

ORF-Qualitätsmonitoring 2018:

Evaluation des ORF-Qualitätsprofils TV-Information

Daten zur Untersuchung

Thema:	Evaluierung des ORF-Qualitätsprofils TV-Information 2018
Beauftragtes Institut:	SORA Institute for Social Research and Consulting, Wien
Wissenschaftliche Leitung:	Dr. Florian Oberhuber
Autorinnen/Autoren:	Florian Oberhuber, Janine Heinz, MSSc.
Erhebungsgebiet:	Österreichweit
Art der Erhebung:	Modul 1: Fokusgruppe mit Nutzerinnen und Nutzern der ORF TV-Information (Wien) Modul 2: 302 telefonische Interviews österreichweit (CATI)
Erhebungszeitraum:	Modul 1: 1.10.2018 Modul 2: 6.11.2018 bis 23.11.2018

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:

1. Auftragswerten, die auf Basis der gesetzlichen Bestimmungen zum ORF-Kernauftrag, der ORF-Programmrichtlinien sowie der Public-Value-Leistungskategorien festgelegt werden;
2. 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. Mit dem vorliegenden Bericht geht der Evaluationszyklus in eine zweite Runde, beginnend mit der ORF-TV-Information.

Die Evaluationsstudie basiert auf etablierten Methoden der qualitativen Sozialforschung (s. Kapitel 1): In einem offenen, dialogischen Erhebungsverfahren wird das Publikum in die Diskussion über den Wert des öffentlich-rechtlichen Rundfunks einbezogen und den Befragten Gelegenheit zu einem differenzierten Feedback gegeben, das sodann wiederum in den Prozess der ORF-Qualitätssicherung einfließt.

Im Folgenden wird zunächst in Kapitel 2 ein allgemeiner Überblick gegeben, inwieweit der vom ORF formulierte Qualitätsanspruch vom Publikum für wichtig und legitim erachtet und inwieweit das erarbeitete Soll-Bild durch das ORF-Programm als erfüllt betrachtet wird.

In Kapitel 3 wird entlang der einzelnen im ORF-Qualitätsprofil angesetzten Leistungskriterien die Qualitätswahrnehmung der Befragten und deren Perspektiven auf Stärken und Schwächen des Programms zusammengefasst.

Kapitel 4 widmet sich im Anschluss der Zufriedenheit mit sechs Subgenres der ORF-TV-Information 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 TV-Information hat der ORF ein differenziertes SOLL-Bild eines qualitativ hochwertigen Programms erstellt: Entlang der *Leistungskriterien Vertrauen, Orientierung, Föderalismus, Vielfalt, Verantwortung und Kompetenz* 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 einem zweistufigen Verfahren wurde mittels einer vorbereitenden Fokusgruppe sowie 302 teilstandardisierten telefonischen Interviews 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.

Vertrauen und Orientierung als zentrale Anforderungen des Publikums

Der Zeitvergleich der vorliegenden Studie mit der ersten Evaluation des Qualitätsprofils TV-Information aus dem Jahre 2011 zeigt eine **ausgeprägte Kontinuität in der Qualitätswahrnehmung**: Weiterhin spielen Vertrauen und Orientierung die mit Abstand größte Rolle im Qualitätsbegriff des Publikums. Zentrale Anforderungen an die ORF-TV-Information sind:

- seriöse Sachinformation und ein konsequenter Qualitätsjournalismus hinsichtlich Recherche und redaktioneller Arbeit;
- hohe Aktualität der Sendungen und umfassende Information sowohl thematisch als auch geografisch (von regional bis international);
- strikte Neutralität insbesondere gegenüber politischen Akteuren;
- hohe Verständlichkeit und breite Zielgruppenansprache.

Hohe Zufriedenheit und punktuelle Kritik

Generell zeigt die vorliegende Studie eine hohe Publikumszufriedenheit, d. h. die oben genannten, zentralen Qualitätsanforderungen werden mehrheitlich als gut erfüllt betrachtet.

Neutralität: Kritisch äußern sich rund 8 % der Befragten hinsichtlich des Merkmals „berichtet neutral“. Hier zeigt die qualitative Analyse, dass diese Befragten insbesondere auf ein neutrales Verhalten der Moderatorinnen/Moderatoren und

Journalistinnen/Journalisten im ORF gegenüber politischen Akteuren Wert legen, zumal in Interviewsituationen sowie in der Rolle der Moderation von Diskussionsrunden.

Sendezeiten: Ein weiterer Teil des Publikums kritisiert späte Sendezeiten einzelner Informationsformate (Start 22 Uhr und später) und würde eine Verlegung dieser Sendungen auf frühere Sendeplätze begrüßen.

Verbesserungspotenziale

Bei generell hoher Zufriedenheit können allenfalls folgende Weiterentwicklungen überlegt werden:

Journalistische Qualität sichtbar machen: Faktentreue und gute redaktionelle Arbeit gehören zu den zentralen Publikumsanforderungen und zu den Stärken der ORF-TV-Information. Je besser es gelingt, diese Qualitäten und ihre Erfüllung für das Publikum transparent und konkret sichtbar zu machen, umso mehr kann das Vertrauen im Publikum gestärkt werden.

Unabhängigkeit des ORF als Institution: Die vorliegende Evaluationsstudie zeigt eine hohe Legitimität eines unabhängigen ORF im Publikum. Initiativen, diese Unabhängigkeit zu sichern bzw. zu stärken, dürften daher auf breite Unterstützung stoßen.

Investition in Personen: Die Moderatorinnen, Moderatoren, Korrespondentinnen, Korrespondenten und Journalistinnen, Journalisten sind für das Publikum die Gesichter und Träger der ORF-TV-Information, und auch die Erörterung über Qualität wird zentral an Personen festgemacht. Investitionen in gut ausgebildete und kompetente Journalistinnen und Journalisten können daher die Qualitätswahrnehmung und Publikumszufriedenheit langfristig stärken. Dimensionen der Bewertung von Personen sind neben der Fach- und Moderationskompetenz auch Auftreten/Persönlichkeit sowie Unabhängigkeit bzw. unparteiisches Verhalten.

Hohe Legitimität für ein Bemühen um „Junge“: Der häufigste Verbesserungsvorschlag der Befragten in der Dimension der Vielfalt betrifft den Wunsch, der ORF möge inhaltlich sowie gestalterisch mehr für junge Zielgruppen bieten. Dass dieser Wunsch nicht nur von Jungen geäußert wird, zeigt die breite Legitimität des ORF-Qualitätsanspruchs, Programm „für alle“ zu bieten.

