

ORF-Qualitätsmonitoring 2013:

**Evaluation des
ORF-Qualitätsprofils
TV-Sport**

Daten zur Untersuchung

Thema:	Evaluierung des ORF-Qualitätsprofils Sport 2013
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 des ORF-Sport-Programms im TV (Wien) Modul 2: 125 Face-to-Face-Interviews österreichweit Modul 3: 2 Fokusgruppen mit Nutzerinnen und Nutzern des ORF-Sport-Programms im TV in Hallein (SBG) sowie Scheibbs (NÖ)
Erhebungszeitraum:	Modul 1: 3.10.2013 Modul 2: 18.10. bis 17.11.2013 Modul 3: 29.11. und 3.12.2013

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 und 2012 wurden mit der ORF-TV-Information sowie dem Angebot zu Kunst, Kultur, Religion, Philosophie und Ethik die ersten Programmkategorien entlang eines Qualitätsprofils evaluiert. Der vorliegende Bericht fasst die Evaluation des im Jahr 2013 beschlossenen Qualitätsprofils Sport 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 des Sportprogramms 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.

Executive Summary

Mit dem Qualitätsprofil Sport hat der ORF ein differenziertes Soll-Bild eines qualitativ hochwertigen Programms erstellt: Entlang der fünf Leistungskriterien Vertrauen, Vielfalt, Föderalismus und internationale Perspektive, Verantwortung sowie Kompetenz definiert das Qualitätsprofil konkrete Anforderungen an die Programmgestaltung und die journalistische Arbeit. Diese allgemeinen sowie genrespezifischen Auftragswerte dienen als Leitlinien für das Sportprogramm in den drei Subgenres der Sportnachrichten, der Magazine und Dokumentationen sowie der Übertragungen. Zugleich soll die Erfüllung der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte garantieren, dass das ORF-Sportprogramm für das Publikum einen Mehrwert im Sinne der Public-Value-Leistungskriterien generiert.

Die vorliegende Studie evaluiert das ORF-Qualitätsprofil Sport mittels Methoden der qualitativen Sozialforschung. In einem dreistufigen Verfahren wurde mittels Fokusgruppen sowie 125 Face-to-Face-Interviews Fernsehzuseherinnen und -zusehern 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 des ORF-Sportprogramms dargelegt.

Abschließender Befund der Evaluationsstudie:

1. Die standardisierte empirische Abfrage zeigt eine hohe Legitimität der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte mit Zustimmungsraten je nach Item zwischen 42 und 87 %. Das Qualitätsprofil wird daher von den Befragten als Anforderungsprofil an ein qualitativ hochwertiges ORF-Sportprogramm bestätigt.
2. Der vom Qualitätsprofil formulierte Anspruch an die Programmgestaltung wird als kohärent und glaubwürdig erlebt: Je nach Item bewerten zwischen rund vier und neun von zehn Befragten die Erfüllung durch das ORF-Programmangebot als gegeben. Dabei werden in der Regel jene Eigenschaften, die den Befragten wichtiger sind, vom ORF auch als besser erfüllt erlebt als die weniger wichtigen Eigenschaften.
3. Im Sendervergleich ergibt die standardisierte Abfrage bei allen 25 abgefragten Auftragswerten, dass die Befragten dem ORF-Angebot (inkl. ORF SPORT +) die höchste Qualität zuschreiben. Als ergänzendes Angebot werden von den Befragten auf der einen Seite andere deutschsprachige öffentlich-rechtliche Sender wie ARD und ZDF genutzt. Hinsichtlich des Kriteriums der Vielfalt werden insbesondere Sport-Spartensender als ergänzendes Angebot zum ORF gesehen.
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 Sport. Diese sind im Folgenden angeführt.

Generelle Wahrnehmung von Stärken und Verbesserungspotenzial

Breiter Konsens zu den im Qualitätsprofil definierten Auftragswerten: Die standardisierte Abfrage zeigt eine hohe Zustimmung zu den im Qualitätsprofil beschriebenen Leistungskriterien: Vertrauenswürdigkeit aufgrund der Standards eines Qualitätsjournalismus wird als Grundanforderung an den ORF breit geteilt. Aspekte von Vielfalt und Kompetenz werden von den Befragten in der Diskussion ihrer konkreten Seherfahrungen am häufigsten thematisiert. Aber auch spezifische Public-Value-bezogene Auftragswerte wie Gendergerechtigkeit oder der Beitrag zur Integration werden von den Befragten als wichtige Elemente des ORF-Sportprogramms unterstützt.

Stärken Vielfalt und Kompetenz: Stärken des ORF wurden von den Befragten insbesondere in jenen Bereichen zugeschrieben, die auch für den manifesten Qualitätsbegriff des Publikums entscheidend sind, d. h. in den Dimensionen der Vielfalt und der Kompetenz. Ein herausragendes positives Image haben dabei insbesondere Übertragungen hinsichtlich der Machart und technischen Qualität. Hinsichtlich des Österreichbezugs sowie der föderalen / regionalen Berichterstattung wird der ORF im Sendervergleich als nahezu konkurrenzlos erlebt.

Verbesserungspotenzial bei (Co-)Kommentaren: Einen möglichen Fokus hinsichtlich zukünftiger Verbesserungen zeigt sowohl die Zusammenschau der standardisierten Abfragen als auch die qualitative Inhaltsanalyse hinsichtlich des Auftragswerts der kompetenten (Co-)Kommentare. Eine detaillierte Analyse der – durchaus heterogenen und komplexen – Anforderungen in diesem Bereich wird in Kapitel 3.4 im Detail angestellt.

Mehr Vielfalt z. B. in Sportnachrichten: Ein zweiter Bereich, der von den Befragten in den Interviews und Fokusgruppen besonders häufig thematisiert wurde, ist jener der inhaltlichen Programmvietfalt, d. h. der live und in der Berichterstattung abgedeckten Sportarten. Das Gebot der Vielfalt und der Angebotspalette für ein möglichst breites Publikum wird von den Befragten breit unterstützt – spezifisch auch die Anforderung, sowohl nationalen als auch regionalen und internationalen Sport im ORF abzudecken. Zahlreiche Befragte formulieren darüber hinaus den Wunsch, immer wieder auch über ansonsten weniger im Zentrum stehende Sportarten informiert zu werden, worin sie sowohl einen Unterhaltungswert durch größere Abwechslung als auch einen kognitiven Mehrwert sehen.

Nutzwert von ORF SPORT + verstärken: Im Zentrum der Aufmerksamkeit der Befragten steht in der Regel das Angebot in ORF eins, während die Vielfalt auf dem Spartensender ORF SPORT + nur von einem kleineren Teil wahrgenommen und genutzt wird. Ungeachtet der gesetzlichen Rahmenbedingungen für diesen Sender werden hier von zahlreichen Befragten Verbesserungen hinsichtlich des Nutzwerts dieses Kanals gewünscht – z. B. durch Programmhinweise und Vorschauen auf den anderen ORF-Kanälen oder durch die Ausstrahlung von Premium-Sportarten in ORF SPORT +.

Differenzierung von kommerziellen Anbietern halten: Schlussendlich zeigt die qualitative Analyse, dass die Argumentation eines spezifischen öffentlich-rechtlichen

Auftrags und Mehrwerts (Public Value) von den Befragten unterstützt wird: Seriosität und niveauvolle Berichterstattung werden klar mit dem ORF verbunden, aber auch ein breiter gesellschaftlicher Mehrwert (Föderalismus, Gendergerechtigkeit, Integration, Gesundheitsförderung) wird von zahlreichen Befragten als wichtiger Teil eines ORF-Sportprogramms hervorgehoben.

Qualitätsansprüche innerhalb der Leistungskriterien

Vertrauenswürdigkeit beibehalten: Vertrauenswürdigkeit im Sinne einer seriösen, fairen, sachlichen, niveau- und respektvollen Berichterstattung gehört zu den Grundanforderungen an den ORF, die auch als Stärke hervorgehoben wird. Die Kombination von Qualitätsjournalismus, Kompetenz und Verantwortung sollte auch weiterhin als Unterscheidungsmerkmal eines öffentlich-rechtlichen Senders bewusst betont werden. Aspekte wie Unterhaltung, Emotionalität und spannende Gestaltung sind dabei durchaus vom Publikum gewünscht und werden keineswegs als Widerspruch zur Seriosität gesehen, solange sie nicht zulasten des Niveaus in obigem Sinne gehen.

Vielfalt für ein breites Publikum: Der ORF unterscheidet sich in einem differenzierten Markt von Sportanbietern u. a. durch seinen überlegenen Österreichbezug inklusive des föderalen Aspekts. Entgegen einer Spezialisierung auf bestimmte Sportarten in Konkurrenz mit Spartensendern sollte dieser Fokus aufrechterhalten und zugleich eine umfassende Information zum sportlichen Geschehen – regional, national, international – geboten werden. Verbesserungspotenzial besteht beim Nutzwert von ORF SPORT +, dessen Vielfalt noch nicht beim gesamten sportinteressierten Publikum angekommen ist.

Verantwortung ist Teil der öffentlich-rechtlichen Identität: Während die Auftragswerte im Bereich der Verantwortung von den Befragten weniger wichtig eingeschätzt werden als etwa jene in den Bereichen Vertrauen und Kompetenz, so unterstützt auf der anderen Seite eine glaubwürdig gelebte, verantwortungsvolle Programmgestaltung die Differenzierung des ORF als öffentlich-rechtlichem Sender von anderen Anbietern. Unabdingbar und als Stärke wahrgenommen wurde von den Befragten der seriöse und respektvolle Journalismus und Umgang mit Sportlerinnen und Sportlern.

Kompetenz als Stärke des ORF: Mit seinen Live-Übertragungen hat sich der ORF ein überragendes Image hinsichtlich der hohen technischen Qualität erarbeitet. Auch die Journalistinnen/Journalisten, Moderatorinnen/Moderatoren und Kommentatorinnen/Kommentatoren werden von den Befragten überwiegend positiv bewertet. Heterogen und teils kritisch sind die Bewertungen der Kokommentatorinnen/Kokommentatoren. Hier kann eine möglichst große Vielfalt an handelnden Personen und eine Qualitätssicherung hinsichtlich Fach- und Moderationskompetenz empfohlen werden.

Föderalismus und internationale Perspektive beibehalten: Die Kombination einer im Sendervergleich überragenden Regionalität / Föderalismus mit der nationalen und internationalen Berichterstattung wird von den Befragten breit geschätzt und unterstützt.

ORF-Qualitätsprofil Sport

1. Vertrauen

Grundsätzlich gelten für die Programmproduktion in der Programmkategorie „Sport“ alle Richtlinien und Qualitätsstandards, die für die Glaubwürdigkeit, Authentizität und Vertrauenswürdigkeit der ORF-Berichterstattung maßgeblich sind. Dazu gehört insbesondere die Unabhängigkeit von Staats- und Parteieneinfluss, aber auch Unabhängigkeit von anderen Medien, seien es elektronische oder Printmedien, oder seien es politische oder wirtschaftliche Lobbys. Das ebenso für Wissensvermittlung konstitutive Objektivitätsgebot erfordert jedenfalls die Berücksichtigung aller erreichbaren zuverlässigen Informationsquellen, wahrheitsgemäße Quellenangabe und Beurteilung jeder Information nach Richtigkeit und Nachrichtenwert unter Bedachtnahme auf die relevanten gesellschaftlichen, politischen, geistigen und künstlerischen Strömungen. Zuverlässigkeit, Glaubwürdigkeit und Authentizität sind als wesentliche Qualitätsmerkmale des ORF-Fernsehens sicherzustellen. Fairness und verbindliche journalistische Qualitätsstandards garantieren Vertrauenswürdigkeit: Das Publikum muss sich darauf verlassen können, dass in der Berichterstattung jegliche manipulative Darstellung oder Inszenierung unterbleibt. Zu den Programmelementen, die unter Wahrung des Grundsatzes der Objektivität zu gestalten sind, gehören auch Moderationen und Sachanalysen. Letztere haben dabei die Funktion persönlicher interpretativer Beurteilung. Respektlose und unangemessene Formulierungen sind dabei zu unterlassen. Insgesamt muss die Ausgewogenheit der Inhalte gewährleistet werden. Die Ausgewogenheit kann auch in der Weise erzielt werden, dass nicht im Rahmen einer einzigen Sendung (Beitrag), sondern im Programm im Verlauf eines angemessenen Zeitraums alle relevanten Meinungen berücksichtigt werden. Das gesellschaftliche Diskurspotenzial sportlicher Ereignisse und Themen ist nach Möglichkeit zu nutzen.

Allfällige redaktionelle Kooperationen mit Unternehmen, Institutionen etc. sind klar zu kennzeichnen; Veranstaltungen, bei denen der ORF Medienpartner ist, erhalten gleichwohl keine Bevorzugung in der Berichterstattung. Sie werden nach den üblichen journalistischen Regeln auch kritisch beleuchtet. Auch bei gemeinnützigen Zwecken (Kampagnen) dürfen journalistische Kriterien, journalistische Eigenverantwortung etc. nicht missachtet werden.

1.1. Sportnachrichten

Sportnachrichten verstehen sich als zuverlässige und faktentreue Informationen aus der Welt des Sports. Gerade die dem Genre geschuldete Kürze der Beiträge und Meldungen verlangt eine umsichtige Überprüfung der berichteten Fakten, die sich als mehr verstehen als reine Ergebnisberichterstattung: Sportnachrichten im ORF dokumentieren auch (wirtschaftliche, [sport-] politische) Hintergründe, geben Ansichten, Argumenten und Meinungen österreichischer und internationaler Spitzensportler/innen und Sportverantwortlicher Raum und begegnen den Protagonistinnen und Protagonisten mit

kritischer Distanz und respektvoller Nähe. Behauptungen über Personen, Organisationen oder Institutionen dürfen ohne vorhergehende Rückfrage bei den Betroffenen und ohne Einladung zur Stellungnahme nicht gesendet werden.

1.2. Magazine und Dokumentationen

Magazine und Dokumentationen bieten Raum für Spitzen-, aber auch für Breiten- und Randsport. Sie sollen die Zuseher/innen in die Lage versetzen, sich eine eigene Meinung zu bilden, und Interesse auch für komplexe, nicht leicht zugängliche, aber relevante Themen wecken – sei es z. B. durch die Perspektive oder über emotionale Betroffenheit. Es ist Aufgabe der Magazine und Dokumentationen, Zuseher/innen die Einordnungsleistung bezüglich sportiver Themen zu erleichtern, indem (gesellschaftspolitische) Zusammenhänge und Hintergründe beleuchtet werden. Magazine und Dokumentationen können auch zu eigener sportlicher Betätigung anregen.

1.3. Übertragungen

Vertrauen in Übertragungen kann insbesondere durch die hohe und einwandfreie technische Qualität sowie den angemessenen „österreichischen Blick“ des Kommentars gewährleistet werden. Im Kommentar dargelegte Fakten werden geprüft, Einschätzungen zum aktuellen Geschehen können Äußerungen mit subjektiver und wertender Beurteilung beinhalten. Die geäußerte Meinung muss aufgrund zuverlässiger Quellen und Informationen gebildet worden sein, und sie ist nach Maßgabe mit möglichst stichhaltigen Argumenten zu begründen und in professioneller Weise darzulegen. Interviews im Rahmen von Übertragungen sollen die Einschätzungen von Betroffenen und Expertinnen/Experten erkunden und werden mit kritischer Distanz und Respekt geführt. Der kommerzielle Aspekt, der vielen Großereignissen innewohnt, kann zwar Gegenstand der (Hintergrund-)Berichterstattung sein, der kommerzielle Aspekt des Sports soll aber durch die Berichterstattung keinesfalls gefördert werden.

2. Vielfalt

Der TV-Sport stellt bei der Schaffung und Auswahl seiner Angebote die sportliche Diversität in allen Dimensionen in bestmöglicher Qualität dar und fördert auch das Verständnis für weniger bekannte Sportarten und ihre Ausübungsregeln. Es reicht nicht aus, Etabliertes wiederzugeben, auch aufkommende Entwicklungen, etwa neue Sportarten, sind zu beachten. Es ist sowohl über Sportarten und -bewerbe zu berichten, die aus dem Blickwinkel des Spitzensports, als auch über jene Sportarten und -bewerbe, die aus dem Blickwinkel des Breiten-, Nischen- und Behindertensports von Interesse sind. Quote und Qualität wird nicht als Gegensatz, sondern als Anregung zu attraktiver Gestaltung verstanden: Berichterstattung rund um Großereignisse sowie deren Übertragung, Themenschwerpunkte, die inhaltlich konzentrierte (multi)mediale Angebote legen, sind in diesem Zusammenhang eine sinnvolle Möglichkeit der Integration eines breiten Publikums, dessen Interessen die Berichterstattung über Sport und die

Übertragung von Sportereignissen ausgewogen zu berücksichtigen hat: Im Allgemeinen ist darauf zu achten, dass möglichst alle Segmente des Publikums angesprochen werden.

Der Unterhaltungsaspekt sportlicher Ereignisse soll nicht kommerziellen Interessen Vorschub leisten; vielmehr soll er als Anregung verstanden werden, auch anspruchsvolle Inhalte massenattraktiv zu machen und publikumswirksame Angebote mit Anspruch zu versehen. Im Sinn des „Rundfunks der Gesellschaft“ ist es auch, Programminhalte für Kinder und Jugendliche geeignet aufzubereiten und anzubieten; in jedem Fall ist auf die Rezeptionsmöglichkeit der verschiedenen Publikumsgruppen aufgrund diverser Umstände, etwa ihres Arbeits- und Lebensrhythmus, ihres Bildungsniveaus Bedacht zu nehmen. Nach Maßgabe technischer Entwicklung und wirtschaftlicher Tragbarkeit ist anzustreben, Programminhalte barrierefrei aufzubereiten.

2.1. Sportnachrichten

Bei der Auswahl der Sportnachrichten wird unter anderem auf Diversität geachtet: Es ist Ziel der Nachrichten, die Vielfalt des Sports und die Vielfalt der Protagonistinnen und Protagonisten darzustellen. Insbesondere ist Geschlechtergerechtigkeit wichtig.

2.2. Magazine und Dokumentationen

Insbesondere Magazine bieten die Möglichkeit, die Vielfalt des Sports darzustellen und sich nach journalistischen Kriterien Themenfelder abseits des Mainstreams anzunehmen. Das Vielfaltsverständnis der Sportmagazine und -dokumentationen erstreckt sich aber auch auf die Gestaltung – etwa indem auch unkonventionelle Möglichkeiten der Bildauswahl und -bearbeitung ergriffen werden – und auf die Auswahl von Protagonistinnen und Protagonisten, Fachleuten, Interviewten und Porträtierten, die differenziert erfolgt und die Heterogenität der Gesellschaft würdigt. Gerade die Internationalität des Sports bietet die Chance, Vielfalt in bestem Sinn darzustellen und statt Angst vor dem Fremden respektvolles Interesse an Neuem, anderem zu betonen.

