

ORF-Qualitätsmonitoring 2021:

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

Daten zur Untersuchung

Thema:	Evaluierung des ORF-Qualitätsprofils Sport 2021
Beauftragtes Institut:	SORA Institute for Social Research and Consulting, Wien
Wissenschaftliche Leitung:	Dr. Florian Oberhuber
Autor/innen:	Dr. Florian Oberhuber, Karoline Schenk, MA
Erhebungsgebiet:	Österreichweit
Art der Erhebung:	305 telefonische Interviews österreichweit (CATI), Wohnbevölkerung 15+
Erhebungszeitraum:	11.10.2021 bis 12.11.2021

Einleitung

ORF-Qualitätsprofile stellen eine Definition von Leistungskriterien dar, die ein Anforderungsprofil an ORF-Angebote beschreiben und durch externe Evaluierung kontrolliert werden. Qualitätsprofile bestehen aus:

- Auftragswerten, die auf Basis der gesetzlichen Bestimmungen zum ORF-Kernauftrag, der ORF-Programmrichtlinien sowie der Public-Value-Leistungskategorien festgelegt werden.
- senderspezifischen Eigenschaften, die sich auf konkrete, jeweils unterschiedliche Bedingungen und Anforderungen der Arbeitspraxis in den einzelnen Programmkategorien und Subkategorien beziehen.

In den Jahren 2011 bis 2017 wurden erstmals Qualitätsprofile für sämtliche ORF-Angebote erstellt und evaluiert. Seit dem Jahr 2018 läuft die zweite Runde des Evaluationszyklus und befasst sich im aktuellen Bericht mit den Sportangeboten im ORF-Fernsehen.

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 werden 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 anschließend der Zufriedenheit mit drei Subgenres des Sportangebots im ORF-Fernsehen sowie den spezifischen Anforderungen der Befragten an diese.

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 Leistungskriterien *Vertrauen und Orientierung, Vielfalt, Verantwortung, Kompetenz, internationale Perspektive und Föderalismus* definiert das Qualitätsprofil konkrete Anforderungen an die Programmgestaltung und die journalistische Arbeit. Zugleich soll die Erfüllung der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte garantieren, dass die ORF-Angebote für das Publikum einen Mehrwert im Sinne der Public-Value-Leistungskriterien generieren.

Die vorliegende Studie evaluiert das ORF-Qualitätsprofil mit Methoden der qualitativen Sozialforschung. In 305 teilstandardisierten, telefonischen Interviews wurde Befragten in ganz Österreich das vom ORF entwickelte Soll-Bild eines qualitativ hochwertigen Angebots vorgelegt. Untersucht wird, inwieweit das Publikum die im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte für wichtig und legitim erachtet, inwieweit es das erarbeitete Soll-Bild durch das ORF-Programm als erfüllt betrachtet und inwieweit daher der öffentlich-rechtliche Auftrag aus Publikumssicht erfüllt wird.

Publikum steht hinter öffentlich-rechtlicher Qualität

Die Pandemie hat zahlreiche Einschränkungen in der Welt des Sports mit sich gebracht, die sich auch auf die Sportberichterstattung im Fernsehen ausgewirkt haben. Dennoch zeigt der Zeitvergleich der vorliegenden Studie mit der ersten Evaluation des Qualitätsprofils aus dem Jahr 2013 eine **ausgeprägte Kontinuität in der Qualitätswahrnehmung des Publikums**: Weiterhin gilt eine breite Akzeptanz und hohe Legitimität der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte als maßgeblich für Medienqualität im Allgemeinen und den ORF im Besonderen.

Vielfalt, Fachkompetenz, Gestaltung und Unterhaltungswert treiben die Zufriedenheit

Das befragte Publikum erwartet vom öffentlich-rechtlichen ORF eine vielfältige und seriöse Sportberichterstattung mit hoher fachlicher und gestalterischer Kompetenz. Dabei stehen Übertragungen klar im Zentrum der Aufmerksamkeit. Zentrale Treiber der Zufriedenheit sind die Vielfalt der gebotenen Sportarten auf der einen und die Fachkompetenz sowie der damit verbundene vertrauensstiftende qualitätsvolle Journalismus, die Gestaltung und der Unterhaltungswert auf der anderen Seite.

Die Auswertung der berichteten Nutzungsmotive zeigt: **Sendungen werden primär aufgrund der gebotenen Sportarten und aus sportlichem Interesse gesehen.** Darüber hinaus betonen Befragte auch den Unterhaltungswert der Sendungen sowie einen persönlichen bzw. sozialen Mehrwert der gebotenen Informationen („mitreden können“).

ORF-Stärken erhalten und ausbauen

Die Zufriedenheit der Befragten mit dem ORF-Angebot ist hoch. Häufigster Publikumswunsch ist es daher, die bestehenden Stärken zu erhalten bzw. weiter auszubauen:

Gute Leute: Kompetente Journalistinnen/Journalisten, Expertinnen/Experten, Moderatorinnen/Moderatoren sowie (Ko-)Kommentatorinnen/(Ko-)Kommentatoren sind für die Qualitätswahrnehmungen des Publikums entscheidend. Wichtig ist in erster Linie deren Fach-, Vermittlungs- und Moderationskompetenz (kognitive Dimension), in zweiter Linie Sympathie, Humor und Unterhaltungswert (emotionale Dimension).

- Die Verbindung von fachlicher Qualität (inhaltliche Kompetenz, gut recherchierte Hintergründe usw.) mit einer unterhaltsamen und anregenden Präsentation und Gestaltung macht eine Stärke des ORF aus, die beibehalten werden soll.
- Dazu gehört besonders bei Live-Übertragungen auch eine gute Balance zwischen Sachlichkeit und Fairness auf der einen Seite und der Emotionalität bzw. Begeisterung für Österreich auf der anderen.
- Besonders geschätzt wird es, wenn ehemalige oder aktive Sportler/innen ihre Expertise einbringen oder als Kommentatorinnen und Kommentatoren, Analytikerinnen und Analytiker eingesetzt werden.

Gute Technik: Mit 90 Prozent Zustimmung erhielt der Auftragswert „hohe technische Qualität“ unter 21 abgefragten Items die beste Bewertung hinsichtlich der Erfüllung durch den ORF. Für das Publikum stehen dabei drei Aspekte im Vordergrund der Bewertung, nämlich Kameraeinstellungen, Bildqualität sowie Übertragungsqualität bei Live-Übertragungen.

Seriosität: Seriosität und hohe journalistische Qualität bzw. Professionalität gehören zu den Basisanforderungen an den öffentlich-rechtlichen ORF. Besonders positiv hervorgehoben wird vom befragten Publikum die verlässliche Recherche, die fundierte Hintergrundinformation sowie die professionelle und wahrheitsgetreue Vermittlung von Informationen. Ebenfalls zum Vertrauen tragen eine sachliche, unparteiische und ausgewogene Berichterstattung bei.

Vielfalt: Das vielfältige und ausgewogene Angebot an unterschiedlichen Sportarten wird als Stärke des ORF-Sport erlebt. Insbesondere bei der Abbildung des österreichischen und regionalen sportlichen Geschehens sowie bei der Berücksichtigung des Behindertensports zeigt sich der ORF im Anbietervergleich überragend positioniert. Im Zeitvergleich zur Evaluation aus dem Jahr 2013 zeigt sich darüber hinaus eine verstärkte Wahrnehmung und Verankerung der Angebotsvielfalt von ORF SPORT + im Publikum.

- Bei einigen Sportarten sowie insbesondere der Abbildung des internationalen sportlichen Geschehens werden vor allem Sport-Spartensender von Teilen des Publikums als ergänzendes Angebot wahrgenommen und genutzt.

Verantwortung: Der Auftragswert „respektvoll“ gehört mit über 90 Prozent Zustimmung zu den wichtigsten Anforderungen des Publikums an die öffentlich-rechtliche Sportberichterstattung. Darüber hinaus hat auch das Merkmal „barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte“ gegenüber der Evaluation aus dem Jahr 2013 deutlich an Bedeutung für das Publikum gewonnen:¹ Rund drei Viertel ist dieser Auftragswert aktuell (sehr) wichtig.

- In der Erfüllung der Barrierefreiheit konnte der ORF seit 2013 stark zulegen und ist aktuell praktisch konkurrenzlos positioniert: Nur ein bis zwei Prozent der Befragten sehen dieses Merkmal besser bei einem der anderen Anbieter erfüllt.

Thema Übertragungslizenzen bewegt

Seit der letzten Evaluierung im Jahr 2013 hat der ORF u. a. die Übertragungsrechte für die Fußball-Bundesliga verloren – eine Entwicklung, die von einem Teil des befragten Publikums kritisch gesehen wird:

- Geäußert wird erstens die generelle Kritik, der ORF würde bei Lizenzen zu sparsam vorgehen, bzw. werden Wünsche nach dem Erwerb zusätzlicher Übertragungsrechte eingebracht.
- Zweitens wird kritisiert, dass gewisse Sportereignisse vom ORF nicht (mehr) übertragen werden. Diese Nutzer/innen wünschen sich je nach Interesse mehr Fußballübertragungen (Bundesliga, Champions League etc.) oder aber andere Sportarten wie etwa Tennis, Motorsport, Leichtathletik und Eishockey.

Qualitätswahrnehmung der Subgenres

Drei Subgenres wurden im Rahmen der Evaluationsstudie vertiefend untersucht:

Live-Übertragungen (v. a. Ski, Fußball, Formel 1) prägen die Qualitätswahrnehmung des Programmbereichs Sport am stärksten, wobei das Leistungskriterium der Kompetenz im Vordergrund der Bewertung steht. Geschätzt werden am ORF die hohe Kompetenz der (Ko-)Kommentatorinnen und (Ko-)Kommentatoren sowie Moderatorinnen und Moderatoren, die hohe technische Qualität sowie die Vermittlung von Hintergrundwissen.

Als wesentliche Stärke der **tagesaktuellen ORF-Sportnachrichten** wird die kurze und prägnante Information erlebt. ORF-Sportnachrichten sollen aus Publikumssicht vor allem die wesentlichen Informationen und einen guten Überblick vermitteln.

Das Subgenre **Magazine und Dokumentationen** wird vergleichsweise seltener thematisiert, wobei drei Aspekte hier besonders positiv erlebt werden: der Fokus auf Personen und Persönlichkeiten, die präsentierten Hintergrundinformationen und Zusammenfassungen sowie der hohe Informationsgehalt des Subgenres.

¹ In diesem Kontext ist auch die Austragung der Paralympischen Spiele Tokio im Sommer 2021 zu berücksichtigen.

Weitere Publikumswünsche

Bei generell hoher Zufriedenheit können allenfalls folgende weitere Aspekte beachtet werden:

Vielfalt vor Spezialisierung: Die qualitative Evaluationsstudie legt nahe, dass ein Ausbau der Vielfalt sowohl der gezeigten Sportarten als auch der Protagonistinnen und Protagonisten (Moderation, Kommentar, Analysen, Sportler/innen) positiv zur Publikumszufriedenheit beitragen kann. Zugleich zeigt sich, dass regelmäßige Nutzer/innen keinesfalls eine Reduktion der Sendezeit für ihre Lieblingssportart sehen wollen.

Konsequent auf Augenhöhe berichten: Respektvolle Berichterstattung und Kommentierung gehört zu den großen Stärken des ORF in der Publikumswahrnehmung. Dementsprechend kritisch äußern sich jene wenigen Befragten, die diesbezüglich von negativen Wahrnehmungen der ORF-Berichterstattung berichten. Wie die Analyse der Antworten zeigt, ist eine Berichterstattung „auf Augenhöhe“ der Kern dessen, was Respekt für das Publikum erlebbar macht. Das heißt konkret etwa das Unterlassen jeder Herabwürdigung oder sich über Personen lustig zu machen. Auch in Interviews mit Sportlerinnen und Sportlern ist die Vermittlung dieser Augenhöhe – im Kontrast zu einer unter- oder übergriffigen Behandlung „von oben herab“ – von Bedeutung.

Zu folgenden Punkten gibt es divergierende Wünsche im Publikum:

- Ein Teil der Befragten wünscht sich, dass ausschließlich die sportlichen Ereignisse selbst im Vordergrund stehen sollten, ein anderer Teil schätzt darüber hinaus auch Hintergrundinformationen bzw. eine vertiefende, ausführliche Berichterstattung inklusive einer Thematisierung gesellschaftlicher Aspekte des Sports.
- Hinsichtlich der Berichterstattung über internationale Sportereignisse äußern hauptsächlich junge Befragte (unter 35 Jahre) den Wunsch nach *mehr*. Einzelne Befragte äußern die Kritik, die Angebote seien zu regional bzw. national.
- Wünsche nach einer stärkeren Berücksichtigung der regionalen Vielfalt im Sportgeschehen werden hingegen etwas häufiger von Personen über 50 Jahren eingebracht.

Abschließender Befund der Evaluationsstudie:

1. Die standardisierte empirische Abfrage von 21 Qualitätsmerkmalen zeigt eine hohe Legitimität der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte mit Zustimmungsraten je nach Item zwischen 53 und 93 Prozent (Top-2-Box). Das Qualitätsprofil wird daher von den Befragten als Anforderungsprofil an eine qualitativ hochwertige Sportberichterstattung im Fernsehen bestätigt. Die mit Abstand geringste Relevanz hat mit 52 Prozent Zustimmung das Merkmal „regt zur sportlichen Betätigung an“.
2. Der vom Qualitätsprofil formulierte Anspruch an die Programmgestaltung wird als kohärent und glaubwürdig erlebt: Je nach Item bewerten zwischen 42 und 90 Prozent der Befragten die Erfüllung durch das ORF-Programmangebot als gegeben. Auch im IST bildet das Merkmal „regt zur sportlichen Betätigung an“ das Schlusslicht und wird als einziges von einem relevanten Anteil der Befragten (25 Prozent) als nicht erfüllt betrachtet.
3. Im Sendervergleich ergibt die standardisierte Abfrage in allen Leistungskriterien laut Qualitätsprofil eine überlegene Positionierung der ORF-Angebote mit Zuschreibungen der besten Qualität bei den jeweiligen Auftragswerten zwischen 29 und 73 Prozent. Teile des Publikums nutzen Sport-Spartensender als ergänzendes Angebot bei den Merkmalen „informiert über das europäische und internationale sportliche Geschehen“ sowie „deckt ein breites Spektrum an Sportarten ab“.
4. Die Evaluation des Qualitätsprofils beinhaltet 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 ORF-Sportberichterstattung im Fernsehen. Diese werden im Evaluationsbericht zusammengefasst.

ORF-Qualitätsprofil Sport

ORF-Qualitätsprofile stellen eine Definition von Leistungskriterien dar, die ein Anforderungsprofil an ORF-Programmkategorien und ihre Subkategorien definieren.

Sie bestehen aus:

1. Auftragswerten, die auf Basis der gesetzlichen Bestimmungen zum ORF-Kernauftrag, der ORF-Programmrichtlinien sowie der Public-Value-Leistungskategorien festgelegt werden.
2. genrespezifischen Eigenschaften, die sich auf konkrete, jeweils unterschiedliche Bedingungen und Anforderungen der Arbeitspraxis in den einzelnen Programmkategorien und Subkategorien beziehen.

Insgesamt stellt ein „Qualitätsprofil“ ein SOLL-Bild einer Programmkategorie dar, das durch externe Evaluierung kontrolliert wird und gegebenenfalls zu Optimierungsmaßnahmen der Programme führt.

Bestehende Richtlinien und Regulative, wie etwa Programmrichtlinien, Redakteursstatut oder Verhaltenskodex, werden von den Qualitätsprofilen nicht berührt und bleiben uneingeschränkt gültig.

Das Qualitätsprofil Sport umfasst entsprechend der ORF-Programmstrukturanalyse folgende ORF-Programmbereiche:

- Sportnachrichten
- Sportmagazine, Sportdokumentationen
- Sportübertragungen

und damit Leistungen der PD3 und der Landesstudios.

1. VERTRAUEN UND ORIENTIERUNG

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 Parteinfluss, 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, Zuseherinnen und Zusehern 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 auf Grund 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 auf Grund diverser Umstände, etwa ihres Arbeits- und Lebensrhythmus oder 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, Anderen 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 von Menschen mit Behinderungen Bedacht zu nehmen. Diskriminierung, z. B. auf Grund 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 ggf. 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. Dabei sind die Spezifika der Ausspielwege der Programme zu beachten. Hier ist Mut zu Innovation, neuen Formaten und Formen der Berichterstattung gefordert. 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. Insbesondere dem Unterhaltungsaspekt des Sports soll Rechnung getragen werden können, etwa durch spannende und ansprechende Gestaltung in Text, Bild und Ton. 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 Betriebsheimnissen) 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, ggf. Analysen der Spieltaktik, Grafiken etc. sollen auch jenen die Nutzung des TV-Sportangebots ermöglichen, die wenig Expertise zur gezeigten Sportart haben. Dem Umstand Rechnung getragen, 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 (teilstandardisierte 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 305 österreichweit durchgeführte, telefonische Interviews.

1.1 Telefonische Interviews (n=305)

Die österreichweite Befragung fand im Zeitraum vom 11. Oktober bis 12. November 2021 statt. Insgesamt wurden 305 Interviews durchgeführt. In den Interviews wurden sowohl offene als auch standardisierte Fragen gestellt.

Wie für qualitative Forschung üblich, wurde im Vorhinein ein **Stichprobenplan** festgelegt. Dieser stellt sicher, dass mit den Daten die gesamte Spannweite interessierender Phänomene abgebildet werden kann. Entsprechend dem Ziel einer Evaluation des ORF-Qualitätsprofils Sport wurde folgende Quotenvorgabe für die Nutzung der ORF-Angebote angesetzt:

- Nutzer/innen von ORF-TV-Angeboten im Bereich Sport, darunter höchstens 10 Prozent „seltene“ Nutzer/innen
- Mindestens je 60 Nutzer/innen (zumindest „gelegentlich“) der drei Subgenres: tagesaktueller Sport, Übertragungen, Sport-Magazine bzw.-Dokumentationen.

