServusTV**. Sie sehen diesen Sender hinsichtlich des Österreichbezug, der regionalen Verankerung und des Niveaus mit den ORF-Angeboten vergleichbar. Auch ServusTV biete „gute Sendungen", insbesondere bei Dokumentationen und im Bereich „Natur, Land und Leute". Eine besondere Stärke im Vergleich mit dem ORF sehen diese Befragten bei ServusTV in der ansprechenden Gestaltung:

> ORF III ist natürlich für sich ganz gut. Obwohl ich sagen muss, ServusTV gestaltet einfach besser, interessanter, spannender. (männlich, 33)

> Ich finde eine alternative Drehweise, Gestaltungsweise, wie bei ServusTV sehr gut. Das hat ein sehr hohes Niveau. ORF macht es auch gut, jedoch für die breite Masse. Ich finde in der heutigen Zeit möchte ich auch mehr vertiefende Infos haben. Zeitkritisch, nicht zurückblickend, sondern: Was erwartet uns? Das ist viel wichtiger. Geschichte ist sehr gut, aber wir haben überall unsere Ressourcen fast aufgebraucht und wir jungen Menschen müssen die Schäden kitten: politisch, gesellschaftlich und ökologisch. Wo bekommen wir in der jetzigen Zeit die Antworten auf das, was wir nicht verbrochen haben? (weiblich, 24)

Verbesserungspotenziale

Folgende Verbesserungspotentiale des ORF im Bereich Wissenschaft/Bildung/ Service/Lebenshilfe werden von Teilen des Publikums geortet (s. im Detail in den folgenden Kapiteln zu den fünf im Qualitätsprofil definierten Leistungskriterien):

- Unterhaltungswert, modernere Gestaltung (Sendungen „entstauben“, *ansprechender* gestalten, *spannender*, *unterhaltsamer,* nicht so *trocken*)
- mehr Angebote für junge Zielgruppen (bzgl. Themenauswahl und Gestaltung)
- Tiefgang (mehr Hintergründe, ausführlicher, fachspezifischer, weniger poplulär)
- Mut zu weniger populären Themen („Orchideen-Themen“, „Minderheitenprogramme“)
- Ausweitung der internationalen Berichterstattung[5]
- Noch mehr Vielfalt der Themen, z. B. bei historischen Dokumentationen oder mehr „Frauenthemen“ (weiblich, 62) im Bereich Service/Lebenshilfe
- Mehr Vielfalt bei den ModeratorInnen und Studiogästen

Vereinzelte Kritik betrifft eine mangelnde Neutralität in der Sendung „Bürgeranwalt“ (zu sehr auf Seiten der Konsumentinnen und Konsumenten) sowie Vertrauenswürdigkeit in Servicesendungen. Diese genrespezifische Kritik wird in Kapitel 4.1 näher betrachtet. Eine Befragte wünscht sich eine bessere „rhetorische und grammatikalische“ Schulung der Moderatorinnen und Moderatoren (weiblich, 47).

Weitere Themenwünsche

Ergänzend zum allgemeinen Verbesserungsbedarf in Bezug auf die Programmqualität wurde in den Face-to-Face-Interviews auch danach gefragt, ob bestimmte Themen und Angebote im ORF zu kurz kommen bzw. fehlen. Die folgende Liste gibt einen Überblick über die Themenwünsche der Befragten:

- Alternative Medizin / Gesundheit (10 Nennungen)
- Autos / Motorsport (4)
- Reisen / Länder (4)
- Geschichte (3)
- Philosophie (3)
- Tiere (3)
- Sendungen in Fremdsprachen (2)
- Landschaft und Berge / Wandern (2)
- Recht (2)
- Astrophysik, Kunsthistorie, Archäologie (je 1)
- Armut in Österreich, karitative Einrichtungen (je 1)
- Umweltschutz (1)
- Beratung für Frau ab 50 (1)

[5] Z. B.: „Österreichbezug ist bei Dokumentationen in ORF III zu dominant: Man könnte international schon ein wenig ausweiten.“ (männlich, 62)

- Ernährung, Molekularküche (je 1)
- Historische Forschungsreisen (1)
- Europäische Themen (1)
- Banken, Versicherungen, Geld (1)
- Wissensquiz (1)

2.3 Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Die Zusammenschau der standardisiert abgefragten Bewertungen und der qualitativen Analyse der offenen Antworten zeigt zunächst, dass die im ORF-Qualitätsprofil für den Programmbereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe formulierten Qualitätskriterien im Publikum verstanden werden und durchwegs auf Akzeptanz stoßen: **Der ORF soll aus Publikumssicht seriöse Wissensvermittlung auf Basis hoher journalistischer Qualität bieten, er soll aktuelle, interessante und relevante Themen aufgreifen sowie unterschiedlichen Zielgruppen etwas bieten und der Vielfalt des Landes gerecht werden**. Die Zustimmung zum Programmbereich selbst ist mit 90 % ausgesprochen hoch. Angebote im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe **stärken so das öffentlich-rechtliche Image des ORF** und machen öffentlich-rechtliche Qualität für das Publikum konkret sichtbar. Insbesondere Wissenschaftssendungen und Dokumentationen werden dabei explizit mit einem „Bildungsauftrag“ des ORF verbunden.

Zum Markenkern des ORF-Angebots im Sendervergleich gehört neben dem starken Österreichbezug ein qualitativ hochwertiges Angebot im Sinne von Seriosität, Niveau, Qualitätsjournalismus, aber auch eines respektvollen Umgangs auf Basis demokratischer Werte (keine Ausgrenzung, Abwertung, Diskriminierung).

Breit wahrgenommen und akzeptiert wird unter den Befragten auch der Anspruch des ORF, Programm für alle Gesellschaftsschichten und unterschiedliche Zielgruppen zu bieten. Hier zeigt die Mehrheit der Befragten einen **breiten Wissens- und Bildungsbegriff**, der über einen engen Kanon hinaus auch Alltagsthemen umfasst sowie Raum für populäre, unterhaltsame Formate bietet.

Unter den Subgenres im Programmbereich werden **Dokumentationen** von den Befragten am häufigsten genannt und am stärksten als Aushängeschilder für Qualität empfunden. Namentlich die **„Universum“-Sendungen** sind **als Qualitätsmarke** stark etabliert.

Hinsichtlich der Erfüllung der im Qualitätsprofil angesetzten Auftragswerte ist das im Rahmen der Evaluationsstudie **befragte Publikum generell zufrieden** mit hohen Zustimmungsraten zu den 26 abgefragten Qualitätsmerkmalen zwischen 69 und 90 %.

Stärken des ORF werden dabei in der journalistischen Qualität (Vertrauen), der Programmvielfalt für alle, der Aktualität, Relevanz und Lebensnähe sowie dem Österreichbezug / Föderalismus wahrgenommen.

Im Sendervergleich wird der ORF von einem Teil des Publikums hinsichtlich des gebotenen Unterhaltungswerts in Konkurrenz mit kommerziellen Angeboten gesehen. Diese Befragten würden sich teils eine unterhaltsamere, d. h. „peppigere“, „modernere“, „jüngere“ Gestaltung von ORF-Sendungen wünschen. Ein anderer Teil des Publikums schätzt hingegen insbesondere die tiefergehende Wissensvermittlung, die ausführlichen Hintergrundberichte, kompetente Studiogäste und Expertinnen und Experten sowie den Blick auf internationale Themen und Entwicklungen. Diese Befragten nutzen insbesondere andere öffentlich-rechtliche Anbieter oder Spartensender als ergänzende Angebote.

Die von den Befragten formulierten **Nutzungsmotive** für Angebote im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe zeigen klar die **überragende Bedeutung einer hohen inhaltlichen Qualität** des Gebotenen. Die Befragten möchten immer wieder Neues sehen, überrascht und fasziniert werden, Wissenswertes und Lehrreiches erfahren, von kompetenten, begeisternden Moderatorinnen und Moderatoren in neue Welten geführt werden und so ihr Wissen erweitern.

Starke **Treiber für die Zufriedenheit des Publikums** sind daher neben der Vertrauenswürdigkeit des ORF (z. B. aufgrund journalistischer Qualität und z. B. unabhängiger Konsumenteninformationen) die Qualität der gebotenen Inhalte und Bilder sowie die Kompetenz der handelnden Protagonisten (Moderatorinnen, Moderatoren, Expertinnen, Experten, Studiogäste). Dabei legt die vorliegende Studie eine hohe Bereitschaft bzw. Neugier des am untersuchten Programmbereich interessierten Publikums für **Innovationen** nahe (in Gestaltung, Technik, Themenwahl, aber z. B. auch hinsichtlich neuer Gesichter).

Konkrete Verbesserungspotenziale sehen Teile des befragten Publikums bei den ORF-Angeboten für jüngere Zielgruppen, bei „mehr Mut“ zu weniger populären Themen und einer Ausweitung der internationalen Berichterstattung. Praktische Publikumswünsche beziehen sich darüber hinaus auf einen Ausbau oder Anpassungen der Sendezeiten einzelner Subgenres.

3 Detailergebnisse zur Qualitätswahrnehmung des Publikums

In den 125 Face-to-Face-Interviews wurde den Befragten nach einem einleitenden Teil mit offenen Fragen zur Qualität des ORF-Angebots im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe 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 beschriebene Befunde zeigen sich bereits anhand dieser Auswertung nach Frequenz:

- Die am häufigsten verwendeten Wörter spiegeln einerseits die zentrale Bedeutung der „Themen“ für die Qualitätswahrnehmung der Befragten, auf der anderen Seite eine generell hohe Zufriedenheit mit den ORF-Angeboten („gut“, „mehr“).
- Unter den Qualitätsaspekten wird am häufigsten auf den Informationsgehalt der Berichterstattung, die inhaltliche Qualität („interessant“), die Kompetenz der Moderatorinnen und Moderatoren sowie die gebotene Vielfalt eingegangen.
- Weitere Anforderungen an Qualität sind Aktualität, Gestaltung, Kompetenz, Sendezeiten, Österreichbezug und Regionalität sowie Sachlichkeit, Verständlichkeit und Unterhaltungswert. Etwas weniger häufig thematisiert werden die Qualitätsaspekte der Technik, der Modernität, der Internationalität und der Bürgernähe.
- Unter den untersuchten Subgenres stechen Dokumentationen besonders heraus. Unter den konkreten ORF-Sendungen werden „Universum“, „Science Busters“, „Bürgeranwalt“, „heute konkret“ und „Bewusst gesund“ am häufigsten genannt.

Abbildung 4: Qualität des ORF-TV-Programms zu Wissenschaft/Bildung/Service/ Lebenshilfe: Frequenz verwendeter Begriffe in den Interviews (offene Fragen)

Anm.: Je größer der Begriff, desto häufiger wurde dieser von den Befragten in den qualitativen Interviews verwendet. Basis der Wordcloud ist eine automatisiert erstellte Wortfrequenzliste (mittels *antconc*), wobei Worte mit gemeinsamem Wortstamm (z. B. „Thema“ und „Themen“) bzw. mit gleicher Bedeutung (z.B. „langweilig“ und „fad“) für die Darstellung zusammengefasst wurden.

3.1 Vertrauen und Orientierung

„Vertrauen“ und die dieses rechtfertigenden, journalistischen Qualitätsstandards werden im Qualitätsprofil Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe als grundlegende Anforderungen an den öffentlich-rechtlichen Rundfunk formuliert, wobei über das Informieren hinaus auch zu einem „besseren Verständnis aktueller Probleme und deren Zusammenhänge“ beigetragen werden soll.

Wie die in Kapitel 2.1 zusammengefasste quantitative Abfrage der Wichtigkeit einzelner Qualitätsmerkmale zeigt, werden entsprechende allgemeine Eigenschaften wie „seriös“, „vertrauenswürdig“ oder „sachlich“ vom Publikum durchwegs als sehr wichtig angesehen (mit Zustimmungsraten von über 90 %, die diese Merkmale als „sehr wichtig“ bzw. „ziemlich wichtig“ einstufen). Aber auch die konkreteren bzw. genrespezifischen Qualitätsmerkmale werden vom Publikum stark eingefordert, allen voran die Orientierungsleistung des ORF („macht Hintergründe und Zusammenhänge verständlich“, 94 % Zustimmung), das Merkmal „interessant/anregend“ (93 %) sowie „bietet unabhängige Informationen für Konsument/innen und Verbraucher/innen“ (90 %).

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 Qualitätsmerkmale in der Dimension Vertrauen / Orientierung zufrieden: Jeweils über 85 % der Befragten sehen die Merkmale „seriös“, „sachlich“ und „vertrauenswürdig“ im ORF-TV-Programm zu Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe als „sehr“ bzw. „ziemlich“ erfüllt an. Rund acht von zehn geben an, dass der ORF in diesem Bereich „unabhängige Informationen für Konsument/innen und Verbraucher/innen“ biete sowie „Hintergründe und Zusammenhänge verständlich“ mache. Rund ebenso viele bejahen dies für das Merkmal „interessant/anregend“.

Ergänzend zur standardisierten Abfrage wurden die Interviewpartner/innen in den 125 Face-to-Face-Interviews auch offen nach ihren Wahrnehmungen von Stärken und Verbesserungspotenzial des ORF in den Dimensionen Vertrauen und Orientierung gefragt.