2.3. Übertragungen

Übertragungen erfolgen nach Möglichkeit live, sind thematisch breit gestreut, aus dem In- und Ausland unter Berücksichtigung österreichischer Blickwinkel, vom Spitzen- bis zum Nischensport. Die Grenzen werden nur durch ökonomische und personelle Rahmenbedingungen gesetzt. Beim Einsatz von Personal, insbesondere auch bei Moderatorinnen und Moderatoren, Kommentatorinnen und Kommentatoren, ist größtmögliche Diversität, auch migrantischen Hintergrund betreffend, unter Wahrung höchster fachlicher Kompetenz erstrebenswert.

3. Verantwortung

Der ORF hat in seinen Programmen das Interesse der Bevölkerung an aktiver sportlicher Betätigung zu fördern. Die Aufforderung zur aktiven sportlichen Betätigung kann auch in

ergänzenden Programmelementen vermittelt werden. In Sportsendungen soll immer wieder die wichtige Rolle des Breitensports im Dienst der Gesundheit betont und die Beziehung zwischen Breiten- und Spitzensport und deren gesellschaftliche Bedeutung erklärt werden. Auswüchse extremer Sportausübung oder kommerzieller Sportinteressen sind als solche aufzuzeigen. Insgesamt gilt: Die Sportsendungen des ORF bemühen sich um Toleranz und Verständigung, nutzen den Umstand, dass Sport als Instrument sozialer Mobilität Schranken zwischen Gruppen abbauen kann. In seinem Gesamtprogramm hat der ORF auch auf die Interessen und Anliegen behinderter Menschen Bedacht zu nehmen. Diskriminierung, z. B. aufgrund der nationalen oder ethnischen Zugehörigkeit, des Geschlechts oder der sexuellen Orientierung, ist untersagt, vielmehr ist in der Gesamtheit des TV-Sports die Wichtigkeit und Bedeutung von Inklusion und Gleichberechtigung zu unterstreichen. Auf Programmelemente, in denen Gewalt verherrlicht wird, ist ebenso zu verzichten wie auf voyeuristische oder zynische Ausdrucksweise. Das Zeigen von Gewalt oder Unfällen hat sich auf jenes Maß zu beschränken, das zur umfassenden Information über die Tragweite und die Zusammenhänge von Ereignissen notwendig ist, insbesondere unmittelbar folgende Wiederholungen, etwa von Sportunfällen, sind nur bei besonderem, erheblichem Nachrichtenwert zulässig. Das Publikum muss sich darauf verlassen können, dass in der Berichterstattung jegliche manipulative Darstellung oder Inszenierung unterbleibt.

3.1. Sportnachrichten

Kritische und unabhängige Berichterstattung schließt auch negative Seiten des Sports (Doping, Betrug usw.) mit ein. Toleranz und Verständigung sowie das Verbindende und nicht das Trennende stehen unter dem Primat der journalistischen Sorgfalt bei der Auswahl der Themen im Vordergrund.

3.2. Magazine und Dokumentationen

Insbesondere Magazine und Dokumentationen haben die Möglichkeit zur umfassenden Darstellung des Sports in allen Facetten: Dabei wird äquidistant Augenmerk auch auf mögliche negative Implikationen gelegt, seien es z. B. kriminelle Handlungen im Kontext (Doping, Betrug), seien es negative Folgen übertriebener sportlicher Aktivität für die Gesundheit.

3.3. Übertragungen

Gerade bei Übertragungen spielt im Sport Rivalität eine große Rolle; es ist aber grundsätzliches Ziel von öffentlich-rechtlichem Sportjournalismus, sachlich zu informieren und gegebenenfalls das Verbindende des Sports hervorzuheben. Kommentare haben ihre mögliche Vorbildwirkung zu berücksichtigen, stets fachlich fundiert zu sein und das Gebot der Fairness zu beachten.

4. Kompetenz

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. Dramaturgische Effekte einzelner Sportarten sind im Sinn ihres Unterhaltungs- und Erlebnischarakters anschaulich zu machen. Dem Unterhaltungsaspekt des Sports soll Rechnung getragen werden können, etwa durch spannende und ansprechende Gestaltung in Text, Bild und Ton, verständlich für alle Bildungsniveaus. Anspruch bei Kommentierung und Übertragung von Sportveranstaltungen erfordert, über die in Bild und Ton hochwertige Wiedergabe hinaus reichhaltige und sorgfältig recherchierte Hintergrundinformationen zum Sportereignis, zu den Teilnehmern/Teilnehmerinnen und den jeweiligen Sportarten zu vermitteln. Dabei haben verzerrende Dramatisierungen und Idealisierungen zu unterbleiben.

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 eine erhöhte Sorgfaltspflicht notwendig.

4.1. Übertragungen

Insbesondere Übertragungen sollen niemanden ausschließen: Verständlichkeit der Texte, gegebenenfalls Analysen der Spieltaktik, Grafiken etc. sollen auch jenen die Nutzung des TV-Sportangebots ermöglichen, die wenig Expertise zur gezeigten Sportart haben. Dem Umstand Rechnung tragend, dass Sport auch zur Unterhaltung der Seher/innen beitragen kann, kann animierende Sprache geboten sein, die aber einseitige Parteinahme oder gar nationalistische oder chauvinistische Tendenzen ausschließt. Die bestmögliche Darstellung der Ereignisse erfordert kompetente Regisseurinnen bzw. Regisseure, die mit Hilfe innovativer Technik (Superzeitlupen, Effektkameras, ...) Zuseher/innen emotional einbeziehen sollen. Inhaltlich bieten das Erzählen der „Geschichte“ des Bewerbs, aber auch kritische Betrachtung von Emotionen und Inszenierung, die Darstellung der jeweiligen das Ereignis ausrichtenden Region, deren Einwohner/innen und Besonderheiten und ggf. die im Umfeld von Sportübertragungen ausgelösten Probleme (Fanausschreitungen usw.) sowie entsprechende Aufarbeitung durch Diskussionen und Analysen mit österreichischen und internationalen Gästen weitere Möglichkeiten, einzelne bedeutende Aspekte gezielt zu beleuchten.

5. Föderalismus und internationale Perspektive

In der Berichterstattung sind regional, aber auch national die Interessen der Länder sowie die Förderung der regionalen Identitäten der Bundesländer zu beachten. Insbesondere in diesem Kontext ist auch auf die Wahrnehmung autochthoner Volksgruppen in angemessener Weise Bedacht zu nehmen. Die im TV-Sport verwendete Sprache hat neben Gendergerechtigkeit, Verständlichkeit und Richtigkeit auf die allgemein anerkannten österreichischen Sprachgewohnheiten zu achten; regionales Idiom ist in passendem Kontext eine Möglichkeit, die Authentizität des Geschehens zu unterstreichen. Es ist auch Aufgabe des TV-Sports, umfassend über alle sportlichen Fragen zu informieren und dabei das relevante regionale, nationale, europäische und internationale Geschehen abzubilden und zu reflektieren. Dazu geeignet sind nicht nur anerkannte Großereignisse von internationalem Rang, sondern insbesondere auch Berichte über Sportarten und -bewerbe, die in Österreich mit internationaler Beteiligung ausgeübt oder veranstaltet werden, solche, an denen österreichische Sportler/innen teilnehmen, oder jene, die Voraussetzung für eine Veranstaltung von Sportbewerben in Österreich bzw. für das Antreten österreichischer Sportler/innen bei internationalen Bewerben sind. Jedenfalls ist im TV-Sport chauvinistischen und anbiedernden Tendenzen entgegenzuwirken, vielmehr ist kritische journalistische Distanz geboten. Dem Umstand, dass Sport als völkerverbindendes Vergnügen Toleranz und (europäische wie internationale) Integration stärken kann, ist durch Sachlichkeit in Bericht, Übertragung, Kommentar, Analyse und Moderation Rechnung zu tragen.

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, drei Fokusgruppen mit Nutzerinnen und Nutzern des ORF-Sportangebots im Fernsehen auf der anderen. Die Erhebungsschritte fanden zwischen Anfang Oktober und Anfang Dezember 2013 statt und folgten einem dreistufigen Evaluationsdesign, das anschließend kurz beschrieben wird.

1.1 Pilotierung mittels einer Fokusgruppe

Als erstes Modul der vorliegenden Studie und Vorstufe der österreichweit durchgeführten Face-to-Face-Interviews wurde eine Fokusgruppe mit Nutzerinnen und Nutzern des ORF-Sportangebots im Fernsehen 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 begründete 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 zwei Stunden; sie wurde elektronisch aufgezeichnet, transkribiert und anschließend analysiert.

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

Die österreichweite Befragung fand im Zeitraum vom 18. Oktober bis 17. November 2013 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 stellte sicher, dass mit den Daten die gesamte Spannweite interessierender Phänomene abgebildet werden kann. Entsprechend dem Ziel einer Evaluation des ORF-Qualitätsprofils Sport wurden Nutzer/innen der interessierenden Subgenres des ORF-Angebots rekrutiert. Dabei wurde auf eine hohe Varianz in der Stichprobe sowohl hinsichtlich Nutzungsintensität des zu evaluierenden ORF-TV-Angebots als auch hinsichtlich der Zufriedenheit mit dem ORF-Angebot allgemein geachtet.

Mittels Quotierung stellt der Stichprobenplan eine ausgewogene Zusammensetzung der Stichprobe sicher. Für die vorliegende Studie wurden folgende Merkmale vorgegeben: Geschlecht, Alter und Bundesland. Entsprechend der Seher/innen-Struktur der Sportberichterstattung im ORF wurden **60 % Männer und 40 % Frauen** rekrutiert. **Die übrigen 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.

An der Befragung nahmen schließlich 78 Männer und 47 Frauen teil. Von den Befragten sind 20 % bis 29 Jahre alt, 39 % sind zwischen 30 und 49 Jahren alt und 41 % der Befragten sind über 50 Jahre alt. Es wurden in allen Bundesländern Interviews durchgeführt. Bezüglich der Verteilung sind die bevölkerungsreichen Bundesländer stärker vertreten: Wien (20 %), Niederösterreich (18 %), die Steiermark (18 %) und Oberösterreich (16 %).

Hinsichtlich des Bildungsgrades unterscheiden sich die Befragten wie folgt: 75 % der Befragten verfügen über eine Ausbildung ohne Matura. Darunter befinden sich 69 %, die einen Lehrabschluss und 24 %, die einen mittleren Schulabschluss aufweisen. 25 % der Befragten haben Matura oder einen höheren Bildungsabschluss erlangt.

Die größte Gruppe der Befragten ist berufstätig (64 %). 21 % der Befragten sind in Pension. 15 % der Interviewpartner/innen sind diesen beiden Gruppen nicht zuordenbar, sie sind arbeitslos, in Ausbildung, in Karenz oder im Haushalt tätig.

Tabelle 1: Strukturmerkmale in der Stichprobe

		Anzahl	Prozent
Geschlecht	männlich	78	62 %
	weiblich	47	38 %
Altersgruppen	bis 29-Jährige	25	20 %
	30- bis 49-Jährige	49	39 %
	über 49-Jährige	51	41 %
Bundesland	Burgenland	4	3 %
	Kärnten	8	6 %
	Niederösterreich	22	18 %
	Oberösterreich	20	16 %
	Salzburg	8	6 %
	Steiermark	22	18 %
	Tirol	10	8 %
	Vorarlberg	6	5 %
	Wien	25	20 %
Schulbildung	ohne Matura	94	75 %
	mit Matura	31	25 %
derzeitige Tätigkeit	berufstätig	80	64 %
	in Pension	26	21 %
	anderes	19	15 %
Gesamt		125	100 %

1.3 Vertiefende Fokusgruppen

Im Anschluss an die Face-to-Face-Interviews wurden in einem dritten Schritt zwei weitere Fokusgruppensitzungen 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 den Gruppen vertiefend die Bereiche Vielfalt, Verantwortung, Kompetenz der Moderatorinnen/Moderatoren und Kommentatorinnen/Kommentatoren sowie die Wahrnehmungen des ORF-Sportprogramms im Vergleich mit anderen Anbietern angesprochen.

Die Diskussionen fanden am 29. November und 3. Dezember 2013 statt. Örtlich wurden – als Kontrast zur ersten, in Wien durchgeführten Gruppe – eine ländliche Gemeinde in einem östlichen Bundesland (Scheibbs) und eine Gemeinde mittleren Urbanisierungsgrads im Bundesland Salzburg (Hallein) ausgewählt. Die Diskussionen dauerten jeweils rund 100 Minuten. Sie wurden aufgezeichnet, transkribiert und anschließend inhaltsanalytisch ausgewertet. Der Moderationsleitfaden für die beiden Fokusgruppen enthielt folgende Abschnitte:

1. Assoziationen zum Sportprogramm im ORF-Fernsehen
2. Öffentlich-rechtliche Qualität: Qualitätskriterien und Beurteilung der Erfüllung durch den ORF
3. Vertiefende Diskussion ausgewählter Ergebnisse aus 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 Sport wurden insbesondere die im ORF-Qualitätsprofil entlang der Leistungskriterien Vertrauen, Vielfalt, Wissen, Identität und Kompetenz definierten Auftragswerte standardisiert abgefragt. Dazu wurde eine Fragenbatterie mit 25 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. Für die Interpretation der Ergebnisse werden 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 Textanalyse²⁷ 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.

²⁷ 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 Sport nach folgenden fünf Leistungskriterien gegliedert: **Vertrauen, Vielfalt, Verantwortung, Föderalismus und internationale Perspektive, Kompetenz.**

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 das ORF-Sportprogramm sowie nach Stärken und Schwächen gefragt.

2.1 Verständnis und Akzeptanz des ORF-Qualitätsprofils im Publikum

Bevor im Folgenden die Bewertung des ORF-Qualitätsprofils durch das Publikum dargestellt wird, soll zunächst generell diskutiert werden, ob die vom ORF erarbeiteten Qualitätskriterien vom Publikum (a) verstanden und (b) als maßgeblich erachtet wurden.

Qualitätsprofil wird vom Publikum verstanden

Wie bei den vorangegangenen Evaluationen zeigt auch die diesjährige Studie klar: Das vom ORF erarbeitete Qualitätsprofil wird vom Publikum verstanden, d. h. die Befragten sind in der Lage, kompetent über die einzelnen Qualitätsmerkmale zu sprechen und über deren Wichtigkeit für sie selbst sowie die Erfüllung durch das ORF-Sportprogramm Auskunft zu geben.

Dabei sind die einzelnen Qualitätskriterien für das Publikum unterschiedlich relevant, wie die qualitative Analyse in Kapitel 2.3 im Detail darstellt.

Qualitätsprofil wird als maßgeblich akzeptiert

Als zweiter genereller Befund kann festgehalten werden, dass sowohl in den Gruppendiskussionen als auch in den qualitativen Interviews die vom ORF erarbeiteten Qualitätsmerkmale als wesentlich akzeptiert, d. h. von den Befragten bestätigt und auch selbst übernommen werden.

Die große Nähe der vom ORF angesetzten Qualitätskriterien zum Qualitätsbewusstsein des Publikums zeigen insbesondere die Fokusgruppendiskussionen anschaulich. In diesen wurden die Befragten eingangs (und ohne zuvor das Qualitätsprofil vorzustellen) gebeten, selbst Kriterien zu sammeln, die für sie eine hohe Qualität des Sportprogramms im Fernsehen ausmachen. Die von den Befragten eingebrachten Aspekte wurden auf einer Moderationswand gesammelt und anschließend diskutiert.

Wie diese Diskussionen zeigten, bringen die Befragten einen breiten und differenzierten Qualitätsbegriff mit. Insbesondere Aspekte der Vielfalt (der gezeigten Sportarten,

Programm für Junge, auch Breiten- und Randsport) und der Kompetenz (Technik, Moderation, Gestaltung) sind im Publikum breit und manifest verankerte Ansprüche an ein hochwertiges Sportprogramm. Wie in Kapitel 3 ausführlich dargestellt wird, gibt es darüber hinaus auch ein latentes Qualitätsbewusstsein, d. h. eine Reihe von Qualitätsmerkmalen werden vom Publikum seltener spontan thematisiert, werden aber verstanden und bejaht, wenn sie vorgelegt und zur Debatte gestellt werden.

Generelle Zustimmung zum ORF-Sportprogramm

Neben der Zufriedenheit mit der Qualität des ORF-Sportprogramms 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 ein Sportprogramm anbietet?

86 % Befragten beantworteten diese Frage positiv (7 % 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 ORF-Sportprogramm besonders wichtig ist, ergab ein breites Spektrum an Antworten, die den individuellen, aber auch gesellschaftlichen Mehrwert widerspiegeln, den das Publikum mit Sport im Fernsehen verbindet.

Am häufigsten wurden von den Befragten inhaltliche Aspekte des Angebots genannt (s. Tabelle 2): Es sei ihnen wichtig, dass bestimmte Sportarten im ORF vorkommen, oder aber die breite Vielfalt der Angebotspalette wurde als besonders wichtig hervorgehoben („das breite Angebot“, „dass es bunt durchgemischt ist“, „dass man von überall etwas sieht“ usw.).

Der Österreichbezug des gebotenen Sports wurde siebenmal besonders hervorgehoben: „Es gibt genügend Sportarten, wo Österreicher dominieren. Da möchte man dabei sein.“ (weiblich, 38) Drei Befragte betonten hingegen die Wichtigkeit internationaler Sportberichterstattung.

Neben diesen inhaltlichen Aspekten des Angebots wurden als weitere Qualitätskriterien der Informationsgehalt des Programms (15 Nennungen) sowie dessen Aktualität und der Aspekt des Live-Erlebnisses (je 12 Nennungen) besonders hervorgehoben.

Aber auch weitere Dimensionen des gesellschaftlichen Werts des öffentlich-rechtlichen Rundfunks wurden von den Befragten an dieser Stelle eingebracht:

- der Beitrag zur sozialen Integration („Sport gehört zum Leben dazu. Es verbindet die Menschen, ist wichtig für die verschiedenen Länder und Menschen; da spielt die Sprache dann keine Rolle mehr.“ - männlich, 43)

- Sport als Teil des allgemeinen Informationsauftrags des ORF („Sport gehört zum gesellschaftlichen Leben, wie Kultur oder Politik, und sollte daher auch umfangreich im ORF dargestellt werden.“ - männlich, 69)

- der Beitrag zur Gesundheitsförderung

Von zehn Befragten wurden schließlich Aspekte der Machart (gute Moderation, Spannung) als besonders wichtig hervorgehoben:

Das Sportprogramm ist für mich wichtiger als so mancher Spielfilm. Eine Live-Übertragung kann zu einem Krimi ausarten. Diese Spannung ist kaum zu überbieten. (männlich, 28)

Tabelle 2: Am ORF-Sportprogramm ist mir wichtig ...