Vielfalt der Protagonistinnen und Protagonisten als Treiber von Zufriedenheit: Die qualitative Analyse legt nahe, dass eine hohe Vielfalt der Protagonistinnen und Protagonisten vom Publikum mehrheitlich positiv wahrgenommen wird. Insbesondere eine höhere Vielfalt der Studiogäste und externen Expertinnen und Experten wird mehrmals als Zukunftswunsch an den ORF formuliert.

Vielfalt der Interviewformate: Die qualitative Analyse zeigt, dass im Publikum neben kritisch-konfrontativen Interviews auch forschend-verständnisorientierte Interviews gewünscht werden. Eine breite Varianz hinsichtlich der Interviewstile und die Ausschilde- rung der entsprechenden Zielsetzung (z. B.: „Im Kreuzfeuer“ vs. „Im Gespräch“) kann daher die Publikumszufriedenheit stärken.

Vertiefendes Angebot für Interessierte: Besonders informierte und interessierte Teile des Publikums wünschen sich weitere vertiefende, ausführliche Informationsformate im ORF. Ein Ausbau des Angebots für diese Zielgruppen könnte daher für die Zukunft überlegt werden. Ebenso wünschen sich besonders regional interessierte Teile des Publikums mehr Sendezeit für Informationen aus ihrem Bundesland, wobei auch hier vor allem mehr Tiefe gewünscht wird.

Potenzial wertorientierter Kommunikation für den ORF: Wie die vorliegende Studie zeigt, haben Public-Value-Dimensionen wie Verantwortung, Gendergerechtigkeit und Integration eine hohe Unterstützung im Publikum und können so zu einer positiven Wahrnehmung des ORF beitragen. Dabei sind insbesondere die Aktivitäten des ORF im Bereich „Barrierefreiheit“ einem Teil des Publikums noch nicht ausreichend bekannt und bewusst.

Abschließender Befund der Evaluationsstudie:

1. Die standardisierte empirische Abfrage von 22 Qualitätsmerkmalen zeigt eine hohe Legitimität der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte mit Zustimmungsraten je nach Item zwischen 78 und 97 %. Das Qualitätsprofil wird daher von den Befragten als Anforderungsprofil an qualitativ hochwertige TV-Information bestätigt.

2. Der vom Qualitätsprofil formulierte Anspruch an die Programmgestaltung wird als kohärent und glaubwürdig erlebt: Je nach Item bewerten zwischen 65 und 92 % der Befragten die Erfüllung durch das ORF Programmangebot als gegeben. Einzig das Item „barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte“ wird nur von 54 % der Befragten als (sehr) erfüllt bewertet; rund ein Sechstel (18 %) der Befragten trauen sich hier kein Urteil zu („weiß nicht“).

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 42 und 78 %. Rund ein Fünftel bis ein Viertel der Befragten bevorzugt öffentlich-rechtliche Auslandssender hinsichtlich Vielfalt, Hintergrundwissen und der internationalen Berichterstattung.

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 Programmproduktion der ORF-TV-Information. Diese werden im Evaluationsbericht zusammengefasst.

ORF-Qualitätsprofil Fernsehen/Information

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 Fernsehen/Information umfasst entsprechend der ORF-Programmstrukturanalyse folgende ORF-Programmbereiche:

- alle Informations- und Magazinsendungen von ORF eins und ORF 2 mit Ausnahme der Service-/Bürgersendungen, die unter das Profil Wissenschaft/Bildung/Lebenshilfe fallen
- die Sendungen „Bundesland heute“ und weitere Informationsangebote der Landesstudios;
- das Informationsangebot des Spartenkanals ORF III.

1. VERTRAUEN

Zuverlässigkeit, Glaubwürdigkeit und Authentizität sind als wesentliche Qualitätsmerkmale der ORF-Informationsprogramme sicherzustellen. Fairness und verbindliche journalistische Qualitätsstandards garantieren, dass ORF-Information vertrauenswürdig ist. Das Publikum muss sich darauf verlassen können, dass in der Berichterstattung jegliche manipulative Darstellung oder Inszenierung unterbleibt.

Unabhängigkeit und Objektivität

Unabhängigkeit ist nicht nur Recht der journalistischen oder programmgestaltenden Mitarbeiter, sondern auch deren Pflicht. Unabhängigkeit bedeutet Unabhängigkeit von Staats- und Parteieinfluss, aber auch Unabhängigkeit von anderen Medien, seien es

elektronische oder Printmedien, oder seien es politische oder wirtschaftliche Lobbys. Bei der selbstständigen Gestaltung von Sendungen sind z. B. auch solche Beiträge aufzunehmen, die der persönlichen Meinung des Redakteurs / der Redakteurin widersprechen. Objektivität bedeutet Sachlichkeit unter Vermeidung von Einseitigkeit, Parteinahme und Verzerrung der Dimensionen. Wesentlich für jede objektive Darstellung ist die klare Trennung zwischen Tatsachenangaben und Meinungen. Objektivität betrifft sowohl Auswahl der Nachrichten wie jedes Programmelement selbst. Dazu gehören auch Sachanalysen und Moderationen, nicht jedoch Meinungskommentare; diese sind von der Berichterstattung streng zu trennen. Objektivität ist hierbei dadurch zu gewährleisten, dass für die Ausgewogenheit in der Auswahl zu sorgen ist. Solche Programmelemente – Meinungskommentare – enthalten Äußerungen mit subjektiver und wertender Beurteilung. Dennoch muss von dem Kommentator / der Kommentatorin erwartet werden, dass er/sie sich seine/ihre Meinung auf Grund zuverlässiger Quellen und Informationen bildet, sie mit möglichst stichhaltigen Argumenten begründet und in fachlich qualifizierter Weise darlegt.

Objektivität 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. Grundlegend gilt: Dem Gebot der umfassenden Information der Allgemeinheit kann dadurch Rechnung getragen werden, dass eine Sendereihe bzw. ein Bündel von Beiträgen der Behandlung bestimmter Themen und Problemstellungen (z. B. der kritischen Behandlung gesellschaftlicher Zusammenhänge oder der kritischen Überprüfung der Institutionen aus individuellem Blickwinkel) gewidmet ist, während andere relevante Themen und Problemstellungen in anderen Sendereihen bzw. Bündeln von Beiträgen behandelt werden. Insgesamt muss aber auch in diesen Fällen die Ausgewogenheit der Inhalte gewährleistet werden. Die Ausgewogenheit kann auch in der Weise erzielt werden, dass nicht im Rahmen einer einzigen Sendung (Beitrag), sondern in einer Sendereihe (in einem Bündel mehrerer Beiträge) im Verlauf eines angemessenen Zeitraums alle relevanten Meinungen berücksichtigt werden.