Demnach sehen die Befragten Stärken des ORF in der Unabhängigkeit und der Glaubwürdigkeit der gebotenen Informationen. Diese positiven Urteile werden von manchen unmittelbar mit der „Marke“ ORF verbunden, der per se vertraut wird. Andere betonen konkrete journalistische Qualitätsmerkmale wie die *genaue und gewissenhafte* Recherche, die *ausführliche* und *in die Tiefe gehende* Darstellung oder die *Sachlichkeit* der Sendungen

> ORF recherchiert sehr genau und gewissenhaft und präsentiert auch die Ergebnisse sachlich. (weiblich, 61)

> Nachdem der Show-Charakter nicht so im Vordergrund steht, erfolgt die Wissensvermittlung sehr sachlich, man kann sich auf die Inhalte voll konzentrieren und auch die Redakteure und Moderatoren wirken authentisch, so dass an der Seriosität nicht zu zweifeln ist. (männlich, 62)

In diesem Zusammenhang wird auch immer wieder ausdrücklich auf Unterschiede des ORF zu kommerziellen Sendern hingewiesen, d. h. der ORF sei nicht quotengetrieben und daher seriöser als andere Anbieter, denen teilweise *Übertreibung*, *Klatsch und Tratsch* oder *Schund* zugeschrieben wird.

> [ORF] ist nicht quotengetrieben und kann daher sachlich und seriös sich um Themen kümmern, die nicht alle betreffen. Die Themen sind gut recherchiert und man kann den Informationen vertrauen. (weiblich, 47)

Als weitere Stärke des ORF wird nach der Unabhängigkeit die hohe Kompetenz der Redakteurinnen, Redakteure und Moderatorinnen, Moderatoren im ORF genannt, das heißt deren Erfahrung, Sachkenntnis, aber auch die Fähigkeit, Themen unterhaltsam zu präsentieren.[6]

> Die Moderatoren sind fachlich geschult, wissen wovon sie reden, bringen die Themen sehr unterhaltsam rüber. (weiblich, 54)

Eine dritte Stärke macht für die Befragten schließlich der Österreichbezug des ORF-Programms aus, d. h. die Orientierungsfunktion in Bezug auf Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe im eigenen Land

> Dass es unser Land betrifft und man etwas mehr weiß darüber. (weiblich, 70)

> Dass österreichische Themen behandelt werden, man die Themen vielleicht selbst schon einmal erlebt hat. (weiblich, 32)

Auf die Frage nach Verbesserungspotenzial in den Dimensionen Vertrauen und Orientierung machten 21 Befragte konkrete Angaben. Davon beziehen sich sechs auf jeweils spezifische Kritikpunkte hinsichtlich der journalistischen Qualität einzelner Sendungen.[7] Vier Befragte wünschen sich, dass der ORF in der Gestaltung „moderner" werden und auch jüngere Zielgruppen besser ansprechen solle. Drei Befragte würden sich bei manchen Themen eine noch fundiertere, tiefere Darstellung wünschen, zum Beispiel durch Beiziehung weiterer Expertinnen und Experten. Auf der anderen Seite formulieren zwei Befragte auch den Eindruck, dass gerade bei Sendungen mit Experten/Expertinnen-Beteiligung vermehrt auf verständliche Erklärungen von Fachbegriffen und Fremdwörtern geachtet werden sollte.

Hinsichtlich, der Frage, ob Sendungen im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe auch Unterhaltungswert bieten sollten,

[6] Hierzu gibt es auch eine negative Nennung, nämlich wünscht sich ein Befragter (männlich, 48) einen objektiveren Moderator in der Sendung „Bürgeranwalt".

[7] Zum Beispiel Wunsch einer besseren „Dokumentation der Recherchearbeiten bei der Erstellung von Dokumentation bzw. Präsentation der Teams" (männlich, 37); Wunsch nach „Quellenangaben und ständigem Verweis auf die Subjektivität von wissenschaftlichen Aussagen, vor allem bei historischen Dokus" (männlich, 62), mehr „Ausgewogenheit im Bereich Konsumenteninformation" bzw. „weniger manipulativ" (männlich, 53).

vertreten die Befragten unterschiedliche Ansichten: Während manche eine gute Mischung aus Sachlichkeit und Unterhaltung als Stärke des ORF wahrnehmen, finden andere, dass der Unterhaltungswert bei manchen Sendungen zu kurz komme. Ebenso wird auch die Ansicht vertreten, dass Wissenschaftssendungen grundsätzlich auf unterhaltsame Präsentation verzichten sollten.

3.1.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

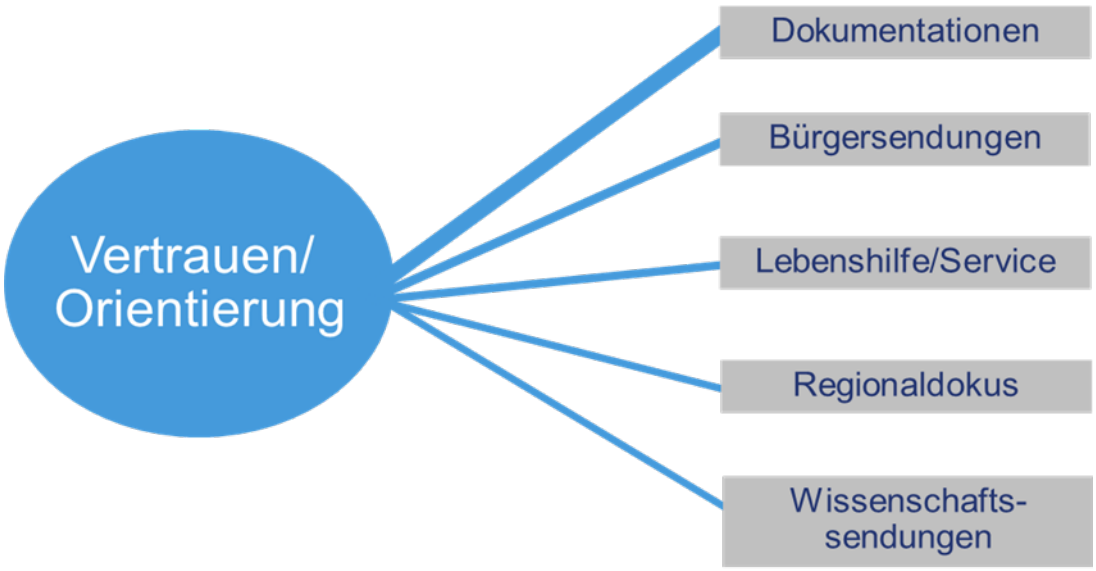
Leistungskriterien wie der seriöse Journalismus und eine hohe Glaubwürdigkeit und Qualität der gebotenen Informationen werden durchwegs als Grundanforderungen vom öffentlich-rechtlichen ORF erwartet. Wie Abbildung 5 auf der folgenden Seite zeigt, werden Vertrauen und Orientierung von den im Rahmen dieser Studie befragten Personen auch breit im ORF-Programm zu Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe erlebt. **Dokumentationen** wie „Universum“ und „Universum History“ stechen dabei entsprechend ihrer generell starken Positionierung und *memorability* besonders heraus.

Auch **Wissenschaftssendungen** werden durch die Bank als vertrauenswürdig erlebt, wobei manche Befragte sich mehr Tiefe bzw. Hintergrundinformationen wünschen werden; andere bevorzugen hingegen eine unterhaltsamere Präsentation.

Sendungen im Bereich **Service/Lebenshilfe** werden von den Befragten vor allem hinsichtlich ihrer Orientierungsfunktion als aktuell, informativ, unabhängig und lehrreich geschätzt. Vereinzelte Kritik betrifft hingegen den Umgang mit Quellen und die Ausgewogenheit der Information.

Das Genre der **Bürgersendungen** überzeugt durch Sachlichkeit und das Bemühen um Neutralität. Kritische Stimmen wünschen sich noch mehr Augenmerk auf faktenbasierte Information und eine größere Transparenz hinsichtlich des Auswahlprozesses von Sprecherinnen und Sprechern und Publikum im „Bürgerforum“.

Abbildung 5: Vertrauen / Orientierung werden besonders erlebt bei



Anm.: Mehrfachantworten möglich; n=223 gültige Nennungen; je stärker die blauen Linien, umso häufiger wurde das jeweilige Genre von den 125 Befragten genannt.

3.2 Verantwortung

Das Leistungskriterium der „Verantwortung“ umfasst im Qualitätsprofil Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe sowohl den Anspruch einer relevanten Berichterstattung für ein möglichst zahlreiches Publikum als auch die Beachtung „elementarer Werte“ wie Anti-Diskriminierung und das Bemühen um „Gleichberechtigung und Verständigung“.

Die standardisierte Abfrage der Wichtigkeit entsprechender Qualitätsmerkmale im Rahmen der vorliegenden Studie zeigt auf einer allgemeinen Ebene eine hohe Relevanz der Dimension Verantwortung für das Publikum: Jeweils über 90 % Zustimmung erhalten die Items „verantwortungsvoll“, „respektvoll / führt die Menschen nicht vor“ sowie „vielfältig“. Etwas weniger, aber immer noch sehr hohe Zustimmung erhält die Berücksichtigung der Meinungsvielfalt (88 % sehr/ziemlich wichtig) sowie die Anforderung „greift wichtige gesellschaftliche Themen und Entwicklung auf“ (85 % sehr/ziemlich wichtig). Relativ am wenigsten wichtig ist den Befragten mit 71 % Zustimmung hingegen das Item „Bevölkerungsgruppen verbindend“.

Aufgrund der qualitativen Analyse kann ergänzt werden, dass Aspekte der Verantwortung im manifesten Qualitätsbegriff des Publikums weniger stark verankert sind als die anderen Leistungskriterien. Sie sind daher keine zentralen Treiber der Publikums-Zufriedenheit. Auf der anderen Seite zeigt die vorliegende Studie, dass das Leistungskriterium der Verantwortung für das befragte Publikum durchaus anschlussfähig, d. h. latent als Qualitätsmerkmal verankert ist. Dies gilt insbesondere für die Aspekte des respektvollen Umgangs im Sinne eines niveauvollen und demokratischen Werten

verpflichteten Fernsehens und für das Aufgreifen aktueller, gesellschaftlich relevanter Themen.

3.2.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

In der Erfüllung durch das ORF TV-Angebot bewertet das befragte Publikum die Merkmale „respektvoll / führt die Menschen nicht vor“ sowie „verantwortungsvoll“ mit einer Zustimmung von 88 bzw. 87 % am besten. Rund acht von zehn Befragten sehen die Anforderung „greift wichtige gesellschaftliche Themen und Entwicklung auf“ von den ORF-Sendungen zu Wissenschaft/Bildung/ Service/Lebenshilfe sehr gut bzw. gut erfüllt an. Die Items „vielfältig“, „berücksichtigt die Vielfalt der Meinungen“ sowie „Bevölkerungsgruppen verbindend“ wurden von rund drei Viertel der Befragten als gut erfüllt bewertet.

Die qualitative Analyse der von den Befragten thematisierten Stärken und Schwächen des ORF-Angebots im Bereich Verantwortung zeigt, dass diese Verantwortung auf der einen Seite als Teil der journalistischen Qualität des ORF betrachten, d. h. als Verpflichtung zur unabhängigen, objektiven, sachlichen Information. Von dreizehn Befragten wird dabei im Verlauf des Interviews „Bildung“ (bzw. *Allgemeinbildung*, *Bildungsfernsehen*) als Teil des öffentlich-rechtlichen Auftrags des ORF genannt.[8]

Eine weitere, als Stärke des ORF thematisierte Dimension von Verantwortung liegt im respektvollen Umgang mit den Menschen. Konkret meinen die Befragten damit, dass Menschen im ORF nicht vorgeführt werden und ihre Anliegen ernstgenommen werden.

> Respektvolle Moderatoren: Die Gäste werden respektvoll behandelt. (männlich, 35)
>
> Im Umgang mit den Personen, man merkt, dass man auf die Betreffenden eingeht, sie nicht von oben herab behandelt. (männlich, 37)

Wie bereits in der Dimension Vertrauen wird dabei von manchen Befragten ein klares Unterscheidungsmerkmal des ORF von kommerziellen Anbietern gesehen:

> Verantwortungsvolles Fernsehen ist für mich das Gegenteil von den lustigen Shows auf ATV, wo vor allem junge Menschen durch den Kakao gezogen werden. (männlich, 54)

Ebenfalls explizit als Stärke des ORF genannt wird das Aufgreifen gesellschaftlich wichtiger Themen. Darunter verstehen die Befragten sowohl aktuelle Themen („am Puls der Zeit“), Themen die „für Minderheiten relevant sind (z. B. „zeitgeschichtliche Dokus“, weiblich, 56), aber auch relevante Themen wie Umweltschutz, Arbeitswelt, Gesundheit oder Themen, die „Österreich bewegen, die für Österreichs Konsumenten wichtig sind“ (weiblich, 45).[9]

[8] Insgesamt fünfmal kommt in den offenen Antworten der 125 Befragten das Wort „Bildungsauftrag“ vor.
[9] Auf der anderen Seite wurde auch die Ansicht geäußert, dass es auch ein „Zuviel“ bei der Behandlung von Themen rund um Umweltschutz und Nachhaltigkeit geben könne, d. h. der Eindruck einer Übersättigung bzw.

Eine weitere Stärke liegt aus Publikumssicht im vielfältigen Programm des ORF, in der gebotenen Meinungsvielfalt und dem Bemühen, „unterschiedliche soziale Gruppen zu Wort“ kommen zu lassen (weiblich, 31).

Einzelne Befragte erkennen darüber hinaus auch integrierende Maßnahmen im ORF. So spiele der ORF Gruppen nicht gegeneinander aus, grenze niemanden aus, sei nicht ausländerfeindlich und agiere völkerverbindend. Eine Person (weiblich, 56) wünscht sich mehr integrative Maßnahmen im ORF und nennt als Beispiel, dass Kochsendungen etwa auch koscheres Essen oder türkische Küche bringen könnten.