	Häufigkeit
Gebotene Inhalte / Sportarten	32, davon:
... Vielfalt	... 16
... bestimmte Sportarten (v. a. Fußball, Ski alpin)	... 16
Informationsgehalt	14
Aktualität	12
Live-Erlebnis	12
Kompetente Machart (Gestaltung, Moderation / Kommentare)	10
Beitrag zur Integration	9
Österreichbezug	7
Sportberichterstattung als Teil des ORF-Auftrags	6
Internationale Berichterstattung	3
Gesundheitsförderung	3
Andere	8

Anm.: offene Frage, Mehrfachantworten möglich, n=116 gültige Nennungen

2.2 Die Qualitätswahrnehmung des Publikums

2.2.1 Bewertung im Soll

Im Zuge der 125 Face-to-Face-Interviews wurde den Befragten eine Liste mit 25 Eigenschaften entlang der Auftragswerte entsprechend dem ORF-Qualitätsprofil vorgelegt. Die Befragten wurden gebeten anzugeben, wie wichtig ihnen diese

Eigenschaften für das Sportprogramm im ORF-Fernsehen sind. Diese Bewertung wurde anhand einer 5-stufigen Skala (1 „sehr wichtig“ bis 5 „gar nicht wichtig“) vorgenommen.²⁸

Demnach ist die Zustimmung zu den vorgelegten Begriffen hoch. Abbildung 1 zeigt die relative Wichtigkeit der einzelnen Qualitätsmerkmale für das Publikum im Überblick:

Die höchsten Bewertungen im SOLL – mit jeweils über 80 % Zustimmung – erhielten folgende Items: im Bereich Vertrauen die Eigenschaften „seriös“, „sachlich“ und „vertrauenswürdig“; im Bereich der Kompetenz die Items „kompetente Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen“, „ansprechend gestaltet“ und „hohe technische Qualität“; sowie im Bereich der Verantwortung die Eigenschaften „verständlich“ und „respektvoll“. Mit rund 80 % Zustimmung ebenfalls sehr wichtig schätzten die Befragten die Eigenschaft „ausgewogen/fair“ sowie die beiden Items zum Aspekt des Föderalismus bzw. Österreichbezugs ein.

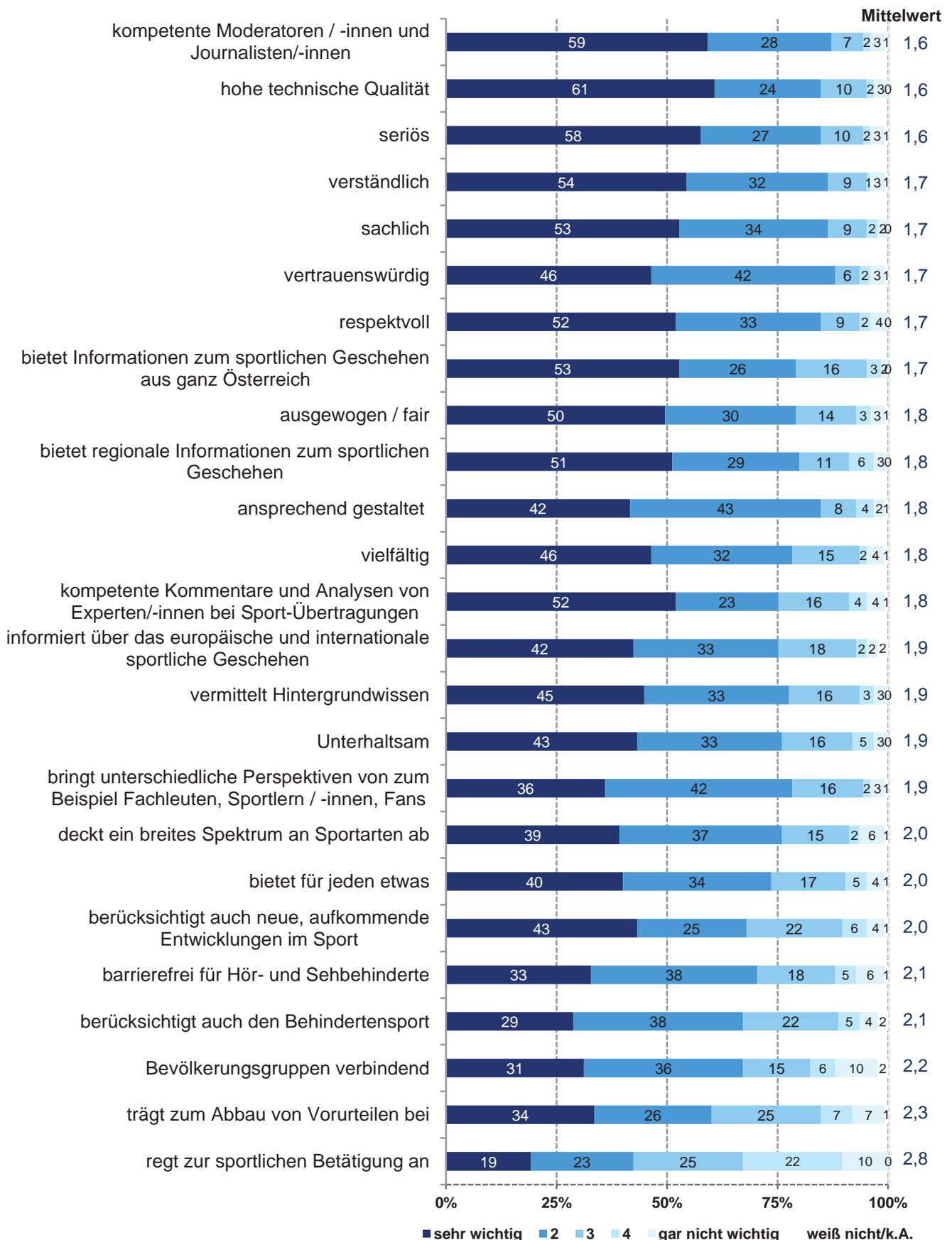
Im Mittelfeld bezüglich der Wichtigkeit mit Zustimmungen von 70 % bis 79 % findet sich eine Reihe von Eigenschaften in der Dimension der Vielfalt, das sind: „vielfältig“, „bringt unterschiedliche Perspektiven von zum Beispiel Fachleuten, Sportlern/Sportlerinnen, Fans“, „deckt ein breites Spektrum an Sportarten ab“ sowie „bietet für jeden etwas“. Ähnlich wichtig waren den Befragten auch die Eigenschaften „unterhaltsam“, „vermittelt Hintergrundwissen“, die „kompetenten Kommentare und Analysen von Experten/Expertinnen bei Sport-Übertragungen“ sowie die Information „über das europäische und internationale sportliche Geschehen“.

Als relativ weniger wichtig – aber immer noch mit Zustimmungsraten von mehr als der Hälfte der Befragten – wurden schließlich einige Eigenschaften in den Dimensionen der Vielfalt und der Verantwortung bewertet: „Bevölkerungsgruppen verbindend“, „trägt zum Abbau von Vorurteilen bei“, „berücksichtigt auch den Behindertensport“, „barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte“ und „berücksichtigt auch neue, aufkommende Entwicklungen im Sport“.

Mit deutlichem Abstand am wenigsten wichtig war den Befragten schließlich das Item „regt zur sportlichen Betätigung an“, das nur 19 % für „sehr wichtig“ und 23 % für „wichtig“ hielten. (s. dazu Kapitel 3.3.1 im Detail)

²⁸ Die Reihung der Items erfolgte aufgrund der Mittelwerte auf einer 5-stufigen Skala von „sehr wichtig“ bis „gar nicht wichtig“.

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



2.2.2 Bewertung im Ist

Um die Erfüllung der im Hinblick auf ihre Wichtigkeit bewerteten Eigenschaften einschätzen zu können, wurden die Befragten gebeten anzugeben, wie sehr diese Eigenschaften auf das Sportprogramm im ORF-Fernsehen 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.²⁹ 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 bei zu einer Kategorie – „trifft (sehr) zu“ – zusammengefasst.

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

Die höchste Bewertung im IST erhielt für das Sportprogramm der Aspekt der „hohen technischen Qualität“ mit 88 % Zustimmung. Knapp dahinter mit ebenfalls 80 % Zustimmung oder mehr folgt eine Reihe von Items, die laut Qualitätsprofil dem Leistungskriterium des Vertrauens zugeordnet werden können („seriös“, „sachlich“, „vertrauenswürdig“, „ausgewogen“). Eine ähnlich hohe Zustimmung erhielten die Items „verständlich“ (für 87 % vom ORF-Sportprogramm erfüllt), „ansprechend gestaltet“ (81 % Zustimmung) sowie „bietet Informationen zum sportlichen Geschehen aus ganz Österreich“ (80 % Zustimmung).

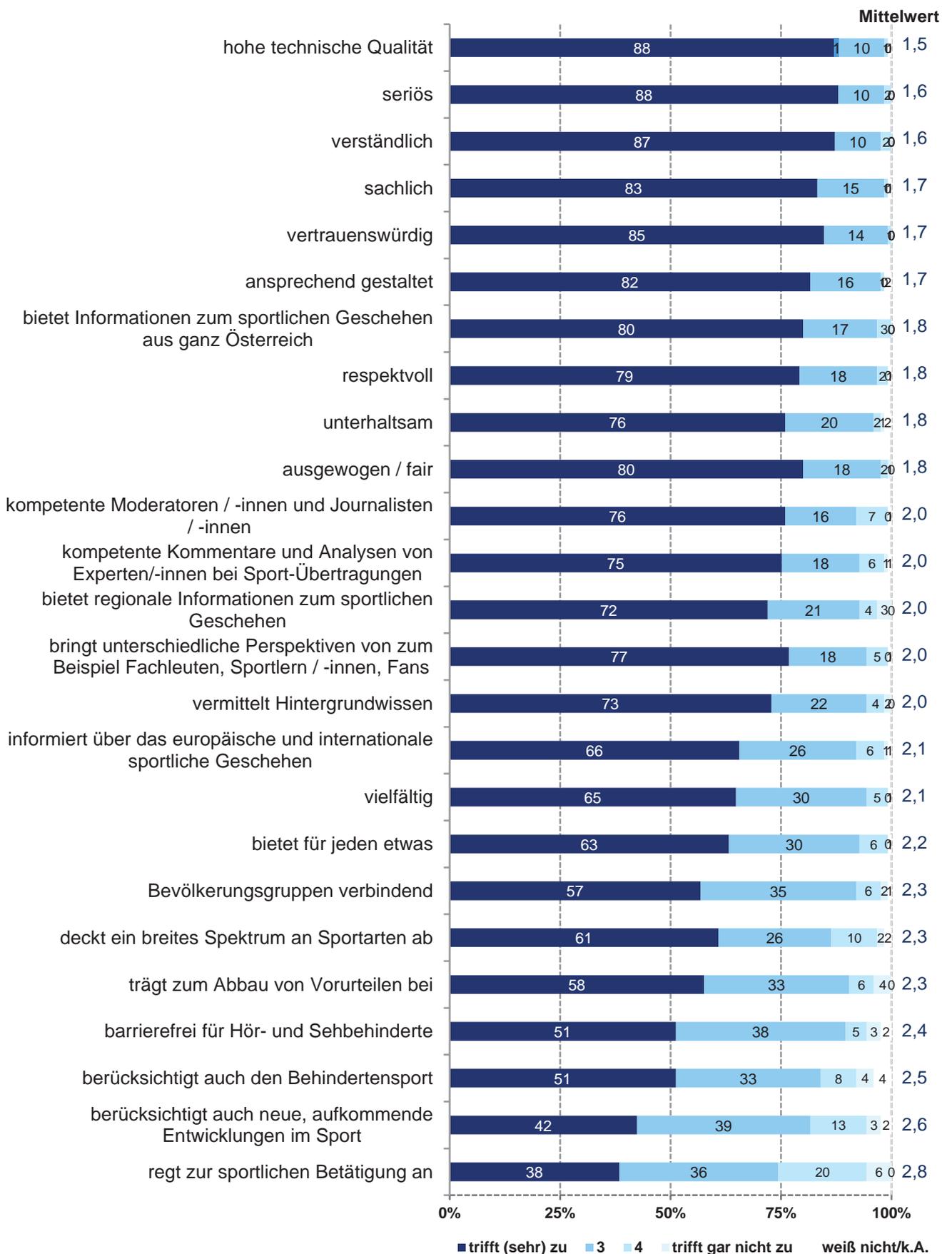
Im Mittelfeld mit Zustimmungsraten zur Erfüllung von 70 % bis 79 % finden sich die beiden Items „respektvoll“ und „unterhaltsam“ sowie eine Reihe von konkreteren Anforderungen an ein qualitativvolles Programm: die Kompetenz der Moderatoren/Moderatorinnen und der externen Kommentatoren/Kommentatorinnen sowie die Vermittlung von Hintergrundwissen, und auch die Aspekte „bietet regionale Informationen zum sportlichen Geschehen“ sowie „bringt unterschiedliche Perspektiven von zum Beispiel Fachleuten, Sportlern/Sportlerinnen, Fans“.

Relativ geringe Zustimmungsraten erhielten schließlich einige Anforderungen in den Bereichen der Vielfalt und der Verantwortung, das sind: „vielfältig“, „deckt ein breites Spektrum an Sportarten ab“ und „bietet für jeden etwas“ (für je sechs von zehn Befragte durch das ORF-Sportprogramm erfüllt), „Bevölkerungsgruppen verbindend“, „trägt zum Abbau von Vorurteilen bei“, „barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte“ sowie „berücksichtigt auch den Behindertensport“ (mit zwischen 51 % und 57 % Zustimmung).

Unter 50 % Zustimmung erhielten die Items „berücksichtigt auch neue, aufkommende Entwicklungen im Sport“ (für 42 % erfüllt) sowie „regt zur sportlichen Betätigung an“, von dem 38 % der Befragten meinten, dass es auf das ORF-Sportprogramm zutrefte bzw. sehr zutrefte – gegenüber 26 %, die dies verneinten. (s. dazu Kapitel 3.3.1 im Detail)

²⁹ Die Reihung der Items erfolgte aufgrund der Mittelwerte auf einer 5-stufigen Skala von „trifft sehr zu“ bis „trifft gar nicht zu“.

Abbildung 2: Qualitätsmerkmale – Erfüllung durch das ORF-Sportprogramm (n=125)



2.2.3 Bewertung im Sendervergleich

Die Bewertung im Sendervergleich ergänzt die allgemeine Bewertung des ORF-Sportprogramms. Dafür wurden die Befragten gebeten, für die 25 vorgelegten Eigenschaften anzugeben, auf welche der folgenden Gruppen von Sendern diese am ehesten zutreffen: ORF-Fernsehen, deutschsprachige öffentlich-rechtliche Auslandssender, österreichische Privatsender, sonstige deutschsprachige Privatsender oder Sport-Spartensender.

Mit einer Zustimmung zwischen 76 % und 83 % am besten erfüllt sehen die Befragten beim ORF die Auftragswerte „bietet Informationen zum sportlichen Geschehen aus ganz Österreich“, „bietet regionale Informationen zum sportlichen Geschehen“, „hohe technische Qualität“, „seriös“, „vertrauenswürdig“ sowie „verständlich“. Eine Zustimmung von jeweils über 60 % erhielten die Eigenschaften „respektvoll“, „ansprechend gestaltet“, „sachlich“, „ausgewogen/fair“, „vermittelt Hintergrundwissen“ und „unterhaltsam“.

Weniger gut, aber immer noch mit einer Zustimmung von 50 % oder mehr wurden folgende Items bewertet: „kompetente Kommentare und Analysen von Experten/Expertinnen bei Sport-Übertragungen“, „berücksichtigt auch den Behindertensport“, „kompetente Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen“, „bringt unterschiedliche Perspektiven von zum Beispiel Fachleuten, Sportlern/Sportlerinnen, Fans“, „barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte“, „vielfältig“, „bietet für jeden etwas“, „Bevölkerungsgruppen verbindend“ und „trägt zum Abbau von Vorurteilen bei“.

Unter 50 % Zustimmung erhielten schließlich folgende Anforderungen: „deckt ein breites Spektrum an Sportarten ab“, „regt zur sportlichen Betätigung an“, „informiert über das europäische und internationale sportliche Geschehen“ sowie „berücksichtigt auch neue, aufkommende Entwicklungen im Sport“.

Die größte Konkurrenz für das ORF-Sportprogramm sind auf der einen Seite andere deutschsprachige öffentlich-rechtliche Sender wie ARD und ZDF: Jeweils über ein Fünftel der Befragten sahen diese Sender führend bei den Qualitätsmerkmalen der kompetenten Kokommentare, der Information über internationalen/europäischen Sport sowie der Barrierefreiheit.

Sport-Spartensender wiederum werden vor allem hinsichtlich der Angebotsvielfalt von einem Teil der Befragten als dem ORF überlegen betrachtet: So weicht ein Viertel oder mehr auf Spartensender aus, wenn es um die Eigenschaften „vielfältig“, „bietet für jeden etwas“, „berücksichtigt auch neue, aufkommende Entwicklungen im Sport“, „berücksichtigt auch den Behindertensport“ und das Angebot im internationalen/europäischen Sport geht.

Österreichische Privatsender schließlich werden von 18 bzw. 19 % der Befragten als führend bei den Qualitätsmerkmalen „regt zur sportlichen Betätigung an“ sowie „berücksichtigt auch neue, aufkommende Entwicklungen im Sport“ angesehen. Hier kann aufgrund der qualitativen Analyse der Interviews angenommen werden, dass insbesondere der Sender ServusTV und dessen Angebot im Bereich Fun- und Extremsport von den Befragten gemeint wird.

Tabelle 3: Positionierung ORF-TV-Sport auf den Qualitätskriterien im Sendervergleich, Angaben in Prozent (n=125)

	Sport im Fernsehen					
	ORF	Dt. ÖR	Öst. Private	Dt. Private	Sparten-sender	Weiß nicht / k. A.
bietet Informationen zum sportlichen Geschehen aus ganz Österreich	83	2	8	1	4	2
bietet regionale Informationen zum sportlichen Geschehen	81	5	8	3	2	1
hohe technische Qualität	79	6	5	2	6	3
seriös	78	15	2	0	4	1
vertrauenswürdig	77	10	3	2	3	5
verständlich	76	10	4	2	6	2
respektvoll	74	10	7	1	5	2
ansprechend gestaltet	72	10	6	6	6	1
sachlich	70	18	5	1	6	2
ausgewogen / fair	69	11	4	5	9	2
vermittelt Hintergrundwissen	62	12	10	3	10	2
unterhaltsam	62	13	10	6	6	3
kompetente Kommentare und Analysen von Experten/-innen bei Sport-Übertragungen	57	25	6	3	8	2
berücksichtigt auch den Behindertensport	55	10	3	1	26	5
kompetente Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen	55	26	9	2	6	2
bringt unterschiedliche Perspektiven von zum Beispiel Fachleuten, Sportlern/Sportlerinnen, Fans	54	18	11	4	11	2
barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte	54	22	2	1	6	14
vielfältig	53	11	9	2	25	1
bietet für jeden etwas	53	10	8	3	26	0
Bevölkerungsgruppen verbindend	50	6	7	6	23	7
trägt zum Abbau von Vorurteilen bei	50	18	6	1	14	10
deckt ein breites Spektrum an Sportarten ab	46	12	8	2	32	1
regt zur sportlichen Betätigung an	43	6	19	3	12	17
informiert über das europäische und internationale sportliche Geschehen	38	21	6	2	32	1
berücksichtigt auch neue, aufkommende Entwicklungen im Sport	38	8	18	4	29	2

Anm.: Anteile der Befragten, die das jeweilige Item am besten durch das ORF-Fernsehen (ORF eins, ORF 2, ORF SPORT +), deutschsprachige öffentlich-rechtliche Auslandssender (wie ARD, ZDF), österreichische Privatsender (wie ATV, Puls4, ServusTV), sonstige deutschsprachige Privatsender (wie RTL, Pro7, Sat.1, Vox) oder durch Sport-Spartensender (wie Eurosport, Sport 1) erfüllt sehen; Angaben in Prozent, n=125.