Als Adressquelle für das Sampling wurden die Telefondaten der Herold Business Data AG verwendet. Daraus wurde per Zufallsauswahl eine Stichprobe mittels Multistage-Stratified-Clustered-Address-Random-Verfahren gezogen. Die mehrfache Schichtung erfolgt nach Bundesland, politischen Bezirken und Ortsgröße.

Mittels soziodemografischer Quotierung stellt der Stichprobenplan zudem eine ausgewogene Zusammensetzung der Stichprobe sicher. Für die vorliegende Studie wurde entsprechend der Struktur des Publikums eine Verteilung Mann/Frau von 60/40

vorgegeben. Die Quoten für die weiteren Merkmale Alter, Bildung und Bundesland wurden **so festgelegt, dass sie der Verteilung in der Wohnbevölkerung Österreichs (ab 15 Jahren) entsprechen**. Eine Gewichtung der Daten wurde nicht vorgenommen.

Tabelle 1: Strukturmerkmale der Stichprobe

		Anzahl	Prozent
Geschlecht	männlich	189	62
	weiblich	116	38
Altersgruppen	15- bis 29-Jährige	44	14
	30- bis 49-Jährige	113	37
	Ab 50-Jährige	148	49
Schulbildung	ohne Matura	195	64
	mit Matura	110	36
derzeitige Tätigkeit	berufstätig	193	63
	in Pension	76	25
	anderes	35	11
Bundesland	Wien	67	22
	Niederösterreich	64	21
	Burgenland	10	3
	Steiermark	42	14
	Kärnten	19	6
	Oberösterreich	48	16
	Salzburg	18	6
	Tirol	24	8
	Vorarlberg	13	4
Gesamt		305	100

1.2 Auswertung der Daten: Verbindung quantifizierender und qualitativer Methoden

Die 305 telefonischen Interviews verbanden offene Fragen zu individuellen Seherfahrungen und Qualitätsansprüchen des Publikums auf der einen mit der standardisierten Abfrage einzelner Items auf der anderen Seite.

Neben der allgemeinen Zufriedenheit mit den ORF-Sportsendungen wurden insbesondere die im ORF-Qualitätsprofil entlang der Leistungskriterien Vertrauen und Orientierung, Vielfalt, Verantwortung, Kompetenz sowie internationale Perspektive und

Föderalismus definierten Auftragswerte standardisiert abgefragt. Dazu wurde eine Fragenbatterie mit 21 Items verwendet, die jeweils im SOLL (wie wichtig ist) und im IST (wie sehr erfüllt) sowie im Vergleich unterschiedlicher TV-Anbieter abgefragt wurde.

Die Ergebnisse dieser standardisierten Abfrage werden in Kapitel 2 dargestellt. Da entsprechend dem qualitativen Ansatz eine Quotenstichprobe gezogen wurde, sind statistische Angaben zur Schwankungsbreite der standardisiert erhobenen Daten nicht möglich. Für die Interpretation der Ergebnisse werden im Folgenden daher die Ergebnisse der standardisierten Abfrage jeweils mit den Ergebnissen der qualitativen Inhaltsanalyse verglichen und auf Kohärenz und Plausibilität überprüft.

Inhaltsanalyse mittels MAXQDA

Der Schwerpunkt des Berichts in den Kapiteln 3 und 4 liegt auf einer umfassenden Darstellung der in den qualitativen Interviews eingebrachten 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 Textanalyse² und erlaubt eine zusammenfassende und zugleich gegenstandsnahe Darstellung manifester Inhalte großer Textkorpora.

Im Rahmen dieses strukturierenden und zusammenfassenden Verfahrens wurde eine **Valenzanalyse** all jener Antworten auf offene Fragen vorgenommen, die eindeutig als negative oder positive Aussagen zur Erfüllung der Auftragswerte laut ORF-Qualitätsprofil codiert werden konnten. Während also Frequenzanalysen sich auf eine Auszählung von Worthäufigkeiten beschränken, erfassen Valenzanalysen, ob Inhalte (hier: die Erfüllung von Auftragswerten laut Qualitätsprofil) positiv, neutral oder negativ bewertet werden.

1.3 Zeitvergleiche zur Evaluationsstudie 2013

In den Jahren 2011 bis 2017 wurden erstmals Qualitätsprofile für sämtliche ORF-Angebote erstellt und evaluiert. Seit dem Jahr 2018 läuft die zweite Runde des Evaluationszyklus, beginnend mit den ORF-TV-Angeboten.

Die Evaluationsberichte 2011–2015 enthalten jeweils eine Zusammenschau von Ergebnissen der qualitativen Inhaltsanalyse und der standardisiert abgefragten Item-Batterien (SOLL, IST, Sendervergleich). Aufgrund des qualitativen Studiendesigns

² 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.

(Stichprobenplan und Quotierung) sind für die standardisiert abgefragten Items keine Angaben über Repräsentativität und Schwankungsbreiten möglich. Zudem geht mit dem 2018 begonnenen, zweiten Evaluationszyklus ein **Wechsel der Erhebungsmethode** einher:

- Für die Evaluationen des ORF-Fernsehens 2011–2015 wurden jeweils rund n=120 persönliche Interviews österreichweit durchgeführt.
- Für die Evaluationen 2018 ff. wurde hingegen – aufgrund der guten Erfahrungen aus den Evaluationsstudien zu Radio 2016 und Internet/Teletext 2017 – auf rund n=300 telefonische Interviews umgestellt.

Zeitvergleiche mit der erstmaligen Evaluation des Qualitätsprofils Sport sind aufgrund dieser Rahmenbedingungen nur begrenzt aussagekräftig. Im vorliegenden Bericht wird ein Zeitvergleich daher nur mit Vorsicht und in der Zusammenschau von standardisiert abgefragten Items auf der einen und der qualitativen Analyse auf der anderen Seite vorgenommen. (s. Kapitel 2.2)

2 Qualität aus Publikumssicht und Akzeptanz des ORF-Qualitätsprofils

Der ORF hat das Qualitätsprofil Sport nach den folgenden Leistungskriterien gegliedert: **Vertrauen und Orientierung, Vielfalt, Verantwortung, Kompetenz, Föderalismus und internationale Perspektive.**

Für die vorliegende Studie wurden die je Leistungskriterium definierten Auftragswerte als standardisierte Fragenbatterie operationalisiert. Es wurde jeweils nach der Wichtigkeit der Qualitätsdimensionen für das Publikum, nach deren Erfüllung durch die ORF-Angebote sowie nach der Qualitätswahrnehmung im Vergleich der unterschiedlichen TV-Anbieter gefragt.

Ergänzend wurde je Leistungskriterium auch offen nach Stärken und Schwächen der ORF-Angebote gefragt.

2.1 Die Qualitätswahrnehmung des Publikums

2.1.1 Bewertung im Soll

Im Zuge der 305 telefonischen Interviews wurde den Befragten eine Liste mit 21 Eigenschaften entlang der Auftragswerte entsprechend des ORF-Qualitätsprofils vorgelegt. Die Befragten wurden gebeten anzugeben, wie wichtig ihnen diese Eigenschaften für das Sport-Programm im ORF-Fernsehen sind. Diese Bewertung wurde anhand einer fünfstufigen Skala (1 „sehr wichtig“ bis 5 „gar nicht wichtig“) vorgenommen.

Abbildung 1 zeigt die relative Wichtigkeit der einzelnen Qualitätsmerkmale für das Publikum im Überblick.

Die höchsten Bewertungen im SOLL – mit Zustimmungsraten in der Top-2-Box (sehr wichtig / wichtig) von über 90 Prozent – erhielten die Items „kompetente Moderator/innen und Journalist/innen“, „respektvoll“, „seriös“ und „verständlich“, d. h. zentrale Qualitätsmerkmale aus den Bereichen Kompetenz, Vertrauen und Verantwortung.

Ebenfalls sehr hoch bewertet (**über 80 Prozent Zustimmung**) wurden weitere Auftragswerte aus den Bereichen Vertrauen und Kompetenz, nämlich „ausgewogen/fair“, „sachlich“, „hohe technische Qualität“ und „kompetente Kommentare und Analysen von Expert/innen bei Sport-Übertragungen“.

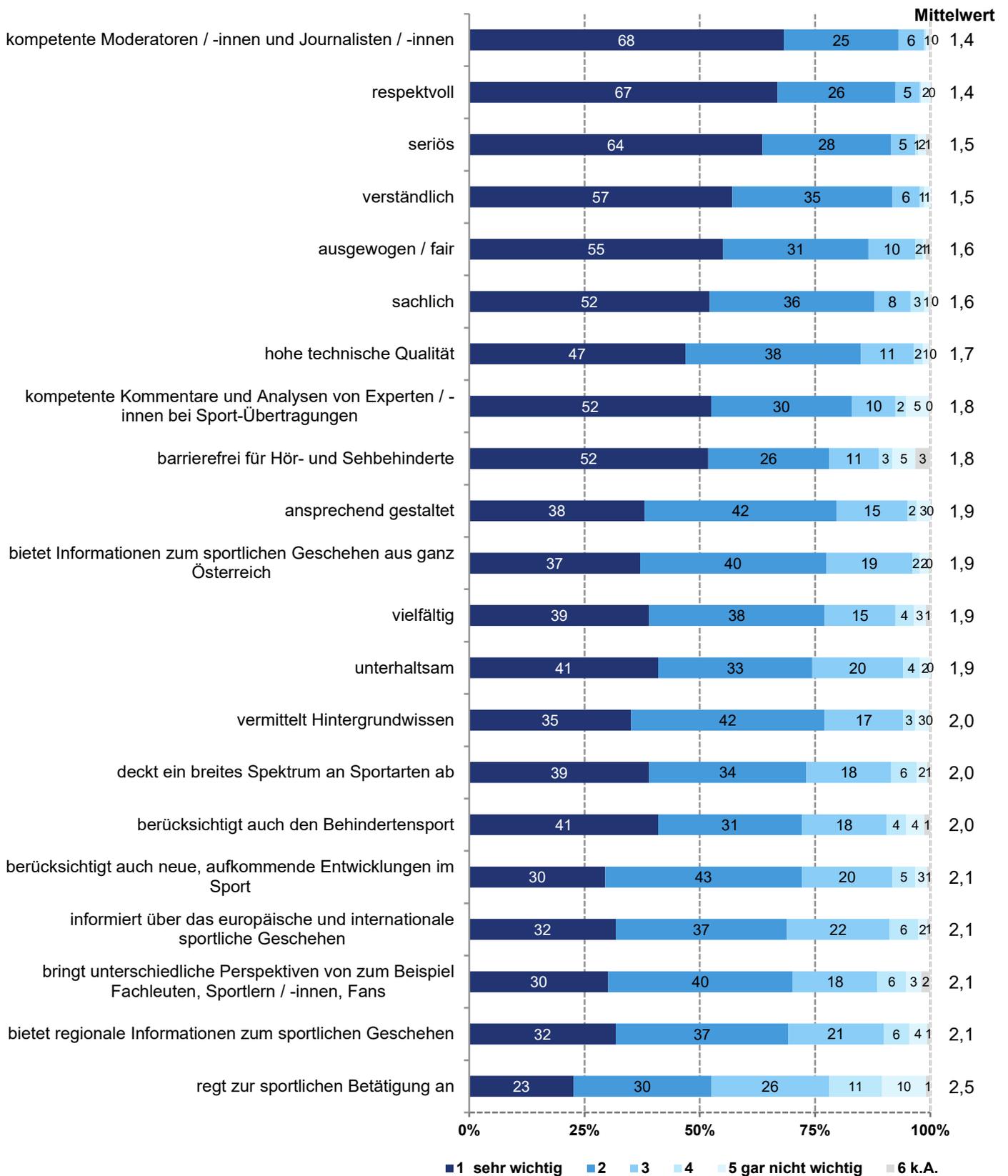
Mit Zustimmungsraten zwischen 72 und 80 Prozent im Mittelfeld lagen diverse Merkmale der Verantwortung sowie der Vielfalt, d. h. „barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte“, „berücksichtigt auch den Behindertensport“, „vielfältig“, „deckt ein breites Spektrum an Sportarten ab“, „berücksichtigt auch neue, aufkommende

Entwicklungen im Sport“. Ähnlich wichtig waren dem befragten Publikum der Österreichbezug („bietet Informationen zum sportlichen Geschehen aus ganz Österreich“) sowie Aspekte der Gestaltung („ansprechend gestaltet“, „unterhaltsam“) und der Auftragswert „vermittelt Hintergrundwissen“.

Zustimmungsraten um die 70 Prozent erhielten die eher spezifischen Qualitätsanforderungen „informiert über das europäische und internationale sportliche Geschehen“, „bringt unterschiedliche Perspektiven von zum Beispiel Fachleuten, Sportler/innen, Fans“ und „bietet regionale Informationen zum sportlichen Geschehen“.

Mit Abstand am wenigsten wichtig ist den Befragten schließlich das Merkmal „regt zur sportlichen Betätigung an“. Dieses bewerteten nur rund die Hälfte als (sehr) wichtig und rund ein Fünftel als weniger oder gar nicht wichtig.

Abbildung 1: Qualitätsmerkmale – Wichtigkeit für das Publikum (n=305)



Anm.: Reihung der Items aufgrund der Mittelwerte auf einer fünfstufigen Skala von „sehr wichtig“ bis „gar nicht wichtig“; Angaben in Prozent, n=305.

2.1.2 Bewertung im IST

Anschließend an die Bewertung nach Wichtigkeit wurden die Befragten gebeten anzugeben, wie sehr die 21 Eigenschaften auf das Sportprogramm im ORF-Fernsehen zutreffen. Verwendet wurde dazu ebenfalls eine fünfstufige Skala (1 „trifft sehr zu“ bis 5 „trifft gar nicht zu“).

Abbildung 2 zeigt die Ergebnisse im Überblick. Während die zuvor dargestellte Abfrage nach Wichtigkeit ein Idealbild zeigt, bewerten die Befragten in der Erfüllung das reale Programmangebot, woraus sich in der Regel eine niedrigere Bereitschaft zur Verwendung der Top-Box „trifft sehr zu“ ergibt. Die Kategorien 1 und 2 der fünfstufigen Skala wurden daher 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

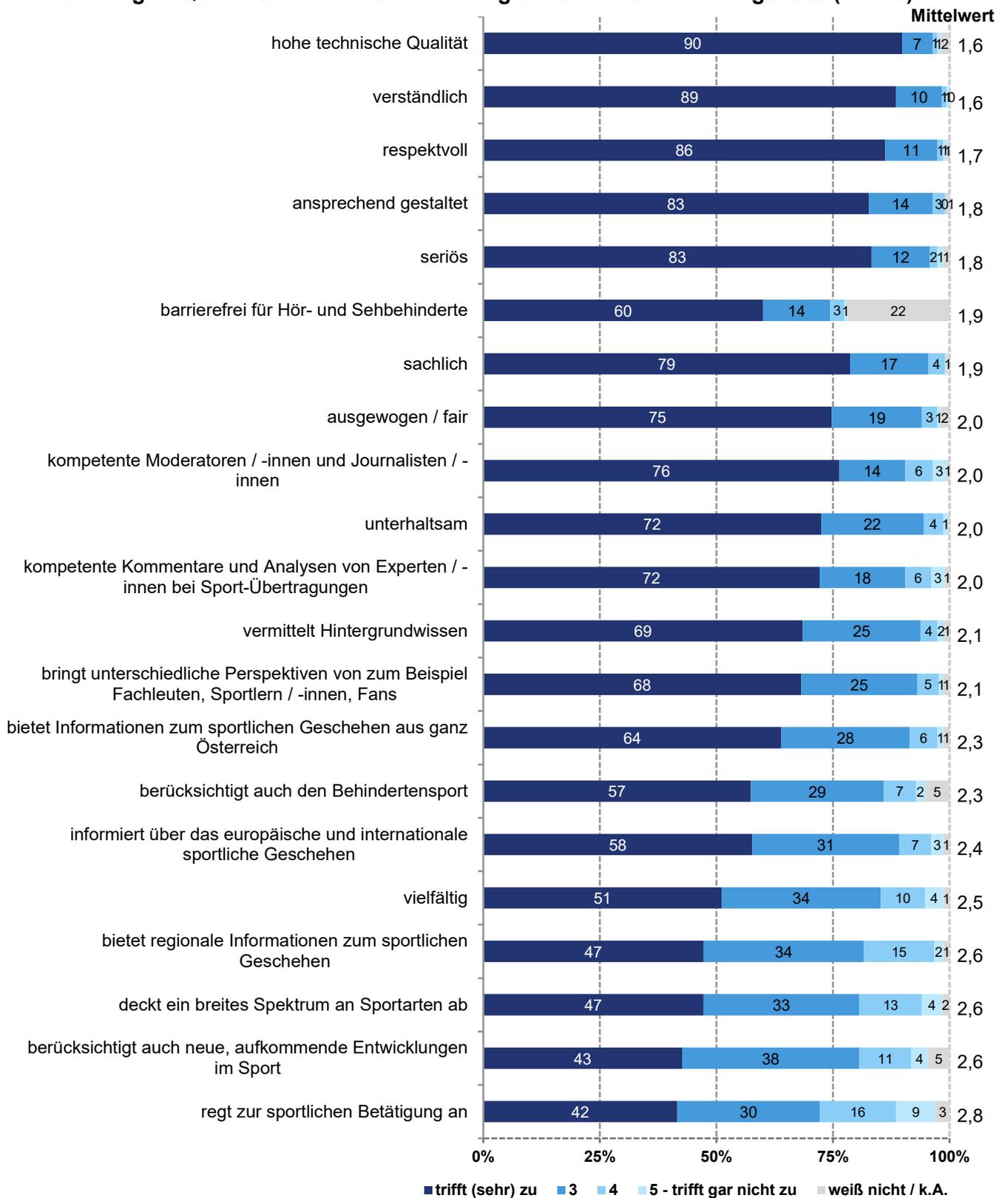
Die höchsten Bewertungen im IST erhielten mit über 80 Prozent Zustimmung zentrale Auftragswerte aus den Bereichen Vertrauen, Kompetenz und Verantwortung, das sind „hohe technische Qualität“, „verständlich“, „respektvoll“, „ansprechend gestaltet“ und „seriös“.