Zuverlässigkeit und Fairness

Die Freiheit der journalistischen Berufsausübung besteht darin, ausschließlich aufgrund der nach bestem Wissen und Gewissen erhobenen Tatsachenlage zu handeln. Programmelemente von Informationssendungen einschließlich der Moderation müssen sachlich fundierte und konkrete Angaben enthalten; Gerüchte und eigene Spekulationen sind ausgeschlossen. Nur erfahrungsgemäß zuverlässige Agenturen sind ohne ausdrückliche Zitierung als Hauptinformationsquellen zulässig. Auch diese Quellen sind – wie alle anderen Informationsquellen – bei geringstem Zweifel ausdrücklich anzugeben. In allen Berichterstattungsfällen über Konfliktsituationen und Streitfragen im In- und Ausland sind die Quellen und die Angaben der beteiligten Seiten klar voneinander

getrennt anzuführen. Behauptungen über Personen, Organisationen oder Institutionen dürfen ohne vorhergehende Rückfrage bei den Betroffenen und ohne Einladung zur Stellungnahme nicht gesendet werden. Aus dem Blickpunkt des Persönlichkeitsschutzes ist jedenfalls die Meinung des/der Betroffenen als relevant anzusehen, insbesondere wenn es um seine/ihre Ehre und seinen/ihren guten Ruf geht. Auf diese Überprüfung kann in der aktuellen Berichterstattung nur verzichtet werden, wenn eine Äußerung nicht über Veranlassung des ORF abgegeben wird, die Betroffenen nicht erreichbar sind oder ihre Erreichbarkeit außerhalb des zumutbaren Bereichs liegt und kein strafbares Verhalten des/der Kritisierten behauptet wird. Die Stellungnahme der Betroffenen bzw. der Grund für das Fehlen ihrer Stellungnahme sind in der Sendung zum Ausdruck zu bringen. Jeder Person, die um Abgabe einer Erklärung oder eines Interviews gebeten wird, ist mitzuteilen, dass es sich um ein Interview für eine Informationssendung handelt. Im Allgemeinen ist die Kenntnis vorauszusetzen, dass bei derartigen Aufnahmen Schnitte und andere Änderungen, insbesondere Kürzungen, im Interesse der Sendung vorgenommen werden können und dass keinesfalls eine Garantie für die Sendung der Aufnahme gegeben werden kann; diesbezügliche Informationen sind daher nur gegenüber Personen erforderlich, die im Umgang mit Medien gänzlich unerfahren sind.

Es ist untersagt, zu Aufnahmezwecken Situationen herbeizuführen, die geeignet sind, bei Dritten den Eindruck einer strafbaren Handlung hervorzurufen, oder durch die ein Eingreifen der Sicherheitsbehörden oder sonstiger Institutionen, wie Rettung, Feuerwehr und ähnliche Dienste, provoziert werden könnte. Sollte sich in Einzelfällen die Notwendigkeit ergeben, in Erfüllung der dem ORF gestellten Informationsaufgabe doch derartige Situationen herbeizuführen, so bedarf es der vorherigen Zustimmung des/der zuständigen Direktors/Direktorin oder Landesdirektors/Landesdirektorin sowie allenfalls der vorherigen Kontaktnahme mit den zuständigen Behörden. Es gilt auch: Die Berichterstattung über gerichtliche Strafverfahren ist vor allem an das Gebot der Achtung der Menschenwürde aller Verfahrensbeteiligten gebunden. Der/die Beschuldigte oder Angeklagte ist bis zur rechtskräftigen Verurteilung als bloß tatverdächtig zu behandeln. Die Berichterstattung hat objektiv ohne die geringste eigene Meinung oder Kommentierung zu erfolgen und ausschließlich in einer getreuen Wiedergabe der Vorgänge im Verfahren zu bestehen. Die Berichterstattung aus dem Gerichtssaal ist nur in Form von Wortberichten zulässig, die im Fernsehen allenfalls durch Bilder ergänzt werden können. Der Einsatz audiovisueller Aufnahmegерäte, Fernseh- und Hörfunkaufnahmen und -übertragungen von öffentlichen Verhandlungen der Straf- und Zivilgerichte sind aufgrund gesetzlicher Bestimmungen ausgeschlossen. Die Einflussnahme auf ein Strafverfahren durch Erörterung des vermutlichen Ausgangs des Verfahrens oder des Werts eines Beweismittels ist in bestimmten Verfahrensabschnitten gerichtlich strafbar.

Genrespezifische Ergänzungen

1.1. tagesaktuelle Regionalnachrichten

1.1.1. Tagesaktuelle Regionalnachrichten beschränken sich nicht auf ein Themenfeld, vielmehr bieten sie in allen gesellschaftspolitisch relevanten Bereichen umfassende tagesaktuelle Informationen (Landes-, und Gemeindepolitik, Wirtschaft, Kultur, Sport, Bildung, Wissenschaft, Konsumentenschutz ...).

1.1.2. Ereignisse von besonderer gesellschaftspolitischer Relevanz werden ggf. live übertragen.

1.1.3. Als Beitrag zum Verständnis regionaler Zusammenhänge werden im Anlassfall auch Berichte aus dem ausländischen grenznahen Raum, ggf. von Korrespondentinnen und Korrespondenten aus dem unmittelbar benachbarten Ausland produziert.

1.2. TV-Magazine

1.2.1. Die TV-Magazine bieten seriöse und sachliche Informationen über komplexe Themen. Daten und Fakten sind ebenso wichtig wie Meinungen und Argumente ausgewählter Expertinnen und Experten. TV-Magazine 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.

1.2.2. Ein besonders sensibler und wichtiger Teil der Berichterstattung ist die Sozialreportage, in der man es überwiegend mit Menschen zu tun hat, die unerfahren im Umgang mit Medien sind. Hier ist angesichts des Umstands, dass oft persönliche Lebenswelten im Fokus stehen, besondere Behutsamkeit im Hinblick auf die Konsequenzen medialer Berichterstattung gefordert. Journalistisch relevante Umstände für das Entstehen eines Beitrags sind kenntlich zu machen: z. B. besondere Bedingungen, Umstände und Entwicklungen während der Dreharbeiten oder wenn (etwa wegen Betriebsgeheimnissen) Material verwendet werden muss, das die Person oder Einrichtung, auf die sich der Beitrag bezieht, zur Verfügung gestellt hat.