2.3 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 Gründen für die generelle (Un-)Zufriedenheit mit dem ORF-Sportprogramm;
- nach jenen Aspekten, die den Befragten für das Sportprogramm im ORF-Fernsehen besonders wichtig sind;
- nach den Gründen, warum manche Sendungen häufig gesehen werden;
- nach allgemeinen Stärken und Schwächen bzw. Veränderungswünschen bezüglich des ORF-Sportprogramms;
- nach Besonderheiten des ORF-Sportprogramms im Vergleich mit dem Angebot anderer Sender.

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 der Vielfalt (das Programm soll ein breites Spektrum bieten, eigene Sportinteressen sollen abgedeckt werden), der Kompetenz (kompetente Moderation und Kommentare, hochwertige Machart und technische Qualität) sowie der Unterhaltungsaspekt (Sport im Fernsehen soll entspannend und spannend sein bzw. gut unterhalten).

Aber auch die anderen im ORF-Qualitätsprofil angesetzten Qualitätskriterien werden von den Befragten in der Eingangsphase der Interviews angesprochen, wenn auch weniger häufig: darunter die Internationalität der Berichterstattung, der Österreichbezug bzw. die regionale und föderale Berichterstattung, der Informationsaspekt bzw. das Bieten von Hintergrundinformation, der vertrauenswürdige Qualitätsjournalismus, aber auch Aspekte der Verantwortung wie Integration oder Gesundheitsförderung.

Stärken Vielfalt und Kompetenz

Die Analyse der Antworten der Befragten auf die offene Frage nach den Stärken des ORF-Sportprogramms zeigt, dass Stärken insbesondere in jenen Bereichen zugeschrieben werden, die auch für den manifesten Qualitätsbegriff des Publikums entscheidend sind, d. h. in den Dimensionen der Vielfalt und der Kompetenz.

Wie Tabelle 4 zeigt, wurden Aspekte der inhaltlichen Vielfalt des Programms 24-mal als besondere Stärke des ORF-Sports hervorgehoben; weitere zehn Nennungen entfielen auf die Qualität der Berichterstattung über ausgewählte Sportarten, insbesondere Wintersport, Fußball und Formel 1.

Im Bereich der Kompetenz entfielen 16 Nennungen auf die gute Qualität der Moderation bzw. der Kommentare und Kokommentare. Ähnlich häufig wurden mit 13 Nennungen technische Aspekte positiv hervorgehoben (Übertragungsqualität, Regie, Bild und Ton).

Ebenfalls, wenn auch weniger häufig hervorgehoben wurden folgende weitere Qualitätsaspekte: Hintergrundinformation und Ausführlichkeit der Berichterstattung (7 Nennungen), Aktualität (6 Nennungen), Föderalismus (Berichte aus den Bundesländern bzw. aus ganz Österreich) sowie journalistische Qualität wie Objektivität und Seriosität (je 5 Nennungen). Zu erwähnen ist schließlich die Abwesenheit von Werbeunterbrechungen, die von neun Befragten als Stärke des ORF besonders betont wurde.

Tabelle 4: Stärken des Sportprogramms im ORF-Fernsehen aus Publikumssicht

	Häufigkeit
Gebotene Inhalte / Sportarten	34, davon:
... Vielfalt	... 24
... bestimmte Sportarten	... 10
Kompetente Moderation / Kommentare	16
Kompetente Machart / Technik	13
Keine Werbung	9
bietet Hintergrundinfos / Ausführlichkeit	7
Aktualität	6
Qualitätsjournalismus (seriös, objektiv, respektvoll)	5
Föderalismus	5
Spannung / Unterhaltungswert	4
Internationale Berichterstattung	3
Andere	6

Anm.: offene Frage, Mehrfachantworten möglich, n=108 gültige Nennungen

Verbesserungspotenzial: heterogene Publikumswünsche

Im Anschluss an die Frage nach den Stärken wurden die Befragten gebeten anzugeben, was sie am ORF-Sportprogramm verbessern würden. Insgesamt 79 von 125 Befragten machten hier einen oder mehrere konkrete Verbesserungsvorschläge – die anderen äußerten generelle Zufriedenheit mit dem Programm.

Die inhaltsanalytische Auswertung der Antworten zeigt zunächst eine große Heterogenität der Veränderungswünsche der Befragten, worin insbesondere zielgruppenspezifisch unterschiedliche Interessen zum Ausdruck kommen: So wird auf der einen Seite etwa mehr Sendezeit für bestimmte Sportarten wie Fußball gewünscht, auf der anderen Seite aber auch der gegenteilige Wunsch formuliert. Unter den von einzelnen Befragten „mehr“ gewünschten Sportarten werden u. a. Tanzsport, Reiten, Segeln und Eishockey genannt. Mehr Gewicht für Extrem- und Randsportarten wird von fünf Befragten eingefordert; zwei

wünschen sich mehr Augenmerk auf Jugendsport wie zum Beispiel Schüler/innen- und Jugendbewerbe.

Neben diesen Fragen der inhaltlichen Programmgestaltung bezieht sich ein zweiter großer Block an Verbesserungsvorschlägen auf die Qualität der (Co-)Kommentare. Da diese auch schon in der Frage nach den Stärken des ORF-Sportprogramms häufig thematisiert wurden, kann davon ausgegangen werden, dass diese im Publikum deutlich unterschiedlich wahrgenommen und bewertet werden. Insgesamt elf der 125 Befragten äußerten sich explizit kritisch hinsichtlich der Qualität der (Co-)Kommentare, sechs machten konkrete Vorschläge wie etwa den verstärkten Einsatz von Exsportler/innen oder von mehr weiblichen (Co-)Kommentatoren/Kommentatorinnen. – In Kapitel 3.4 zur Kompetenz wird näher auf die Publikumswahrnehmungen dieses Aspekts eingegangen.

Sieben Nennungen entfielen schließlich auf Vorschläge zur Verbesserung der Sendezeiten der ORF-Sportprogramme, sechs Befragte wünschten sich mehr Berichterstattung von internationalen Sportereignissen.

Tabelle 5: Verbesserungsvorschläge zum Sportprogramm im ORF-Fernsehen

	Häufigkeit
Gebotene Inhalte / Sportarten	25
(Co-)Kommentare	17
Sendezeiten	7
Mehr internationale Berichterstattung	6
mehr Hintergrundinfos	3
Fußball-Übertragungsrechte sichern	2
mehr regionale Berichterstattung	2
nationale Ressentiments vermeiden	1
keine Werbe-Unterbrechungen	2
Generell mehr / weniger Sport bringen	8
Andere	8

Anm.: Mehrfachantworten möglich, n=81 gültige Nennungen

Praktische Wünsche nach guten Sendezeiten, klarer Programmstruktur und Programmhinweisen

Neben diesen inhaltlichen und gestalterischen Dimensionen eines hochwertigen Sportprogramms wurden von den Befragten in den qualitativen Interviews und Fokusgruppen-Diskussionen immer wieder auch praktische Aspekte aus Sicht der TV-Nutzer/innen thematisiert, darunter Sendezeiten entsprechend ihrer jeweiligen Bedürfnisse, aber auch regelmäßige Programmhinweise auf aktuelle Sportveranstaltungen bzw. -sendungen. In den Worten eines Befragten mit Blick auf das Genre der Dokumentationen und Magazine:

Dass ich mir so was anschau, da muss ich vorher eine Information kriegen, dass es so was gibt, weil ich bin kein Programm-Zeitschriften-Käufer und -Studierer, sondern das ist eher, wenn ich eine entsprechende Information habe, sind Dokumentationen für mich immer interessant und wenn es in die Zeit hineinpasst, wenn ich genug Zeit habe. (männlich, 67)

Ein besonderes Thema war in diesem Zusammenhang im Rahmen der Fokusgruppen-Diskussionen der Wunsch nach einer klaren, verständlichen und verlässlichen Programmstruktur auf ORF SPORT +. Bei vielen der Befragten ist dieser Sender noch nicht ausreichend angekommen bzw. geben die Befragten an, nicht zu wissen, wann jeweils Sportarten ihres Interesses auf ORF SPORT + gezeigt werden.³⁰ Entsprechende Hinweise auf Sendungen auf ORF SPORT + in ORF eins und ORF 2 würden insofern auf Zustimmung stoßen.³¹

Eben dadurch, dass du nie weißt, was da eigentlich ist, das ist so, ich schau den wirklich eigentlich nie, obwohl ich Sportsendungen schon schauen würde. Da haben sie vielleicht noch ein bisschen ein Werbedefizit. (weiblich, 32)

Zwei Befragte fassen diesen Wunsch nach einer klaren Programmstruktur wie folgt zusammen:

SPORT + macht eh sehr vieles, dass sie versuchen, bei Veranstaltungen auch live dabei zu sein, auch mit Interviews und so weiter. Nur es gehört wirklich sehr viel strukturierter herangegangen, man muss regelmäßige Zeiten haben, man muss wissen: Wann kommen die Sportnachrichten, wann schalte ich sie ein, wann sitze ich dann dort, sonst verliert man sich da voll, wenn man reinschaltet. (männlich, 18)

Also ich würde mir wünschen, dass ORF SPORT + die Randsportarten weiterhin beibehält und auch forciert, aber eben mit besseren Programmpunkten, mit fixeren Zeiten und die Wiederholungen jetzt ein bisschen reduziert ... wie gesagt, wenn ich weiß, dass immer wieder um die Zeit die tolle Sportart kommt, dann schau ich auch gerne hinein, es ist ja nicht immer das Gleiche dann, es spielt ja nicht jedes Mal Salzburg gegen irgendwen, sondern ... das ist schon interessant und mit einem gewissen Plan, den man dann auch hat, wo man dann lieber schaut oder aufnimmt. (männlich, 45)

³⁰ Auch der Wunsch nach einer Aufwertung von ORF SPORT + wurde von den Befragten formuliert, d. h. dass Sport nur mehr auf diesem Kanal gezeigt wird. Die entsprechenden gesetzlichen Rahmenbedingungen diesbezüglich waren den Befragten nicht geläufig.

³¹ *Vor allem wichtig sind auch Vorschauen: In zwei Stunden gibt es das dann und morgen um 20 Uhr großes Thema und so, weil das kann man sich an und für sich merken und das merkt man sich dann auch, 20 Uhr, da beginnt das, da kommt das Thema, und das weiß ich schon einen Tag vorher ... wo auch ein Kommentator dort steht und sagt: So, im nächsten Programm gibt's das und das, wir wünschen Ihnen viel Spaß. Also so was geht dann oft auch ab, ja, oder 'Willkommen bei den Sport-News, jetzt zehn Minuten die neuesten Informationen' und so, ja, so was. (männlich, 18)*

2.4 Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Die Zusammenschau der standardisiert abgefragten Bewertungen und der qualitativen Analyse der offenen Antworten bestätigt zunächst die Relevanz des ORF-Qualitätsprofils sowie dessen Akzeptanz durch das Publikum. Insbesondere die von den Befragten als besonders wichtig eingeschätzten Auftragswerte in den Bereichen Vertrauen, Kompetenz, Österreichbezug und Verantwortung („respektvoll“, „verständlich“) wurden von den Befragten auch in der Erfüllung und im Sendervergleich besonders gut bewertet.

Einen möglichen Fokus hinsichtlich zukünftiger Verbesserungen zeigt sowohl die Zusammenschau der standardisierten Abfragen als auch die qualitative Inhaltsanalyse hinsichtlich des Auftragswerts der kompetenten Kokommentare bzw. der kompetenten Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen: Wie auch bereits in den vergangenen Evaluationsstudien zeigt sich, dass die handelnden Personen für die Qualitätswahrnehmung des Publikums besonders im Vordergrund stehen. Eine detaillierte Analyse der – durchaus heterogenen und komplexen – Anforderungen in diesem Bereich wird daher in Kapitel 3.4 unten im Detail dargestellt.

Ein zweiter Bereich, der von den Befragten in den Interviews und Fokusgruppen besonders häufig thematisiert wurde, ist jener der inhaltlichen Programmvierfalt, d. h. der live und in der Berichterstattung abgedeckten Sportarten. Das Gebot der Vielfalt und der Angebotspalette für ein möglichst breites Publikum wird von den Befragten breit unterstützt – spezifisch auch die Anforderung, sowohl nationalen als auch regionalen und internationalen Sport im ORF abzudecken. Zahlreiche Befragte formulieren darüber hinaus den Wunsch, immer wieder auch über neue, sonst weniger im Zentrum stehende Sportarten informiert zu werden, worin sie sowohl einen Unterhaltungswert durch größere Abwechslung als auch einen kognitiven Mehrwert sehen.

Im Zentrum der Aufmerksamkeit der Befragten steht dabei in der Regel das Angebot in ORF eins, während die Vielfalt auf dem Spartensender ORF SPORT + nur von einem kleineren Teil wahrgenommen und genutzt wird. Ungeachtet der gesetzlichen Rahmenbedingungen für diesen Sender (die keinem der im Rahmen der Studie befragten Personen bekannt waren) werden hier von zahlreichen Befragten Verbesserungen hinsichtlich des Nutzwerts dieses Kanals gewünscht – z. B. durch Programmhinweise und Vorschauen auf den anderen ORF-Kanälen oder durch die Ausstrahlung von Premium-Sportarten auf ORF SPORT +.

Schlussendlich zeigt die qualitative Analyse auch, dass die Argumentation eines spezifischen öffentlich-rechtlichen Auftrags und Mehrwerts (Public Value) bei den Befragten Unterstützung findet: Seriosität und niveauvolle Berichterstattung werden klar mit dem ORF verbunden, aber auch ein breiterer gesellschaftlicher Mehrwert (Föderalismus, Gendergerechtigkeit, Integration, Gesundheitsförderung) wird von zahlreichen Befragten von sich aus als wichtiger Teil eines ORF-Sportprogramms hervorgehoben.

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-Sportprogramms eingehend Gelegenheit gegeben, ihre Sicht von Stärken und Schwächen des Programms entlang der im Qualitätsprofil angesetzten Leistungskriterien darzulegen.

Die Begriffswolke (Tagcloud) in Abbildung 3 gibt einen 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:

- Am häufigsten verwendeten die Befragten – in unterschiedlichen Zusammenhängen – die Worte „mehr“ und „gut“, d. h. bei generell hoher Zufriedenheit wünschten sie eher einen Ausbau bestimmter Aspekte des ORF-Sportprogramms als einen Rückbau.³²
- Im Zentrum der Diskussion, d. h. sowohl der Erinnerungen der Befragten an gute/schlechte Aspekte des Sportprogramms als auch deren Qualitätswahrnehmung, stand das Subgenre der Übertragungen, wobei Skisport sowie Fußball am häufigsten thematisiert wurden. Aber auch die Berichterstattung über „Randsportarten“ wurde häufig positiv erwähnt bzw. gewünscht.
- Nach dem Live-Erleben folgt an zweiter Stelle das Augenmerk auf die Information über das sportliche Geschehen: Aspekte der Aktualität, der interessanten Gestaltung, der Moderation, der Kompetenz, des Unterhaltungswerts und der Spannung wurden in diesem Zusammenhang besonders häufig diskutiert. – Magazin-Sendungen sowie Dokumentationen wurden verhältnismäßig seltener genannt.

³² Für die Studie wurden Personen ausgewählt, die zumindest einen Teil des ORF-Sportprogramms gelegentlich nutzen; aus diesem generellen Interesse ist der Wunsch nach „mehr“ zu erklären.

3.1 Vertrauen

Im Kapitel „Vertrauen“ formuliert das ORF-Qualitätsprofil den Anspruch eines Sportjournalismus, auf den sich das Publikum verlassen kann, und führt dafür eine Reihe von journalistischen Kriterien an, die eine faktentreue und authentische Berichterstattung garantieren sollen.

Die in Kapitel 2.2.1 zusammengefasste quantitative Abfrage der Wichtigkeit einzelner Qualitätsmerkmale spiegelt eine hohe Zustimmung zu diesen Kriterien im Publikum wider: Je acht von zehn Befragten hielten in der Befragung die Eigenschaften „vertrauenswürdig“, „seriös“, „sachlich“, „ausgewogen/fair“ sowie „respektvoll“ im Sportprogramm für ziemlich bzw. sehr wichtig.

Aufgrund der qualitativen Analyse der Interviews kann diesbezüglich ergänzt werden, dass „Vertrauen“ für die Befragten im Gespräch über konkrete Stärken und Schwächen des ORF-Sportprogramms nicht im Vordergrund stand, d. h. im Vergleich zu Aspekten der Vielfalt und der Kompetenz deutlich weniger häufig genannt wurde (s. auch die Begriffswolke auf der vorigen Seite). Vertrauen kann insofern als Grundanforderung des Publikums an den ORF verstanden werden, die im Gespräch weniger genannt wird, aber als ganz wesentlich erwartet bzw. vorausgesetzt wird.

3.1.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

Wie die in Kapitel 2.2.2. dargestellte standardisierte Abfrage zeigt, sind die Befragten überwiegend mit der Erfüllung der dem Vertrauen zugeordneten Qualitätsmerkmalen zufrieden: Jeweils über acht von zehn Befragten gaben an, dass die Eigenschaften „seriös“, „sachlich“ sowie „vertrauenswürdig“ ziemlich oder sehr auf das ORF-Sportprogramm zutreffen. 80 % bejahten dies für die Eigenschaft „ausgewogen/fair“, und 79 % für die Eigenschaft „respektvoll“.

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

Am häufigsten wurde dem ORF dabei mit 22 von 81 gültigen Nennungen Vertrauenswürdigkeit im Sinne einer sachlich und informativen (genauen, ausführlichen) Berichterstattung zugeschrieben. Verwandt mit diesem Aspekt der Informationsqualität ist auch die Zuschreibung des Merkmals „Seriosität“ zum ORF-Sportprogramm (10 Nennungen). Die besondere „Glaubwürdigkeit“ – häufig auch im Unterschied zu anderen Sendern – nannten 14 Befragte als besondere Stärke des ORF:

Die Berichte und Kommentare sind schon zu glauben, da wird auch nichts übertrieben. (männlich, 52)

keine unwahren Sensationsberichte, speziell bei Dopingverdacht (weiblich, 52)

Fairness der Berichterstattung im Sinne der Ausgewogenheit, der Neutralität bzw. der Fairness z. B. gegenüber ausländischen Sportlerinnen und Sportlern wurde neunmal als Stärke des ORF hervorgehoben, fünfmal wurde darüber hinaus explizit der respektvolle Umgang mit Sportlerinnen und Sportlern z. B. in Interviews positiv hervorgehoben.