Auf die Frage nach Verbesserungspotenzial in der Dimension Verantwortung machten 21 Befragte konkrete Angaben. Davon beziehen sich fünf Äußerungen auf mehr Mut zu kritischen bzw. provokativen Fragen vonseiten der Journalistinnen und Journalisten:

> Zu vieles muss immer politisch korrekt sein und blendet damit Befindlichkeiten, die viele nicht auszusprechen wagen, aus. (männlich, 62)

Drei Befragte wünschen noch mehr Meinungsvielfalt im ORF-Programm:

> Ich denke, es wird oft verschiedene Blickwinkel zu zeigen versucht. ich würde mir mehr Offenheit, gerade bezüglich der Meinungsvielfalt wünschen. Hingegen manche Sachen wie Ausländerfeindlichkeit oder so haben nichts im ORF verloren. (männlich, 28)

Zwei Befragte erwähnen die „political correctness“ als diskurshemmend. Weiters werden bezüglich der Vielfalt konkrete Themenwünsche geäußert wie z. B. Umweltschutz, mehr Themen mit Österreichbezug oder die Behandlung von Zukunftsszenarien. Auch an anderen Stellen der qualitativen Interviews nennen die Befragten immer wieder konkrete Themen, deren vermehrte Behandlung sie sich im ORF wünschen würden. Einige Befragte wünschen generell mehr Mut zu Minderheitenthemen bzw. „weniger populären“ Wissensbereichen bis hin zu „Orchideen-Studien“.

3.2.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Verantwortung wird wie oben dargestellt vom Publikum stark mit generell niveauvollem Fernsehen sowie mit einem respektvollen Umgang verbunden. Wie Abbildung 6 zeigt, werden diese Qualitäten vom Publikum im gesamten Programmangebot des ORF wiedergefunden, wobei Wissenschaftssendungen aufgrund ihrer genrespezifischen Merkmale am wenigsten stark mit Verantwortung in Verbindung gebracht werden.

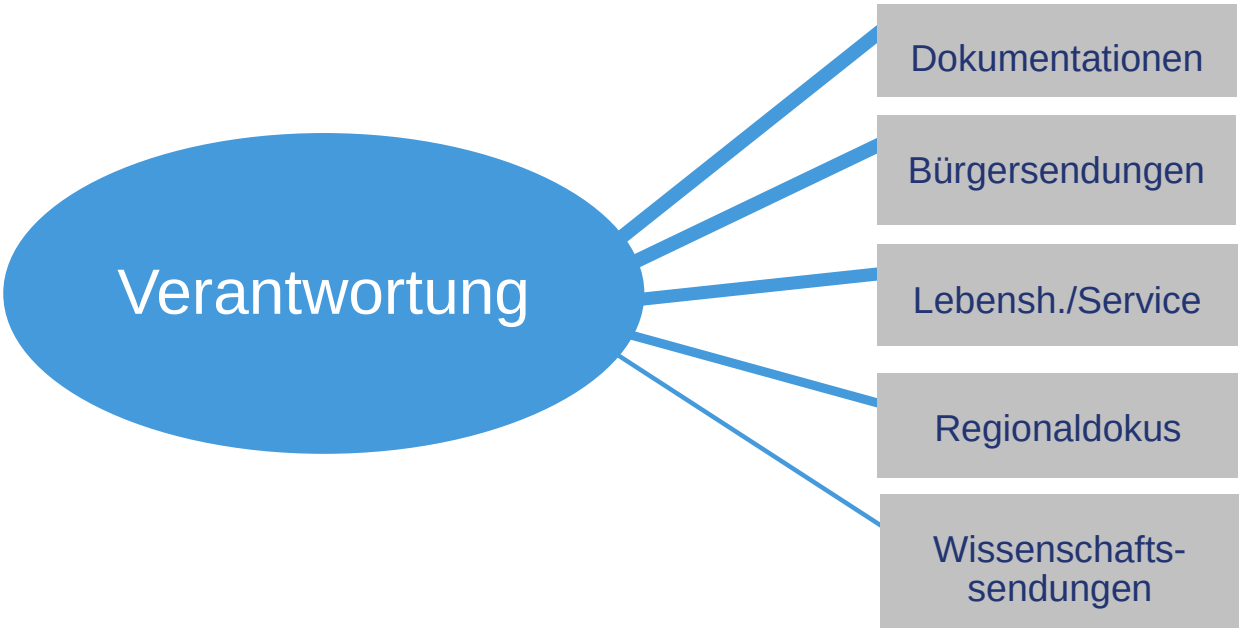
Dokumentationen werden insbesondere aufgrund gesellschaftlich relevanter Themen (Umweltschutz, Gesundheitsförderung), der Förderung des Verständnisses anderer Kulturen oder generell des Bildungswerts als verantwortungsvoll erlebt.

Bevormundung: „Nach zwei Wochen Bienen im ORF, das reicht, irgendwann hab ich das Thema Bienen durch.“ (männlich, 40)

Auch **Bürgersendungen** sowie Konsumentenschutz-Magazine im Bereich **Service/Lebenshilfe** überzeugen durch das Aufgreifen relevanter Themen sowie eine respektvolle Diskussionskultur.

Wissenschaftssendungen werden von den Befragten hingegen in den offenen Antworten kaum im Hinblick auf das Leistungskriterium der Verantwortung beobachtet und bewertet, d. h. hier stehen klar andere Qualitätsansprüche im Vordergrund.

Abbildung 6: Verantwortung wird besonders erlebt bei



Anm.: Mehrfachantworten möglich; n=206 gültige Nennungen; je stärker die blauen Linien, umso häufiger wurde das jeweilige Genre von den 125 Befragten genannt.

3.3 Bürgernähe

Unter dem Leistungskriterium der „Bürgernähe“ formuliert das Qualitätsprofil Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe unter anderem den Anspruch, „alle Mitglieder der Gesellschaft“ anzusprechen und Inhalte verständlich aufzubereiten und zu vermitteln, wozu u. a. auch „unterhaltende Angebotsformen“ dienen können. Darüber hinaus sollen die ORF-Angebote konkrete Hilfe für die Bewältigung des Lebens bieten.

Die in Kapitel 2.1 zusammengefasste, standardisierte Abfrage entsprechender Eigenschaften zeigt, dass insbesondere die verständliche Aufbereitung von nahezu allen Befragten (91 %) als wichtiges oder sehr wichtiges Qualitätsmerkmal für den ORF verstanden wird. Mit 86 % nur etwas weniger Zustimmung erfährt das Merkmal „behandelt Themen, die viele Menschen betreffen“. Jeweils rund acht von zehn Befragten bewerten die Items „bietet für jeden etwas“, „bietet Tipps und Anregungen für das tägliche Leben“ sowie „steht im Konsumentenschutz auf der Seite der Schwachen“ als wichtig. Mit 72 %

die vergleichsweise geringste Wichtigkeit messen die Befragten dem Merkmal „unterhaltsam“ zu.

3.3.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

Die Bewertung der Erfüllung der genannten Eigenschaften durch das ORF-Angebot im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe entspricht in etwa jener der Wichtigkeit. Auch hier erfährt das Merkmal „gut verständlich aufbereitet“ die höchste Zustimmung durch das befragte Publikum: 88 % sehen dieses Merkmal durch das ORF-Angebot erfüllt bzw. sehr erfüllt. Mit 86 % nahezu gleich gut wird das Merkmal „behandelt Themen, die viele Menschen betreffen“ bewertet. Es folgen mit Zustimmungsraten von rund 80 % die Items „bietet für jeden etwas“, „bietet Tipps und Anregungen für das tägliche Leben“ sowie „steht im Konsumentenschutz auf der Seite der Schwachen“. Das Merkmal „unterhaltsam“ wird von 69 % der Befragten als erfüllt betrachtet und erhält damit unter den 26 abgefragten Items die geringste Zustimmung in der Erfüllung.

Auch die qualitative Analyse der Face-to-Face-Interviews zeigt ein ausgesprochen positives Bild der ORF-Angebote hinsichtlich des Leistungskriteriums der Bürgernähe. Dieses ist Teil eines manifesten Qualitätsbewusstseins der Befragten und wird im gesamten Verlauf der Interviews von den Befragten immer wieder eingebracht. Im Detail genannt werden insbesondere die Lebens- und Alltagsnähe sowie die Verständlichkeit des ORF-Angebots sowie dessen Vielfalt, wodurch das ganze Land in seiner Vielfalt repräsentiert und unterschiedliche Bevölkerungsgruppen angesprochen werden.

> Aber auf der anderen Seite möchte man ja doch ein breites Publikum ansprechen, und deswegen sollte, ich hab einige Dokumentationen gesehen, die ich zwar verstanden habe, aber … der Otto Normalverbraucher, zum Beispiel im Bereich Technik, was ich studiere, wird sich da nicht auskennen. Manches Mal denke ich, es sollte ein Niveau haben, aber trotzdem auch so, dass es alle Leute verstehen. (männlich, 22)

Von den 83 im Leitfadenabschnitt zur Bürgernähe als Stärken codierten Nennungen entfallen im Detail 39 auf die Publikumswahrnehmung, dass der ORF bürgernahe Themen behandle, die also viele Menschen betreffen. Insbesondere der Österreichbezug der Themenauswahl wird hier als klare Stärke des ORF hervorgehoben.

> [ORF] behandelt Themen, die den österreichischen Bürger betreffen, und vermittelt dadurch besonders Bürgernähe. Diesen Eindruck hat man bei anderen Sendern nicht immer. (männlich, 43)

Von einigen Befragten wird in diesem Zusammenhang auf die Regionalität des ORF Bezug genommen:

> Besonderheiten der Regionen und außergewöhnliche Menschen ergeben ganz einfach packende Geschichten. (männlich, 37)

> Die Stärke des ORF sind die Landesstudios. Näher am Bürger des einzelnen Bundeslandes kann man nicht sein, sowas hat ATV nicht. (männlich, 39)

Das Aufgreifen der „Sorgen“ der Menschen, auch der „Kleinen“, wird von sechs Befragten als Stärke genannt, vier beziehen sich auf die praktisch verwertbaren Tipps und drei nennen die Behandlung rechtlicher Themen als Stärke des ORF in der Dimension der Bürgernähe.

> Dass auf den Bürger bzw. Konsumenten eingegangen wird, dass man die Anliegen dieser vorbringt, dass man die Sorgen von den einfachen Leuten auch anhört und Lösungen findet. (weiblich, 28)

Ein weiterer positiver Aspekt ist in der Wahrnehmung des befragten Publikums die breite Zielgruppenansprache, das heißt Programm für alle, für „Menschen wie du und ich“ und namentlich für jede Altersgruppe, für alle Gesellschaftsgeschichten sowie auch für Menschen mit Behinderung.

> Es sind immer Themen wo sich jeder angesprochen fühlt. (weiblich, 56)

> Dass sie für jeden etwas bieten, es werden wirklich alle Bürger angesprochen, von arm bis reich. (weiblich, 24)

Als weitere Stärken nennen 11 Befragte die Vielfalt des ORF-Angebots (der Themen, Meinungen), sieben die Verständlichkeit[10] der Präsentation und fünf die hohe Aktualität.

Konkrete Kritikpunkte und Verbesserungswünsche werden im Interviewabschnitt zur Bürgernähe von neunzehn Befragten eingebracht. Diese betreffen weniger allgemeine Qualitätsmerkmale als spezifische Aspekte einzelner Sendungen bzw. Genres. So würden beispielsweise Bürgersendungen bisweilen einen „gestellten“ Eindruck machen oder die jeweilige Gegenseite zu wenig gehört werden. Bei Gesundheitssendungen erwartet eine Befragte mehr „Tiefe“ (weiblich, 58), eine andere sieht die Gefahr, dass Ängste beispielsweise vor Krebs geschürt werden (weiblich, 39). Ein Befragter hält fest, dass die ORF-Angebote nur bedingt Personen mit Migrationshintergrund ansprechen (männlich, 22).[11] Auch mehr Themen für junge Zielgruppen wie z. B. Computer und Technik werden eingefordert. Eine weitere Nennung kritisiert eine mangelnde Berücksichtigung der Bedürfnisse älterer Menschen, wenn auf Internetlinks verwiesen wird:

> Verweise auf Internetadressen sind nervig. Der ORF geht davon aus, dass auch ältere Menschen über Internetanschluss verfügen. Besser wäre es, den Inhalt aus dem Internet ebenfalls kurz zusammengefasst darzustellen. (weiblich, 61)

Weitere Nennungen betreffen Wünsche nach spezifischen Themen, etwa bildenden Sendungen (z. B. Fremdsprachen) oder einem interaktiven Lernformat zu verschiedenen Themen. Einige Befragte wünschen einen Ausbau der Sendezeit sowie einen früheren Sendeplatz mancher Sendungen. Als weitere Themen werden beispielsweise artgerechte Tierhaltung, Auto, Gesundheit und Natur sowie mehr gesellschaftskritische Themen gewünscht. Hinsichtlich der Gestaltung schlägt ein Befragter ein „Zusammentreffen von

[10] „Gehen selbst bei anspruchsvollen Themen auf das Niveau von Otto Normalverbraucher ein, sodass auch er komplizierte Zusammenhänge verstehen kann, sind nicht kommerziell orientiert.“ (männlich, 23)

[11] So könnten beispielsweise in der Sendung „Bürgeranwalt“ auch Behördenschwierigkeiten aus der Lebenswelt von Personen mit Migrationshintergrund aufgegriffen werden.

Experten und Laien“ vor, die „in einem kreativen Dialog treten in einer Art Brainstorming“ (männlich, 23).