Ebenfalls sehr gut bewertet wurden mit Zustimmungsraten zur Erfüllung von über 70 Prozent weitere Aspekte von Vertrauen und Kompetenz, nämlich die Merkmale „sachlich“, „ausgewogen/fair“, „kompetente Moderator/innen und Journalist/innen“, „unterhaltsam“ sowie „kompetente Kommentare und Analysen von Expert/innen bei Sport-Übertragungen“.

Ebenfalls mehrheitlich als gut erfüllt (Zustimmungsraten zwischen 51 und 69 Prozent) wurden der Österreichbezug des ORF-Programms, Aspekte der Verantwortung („berücksichtigt auch den Behindertensport“, „barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte“) sowie die Vielfalt allgemein („vielfältig“) und im Besonderen die Vielfalt der „Perspektiven von zum Beispiel Fachleuten, Sportler/innen, Fans“ bewertet. Der Auftragswert „vermittelt Hintergrundwissen“ erhielt 69 Prozent Zustimmung im IST, das Item „informiert über das europäische und internationale sportliche Geschehen“ 58 Prozent.

Am wenigsten sah das befragte Publikum einige spezifische Qualitätsanforderungen erfüllt, das sind die Items „bietet regionale Informationen zum sportlichen Geschehen“, „deckt ein breites Spektrum an Sportarten ab“; „berücksichtigt auch neue, aufkommende Entwicklungen im Sport“ sowie „regt zur sportlichen Betätigung an“. Auf der anderen Seite äußern sich auch zu diesen Items nur zwischen 15 und 25 Prozent der Befragten kritisch, d. h. sehen diese Merkmale als weniger / gar nicht zutreffend auf das ORF-Sportprogramm an.

Abbildung 2: Qualitätsmerkmale – Erfüllung durch die ORF-TV-Angebote (n=305)



Anm.: Reihung der Items aufgrund der Mittelwerte auf einer fünfstufigen Skala von „trifft zu“ bis „trifft gar nicht zu“; Angaben in Prozent, n=305.

2.1.3 Bewertung im Sendervergleich

Die Bewertung im Sendervergleich ergänzt die allgemeine Bewertung des ORF-Angebots. Dafür wurden die Befragten gebeten, für die 21 vorgelegten Eigenschaften jeweils anzugeben, auf welche der folgenden Gruppen von Sendern diese am meisten zutreffen:³ Sportsendungen im ORF-Fernsehen; öffentlich-rechtliche Auslandssender; österreichische kommerzielle Sender; sonstige deutsch-sprachige kommerzielle Sender oder Sport-Spartensender.⁴

Wie Tabelle 2 zeigt, erhielt der ORF **auf allen 21 abgefragten Items die größte Zustimmung** mit zwischen 29 und 73 Prozent der Befragten, die dem ORF im Anbietervergleich die höchste Qualität bei den Sportsendungen im Fernsehen zusprachen.⁵

Mit einer Zustimmung von 73 Prozent am stärksten positioniert sahen die Befragten die ORF-Angebote beim **Österreichbezug** („bietet Informationen zum sportlichen Geschehen aus ganz Österreich“).

Zustimmungsraten von mehr als 50 Prozent für den ORF erhielten Merkmale aus den Dimensionen Kompetenz, Verantwortung, Vertrauen und Föderalismus, das sind „bietet regionale Informationen zum sportlichen Geschehen“, „hohe technische Qualität“, „ansprechend gestaltet“, „berücksichtigt auch den Behindertensport“, „verständlich“ sowie „seriös“

Mit Zustimmungsraten zwischen 42 und 49 Prozent im Mittelfeld liegen die Items „respektvoll“, „ausgewogen/fair“, „sachlich“, „kompetente Kommentare und Analysen von Expert/innen bei Sport-Übertragungen“, „kompetente Moderator/innen und Journalist/innen“, „unterhaltsam“, „vermittelt Hintergrundwissen“, „barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte“ und „bringt unterschiedliche Perspektiven von zum Beispiel Fachleuten, Sportler/innen, Fans“.

Auf folgenden eher spezifischen Qualitätsmerkmalen zeigt sich das ORF-Sportangebot nur etwas besser positioniert als die Konkurrenz: „deckt ein breites Spektrum an Sportarten ab“, „vielfältig“, „berücksichtigt auch neue, aufkommende Entwicklungen im Sport“, „regt zur sportlichen Betätigung an“.

³ Diese Batterie wurde im Split erhoben, d. h. den Befragten wurde nur eine Hälfte der 21 Items zur Bewertung vorgelegt. Für die Items „vielfältig“, „hohe technische Qualität“, „kompetente Moderatorinnen/Moderatoren und Journalistinnen/Journalisten“, „unterhaltsam“, „barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte“, „respektvoll“, „seriös“, „ausgewogen/fair“, „vermittelt Hintergrundwissen“, „bietet regionale Informationen zum sportlichen Geschehen“, „berücksichtigt auch neue, aufkommende Entwicklungen im Sport“ beträgt die Basis n=153; für die restlichen Items n=152.

⁴ Frage im Wortlaut: „Bei Sportsendungen: Auf welche der folgenden Sendergruppen trifft die Eigenschaft ... am meisten zu: A: ORF 1, ORF 2, ORF SPORT +; B: öffentlich-rechtliche Auslandssender wie ARD, ZDF; C: österreichische kommerzielle Sender; D: sonstige deutsch-sprachige kommerzielle Sender; E: Sport-Spartensender.“

⁵ Die rechte Spalte in Tabelle 2 zeigt einen unterschiedlich hohen Anteil von Befragten, die sich auf die Frage nach dem besten Angebot im Sendervergleich kein Urteil zutrauten und daher „weiß nicht“ antworteten.

Bei der **internationalen Perspektive** („informiert über das europäische und internationale sportliche Geschehen“) liegen ORF und Sport-Spartensender in der Wahrnehmung des befragten Publikums gleichauf. Dies ist zudem jenes Item, auf dem die Konkurrenz mit 30 Prozent die stärkste Qualitätszuschreibung erreichen kann, gefolgt von 22 Prozent Zustimmung für „Sport-Spartensender“ auf dem Merkmal „deckt ein breites Spektrum an Sportarten ab.“

Öffentlich-rechtliche Auslandssender sowie kommerzielle Sender erreichen auf keinem der abgefragten Merkmale mehr als 14 Prozent Zustimmung.

Tabelle 2: Positionierung ORF-TV-Angebote auf den Qualitätskriterien im Anbietervergleich, Angaben in Prozent

	Sportsendungen in ...					
	ORF	ÖR Auslands- sender	österr. kom- merzielle Sender	sonstige kommerzielle Sender	Sport Sparten- sender	weiß nicht k.A.
bietet Informationen zum sportlichen Geschehen aus ganz Österreich	73	0	7	0	5	15
bietet regionale Informationen zum sportlichen Geschehen	58	3	14	2	0	24
hohe technische Qualität	56	3	7	3	3	29
ansprechend gestaltet	55	5	8	1	11	20
berücksichtigt auch den Behindertensport	55	5	5	0	4	32
verständlich	55	5	8	0	5	27
seriös	52	10	3	3	3	29
respektvoll	49	7	5	2	3	35
ausgewogen/fair	49	9	7	3	3	29
sachlich	48	11	7	3	10	22
kompetente Kommentare und Analysen von Expertinnen/Experten bei Sport-Übertragungen	47	13	7	4	9	19
kompetente Moderatorinnen/Moderatoren und Journalistinnen/Journalisten	46	12	7	3	5	27
Unterhaltsam	45	5	14	3	4	29
vermittelt Hintergrundwissen	45	6	10	2	5	31
barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte	44	1	2	1	1	51
bringt unterschiedliche Perspektiven von zum Beispiel Fachleuten, Sportlerinnen/Sportlern, Fans	42	11	13	3	7	24
deckt ein breites Spektrum an Sportarten ab	39	7	9	4	22	19
Vielfältig	38	9	7	5	17	24
regt zur sportlichen Betätigung an	33	1	7	1	7	50
informiert über das europäische und internationale sportliche Geschehen	30	7	5	6	30	23
berücksichtigt auch neue, aufkommende Entwicklungen im Sport	29	3	14	5	10	39

Anm.: Anteile Befragte, die das jeweilige Item am besten durch die Sportsendungen im ORF, in öffentlich-rechtlichen Auslandssendern, österreichischen kommerziellen Sendern, sonstigen deutschsprachigen kommerziellen Sendern, Sport-Spartensendern erfüllt sehen. Basis: je nach Item n=153 bzw. n=152.

2.2 Ergänzende qualitative Analyse

Neben dem Vorlegen der standardisierten Fragenbatterien wurde in den 305 telefonischen Interviews auch offen nach der Qualitätswahrnehmung des Publikums gefragt:

- nach Schwerpunkten in den Qualitätswahrnehmungen sowie entsprechenden Positiv- bzw. Negativzuschreibungen an den ORF;
- nach Stärken und Schwächen der ORF-TV-Angebote in den Leistungskriterien laut Qualitätsprofil;
- sowie nach einem zusammenfassenden Qualitätsurteil und den wichtigsten Punkten für die künftige Weiterentwicklung des ORF-Angebots vor dem Hintergrund des öffentlich-rechtlichen Mehrwerts.

Manifester Qualitätsbegriff

Die inhaltsanalytische Auswertung der offenen Antworten im Rahmen der telefonischen Interviews zeigt, welche Qualitätsaspekte die Befragten ungestützt und in ihren eigenen Worten zur Sprache bringen (s. Abbildung 3). Am nächsten zum Alltagsverständnis und der Nutzungserfahrung der Befragten sind demnach:

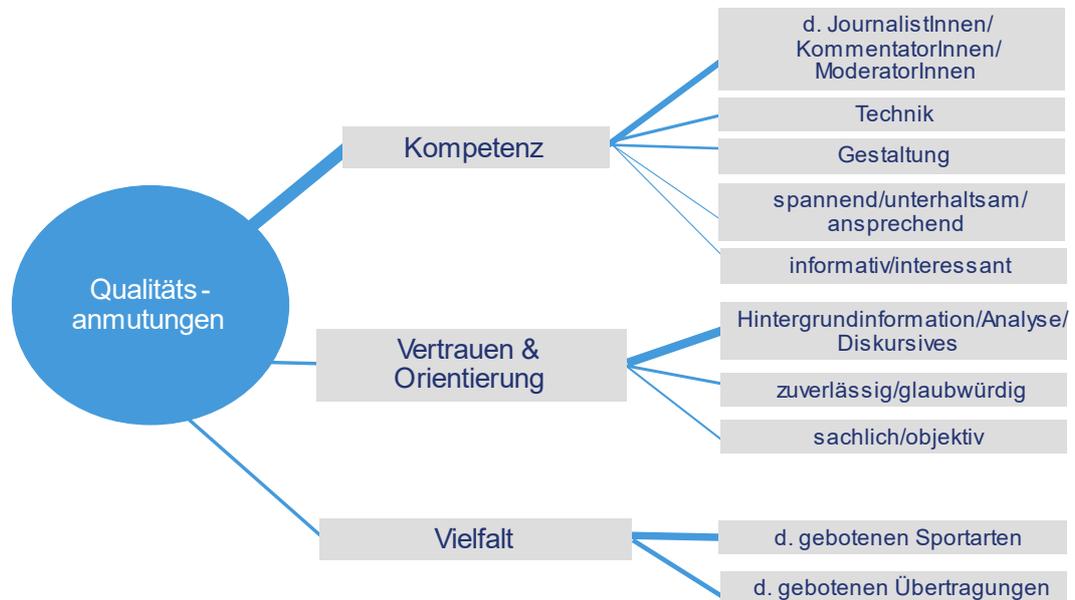
- **Aspekte der Kompetenz** werden von den Befragten mit Abstand am häufigsten thematisiert, insbesondere die Kompetenz der Kommentatorinnen/Kommentatoren, Moderatorinnen/Moderatoren und Journalistinnen/Journalisten. In zweiter Linie wird die gute technische Ausstattung mit guter Bildqualität als Qualitätsmerkmal genannt. Inhaltlich geht es bei der Kompetenz um Sendungen, die informativ und interessant sind, spannend gestaltet sowie unterhaltsam.
- Das Leistungskriterium **Vertrauen** wird zuvorderst mit einer hohen journalistischen Qualität im Sinne der Zuverlässigkeit der Information und der gut recherchierten Fakten und Hintergründe verbunden. Die vermittelten Inhalte sollen darüber hinaus sachlich und objektiv sein.
- In der Dimension **Vielfalt** wird von den Befragten ungestützt in erster Linie die Breite der gebotenen Sportarten thematisiert. In zweiter Linie werden Wünsche und Anregungen hinsichtlich der vom ORF erworbenen Übertragungsrechte eingebracht.

Abbildung 3 zeigt das manifeste Qualitätsbewusstsein im Überblick, wobei die Stärke der blauen Linien die Häufigkeit repräsentiert, mit der die jeweiligen Qualitätsmerkmale in den offenen Antworten der Befragten zu Beginn der telefonischen Interviews thematisiert wurden (d. h. bevor den Befragten das Qualitätsverständnis laut Qualitätsprofil vorgelegt wurde).

- Die Leistungskriterien **Verantwortung, Föderalismus und internationale Perspektive** wurden in der Eingangsphase der Interviews kaum von den Befragten angesprochen. Der weitere Interviewverlauf zeigt jedoch, dass auch diese

Dimensionen von den Befragten verstanden und als Anforderungen an den öffentlich-rechtlichen Rundfunk unterstützt werden.

Abbildung 3: Qualitätsanmutungen des Publikums – Antworten auf offene Fragen in der Eingangsphase der qualitativen Interviews



Anm.: Die Stärke der blauen Verbindungslinien repräsentiert die Häufigkeit, mit der die Befragten das jeweilige Qualitätsmerkmal thematisiert haben (n=393 codierte Aussagen, Mehrfachantworten).

Über die genannten Qualitätsmerkmale hinaus diskutierten einige Befragte im Verlauf der Interviews auch weitere Ansprüche, die unmittelbar mit dem Gebrauchswert von Fernsehen zu tun haben.

- 31 Nennungen entfallen auf das Thema **Aktualität als Stärke des ORF-Sportangebots**. Befragte erleben dieses allgemein als *aktuell* bzw. äußern den Eindruck, es sei „immer am Punkt“ des Geschehens (männlich, 35).⁶
- In 15 Nennungen wird die Abwesenheit von Werbeunterbrechungen als Mehrwert des ORF gelobt bzw. eine weitere Reduzierung von Werbepausen gewünscht.
- Neun Nennungen entfallen auf das Thema **Wiederholungen**: Dabei äußern sich die Befragten hauptsächlich kritisch hinsichtlich der Wiederholung von Sendungen bzw. Themeninhalten.
- Acht Nennungen thematisieren die **Sendezeit von Übertragungen**. Die eine Hälfte dieser Befragten wünscht eine bessere Kommunikation der Beginn- bzw. Sendezeiten von Veranstaltungen in anderen Zeitzonen. Die andere Hälfte fordert

⁶ Vier Befragte kritisieren mangelnde Aktualität (Beispiel: die Übertragung „uralter Fußballspiele“ (männlich, 29)).

„andere Sendezeiten“ (weiblich, 47) beispielsweise für den Behindertensport oder auch für die Übertragung der 2. Fußballliga.

Nutzungsmotive – Interesse an Sportarten steht im Zentrum

Im Zuge der telefonischen Interviews wurden die Befragten auch zu ihren Nutzungsmotiven befragt:

Frage im Wortlaut: „Es gibt verschiedene Gründe, warum man sich Sportsendungen im Fernsehen anschaut. Was sind für Sie persönlich die wichtigsten Gründe, dass Sie eine Sendung aufdrehen?“

Im Rahmen dieser Evaluationsstudie wurden drei sehr unterschiedliche Genres zur Bewertung vorgelegt: Übertragungen, Sportnachrichten sowie Dokumentationen und Magazine. Die Auswertung der berichteten Nutzungsmotive hat vor allem eine große Gemeinsamkeit: **Sendungen werden primär aufgrund der gebotenen Sportarten und aus sportlichem Interesse gesehen**. Darüber hinaus betonen Befragte auch den Unterhaltungswert der Sendungen sowie einen persönlichen bzw. sozialen Mehrwert der gebotenen Informationen.

Aus Interesse an konkreten Sportarten: Hauptattraktor aus Publikumssicht sind die in den Sendungen gebotenen Sportarten. Dieses persönliche Interesse betrifft jeweils in einem Viertel der Nennungen die Sportarten Fußball und Ski-/Wintersport. Jeweils rund ein Sechstel nennt Motorsport und andere Sportarten abseits des Premiumsports als Attraktoren.

Aus sportlichem Interesse allgemein: Neben dem Interesse an konkreten Sportarten wird auch allgemeines Sportinteresse als Nutzungsmotiv genannt (überdurchschnittlich unter jüngeren Nutzer/innen).

Persönlicher und sozialer Mehrwert: Abgesehen vom allgemeinen oder konkreten Interesse an Sport und Sportarten werden zwei weitere Nutzungsmotive genannt. Das ist erstens der soziale Mehrwert, „mitreden zu können“ (weiblich, 50). Zweitens betont ein Teil der Befragten einen persönlichen Bezug zum Sport, etwa weil selbst Sport betrieben wird (männlich, 55), aber auch aus „Freude am passiven Sport(zuschauen), da ich selbst keinen Sport mehr betreibe“ (weiblich, 72).