Vierzehn Nennungen beziehen sich auf Aspekte der Kompetenz als vertrauensstiftend, wobei insbesondere auch die Personen der Moderatoren/Moderatorinnen und Kommentatoren/Kommentatorinnen hervorgehoben werden – sowohl hinsichtlich deren Fachkompetenz als auch deren Sympathiewert:

Sympathischen Journalisten vertraut man eher als nur steif vortragenden Reportern, die irgendeinen Text herunterlesen; und der ORF bietet eine relativ große Anzahl an sympathischen Reportern. (männlich, 59)

Kompetente Journalisten, die ausführliche Berichterstattung bieten; es wird seriös und sachlich aktuelles Sportprogramm übermittelt. Man hat das Gefühl, glaubwürdig informiert zu werden. (männlich, 46)

Vier Nennungen schließlich betonen besonders, dass man beim ORF „ehrliche“ und „echte“ Berichterstattung geboten bekomme.

Auf die Frage nach Verbesserungspotenzial hinsichtlich des Vertrauens machen nur 17 Befragte konkrete Angaben, wobei mit neun Nennungen am häufigsten die die Moderation der Sendungen thematisiert wird. Diese brauche inhaltliche Kompetenz durch spezifische Ausbildung, „gewissenhafte Vorbereitung“, Unparteilichkeit sowie „Persönlichkeit“.

Von fünf Befragten wird moniert, dass bei österreichischer Beteiligung an Bewerbungen zum Teil zu national gefärbt kommentiert werde:

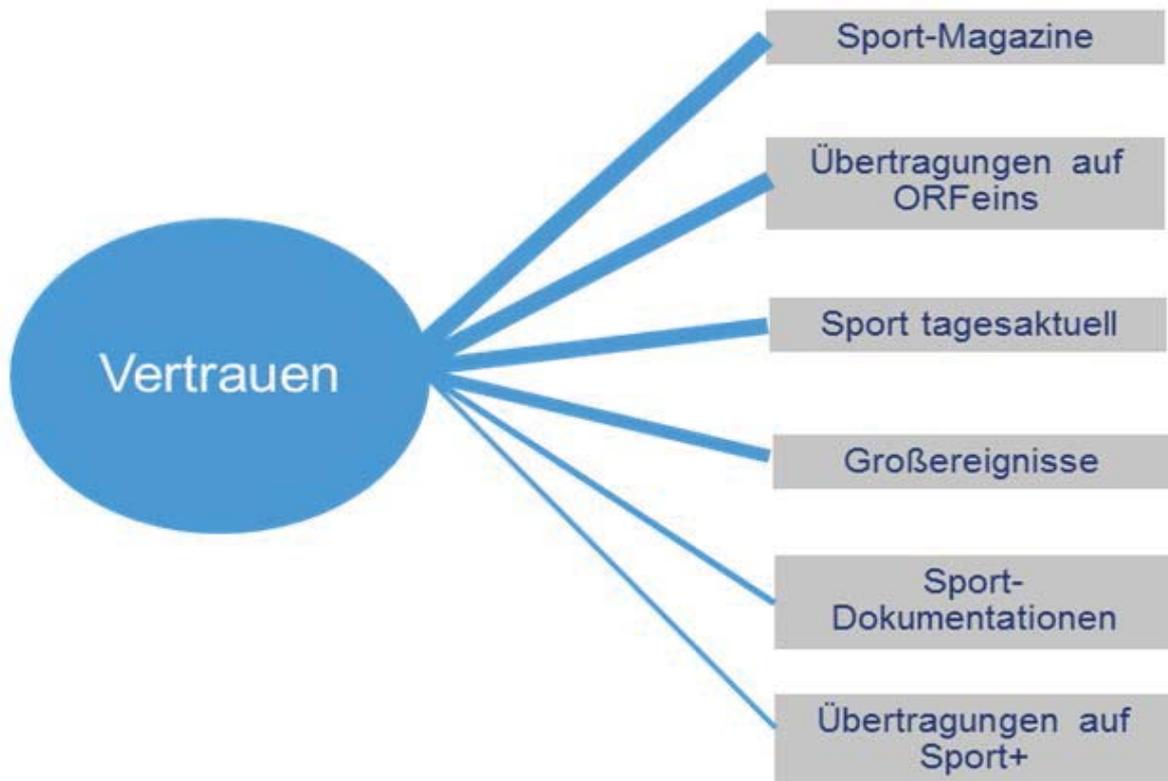
Bei Fußballübertragungen, wo die österreichische Nationalmannschaft bei internationalen Turnieren spielt, wird zum Teil sehr sensationsorientiert kommentiert. (männlich, 54)

Bei Ländermatches, wo Österreich spielt und verloren hat, wird oft das Ergebnis zu sehr schön geredet oder besonders bei alpinen Sportarten wird Österreich zu sehr überbewertet und zu sensationell berichtet. (männlich, 21)

3.1.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Wie Abbildung 4 zeigt, wird der vertrauenswürdige Journalismus von den im Rahmen dieser Studie befragten Personen im gesamten ORF-Sportprogramm erlebt. Im Vordergrund steht dabei wie bei allen Leistungskriterien das Subgenre der Übertragungen. Überdurchschnittlich häufig wurde aber auch das Subgenre der Magazine und Dokumentationen genannt.

Abbildung 4: Vertrauen wird besonders erlebt bei



Anm.: Mehrfachantworten möglich; n=245 gültige Nennungen; je stärker die blauen Linien, umso häufiger wurde das jeweilige Genre von den 125 Befragten genannt.

Aufgrund der qualitativen Analyse der offenen Antworten der Befragten kann ergänzt werden, dass hinsichtlich der Magazine und Dokumentationen insbesondere die genaue Recherche und die sachliche und journalistisch anspruchsvolle Aufbereitung von Hintergründen und Zusammenhängen mit dem Leistungskriterium Vertrauen verbunden werden:

„Sport am Sonntag“ und SPORT + bieten hier einen beispielhaften Beitrag in Bezug auf gute Infos und Darstellung von Zusammenhängen. (männlich, 21)

Bei den ORF-Sportnachrichten wiederum wird vor allem die faktentreue, objektive Information von den Befragten als Stärke hervorgehoben und durchwegs positiv erlebt: Dem ORF könne „vertraut“ werden, es werde „genau“, „ausgewogen“, „seriös“ und „informativ“ berichtet.

Live-Übertragungen standen bei den Befragten generell im Zentrum der Aufmerksamkeit, wenn es um die Beurteilung der Qualität des ORF-Sportprogramms ging, wobei dem Leistungskriterium des Vertrauens hier gegenüber jenem der Kompetenz freilich deutlich weniger Bedeutung zugemessen wurde.

3.2 Vielfalt

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

Dieser Qualitätsanspruch wird in den qualitativen Interviews und Fokusgruppen durchwegs auch vom Publikum vertreten und eingefordert. In der quantitativen Abfrage der Qualitätsmerkmale zeigt sich folgendes Bild: Jeweils rund drei Viertel der Befragten hielten die Eigenschaften „vielfältig“, „deckt ein breites Spektrum an Sportarten ab“, „bietet für jeden etwas“ sowie „bringt unterschiedliche Perspektiven von zum Beispiel Fachleuten, Sportlern/Sportlerinnen, Fans“ für wichtig oder sehr wichtig. Etwas weniger, d. h. 67 % bzw. 68 %, waren dieser Ansicht für die Items „berücksichtigt auch den Behindertensport“ und „berücksichtigt auch neue, aufkommende Entwicklungen im Sport“.

3.2.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

In der quantitativen Abfrage wird die Erfüllung der genannten Qualitätskriterien durch das ORF-Sportprogramm differenziert eingeschätzt: Rund zwei Drittel der Befragten gaben an, dass die generellen Eigenschaften „vielfältig“, „deckt ein breites Spektrum an Sportarten ab“ sowie „bietet für jeden etwas“ auf das ORF-Sportprogramm zutreffen bzw. sehr zutreffen; etwas mehr als drei Viertel bejahten dies für das Item „bringt unterschiedliche Perspektiven von zum Beispiel Fachleuten, Sportlern/Sportlerinnen, Fans“; das Item „berücksichtigt auch den Behindertensport“ sah rund die Hälfte der Befragten vom ORF-Sportprogramm erfüllt, und 42 % meinten dies vom Item „berücksichtigt auch neue, aufkommende Entwicklungen im Sport“.

Dieser Eindruck zeigt sich auch in den offenen Antworten im Rahmen der qualitativen Interviews und Fokusgruppen:

- Von einem „zufriedenen“ Teil der Befragten wird die sportliche Vielfalt als besondere Stärke des ORF gesehen, wobei insbesondere der Wintersport, die Berichterstattung aus Österreich, die Vielfalt in den Kurznachrichten und auf ORF SPORT + sowie die Berichterstattung von Großereignissen besonders hervorgehoben werden.
- Ein weiterer Teil der Befragten ist teils zufrieden, äußert aber auch Kritik: Der ORF sei vielfältig, dies treffe aber auch auf andere Sender zu; die Vielfalt sei gegeben, könnte aber ausgebaut werden, da doch manche Sportarten zu kurz kämen bzw. nur auf ORF SPORT + gezeigt werden; von einigen Befragten wird hervorgehoben, dass Randsportarten auf ServusTV besser vertreten seien.
- Ein dritter Teil der Befragten bringt schließlich vorwiegend Unzufriedenheit zum Ausdruck: „die Vielfalt ist nicht vorhanden, es wird leider immer weniger gezeigt“ (männlich, 21); der ORF sei „Fußball-dominiert“ (männlich, 60); „die Vielfalt könnte

besser sein; ORF ist vorwiegend im Massensport vertreten wie Formel 1 und Ski“ (männlich, 43).

Neben der Auswahl der Sportarten wird von den Befragten – wenn auch weniger häufig – auch die Balance zwischen nationaler und internationaler Berichterstattung im ORF diskutiert und als Stärke hervorgehoben (6 Nennungen); dass der ORF auch den Behindertensport abdeckt, wird von fünf Befragten explizit hervorgehoben und als positives Unterscheidungsmerkmal von kommerziellen Sendern angesehen.

Hinsichtlich der Verbesserungsvorschläge entfallen entsprechend der spezifischen Interessen rund die Hälfte der von den Befragten eingebrachten Nennungen auf einzelne Sportarten, die vermehrt berücksichtigt werden sollten: von Basketball über Darts, Eishockey, Pferdesport, Poker und Segeln bis Tanzsport oder Tennis. Eine konkrete Forderung von Fußballfans, die in diesem Zusammenhang häufiger eingebracht wird, betrifft die Sicherung von weiteren Übertragungsrechten für Champions-League-Spiele.

Über dieses Interesse an einzelnen Sportarten hinaus werden aber auch allgemeinere Vorschläge von den Befragten eingebracht:

- Generell ein größeres Augenmerk auf Randsportarten wünschen sich acht der 125 Face-to-Face-Befragten; auch in einer der Fokusgruppen wird dieser Vorschlag breiter diskutiert und vor allem mit dem Angebot von ServusTV verglichen.
- Drei Befragte wünschen mehr Berichte, die z. B. „junge, erfolgsversprechende Sportler in den Vordergrund rücken“ (weiblich, 43); ebenfalls drei Befragte wünschen sich mehr Sendezeit für den Behindertensport.
- Zwei Befragte sehen das Potenzial für einen spezifischen öffentlich-rechtlichen Mehrwert darin, dass der ORF auch Breitensport bzw. „alle Sportarten, die auch der normale Bürger nachmachen kann“ (männlich, 43) abdecken möge. Im Rahmen einer der Fokusgruppen ausführlich diskutiert, sehen einige Befragte hier eine Entwicklungsmöglichkeit im Sinne des öffentlich-rechtlichen Mehrwerts darin, jenseits des „Hochleistungssports“ die sportliche Betätigung wieder näher an das Leben der „normalen“ Zuschauer/innen heranzubringen und auch den „normalen Sport“ medial interessant aufzubereiten:³³ „Jeder, der selber was ausübt, will ja das sehen, was er macht, und von dem her wären dann da die Vorbilder drinnen.“ (männlich, 37)³⁴ Aber auch hinsichtlich der Gestaltung und des Unterhaltungswerts wird eine weniger „sterile“, „lockerere“ Sportberichterstattung positiv gesehen.

³³ *Das ist auch das, was ich vorhin gesagt habe, einfach auch der Unterschied, weg nur vom Hochleistungssport, einfach auch vielleicht in der Moderation Leute einbinden, die vielleicht auch im Sport tätig sind, aber nicht im Spitzensport, sondern vielleicht auch so einen Blickwinkel haben und sagen, aha, das ist für ihn nachvollziehbar, aber unerreichbar, nicht. Wenn man das auch einmal hört, dann wird das auch alles wieder ein bisschen menschlicher.* (männlich, 37)

³⁴ Hier wird von einem Befragten auch ein Potenzial des Mediums darin gesehen, mit weiteren Aktivitäten etwas für den Sport zu tun: *Ich rede davon, dass man zum Beispiel Veranstaltungen als ORF macht, wie's andere auch machen, wo man einfach sagt, aha, ich mobilisiere die Leute, mach einmal einen Schnupperkurs von einer Sportart oder mach einmal eine Großveranstaltung im Raum Salzburg, damit die Leute das überhaupt einmal kennenlernen.* (männlich, 37)

- Ein weiterer konkreter Verbesserungsvorschlag richtet sich schließlich darauf, insbesondere in den Kurznachrichten eine größere Vielfalt an Sportarten und Sportereignissen abzudecken. Auch in einer der Fokusgruppen wurde dieser Aspekt diskutiert und folgende Vorschläge formuliert: in ORF eins ein täglicher 10–15-minütiger Überblick zum aktuellen Geschehen im Sport international und national (und eventuell aus den Bundesländern), wobei insbesondere auch Sportarten kurz erwähnt werden, über die im ORF sonst nicht breit berichtet wird.

Zusammenfassend zeigt sich eine differenzierte Publikumswahrnehmung der Vielfalt im ORF-Sport: Angesichts eines stark gewachsenen Angebots an TV-Sport ist neben der Gruppe von primären ORF-Nutzerinnen und -Nutzern ein Publikumssegment entstanden, das die Angebote diverser Sender nutzen und vergleichen kann. Insbesondere Fans bzw. Vielseher/innen weichen für im ORF weniger prominente Sportarten daher auf Spartensender aus, wie die standardisierte Abfrage im Sendervergleich zeigt. Dass der ORF nicht alle Sportarten gleichermaßen zeigen kann, wird angesichts der Fülle des Angebots durchaus gesehen:

Also ich glaub, es ist gar nicht möglich, dass man alles zeigt, vor allem, wenn man eben ein breites Publikum ansprechen will. (weiblich, 32)

Es gibt auch so viele verschiedene Sender einfach auch. (weiblich, 46)

Da wird's immer schwierig, ja, es ist halt so total komprimiert nur auf Formel 1, Fußball und Skisport, finde ich. (weiblich, 32)

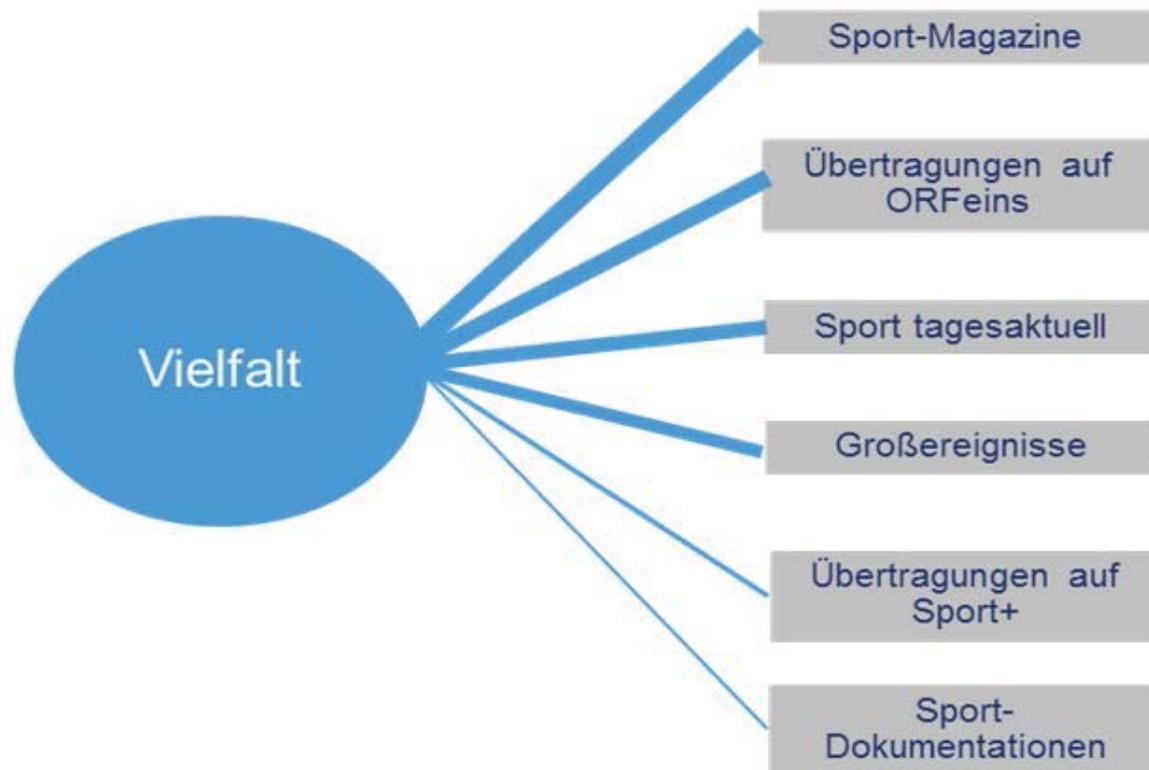
Der ORF positioniert sich in diesem Markt einerseits mit seinem starken Österreichbezug, wo er von über acht von zehn Befragten im Sendervergleich als führend angesehen wird. Für durchschnittliche Nutzer/innen ist dabei eine ausreichende Vielfalt des Angebots gegeben, während Seher/innen mit Spezialinteressen teils auf andere Anbieter ausweichen.

Neben diesem Österreichbezug differenziert sich der ORF andererseits durch eine Programmgestaltung, die etwa Jugendsport, Breiten- und Behindertensport mit umfasst. Während dies aus Publikumssicht zwar weniger wichtig eingeschätzt wird als das Informations- und Unterhaltungsbedürfnis, besteht hier auf der anderen Seite das Potenzial für eine klare öffentlich-rechtliche Positionierung, die durchaus auf breite Akzeptanz und Legitimität im Publikum trifft.

3.2.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Abbildung 5 zeigt für das Leistungskriterium der Vielfalt ähnliche genrespezifische Stärken wie für jenes des Vertrauens.

Abbildung 5: Vielfalt wird besonders erlebt bei



Anm.: Mehrfachantworten möglich; n=217 gültige Nennungen; je stärker die blauen Linien, umso häufiger wurde das jeweilige Genre von den 125 Befragten genannt.