Unterschiedliche Erwartungen an den Unterhaltungswert

Auffällig ist in der Analyse der offenen Antworten in den 125 Face-to-Face-Interviews, dass die Dimension „Unterhaltung“ im Abschnitt Bürgernähe von den Befragten nur am Rande thematisiert wird. Bürgernähe wird vom Publikum offenbar stark an den behandelten Themen und Inhalten festgemacht, an der verständlichen Gestaltung sowie teils auch am Eintreten für Benachteiligte, Arme und Schwache.

Auf der anderen Seite zeigt der Blick auf das gesamte in den qualitativen Interviews und Fokusgruppen erhobene Material, dass der Unterhaltungswert im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe durchaus Teil des Qualitätsverständnisses ist. Dabei bestehen allerdings je nach Zielgruppen unterschiedliche Erwartungen hinsichtlich der Balance zwischen Informationsvermittlung auf der einen und Unterhaltungswert auf der anderen Seite.

Die größte Gruppe der für diese Studie befragten Nutzer/innen sieht Unterhaltung und Information nicht als Widerspruch, sondern als ergänzend: Gewünscht wird daher bei hoher Sachkenntnis eine interessante und anregende Gestaltung, das Anschaulich- und Verständlich-Machen bzw. eine „Mischung aus Unterhaltung und Wissen“. Der ORF soll niveauvolle Sendungen bringen, doch diese dürfen nicht langweilig sein, eine Anforderung, die großteils als gut erfüllt angesehen wird.[12]

Eine kleinere Gruppe würde sich hingegen eine etwas stärkere Betonung des Unterhaltungsaspekts im ORF wünschen, insbesondere mit Blick auf jüngere Seher/innen:

> Wie schon gesagt wünsche ich mir, dass junge Leute mehr angesprochen werden und die Sendungen moderner und humorvoller gestaltet werden. (männlich, 23)
>
> Mehr auf Spannung und Unterhaltung achten auch an die jüngere Generation denken. (männlich, 28)
>
> Wenn er noch ein wenig an der Modernität arbeitet und mehr Unterhaltungswert in die Sendungen bringt, dann wäre ich zufrieden. (männlich, 43)

3.3.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Wie Abbildung 7 zeigt, wird das Leistungskriterium der Bürgernähe vom befragten Publikum erwartungsgemäß insbesondere mit den Subgenres Bürgersendungen sowie Service/Lebenshilfe verbunden, aber auch Regionaldokumentationen können aufgrund ihrer regionalen und Alltagsnähe in diesem Bereich punkten.

[12] „Gute Themen, lehrreich, unterhaltsam: Es soll so bleiben wie es derzeit ist.“ (männlich, 34)

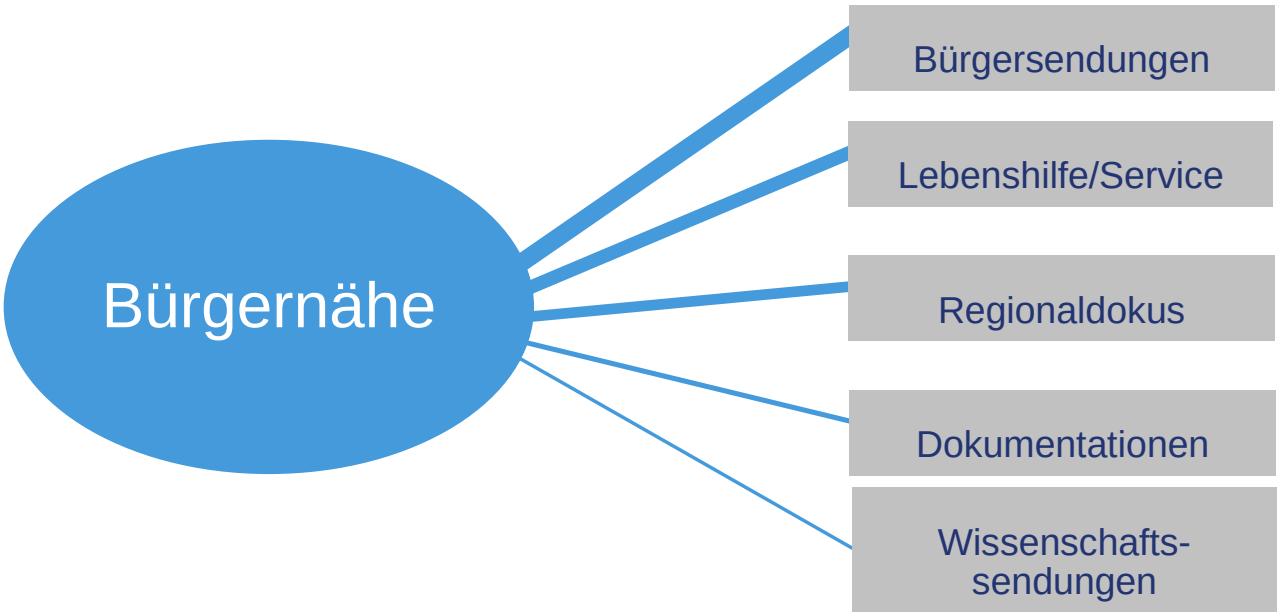
Die ORF-Angebote im Bereich **Service/Lebenshilfe** überzeugen aus Publikumssicht insbesondere aufgrund der gebotenen Vielfalt, der Praxisnähe und der gebotenen Hilfestellungen.

Bürgersendungen können zusätzlich durch das Aufgreifen bürgernaher Fälle überzeugen, die „jeden betreffen" könnten sowie durch eine verständliche Moderation und Erklärungen von Fachbegriffen.

Im Subgenre **Dokumentation** wird insbesondere die Breite des Angebots und die Ansprache unterschiedlicher Bevölkerungsgruppen (inklusive einer hohen Verständlichkeit) als Qualität der Bürgernähe verstanden.

Diese Verständlichkeit und Bemühen um das Ansprechen breiter Bevölkerungsgruppen wird auch den **Wissenschaftssendungen** attestiert. Manche Befragte würden sich im Sinne der Bürgernähe eine noch unterhaltsamere Präsentation wünschen.

Abbildung 7: Bürgernähe wird besonders erlebt bei



Anm.: Mehrfachantworten möglich; n=191 gültige Nennungen; je stärker die blauen Linien, umso häufiger wurde das jeweilige Genre von den 125 Befragten genannt.

3.4 Globale Perspektive und Föderalismus

Im Kapitel „globale Perspektive und Föderalismus" formuliert das Qualitätsprofil Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe den Anspruch eines starken Österreichbezugs in diesem Programmbereich inklusive der Aufarbeitung auch in regionalen Kontexten. Die internationale Perspektive sei hingegen besonders im Bereich Wissenschaft und Technik von Bedeutung.

Im Rahmen der vorliegenden Evaluationsstudie wurden Items zu allen drei Ebenen – der Welt, Österreich sowie den Regionen – abgefragt. Hinsichtlich der Wichtigkeit erhielt das Item „informiert über Wissenschaft und Konsumentenschutz aus Österreich“ mit 87 % die höchste Zustimmung, knapp gefolgt vom Item „informiert über neue Erkenntnisse und Entwicklungen aus aller Welt“ (83 % sehr/ziemlich wichtig). Etwas weniger wichtig wurde von den Befragten die Regionalität in diesem Programmbereich eingeschätzt („stellt die Vielfalt der österreichischen Bundesländer und Regionen dar“, 77 % Zustimmung).

3.4.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

Die standardisierte Abfrage der Zufriedenheit mit den genannten Qualitätsmerkmalen zeigt eine besondere Stärke des ORF in der Publikumswahrnehmung im Österreichbezug und Föderalismus: 90 % der Befragten sehen das Merkmal „informiert über Wissenschaft und Konsumentenschutz aus Österreich“ als erfüllt bzw. sehr erfüllt an, und 86 % schreiben dies dem Item „stellt die Vielfalt der österreichischen Bundesländer und Regionen dar“ zu. Etwas weniger gut erfüllt sehen die Befragten hingegen die globale Perspektive („informiert über neue Erkenntnisse und Entwicklungen aus aller Welt“, 72 % Zustimmung).

Die qualitative Analyse der offenen Antworten in den 125 Face-to-Face-Interviews bestätigt diesen Befund. Auch hier entfallen mit 27 Nennungen die meisten Aussagen zu Stärken im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe auf den starken Österreichbezug der ORF-Angebote. Weitere 14 Nennungen heben die Regionalität der ORF-Sendungen besonders hervor.[13]

> Vielleicht noch, dass Sendungen über Bundesländer kommen und halt über Österreich. Das könnte meiner Meinung nach noch mehr sein. Mehr über manche Dörfer, Städte vielleicht, und die Leute. Das wäre für mich dann mehr Qualität ... Es ist ja der ORF... (männlich, 53)

Allgemein eine hohe Vielfalt bzw. eine „gute Mischung“ in der globalen, nationalen und regionalen Berichterstattung attestieren 18 Befragte dem ORF-Angebot.

> Meistert den Spagat sehr gut, liefert dabei eine gute Mischung, um die Welt und auch die kleinsten Regionen darzustellen, vor allem innerhalb der Sparte Konsumenteninformation und Lebenshilfe. (weiblich, 58)

> Ich finde die Programmgestaltung des ORF vielseitig und in Ordnung. Es bringt Neues aus Österreich genauso wie Weltgeschehen, da gibt es nichts zu verbessern. (weiblich, 66)

Spezifisch der Aspekt der globalen Perspektive bzw. internationalen Berichterstattung ist in der Publikumswahrnehmung hingegen kontroverser, wobei von 19 Befragten Kritik bzw.

[13] „Es ist das Wichtigste, dass in allen neun Bundesländern ein ORF ist, damit ist die Regionalität da. Das hängt ja alles zusammen. Da gibt es dann noch die „ORF nachlese“ und das Landesstudio Burgenland und so, dann ist man sehr regional.“ (männlich, 39)

Verbesserungswünsche geäußert werden. So erwarten manche Befragten noch umfangreichere Inhalte aus aller Welt in den Sendungen:

> Regionale und österreichische Themen stehen im Vordergrund. Im Vergleich zu anderen Sendern müsste an der Vielfältigkeit und internationalen Themen noch gearbeitet werden. (weiblich, 45)
>
> Themen aus dem benachbarten Ausland wie Deutschland und der Schweiz, gar nicht zu reden von anderen europäischen oder globalen Themen, werden sträflichst vernachlässigt. (männlich, 53)

Konkrete Vorschläge in diese Richtung sind etwa der Zukauf von internationalen Dokumentationen, ein „Weltpanoptikum" (männlich, 48), Berichte über internationale Wissenschaftskooperationen[14], über Innovationen aus Südamerika und Afrika sowie über Zukunftsthemen. Auch mehr europäische Themen werden explizit eingefordert.

Die Forderung nach mehr Regionalem in diesem Programmbereich stellt bei den Befragten hingegen eine Ausnahme dar. Der Grundtenor lautet also: Österreichbezug als klare Stärke des ORF beibehalten, wobei manche Zielgruppen darüber hinaus mehr Berichterstattung aus der übrigen Welt wünschen.

3.4.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Während ein starker Österreichbezug im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe vom befragten Publikum grundsätzlich vom ORF erwartet wird, unterscheidet sich die vom Publikum gewünschte Schwerpunktsetzung zwischen eher regionaler versus eher internationaler Berichterstattung je nach Zielgruppen.

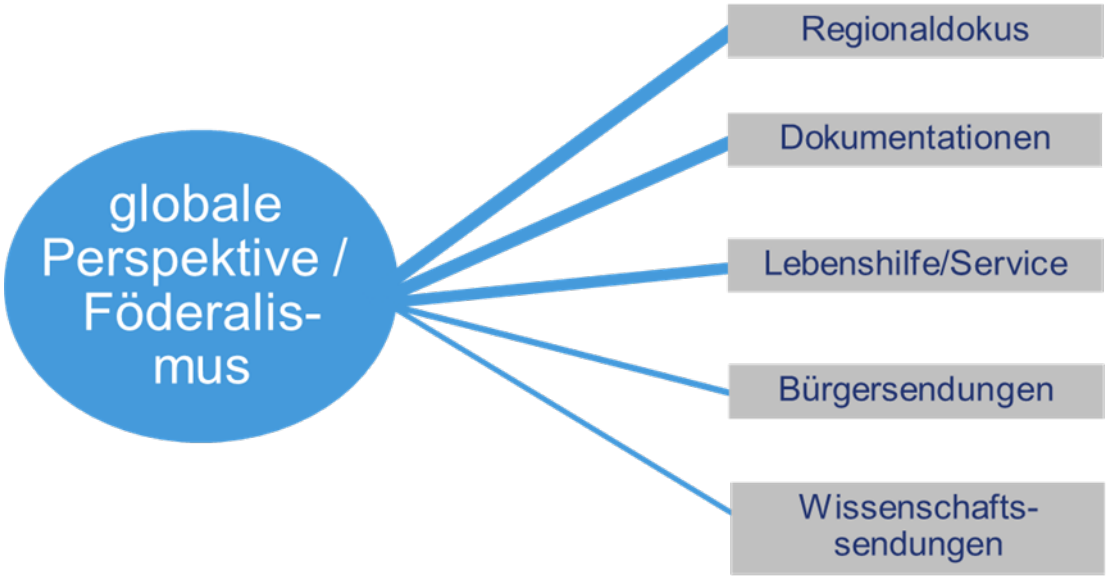
Dementsprechend zeigt die Übersicht in Abbildung 8 eine starke Qualitätswahrnehmung bei **Regionaldokumentationen** („Erlebnis Österreich", „Österreich-Bild"), die von den regional interessierten Teilen des Publikums besonders geschätzt werden. **Dokumentationen** ohne expliziten Regionalschwerpunkt werden ebenfalls aufgrund ihres Österreichbezugs geschätzt. Teile des Publikums wünschen sich allerdings eine stärkere internationale Ausrichtung in diesem Bereich.