Interesse an (Ergebnis-)Informationen: Für rund ein Zehntel ist das Interesse an konkreten Informationen ein Nutzungsmotiv, insbesondere das Interesse an Sportergebnissen (*wissen wollen, wer gewinnt*). Einige Befragte schätzen auch die ergänzenden Hintergrundinformationen und Erklärungen („wie funktioniert der Sport“ (männlich, 38)).

Unterhaltung und Spannung: Ein weiteres Zehntel der Nennungen bezieht sich auf die Aspekte Spannung und Unterhaltungswert. Diese Nutzer/innen-Gruppe sucht „einen Nervenkitzel beim Sport“ (männlich, 19) bzw. möchte mitfiebern, wer gewinnt.

Selten genannt werden weitere Nutzungsmotive wie **aktuell auf dem Laufenden** zu sein, das Interesse an Spielen mit **österreichischer Beteiligung / regionalem Bezug** oder das **Interesse an bestimmten Protagonistinnen und Protagonisten** (z. B. der Lieblingsverein).

Stärken der ORF-Angebote

Wie die in Abschnitt 2.1.2 dargestellte standardisierte Abfrage zeigt, ist die Zufriedenheit unter den 305 telefonisch befragten Seher/innen generell hoch. Dies zeigt auch die qualitative Inhaltsanalyse der offenen Antworten der Befragten im Rahmen der telefonischen Interviews. Insgesamt wurden 1.641 Nennungen codiert, darunter 810 Stärkennennungen, 459 Nennungen von Kritik oder Verbesserungsvorschlägen sowie 345 Nennungen, die eine Qualitätsanforderung (ein Soll) zum Ausdruck bringen.

Zentrale Stärken sind (Reihung nach absteigender Häufigkeit der Nennungen):

Kompetenz: Mit 90 Prozent Zustimmung in der Top-2-Box erhielt der Auftragswert „hohe technische Qualität“ unter den abgefragten Items die beste Bewertung hinsichtlich der Erfüllung durch den ORF.

Auch die qualitative Analyse zeigt Kompetenz als wichtigstes ORF-Stärkefeld mit jeder zweiten positiven Zuschreibung in diesem Leistungskriterium. Als Stärke werden die Fach-, Vermittlungs- und Moderationskompetenz der Kommentatorinnen/Kommentatoren und Journalistinnen/Journalisten erlebt, gefolgt von der qualitätsvollen technischen Aufbereitung (Übertragungs- und Bildqualität, Kameraeinstellung usw.) und der interessanten und unterhaltsamen Aufbereitung der Sendungen.

Vertrauen: Die ORF-Sportangebote genießen ein hohes Vertrauen beim befragten Publikum. In den offenen Antworten bildet das Vertrauen neben der Kompetenz die zweite wichtige Basis der Qualitätswahrnehmung. Vertrauen wird dabei vom Publikum als Grundanforderung an den ORF bzw. einen qualitätsvollen Sportjournalismus herangetragen und aufgrund der guten Erfüllung weniger häufig in den offenen Antworten thematisiert. Die Basis eines vertrauenswürdigen Sportjournalismus bilden die verlässliche Recherche, die fundierte Hintergrundinformation sowie die professionelle und wahrheitsgetreue Vermittlung von Informationen. Ebenfalls zum Vertrauen tragen eine sachliche, unparteiische und ausgewogene Berichterstattung bei.

Vielfalt: Neben der Kompetenz und dem Vertrauen sind die Vielfalt und dabei im Besonderen die gebotenen Sportarten die dritte Säule der manifesten Qualitätswahrnehmung des Publikums bzw. machen die gezeigten Sportarten und -ereignisse das zentrale Nutzungsmotiv für die ORF-Sendungen aus. Die vielfältige und ausgewogene Auswahl an unterschiedlichen Sportarten im ORF-Programm wird als Stärke erlebt. Häufig werden darüber hinaus Wünsche nach einer noch größeren Vielfalt an präsentierten Sportarten geäußert.

Föderalismus und internationale Perspektive: Die Leistungskriterien Föderalismus und internationale Perspektive werden mit 92 Nennungen vergleichsweise selten von den Befragten thematisiert. Die quantitative Analyse der ORF-Angebote zeigt auf der anderen Seite eine hohe Zufriedenheit mit diesem Leistungskriterium und eine starke Positionierung des ORF im Sendervergleich. Bei der Abbildung des internationalen sportlichen Geschehens werden Sport-Spartensender als ergänzendes Angebot wahrgenommen und genutzt.

Verantwortung: Wie auch in vergangenen Evaluationsrunden zeigt sich Verantwortung mit 78 Nennungen im Vergleich zu anderen Leistungskriterien weniger stark im Zentrum des manifesten Qualitätsbewusstseins des Publikums. In den 25 codierten Nennungen von ORF-Stärken wird der respektvolle Umgang mit Protagonistinnen/Protagonisten, die geschlechtliche Gleichberechtigung der Inhalte und in der Moderation sowie die Barrierefreiheit hervorgehoben. Dabei zeigt die Analyse, dass Aspekte der Verantwortung häufig in einem Zusammenhang mit der Vertrauenswürdigkeit des ORF stehen.

In der standardisierten Abfrage zeigt sich der ORF hinsichtlich der Merkmale „berücksichtigt auch den Behindertensport“, „verständlich“, „respektvoll“ sowie „barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte“ überragend positioniert.

Verbesserungspotenziale

Vier von zehn der 459 als Kritik oder Verbesserungsvorschläge codierten Äußerungen beziehen sich auf das Leistungskriterium Kompetenz, ebenso viele auf die Vielfalt.

Bei der **Kompetenz** stehen in erster Linie die handelnden Personen im Zentrum der Aufmerksamkeit.

- Gewünscht wird ein noch größeres Fachwissen bzw. das Einsetzen von Expertinnen und Experten wie beispielsweise ehemaligen Sportlerinnen/Sportlern in einer kommentierenden oder analysierenden Rolle.
- Einige Nennungen kritisieren ORF-Protagonistinnen bzw. -Protagonisten in der Dimension der Sympathie (z. B. mangelnder Unterhaltungswert, Humor).
- Unzufrieden ist das Publikum darüber hinaus, wenn Moderatorinnen/Moderatoren durch ihr Verhalten Anforderungen wie die sportliche Fairness verletzen oder sich entgegen den Prinzipien eines verantwortungsvollen Journalismus respektlos gegenüber Protagonistinnen/Protagonisten verhalten.

Hinsichtlich der **Vielfalt** wird eine größere Auswahl an unterschiedlichen Sportarten gewünscht sowie der (Wieder-)Erwerb von **Übertragungsrechten**. Diese Wünsche beziehen sich auf fünf Aspekte: (1) Wünsche nach *mehr* Angebot und Vielfalt an Sportarten allgemein, (2) Wünsche nach mehr Auswahl an Randsportarten sowie auch Behindertensport, (3) spezifische Wünsche nach bestimmten Sportarten. Daneben gibt es zwei divergierende Wünsche, die jeweils von kleinen Gruppen an Befragten

formuliert werden: (4) eine Reduktion des Anteils populärer Sportarten wie Fußball, Ski oder Formel 1 im Programm (5) oder aber im Gegenteil deren weiterer Ausbau.

Zu anderen Auftragswerten äußern die Befragten kaum Kritik, sondern bestätigen vielmehr die Relevanz des jeweiligen Qualitätskriteriums. Wichtig ist dem Publikum insbesondere, dass die Merkmale eines vertrauenswürdigen und verantwortungsbewussten Journalismus weiterhin erfüllt bzw. gestärkt werden.

2.3 Zeitvergleich der Evaluationen 2013 und 2021

Die Pandemie hat zahlreiche Einschränkungen in der Welt des Sports mit sich gebracht, die sich auch auf das Interesse und die Zufriedenheit des Publikums mit der Sportberichterstattung im Fernsehen ausgewirkt haben.

Dennoch zeigt der Zeitvergleich der vorliegenden Studie mit der ersten Evaluation des Qualitätsprofils aus dem Jahr 2013 eine **ausgeprägte Kontinuität in der Qualitätswahrnehmung**: Weiterhin gilt eine breite Akzeptanz und hohe Legitimität der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte als maßgeblich für Medienqualität im Allgemeinen und den ORF im Besonderen.

- Im manifesten Qualitätsbewusstsein spielen weiterhin Kompetenz und Vielfalt eine zentrale Rolle. Im Unterschied zur Studie im Jahr 2013 finden Eigenschaften zur föderalen und internationalen Perspektive in der Eingangsphase der Interviews etwas seltener Erwähnung. Hingegen zeigt sich eine erhöhte Relevanz von personen- und gestaltungszentrierten Merkmalen der Kompetenz.
- Der Vergleich der zu beiden Messzeitpunkten standardisiert abgefragten Items zeigt im SOLL („wie wichtig ist“) geringfügige Veränderungen. Verantwortungsbewusster Journalismus im Sinne eines barrierefreien Zugangs und respektvoller Darstellung bzw. Verhaltensweisen hat seit 2013 an Bedeutung gewonnen. Die Auftragswerte Regionalität/Österreichbezug im Sport haben hingegen etwas an Wichtigkeit verloren.
- In der Erfüllung der Barrierefreiheit konnte der ORF seit 2013 stark zulegen und ist aktuell praktisch konkurrenzlos positioniert: Nur ein bis zwei Prozent der Befragten sehen dieses Merkmal besser bei einem der anderen Anbieter erfüllt.⁷
- Rückläufig ist die Bewertung im IST („wie sehr erfüllt“) beim Österreichbezug und der Regionalität. In der qualitativen Analyse stehen diese Aspekte 2021 seltener im Fokus der Publikumswahrnehmung. In den wenigen Rückmeldungen überwiegen Wünsche und Verbesserungspotenzial. Ein jüngerer Teil des Publikums sieht

⁷ In den offenen Antworten wird Barrierefreiheit hingegen sehr selten thematisiert – entsprechend der mehrheitlichen geringen Relevanz für die persönliche Nutzung des Sportprogramms. Die wenigen Nennungen drücken Zufriedenheit bzw. die Wichtigkeit des Themas für die Zukunft aus.

Ausbaupotenzial hinsichtlich einer internationaleren Ausrichtung im Bereich unterschiedlicher Sportarten. Ein weiterer, tendenziell älterer Teil sieht Potenzial im Ausbau der regionalen Sportvielfalt.

- Hinsichtlich der Übertragungsrechte haben seit 2013 Transformationen stattgefunden, dies betrifft etwa Fußball- und Tennis-Übertragungen. Dementsprechend wird das Thema Übertragungsrechte in der Evaluierung 2021 häufiger erwähnt als noch 2013 und wünscht ein Teil des Publikums einen (Wieder-)Erwerb von Lizenzen.

3 Detailergebnisse zur Qualitätswahrnehmung des Publikums

In den 305 telefonischen Interviews wurde den Befragten nach einem einleitenden Teil zur Qualität des ORF-Angebots eingehend Gelegenheit gegeben, ihre Sicht von Stärken und Schwächen des Programms entlang der im Qualitätsprofil angesetzten Leistungskriterien darzulegen.

Die Begriffswolke (Tagcloud) in Abbildung 4 gibt einen ersten Überblick über das Qualitätsverständnis des Publikums aufgrund einer Darstellung der Frequenz zentraler, von den Befragten verwendeter Begriffe. Je größer der Begriff, desto häufiger wurde dieser von den Befragten (über das gesamte Interview hinweg) verwendet.

Einige in den folgenden Abschnitten ausführlich beschriebenen Befunde zeigen sich bereits anhand dieser Auswertung nach Frequenz:

- Entsprechend der generell hohen Zufriedenheit des befragten Publikums werden die Wörter „gut/e“, „mehr“ sowie „viel/e“ besonders häufig verwendet.
- Der inhaltliche Aspekt des Programms, d. h. die Sportarten, stehen im Vordergrund der Qualitätswahrnehmung des Publikums, insbesondere Fußball, Ski und Formel 1, aber auch Tennis.
- Wichtige Qualitätsansprüche an das Programm sind Kompetenz, Vielfältigkeit, Neutralität, Fairness, Sachlichkeit und Aktualität. Expertinnen/Experten, Studiogäste sowie Moderatorinnen und Moderatoren werden häufig als Anker für gute Qualität genannt.
- Unter den zu evaluierenden Sendungen geht das befragte Publikum am häufigsten auf Übertragungen, insbesondere „Skirennen“, „Autorennen“ oder „Spiele“ allgemein ein. Die Subgenres Nachrichten, aber auch Dokumentationen und Magazine wie z. B. „Sport am Sonntag“ sind weniger präsent in der der Qualitätswahrnehmung.

3.1 Vertrauen und Orientierung

Vertrauen und Orientierung werden im Qualitätsprofil Sport als grundlegende Anforderungen an den öffentlich-rechtlichen Rundfunk formuliert und eine Reihe von journalistischen Kriterien angeführt, die eine faktentreue, authentische, unabhängige und faire Berichterstattung garantieren sollen.

Die in Kapitel 2.1.1 zusammengefasste, quantitative Abfrage der Wichtigkeit einzelner Qualitätsmerkmale zeigt, dass die Kriterien eines vertrauenswürdigen Journalismus im Publikum breit geteilt werden. So halten rund neun von zehn Befragten die Eigenschaften „seriös“ (92 Prozent) „sachlich“ (88 Prozent) sowie „ausgewogen und fair“ (86 Prozent) für wichtig bzw. sehr wichtig für ein hochwertiges Sportprogramm im ORF-Fernsehen. Etwas weniger, nämlich rund drei Viertel (77 Prozent) schätzen das Item „vermittelt Hintergrundwissen“ als (sehr) wichtig ein.

Auf der anderen Seite zeigt die qualitative Analyse, dass Vertrauen mit einem Sechstel aller Nennungen im Vergleich zu den Leistungskriterien Kompetenz und Vielfalt etwas weniger stark im Fokus der Aufmerksamkeit des Publikums steht. Vertrauen wird eher als Grundanforderung an einen qualitativ vollen Sportjournalismus herangetragen und aufgrund der guten Erfüllung weniger häufig in den offenen Antworten thematisiert.

Die Basis eines vertrauensvollen Sportjournalismus bildet aus Publikumssicht eine fundierte und professionell recherchierte Vermittlung von Hintergrundinformationen und Analysen. Zuverlässigkeit und Glaubwürdigkeit erlebt das Publikum aufgrund einer wahrheitsgetreuen Vermittlung von Inhalten sowie der sachlichen Darstellung von Fakten. Qualität in diesem Bereich wird zudem an einer ausgewogenen und unparteiischen Berichterstattung festgemacht.

3.1.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

Die in Kapitel 2.1.2 dargestellte, standardisierte Abfrage zeigt, dass die Befragten in hohem Maße mit der Erfüllung des Leistungskriteriums Vertrauen zufrieden sind. Je rund acht von zehn Befragten bewerten die Eigenschaften „seriös“ (83 Prozent) und „sachlich“ (79 Prozent) als (sehr) zutreffend auf die ORF-Angebote im Bereich Sport. Rund zwei Drittel sehen den Auftragswert „vermittelt Hintergrundwissen“ als (sehr) erfüllt an.

Ergänzend zur standardisierten Abfrage wurden die Interviewpartner/innen in den telefonischen Interviews auch offen nach ihren Wahrnehmungen von Stärken und Verbesserungspotenzialen des ORF befragt.

Basis des Vertrauens: fundiert recherchierte Hintergrundgrundinformation und professionelle Analysen

Vertrauen ist nach Kompetenz die am zweithäufigsten genannte Stärke des ORF-Sportprogramms: Rund ein Fünftel aller positiven Zuschreibungen fällt unter dieses

Leistungskriterium. Der ORF sticht aus Publikumssicht besonders durch die gute Vermittlung von Hintergrundinformationen rund um Sportereignisse hervor. Darunter werden etwa Informationen zu Austragungsorten, biografische Details zu Sportlerinnen und Sportlern und nachträgliche Analysen von Sportereignissen verstanden.⁸

Die Analysen ebenfalls „verdammt“ gut. Man lernt immer wieder was dazu. Insgesamt: Analyse, Erklärungen und Kompetenz ziemlich gut. (männlich, 48)

Drei Punkte machen diese gute Qualität der Hintergrundinformationen aus:

- erstens die **fachliche Qualität**; in den Worten einer Befragten: „Es wirkt sehr gut recherchiert, viel Hintergrundinfo. Man hat den Eindruck, die kennen sich aus“ (weiblich, 54).
- zweitens **Genauigkeit** und **Ausführlichkeit**; für eine Zuschauerin wird diese Qualität auch im Vergleich zu Sportangeboten im deutschen Fernsehen als besondere Stärke erfahrbar: „genaue Berichterstattung beim ORF – das machen die Deutschen nicht“ (weiblich, 47):
- drittens wird Vertrauen an den vermittelnden **Protagonistinnen und Protagonisten** festgemacht. Als besonders vertrauenswürdig wird es gesehen, wenn ehemalige oder aktive Sportler/innen ihre Expertise einbringen oder als Kommentator/innen und Analytiker/innen eingesetzt werden.⁹

Neben der Vermittlung von Hintergrundwissen werden folgende weitere Aspekte als Stärken des ORF-Sportprogramms genannt:

Seriös, glaubwürdig und wahrheitstreu: Rund jede fünfte positive Nennung im Leistungskriterium Vertrauen entfällt auf diesen Aspekt. Dabei beziehen sich die Befragten sowohl auf die Berichterstattung als auch die vermittelnden Personen, beispielsweise deren „seriöse Ausdrucksweise“, Know-how oder die Moderationskompetenz im Umgang mit Sportlerinnen und Sportlern.¹⁰

[...] Im Ski und Fußballsport wird ein großes Know-how angewendet, welches die Berichterstattung seriös wirken lässt. (männlich, 61)

z.B. seriöse Sportlerbefragungen, unangenehme Fragen werden vermieden (weiblich, 62)

⁸ Beispiele: „Beim Skifahren [...] werden Vergleiche gezeigt, dass man mitkriegt, dass es oft nur um Zentimeter geht [...]“ (weiblich, 36), „[...] gut laufen die Hintergründe, die sehr interessant angeführt sind, Hintergrundwissen über den Ort beim Skifahren und die Interviews sind [auch] sehr interessant [...]“ (weiblich, 22); „[...] Hintergrundwissen ist super über Sportler, Mannschaften, Austragungsort, Qualität ist gut.“ (männlich, 40)

⁹ Beispiele: „Vertraute Sender und Personen sind ein Grund sowie Gewohnheit. Bemühen interessanter Sportler als Kommentatoren einzusetzen ist positiv, dadurch wird ein Blick hinter die Kulissen ermöglicht.“ (männlich, 81); „[Der ORF hat] Expert/innen und Ex-Sportler/innen, wo man annehmen kann, dass die Insiderwissen haben, [es gibt] nichts zu verbessern.“ (weiblich, 47)

¹⁰ Einige Befragte schreiben dem ORF „hohe Seriosität im Vergleich zu anderen Sendern“ (weiblich, 45) zu, wobei insbesondere der öffentlich-rechtliche Auftrag (weiblich, 29) positiv hervorgehoben wird.