1.3. Diskussionssendungen

1.3.1. In Diskussionssendungen geht es u. a. um das Aufzeigen gesellschaftspolitischer Hintergründe zu Ereignissen anhand von tiefergehenden Gesprächen mit Expertinnen und Experten und/oder Betroffenen. Die Diskussionsleitung erfolgt sachorientiert, äquidistant und nicht polemisch. Die Meinung der Zuschauerinnen und Zuschauer hat vielfach besonderes Gewicht, Fragen des Publikums können ggf. durch Einsatz elektronischer Hilfsmittel direkt und unmittelbar beantwortet werden.

2. ORIENTIERUNG

Der öffentlich-rechtliche Rundfunk ist unmittelbar mit den demokratischen, sozialen und kulturellen Bedürfnissen jeder Gesellschaft verknüpft. Der ORF sorgt für umfassende Information der Allgemeinheit über alle wichtigen politischen, sozialen, wirtschaftlichen, kulturellen und sportlichen Fragen und die Förderung des Verständnisses für alle Fragen des demokratischen Zusammenlebens. Als „österreichische Orientierungshilfe“ leisten TV-Informationssendungen einen Beitrag zur europäischen Integration und zum Verständnis internationaler und globaler Zusammenhänge. Im Gegensatz zum Sensationsjournalismus ist es Ziel der Berichterstattung des ORF, Ereignisse, Ursachen und Zusammenhänge objektiv und sachlich darzustellen.

Genrespezifische Ergänzungen

2.1. Tagesaktuelle Regionalnachrichten

2.1.1. Als Orientierungshilfe zum politischen Geschehen in den jeweiligen Regionen intensivieren die regionalen TV-Informationssendungen ihre Berichterstattung zu regionaler Politik im Umfeld von Wahlen, etwa indem sie von den Standpunkten der Parteien berichten, diese kritisch hinterfragen und untereinander vergleichbar machen: durch Beiträge, Interviewserien und Kandidatinnen/Kandidaten-Diskussionen.

2.1.2. Tagesaktuelle Regionalnachrichten beleuchten insbesondere im Zusammenhang mit Themen der europäischen Integration konkrete Auswirkungen auf die Regionen und ihre Bewohner/innen.

2.2. TV-Magazine

2.2.1. Die kritische Wiedergabe politischer Debatten oder neuer Denkrichtungen im In- und Ausland ist eine Aufgabe der TV-Magazine; neben der Berichterstattung über Österreich gilt internationalen Entwicklungen und Trends, die Österreich beeinflussen und in Zukunft beeinflussen könnten, besonderes Augenmerk.

2.2.2. Die TV-Magazine bieten Orientierung in einer globalisierten Welt. Sie machen Zuschauerinnen und Zuschauern in Reportagen andere Länder und deren politische Entwicklung begreifbar, andere Kulturen und Traditionen verstehbar. Sie sehen sich insofern nicht nur als Fenster, sondern auch als Vermittler zu einer sich ständig ändernden Welt.

2.2.3. Die TV-Magazine berichten auch über das gesellschaftspolitische Engagement von Bürgerinnen und Bürgern und regen zu Verständnis für Belange der Demokratie an.

2.2.4. Die TV-Magazine bieten im Bereich der Wirtschaftsberichterstattung verständliche Informationen, um die Hintergründe des nationalen wie internationalen Wirtschaftsgeschehens und das Funktionieren der Finanzwelt besser verstehen zu können, und vermitteln zu aktuellen und brisanten Themen Hintergrundwissen. Dazu gehören auch die kompakte Darstellung von Branchenentwicklungen, Trends oder

innovativer Entwicklungen österreichischer Unternehmen sowie Servicebeiträge zur Orientierung im optimalen Umgang mit dem eigenen Geld.

2.2.5. Die TV-Magazine decken im Sinn der Kontrollfunktion der Medien Fehler und Missstände, etwa im Zusammenhang mit Unternehmen, Institutionen und Behörden, auf und konfrontieren Verantwortliche damit. Investigative journalistische Vorgangsweise zählt zu den grundlegenden Arbeitsmethoden der TV-Magazine.

2.2.A. Volksgruppensendungen nehmen auf die Interessen der Volksgruppen Bedacht und legen besonderes Augenmerk auf die Darstellung der Bedeutung der Volksgruppen in ihrer Vermittlerrolle zu den Nachbarländern.

2.3. Diskussionssendungen

2.3.1. Um eine breite und öffentliche Diskussion zu ermöglichen, bietet der ORF mit seinen Diskussionssendungen eine Plattform für den Meinungsaustausch zwischen Bürgerinnen/Bürgern, Expertinnen/Experten, Meinungsbildnerinnen/-bildnern und Entscheidungsträgerinnen/-trägern. Die Beteiligung der Zuschauer/innen, entweder als teilhabendes Live-Publikum, quer durch die Bevölkerungsschichten, oder über elektronische Hilfsmittel ist vielfach wesentlicher Bestandteil.

3. FÖDERALISMUS

Aufgabe der TV-Informationssendungen ist es, auch das relevante regionale Geschehen im Sinne größtmöglicher Meinungsvielfalt abzubilden und zu reflektieren. In der Berichterstattung sind regional, aber auch national die Interessen der Länder zu berücksichtigen; inhaltlich ist die Information über die Bedeutung, Funktion und Aufgaben des Bundesstaates sowie die Förderung der regionalen Identitäten der Bundesländer von Relevanz.

Genrespezifische Ergänzungen

3.1. Tagesaktuelle Regionalnachrichten

3.1.1. Die aktuelle Berichterstattung liefert Information und vertiefende Hintergrundberichterstattung unter anderem aus den Landtagen.

3.1.2. Um das regionale Leben abzubilden und regionale Identität zu fördern, wird neben Politik und Wirtschaft insbesondere auch über das Kunst- und Kulturleben sowie über Tradition, Brauchtum und Selbstverständnis der jeweiligen Region berichtet. Dabei wird die Vielfalt des kulturellen Angebots berücksichtigt: Große Veranstaltungen finden ebenso Platz wie regionale Initiativen, traditionelle Kulturangebote (z. B. Volksmusik) ebenso wie neue Entwicklungen (z. B. elektronische Kunst und Medienkunst). Dabei werden insbesondere heimische Interpreten und Interpretinnen gefördert.

3.2. TV-Magazine

3.2.1. Die TV-Magazine beziehen Expertinnen/Experten, Betroffene, Unternehmen und Wirtschaftstreibende aus allen Bundesländern ein. Aufgegriffen werden Fragen auch dann, wenn sie nur für ein Bundesland relevant, aber von allgemeinem Interesse sind.

3.3. Diskussionssendungen

3.3.1. Bei der Auswahl der Diskutantinnen und Diskutanten wird darauf geachtet, im Rahmen des Gesamtangebots des ORF Menschen aus allen Bundesländern einzuladen, sowie auch Themen zu diskutieren, die für alle Regionen des Landes relevant sind.