Ein ähnlicher Befund gilt für die **Wissenschaftssendungen**, die bei grundsätzlicher Zustimmung zu einem starken Österreichbezug aus Sicht mancher Befragter die globale Perspektive noch stärker abbilden sollten.

In den Subgenres **Service/Lebenshilfe** und **Bürgersendungen** schätzen die Befragten erwartungsgemäß die österreichbezogene Alltagsnähe und die regionale Streuung der Themen. Vereinzelt wünschen sich Befragte bei Kochsendungen einen stärkeren regionalen Bezug.

[14] „Im Wissenschaftsbereich fehlt in vielen Bereichen bzw. Wissenszweigen das internationale Format, und vor allem zeigt er [der ORF] zu wenig die Verzahnung zwischen der österreichischen Wissenschaft und der Wissenschaft in anderen Ländern … Darstellung von Kooperationsprojekten wäre sinnvoll. (weiblich, 62)

Abbildung 8: Globale Perspektive und Föderalismus werden besonders erlebt bei



Anm.: Mehrfachantworten möglich; n=235 gültige Nennungen; je stärker die blauen Linien, umso häufiger wurde das jeweilige Genre von den 125 Befragten genannt.

3.5 Kompetenz und Innovation

Das Kapitel „Kompetenz und Innovation“ umfasst im Qualitätsprofil Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe die Kompetenz der handelnden Personen sowie die Qualität in Text, Ton, Bild, Regie, Schnitt usw., ein für unterschiedliche Zielgruppen ansprechendes Erscheinungsbild sowie die „Kreativität in der Form“ bzw. Aufbereitung.

Die standardisierte Abfrage entsprechender Items zeigt mit über 90 % Zustimmung einen besonders hohen Stellenwert der „kompetenten Moderatoren/innen und Journalisten/innen“ – deutlich vor der „hohen technischen Qualität“, die 79 % der Befragten als (sehr) wichtig bewerteten. Mit Bewertungen zwischen 84 % und 89 % zwischen diesen beiden Qualitätsmerkmalen liegen die Items „immer etwas Neues / innovativ“, „ansprechend gestaltet“ sowie „kompetente Studiogäste, Expertinnen und Experten“.

3.5.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

Die Erfüllung der genannten Eigenschaften durch das ORF-Angebot im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe wird vom befragten Publikum durchwegs gut eingeschätzt: Mit 84 % Zustimmung erhält das Item „hohe technische Qualität“ im Bereich Kompetenz/Innovation die beste Bewertung in der Erfüllung. Fast ebenso gut wird das Item „ansprechend gestaltet“ bewertet, das insgesamt 81 % für (sehr) gut erfüllt ansehen.

Je rund drei Viertel (77 %) attestieren dem ORF „kompetente Moderator/innen und Journalist/innen“ sowie „kompetente Studiogäste, Expertinnen und Experten“. Mit 73 % etwas weniger Zustimmung erhielt das Merkmal „immer etwas Neues / innovativ“.

Die ergänzende qualitative Analyse bestätigt dieses positive Urteil der Befragten für die Aspekte Technik, Gestaltung und Personen: Insgesamt 28 Nennungen von konkreten Stärken des ORF entfielen auf technische Aspekte, 22 auf Personen (Moderatorinnen, Moderatoren, Studiogäste) sowie 20 auf Aspekte der Gestaltung.

Der Eindruck einer „hohen technischen Qualität“ wird dabei kaum bestritten.[15] Lediglich zwei Befragten nennen die technische Qualität von Animationen in ORF-Dokumentationen als verbesserungswürdig. Hinsichtlich der Journalistinnen/Journalisten und Moderatorinnen/Moderatoren streichen die Befragten die kompetente Recherche, die Seriosität und die Fachkompetenz besonders als Stärken heraus.

> Der ORF verfügt über einen sehr großen Journalisten-Pool, aus dem er für diverse Sendeformate das Optimum herausholen kann. Die auch auf unterschiedlichen Niveaus Sendungen gestalten können und damit verschiedenste Erwartungen zu bedienen in der Lage sind. (männlich, 24)

Studiogäste und Expertinnen und Experten werden ebenfalls als kompetent und glaubwürdig bewertet, wobei bei der Auswahl der Expertinnen und Experten teilweise mehr Vielfalt gewünscht wird.

Hinsichtlich der Gestaltung der Sendungen werden insbesondere Verständlichkeit und Anschaulichkeit als Stärken des ORF hervorgehoben. Auch wird der ORF als kompetent im Hinblick auf österreichische Themen bewertet. Bei den Formaten und Themen könnte der ORF laut einzelner Befragter noch innovativer sein.

Auf die Frage nach weiterem Verbesserungspotenzials des ORF-Angebots im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe beziehen sich mit neun von 26 Nennungen[16] die meisten Wünsche und Kritikpunkte auf die handelnden Personen. Als verbesserungswürdig bei den Moderatorinnen und Moderatoren nennen die Befragten unterschiedliche Aspekte, darunter die seriöse Informationsvermittlung, die unterhaltsame Präsentation, die Moderationskompetenz in Diskussionssendungen sowie „Rhetorik und Grammatik“:

> [Noch zu verbessern wären] Rhetorik und Grammatik von Moderatoren sowie auch eine gewisse Tiefe und Anteilnahme bei der Moderation, damit ein Engagement bereits bei der Vorstellung des behandelten Themas vom Zuseher erkannt wird. (weiblich, 47)

Verbesserungsvorschläge für die Qualität der Studiogäste und Expertinnen und Experten mahnen vor allem eine größere Vielfalt bei deren Auswahl ein („Experten-Pluralität“,

[15] „Von der technischen Qualität her sind die Beiträge optimal gestaltet, das ist kaum verbesserungswürdig, auch ältere Dokumentation werden offensichtlich digital nachbearbeitet bzw. manche Infos entsprechend koloriert.“ (männlich, 71)

[16] Codiert wurden jeweils konkrete Kritikpunkte und Verbesserungsschläge im Leitfadenabschnitt zu Kompetenz und Innovation, wobei je Interview auch mehrere, unterschiedliche Kritikpunkte codiert werden konnten (die hier codierten 26 Nennungen stammen aus 22 Interviews).

männlich, 24). Gewünscht werden beispielsweise mehr „Experten aus dem Ausland“ (weiblich, 39), eine größere Vielfalt an Ärztinnen und Ärzten in den Gesundheitssendungen,[17] mehr „Praktiker“.[18] Eine Befragte (weiblich, 62) wünscht sich kritischere Studiogäste und nennt als Beispiel den Verfassungsrechtler Heinz Mayer.

Immer wieder etwas Neues

Neben Moderatorinnen, Moderatoren und Expertinnen, Experten beziehen sich fünf weitere Kritikpunkte auf den Aspekt der Innovation im ORF-Programm. Darunter verstehen die Befragten auf der einen Seite die Auswahl der behandelten Themen (*neuer*, „inspirierende“ Inhalte, „exotischere Inhalte“). Andere beziehen sich auf die innovative Präsentation und wünschen etwa mehr Einfallsreichtum, eine jüngere, weniger „trockene“ Gestaltung oder auch „von Zeit zu Zeit (…) neue Formate“ (weiblich, 62). Ein Befragter sieht den ORF „nicht immer auf dem neuesten Stand, insbesondere bei Beiträgen aus dem sozialwissenschaftlichen Umfeld“ (männlich, 57).

Auch in anderen Passagen der qualitativen Interviews finden sich von einem Teil der Befragten immer wieder Erwartungen in Bezug auf eine *moderne*, *jüngere* Gestaltung, die *kreative* Gestaltung und Nutzung der technischen Möglichkeiten sowie die *aktuelle* Themenauswahl bzw. das Thematisieren neuester Entwicklungen bis hin zu Zukunftstrends.

> Zukünftige Trends und Entwicklungen aufgreifen und diese in entsprechenden Formaten darstellen, sonst gerät er gegenüber Google stark ins Hintertreffen. (weiblich, 62)

Auch in den beiden Fokusgruppen formulieren Teilnehmer/innen den Wunsch nach Neuem, nach „Abwechslung“, so auch in Bezug auf die handelnden Protagonistinnen und Protagonisten wie Moderatorinnen, Moderatoren und Studiogäste:

> Abwechslung, definitiv. … Ich bin grundsätzlich immer für neue Sachen. … Ja, man sollte Platz machen für jüngere Leute irgendwann einmal, finde ich. … Ich rede jetzt nicht von ein paar Wochen, aber, nein, natürlich nicht, aber halt nach einer gewissen Zeit, dass man dann nach gewisser Zeit irgendwie wechselt. (weiblich, 26)

Insbesondere in Bezug auf sehr lang gediente Moderatorinnen und Moderatoren wird dieser Wunsch nach Abwechslung formuliert. Aber auch Studiogäste und Expertinnen und Experten, die „zu häufig“ vorkommen, irritieren.

[17] „Bei der Gesundheitssendung ‚Bewusst gesund‘ könnte man ohne weiteres mehrere Ärzte zu Wort kommen lassen und nicht immer nur den sicher auch sehr guten und kompetenten Professor Meryn“. (weiblich, 61)

[18] „Mir gehen oft die Praktiker ab, meistens sind es Pseudoexperten, aus dem redaktionellen Bereich. Komplizierten Fragen wird mit einfachen Antworten begegnet – vor allem bei Dokumentationen, die den Wirtschaftsbereich betreffen“ (männlich, 48).

3.5.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

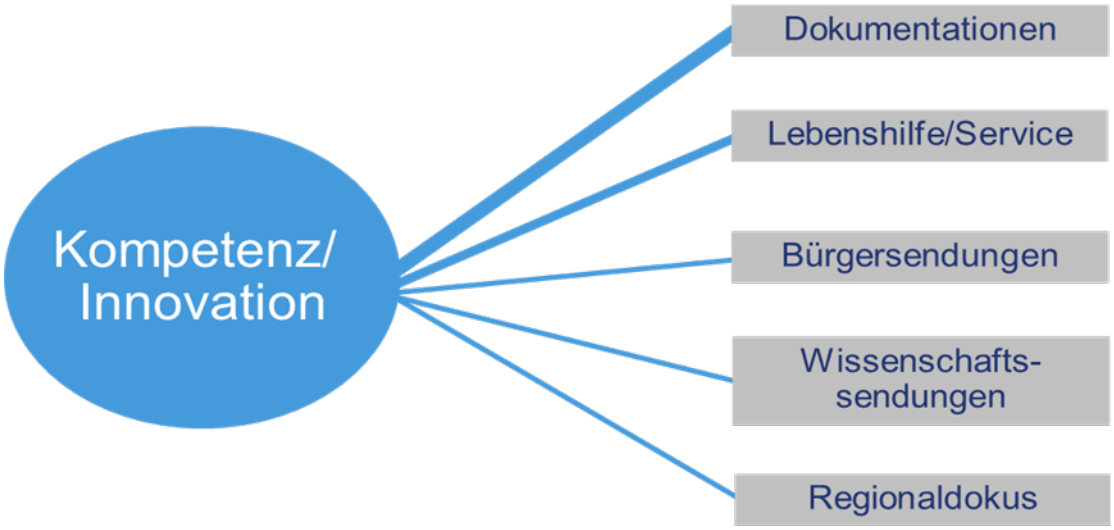
Im Leistungskriterium Kompetenz/Innovation zeigt sich eine herausragende Positionierung der ORF-**Dokumentationen** hinsichtlich ihrer technischen und gestalterischen Qualität. Regionaldokumentationen werden demgegenüber als deutlich weniger gut gemacht wahrgenommen.

Im Subgenre **Service/Lebenshilfe** überzeugen die Befragten vor allem die kompetenten Moderatorinnen und Moderatoren. Verbesserungsvorschläge werden hingegen von Teilen des Publikums im Bereich der attraktiven, „moderneren" Gestaltung eingebracht.

Ähnliches gilt für die **Wissenschaftssendungen**, die ebenfalls für einen Teil der Befragten hinsichtlich ihrer Gestaltung noch moderner, unterhaltsamer bzw. innovativer sein könnten.

Für das Subgenre der Bürgersendungen schließlich ist aus Sicht des befragten Publikums die Dimension Kompetenz/Innovation deutlich weniger relevant als Qualitätsmerkmale in den Bereichen Bürgernähe, Vertrauen und Verantwortung.

Abbildung 9: Kompetenz / Innovation werden besonders erlebt bei



Anm.: Mehrfachantworten möglich; n=172 gültige Nennungen; je stärker die blauen Linien, umso häufiger wurde das jeweilige Genre von den 125 Befragten genannt.

3.6 Zusammenfassung

Vertrauen und Orientierung: Vertrauen im Sinne einer hohen journalistischen Qualität (seriöse, glaubwürdige, sachliche Information, keine Manipulation, Neutralität, gute Recherche) gehört zu den manifesten Qualitätsanforderungen des Publikums an das ORF-Angebot im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe: Diese Qualitäten sollen konsequent beachtet und erhalten werden, wobei die Erfüllung der entsprechenden Auftragswerte vom befragten Publikum durchwegs positiv bewertet wird. Wenige kritische Wahrnehmungen beziehen sich auf spezifische Aspekte einzelner Sendungen. Ein starker Treiber der Zufriedenheit ist für Nutzer/innen des Subgenres Service/Lebenshilfe die Unabhängigkeit und daher Vertrauenswürdigkeit der gebotenen Konsumenteninformationen.