Auch der Wahrheitsgehalt der gebrachten Informationen wird von einigen Befragten betont.¹¹ Im ORF gebe es „keine gestellten Berichte“, es werde „authentisch übertragen“. Einzelne Nennungen heben schließlich die *Zuverlässigkeit* als Stärke des ORF-Sportprogramms hervor.

Sachliche Darstellung: Rund jede sechste positive Nennung streicht diese Aspekte als Stärke des ORF-Sportprogramms heraus. Genannt werden etwa die *sachliche* Berichterstattung und Moderation, d. h. eine Berichterstattung, die in erster Linie am Thema orientiert ist. Dies wird auch an der Kompetenz der Moderatorinnen und Moderatoren festgemacht.

Die ganze (Berichterstattung) geht recht sachlich vonstatten, [es wird] selten unnötig aufgebauscht. (männlich, 48)

Moderatoren sind ruhig und sachlich, [es gibt] keine Beleidigungen der Gegner. (männlich, 25)

Kompetente Moderation, es wird sachlich berichtet, vertrauenswürdig, auch in den Interviews einen guten Draht zu den Sportler/innen, [es gibt] nichts zu verbessern. (weiblich, 46)

Ausgewogen, unparteiisch: Rund jede zehnte Nennung geht auf die Ausgewogenheit der Berichterstattung bzw. – im Sinne der sportlichen Fairness – den unparteiischen Umgang mit Sportlerinnen, Sportlern und gegnerischen Mannschaften bei Übertragungen ein. Als ausgewogen und unparteiisch werden Berichte beschrieben, in denen die Moderation *neutral* ist und „keine persönlichen Vorlieben“ erkennen lässt.

Die Kommentare sollen fair bleiben, passt so wie sie es bis jetzt gemacht haben. (weiblich, 27)

Die Kommentatoren halten nicht zu einer bestimmten Mannschaft. (männlich, 28)

Positiv erleben einige Befragte, dass die Berichte sowohl heimische Sportler/innen und Mannschaften als auch die anderer Nationen in einem guten Verhältnis repräsentieren, und zwar unabhängig vom Ergebnis:

Die Deutschen bringen nur, also im Vergleich, vor allem zum Pay-TV, wenn die Deutschen gut sind, wird es übertragen, wenn sie schlecht sind, dann nicht. "In guten wie in schlechten Zeiten" ist der ORF dabei. ORF macht keine Unterscheidungen, wie viel Erfolg ein Sportler hat, bleibt treu. (männlich, 48)

[Es werden] mehrere Seiten begutachtet, beide Trainer, beide Seiten [werden] gleichbehandelt, im Fußball. (männlich, 39)

¹¹ Beispiele: „immer wahrheitsgetreu“ (weiblich, 17), „[...] die Aussagen der Moderatoren passen zur Wirklichkeit [...]“ (männlich, 64)

Rund sechs von zehn der im Leistungskriterium Vertrauen codierten Nennungen tragen eine positive Valenz, je rund zwei von zehn sind kritische Äußerungen bzw. Wünsche, der ORF solle **die genannten Qualitäten weiter stärken**.

Ein Drittel der kritischen Nennungen bezieht sich auf das Thema Hintergrundinformationen. Dabei werden Wünsche nach *tiefer gehender Information* laut und Kritik hinsichtlich der vom ORF beleuchteten Themen geäußert. Ein anderer Teil der kritischen Befragten wünscht sich hingegen *mehr technische Inhalte* und weniger biografische oder persönliche Informationen zu Sportlerinnen, Sportlern bzw. generell weniger „Drumherum“ wie Analysen und Hintergrundinformationen.

Einiges mehr an Analysen, fachlich technische Hintergründe, Technik der Sportarten mehr erläutern, wäre viel spannender als manche Info über Personen, Fokus auf die Sportart und Technik, weniger Blabla. (männlich, 52)

Eine kompetente Berichterstattung, kein Firlefanz, das Privatleben der Sportler [ist] nicht interessant. (weiblich, 75)

Ein weiterer Teil der kritischen Nennungen wünscht sich „mehr Kompetenz hinsichtlich des Hintergrundwissens der Kommentatoren“ (männlich, 27).

Immer die gleichen Kommentatoren, die glauben, sie wissen alles, teilweise Kommentatoren, die im falschen Fachbereich tätig sind. Immer einer dabei, der sich auskennt, und einer, der irgendeinen Senf dazu geben muss. (männlich, 26)

Auch im Vergleich zu anderen Ländern [fehlt] journalistische Tiefe bei Berichterstattungen. (männlich, 41)

Kontrovers diskutiert wird das Thema unparteiische Berichterstattung: Kritische Stimmen, die im ORF einen zu starken „Patriotismus“ erleben, halten sich hier die Waage mit positiven Nennungen, die die neutrale Berichterstattung als Stärke hervorheben.¹²

Weitere Einzelnennungen sind:

- Siebenmal werden die Berichte und Inhalte als wenig sachlich oder nicht objektiv beschrieben.¹³
- Von vier Befragten wird die Berichterstattung als zu orientiert an Siegen gesehen, d. h. schlechte Ergebnisse seien in den Berichten unterrepräsentiert.
- Drei Befragte meinen, es wäre allgemein nicht neutral.

¹² Beispiele: Es sei „patriotisch gefärbt“ (männlich, 38), „Patriotismus zurückschrauben“ (weiblich, 43) beziehungsweise „die rot-weiße Brille abnehmen“ (weiblich, 38). „[...] Viel zu viel Emotionen und Patriotismus, viel zu wenig Hintergrundinformation, viel zu wenig kontroverse Dinge, im Vergleich zu deutschen öffentlich-rechtlichen ist es Propagandasportsender.“ (männlich 64)

¹³ „Gerade über Gregor Schlierenzauer etwa, dass da gar nichts berichtet wird. Ein Erfolg wird hochgejubelt, d. h. es fehlt mir die Objektivität in der Berichterstattung.“ (weiblich, 64)

3.1.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Das Leistungskriterium Vertrauen wird in den offenen Antworten vor allem allgemein und weniger häufig mit Bezug auf einzelne Subgenres thematisiert.

Vertrauen in die **Live-Übertragungen** hängt aus Publikumssicht mit zwei Qualitäten der Moderation bzw. Kommentierung zusammen: Das ist zum einen das Vertrauen in die Fachkompetenz und das Hintergrundwissen, zum zweiten hat auch die Vermittlung sportlicher Fairness gegenüber gegnerischen Spielerinnen, Spielern oder Mannschaften eine vertrauensstiftende Wirkung.

Vertrauen in das Subgenre der **Sportnachrichten** wird insbesondere dadurch erzielt, dass die Befragten der faktischen Richtigkeit der Informationen vertrauen können (z. B. Sportergebnisse) und sie sich aktuell und übersichtlich informiert fühlen.

Bezüglich der **Magazine und Dokumentationen** wird von einigen Befragten die gute Qualität der gebotenen Hintergrundinformationen im ORF-Fernsehen hervorgehoben.

3.2 Vielfalt

Der ORF begründet das Leistungskriterium der Vielfalt mit dem Auftrag, die sportliche Diversität in all ihren Dimensionen abzubilden und das Verständnis für weniger bekannte Sportarten zu fördern. Die Berichterstattung soll sowohl den Spitzensport als auch Breiten-, Nischen- und Behindertensport einbeziehen. In der Programmgestaltung soll ein möglichst breites Publikum angesprochen werden und im Sinne der Diversität die Vielfalt des Sports und der Protagonistinnen und Protagonisten dargestellt werden.

Die standardisierte Abfrage zeigt eine Wichtigkeit entsprechender Qualitätsmerkmale im Mittelfeld der 21 abgefragten Items. Die höchste Relevanz für das Publikum weisen dabei die allgemeinen Eigenschaften „vielfältig“ (77 Prozent (sehr) wichtig) und „deckt ein breites Spektrum an Sportarten ab“ (73 Prozent (sehr) wichtig) auf. Jeweils rund sieben von zehn Befragten erachten die spezifischeren Items der Vielfalt als (sehr) wichtig: „berücksichtigt auch den Behindertensport“ (72 Prozent), „berücksichtigt auch neue, aufkommende Entwicklungen im Sport“ (73 Prozent) und „bringt unterschiedliche Perspektiven von zum Beispiel Fachleuten, Sportler/innen, Fans“ (70 Prozent).

Aufgrund der qualitativen Analyse kann ergänzt werden, dass die Vielfalt für den manifesten Qualitätsbegriff des Publikums besonders bedeutsam ist. Insbesondere die Vielfalt des Angebots und die Breite des Spektrums an unterschiedlichen Sportarten stehen im Fokus des Publikums.

3.2.1 Stärken und Verbesserungspotential

In der Erfüllung der unterschiedlichen Aspekte der Vielfalt durch das ORF-TV-Angebot bewertet das Publikum die Perspektivenvielfalt und die Berücksichtigung des

Behindertensports am besten. Jeweils rund zwei Drittel bewerten die Items „bringt unterschiedliche Perspektiven von zum Beispiel Fachleuten, Sportler/innen, Fans“ (68 Prozent) und „berücksichtigt auch den Behindertensport“ (57 Prozent) als (sehr) zutreffend auf die ORF-Sport-Angebote. Für jede/n Zweite/n gilt dies für die Eigenschaften „vielfältig“ (51% trifft (sehr) zu) sowie „deckt ein breites Spektrum an Sportarten ab“ (47 Prozent).

Die ergänzende qualitative Analyse der offenen Antworten des Publikums zeigt zunächst, dass Vielfalt im Vergleich zu Kompetenz und Vertrauen seltener in den offenen Antworten als Stärke thematisiert wird.

Von diesen Nennungen von Stärken entfällt die Hälfte auf das vielfältige Angebot der Inhalte und Sportarten – also auf jenen Qualitätsaspekt, der bei der Vielfalt im Hauptfokus des Publikums steht:

Breites Sportangebot: Positive Zuschreibungen zum ORF beziehen sich auf die „Breite des Sports, die angeboten wird“ (männlich, 40), den Abwechslungsreichtum, dass *viele Sportarten* gezeigt werden und damit ein „ausgewogenes Sportprogramm“ (weiblich, 50) geliefert wird. Sport im ORF sei *vielfältig, ausgewogen* und *breit gefächert*.¹⁴

Tatsächlich abwechslungsreiches Sportprogramm mit den unterschiedlichsten Sportarten [...]. (weiblich, 43)

Guter Programmmix, unterschiedliche Sportarten im Programm, wird nicht langweilig, nichts zu verbessern. (männlich, 45)

Behindertensport und Randsportarten: Ein weiterer Teil der positiven Aussagen streicht spezifisch die Berücksichtigung des Behindertensports oder von Randsportarten als Stärke des ORF heraus.¹⁵

Schließlich entfällt rund eine von zehn positiven Nennungen zur Vielfalt auf die **Berücksichtigung unterschiedlicher Perspektiven sowie Protagonistinnen und Protagonisten**. Ausschlaggebend für die Qualität ist insbesondere die Vielfalt der Expertinnen und Experten und damit einhergehend der repräsentierten Meinungen.¹⁶

Entsprechend der zentralen Bedeutung der gebotenen sportlichen Inhalte als Nutzungsmotiv werden in den offenen Antworten des Publikums häufig spezifische individuelle Wünsche nach mehr Vielfalt generell oder mehr Sendezeit für bestimmte Sportarten eingebracht:

¹⁴ „Haben allgemein viel mehr als andere große Vielfalt, muss nicht wirklich nach irgendetwas suchen, nichts zu verbessern.“ (weiblich, 17); „die Vielfalt ist gerade seine Stärke (männlich, 36); „einfach abwechslungsreich“ (männlich, 37)

¹⁵ Beispiele: „super, dass Behindertensport gezeigt wird“ (männlich, 39); „SPORT + ist sehr gut, da kommen auch Randsportarten vor“. (männlich, 37)

¹⁶ Beispiel: „[...] es in Österreich viele Sportler gibt, die bei den Sendungen dabei sind und daher aus Sicht der Sportler zeigt“. (männlich, 28)

Insgesamt entfallen vier von zehn der über alle Interviews hinweg als Verbesserungsvorschläge oder Kritik codierten Nennungen auf die Vielfalt. In mehr als jeder zweiten dieser 182 Nennungen bezieht sich das Publikum auf die **Vielfalt des Programms bzw. der gezeigten Sportarten**. Diese lassen sich auf fünf Aspekte aufgliedern, die zum Teil altersspezifisch ausfallen.

- Die allgemeine Kritik, dass der ORF die Vielfalt der Sportarten nicht ausreichend ausschöpft, ist eine altersunabhängige Kritik. Hier geht es zum einen um den Eindruck, die Sportauswahl sei „zu einseitig“ (männlich, 58) bzw. manche Sportarten würden häufiger gezeigt als andere:

Ist nicht so besonders gut, zu einseitig im Winter nur Skifahren, im Sommer Fußball und Formel 1, sonst krieg ich da wenig mit. (weiblich, 51)

Es ist eintönig, nur Fußball und im Winter Skifahren. Gefühlt gibt es nicht mehr. Es gibt so viele Sportarten, es kommen immer nur die gleichen. (weiblich, 54)

Zum anderen wird der Wunsch geäußert, dass allgemein eine größere Vielfalt an Sportarten gezeigt werden sollte, insbesondere bei Übertragungen. Häufig wünschen sich kritische Befragten hier generell „noch mehr Sportarten“ (männlich, 25).

- Ein weiterer Kritikpunkt betrifft die Berücksichtigung von Randsportarten und den Wunsch nach „mehr über Behindertensport“ (männlich, 63). Einige Befragte sehen diese Aspekte zu wenig berücksichtigt. Sie fordern beispielsweise:

ORF bietet breites Angebot im Vergleich zu anderen Sendern, könnte aber trotzdem bisschen mehr auch Randsportarten fördern, das wäre der Auftrag eines öffentlich-rechtlichen Senders, die weniger interessanten Sportarten zu fördern. (männlich, 52)

[Der ORF sollte] Behindertensport, Frauenfußball tatsächlich in den Vordergrund rücken und ein Mindestmaß an Diversität herstellen. (weiblich, 56)

- Ein Teil der Nutzer/innen äußert in diesem Zusammenhang konkrete Wünsche nach bestimmten Sportarten. Unter den jüngeren Nutzer/innen (unter 50 Jahre alt) sind das amerikanische Sportarten wie Football oder Eishockey, auch Volleyball wird hier genannt. Ältere Nutzer/innen (über 50 Jahre alt) wünschen sich häufiger Radsport, unterschiedlichen Motorsport, Eislaufen oder Handball. Tennisübertragungen werden sowohl von älteren als auch jüngeren Nutzer/innen genannt.
- Unter jüngeren Befragten (unter 50) empfinden einige populäre Sportarten wie Fußball und Skifahren als überrepräsentiert. Diese Gruppe möchte „mehr Sportarten als Fußball und Skifahren“ (weiblich, 29) im Programm sehen¹⁷.

¹⁷„Etwas unverständlich ist, dass immer nur Fußball [gezeigt wird] und andere Sportarten vernachlässigt und kurz erledigt werden und Fußball in einer langen Viertelstunde abgehandelt wird, zu viel Fußballberichterstattung – auch über andere Sportarten berichten.“ (männlich, 47)

- Gleichzeitig gibt es 16 Nennungen, die den Wunsch nach *mehr Fußball* beziehungsweise nach einem „Ausbau von bestehenden Sportarten (Fußball)“ äußern. Diese Gruppe wünscht sich mehr Übertragungen aus der Bundesliga als auch internationale Fußballübertragungen wie Champions League.¹⁸ In diesem Zusammenhang wird häufig auf das Thema der vom ORF erworbenen Lizenzen Bezug genommen.