4. VIELFALT

Vielfalt betrifft sowohl die Umfänglichkeit des Programms als auch die Berücksichtigung der im öffentlichen Leben vertretenen Meinungen. Gesellschaftspolitisch relevante Themen sind in einer möglichst großen Breite und Vielfalt (Medienmix) so anzubieten, dass diese von einem möglichst zahlreichen Publikum, jedenfalls aber von der jeweiligen Zielgruppe angenommen werden. Der ORF stellt bei der Schaffung und Auswahl seiner Angebote die gesellschaftliche, regionale, ethnische, religiöse und kulturelle Vielfalt in allen Dimensionen in bester Qualität dar. Die Ergänzung des Objektivitäts- durch das Pluralitätsgebot soll verhindern, dass Analysen isoliert für sich bleiben und sich nicht mit anderen maßgeblichen Meinungen auseinandersetzen. Auch bei der Wiedergabe und Vermittlung von für die Allgemeinheit wesentlichen Kommentaren, Standpunkten und kritischen Stellungnahmen ist die Vielfalt der im öffentlichen Leben vertretenen Meinungen in ihrer Gesamtheit angemessen zu berücksichtigen. Das ORF-Programm stellt demokratische Meinungsvielfalt sicher und beachtet die unterschiedlichen Interessen des Publikums und der Gesellschaft. Das ORF-Programm verbindet alle, Mehrheiten und Minderheiten. Die Sendungen dürfen nicht zu Hass aufgrund von Herkunft, Geschlecht, Alter, Behinderung, Religion, Nationalität, politischer Gesinnung oder sexueller Orientierung aufreizen. Das gilt auch für ethnische, kulturelle und soziale Zugehörigkeit, Krankheit und dergleichen. Sie haben vielmehr zum Abbau von Vorurteilen beizutragen. Niveaulosigkeit, Unhöflichkeit, Schimpfwörter und rhetorische Gewalt, insbesondere die Verächtlichmachung des anderen, sind grundsätzlich keine Stilmittel der Berichterstattung des ORF.

Genrespezifische Ergänzungen

4.1. Tagesaktuelle Regionalnachrichten

4.1.1. Tagesaktuelle Regionalnachrichten zeigen die Vielfalt der Bevölkerung. Dabei werden auch die Anliegen der verschiedenen jeweils regional ansässigen autochthonen Volksgruppen, ihre sprachliche und kulturelle Vielfalt berücksichtigt.

Klischeehafte Darstellung wird vermieden. Im Sinn der Verwendung eines integrativen Programmansatzes gelangen volksgruppenrelevante Themen auch in den deutschsprachigen Sendungen zum Einsatz.

4.1.2. Auch die Kultur und Lebensvielfalt von Menschen mit migrantischem Hintergrund findet sich in der Vielfalt der Berichterstattung.

4.1.3. Neben der thematischen Vielfalt ist die regionale Vielfalt der Berichterstattung wichtig – nicht nur der städtische Raum, sondern das gesamte Bundesland, ggf. auch der benachbarte Grenzraum, wird berücksichtigt.

4.1.4. Als Ergänzung der Berichterstattung über regionale Politik und Wirtschaft werden von den Landesstudios – insbesondere im Vorfeld von Wahlen – auch Diskussionsveranstaltungen durchgeführt, in deren Rahmen unterschiedliche Bevölkerungsgruppen bzw. Bürger/innen zu Wort kommen, und die in Ausschnitten in die Berichterstattung einfließen.

4.2. TV-Magazine

4.2.1. Die TV-Magazine zeigen u. a. die Chancen und Bruchlinien der globalisierten Leistungsgesellschaft auf.

4.2.2. Die TV-Magazine fördern das Zusammenleben der in Österreich gelebten Religionen, Kulturen und Ethnien.

4.2.3. In Sozialreportagen der TV-Magazine aus dem Blickwinkel der Betroffenen sollen alle Lebenswelten Niederschlag finden, vor allem aber auch die jener Gruppen, die durch keine mächtigen Lobbys vertreten werden. Es geht dabei nicht notwendigerweise um singuläre persönliche Betroffenheit einzelner, sondern im Sinn eines einschließenden Begriffs von Gesellschaft auch um den Alltag der Menschen.

4.2.4. Die ORF-Magazine achten auf Vielfalt, bei der Auswahl der Protagonistinnen und Protagonisten ebenso wie bei der Auswahl der Interviewpartner/innen, um unterschiedliche gesellschaftliche Gruppen adäquat abzubilden bzw. zu Wort kommen zu lassen. Das gilt insbesondere auch für die internationale Berichterstattung, in der es darum geht, die Lebenswirklichkeit von Frauen auch in jenen Ländern darzustellen, in denen ihnen die Teilnahme am öffentlichen Leben erschwert wird.

4.2.5. Die ORF-Magazine achten sowohl bei der Auswahl der Themen als auch bei der Suche nach Expertinnen, Experten und Betroffenen darauf, die Diversität des Landes abzubilden.

4.2.A. Volksgruppensendungen haben die Darstellung der sprachlichen und kulturellen Vielfalt sowie der Traditionen der Volksgruppen sowie u. a. die Vermittlung muttersprachlicher Kompetenzen auch für jüngere Seher/innen durch ggf. zielgerichtete Sendungsgestaltung für Kinder und Jugendliche zum Ziel. Dabei werden klischeehafte Darstellungen der Volksgruppen vermieden.

4.3. Diskussionssendungen

4.3.1. Es ist wichtig, dass bei der Auswahl der Diskussionsgäste niemand aufgrund des Geschlechts, der Religiosität, der Ethnie, der Herkunft oder der sexuellen Orientierung diskriminiert wird. Um eine breite Partizipation aller Bevölkerungsgruppen – insbesondere der jungen Österreicherinnen und Österreicher – zu fördern, wird die Beteiligung an Diskussionssendungen gegebenenfalls über leicht zugängliche elektronische Hilfsmittel ermöglicht. Der Querschnitt des Live-Publikums bei ORF-Diskussionssendungen umfasst auch Menschen mit migrantischem Hintergrund.

4.3.A. Regionale TV-Diskussionen betreffen vor allem die regionale Politik, regionale Probleme und Konflikte aus allen Themenfeldern – von Gesundheit bis Kultur, von Wirtschaft bis zu sozialen Problemen, sie bieten auch Platz für ausführliche Gespräche und Präsentationen von Personen bzw. Aktivitäten, gegebenenfalls aus den Bereichen Brauchtum/Musik.