Auch die Orientierungsfunktion sowohl im Sinne der Wissensvermittlung oder Bildung als auch der hohen Verständlichkeit werden von den Befragten breit unterstützt. Die ORF-Angebote werden generell als hochwertig und sachlich erlebt, worin teils ein positives Unterscheidungsmerkmal von kommerziellen Anbietern (oberflächlicher, „Show-Charakter“) gesehen wird.
Ein Teil des Publikums formuliert die Erwartung nach noch ausführlicheren, in die Tiefe gehenden, vielschichtigen Berichten und Hintergrundinformationen. Diese Befragten weichen teils auf andere öffentlich-rechtliche Anbieter und Spartensender aus.

Verantwortung: Der Qualitätsanspruch der Verantwortung wird vom Publikum wesentlich weniger stark mit dem Programmbereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe verbunden. Auf der anderen Seite finden die im Qualitätsprofil formulierten, differenzierten Auftragswerte eine durchaus hohe Zustimmung. Insbesondere ein respektvoller Umgang und die entsprechenden inklusiven Werte (andere nicht ausgrenzen, vorführen, Meinungsvielfalt respektieren) werden von den Befragten neben der journalistischen Qualität als ein wichtiges Element der Vertrauenswürdigkeit der Marke ORF erlebt und als Anforderungen an ein niveauvolles Fernsehen herangetragen.

Auch die gesellschaftliche Relevanz des ORF-Angebots wird von einem Teil der Befragten als wichtige Aufgabe erlebt und teils noch stärker eingefordert. Auf der anderen Seite steht für viele der individuelle Nutzwert der Sendungen im Vordergrund, das heißt die hochwertige Vermittlung aktueller und interessanter Inhalte.

Bürgernähe: Die Bürgernähe im Sinne einer hohen Programmvielfalt für ein breites Publikum und unterschiedlichste Zielgruppen gehört in der Publikumswahrnehmung zu den Stärken des ORF-Angebots Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe. Das Bemühen, bürgernahe Themen zu behandeln, die also viele Menschen betreffen und alle Gesellschaftsschichten anzusprechen, wird breit akzeptiert und immer wieder als Stärke des ORF hervorgehoben.

Das Bemühen um einen hohen Unterhaltungswert der Sendungen wird dabei in der Regel positiv anerkannt: Wissensvermittlung solle nicht langweilig sind. Eine kleinere Gruppe

von Befragten wünscht sich eine noch unterhaltsamere bzw. „modernere“ Gestaltung, insbesondere mit Blick auf jüngere Seher/innen.

Föderalismus und globale Perspektive: Ein starker Österreichbezug ist eine Kernanforderung des Publikums an den ORF, die als Selbstverständlichkeit auch im Programmbereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe vorausgesetzt wird. Die Erfüllung dieses Anspruchs wird durchwegs positiv gesehen. Ein kleiner Teil des Publikums würde sich eine noch stärkere Berücksichtigung regionaler Themen wünschen.

Hinsichtlich der globalen Perspektive weicht ein Teil des Publikums auf andere öffentlich-rechtliche Anbieter bzw. Spartensender aus. Innovative Ansätze zur Berücksichtigung der globalen Perspektive würden diese Befragten insbesondere in den Subgenres Wissenschaftssendungen und Dokumentationen begrüßen.

Kompetenz und Innovation: Die qualitative Analyse der Nutzungsmotive von Sendungen im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe zeigt ganz klar die überragende Bedeutung einer hohen inhaltlichen Qualität des Gebotenen. Die Leistungskriterien der Kompetenz und Innovation bieten daher ein großes Begeisterungspotenzial: Es sind die hochwertigen Bilder, die neuen Blickwinkel, spannenden Themen, kompetenten Moderatorinnen, Moderatoren und Studiogäste, kreativen Vermittlungsformen und Gestaltung, innovativen Ansätze, die immer wieder neu begeistern und inspirieren.

Ein besonders starkes Image haben im Hinblick auf diese Qualitätsansprüche die ORF-Dokumentation, insbesondere die „Universum“-Sendungen, etabliert. Potenzial für Verbesserungen sehen Teile des Publikums bei den Protagonistinnen und Protagonisten (Moderatorinnen, Moderatoren, Expertinnen, Experten, Studiogäste). Aufgrund der heterogenen Publikumsanforderungen und -vorlieben in diesem Bereich kann diesbezüglich vor allem ein Augenmerk auf eine große Vielfalt und Abwechslung empfohlen werden.

4 Qualitätswahrnehmung der Subgenres

In den im Rahmen dieser Studie durchgeführten 125 Face-to-Face-Interviews wurden die Befragten zu jedem der in Kapitel drei dargestellten Leistungskriterien auch gefragt, bei welchen Sendungen sie die jeweilige Qualität im ORF-TV-Programm im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe besonders erleben. Tabelle 4 fasst die Antworten auf diese Frage über alle Leistungskriterien hinweg zusammen. Durchschnittlich 344 Nennungen wurden von den Befragten je Leistungskriterium abgegeben (Mehrfachantworten). Die Tabelle zeigt in Spalte 2 den Anteil der Nennungen, der auf die jeweilige Sendung / Genre entfiel, und in Spalte 3, wie viele Befragte durchschnittlich diese Sendung / Genre als besonderes Aushängeschild für das jeweilige Leistungskriterium nannten.

Demnach stechen hinsichtlich *memorability* und Qualitätszuschreibungen bei einzelnen Sendungen „Bürgeranwalt“ und „Universum / Universum History“ gefolgt von „Österreich-Bild“ und „heute konkret“ in der Publikumswahrnehmung besonders heraus. Erwartungsgemäß liegt dabei der Schwerpunkt in den Qualitätszuschreibungen beim „Österreich-Bild“ im Bereich Österreichbezug/Föderalismus und beim „Bürgeranwalt“ in der Bürgernähe. Die „Universum“-Sendungen werden sowohl im Bereich Kompetenz/Innovation als auch Vertrauen/Orientierung überdurchschnittlich als qualitativ hochwertig wahrgenommen. Die Sendung „heute konkret“ erhält über alle fünf Leistungskriterien hinweg ähnlich viele positive Zuschreibungen (mit den relativ wenigsten Nennungen im Bereich Kompetenz/Innovation).

Fasst man die Nennungen der Befragten nach den vier hier untersuchten Subgenres zusammen, so liegt das **Genre der Dokumentationen bezüglich der Qualitätswahrnehmung klar voran**: Durchschnittlich gaben 77 der 125 Befragten an, dass sie die Leistungskriterien Vertrauen/ Orientierung, Bürgernähe, Föderalismus/globale Perspektive, Kompetenz/Innovation und Verantwortung besonders bei Dokumentationen erleben. Sendungen im Bereich Lebenshilfe/Service wurden durchschnittlich von 45 Befragten als besondere Aushängeschilder für Qualität genannt. Durchschnittlich 44 Befragte hoben die Sendungen „Bürgeranwalt“ oder „Bürgerforum“ als besonders qualitätsvoll hervor, und durchschnittlich 22 Befragte nannten Sendungen aus dem Subgenre der Wissenschaftssendungen.

Über diese Abfrage des Qualitätserlebens hinaus wurde jenen Befragten, die die jeweiligen Subgenres zumindest gelegentlich sehen, auch Gelegenheit gegeben, ausführlich über ihre Seherfahrungen zu sprechen. Dabei wurden sie insbesondere danach gefragt, was ihnen im Bereich der einzelnen Subgenres besonders wichtig ist, wo sie Stärken sehen und was auf der anderen Seite verbessert werden sollte. Die Antworten auf diese Fragen wurden inhaltsanalytisch ausgewertet und sind in den folgenden Abschnitten zusammenfassend dargestellt.

Tabelle 4: Welche ORF-Sendungen zu Wissenschaft/Bildung/Service/ Lebenshilfe stehen besonders für öffentlich-rechtliche Qualität?

Subgenre / Sendung	Prozent der Nennungen	Befragte (im Durchschnitt)
Bürgeranwalt	11 %	39
Universum / Universum History	11 %	36
Österreich-Bild	10 %	33
heute konkret	9 %	30
Bürgerforum	7 %	25
Dokumentationen im ORF allgemein	7 %	24
Erlebnis Österreich	5 %	18
zeit.geschichte in ORF III	5 %	16
Menschen & Mächte	4 %	14
heute leben	4 %	12
Newton	3 %	11
Wissenschaft / Service / Bildung / Lebenshilfe in ORF III allgemein	3 %	10
Frisch gekocht	3 %	10
Natur.Wissen in ORF III	2 %	7
Science Busters	1 %	5
Wilde Reise mit Erich Pröll	1 %	5
DOKeins	1 %	5
science.talk in ORF III	1 %	4
Sonstige Lebenshilfe-Sendungen („Zurück zur Natur“, „Bewusst gesund“, „Land und Leute“, „Natur im Garten“, „treffpunkt medizin“, „Besser reisen“, „Sarah Wiener“)	5 %	17
bei keinen / gar nicht	1 %	2
bei allen / im ganzen Programm	4 %	14
weiß nicht	2 %	7
Summe	**100 %**	

Anm.: Frage im Wortlaut: „Und bei welchen dieser Sendungen im ORF-Fernsehen [Verweis auf Übersichtsblatt der Sendungen] erleben Sie … besonders?“ (gestellt in den Leitfaden-Abschnitten zu Vertrauen/Orientierung, Verantwortung, Bürgernähe, globale Perspektive und Föderalismus sowie Kompetenz/Innovation). Feldvercodung der offenen Antworten, Mehrfachantworten möglich; n=1.720 gültige Nennungen.
Die Tabelle zeigt in Spalte 2 den Anteil der Nennungen, der auf die jeweilige Sendung / Genre entfiel und in Spalte 3, wie viele Befragte durchschnittlich diese Sendung / Genre als besonderes Aushängeschild für das jeweilige Leistungskriterium nannten.

4.1 Service und Lebenshilfe

Das Subgenre Service und Lebenshilfe umfasst im ORF-Fernsehen ein breites Angebot, darunter Magazine wie „heute konkret“, „heute konkret spezial“, „heute leben“, Gesundheitssendungen wie „Bewusst gesund – Das Magazin“ und „treffpunkt medizin“,

Sendungen zu regionalen Themen wie „Land und Leute“ oder „Zurück zur Natur“ sowie Kochshows wie „Frisch gekocht“.

In der Qualitätswahrnehmung des Publikums überzeugt dieses Angebot in der Dimension der Bürgernähe vor allem aufgrund der gebotenen Vielfalt bzw. eines „guten Mix“ und einer gelungen Themenwahl, wobei auch die Praxisnähe und gebotene Hilfestellungen positiv hervorgehoben werden. Das Leistungskriterium der Kompetenz erleben die Befragten bei diesem Subgenre vor allem anhand der Moderatorinnen und Moderatoren, Vertrauen und Orientierung werden mit aktuellen, informativen, auch lehrreichen Sendungen verbunden. Der hohe Österreichbezug des Subgenres wird als Basisanforderung an den ORF herangetragen und geschätzt.

> Ich finde es toll, dass im Bereich Wissenschaft, Konsumenteninformation, Service und Lebenshilfe Themen aus Österreich gewählt werden, Somit kann man sich mit den Themen identifizieren. (weiblich, 32)

Dabei spricht das Subgenre Lebenshilfe/Service **nicht alle Befragten bzw. Zielgruppen gleichermaßen** an. Während einige insbesondere diese Sendungen schätzen und nutzen und beibehalten möchten,[19] äußern sich andere desinteressiert[20] bis kritisch. Sie sehen Service- und Lebenshilfesendungen etwa im Programm zu dominant, bezweifeln deren Informationsgehalt oder finden beispielsweise Kochsendungen schlichtweg entbehrlich.

Von den befragten Nutzerinnen und Nutzern des Subgenres werden unter den einzelnen Sendungen „heute konkret“ sowie „Frisch gekocht“ am häufigsten erwähnt. Die Seher/innen schätzen die praktischen Tipps für den Alltag und die unterhaltsame Art. Auch gefällt, dass es immer wieder etwas Neues gebe und man dazulernen könne.

Die **Moderatorinnen und Moderatoren** der Sendungen im Bereich Service und Lebenshilfe werden überwiegend als kompetent wahrgenommen. Einzelne Befragte bezeichnen sich ausdrücklich als Fans bestimmter Moderatorinnen und Moderatoren bzw. schauen die Sendung ihretwegen. Von anderen werden wiederum Kritikpunkte an Moderatorinnen und Moderatoren geäußert, z. B. die Art des Fragestellens („zu aggressiv“) oder einfach persönliche Abneigung („den/die mag ich nicht“).

Auch die Auswahl der **Studiogäste** wird von Einzelnen kritisiert, z. B. als nicht authentisch oder zu sehr auf ein Thema eingeschränkt. Als Verbesserungsvorschlag wird daher von einigen Befragten eine größere Vielfalt bzw. Abwechslung bei den Protagonistinnen und Protagonisten eingebracht.

Insgesamt findet ein Großteil der befragten Nutzer/innen des Subgenres, die Service- und Lebenshilfesendungen sollten so beibehalten werden. Viele wünschen sich mehr Sendezeit.

> Lasst auf jeden Fall die bürgernahen Schwerpunktthemen, die Gesundheitsschwerpunkte und verlängert eventuell die Sendezeiten,

[19] „Es wäre schade, wenn man diese sehr beliebten Sendungen absetzen würde. Das Vertraute wäre dann nicht mehr gegeben.“ (weiblich, 54)
[20] „Konsumenteninformation und Lebenshilfe ist mir völlig gleichgültig.“ (männlich, 28)

> weil es wirklich jeden betrifft, egal ob Arbeiter, Angestellten oder Pensionisten. (weiblich, 28)

Jene, die sich für Neuerungen in diesem Subgenre aussprechen, äußern als konkreten Verbesserungsvorschlag die Ansprache des jungen Publikums etwa mittels neuer, junger Gesichter (z. B. „Jungköche“ in Kochsendungen), „jüngerer“ Themen oder durch eine „modernere“ Gestaltung.