Finanzierung und Übertragungsrechte

92 Nennungen entfallen auf das Thema **Übertragungslizenzen**, dieses wird häufig im Kontext der Programmvierfalt erwähnt. In 48 Nennungen bringt das Publikum Verbesserungsvorschläge oder Kritik ein und bezieht sich dabei auf drei Aspekte:

- Kritik am übermäßigen Sparen: Erstens wird kritisiert, der ORF würde bei Lizenzen zu sparsam vorgehen. „[...] alles was viel Geld kostet, Übertragungslizenzen, davon werden die Finger gelassen.“ (männlich, 51).¹⁹
- Wünsche nach dem Erwerb zusätzlicher Übertragungsrechte: Zweitens wird gewünscht, der ORF solle generell „viel mehr Geld für Übertragungsrechte“ (männlich, 40) aufwenden.
- Spezifische Kritik / Wünsche: Drittens wird kritisiert, dass gewisse Sportereignisse vom ORF nicht (mehr) übertragen werden. Diese Nutzer/innen wünschen sich zum Teil mehr Fußballübertragungen (Bundesliga, Champions League etc.), zum Teil andere Sportarten wie Tennis, Motorsport oder sonstige Sportarten (Leichtathletik, Eishockey, Boxen usw.).²⁰

Obwohl zu diesem Thema häufiger Kritik geäußert wird, zeigt sich ein Teil des Publikums auch zufrieden mit den ORF-Übertragungsrechten. In 17 Nennungen werden die „vielen Ressourcen“ (männlich, 35) und die „Größe des ORF“ (männlich, 24) als Stärke wahrgenommen. Außerdem sei der ORF „finanziell gut aufgestellt“ (männlich, 50). Positiv wird außerdem von einem Befragten gesehen, „dass es einen eigenen Sportkanal hat [und] dass sich der ORF die Rechte leisten kann“ (männlich, 40).

¹⁸ „Ich will keine Vielfalt, ich will nur Fußball, viel Fußball, mich interessiert nichts anderes.“ (männlich, 45); „Mehr Fußball und mehr Rapid-Übertragungen, ORF sollte ein breiteres Angebot für Fußballligen bringen.“ (männlich, 33)

¹⁹ „[Es ist] unverständlich z. B., dass der Motorsport total Servus TV und den deutschen Sendern überlassen [wurde], warum die Formel 1 nicht jedes Rennen überträgt, das wird eine Kostenfrage sein, dass man da wechseln muss. Zum Motorsport [gibt es keine] Live-Übertragungen, zumindest irgendwann eine nachträgliche Zusammenfassung auf ORF SPORT + wäre etwas.“ (männlich, 43); „Nur Fußball, Skifahren und Formel 1 ist keine Vielfalt, auch mal Volleyball, aber wirklich Vielfalt nicht nur [...] ‚weil Lizenzen billig‘ sind und ohne wirkliches Konzept“ (männlich, 37)

²⁰ „Man schaut es halt am ORF, da schalte ich nicht auf andere Sender, nur wenn es der ORF nicht bringt, ORF bringt ganz wenig Tennis-Übertragungen (weiblich, 60); „zu wenig Geld für Radsport, Leichtathletik, z. B. Golden League kommt nicht/ zu wenig vor. (männlich, 73); „[...] Mehr Champions-League-Spiele könnten übertragen werden, es gibt andere Sportarten, die präsentiert werden könnten. Es wäre wünschenswert, dass der ORF Rechte hat zur Übertragung anderer Sportarten; Motorrad-WM etwa“ (männlich, 33); „Alles, was Geld kostet, gibt es nicht mehr, z. B. Champions League oder österreichische Bundesliga fehlt“ (männlich, 48)

3.2.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Live-Übertragungen stehen unter den drei Subgenres der ORF-Sportangebote im Hauptfokus des Publikums, wobei neben der Kompetenz (technisch und der handelnden Personen) die Vielfalt der gebotenen Sportarten im Zentrum der Qualitätswahrnehmung steht. Neben einem zufriedenen Teil des Publikums werden hier immer wieder auch Wünsche nach einer noch größeren Auswahl bzw. nach einer verstärkten Berücksichtigung bestimmter Sportarten eingebracht.

In den **Sportnachrichten** stehen vermehrt andere Leistungskriterien im Fokus, die Vielfalt wird nur in wenigen Einzelnennungen thematisiert. Dabei geht es ebenfalls um Wünsche nach einem noch größeren Spektrum der abgedeckten Sportarten oder um einzelne Sportarten, die in den Nachrichten noch besser abgedeckt werden könnten.

In den **Magazinen und Dokumentationen** spielt die Vielfalt nur eine untergeordnete Rolle für die Zufriedenheit. In Einzelnennungen wird die Breite des Angebots an Sportarten und die Ausgewogenheit positiv hervorgehoben. Gewünscht wird vereinzelt ein Ausbau bestimmter Sportarten, die aus Sicht der Befragten noch zu wenig abgedeckt sind.

3.3 Verantwortung

Das Leistungskriterium Verantwortung umfasst im Qualitätsprofil unter anderem Aspekte der gesellschaftlichen Bedeutung des Sports etwa für die Gesundheit, den Auftrag zur Berücksichtigung von Spitzen – ebenso wie Breitensport sowie die Werte der Inklusion, Gleichberechtigung und des respektvollen Umgangs.

Die in Kapitel 2.1 zusammengefasste, standardisierte Abfrage entsprechender Eigenschaften zeigt, dass Verantwortung und die damit zusammenhängenden Eigenschaften von den Befragten als wichtige Auftragswerte gesehen werden. Dass die Sendungen „verständlich“ aufbereitet und die Inhalte „respektvoll“ kommuniziert werden, ist jeweils für neun von zehn Befragten (93 Prozent) (sehr) wichtig. Für rund acht von zehn Befragten gehört zu einem verantwortungsvollen Angebot dazu, dass die Inhalte „barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte“ zu Verfügung stehen. Etwas weniger stark im Fokus des Publikums steht der Auftragswert „regt zur sportlichen Betätigung an“.

3.3.1 Stärken und Verbesserungspotential

Die Bewertung der Erfüllung der genannten Auftragswerte durch den ORF entspricht der Relevanz für das Publikum, d. h. auch hier werden die Items „verständlich“ und „respektvoll“ am besten bewertet mit jeweils knapp 90 Prozent Zustimmung. Sechs von zehn Befragten bewerten das Item „barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte“ als (sehr) zutreffend. Rund vier von zehn Befragten (42 Prozent) sehen das Item „regt zur

sportlichen Betätigung an“ als (sehr) zutreffend auf die Sportangebote im ORF-Fernsehen.

Die qualitative Analyse der offenen Antworten zeigt, dass das Leistungskriterium Verantwortung vergleichsweise weniger stark im manifesten Qualitätsbegriff des Publikums verankert ist und thematisiert wird. Aspekte der Verantwortung werden allerdings immer wieder im Zusammenhang mit vertrauensstiftenden Merkmalen erwähnt.

Von den 25 als explizite Nennungen von Stärken codierten Äußerungen entfallen zehn auf den **respektvollen Umgang mit Protagonistinnen und Protagonisten**.

Respektvoll bedeutet für das Publikum etwa, „dass man verletzte Sportler nicht zeigt“ (männlich, 39) oder dass es „keine Beleidigungen der Gegner“ (männlich, 25) gibt. Drei Befragte heben weitere Aspekte des respektvollen Umgangs hervor:

[Es handelt] sich hier um eine große Redaktion mit klar vorgegebenen Standards, jeder weiß, was er sagen kann und sagen darf und [weiß, was] unangebracht wäre, was bei einem kleinen Privatsender nicht ganz der Fall wäre. (männlich, 43)

[Es] kommen auch Berichte über Schicksalsschläge von Sportlern vor, sehr einfühlsam, nichts besser zu machen. (männlich, 48)

Respekt auch gegenüber Behinderten kommt sehr gut raus. Berichte überfordern nicht, das finde ich sehr gut, weil man auch dadurch beim Sender bleibt und nicht umschaltet. Zusammenfassend mit meist positiven Formulierungen. Unfälle werden nicht voyeuristisch aufgearbeitet und mit Respekt und Abstand der verunglückten Person präsentiert, nicht auf Sensation aus. (weiblich, 51)

Im gleichen Ausmaß (10 Nennungen) werden Aspekte der **Barrierefreiheit** sowie der **Gleichberechtigung von Frauen im Sport** als Stärken des ORF hervorgehoben

- Die geschlechtliche Gleichberechtigung wird in sieben Nennungen thematisiert, darunter der Eindruck, dass vermehrt Frauen in der Sportmoderation eingesetzt werden, eine gute Entwicklung, die noch weiter verstärkt werden sollte.²¹ Ebenso wird positiv angemerkt, dass Frauensport mehr berücksichtigt wird: „da merkt man, dass sich was getan hat“ (männlich, 41).

In drei Nennungen wird positiv hervorgehoben, dass die Programme barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte zugänglich sind.

Die wenigen **Erwartungen und Verbesserungsvorschläge** betreffen folgende Aspekte der Verantwortung:

²¹ Beispiele: „[...] Es berichten jetzt auch Frauen den Sport, das ist gut [...]“ (weiblich, 47); „Ich schaue Sportberichte nur auf ORF, habe keinen Vergleich, weibliche Moderatorinnen sind gut, weiter verstärken.“ (weiblich, 50); „Beste ist die Inhof, die ist für mich, die Frau schätze ich, nicht nur die Männer.“ (männlich, 58)

- In sechs Nennungen wird Kritik hinsichtlich des respektvollen Verhaltens der Moderatorinnen und Moderatoren bei Interviews mit Sportlerinnen und Sportlern geäußert. Kritisiert wird etwa ein *fehlendes Feingefühl*. Fragestellungen werden zum Teil als ärgerlich bzw. unangenehm für die Protagonistinnen und Protagonisten empfunden.²² Zwei Stimmen aus dem Publikum beziehen sich auf das zu ausführliche Zeigen von Unfällen, diese sollten nicht wiederholt bzw. zu ausführlich gezeigt werden²³. In weiteren acht Nennungen wird der respektvolle Umgang darüber hinaus als SOLL an den ORF herangetragen: Erwartet wird „Wertschätzung gegenüber den Sportlern“ (männlich, 71) und eine „Berichterstattung auf Augenhöhe“ (männlich, 50).
- In sechs Nennungen wird der Wunsch nach einer (noch) *höheren Repräsentation von Frauensport und Frauen in der Moderation* geäußert, dieser wird von jüngeren Befragten (unter 50-Jährigen) eingebracht. Der ORF solle etwa den „weiblichen Sport besser fördern, mehr Kokommentatorinnen im weiblichen Sport, [und] insgesamt mehr Moderatorinnen“ (weiblich, 34) in den Sportprogrammen hinzuziehen.²⁴
- Sechs Befragte wünschen sich außerdem eine *kritischere Berichterstattung* bzw. besteht der Eindruck, es werde dem „kommerziellen sportlichen Geschehen Vorrang geleistet“ (männlich, 48). In drei zusätzlichen Nennungen werden außerdem explizit Themen erwähnt, zu denen sich die Befragten eine kritischere Beleuchtung wünschen, nämlich Doping im Sport und Sport im Hinblick auf seine Auswirkung auf die Umwelt.²⁵
- Von fünf älteren Befragten wird die *Barrierefreiheit* als Erwartung angesprochen. Der „ORF sollte sich weiterhin auf Barrierefreiheit fokussieren und diese verbessern“ (männlich, 69).
- Schließlich wird in fünf Nennungen gefordert, dass die Programme *mehr zu sportlicher Aktivität anregen* sollten. Konkrete Vorschläge in diese Richtung sind

²² Beispiele: „Ist besser als früher, aber bei manchen Fragen der Sportreporter, da fehlt es oft an Feingefühl, sollten einmal darüber nachdenken.“ (weiblich, 60); „Manche Interviewfragen sind ärgerlich, da fragt man sich, ob man die Sportler nur ärgern will.“ (männlich, 67)

²³ „Gerade im Wintersport bei den grauenhaften Stürzen, die noch oft wiederholt werden, das finde ich sehr fragwürdig.“ (weiblich, 75)

²⁴ „[...] Der Frauenanteil sollte mehr repräsentiert werden, der ORF hat eine Vorbildfunktion.“ (weiblich, 38); „Ich würde mir wünschen, dass endlich einmal Frauen ein Bundesligamatch kommentieren und dass die kommentierenden Männer nicht immer so tun, als ob sie uns nobelpreisähnliche Vorgänge erklären würden.“ (weiblich, 46)

²⁵ „[Das] Umweltthema und Naturschutzaspekte auch kritisch mit Sportbezug beleuchten z. B. Artenschutz, Awareness Achtsamkeit, sozioökonomische [Aspekte] und die Umweltverträglichkeit von Sportstätten und Veranstaltungen national und international.“ (weiblich, 34); „Umweltthema könnte man berücksichtigen und in der Berichterstattung vermitteln, [ich] glaube, der ORF hätte da schon einen großen Einfluss.“ (weiblich, 46)

Übertragungen von Jugendmeisterschaften, mehr Mitmachsendungen bzw. Anleitungen zum Sport und verstärkte Berichterstattung zum Breitensport.²⁶

3.3.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Wie die standardisierte Abfrage entsprechender Qualitätsmerkmale zeigt, spielt Verantwortung für die Qualitätswahrnehmung des ORF eine wichtige Rolle, allerdings wird dieses Leistungskriterium in den offenen Antworten eher selten und kaum mit Bezug auf einzelne Subgenres thematisiert.

Explizit genannt werden von einigen Befragten die Auftragswerte des respektvollen Umgangs sowie der sportlichen Fairness. Diese spielen erstens bei Interviews mit Sportlerinnen und Sportlern eine Rolle, die respektvoll, auf Augenhöhe und mit Feingefühl für die Privatsphäre geführt werden sollen. Zweitens thematisieren Befragte bei **Live-Übertragungen** die Qualitätserwartungen einer zwar durchaus emotionalen und begeisternden, aber stets sportlich fairen Moderation und Kommentierung.

Als unangenehm würde es hingegen empfunden, wenn Moderatorinnen, Moderatoren sich nicht respektvoll bzw. herabwürdigend gegenüber Sportlerinnen und Sportlern verhalten.

3.4 Kompetenz

Das Kapitel „Kompetenz“ umfasst im ORF-Qualitätsprofil Sport sowohl technische Qualitäten (Text, Ton, Regie, Schnitt, Kameraführung etc.) als auch die Kompetenz der Journalistinnen, Journalisten, Moderatorinnen und Moderatoren. Ebenso ist eine spannende und ansprechende Gestaltung im Sinne des Unterhaltsaspektes zu berücksichtigen.

Die quantitative Publikumsbefragung zeigt eine sehr hohe Relevanz der zur Kompetenz gehörigen Eigenschaften. So sehen über neun von zehn Befragten das Merkmal „kompetente Moderator/innen und Journalist/innen“ als (sehr) wichtig an. Das ist der höchste Wert von allen 21 abgefragten Items. Jeweils über 80 Prozent schätzen die „hohe technische Qualität“ (85 Prozent) sowie „kompetente Kommentare und Analysen von Expert/innen bei Sport-Übertragungen“ (82 Prozent) als (sehr) wichtig für eine gute Qualität der ORF-Sportangebote ein. Etwas weniger, aber ebenfalls noch eine hohe Zustimmung erhalten die Eigenschaften „ansprechend gestaltet“ (80 Prozent (sehr) wichtig) und „unterhaltsam“ (74 Prozent).

²⁶ „ORF sollte mehr Anleitungen zum Sport machen, ich mache selber viel Sport und habe nicht das Gefühl, dass Sportsendungen im ORF zum Sport-Machen anregen.“ (weiblich, 55); „eventuell mehr [über die] Jugend, von Junioren hört man sehr wenig, besonders das würde vielleicht auch zum Sport anregen, nur der Spitzensport genügt wahrscheinlich nicht, [um] die Bevölkerung zu animieren, mehr auch über Amateursport, zumindest aber auch die Junioren.“ (weiblich, 51)

3.4.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

Das befragte Publikum ist mit der Erfüllung des Items „hohe technische Qualität“ besonders zufrieden: Neun von zehn sehen diese Eigenschaft durch die ORF-Angebote (sehr) erfüllt. Acht von zehn sehen den Auftragswert „ansprechend gestaltet“ als (sehr) gut erfüllt an. Die Auftragswerte „kompetente Moderator/innen und Journalist/innen“, „unterhaltsam“ und „kompetente Kommentare und Analysen von Expert/innen bei Sport-Übertragungen“ werden von rund drei Viertel der befragten Zuseher/innen als (sehr) gut erfüllt betrachtet. Die Analyse der offenen Antworten bestätigt diese hohe Publikumszufriedenheit mit dem Leistungskriterium Kompetenz: Rund zwei Drittel der insgesamt 675 im Zusammenhang mit der Kompetenz codierten Nennungen sind explizit positiv, nur in einem Fünftel werden Verbesserungsvorschläge oder Kritik geäußert. Damit kann Kompetenz unter den fünf Leistungskriterium die größte Zustimmung auf sich vereinen.

Kommentator/innen, Moderator/innen vom Fach und sympathische (Sport-)Persönlichkeiten

Mit einem Drittel der positiven Nennungen machen die **kompetenten Moderator/innen, Kommentator/innen und Journalist/innen** aus Publikumssicht die wichtigste Stärke aus. Den handelnden Personen der ORF-Sport-Angebote werden allgemein Qualität und Kompetenz zugesprochen. Die Moderation und Kommentare werden als *gut*, (*fachlich*) *kompetent* und *professionell* erlebt. Diese Kompetenzanmutung umfasst zwei zentrale Dimensionen: eine kognitive Dimension (Fachkompetenz) und eine emotionale (Sympathie und Unterhaltungswert). Zweitere kommt vor allem bei Kommentatorinnen und Kommentatoren von Live-Übertragungen zu tragen.