Magazine und Dokumentationen überzeugten die Befragten in der Regel hinsichtlich der gebotenen Vielfalt an Sportlerinnen und Sportlern, Fachleuten und Interviewten. Tiefere Interviews bis hin zu Porträts wurden dabei häufig als besonderer Mehrwert dieses Genres genannt. Die besondere Vielfalt von ORF SPORT + wurde im Rahmen dieser Studie nur von einem kleinen Teil der Befragten thematisiert bzw. scheint dieser Sender noch nicht bei allen Sportinteressierten angekommen zu sein. Wünsche in Bezug auf eine größere Vielfalt der Sportarten, der Expertinnen und Experten – aber z. B. auch hinsichtlich Frauensport, Breitensport oder Behindertensport – wurden daher vergleichsweise häufig von den Befragten eingebracht

Hinsichtlich der Sportnachrichten wurde Vielfalt von den Befragten vor allem im Sinne der Berichterstattung über sowohl nationalen als auch regionalen, europäischen und internationalen Sport als Stärke thematisiert. Auf der anderen Seite wurde auch hier von einem Teil der Befragten eine größere Vielfalt im Sinne der Berichterstattung über andere als die Premium-Sportarten (inklusive Randsport, Breiten- und Behindertensport) gewünscht. Dieser Befund gilt schließlich ebenso für das Genre der Übertragungen.

3.3 Verantwortung

Der Auftragswert der Verantwortung umfasst im Qualitätsprofil sowohl den Beitrag zur sozialen und politischen Teilhabe (*citizenship*) als auch einen niveau- und respektvollen Journalismus sowie den im ORF Gesetz verankerten Auftrag, „das Interesse der Bevölkerung an aktiver sportlicher Betätigung zu fördern“.

Im Rahmen der qualitativen Evaluationsstudie zeigt sich eine generelle Akzeptanz aller dieser Anforderungen im Publikum, d. h. die entsprechenden Werte werden breit geteilt und unterstützt. Auf der anderen Seite ist die relative Wichtigkeit, die das Publikum diesen Eigenschaften im Vergleich mit anderen Auftragswerten zumisst, in der Regel geringer. Die höchste Zustimmung (85 % wichtig oder sehr wichtig) erfährt in der standardisierten Abfrage das Item „respektvoll“, worin sich auch der Beitrag eines verantwortungsvollen Qualitätsjournalismus zum Wert des Vertrauens zeigt. Jeweils rund zwei Drittel hielten folgende Eigenschaften für wichtig: „barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte“, „berücksichtigt auch den Behindertensport“, „Bevölkerungsgruppen verbindend“ sowie „trägt zum Abbau von Vorurteilen bei“. Das Item „regt zur sportlichen Betätigung an“ wurde schließlich nur von 42 % der Befragten für wichtig oder sehr wichtig gehalten.

3.3.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

Hinsichtlich der Erfüllung ähneln die Bewertungen der Befragten jenen nach Wichtigkeit, d. h. auch hier wird das Item „respektvoll“ am besten bewertet (79 % trifft auf ORF-Sportprogramm zu oder sehr zu), gefolgt von den Items „Bevölkerungsgruppen verbindend“ und „trägt zum Abbau von Vorurteilen bei“ (je 57 % Zustimmung), „barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte“ und „berücksichtigt auch den Behindertensport“ (je knapp über 50 %) sowie am Ende der Reihung „regt zur sportlichen Betätigung an“ mit nur mehr 38 % der Befragten, die diese Eigenschaft auf das ORF-Sportprogramm zutreffend sehen.

Die Antworten auf die offene Frage nach Stärken des ORF im Bereich der Verantwortung bestätigt diesen Befund, denn auch hier steht mit 19 von 68 Nennungen klar der Wert des Respekts im Vordergrund: Der ORF gehe „auch mit den Konkurrenten respektvoll um“ (weiblich, 54), man respektiere „alle Menschen gleich“ (männlich, 38), berichte „nicht diskriminierend“ (männlich, 46), bei „einem Sportunfall“ werde „nicht direkt auf die Unfallstelle mit der Kamera gefahren“ (weiblich, 36), sondern man biete „faire“ und „seriöse“ Berichterstattung. (männlich, 62 und männlich, 22)

In diesem Zusammenhang wird siebenmal auch eine „sachliche“, neutrale und nicht „übertreibende“ Berichterstattung als positiv im Sinne der Verantwortung hervorgehoben; sechsmal wird in diesem Zusammenhang der Begriff „seriös“ verwendet.

Neun Befragte heben schließlich den Beitrag des ORF in der medialen Repräsentation des Behindertensports positiv hervor:

Man sendet auch Veranstaltungen von Behindertensportlern. Seit dem Comeback von Lanzinger bin ich sehr daran interessiert. (weiblich, 52)

Auf die Frage nach Schwächen bzw. Verbesserungspotenzialen des Programms bringt die Mehrheit der Befragten generelle Zufriedenheit zum Ausdruck. Sendungen für Jugendliche im Bereich Sport (bzw. Sendungen, die Jugendliche an den Sport heranführen) werden von fünf Befragten verstärkt eingefordert.³⁵ Drei Befragte wünschen mehr Behindertensport, zwei beziehen sich – ähnlich wie oben im Kapitel Vertrauen bereits behandelt – auf möglichst vorurteilsfreie und faire Kommentare im Rahmen von Übertragungen von Länderspielen.

Bezüglich der Anforderung, „das Interesse der Bevölkerung an aktiver sportlicher Betätigung zu fördern“, erlaubt die qualitative Analyse eine genauere Explikation der geringen Zustimmungsraten in der standardisierten Abfrage. Und zwar zeigt sich, dass die Befragten diesen Auftrag als positiven und sinnvollen Wert durchaus akzeptieren und unterstützen; auf der anderen Seite bringen viele Skepsis dahingehend zum Ausdruck, inwieweit TV-Sport tatsächlich einen realistischen Beitrag in diese Richtung leisten kann:

Für mich ist das irgendwie eine Perversion in sich, wenn ich mich zum Fernseher setzen muss, damit ich zum Sport angeregt werde (männlich, 43)

Kann bei der Formel 1 schwierig werden. (Anm.: einige lachen) (männlich, 55)

Zuerst muss ich mich auf die Couch setzen, dass mich dort einer zum Sport motiviert, das ist irgendwie komisch. (männlich, 43)

Ich meine, es ist kein Fehler, wenn der ORF zu was anregt, aber es kann nicht die Hauptaufgabe vom ORF sein, zum Sport anzuregen, das müsste irgendwo anders getan werden. Wenn das in Schulen ist, der Fokus, zum Beispiel, nur zum Beispiel, dieser Schulsport, das könnte unter Umständen dazu beitragen, aber es müsste woanders angesiedelt sein, das Wecken zum Sport, diese Meinungsbildung. (männlich, 67)

Auch die Zustimmung von 19 % zu österreichischen Privatsendern in der Abfrage des Items „regt zur sportlichen Betätigung an“ lässt sich mit den qualitativen Daten weiter explizieren. Und zwar dürften hier v. a. jüngere Seher/innen auf die Berichterstattung zu Funsportarten auf ServusTV abzielen, die eine Befragte in einer Fokusgruppe so beschrieb:

Ich schau eigentlich, wenn ich Sport schau, auch nur ServusTV und voll gern ... Und es ist einfach abenteuerlich und man kann sich da voll reinversetzen, weil die echt alle fast gleich alt sind und so, meistens echt junge Leute, die das machen, und da schaut man's richtig gern, ich möchte selber auch gern Sachen einmal ausprobieren und so. (weiblich, 20)

3.3.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

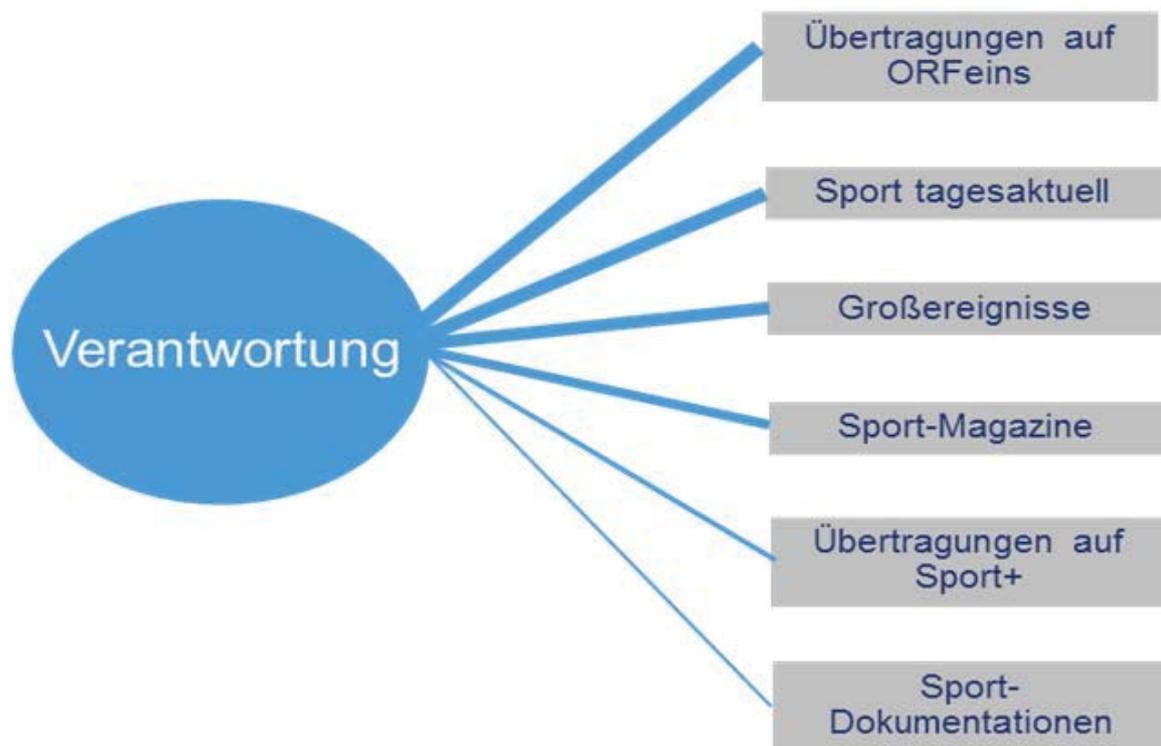
Wie Abbildung 6 zeigt, wird das Qualitätskriterium der Verantwortung von den im Rahmen dieser Studie befragten Personen im gesamten ORF-Sportprogramm erlebt, wobei kein herausragender Subgenre-spezifischer Schwerpunkt ausgemacht werden kann.

³⁵ Ein Befragter im Rahmen einer Fokusgruppe formuliert den Wunsch, Jugendliche gezielt anzusprechen, indem z. B. auf ORF SPORT + regelmäßig Sportarten vorgestellt oder über Vereine und das Vereinsleben aus Sicht von jugendlichen Einsteigerinnen und Einsteigern berichtet wird. (männlich, 50)

Betrachtet man die qualitativen und Fokusgruppen-Diskussionen im Detail, so finden sich konkrete, auf einzelne Subgenres bezogene Verbesserungsvorschläge vor allem hinsichtlich eines stärkeren Augenmerks auf Breiten- und Amateursport, Schul- und Jugendsport sowie Behindertensport. Aber auch die Geschlechtergerechtigkeit durch mehr weibliche Moderatorinnen und Kommentatorinnen oder mehr Berichterstattung über Frauensport wird von einigen Befragten eingebracht. Hinsichtlich der ORF-Sportnachrichten zeigt die Analyse der offenen Antworten der Befragten die Dimension Verantwortung vor allem hinsichtlich eines respektvollen und seriösen statt Sensations-Journalismus – wobei diese Anforderung durchwegs als erfüllt erlebt wird.

Übertragungen schließlich werden von den Befragten als verantwortungsvoll erlebt, wenn der respektvolle und faire Umgang auch mit Verlierern/Verlierinnen und Gegnern/Gegnerinnen deutlich wird, wenn ein nationalistisch gefärbter Kommentar vermieden wird, wenn ein respektvoller Umgang im Rahmen von Interviews gepflegt wird und wenn bei Sportunfällen auf Schaulust und Sensationsgier zugunsten sachlicher Information verzichtet wird.

Abbildung 6: Verantwortung wird besonders erlebt bei



Anm.: Mehrfachantworten möglich; n=200 gültige Nennungen; je stärker die blauen Linien, umso häufiger wurde das jeweilige Genre von den 125 Befragten genannt.

3.4 Kompetenz

Das Kapitel Kompetenz umfasst im Qualitätsprofil neben der handwerklichen und technischen Qualität auch das Bieten von Hintergrundinformation sowie die „spannende und ansprechende Gestaltung“.

Die standardisierte Abfrage zeigt einen hohen Stellenwert dieser Auftragswerte mit rund 85 % Zustimmung zu den Items „kompetente Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen“, „hohe technische Qualität“ sowie „ansprechend gestaltet“. Etwas weniger Zustimmung (rund 75 %) erfuhren die Eigenschaften „unterhaltsam“ sowie „kompetente Kommentare und Analysen von Experten/Expertinnen bei Sport-Übertragungen“. 78 % hielten die Eigenschaft „vermittelt Hintergrundwissen“ für wichtig oder sehr wichtig.

3.4.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

Sowohl die standardisierte Abfrage als auch die qualitative Analyse zeigen, dass sich der ORF beim Publikum ein herausragendes Image hinsichtlich der Übertragungsqualität in Bild, Ton, Regie, Schnitt und Kameratechnik erarbeitet hat. 88 % der Befragten meinten dementsprechend, dass das Item „hohe technische Qualität“ auf das ORF-Sportprogramm (sehr) zutrefte. 81 % bejahten dies für das Item „ansprechend gestaltet“ und je rund 75 % für die Items „kompetente Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen“ sowie „kompetente Kommentare und Analysen von Experten/Expertinnen bei Sport-Übertragungen“. Etwas weniger gut wurde mit 72 % Zustimmung das Item „vermittelt Hintergrundwissen“ bewertet.

Die offenen Antworten auf Fragen nach besonderen Stärken des ORF im Bereich der Kompetenz zeigt auf der anderen Seite, dass trotz des hervorragenden technischen Images des ORF die menschliche Seite – also die Moderatoren/Moderatorinnen, Journalisten/Journalistinnen und Kommentatoren/Kommentatorinnen – für das befragte Publikum noch mehr im Vordergrund steht:³⁶ Insgesamt 38 von 83 Nennungen von Stärken beziehen sich auf diese handelnden Personen. Betont wird dabei von den Befragten deren Fachkompetenz, die gute Interviewführung, Recherche und Moderation, die Beziehung ehemaliger Sportler/innen, die „starke Dramaturgie durch die Kommentare“ (männlich, 46), aber auch die unterhaltsame Gestaltung:

Die österreichischen Kommentatoren führen charmant durch das Sportprogramm. Sie interviewen auch die Sportler der Konkurrenz sehr nett und freuen sich mit den Siegern mit, egal welcher Nation. (weiblich, 52)

Die Journalisten wissen, wovon sie reden, sind kompetent und fair. Man hat den Eindruck, vertrauenswürdige, kompetente Information zu erhalten. (weiblich, 55)

³⁶ Reporter sind das A und O einer Übertragung. Geschulte Reporter sollen am Geschehen dabei sein. (männlich, 22)

*Gutes Zusammenspiel von Moderatoren und Kokommentatoren;
Kokommentatoren bringen oft Schwung und Witz in Übertragungen, das
finde ich dann sehr unterhaltsam. (weiblich, 43)*

An zweiter Stelle der Häufigkeit wird bei den offenen Antworten mit 19 Nennungen die hohe technische Qualität (v. a. der Übertragungen) hervorgehoben: Die Technik sei „am neuesten Stand“ (männlich, 38), ORF technisch „spitze“, die Übertragungen „perfekt“ (weiblich, 70) mit „ausgezeichneten Bildern ... auch wenn die Wetterverhältnisse miserabel sind“ (männlich, 74) usw.

Hinsichtlich eines Verbesserungspotenzials des ORF im Bereich Kompetenz werden von den Befragten (bis auf drei Nennungen) der Bereich Technik ebenso wie jener der Hintergrundinformationen von den Befragten nicht genannt. Auffällig: Die schlechtere Bildqualität auf ORF SPORT + (kein HD) wird nur von zwei Befragten kritisiert, und nur eine/r sieht eine schlechtere Qualität der Moderation auf ORF SPORT +.

Einundzwanzig Nennungen beziehen sich hingegen auf einzelne Sportarten, wo Verbesserungspotenzial gesehen bzw. intensivere Berichterstattung gewünscht wird, das sind: Fußball (9 Nennungen), Randsportarten (6), Tennis (2), Behindertensport (2), Reitsport, Damenskirennen, Großereignisse, Motorrad-Rallye, Eishockey.

Der zweite große Bereich, wo Verbesserungspotenzial gesehen wird, ist mit 13 Nennungen die Kompetenz der Kokommentatoren/Kokommenatorinnen.

Heterogene Sichtweisen auf Kokommentatoren/Kokommentatorinnen

Hierbei zeigt sich über die Interviews und Fokusgruppen hinweg, dass der Einsatz bzw. die Qualität von Kokommentatoren/Kokommentatorinnen einer der Aspekte des ORF-Sportprogramms ist, zu dem im befragten Publikum besonders emotionale und auch heterogene Ansichten vorliegen. Dieser Befund trifft zum Teil auch auf die Moderatoren/Moderatorinnen bzw. Kommentatoren/Kommentatorinnen zu, allerdings in geringerem Ausmaß.

- Für einen Teil der Befragten sind (gewisse oder alle) Kokommentatoren/Kokommentatorinnen schlicht ein Ärgernis; diese „nerven“, sie sollten „abgeschafft“ werden.³⁷
- Ein zweiter, größerer Teil der Befragten schätzt zwar die Fachkompetenz und die Nähe zum Sport, die durch die „Co’s“ eingebracht werden, moniert aber deren mangelnde Fähigkeit, diese Kompetenz im Fernsehen „rüberzubringen“ bzw. fordert journalistische und Sprachschulungen ein. – In diesem Zusammenhang wird zum Teil auch gewünscht, dass der Schwerpunkt der Berichterstattung jedenfalls bei der professionellen Moderation liegen solle.

³⁷ Hinsichtlich dessen, was konkret nervt, wird z. B. moniert, dass die Fachkompetenz nicht ersichtlich sei, dass die Co's sich zu sehr in den Vordergrund spielen, dass deren Aussagen „immer das Gleiche seien“, oder aber „dummes Gequatsche“, „Drumherumgerede“, Unterhaltungen zwischen Moderator/in und „Co“ ohne Bezug zum laufenden Bewerb, oder auch die ewig gleichen „Worthülsen“ zu Dingen, die die Zuschauer/innen im Fernsehen selbst beobachten können.