5. VERANTWORTUNG

Alle Sendungen des Österreichischen Rundfunks müssen im Hinblick auf ihre Aufmachung und ihren Inhalt die Menschenwürde und die Grundrechte anderer achten. Das Gesamtangebot hat sich um Qualität, Integration, Gleichberechtigung und Verständigung zu bemühen. Die umfassende Information soll zur freien individuellen und öffentlichen Meinungsbildung im Dienste des mündigen Bürgers und damit zum demokratischen Diskurs der Allgemeinheit beitragen. Die Informationssendungen des Fernsehens sollen nach Maßgabe der technischen Entwicklung und der wirtschaftlichen Tragbarkeit auch so gestaltet sein, dass gehörlosen und gehörbehinderten Menschen das Verfolgen der Sendungen erleichtert wird. Verantwortung bedeutet auch, dass Darstellungen von Gewalt in Informationssendungen sich auf jenes Maß zu beschränken haben, das zur umfassenden Information über die Tragweite und die Zusammenhänge von Ereignissen erforderlich ist. Je höher der Nachrichtenwert, desto detaillierter kann die Darstellung sein. Auf den Schutz des höchstpersönlichen Lebensbereichs ist zu achten, das gilt besonders für Opfer von Unterdrückung, Gewalt, Unfällen etc. Unmittelbar folgende Wiederholungen sensibler Darstellungen sind nur bei hohem Nachrichtenwert zulässig. Ein solcher liegt bei Sportunfällen im Allgemeinen nicht vor. Das Gebot zur Achtung des Lebens schließt auch den Umgang mit Selbstmord ein. Werbende Effekte für den Suizid oder die Selbstbeschädigung bzw. Selbstgefährdung sind zu unterlassen.

Genrespezifische Ergänzungen

5.1. TV-Magazine

5.1.1. TV-Magazine geben auch jenen Menschen eine Stimme, die am Rande der Gesellschaft stehen – etwa, weil sie arm sind, weil sie eine Behinderung haben, weil sie

keine Lobby haben. Dabei wird besonderer Wert auf respektvollen Umgang mit den Protagonistinnen und Protagonisten gelegt.

5.1.2. Da der ORF auch von Kriegs- und Krisenschauplätzen berichtet, hat er eine besondere Verantwortung, mögliche Propaganda bzw. Hetzparolen von Konfliktparteien von sachlicher Information zu trennen. Eine weitere Verantwortung liegt darin, Probleme in anderen Ländern, wie etwa Hungersnöte oder Atom-Katastrophen, Korruption oder Gewalt, nicht nur aufzuzeigen, sondern auch Aspekte, die Österreich direkt oder indirekt betreffen, nachvollziehbar zu machen.

6. KOMPETENZ

Bei der Umsetzung in der Programmarbeit ist ein handwerklich hohes Niveau im Hinblick auf Text, Ton, Kameraführung, Regie, Schnitt etc. anzustreben. Besonders im Fernsehen kann die Suggestivkraft der bildlichen Aufnahme des Außergewöhnlichen so stark sein, dass die allgemeine Dimension des Ereignisses für den/die Seher/in weitgehend verloren geht. Diesem Verzerrungseffekt ist, soweit er nicht überhaupt ausgeschaltet werden kann, durch Präsentation und Textierung entgegenzuwirken. Bei Prüfung und Auswahl zu behandelnder Themen und der Art ihrer Kommunikation ist auf Verständlichkeit zu achten. Die Sprache hat auf akustische Verständlichkeit, grammatische und phonetische Richtigkeit und die allgemein anerkannten österreichischen Sprachgewohnheiten zu achten. Fremdsprachige Ausdrücke, die nicht in die deutsche Sprache übernommen wurden, sind nach den Regeln der jeweiligen Sprache zu verwenden.

Grundsätzlich gilt: Bei eigenen Sendungen und eigenen Beiträgen wird der Name des Verfassers genannt. Bei den besonderen Nachrichtensendungen wird der Name des verantwortlichen Redakteurs / der verantwortlichen Redakteurin genannt. Bei User-generated Content ist eine erhöhte Sorgfaltspflicht notwendig. Bei diesem zugesandten oder elektronisch übermittelten Zuschauer/innenmaterial muss die Quelle respektive der Absender / die Absenderin der Bilder wenn möglich in einer persönlichen Kontaktaufnahme überprüft werden. Die Deklaration als User-generated Content enthebt nicht von journalistischen Sorgfaltspflichten. D. h. so weit möglich ist auch der gezeigte Sachverhalt zu überprüfen.

Gendergerechtigkeit

Zu den journalistischen Qualitätskriterien zählt auch Gendergerechtigkeit. Das Gesamtangebot bemüht sich um Gleichberechtigung. Es gehört zum Arbeitsverständnis der Redaktionen der ORF-TV-Information, klischeehafte Darstellung zu vermeiden. Besonders wichtig ist, Frauen sowohl als Protagonistinnen als auch als Interviewpartnerinnen und Expertinnen zu zeigen. Darüber hinaus verpflichtet die Gleichstellung von Frauen und Männern zu einer geschlechtergerechten Sprache.

Genrespezifische Ergänzungen

6.1. Tagesaktuelle Regionalnachrichten

6.1.1. Die Fernsehberichterstattung ist sowohl tagesaktuell als auch schwerpunktmäßig sehr oft mit der Berichterstattung der Regionalradios gekoppelt. Die mehrmediale Arbeit der Redakteurinnen und Redakteure garantiert dabei zuverlässige Quellenrecherche und Arbeitskontinuität.

6.2. TV-Magazine

6.2.1. Verständlichkeit der Präsentation ist oberstes Gebot. Fachwissen und Sachverstand können nur dann von Nutzen für die Zuseher/innen sein, wenn sie begreiflich sind. Dazu gehört unter anderem die plausible Erklärung von Fremdwörtern und eingebürgerten Sachbegriffen. Grafiken, mit denen komplexe Zusammenhänge anschaulich dargestellt und beispielhafte Berechnungen nachvollziehbar gemacht werden können, sind ein wesentliches Gestaltungselement der TV-Magazine.

6.2.2. Ein den Zielgruppen angepasstes Erscheinungsbild, etwa hinsichtlich Moderation, Studio, Beitragsgestaltung, soll zur Akzeptanz der Information beitragen.

1 Methodische Vorgangsweise

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

- Das dialogische Erhebungsverfahren (Fokusgruppe, 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 302 österreichweit durchgeführte telefonische Interviews auf der einen Seite, eine Fokusgruppen-Diskussion mit Nutzerinnen und Nutzern der ORF-TV-Information auf der anderen. Die Erhebungsschritte fanden zwischen Oktober und November 2018 statt und folgten einem zweistufigen Evaluationsdesign, das hier kurz beschrieben wird.