Abbildung 5: Kompetenz Journalist/innen, Kommentator/innen aus Publikumssicht

Dimension	Beispiele
kognitiv (Fachkompetenz)	<p><u>Fachkenntnis</u>, z. B. ist „vom Fach“, „kennt sich aus“, „Experte berichtet über die Sportart“, „kommen aus dem jeweiligen Feld der Sportart“, ist ehemalige/r und aktive/r Sportler/innen²⁷</p> <p><u>Kompetente Vermittlung</u>: „ehrlich“, „objektiv“, sprachlich verständlich²⁸</p>
emotional (Persönlichkeit und Unterhaltungswert)	<p>„sympathisch“, „gut eingespieltes Kommentatoren Team“</p> <p>„lustig“, „unterhaltsam“, „Schmäh“, „nicht abgehoben“</p>

²⁷ „Die Aktualität, Hintergrundinformationen, die Spezialisten oder die Insider z. B. Skifahrer, die ehemaligen Rennläufer, die Kommentatoren sind.“ (männlich, 50); „[Die] Kommentator/innen sind meistens Österreicher, die diese Sportart auch betrieben haben, [die] wissen, worum es geht.“ (männlich, 45); „Kommentar von ehemalig aktiven Sportlern – kennen sich aus.“ (weiblich, 76)

²⁸ „Moderator/innen sind sehr gut und objektiv. Die Analysen sind ebenfalls ‚verdammte‘ gut. Man lernt immer wieder was dazu. Insgesamt: Analyse, Erklärungen und Kompetenz ziemlich gut; ‚sogar‘ objektiv.“ (männlich,

Neben Moderation und Kommentar spielen auch **Studiogäste, (Analyse-)Expertinnen und Experten** und bei Live-Übertragungen die hinzugezogenen **Kokommentatorinnen und Kokommentatoren** eine Rolle für die Zufriedenheit des Publikums. Diese werden insgesamt in zwölf Prozent der Nennungen von Stärken erwähnt. Dabei geht es den Befragten insbesondere um eine *richtige Auswahl der Fachleute* sowie die *Fachkompetenz*, die sie mitbringen.²⁹

Hohe Qualität mit professionellen Bildern und guter technischer Ausstattung

In einem Fünftel der positiven Nennungen zur Kompetenz werden **technische Aspekte** als Stärke der ORF-Angebote hervorgehoben. Das Publikum bezieht sich dabei auf drei Aspekte, nämlich **Kameraeinstellungen, Bildqualität sowie Übertragungsqualität** bei Live-Übertragungen.

- Erstens wird die *gute Bildqualität* positiv hervorgehoben oder in den Worten einer Befragten: „Die Bildqualität ist beim Skifahren ein Wahnsinn“ (weiblich, 39).
- Zweitens werden *Kameraeinstellungen* in diesem Zusammenhang als *gut* empfunden bzw. werden die „ausgezeichneten Kameraleute“ gelobt.
- Drittens stellen für einige Befragte die technische Ausstattung und die handwerkliche Kompetenz bei Live-Übertragungen eine Stärke des ORF dar.

Illustrationsbeispiele:

[Der] ORF hat immer Leute vor Ort [und hat] alle Ressourcen, immer überall mit der Kamera dabei zu sein. (männlich, 26)

Ich schaue mir nur die Direktübertragungen an, die sind so perfekt, ich wüsste nicht, was man da noch verbessern könnte. (weiblich, 77)

[ORF ist] auch auf Social Media sehr präsent, es gibt nichts zu verbessern (weiblich, 17)

Beim Skifahren hat der ORF am meisten Kompetenz. Sie sind auch dabei neue Methoden einzuführen und sind der Technik gegenüber aufgeschlossen. Beispielsweise im Fußball die Animationen, [die gibt es] auf anderen Sendern wie beim ZDF und ARD oder Sky nicht, der ORF ist ein Stückchen voraus. (männlich, 48)

Interessante und unterhaltsame Aufbereitung der Inhalte

Ein Sechstel der als Stärken codierten Nennungen bezieht sich schließlich auf die **gute Aufbereitung und Gestaltung** von Beiträgen. Die Berichterstattung und Reportagen

48); „Moderator/innen sind sprachlich verständlich, kompetent, bürgernah. Expert/innenmeinungen sind nicht so abgehoben wie z. B. in der deutschen Berichterstattung, [es gibt nichts zu] verbessern.“ (männlich, 33)

²⁹ „Auswahl der Experten bei den Sendungen, Nachbereitungen von Sportevents.“ (männlich, 25); „[...] positive Leute als Kokommentator/innen, das peppt das Ganze auf“ (männlich, 46); „Die Leute, die sie zusätzlich als Experten einsetzen, dabei lernen sogar die ORF-Angestellten“ (männlich, 77); „Immer die richtigen Sportler/innen als Komoderation.“ (männlich, 43)

werden etwa als *gut*, *ausführlich* oder *qualitätsvoll* beschrieben, die Interviews als *interessant* erlebt. Schließlich führen für einige Befragte auch die *gute Aufmachung* und die *gut recherchierte Hintergrundinformation* zur positiven Wahrnehmung der ORF-Sportangebote.

Ein Teil der Befragten hebt dabei insbesondere den guten Informationsgehalt positiv hervor („sehr interessant“ und „sehr informativ“ (weiblich, 55)). Für einen anderen Teil steht die *spannende und unterhaltsame* Aufbereitung im Vordergrund: Der ORF könne „unterhalten“ (weiblich, 28) oder die Analysen seien „lustig und locker“ (männlich, 52).

Kritik und Verbesserungsvorschläge hinsichtlich der Kompetenz werden etwas häufiger von jüngeren Befragten (unter 50 Jahre) eingebracht. Im Vordergrund der Qualitätswahrnehmung stehen auch hier die handelnden Personen. Die genannten Vorschläge und Kritikpunkte fallen zum Teil altersspezifisch aus und betreffen folgende Aspekte:

- Die allgemeine Kritik, dass es bessere, kompetentere Moderatoren geben sollte kommt häufiger von jüngeren Befragten (unter 50). Darunter fällt auch der Wunsch, „dass nicht immer die gleichen Sportmoderatoren [vorkommen] und dass jüngere besser“ (männlich, 40) wären.
- Auch das Fachwissen der Moderation / Kommentierung wird häufiger von den jüngeren Befragten kritisch betrachtet („mehr Fachwissen“, bessere „Qualität der Kommentatoren“).³⁰ Einige Nennungen kritisieren spezifisch „zu viele Interviews“ im Programm bzw. die Qualität der Interviewführung.³¹
- Einige kritische Nennungen zu den Journalistinnen, Journalisten, Kommentatorinnen und Kommentatoren fallen in die Dimension Persönlichkeit und Unterhaltungswert bzw. Sympathie, z. B. Kritik des „Humors“. Ältere Befragte (über 60) kritisieren teils generell „zu viele Kommentare“ bzw. dass anstatt der Sachinformation zu viel auf Persönliches eingegangen werde.³²
- Wenige Befragte gehen schließlich auf Beispiele ein, wo der respektvolle Umgang nicht erfüllt wurde. Als unangenehm wird es empfunden, wenn Interviewer/innen zu „aufdringlich“ sind. Auch „Schmähs auf Kosten der Sportler und Fans sollten“ unterlassen werden.

³⁰ „Man muss vom Fach sein, [...] ich muss Sportarten zumindest fast gespielt haben oder mich sehr damit beschäftigt haben, damit ich eine Sendung kommentieren kann, auch bei Namhaften hatte ich den Eindruck, er hat vom Tuten und Blasen keine Ahnung, [das ist] eine allgemeine Meinung, keine Schwarzmalerei, man sollte Ahnung haben von dem, was man redet.“ (männlich, 37)

³¹ „[...] Weniger komische Fragen bei Interviews – z. B. Warum sind Sie heute nicht so schnell gefahren? – und weniger inkompetente Fragen (weiblich, 36)“; „[...] Speziell bei Fußballspielen gibt es zu viele Interviews von Spielern, ein bisschen langweilig, sagt eigentlich jeder dasselbe, Anzahl der Interviews ist zu hoch“ (männlich, 46).

³² „Prinzipiell ist es so, dass mich diese Fachleute eher nicht ansprechen, dass aus einer Sportberichterstattung eine Show gemacht wird, das stört mich bei anderen, ich will den Kommentator nicht sehen, ich mag keine Show, sondern Information, z. B. der Herr Prohaska, die gleichzeitige Selbstdarstellung mancher Moderatoren.“ (männlich, 46)

- In wenigen Einzelnennungen wird auf mangelnden Unterhaltungswert oder auf technische Ausfälle bei Live-Übertragungen verwiesen.

3.4.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Neben der Vielfalt ist das Leistungskriterium Kompetenz die zweite zentrale Säule der manifesten Qualitätswahrnehmung des Sportangebots im ORF-Fernsehen.

Übertragungen zeichnen sich diesbezüglich durch zwei wesentliche Stärkefelder aus. Das ist erstens die gute handwerkliche Qualität (technische Umsetzung, Gestaltung) der ORF-Live-Übertragungen. Zweitens tragen die Moderatorinnen, Moderatoren und (Ko-)Kommentator/innen der Sendungen sowohl fachlich als bezüglich des Unterhaltungswerts zur Zufriedenheit des Publikums bei.

Bei den **Sportnachrichten** wird vom Publikum insbesondere die gestalterische Kompetenz, wesentliche Inhalte kurz und prägnant dazustellen, als Stärke angesprochen.

Beim Subgenre der **Magazine und Dokumentationen** steht die Kompetenz der Protagonist/innen im Zentrum der Aufmerksamkeit des Publikums, insbesondere die kompetenten Journalist/innen und Moderator/innen (Fachkompetenz ebenso wie Moderationskompetenz). Ergänzend macht die informative Gestaltung und die Informationstiefe für einen Teil der Befragten eine besondere Qualität dieses Subgenres aus.

3.5 Föderalismus und internationale Perspektive

Im Kapitel „Föderalismus und internationale Perspektive“ formuliert das Qualitätsprofil Sport den Anspruch, in allen sportlichen Fragen das relevante regionale und nationale als auch das europäische und internationale Geschehen abzubilden und zu reflektieren.

Im Rahmen der vorliegenden Evaluationsstudie wurden Items zu allen drei Ebenen – der Welt, Österreich sowie den Regionen – abgefragt. Hinsichtlich der Wichtigkeit zeigte sich in der standardisierten Abfrage die österreichische Perspektive als besonders relevant für das Publikum. Rund drei Viertel der Zuseher/innen erachteten das Item „bietet Informationen zum sportlichen Geschehen aus ganz Österreich“ als (sehr) wichtig für die Sportprogramme. Etwas über zwei Drittel sehen darüber hinaus den regionalen Aspekt („bietet regionale Informationen zum sportlichen Geschehen“, 69 Prozent) und den internationalen Aspekt („informiert über das europäische und internationale sportliche Geschehen“, 69 Prozent) als (sehr) wichtig an.

3.5.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

Die standardisierte Abfrage der Zufriedenheit mit den genannten Qualitätsmerkmalen zeigt die stärkste Bewertung des ORF auf der Dimension Österreichbezug: Rund zwei

Drittel (64 Prozent) der Befragten sehen das Merkmal „bietet Informationen zum sportlichen Geschehen aus ganz Österreich“ erfüllt bzw. sehr erfüllt. Etwas weniger (58 Prozent) bewerten den Auftragswert „informiert über das europäische und internationale sportliche Geschehen“ als „(sehr) zutreffend“ auf die untersuchten ORF-Angebote. Das Item „bietet regionale Informationen zum sportlichen Geschehen“ sieht etwa die Hälfte der Befragten (47 Prozent) als (sehr) erfüllt an.

- Während also die Regionalität von den Befragten etwas schwächer eingeschätzt wird, zeigt sich der ORF im Vergleich mit anderen Sportangeboten auch auf dieser Dimension überlegen positioniert: Nur 14 Prozent der Befragten empfinden österreichische kommerzielle Sender bei der Regionalität stärker als die ORF-Angebote.

In den offenen Antworten im Rahmen der 305 qualitativen Interviews wird das Leistungskriterium Föderalismus und internationale Perspektive mit insgesamt 92 Nennungen vergleichsweise selten thematisiert. So entfallen auch nur drei Prozent aller positiven Zuschreibungen (27 Nennungen) auf diese Dimension. Auf der anderen Seite zeigt die oben zusammengefasste standardisierte Abfrage von Qualitätsmerkmalen eine hohe Zufriedenheit mit diesem Leistungskriterium. Diese Anforderung kann daher als Basisanforderung des Publikums an den ORF betrachtet werden, die bei bestehender hoher Zufriedenheit entsprechend selten explizit als Stärke thematisiert und hervorgehoben wird.³³

Von den wenigen expliziten Nennungen von Stärken bezieht sich die große Mehrheit auf den **Österreichbezug oder die Regionalität**.

- In elf Nennungen wird allgemein die *nationale Information* als Stärke hervorgehoben oder die Zufriedenheit mit der „österreichspezifischen“ Vielfalt zum Ausdruck gebracht. Es wird gerne gesehen, dass österreichische Sportler/innen gezeigt werden.³⁴
- Neun Nennungen heben die *regionale Information* bzw. die *Regionalität* positiv hervor, etwa das Zeigen „regionaler Meisterschaften“ (männlich, 26) oder die „regionalen Kenntnisse von Moderatoren“ (männlich, 63).
- In fünf Nennungen wird schließlich positiv hervorgehoben, dass *internationale Sportberichterstattung* stattfindet und Sportler/innen aus anderen Nationen berücksichtigt werden. Eine Befragte zieht etwa den Vergleich zur deutschen Berichterstattung und meint: „Wenn man sich Sportsendungen auf den deutschen

³³ Basisanforderungen zeichnen sich dadurch aus, dass eine stärkere Erfüllung die Zufriedenheit nur marginal erhöhen kann; auf der anderen Seite würde eine mangelnde Erfüllung zu starker Unzufriedenheit führen.

³⁴ So wird zugeschaltet, weil „gerade Österreicher sind“ (weiblich, 39) und der ORF „auf die Beteiligung österreichischer Sportler schnell reagieren kann“ (männlich, 41) sowie ein Befragter meint, es sei „immer gut, wirklich immer, auch die Sportler von uns“ (männlich, 40).

Fernsehsendern ansieht, wird immer nur über die deutschen Sportler berichtet, bei uns werden auch andere Nationen berücksichtigt“ (weiblich, 54).

Dagegen thematisiert das Publikum etwas häufiger Aspekte, in denen es noch Möglichkeiten zur Nachjustierung vermutet. In den wenigen eingebrachten Nennungen insgesamt überwiegen daher **Wünsche und Verbesserungsvorschläge**:

- Hinsichtlich der Berichterstattung über internationale Sportereignisse äußern hauptsächlich junge Befragte (unter 35 Jahre) den Wunsch nach mehr. Einzelne Befragte äußern dabei die Kritik, die Angebote seien zu regional bzw. national.³⁵
- Wünsche nach einer stärkeren Berücksichtigung der regionalen Vielfalt im Sportgeschehen werden hingegen etwas häufiger von Personen über 50 Jahren eingebracht.³⁶ Darunter fällt auch vereinzelt Kritik, die Berichterstattung wäre wienlastig.
- Fünf Nennungen betreffen schließlich spezifische Kritikpunkte hinsichtlich des Österreichbezugs („zu viel auf Österreich bezogen“; „Berichte nur über Sportarten, wo Österreicher „gut sind““ (weiblich, 40); „weniger populäre Sportarten, [...] wo es auch Erfolge in Österreich gibt, bleiben im Hintergrund“ (weiblich, 51)).

3.5.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Föderalismus und internationale Perspektive werden in den offenen Antworten im Rahmen der 305 qualitativen Interviews fast ausschließlich mit Bezug auf das ORF-Sportangebot als Ganzes thematisiert – subgenre-spezifische Qualitätswahrnehmungen oder -ansprüche spielen keine Rolle.

³⁵ „In Österreich ist alles sehr regional, bezieht sich nur auf Österreich“ (männlich, 33); „Mehr populäre Spielausstrahlungen wie z. B. Champions-League-Spiele, nicht nur regionale und nationale Spiele.“ (männlich, 24)

³⁶ Beispiele: [...] österreichische regionale Sportarten könnte mehr sein (weiblich, 56); „Nicht mehr wienlastig senden, mehr von Tirol und Vorarlberg.“ (männlich, 63)

4 Qualitätswahrnehmung einzelner Subgenres

In den im Rahmen der Studie durchgeführten 305 telefonischen Interviews wurde den Befragten im Anschluss an den allgemeinen Fragebogenteil Gelegenheit gegeben, auf einzelne Subgenres im Detail einzugehen. Dabei wurden sie insbesondere danach gefragt, womit sie im Bereich dieses Subgenres besonders zufrieden sind 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.

Übertragungen prägen die Qualitätswahrnehmung

Generell zeigt die Analyse der offenen Antworten über den gesamten Interviewverlauf, dass Übertragungen den Hauptbezugspunkt der Publikumsbewertung der Sportangebote im ORF-Fernsehen ausmachen. Aussagen zur Qualität beziehen sich also in erster Linie auf das Genre der Live-Übertragungen und hier besonders auf Ski und Fußball gefolgt von Formel 1.

Übertragungen prägen demnach die Qualitätswahrnehmung des Programmbereichs Sport am stärksten, wobei insbesondere das Leistungskriterium der Kompetenz im Vordergrund steht.

4.1 Übertragungen

Im ORF-Fernsehen wird eine Vielfalt unterschiedlicher Sportveranstaltungen übertragen. Dazu gehören zum einen Sportarten wie Skisport, Formel 1 oder Fußball auf ORF 1 und Übertragungen auf ORF SPORT + wie Paralympics, Eishockey, Handball, Volleyball, Triathlon, Leichtathletik oder Funsport. 180 Personen wurden vertiefend zu diesem Subgenre befragt.

Technisch hochwertiges Live-Erlebnis mit guten (Ko-)Kommentator/innen

Die Analyse der offenen Antworten der Befragten zeigt eine hohe Publikumszufriedenheit mit diesem Subgenre.