- Eine dritte Kritik betrifft die Auswahl der Kokommentatoren/Kokommentatorinnen; diese sollte vielfältiger sein, nicht immer dieselben „Co-Adabeis“ (weiblich, 21) zum Zug kommen.
- Auf der anderen Seite beziehen sich viele Befragte auch explizit positiv auf die Kokommentatoren/Kokommentatorinnen und wünschen z. T., dass diese verstärkt eingesetzt werden:
- Diese Befragte schätzen das Fachwissen, das von Exsportlern und -sportlerinnen eingebracht wird; aber auch der Unterhaltungswert, Witz und Humor werden häufig positiv angemerkt.
- Ein weiterer Aspekt, der in einer Fokusgruppe diskutiert wurde, ist die größere Authentizität, die von Kokommentatoren/Kokommentatorinnen eingebracht werden kann, wobei hier die womöglich geringere journalistische Professionalität durchaus positiv gesehen wurde – als eine größere Nähe zum/zur „normalen“ Zuschauer/in und Amateursportler/in:

Das macht ja nichts, das macht das menschlicher, dann ist es nicht so trocken angestaubt. (männlich, 47)

Aber heute wird alles auf die Spitze getrieben, nicht. Es ist egal, wo man hinschaut, bei der Werbung fängt es an, das ganze Leben und auch in den Unternehmen: immer mehr Leistung, immer optimierter, etc., irgendwann muss man einmal wieder einen Schritt zurückgehen, nicht, und sagen, aha, da muss man halt einer gewissen Menschlichkeit wieder Platz lassen oder auch Emotionen einmal zeigen und nicht alles einfach nur so, ja, flach. (männlich, 37)

Man muss diese Gratwanderung schaffen, aus meiner Sicht, zwischen Unterhaltungswert und genug Expertise, dass die Leute verstehen, um was es geht. Also man muss nicht einen reinsetzen, der jetzt hundert Prozent Topexperte ist, aber es soll halt der Großteil der Leute verstehen, um was es geht ... Mit den ganzen Regelungen, das muss halt einfach wer erklären, damit man dem Ganzen folgen kann, und es sollte, wenn möglich, auch unterhaltsam sein, wobei mir das nicht so wichtig ist. (männlich, 27)

Ein Punkt, der in den Fokusgruppen kontrovers diskutiert wurde, ist das Erzählen von Hintergrundinformationen über private Ereignisse im Leben von Sportlerinnen und Sportlern z. B. durch Kokommentatoren/Kokommentatorinnen – ein Punkt der sowohl von Befragten positiv gewünscht als auch von anderen als „überflüssig“ kritisiert wurde. Ebenfalls in den Fokusgruppen wurde von einigen Diskutantinnen und Diskutanten der Wunsch nach weniger „Drumherumgequatsche“ im Rahmen der Live-Übertragungen eingebracht, wobei andere Befragte jedoch durchaus einen durchgehenden Kommentar z. B. von Fußballspielen als wesentlichen Teil der Übertragung schätzten.

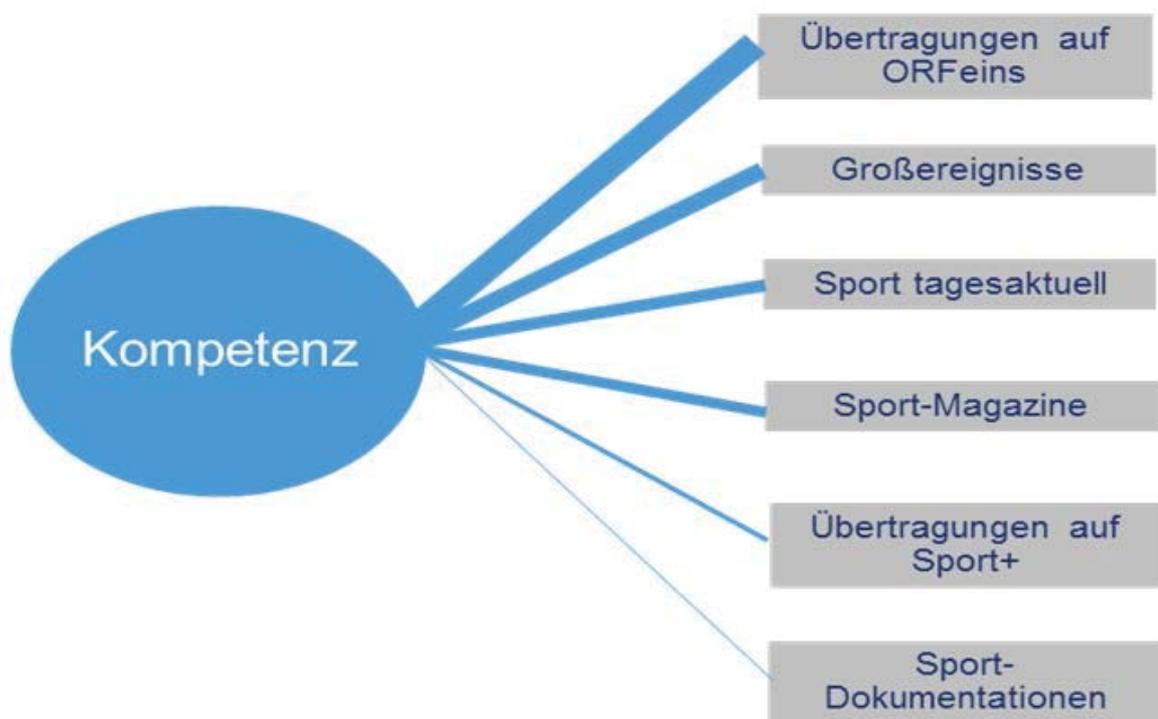
Zusammenfassend kann daher das Gebot der Vielfalt bzw. des Abwechslungsreichtums auch für die (Co-)Kommentare hervorgehoben werden: Angesichts der heterogenen Publikumsanforderungen scheint eine große Vielfalt der (co-)kommentierenden Personen bzw. das Einbringen einer Vielzahl von Stimmen von Sportlern/Sportlerinnen, Experten/Expertinnen und Fans geboten.

3.4.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Das Qualitätskriterium der Kompetenz wurde von den Befragten überdurchschnittlich mit dem Subgenre der Live-Übertragungen (bzw. Übertragungen von Großereignissen) in ORF eins verbunden, die an mehreren Stellen der Interviews als herausragende Aushängeschilder für technische Qualität als auch hinsichtlich der Moderatoren/Moderatorinnen und Kommentatoren/Kommentatorinnen hervorgehoben wurden.

*Bei Großübertragungen, aber auch bei kleinen Spielen ausgezeichnet.
(männlich, 60)*

Abbildung 7: Kompetenz wird besonders erlebt bei



Anm.: Mehrfachantworten möglich; n=210 gültige Nennungen; je stärker die blauen Linien, umso häufiger wurde das jeweilige Genre von den 125 Befragten genannt.

Magazine und Dokumentationen wurden von den Befragten insbesondere für eine kompetente technische Gestaltung, Machart und Präsentation gelobt. Die Sendungen seien „gut gestaltet“, „interessant gemacht“, „verständlich und kompetent“.

Hinsichtlich des Subgenres der Sportnachrichten stand die Kompetenz für die Befragten hingegen weniger im Vordergrund als das Kriterium der Vielfalt; betont wurde allenfalls das positive Erleben der Moderatoren/Moderatorinnen hinsichtlich Stimme und sympathischem Auftreten.

3.5 Föderalismus und internationale Perspektive

Im Kapitel Föderalismus und internationale Perspektive formuliert das Qualitätsprofil einerseits den Anspruch einer umfassenden Information über das regionale, nationale, europäische und internationale sportliche Geschehen; andererseits sollen die regionalen Identitäten der Bundesländer beachtet und gefördert werden.

Die standardisierte Abfrage nach Wichtigkeit zeigt eine hohe Zustimmung zu diesen Auftragswerten: Jeweils rund 80 % der Befragten hielten die Eigenschaften „bietet Informationen zum sportlichen Geschehen aus ganz Österreich“ sowie „bietet regionale Informationen zum sportlichen Geschehen“ für wichtig oder sehr wichtig; drei Viertel stimmten dem Item „informiert über das europäische und internationale sportliche Geschehen“ zu.

3.5.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

In der standardisierten Abfrage im Sendervergleich zeigt sich der ORF hinsichtlich der nationalen und regionalen Berichterstattung gegenüber allen anderen Sendern überlegen positioniert. Insofern mag überraschen, dass sowohl in den Fokusgruppen als auch den qualitativen Interviews die Aspekte des Österreichbezugs und des Föderalismus im Vergleich mit anderen Auftragswerten relativ wenig thematisiert wurden. Auf der anderen Seite erklärt gerade die Überlegenheit des ORF in diesem Bereich, dass diese Stärke von den Befragten als offensichtlich und selbstverständlich eben nicht so häufig thematisiert und problematisiert wurde.

Der Blick auf die offenen Antworten zu Stärken des ORF in diesem Bereich zeigt dementsprechend mit über der Hälfte der Nennungen einen klaren Schwerpunkt beim Aspekt der österreichweiten, auch regionalen Berichterstattung: Der ORF bringe „aus allen Bundesländern etwas“ (männlich, 50); es gebe einen starken „regionalen Bezug von verschiedenen Sportarten und Kommentatoren drücken sich verständlich aus“ (männlich, 46), „durch Bundesland heute um 19 Uhr“ könne man „ganz konkret auf regionale Sportarten hingewiesen werden“ (männlich, 29) usw.

Hinsichtlich möglicher Verbesserungen des Programms wünschen sich je sechs Befragte generell mehr Berichte aus den Bundesländern bzw. mehr regionalen Jugendsport, drei

wünschen sich im Rahmen von „Bundesland heute“, auch über Ereignisse aus anderen Bundesländern informiert zu werden. Ein weiterer konkreter Vorschlag:

Sport aktuell deckt mehr die Großereignisse ab und sollte mehr über regionale Ereignisse berichten; SPORT + sollte besonders eine eigene Regionalsendung herausbringen wie die Sendung „Bundesland heute“, die ebenfalls nur regionale Berichterstattung bietet. (männlich, 21)

Hinsichtlich der Balance zwischen nationaler/regionaler und internationaler Berichterstattung wird von keinem der Befragten im Rahmen dieser Studie eingefordert, eine der beiden Seiten zu streichen, d. h. das Gebot der umfassenden Berichterstattung wird durchwegs unterstützt. Allenfalls wird von acht Befragten eine Intensivierung der internationalen Berichterstattung, d. h. ein Abdecken von mehr Ereignissen und Sportarten, gewünscht.

Von zwei Befragten wird schließlich im Rahmen der Fokusgruppen vom ORF eingefordert, noch mehr und in unterschiedlichen Disziplinen österreichische Sportler/innen durch entsprechende Berichterstattung zu fördern. Hier wäre auch im Sinne einer Differenzierung des öffentlich-rechtlichen von anderen Anbietern ein Potenzial der Profilierung des ORF gegeben.

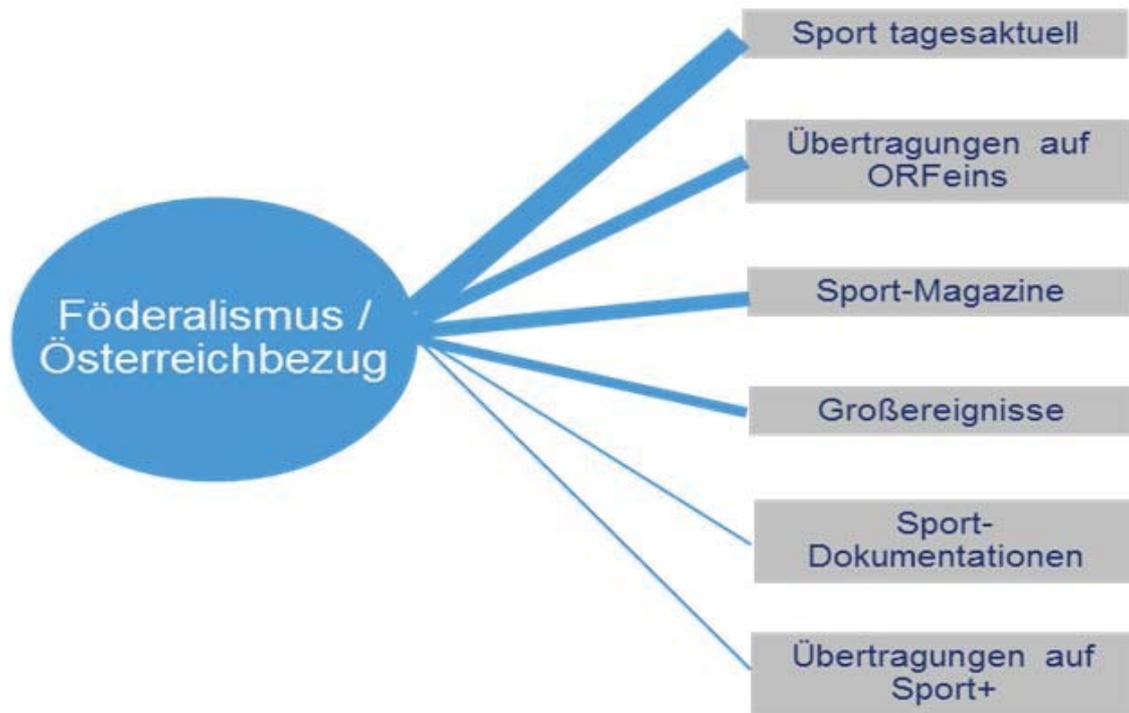
3.5.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Der föderale Aspekt der ORF-Sportberichterstattung wurde von den Befragten überdurchschnittlich stark mit dem Subgenre der Sportnachrichten und insbesondere den Bundesländersendungen verbunden, bei denen Befragte das Gefühl haben, gut zum sportlichen Geschehen aus ihrem näheren Umfeld informiert zu werden.

Bei Magazinen und Dokumentationen ebenso wie bei Live-Übertragungen hingegen wurde der generelle Österreichbezug als wichtig und beizubehalten betont, während eine stärkere Regionalität nur vereinzelt eingefordert wurde.

Eine Berichterstattung über das europäische und internationale sportliche Geschehen wurde in der gesamten Studie von den Befragten als wichtiges Element des ORF-Sportprogramms angesehen, das neben der nationalen und regionalen Berichterstattung beizubehalten ist. Ein Teil der Befragten wünschte darüber hinaus eine Intensivierung dieser internationalen Perspektive.

Abbildung 8: Föderalismus / Österreichbezug wird besonders erlebt bei



Anm.: Die Abbildung zeigt das genrespezifische Erleben der Dimensionen Österreichbezug und Föderalismus durch die Befragten; die Dimension der „internationalen Perspektive“ wurde im Fragebogen im Kapitel Vielfalt mitbehandelt; Mehrfachantworten möglich; n=218 gültige Nennungen; je stärker die blauen Linien, umso häufiger wurde das jeweilige Genre von den 125 Befragten genannt.

3.6 Zusammenfassung

Vertrauen in den ORF: Vertrauenswürdigkeit im Sinne einer seriösen, fairen, sachlichen, niveau- und respektvollen Berichterstattung gehört zu den Grundanforderungen an den ORF, die auch als zentrale Stärke in diesem Bereich hervorgehoben werden. Diese Kombination von Qualitätsjournalismus, Kompetenz und Verantwortung sollte auch weiterhin als Unterscheidungsmerkmal eines öffentlich-rechtlichen Senders bewusst betont werden. Aspekte wie Unterhaltung, Emotionalität und spannende Gestaltung sind dabei durchaus vom Publikum gewünscht, sollten aber nicht zulasten des Niveaus in diesem Sinne gehen.

Vielfalt für ein breites Publikum: Der ORF unterscheidet sich in einem stark gewachsenen Markt von Sportanbietern durch seinen überlegenen Österreichbezug inklusive des föderalen Aspekts. Entgegen einer Spezialisierung auf bestimmte Sportarten in Konkurrenz mit Spartensendern sollte dieser Fokus aufrechterhalten und zugleich eine umfassende Information zum sportlichen Geschehen – regional, national, international – geboten werden. Verbesserungspotenzial besteht beim Nutzwert von ORF SPORT +, dessen Vielfalt noch nicht beim gesamten sportinteressierten Publikum angekommen ist.

Verantwortung ist Teil der öffentlich-rechtlichen Identität: Während die Auftragswerte im Bereich der Verantwortung von den Befragten etwas weniger wichtig eingeschätzt werden als etwa jene in den Bereichen Vertrauen und Kompetenz, so unterstützt auf der anderen Seite eine glaubwürdig gelebte, verantwortungsvolle Programmgestaltung die Differenzierung des ORF als öffentlich-rechtlichem Sender von anderen Anbietern. Unabdingbar und als Stärke wahrgenommen wurde von den Befragten der seriöse und respektvolle Journalismus und Umgang mit Sportlerinnen und Sportlern.

Kompetenz als Stärke des ORF: Mit seinen Live-Übertragungen hat sich der ORF ein überragendes Image hinsichtlich hoher technischer Qualität erarbeitet. Auch die Journalisten/Journalistinnen, Moderatoren/Moderatorinnen und Kommentatoren/Kommentatorinnen werden von den Befragten überwiegend als kompetent eingeschätzt. Heterogen und teils kritisch sind die Bewertungen der Kokommentatoren/Kokommentatorinnen. Hier kann eine möglichst große Vielfalt an handelnden Personen und eine Qualitätssicherung hinsichtlich Fach- und Moderationskompetenz empfohlen werden.

Föderalismus und internationale Perspektive beibehalten: Die Kombination einer im Sendervergleich überragenden Regionalität / Föderalismus mit der nationalen und internationalen Berichterstattung wird von den Befragten breit geschätzt und unterstützt.

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-Sportprogramm besonders erleben. Tabelle 6 fasst die Antworten auf diese Frage über alle fünf Leistungskriterien hinweg zusammen (Vertrauen, Vielfalt, Kompetenz, Verantwortung, Föderalismus und internationale Perspektive). Durchschnittlich 218 gültige Nennungen wurden von den Befragten je Leistungskriterium abgegeben. 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 insbesondere Übertragungen für die Befragten in allen Qualitätsdimensionen hervor bzw. zeigt sich im Rahmen der gesamten Studie, dass Übertragungen für die Befragten im Vordergrund ihres Erlebens von Sport im TV stehen: Durchschnittlich gaben 39 der 125 Befragten an, dass sie die Leistungskriterien Vertrauen, Vielfalt, Kompetenz, Verantwortung, Föderalismus und internationale Perspektive besonders bei Sportübertragungen auf ORF eins erleben, und durchschnittlich weitere 27 Befragte nannten Übertragungen von Großereignissen als besondere Aushängeschilder von Qualität. Durchschnittlich 19 Befragte gaben an, dass sie öffentlich-rechtliche Qualität in diesem Sinn besonders bei den Sportnachrichten erleben, und durchschnittlich 16 nannten spezifisch die Sendung „Sport aktuell“. Unter den Magazinen wurde schließlich die Sendung „Sport am Sonntag“ am häufigsten als besonderes Aushängeschild für Qualität genannt.

Über diese Abfrage des Qualitätserlebens hinaus wurde jenen Befragten, welche die jeweiligen Subgenres des ORF-Sportprogramms zumindest gelegentlich sehen, auch Gelegenheit gegeben, ausführlich über ihre Seherfahrungen zu sprechen. Dabei wurden sie insbesondere danach gefragt, was ihnen an den einzelnen Sendungen 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 6: Bei welchen Sportsendungen im ORF erleben Sie öffentlich-rechtliche Qualität besonders?