1.1 Pilotierung mittels einer Fokusgruppe

Als erstes Modul und Vorstufe der österreichweit durchgeführten, telefonischen Interviews wurde eine Fokusgruppe mit Nutzerinnen und Nutzern der ORF-TV-Information durchgeführt.

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

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

In der Zusammensetzung der Gruppe wurde auf eine ausgewogene Verteilung von Nutzerinnen und Nutzern unterschiedlicher Angebote der ORF-TV-Information geachtet. Die Diskussion fand in Wien statt und dauerte rund eineinhalb Stunden; sie wurde digital aufgezeichnet, transkribiert und anschließend analysiert.

1.2 Telefonische Interviews (n=302)

Die österreichweite Befragung fand im Zeitraum vom 6. bis 23. November 2018 statt. Insgesamt wurden 302 Interviews durchgeführt. In den Interviews wurden sowohl offene als auch standardisierte Fragen gestellt.

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

- Nutzer/innen von Angeboten der ORF TV-Information, darunter höchstens 10 % „seltene“ Nutzer/innen¹
- Mindestens je 45 Nutzer/innen (zumindest „gelegentlich“) der sechs Subgenres: tagesaktuelle Nachrichten, Regionalnachrichten, Magazine, Diskussionssendungen, Alltagsreportage, Live-Übertragungen

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

¹ Zumindest „seltene“ Nutzer/innen laut folgender Fragestellung: „Ganz allgemein gesehen, wie häufig nutzen Sie Nachrichten und Informationssendungen im ORF-Fernsehen, also auf ORF eins, ORF 2 oder ORF III – Kultur und Information. Egal ob am Fernsehgerät, am Handy oder im Internet zum Beispiel auf der TVthek. Nutzen Sie das Informationsangebot im ORF-Fernsehen regelmäßig, gelegentlich, selten oder nie?“

Tabelle 1: Strukturmerkmale der Stichprobe

		Anzahl	Prozent
Geschlecht	männlich	143	47
	weiblich	159	53
Altersgruppen	Bis 29-Jährige	69	23
	30- bis 49-Jährige	99	33
	Ab 50-Jährige	134	44
Schulbildung	ohne Matura	221	73
	mit Matura	81	27
derzeitige Tätigkeit	berufstätig	183	61
	in Pension	84	28
	anderes	32	11
Bundesland	Wien	65	22
	Niederösterreich	57	19
	Burgenland	10	3
	Steiermark	44	15
	Kärnten	20	7
	Oberösterreich	51	17
	Salzburg	18	6
	Tirol	26	9
	Vorarlberg	11	4
Gesamt		302	100

1.3 Auswertung der Daten: Verbindung quantifizierender und qualitativer Methoden

Die 302 telefonischen Interviews verbanden offene Fragen zu individuellen Seherfahrungen und Qualitätsansprüchen des Publikums auf der einen Seite mit der standardisierten Abfrage einzelner Items auf der anderen.

Neben der allgemeinen Zufriedenheit mit der ORF-TV-Information wurden insbesondere die im ORF-Qualitätsprofil entlang der Leistungskriterien Vertrauen, Orientierung, Föderalismus, Vielfalt, Verantwortung sowie Kompetenz definierten Auftragswerte standardisiert abgefragt. Dazu wurde eine Fragenbatterie mit 22 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 des qualitativen Ansatzes eine Quotenstichprobe gezogen wurde, sind statistische Angabe zur Schwankungsbreite der standardisiert erhobenen Daten nicht möglich. Für die Interpretation der Ergebnisse werden im Folgenden daher die

Ergebnisse der standardisierten Abfrage jeweils mit den Ergebnissen der qualitativen Inhaltsanalyse verglichen und auf Kohärenz und Plausibilität überprüft.

1.3.1 Inhaltsanalyse mittels MAXQDA

Der Schwerpunkt des Berichts in den Kapiteln 3 und 4 liegt auf einer umfassenden Darstellung der in den qualitativen Interviews sowie den Fokusgruppen thematisierten Wahrnehmungen, Bewertungen und Qualitätsansprüchen der Befragten.

Dazu wurden die qualitativen Daten mittels der Software MAXQDA systematisch entlang eines Codierschemas strukturiert und ausgewertet. Dieses Auswertungsverfahren folgt etablierten Ansätzen der qualitativen 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.

1.4 Zeitvergleiche zur Evaluationsstudie 2011

In den Jahren 2011 bis 2017 wurden erstmals Qualitätsprofile für sämtliche ORF-Angebote erstellt und evaluiert. Mit dem vorliegenden Bericht geht der Evaluationszyklus in eine zweite Runde, beginnend mit der ORF-TV-Information.

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 (Stichprobenplan und Quotierung) sind für die standardisiert abgefragten Items keine Angaben über Repräsentativität und Schwankungsbreiten möglich. Zudem geht mit dem 2018 beginnenden, 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 Evaluation 2018 wurde hingegen – aufgrund der guten Erfahrungen aus den Evaluationsstudien zu Radio 2016 und Internet/TELETEXT 2017 – auf rund n=300 telefonische Interviews umgestellt.

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.

Zeitvergleiche mit der erstmaligen Evaluation des Qualitätsprofils TV-Information 2011 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 2.3)

2 Qualität aus Publikumssicht und Akzeptanz des ORF-Qualitätsprofils

Der ORF hat das Qualitätsprofil TV-Information nach folgenden Leistungskriterien gegliedert: **Vertrauen, Orientierung, Föderalismus, Vielfalt, Verantwortung, Kompetenz.**

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 302 telefonischen Interviews wurde den Befragten eine Liste mit 22 Eigenschaften entlang der Auftragswerte entsprechend ORF-Qualitätsprofil vorgelegt. Die Befragten wurden gebeten anzugeben, wie wichtig ihnen diese Eigenschaften für die ORF TV-Information sind. Diese Bewertung wurde anhand einer 5-stufigen Skala (1 „sehr wichtig“ bis 5 „gar nicht wichtig“) vorgenommen.

Abbildung 1 zeigt die relative Wichtigkeit der einzelnen Qualitätsmerkmale für das Publikum im Überblick. **Demnach ist die Zustimmung zu den vorgelegten Begriffen durchwegs hoch:** Das am wenigsten wichtig eingeschätzte Item „Frauen und Männer kommen gleichberechtigt vor“ wird noch von über drei Viertel der Befragten (78 %) als (sehr) wichtig bewertet. Im Folgenden werden daher zu einer besseren Differenzierung die Bewertungen in der Top-Box „sehr wichtig“ verglichen.