Andere Änderungsvorschläge betreffen konkrete Themenwünsche wie z. B. Geistig-fit-Bleiben, Arbeits- und Verkehrsrecht, mehr Produkttests, mehr Augenmerk auf Zukunftsentwicklungen, Ernährung, Tattoos, Piercing, Schönheits-OPs, Garten oder Sicherheitsthemen.

Hohe Zustimmung zu Programmschwerpunkten

Programmschwerpunkte kommen bei den Befragten sehr gut an und viele können sich an konkrete Programmschwerpunkte in den ORF-Sendungen erinnern (beispielsweise bei „Bewusst gesund“). An den Programmschwerpunkten gefällt beispielsweise, dass man sich als Zuseher/in leichter orientieren könne, ob man an einer Sendung interessiert ist oder nicht:

> Daher sind auch die Schwerpunkte eine gute Sache, weil man schon vorher weiß, um welche Themen es sich handelt, und irgendwas betrifft einen immer. (weiblich, 28)
>
> Themenschwerpunkte sind ganz ganz toll, weil man da gleich weiß, ob das Thema für einen passt oder nicht. (weiblich, 56)
>
> Schwerpunkte halte ich für ganz wichtig, weil auf die Bedeutsamkeit, auf bestimmte Themen aufmerksam gemacht wird. (weiblich, 47)

Vereinzelt Kritik an Ausgewogenheit und dem Umgang mit Quellen

Einzelne Befragte formulieren konkrete Kritik hinsichtlich der Erfüllung von Qualitätskriterien in der Dimension Vertrauen.

- Ein Befragter wünscht einen kritischeren und präziseren Umgang mit Quellen in Servicesendungen.
- Ein anderer kritisiert in der Dimension der Ausgewogenheit, dass ORF-Sendungen im Bereich Konsumentenschutz sich einseitig auf die Seite der Konsumentinnen und Konsumenten stellen bzw. der Perspektive der Unternehmen zu wenig Platz einräumen.[21]
- Ein weiterer Kritikpunkt betrifft den Eindruck, dass in ORF-Gesundheitssendungen teils eine unkritische Haltung gegenüber Pharmazeutischer Industrie und Kuranstalten herrsche.[22]

[21] „Im Konsumenten-Format schlägt man sich total auf die Seite des Konsumenten. Mir kommt das ein bisschen vor, als würde man den Konsumenten entmündigen und weniger zu einem aufgeklärten Bürger erziehen, der sich ein wenig auch mit dem Rechtssystem auseinandersetzt.“ (männlich, 48)

[22] „Gesundheitssendungen sind mir zu oberflächlich, z. B. ‚Bewusst gesund‘, da würde ich mir mehr Tiefe erwarten: Fallbeispiele mit Darstellung der Therapien und inwieweit diese Therapien angesprochen haben, Vorschläge für

4.2 Wissenschaftssendungen

Das Subgenre der Wissenschaftssendungen im ORF-Fernsehen wurde von den Befragten weniger häufig als Ankerbeispiel für Qualität genannt als die anderen drei Subgenres. Im Vordergrund der Qualitätswahrnehmung stand dabei das Leistungskriterium Vertrauen/Orientierung, gefolgt von Kompetenz/Innovation sowie Föderalismus und globaler Perspektive. Die Leistungskriterien Verantwortung und Bürgernähe wurden von den Befragten weniger häufig mit dem Subgenre der Wissenschaftssendungen in Verbindung gebracht.

Aufgrund der Auswertung der offenen Antworten der Befragten kann ergänzt werden, dass zunächst der Anspruch selbst auf breite Zustimmung stößt, wissenschaftliches Wissen im öffentlich-rechtlichen Fernsehen zu vermitteln.

> Damit gehen sie nicht nur über das Schulwissen hinaus, sondern ermöglichen einem auf das Schulwissen zurückzugreifen bzw. sich daran zu erinnern und einen Beitrag zur Erwachsenbildung zu leisten. (männlich, 24)

Auch hinsichtlich der Auftragswerte **einer breiten Zielgruppenansprache und hohen Verständlichkeit** herrscht große Akzeptanz im befragten Publikum.[23] Eine unterhaltsame, auch humorvolle Präsentation wie in der Sendung „Science Busters“ wird etwas kontroverser gesehen bzw. bestehen je nach Zielgruppen unterschiedliche Anforderungen: Einige Befragte schätzen dieses Format besonders und wünschen sich vom ORF einen Ausbau dieser oder ähnlicher Sendungen bzw. einen früheren Sendeplatz. Andere unterstützen auf einer allgemeinen Ebene den Anspruch, Unterhaltung und Wissensvermittlung zu verbinden.

> Diese Sendung zeigt vor allem auf, dass seriöse Wissenschaftserkenntnisse und Humor nicht unbedingt ein Widerspruch sein müssen. (männlich, 57)

Eine dritte Gruppe hingegen schätzt die Sendung „Science Busters“ nicht, findet diese „nicht lustig“ (weiblich, 31) bzw. ist generell der Meinung, so eine Sendung müsse „nicht unbedingt“ unterhaltsam (männlich, 35) sein.

Stärken des ORF sehen die befragten Seher/innen der Wissenschaftssendungen generell im Informationsgehalt der Sendungen, die auch „interessant gebracht“ werden, in der Verständlichkeit sowie der journalistischen Qualität und Vertrauenswürdigkeit.

Der **Unterhaltungswert** der ORF-Angebote wird überwiegend positiv gesehen, mit einzelnen kritischen Äußerungen:

> Auf jeden Fall mehr Unterhaltung, weil außer „Science Busters“ kommt die Unterhaltung bei allen anderen Wissenschaftssendungen etwas zu kurz. (weiblich, 21)

Prophylaxe. Diese Sendung steht mehr im Verdacht, eine Belangsendung der Pharmazeutischen Industrie und der Kuranstalten zu sein.“ (weiblich, 56)

[23] „Wenn es das zulässt, dann schau ich mir das gerne an, weil mein Mann ist so ein Technikfreak und Zukunftsfreak und, ja, das ist verständlich erklärt und das finde ich recht gut, weil wenn mein Mann mir was erklärt, dann verstehe ich nur Bahnhof.“ (weiblich, 37)

> Auch hier [sehe ich] keine Stärken, allein wenn ich jetzt an „Newton“ denke: Das wird ziemlich einfallslos präsentiert, es fehlt das gewisse Etwas. (männlich, 22)

Weitere Verbesserungsvorschläge beziehen sich auf die Programmgestaltung, d. h. einen früheren Sendeplatz für Wissenschaftssendungen bzw. mehr Sendezeit für das Genre insgesamt.

> Wissenschaftssendungen und Dokus werden meist spät am Abend ausgestrahlt und selten wiederholt, während Konsumenteninformationen und Lebenshilfe-Beiträge nachmittags oder am frühen Abend gesendet werden. Das sollte etwas durchmischt ausgestrahlt werden. (männlich, 71)

In diesem Zusammenhang schlagen einige Befragte konkrete Formate bzw. Themen vor, die sie sich im ORF wünschen würden:

- **Mehr Internationalität**: dazu „ein wöchentliches Wissenschaftsmagazin, ähnlich wie Newton wäre interessant“ (männlich, 71); es sollte mehr die „Verzahnung zwischen der österreichischen Wissenschaft und der Wissenschaft in anderen Ländern“ gezeigt werden (z. B. Kooperationsprojekte). (weiblich, 62)
- **Thematische Breite erhöhen**: z. B. mehr aus den Sozialwissenschaften (männlich, 57), mehr zu Historik, Naturwissenschaft, Grundlagenforschung (männlich, 71), mehr aus dem Bereich Informatik (männlich, 22); „alle Universitäten sollen mitarbeiten, von Philosophie über Medizin, Physik Chemie, Sprachen, Kunstgeschichte, alles“. (männlich, 35)
- **Hintergrundberichte**: „In der Sparte Wissenschaft würde ich mir mehr Hintergrundberichte wünschen, z. B. bei der jährlichen Nobelpreisverleihung: eine Vorstellung der Nobelpreisträger und ihres Fachs in einer eigenen Doku“ (weiblich, 58); ergänzende, vertiefende Dokumentation zu den Inhalten der Sendung „Science Busters“.
- **Quiz-Format:** „fachspezifisch, ähnlich wie „Millionenshow“, aber nur für Experten gedacht, die mit schwierigen Fragen konfrontiert werden“. (weiblich, 21)
- **Diskussionsforum**: ein wissenschaftliches Forum, „das kontinuierlich mit unterschiedlichen Themen und Gästen Diskussionsrunden veranstaltet“. (männlich, 57)

4.3 Bürgersendungen

Die Sendungen „Bürgeranwalt“ und „Bürgerforum“ zählen aus Publikumssicht im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe neben „Universum“ und „heute konkret“ zu den Aushängeschildern für öffentlich-rechtliche Qualität im ORF (s. Tabelle 4 oben). Daher wird immer wieder auch eine Ausweitung bzw. mehr Sendezeit für diese Sendungen gewünscht.

Rund die Hälfte der Befragten (Mehrfachantworten[24]) sehen den „Bürgeranwalt“ und rund ein Drittel das „Bürgerforum“ als vorbildlich, wenn es um das Leistungskriterium der Bürgernähe geht. Auch das Leistungskriterium der Verantwortung im Sinne des Aufgreifens wichtiger gesellschaftlicher Themen und eines respektvollen Umgangs wird überdurchschnittlich stark mit diesen beiden Sendungen verbunden.

Aufgrund der Auswertung der offenen Antworten in den 125 Face-to-Face-Interviews kann ergänzt werden, dass insbesondere **die praxisnahe, nützliche Information, die konkrete Hilfe für die Menschen und das Aufzeigen von Missständen** als Stärken der ORF-Bürgersendungen gesehen werden. Es werden Fälle gewählt, „die jeden betreffen können“ (männlich, 47). Durchwegs positiv sind auch die Wahrnehmungen des **Moderators ebenso wie der Qualität der Erklärungen** diverser Fachbegriffe in den Sendungen.

Auch die Vielfalt und die regionale Streuung[25] der behandelten Fälle wird als Stärke der Bürgersendungen erlebt. Lediglich vier Befragte wünschen sich eine noch stärkere inhaltliche Breite und z. B. eine stärkere Beachtung wirtschaftspolitischer Zusammenhänge oder europäischer Themen im „Bürgeranwalt“.

Das Aufdecken und das Dranbleiben an Fällen bis zu ihrer endgültigen Klärung werden häufig besonders gelobt.

> Und diese Zusammenfassungsfolgen, wenn die ab und zu kommen, finde ich immer interessant, wenn Fälle von früher aufgearbeitet werden und, ja, wir behandeln diesen Fall schon seit zehn Jahren und da hat es Ding und Ding und das waren die Zwischenschritte und besonders, wenn dann in der Folge das abgeschlossen wird, endlich der Fall, und am besten natürlich beide Parteien zufrieden sind: Das gibt der ganzen Geschichte einfach ein schönes Ende. (männlich, 22)

Das David-gegen-Goliath-Prinzip in den Sendungen hingegen ist umstritten: Während einige es gut finden, dass sich der ORF in den Bürgersendungen auf die Seite des kleinen Mannes stellt, kritisieren andere diese Vorgehensweise als „immer der gleiche alte Hut“ (männlich, 61). Eine Befragte findet die Sendungen generell nicht objektiv. (weiblich, 27)

Auch in puncto Aktualität der Sendungen finden sich sowohl positive als auch negative Stimmen. Ein konkreter Verbesserungsvorschlag wäre es, häufiger Änderungen im österreichischen Rechtssystem in den Sendungen zu behandeln. Als weitere Themenwünsche werden mehr Familienrecht, Tierschutz und Umweltschutz, Fälle aus dem Gesundheitsbereich (z. B. aus der Arbeit des Patientenanwalts) oder aus Branchen wie Banken und Versicherungen eingebracht. Einzelne äußern sich zur Gestaltung der Sendungen und wünschen sich beispielsweise etwas „Peppigeres“.

[24] Frage im Wortlaut: „Und bei welchen dieser Sendungen im ORF-Fernsehen [Verweis auf Übersichtsblatt der Sendungen] erleben Sie Bürgernähe besonders?“ Mehrfachantworten waren möglich, von n=309 Antworten entfielen 64 auf die Sendung „Bürgeranwalt“, 38 auf die Sendung „Bürgerforum“.
[25] Zwei Befragte kritisieren die Auswahl hingegen als unausgewogen zugunsten der östlichen Bundesländer.

> Es gibt sehr gute Sendungen, die meinen Geschmack sehr gut treffen. Jedoch „Bürgerforum“ und „Bürgeranwalt“ sind mir zu langweilig gestaltet. Ich glaube schon, dass es für die Allgemeinheit ab 30 plus etwas ist, nur mir ist es zu trocken. Auch Resetarits als Moderator ist gut, doch für junge Menschen nicht passend. Es ist schon zu lange immer der gleiche Moderator. Eine ähnliche Sendung mit Augenmerk auf Internetkriminalität oder andere aufklärende Infos wäre super, die dem heutigen Zeitgeist entsprechen. (weiblich, 24)

„Bürgerforum“ als Forum Österreichs

Die Sendung „Bürgerforum“ wird in den offenen Antworten der 125 Face-to-Face-Interviews insgesamt 13-mal explizit von den Befragten erwähnt, worunter sowohl positive („ausbauen“) als auch kritische Äußerungen („zu steif“) fallen.