Subgenre / Sendung	Prozent der Nennungen	Befragte (im Durchschnitt)
gar nicht / bei keiner Sendung	4 %	10
bei allen / im ganzen Programm	21 %	47
Nachrichten („Zeit im Bild“, „Bundesland heute“)	9 %	19
Sport aktuell	7 %	16
Sport am Sonntag	6 %	13
Sport-Bild	3 %	6
Übertragungen in ORF eins	18 %	39
Übertragungen auf ORF SPORT + / „Highlights“ auf ORF SPORT +	4 %	9
Großereignisse (Ski-WM, Beachvolleyball-EM, Fußball-EM / WM ...)	12 %	27
Magazine „Fußball: Erste Liga“; „Fußball: Bundesliga“	4 %	9
Magazine auf SPORT + (Golf, Triathlon, Tennis, Schulsport, Behindertensport ...)	2 %	5
Sport-Dokumentationen	3 %	7
weiß nicht / k. A.	6 %	12
Summe	100 %	

Anm.: Frage im Wortlaut: „Und bei welchen Sportsendungen im ORF-Fernsehen erleben Sie das besonders?“ (gestellt in den Leitfaden-Abschnitten zu Vertrauen, Vielfalt, umfassender Information aus ganz Österreich, Kompetenz sowie Verantwortung) – Feldvercodung der offenen Antworten, Mehrfachantworten möglich; n=1.090 gültige Nennungen

4.1 Sportnachrichten

Das Subgenre der Sportnachrichten wird von den Befragten wie oben dargestellt stark mit öffentlich-rechtlicher Qualität verbunden, wobei insbesondere die umfassende Information aus ganz Österreich sowie aus den Bundesländern und Regionen (im Rahmen von Bundesland heute) mit diesem Subgenre verbunden wird.

Die ergänzende qualitative Analyse der Antworten der Befragten auf die offenen Fragen nach Stärken und Schwächen der tagesaktuellen Nachrichten zeigt einen Fokus der Befragten auf der Qualitätsdimension der Vielfalt: Vom Großteil der Befragten wird diese positiv erlebt oder als für sie „ausreichend“ beschrieben.

Bietet einen guten Überblick über sportliche Ereignisse, regional, national sowie europäische Ereignisse. (männlich, 56)

Ein Teil der Befragten sieht hingegen zu wenig Vielfalt gegeben oder die eigenen Sportinteressen zu wenig abgedeckt, weshalb auf andere Sender ausgewichen werde. Einige Stimmen sehen einen zu starken Schwerpunkt auf der Berichterstattung über Fußball und Skibewerbe. 12 von 54 zu diesem Subgenre im Detail befragten Personen wünschen demgemäß eine Intensivierung der Berichterstattung über andere als die

Premium-Sportarten, über Rand- bzw. Extremsportarten oder auch über Breiten- und Behindertensport. Sechs Befragte wünschen generell mehr Sendezeit für das Subgenre der Sportnachrichten.

Eine aktuelle Tageszusammenfassung, eben nicht nur von zwei Sportarten oder drei, eine richtige Sportsendung, wo ich sag, die schau ich mir an eine halbe Stunde an und dann bin ich informiert. (weiblich, 46)

Als weitere Verbesserungsvorschläge wurden folgende eingebracht:

- mehr über internationalen und europäischen Sport berichten (4 Nennungen);
- Kurznachrichten auch zu anderen Tageszeiten bringen, z. B. nach der „ZiB 2“; im Rahmen der Kurznachrichten Programmhinweise auf die Sporthighlights des Tages bringen (3);³⁸
- Verstärkt Meinungsvielfalt gewährleisten, z. B. verschiedene Ansichten zu einem Spiel, „Round Tables“, kritische Berichterstattung zu Themen wie Doping, Transferzahlungen; (3)
- mehr Jugendsport;³⁹ (2)
- mehr Hintergrundinformationen (2);
- mehr aus den einzelnen Bundesländern bringen (1) bzw. auf ORF SPORT + eine eigene regionale Sportnachrichten-Sendung einführen (männlich, 21);
- kurze Interviews mit den Sportler/innen bringen und auf die sportlichen Highlights des nächsten Tages hinweisen (1);
- keine Nachrichten über „Sportadabeis, was sie beim Stanglwirt gegessen haben“ (männlich, 38);
- Zuschauermeinungen über Internet einholen und berücksichtigen (1);
- ausländische Gastkommentatoren/-kommentatorinnen bringen (1);
- *„Bei Sport aktuell vielleicht weniger Berichte, dafür aber ausführlicher und etwas akzentuierter vorgetragen.“ (weiblich, 35)*

4.2 Magazine und Dokumentationen

Ein erster genereller Befund aufgrund der Analyse der qualitativen Interviews und der Fokusgruppen-Diskussionen zeigt, dass sich die Befragten vergleichsweise selten explizit auf Dokumentationen und Magazine beziehen. Dieses Subgenre scheint daher beim Großteil der Befragten hinsichtlich der „memorability“ deutlich hinter jenes der Übertragungen zurückzutreten. Allenfalls Dokumentationen werden von wenigen Befragten als Beispiele für besonders „spannende“ und beeindruckende Sendungen genannt. Mit Blick auf die fünf Leistungskriterien zeigt sich, dass das Subgenre der

³⁸ In einer der Fokusgruppen-Diskussionen wurde der Vorschlag eingebracht, täglich auf ORF SPORT + einen längeren, z. B. halbstündigen Nachrichtenüberblick zu bringen.

³⁹ z.B. *Einmal wöchentlich über Jugendmannschaften in verschiedensten Sportdisziplinen berichten. (weiblich, 54)*

Magazine und Dokumentationen von den Befragten überdurchschnittlich mit den Qualitätsdimensionen der Vielfalt und des Vertrauens in Verbindung gebracht wurde.

Im Rahmen der Face-to-Face-Interviews wurden insgesamt 84 von 125 Personen im Detail zum Subgenre der Magazine und Dokumentationen befragt. Die Analyse der offenen Antworten zeigt zunächst eine relativ große Bandbreite der Zufriedenheit der Befragten hinsichtlich der Erfüllung der einzelnen Qualitätsmerkmale. Stärken dieses Subgenres werden dabei einerseits im Bereich der Kompetenz (der professionellen, spannenden, verständlichen, informativen Machart und Präsentation), andererseits jenem der Vielfalt gesehen.

Verbesserungsvorschläge beziehen sich wie auch beim Subgenre der Sportnachrichten überwiegend auf die Vielfalt der Sportarten, über die berichtet wird (von 27 Befragten genannt): andere als die ORF-Premium-Sportarten, explizite Rand- / Fun- / Extremsportarten, aber häufig auch der Breitensport, Frauensport, der Schulsport und der Behindertensport werden von den Befragten hier verstärkt eingefordert.

Auffällig ist in diesem Zusammenhang, dass nur eine Minderheit der Befragten in diesem Zusammenhang die Vielfalt des Angebots in diesen Bereichen auf ORF SPORT + erwähnt. Bei einem größeren Teil des Publikums scheint dieser Sender noch nicht in dem Maße angekommen zu sein und sein Angebot daher in der Gesamtbewertung des ORF-Sportprogramms wenig berücksichtigt zu werden.

Mehr internationaler Sport wird von vier Befragten eingefordert, mehr Jugendsport und mehr regionale Berichterstattung von je drei Befragten. Von acht Befragten wird der Aspekt der Sendezeiten thematisiert.

Hinsichtlich der Machart der Sportmagazine werden folgende Vorschläge von den Befragten eingebracht:

- Die Interviews mit Sportler/innen sollten beibehalten werden bzw. mehr in die Tiefe gehen (3 Nennungen); ebenfalls drei Befragte wünschen sich Porträts zu Sportler/innen mit weiteren Hintergrundinformationen;⁴⁰
- Experten-/Expertinnen-Runden sollten beibehalten werden (1 Nennung);⁴¹ Studiogäste bzw. Fachleute sollten besser sein (2);
- „man sollte mehr über die Regeln bei Polospielen etc. erfahren“ (männlich, 33);
- Hintergründe: „mehr Hintergrundberichte wie über die Technik von Formel-1-Autos“ (männlich, 46); „Berichte über Sport und Ethik, wie Doping sollten ausführlicher diskutiert werden und auch entsprechende Experten sollten dazu Stellung nehmen; Berichte, die den Zusammenhang zwischen Sport und Medizin aufzeigen, könnten forciert werden.“ (männlich, 69)

⁴⁰ *Das Programm ist gut gewählt, aber man sollte das Programm etwas auflockern. Den Zuseher interessiert auch das Umfeld von Sportlern.* (männlich, 22)

⁴¹ Auch in einer der Fokusgruppen wird hervorgehoben, dass größere Diskussionsrunden im ORF-Sportprogramm kaum zu finden seien.

Von einem Befragten wird besonders gewünscht, in vorbereitenden Sendungen auf größere Sportereignisse hingeführt zu werden. Dies wird auch in einer der Fokusgruppen-Diskussionen ausführlicher besprochen und als positiver Mehrwert des Sportprogramms angeführt:

Ich sehe das auch zum Beispiel an mehreren und an anderen Sendern, ja, dass Ereignisse da schon über den Tag hinweg an und für sich ein bisschen vorbereitet werden ... Und da ist es einfach schon super, dass da schon zum Beispiel vor dem Rennen Dokus laufen über verschiedene Sportarten.
(männlich, 18)

4.3 Übertragungen

Sowohl für die Fokusgruppen-Diskussionen als auch die Face-to-Face-Interviews gilt: Übertragungen stehen bei den Befragten im Vordergrund, wenn es darum geht, über positive oder negative Erinnerungen an vergangene Sportsendungen zu sprechen, über die Qualität des ORF-Sportprogramms im Allgemeinen oder über Stärken und Verbesserungswünsche. In den Worten eines Befragten, die zwar nicht repräsentativ für alle stehen können, aber diese Tendenz pointiert ausdrücken: „Zusammenfassungen sind nicht interessant. Ich bevorzuge Live-Sendungen.“ (männlich, 62)

Auch Tabelle 6 zum genrebezogenen Qualitätserleben der Befragten bringt diese besondere Bedeutung der Übertragungen für die Befragten zum Ausdruck, wobei dies noch einmal verstärkt für das Leistungskriterium der Kompetenz gilt: Rund die Hälfte aller Antworten auf die Frage, bei welchen Sendungen die Befragten „Kompetenz“ besonders erleben, entfallen auf das Subgenre der Übertragungen.

Die Analyse der offenen Antworten bestätigt diesen Befund: Ausschließlich wird die technische Kompetenz von den Befragten als positiv, „einwandfrei“ bzw. „technisch top“ beschrieben. Ganz überwiegend positiv sind auch die Bezugnahmen auf Moderation und Kommentar bzw. spezifisch das „Zusammenspiel von Moderatoren und Experten“ (männlich, 45). Auch die Vielfalt wird als Stärke der Übertragungen im ORF hervorgehoben. Einige Befragte kritisieren auf der anderen Seite eine mangelnde Vielfalt der gezeigten Sportarten,⁴² wobei ebenso wie auch bei den anderen Subgenres vor allem der Wunsch geäußert wird, auch andere als die ORF-Premium-Sportarten zu sehen zu bekommen, darunter Frauensport, Breitensport, Rand- und Extremsportarten sowie Jugendsport. In den Worten von drei Befragten:

Auch Sportereignisse bringen, bei denen österreichische Sportler vertreten sind, die noch nicht so bekannt sind. (weiblich, 43)

Mal was anderes, nicht immer das Gleiche. (männlich, 38)

Für meinen Geschmack passt die Auswahl, ab und an würde ich mir etwas von „exotischen“ sprich anderen Sportarten wünschen. (männlich, 45)

⁴² Ein weiterer Aspekt, der von manchen Befragten eingebracht wurde, betrifft fehlende Übertragungen von Champions-League-Spielen; manche gaben daher an, für Fußball zum Beispiel auf PULS 4 auszuweichen.

Über die allgemeinen Fragen nach Gründen für die Un- / Zufriedenheit, Vielfalt des Gebotenen und andere Verbesserungsvorschläge hinaus wurden jene 60 Personen, die im Detail zu ihrer Qualitätswahrnehmungen der Übertragungen befragt wurden, auch gebeten, über einige spezifische Aspekte Auskunft zu geben.

Hinsichtlich Moderation und Kommentare wurde insbesondere kontrovers über die Kokommentatoren/Kokommentatorinnen gesprochen (s. im Detail Kapitel 3.4.1). Aber auch die „patriotische Tendenz in manchen Kommentaren“ wurde von drei Befragten angesprochen bzw. kritisiert; eine Befragte wünschte sich mehr weibliche Moderatoren (weiblich, 36).

Auch hinsichtlich der Frage nach Gestaltung und Unterhaltungswert der Sendungen zeigten sich unterschiedliche Präferenzen – z. B. zwischen dem Wunsch nach reiner Sachlichkeit auf der einen und jenem nach Humor und Unterhaltung auf der anderen Seite. Auffällig: Wünsche in Richtung eines stärkeren Eventcharakters von Live-Übertragungen im Hinblick auf Dramaturgie und Gestaltung wurden von den Befragten an dieser Stelle *nicht* eingebracht; das Augenmerk blieb hingegen auf den Aspekten der sportlichen Ereignisse und ihres Unterhaltungswerts selbst auf der einen, der Moderation, Kommentierung und Experten/Expertinnen auf der anderen Seite.⁴³

Zwei Aspekte, die in den Fokusgruppen-Diskussionen zusätzlich eingebracht wurden, sind schließlich die Einbettung von großen Live-Übertragungen in vorbereitende Berichterstattung (gegebenenfalls auch über Hintergründe, Zusammenhänge, Regelwerk) sowie der Mehrwert von nachbereitenden Analysen:

Was noch fehlt, ist zum Beispiel im Nachhinein richtige Analysen ... schauen Sie sich mal an bei Sky oder irgendwo, Analysen, die decken Sachen auf, die ich als Laie jetzt gar nicht kenne – ich meine ich bin fußballbegeistert, aber ich hab ehrlich gesagt von Spielzügen, wie der jetzt läuft, hab ich echt keine Ahnung. ... Schauen Sie einmal Sky an, das sind ganz andere, der ringelt den ein und schauen S', was der da hinten macht, und der macht das und der macht das deshalb und darum und hin und her, viel mehr in die Thematik, viel mehr in die Taktik, genauso American Football wahrscheinlich lebt auch davon, die machen das nur so.“(männlich, 30)

⁴³ Eine Befragte wünschte sich „mehr Musik im Hintergrund“ wie zum Beispiel „bei Eurosport“ (weiblich, 35) – ein Wunsch der auch von zwei jungen Diskutantinnen in einer der Fokusgruppen mit Blick auf ServusTV formuliert wurde.

5 Abschließender Befund der Evaluation

Mit dem Qualitätsprofil Sport hat der ORF ein differenziertes Soll-Bild eines qualitativ hochwertigen Programms erstellt: Entlang der fünf Leistungs-kriterien Vertrauen, Vielfalt, Föderalismus und internationale Perspektive, Verantwortung sowie Kompetenz definiert das Qualitätsprofil konkrete Anforderungen an die Programmgestaltung und die journalistische Arbeit. Diese allgemeinen sowie genrespezifischen Auftragswerte dienen als Leitlinien für das Sportprogramm in den drei Subgenres der Sportnachrichten, der Magazine und Dokumentationen sowie der Übertragungen. Zugleich soll die Erfüllung der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte garantieren, dass das ORF-Sportprogramm für das Publikum einen Mehrwert im Sinne der Public-Value-Leistungskriterien generiert.

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

Als abschließender Befund kann zusammenfassend festgehalten werden:

1. **Evaluation im Soll:** Das ORF-Qualitätsprofil Sport genügt den Kriterien der Relevanz und Akzeptanz durch das Publikum, d. h. der vom ORF formulierte Qualitätsbegriff wird vom Publikum verstanden und als maßgeblich für ein hochwertiges öffentlich-rechtliches Sportprogramm angesehen. Die standardisierte empirische Abfrage zeigt dabei eine sehr hohe Legitimität der einzelnen Auftragswerte mit Zustimmungsraten je nach Item zwischen 42 und 87 %. Das vom ORF definierte Anforderungsprofil an das Sportprogramm entspricht also in einem hohen Maß den Präferenzen und Werthaltungen des Publikums, d. h. es wird vom Publikum als Leitlinie für die Schaffung von Public Value durch den ORF bestätigt. – Einzig der im ORF-Gesetz verankerte Beitrag zur Anregung zur sportlichen Betätigung wird im Publikum teils als unrealistisch betrachtet.
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 Zustimmung auf hohem Niveau: Je nach Item gaben zwischen rund vier bis rund neun von zehn Befragten an, dass der jeweilige Auftragswert vom ORF-Sportprogramm „erfüllt“ oder „sehr erfüllt“ werde. Dabei gilt, dass in Regel jene Eigenschaften, die den Befragten wichtiger sind, vom ORF auch als besser erfüllt erlebt werden als die weniger wichtigen Eigenschaften. Zusammenfassend kann daher festgehalten werden, dass der vom ORF formulierte Qualitätsanspruch vom Publikum als kohärent und glaubwürdig erlebt wird und somit einen positiven Beitrag zur öffentlichen Darstellung von Public Value leistet.

Dieser quantitative Befund wird von der qualitativen Analyse der österreichweit geführten 125 Face-to-Face-Interviews erhärtet: Vertrauenswürdigkeit, Kompetenz, respektvoller Journalismus und sowohl föderale als auch internationale Berichterstattung werden häufig als Stärken des ORF-Sportprogramms hervorgehoben. Konkrete Verbesserungswünsche betreffen auf der einen Seite die Vielfalt der gebotenen Sportarten – wobei das Angebot auf ORF SPORT + in diesem Bereich bislang nur von einem kleinen Teil der Befragten wahrgenommen wird. Auf der anderen Seite besteht Verbesserungspotenzial durch eine größere Vielfalt an fachlich kompetenten Kokommentatoren/Kokommentatorinnen.

- 3. Evaluation im Sendervergleich:** Schließlich wurde als drittes Element der Evaluation die Bewertung des ORF-Sportprogramms im Vergleich zu anderen Anbietern untersucht. Hier belegt die standardisierte empirische Abfrage in den Bereichen Vertrauen, Österreichbezug / Föderalismus, Kompetenz sowie dem respektvollen Journalismus eine überlegene Imagestärke des ORF. Die größte Konkurrenz für das ORF-Sportprogramm sind auf der einen Seite andere deutschsprachige öffentlich-rechtliche Sender wie ARD und ZDF: Zwischen einem Fünftel und einem Viertel der Befragten sahen diese Sender führend bei den Qualitätsmerkmalen der kompetenten Kokommentare, der Information über internationalen/europäischen Sport sowie der Barrierefreiheit. Hinsichtlich des Kriteriums der Vielfalt steht der ORF insbesondere in Konkurrenz mit Sport-Spartensendern. Die qualitative Analyse zeigt in diesem Zusammenhang, dass einerseits der starke Österreichbezug des ORF aufrechterhalten werden sollte; andererseits wird vom Publikum ein Beibehalten der breiten Programmvierfalt gewünscht. Das Angebot von ORF SPORT + wird diesbezüglich positiv hervorgehoben und geschätzt – allerdings bislang nur von einem Teil des Publikums wahrgenommen und genutzt. Explizit gewünscht wird von Teilen des Publikums zudem eine klare Abgrenzung des ORF als öffentlich-rechtlichem Sender von kommerziellen Anbietern, d. h. ein niveaivolles Programm in Sinne des verantwortungsvollen, vertrauenswürdigen und inhaltlich hochwertigen Fernsehens.