Am häufigsten wird die Qualität der **(Ko-)Kommentator/innen und Moderator/innen** als Stärke genannt, ein Viertel der positiven Nennungen bezieht sich darauf. Diese Zufriedenheit bezieht sich sowohl auf die Live-Übertragungen selbst als auch Vor- und Nachberichterstattung. Ältere Befragte heben etwas häufiger die **fachliche Kompetenz** positiv hervor,³⁷ beispielsweise dass „professionell präsentiert“ werde. Das jüngere Publikum (unter 50 Jahre) hebt häufiger ergänzend auch den **Unterhaltungswert** hervor, etwa im Zusammenspiel von Kommentar und Ko-Kommentar (weiblich, 34).

³⁷ „Die Hintergrundinfos und die Kommentatoren sind sehr kompetent, die kommen oft selbst aus diesem Sport“ (weiblich, 68)

Eine weitere Stärkewahrnehmung betrifft die **Technik**, die bei Übertragungen eingesetzt wird. Positiv erwähnt werden neben der guten *technischen Aufbereitung* etwa die gute *Kameraführung* und *Bildqualität*.

Ein Teil des Publikums erlebt darüber hinaus das **vermittelte Hintergrundwissen** rund um die Veranstaltungen als Stärke der ORF-Angebote. Vor allem im Publikum mittleren Alters (zwischen 36 und 60) wird dies häufiger thematisiert.

„Vor- und Nachberichterstattung haben eine hohe Qualität, auch Nicht-Profis werden gut abgeholt.“ (männlich, 63)

„Eigentlich immer ganz interessant [sind] zum Beispiel die Skirennen mit Hintergrundwissen vom Ort [und] auch der Rückblick der letzten Jahre.“ (männlich, 41)

Weitere positive Nennungen entfallen auf die Fähigkeit, *Emotionen und Begeisterung* zu erzeugen³⁸ (11 Nennungen) sowie die gebotene **Vielfalt der Sportarten** (10 Nennungen).

Kritische Äußerungen und **Verbesserungsvorschläge** werden in 110 Nennungen hauptsächlich zu drei Aspekten eingebracht.

- In 33 Nennungen wird der *Wunsch nach einer größeren Vielfalt an Sportarten* geäußert, unter den jüngeren Befragten ist dies etwas häufiger der Fall. Darunter fallen Wünsche nach grundsätzlich „mehr Übertragungen von verschiedenen Sportarten“ (männlich, 33), nach „breiteren Sportdisziplinen, Behindertensport, Nischensportarten [...]“ (weiblich, 50) oder „mehr populäre Spiele und mehr Fußball [...]“ (männlich, 24).
Wenige kritische Stimmen meinen außerdem, „Übertragungen [sind] unausgewogen in den Sportarten, z. B. kaum Tennis“ (weiblich, 38) und der ORF solle „auf die Sportarten wie Snowboard mehr fokussieren und nicht nur Skirennen übertragen“ (männlich, 34).
- 21 weitere kritische Nennungen beziehen sich auf die *Kommentatorinnen, Kommentatoren und Moderatorinnen, Moderatoren* sowie deren *respektvolles Verhalten* mit Forderungen nach „mehr Neutralität“ (männlich, 73) oder respektvollem Umgang mit Sportlerinnen und Sportlern. – Negativ wird etwa empfunden, wenn „blöde“ oder „unangenehme“ Fragen gestellt werden (weiblich, 55) oder „wenn ein Moderator einen Spieler runtermacht“ (männlich, 47).
- 13 Nennungen beziehen sich schließlich auf den Wunsch nach neutralerer Berichterstattung, die „nicht zu patriotisch“ ist. Allerdings wird von einigen Befragten auch das Gegenteil eingefordert, nämlich dass patriotisch für österreichische Sportler/innen „Partei ergriffen“ (männlich, 46) werden soll.

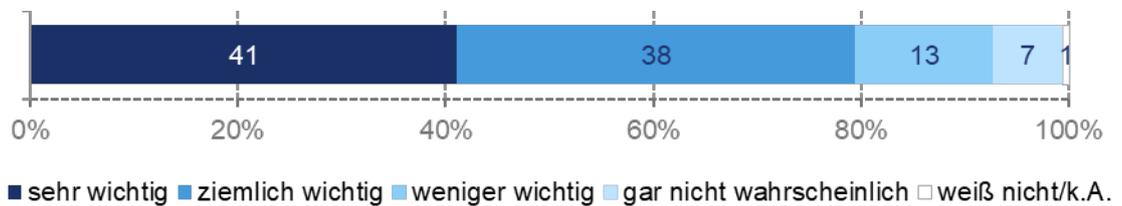
³⁸ „Emotionen, wie der Assinger halt, der Assinger taugt mir am meisten.“ (männlich, 35); „Die Emotionen, die übertragen werden, die Interviews mit den Sportlern, wenn sie gewonnen haben.“ (männlich, 57); „weil das dann auch auf mich übertragen wird, dann freue ich mich umso mehr, wenn sich andere auch freuen.“ (weiblich, 74)

- In wenigen Nennungen wird schließlich Kritik zu unterschiedlichen Aspekten eingebracht. 12 Nennungen kritisieren die inhaltliche Gestaltung und die gebrachten Hintergrundinformationen, insbesondere Dinge aus dem Privatleben der Sportler/innen seien „überflüssig“ (männlich, 46). In acht Nennungen wird der (Wieder-)Erwerb bestimmter Lizenzen (z. B. Bundesliga) gewünscht.

Ergänzend zu ihrer generellen Qualitätswahrnehmung wurden die 180 vertiefend zu Übertragungen befragten Personen auch um ihre Einschätzung zu Kommentaren von Sportereignissen mit österreichischer Beteiligung gebeten.

Demnach sieht es eine deutliche Mehrheit positiv, wenn die ORF-Moderationen und Kommentare Begeisterung für Österreich zeigen, nur rund ein Fünftel ist anderer Meinung (vgl. Abbildung 6)

Abbildung 6: Wichtigkeit – Begeisterung für Österreich in ORF-Moderation und Kommentaren



Anm.: Frage im Wortlaut: „Wenn Sie an Übertragungen von Sport-Wettkämpfen mit österreichischer Beteiligung denken: Ist es Ihnen sehr, ziemlich, wenig oder gar nicht wichtig, dass die ORF-Moderationen und Kommentare Begeisterung für Österreich zeigen?“, n=180.

In der ergänzenden offenen Frage, was den Befragten „persönlich bei Fernseh-Kommentaren von Sport mit österreichischer Beteiligung besonders wichtig“ ist, zeigt sich der Wunsch nach einer Balance zwischen Begeisterung auf der einen, Sachlichkeit und Fairness auf der anderen Seite:

- So sollen die ORF-Kommentatorinnen und -Kommentatoren „Emotionen bei den Zuschauern wecken“ (weiblich, 34), „[...] begeistern und mitreißen können, lebhaft erklären und gestalten.“ (männlich, 36).
- Auf der anderen Seite wird auch eingebracht, dass trotz vermittelter Begeisterung und Emotion sachlich und nicht unfair gegenüber Gegnerinnen und Gegnern kommentiert werden soll, in den Worten eines Befragten: „Es soll trotzdem fair moderiert werden, aber Österreicher/innen sollen besonders angefeuert werden.“ (männlich, 19).
- Als unangenehm wird es beispielsweise empfunden, wenn ein „Kokommentator nur über Sportler schimpft, bei denen es nicht gut gelaufen ist“ (männlich, 43) oder „unsensible oder verletzende Fragen bei Misserfolg und persönlichem Versagen“. Berichterstattung habe die „Verantwortung, einen positiven Einfluss auf die Bevölkerung zu nehmen.“ (männlich, 81).

4.2 Sportnachrichten

Das Subgenre der Sportnachrichten umfasst die Beiträge in tagesaktuellen Sendungen wie „Zeit im Bild“, „Bundesland heute“ oder Angebote wie „Sport aktuell“ und „Sport 20“. 178 Seher/innen wurden zu diesem Subgenre telefonisch vertiefend befragt. Die folgenden Ausführungen fassen die Qualitätswahrnehmung dieser zumindest gelegentlichen Nutzer/innen zusammen.

Aktuelle (Ergebnis-)Zusammenfassung kurz, prägnant auf den Punkt gebracht

Die wesentliche Stärke der ORF-Sportnachrichten aus Publikumssicht ist, dass diese **kurz und prägnant** bzw. **kompakt** sind, ein Drittel der als positiv codierten Nennungen hebt dies hervor. Die ORF-Sportnachrichten zeichnet demnach die Vermittlung der **wesentlichen Informationen** und eines **guten Überblicks** aus. In den Worten einiger Befragter:

In sehr kurzer Zeit viel Informationen. Guter Überblick und kompakt verpackt. (männlich, 48)

[Gut ist], dass es kompakt zusammengefasst ist, dass nichts ausgelassen wird und dass sie auf den Punkt kommen. (männlich, 40)

Die Highlights werden kurz und knackig präsentiert [und sind] auf das wesentliche konzentriert (männlich, 46)

Tagesaktuell werden kurz und knapp die wichtigsten Infos zusammengefasst, was sich gerade in der Sportwelt so abspielt. (weiblich, 46)

Als weitere Stärke wird die hohe **Aktualität** der Sportnachrichten betont. Positiv wird erlebt, wenn ein „aktueller Stand [und] zeitnahe Information“ (männlich, 50) bereitgestellt wird sowie dass „täglich über mehrere Sportarten berichtet“ (weiblich, 47) wird.³⁹

Ergänzend werden die *guten Zusammenfassungen* gelobt, etwa „kurze Erklärungen, wer gewonnen hat und verloren hat“ (männlich, 68) oder die „täglichen Zusammenfassungen zu allen Sportarten“. (männlich, 63)

Einzelne Nennungen beziehen sich darüber hinaus auf gestalterische und journalistische Qualitätsmerkmale wie die „Kompetenz der Moderatoren“ (weiblich, 49), die *gute* und „tiefe Berichterstattung“ (männlich, 24) oder die *informative* Berichterstattung.

³⁹ „Es passt ganz einfach, jeden Tag sehe ich die Nachrichten nach der „ZIB“: kurz kompetent, grundsätzlich die wichtigsten Informationen zum Tag.“ (weiblich, 59)

Rund ein Drittel der 188 Nennungen zu diesem Subgenre sind

Verbesserungsvorschläge und Wünsche. Die 62 diesbezüglich codierten Textstellen lassen sich auf zwei Aspekte zusammenfassen:

- Von einigen Befragten wird „mehr Vielfalt“ und ein „breiteres Spektrum“ an Sportarten insgesamt gewünscht. Einzelne Befragte betonen spezifische Sportarten wie Fußball, Motorsport, Leichtathletik, Eishockey.
- Ein kleinerer Teil der Befragten wünscht sich längere und detailreichere Berichterstattung bzw. kritisiert die ORF-Sportnachrichten als „zu kurz, zu knapp und zu wenig breit, zu oberflächlich“ (männlich, 52).

4.3 Magazine und Dokumentationen

Das Subgenre der Sportmagazine und -dokumentationen umfasst neben den auf ORF 1 ausgestrahlten Sendungen „Sport am Sonntag“ und „Sport Bild“ auch die auf ORF SPORT + gezeigten Magazine wie z. B. Golfmagazin, Schulsportmagazin oder das Behindertensportmagazin „Ohne Grenzen“.

Die Analyse der offenen Antworten über den gesamten Interviewverlauf zeigt zunächst, dass dieses Subgenre deutlich weniger Präsenz in der Publikumswahrnehmung hat: Nur acht Nennungen nehmen explizit auf „Reportagen“ Bezug. In 12 Nennungen wird die Sendung „Sport am Sonntag“ konkret erwähnt, in einer Nennung die Sendung „Sport Bild“.

Am Ende der telefonischen Interviews wurden 162 Personen vertiefend zu diesem Subgenre befragt. Die folgenden Ausführungen fassen die Qualitätswahrnehmung dieser zumindest gelegentlichen Nutzer/innen zusammen.

Informativ gestaltete Beiträge über Sportler/innen mit guter Moderation

Während Magazine und Dokumentationen also nicht im Vordergrund der Qualitätswahrnehmung stehen, ist die Zufriedenheit unter Nutzer/innen dennoch hoch. Drei Aspekte werden insbesondere als Stärken des Subgenres erlebt, das sind die Protagonistinnen und Protagonisten der Sendungen, die präsentierten Hintergrundinformationen und Zusammenfassungen sowie der hohe Informationsgehalt.

Personen und Persönlichkeiten sind ein erstes Stärkefeld des Subgenres. Dies betrifft zum einen die Kompetenz der Moderatorinnen und Moderatoren, die „eine gute Arbeit“ machen (weiblich, 75) und als kompetent, engagiert und lustig erlebt werden.⁴⁰ Zum anderen wird der Fokus auf Sportler/innen-Persönlichkeiten positiv erlebt: Sie stünden „im Mittelpunkt“, kommen zu Wort, es werden auch private Einblicke geboten.

⁴⁰ „[Gut ist], dass eben Moderator/innen kompetent sind und die Unterhaltung.“ (weiblich, 49); „[Es wird] viel von Österreich abgedeckt und [es gibt] lustige Kommentare [es ist] nicht langweilig.“ (männlich, 52)

Positiv erwähnt werden auch „persönliche Sportlerporträts“ (männlich, 50) und Interviews mit Sportlerinnen und Sportlern.⁴¹

Ein weiteres Stärkefeld sind die gebrachten **Hintergrundinformationen** und deren **Gestaltung**. Die Sendungen werden als ansprechend und schön gestaltet beschrieben, „kompetente Analysen“ (männlich, 19), „Vergleiche zu vorigen historischen Spielen“ (weiblich, 37) oder die „Zusammenfassung der Woche“ (männlich, 52) werden positiv hervorgehoben.

Etwas weniger häufig werden schließlich die **informativen Inhalte** bzw. Informationsgehalt und -tiefe als Stärke der Dokumentationen und Magazine betont. („extrem informativ“ (weiblich, 17), man werde „[...] sehr detailreich informiert am Wochenende“ (männlich, 18))

Sechs einzelne Nennungen beziehen sich schließlich positiv auf die Vielfalt und die Ausgewogenheit als Stärke der Sport-Dokumentationen und -Magazine im ORF-Fernsehen.⁴²

Den 77 positiven Nennungen stehen 54 **Verbesserungsvorschläge und Wünsche** entgegen, die folgende drei Aspekte betreffen:

- Erstens äußern die Befragten Wünsche zur Angebotsvielfalt bzw. zu konkreten Sportarten und Themen. Genannt werden Sportarten wie Fußball oder Motorsport, aber auch andere wie Bergsport, Tischtennis oder amerikanische Sportarten wie Eishockey oder Football.
- Zweitens werden zwei Wünsche hinsichtlich Sendezeiten eingebracht.
- Drittens wünschen sich fünf Befragte tiefere und detailreichere Hintergrundinformationen.⁴³

⁴¹ „Sportler/innen sind dabei („Sport am Sonntag“) und werden interviewt, man erfährt etwas über die Personen“ (weiblich, 75)

⁴² „‘Sport Bild‘: Vielfalt, die Repräsentation von verschiedenen Sportarten, die umfassende Berichterstattung und die Hintergründe.“ (männlich, 48); „‘Sport am Sonntag‘ sehr breites Sportangebot, was in Österreich passiert“ (männlich, 33)

⁴³ „Journalistische Tiefe und Regelmäßigkeit von Sportdokus mehr Fakten, mehr Hintergrundwissen, mehr verschiedene Experten.“ (männlich, 41); „[Gut wäre] breiter zu präsentieren, mehr Sendezeit, die Zeit ist rar, es ist schwierig, wenn man mehr Sport bringt, hat man für ein [anderes] Thema weniger Zeit, wenn es die Möglichkeit gibt oder gäbe, bisserl mehr Zeit und detaillierter zu präsentieren.“ (männlich, 37)

5 Abschließender Befund der Evaluation

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

Die vorliegende Studie evaluiert das ORF-Qualitätsprofil 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 – auch im Vergleich mit kommerziellen Anbietern – aus Publikumssicht erfüllt wird.

Als abschließender Befund kann zusammenfassend festgehalten werden:

1. Evaluation im Soll:

Das ORF-Qualitätsprofil wird vom Publikum verstanden und als maßgeblich für ein hochwertiges öffentlich-rechtliches Programm angesehen. Die standardisierte empirische Abfrage von 21 Qualitätsmerkmalen zeigt eine hohe Legitimität der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte mit Zustimmungsraten je nach Item zwischen 53 und 93 Prozent (Top-2-Box). (Die mit Abstand geringste Relevanz hat mit 53 Prozent Zustimmung das Merkmal „regt zur sportlichen Betätigung an“.) Das vom ORF definierte Anforderungsprofil 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.

2. Evaluation im Ist:

Als zweiter Teil der vorliegenden Evaluationsstudie 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 weitgehend eine hohe Zustimmung im befragten Publikum: Je nach Item gaben zwischen 42 und 90 Prozent der Befragten an, dass der jeweilige Auftragswert durch die ORF-TV-Angebote im Programmbereich erfüllt bzw. sehr gut erfüllt wird.

Auch im IST bildet das Merkmal „regt zur sportlichen Betätigung an“ das Schlusslicht und wird als einziges von einem relevanten Anteil der Befragten (25 Prozent) als nicht erfüllt betrachtet.

3. Evaluation im Sendervergleich:

Schließlich wurde als drittes Element der Evaluation die Bewertung des ORF-Angebots im Vergleich zu anderen Sendern untersucht. Hier belegt die standardisierte empirische Abfrage eine hohe Imagestärke des ORF in den meisten **Leistungskriterien** mit Zuschreibungen der besten Qualität bei den jeweiligen Auftragswerten zwischen 29 und 73 Prozent. Teile des Publikums nutzen Sport-Spartensender als ergänzendes Angebot bei den Merkmalen „informiert über das europäische und internationale sportliche Geschehen“ sowie „deckt ein breites Spektrum an Sportarten ab“.