Ein Befragter äußert spezifisch Kritik an der Ausgewogenheit der Sendung:

> Was allerdings zu kurz kommt, sind politisch nicht opportune Themen, wie z. B. Dokus über neue Bürgerbewegungen in ganz Europa bzw. auch Einladungen an kritische Bürger gerade ins „Bürgerforum“, die vielleicht das aussprechen, was viele Menschen in Österreich über die Politik denken, aber über die kaum berichtet wird. Also mehr wirkliche Bürgerbeteiligung. (männlich, 62)

Ähnlich äußern sich auch Befragte in einer der Fokusgruppen-Diskussionen und formulieren konkrete Qualitätsanforderungen, d. h.:

- Die Auswahl und der Auswahl-Prozess der geladenen Sprecher/innen und Bürger/innen sollte transparent gemacht werden.
- Anstelle bestimmter Rollen (z. B. der „extreme Rechte“) würden ganz „normale Menschen“ aus dem Volk interessieren; diesen sollte auch ausreichend Redezeit eingeräumt werden.
- Vonseiten der Moderation sollten die wesentlichen Fakten eingebracht werden (bzw. ein Faktencheck).
- Bei Statements der Politiker/innen sollte darauf geachtet werden, dass diese in kürzerer Zeit auf den Punkt kommen.

Besonders gefällt an diesem Format, dass unmittelbar ein Blick auf das Meinungsbild und dessen Vielfalt in Österreich geworfen wird, und zwar vor allem auf das Meinungsbild unter dem „einfachen Volk“.[26]

[26] „Man muss schon ein bisschen mehr zum Bürger, Richtung Bürger rücken und dann denen ein bisschen ins Gesicht schauen und die Sorgen und die Ängste der Bürger ein bisschen ernster nehmen, nicht, nicht nur so drüberfahren und sagen: ‚Jawohl, wir werden das ein bisschen verallgemeinern und dann reden wir einmal drüber und dann sind wir fertig‘, nicht. Wenn’s akute Probleme gibt, dann soll man dezidiert darauf eingehen und diese auch behandeln, das wünsche ich mir: intensiver, gerechter, kontrolliert bitte schön.“ (männlich, 76)

4.4 Dokumentationen

Das Subgenre der Dokumentationen umfasst neben den bekannten „Universum“-Sendungen und der „Menschen & Mächte“ Serie auch die Regionaldokumentationen „Erlebnis Österreich“ und „Österreich-Bild“ sowie Dokumentationen in ORF III wie „Wilde Reisen mit Erich Pröll“ oder „zeit.geschichte“.

Im Gesamten ist dieses Subgenre für die Qualitätswahrnehmung des befragten Publikums prägend, d. h. Dokumentationen werden sowohl im Zuge der Face-to-Face-Interviews am häufigsten erwähnt, als auch am stärksten mit Qualität in den abgefragten Leistungskriterien verbunden. Dabei stehen die „Universum“-Sendungen, aber auch „zeit.geschichte“ besonders stark für Vertrauen/Orientierung und Kompetenz/Innovation. Die Regionaldokumentationen hingegen werden besonders mit Föderalismus und Bürgernähe in Verbindung gebracht.

Aufgrund der inhaltsanalytischen Analyse der offenen Antworten in den 125 Face-to-Face-Interviews kann ergänzt werden, dass ORF-Dokumentationen häufig als **interessant und anregend** beschrieben werden. Dies liegt auf der einen Seite an den gebotenen Inhalten, auf der anderen Seite an der **gelungenen Machart bzw. Gestaltung**. Aufbau der Sendungen, „schöne Aufnahmen“ und Aufbereitung werden in diesem Zusammenhang positiv hervorgehoben. Insbesondere „Universum“ wird immer wieder ausdrücklich als „super Sendung“ gelobt:

> „Universum“-Sendungen sind toll, vom Aufbau, Aufnahmen und der Aufbereitung der Inhalte. Es ist für jeden verständlich. (weiblich, 31)
>
> Sehr schöne Bilder, sehr gute Themen im Bereich der Natur, erstklassige Aufnahmen und auch eine gute Stimme als Erzähler. (weiblich, 69)

Die Vielfalt des ORF-Angebots im Bereich der Dokumentationen, die hohe technische Qualität, der Informationsgehalt und die Qualität der Recherche werden ebenfalls als Stärken hervorgehoben.

Kritik an Sendungen im Subgenre der Dokumentationen findet sich in den Interviews nur vereinzelt:

- Vier Befragte kritisieren „Österreich-Bild“ als weniger aktuell, interessant und vielfältig sowie mit zu wenig Augenmerk auf Hintergrundinformationen.
- Ein Befragter wünscht sich „Moderatoren mit mehr Witz und unterhaltungswert, um die Sendung interessanter zu machen, ein bisschen weniger Seriosität, damit es nicht so kühl wirkt“. (männlich, 43)
- Ein Befragter sieht hinsichtlich der Machart Aufholbedarf gegenüber BBC-Dokumentationen.
- Einer wünscht sich Dokumentationen auch über andere Wissenschaftsdisziplinen „wie Kunsthistorik, Astronomie oder Musikwissenschaft“. (männlich, 71)
- Fünf Befragte wünschen sich frühere Sendezeiten für ihre Lieblingsdokumentationen:

> [Ich schaue] „Menschen & Mächte“, „Universum“ am Dienstag, wenn ich es zumindest ab 20.30 Uhr schaffe, und grundsätzlich muss ich dazu sagen: All die Dokumentationen, speziell jetzt „dok.film“, sind sensationelle Sachen, aber zu Uhrzeiten, die echt eine Zumutung sind. Es ist einfach das Problem, also aus meiner Sicht ein generelles ORF-Problem, dass ich heute, wenn ich ORF eins anwerfe, überhaupt kein Angebot mehr habe, weil ich nur mehr irgendwelche billigen amerikanischen Dauerserien sehe, und die sich nur mehr durch Aufbauunterschiede oder unterschiedliche Kleidung voneinander absetzen, alles andere ist austauschbar. Und was ich wirklich sagen muss, weil’s einfach das beste ORF-Angebot generell ist, ORF III. Das muss man mit Abstand sagen. (männlich, 40)

Thematische Verbesserungsvorschläge

Ergänzend zu Stärken und Schwächen wurden die Befragten in den 125 Face-to-Face-Interviews auch gebeten, das ORF-Angebot in den drei Themenbereichen der Zeitgeschichte, der Natur und Biologie sowie der Regionaldokumentationen einzuschätzen. Hier wurden bei generell hoher Zufriedenheit folgende Verbesserungsvorschläge eingebracht:

Zeitgeschichte: Verbesserungsvorschläge beziehen sich vor allem darauf, dass derzeit weniger behandelte Themen verstärkt beachtet werden sollten. Während also das Thema Hitler / Zweiter Weltkrieg einigen Befragten schon zu viel ist,[27] werden etwa internationale Zeitgeschichte (Naher Osten, Afrika usw.) gesellschaftskritische bzw. -politische Dokus oder vielfältigere österreichische Themen[28] verstärkt gewünscht. Auch Sehenswürdigkeiten und besondere Orte in Österreich werden in diesem Zusammenhang als Wunschthemen eingebracht. Das Flüchtlingsthema auf der anderen Seite polarisiert, d. h. manche Befragte wünschen sich mehr Sendezeit dafür, andere hingegen weniger.

Natur und Biologie: Auch in diesem Bereich bringen die Befragten bei grundsätzlich hoher Zufriedenheit einige ergänzende Themenwünsche ein, darunter Verhaltensforschung, Umweltthematiken aus dem Ausland, Jägertum, mehr zu Tieren und Pflanzen des Waldes, Wasservögel oder das Thema heimischer (bedrohter) Tierarten.

Regionaldokumentationen: Während die Präsentation österreichischer Landschaften generell geschätzt wird, wünschen sich einige Befragte darüber hinaus ein größeres Augenmerk auf die ansässigen Menschen, z. B. die Bauern,[29] bzw. mehr Inhalt ergänzend

[27] „Wenn ich an Geschichte denke, fallen mir nur unendlich viele Sendungen über Hitler ein. Kein Mensch hat einen Tau von Afghanistan, Indien, Pakistan, was ist mit China, die große Unbekannte. Immer nur Hitler. Das ist ein großer Aspekt und darf nie vergessen werden. Aber es gibt auch viele andere Dinge, die nie vergessen werden sollten. Warum beleuchtet man nicht einmal die Ausbeutung und den Run aufs Öl im Nahen Osten vor 100 Jahren und zieht Schlüsse auf heute. Die Europäer haben Verantwortung, sie haben diese Länder auch jahrelang ausgebeutet. ...Generell finde ich zeitgeschichtliche Themen ohne Hitler sehr, sehr interessant.“ (männlich, 35)

[28] „[Der ORF] bietet mir eine gute Auswahlmöglichkeit, sehr gute Palette. Was vielleicht zu viel ist, sind die Portisch-Serien „Österreich I und II“. Stattdessen hätte ich gerne eine biografische Doku über die österreichischen Präsidenten der Ersten und Zweiten Republik, Dokus über Frauen, die eine bedeutende Rolle in der Geschichte Österreichs spielten sind ebenfalls sehr dürftig.“ (weiblich, 58)

[29] „Da kommen ja hauptsächlich Beiträge über Landschaften, oder? Ich konnte mir da auch gut zum Beispiel mal einen Beitrag über Bauern aus den Alpen oder so vorstellen.“ (männlich, 53)

zu den schönen Bildern. Ein Befragter würde sich über Wiederholungen alter Regionaldokumentationen freuen.

In allen drei Themenbereichen wünschen sich einige Befragte besser aufbereitete Infos für junge Zielgruppen bzw. eigene Dokumentationen für Kinder, z. B. über Haustiere. Zwei weibliche Befragte (21 und 49 Jahre alt) schlagen Themenzyklen mit aufeinander aufbauenden Sendungen als weitere Verbesserungsmöglichkeit vor.

5 Abschließender Befund der Evaluation

Mit dem Qualitätsprofil Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe hat der ORF ein differenziertes SOLL-Bild eines qualitativ hochwertigen Programms erstellt: Entlang der Leistungskriterien Vertrauen/Orientierung, Verantwortung, Bürgernähe, globale Perspektive und Föderalismus sowie Kompetenz/Innovation definiert das Qualitätsprofil konkrete Anforderungen an die Programmgestaltung und die journalistische Arbeit. Diese allgemeinen sowie genrespezifischen Auftragswerte dienen als Leitlinien für das ORF-TV-Programm in den Subgenres Dokumentationen, Service/Lebenshilfe, Bürgersendungen und Wissenschaftssendungen. Zugleich soll die Erfüllung der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte garantieren, dass die ORF-Angebote in diesem Programmbereich für das Publikum einen Mehrwert im Sinne der Public-Value-Leistungskriterien generieren.

Die vorliegende Studie evaluiert das ORF-Qualitätsprofil Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe mittels Methoden der qualitativen Sozialforschung. 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.

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 im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe angesehen. Die standardisierte empirische Abfrage zeigt eine hohe Legitimität der einzelnen Auftragswerte mit Zustimmungsraten je nach Item zwischen 71 und 94 %. Das vom ORF definierte Anforderungsprofil an das ORF-Programm entspricht also in einem hohen Maß den Präferenzen und Werthaltungen des Publikums.
   Differenzierend wurde festgehalten, dass einige Aspekte des komplexen und vielschichtigen Qualitätsbegriffs laut ORF-Qualitätsprofil im Publikum weniger stark bzw. nur latent verankert sind. Zentrale, manifeste Anforderungen des Publikums an den ORF sind: ein starker Österreichbezug, seriöse Wissensvermittlung auf Basis hoher journalistischer Qualität, das breite Ansprechen unterschiedlicher Zielgruppen sowie das Aufgreifen aktueller, interessanter und relevanter Themen.
2. **Evaluation im Ist:**
   Als zweiter Teil der vorliegenden Evaluation 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 hinweg eine sehr hohe Zustimmung im befragten Publikum: Je nach Item gaben zwischen rund sieben bis rund neun von zehn Befragten an, dass der jeweilige Auftragswert auf die ORF-Angebote im Bereich

Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe „zutrifft“ oder „sehr zutrifft“.
Konkurrenzlos positioniert ist der ORF in der Publikumswahrnehmung als *der* Österreichsender. Auch ein verantwortungsvolles, respektvolles Fernsehen wird stark mit dem ORF identifiziert und teils als Mehrwert im Vergleich zu kommerziellen Anbietern wahrgenommen.
Potenzial zur Optimierung des Angebots orteten jeweils Teile des Publikums bzw. einzelne Zielgruppen bei einer noch größeren Vielfalt der Themen, mehr Mut auch zu weniger populären Themen, mehr internationaler Berichterstattung, einer größeren Vielfalt bzw. Abwechslung der Moderatorinnen, Moderatoren, Expertinnen, Experten und Studiogäste, einem Ausbau des Angebots für jüngere Zielgruppen sowie einer moderneren, unterhaltsameren Gestaltung.

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 allen Leistungskriterien. Die größte Konkurrenz im Bereich Wissenschaft/Bildung/Service/Lebenshilfe sind auf der einen Seite hinsichtlich des Unterhaltungswerts die kommerziellen Anbieter. Wenn es um die internationale Berichterstattung, innovatives Programm und die kompetenten Studiogäste und Expertinnen und Experten geht, weichen rund drei bis vier von zehn Befragten auf öffentlich-rechtliche Auslands- und Spartensender aus.