Die höchsten Bewertungen im SOLL – mit Zustimmungsraten in der Top-Box „sehr wichtig“ von 78 % und mehr – erhielten Merkmale in der Dimension **Vertrauen**, d. h. „sorgfältig recherchiert“, glaubwürdig“, „seriös“, „vertrauenswürdig“ und „berichtet neutral“.

Ebenfalls sehr hoch bewertet (**70–75 % Zustimmung in der Top-Box**) wurden die Items „verantwortungsvoll“, „kompetente Moderator/innen und Journalist/innen“, „respektvoll“, „sachlich“ sowie „verständlich“.

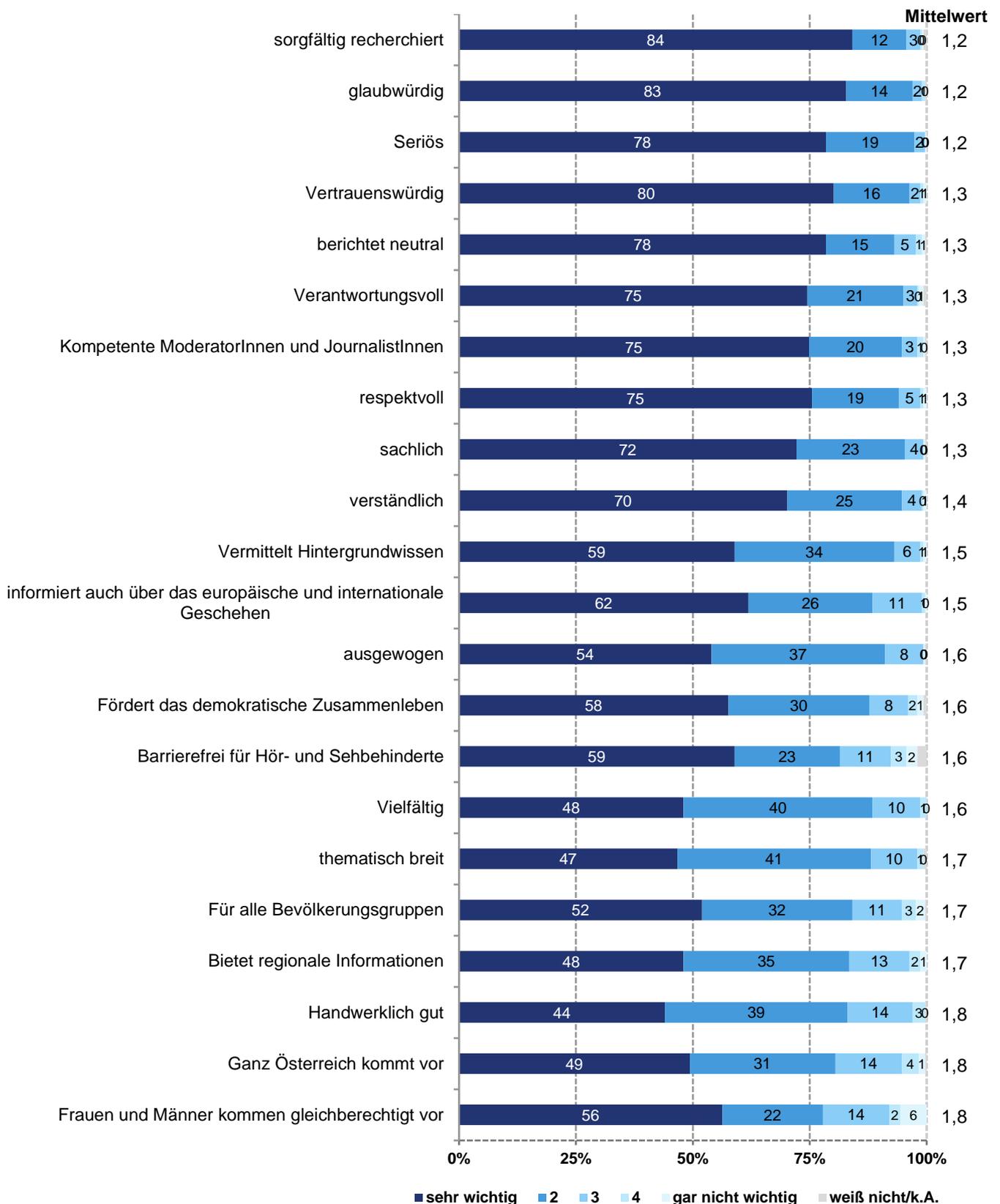
Mit Zustimmungsraten in der Top-Box zwischen 54 und 62 % bewertete das Publikum die Merkmale „informiert auch über das europäische und internationale Geschehen“, „vermittelt Hintergrundwissen“, „fördert das demokratische Zusammenleben“, „barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte“ sowie „ausgewogen“.

Das Item „Frauen und Männer kommen gleichberechtigt vor“ bewerteten 56 % der Befragten als „sehr wichtig“, allerdings im Vergleich zu den anderen oben genannten Merkmalen weniger Befragte als „ziemlich wichtig“.

Zustimmungsraten in der Top-Box unter 53 % erhielten Anforderungen an die Vielfalt („vielfältig“, „thematisch breit“, „für alle Bevölkerungsgruppen“), den Österreichbezug („bietet regionale Informationen“, „ganz Österreich kommt vor“) sowie das Merkmal „handwerklich gut“.

In der Top-2-Box bewerteten aber auch diese Items noch zwischen 78 bis 88 % der Befragten als (sehr) wichtig.

Abbildung 1: Qualitätsmerkmale – Wichtigkeit für das Publikum (n=302)



Anm.: Reihung der Items aufgrund der Mittelwerte auf einer 5-stufigen Skala von „sehr wichtig“ bis „gar nicht wichtig“; Angaben in Prozent, n=302.

2.1.2 Bewertung im Ist

Im Anschluss an die Bewertung nach Wichtigkeit wurden die Befragten gebeten anzugeben, wie sehr die 22 Eigenschaften auf die ORF-TV-Information auch zutreffen. Verwendet wurde dazu ebenfalls eine 5-stufige Skala (1 „trifft sehr zu“ bis 5 „trifft gar nicht zu“).

Abbildung 2 zeigt die Ergebnisse im Überblick. Während die zuvor dargestellte Abfrage nach Wichtigkeit ein Idealbild zeigt, bewerten die Befragten in der Erfüllung das reale Programmangebot, woraus sich in der Regel eine niedrigere Bereitschaft zur Verwendung der Top-Box „trifft sehr zu“ ergibt. Die Kategorien 1 und 2 der 5-stufigen Skala wurden daher zu einer Kategorie – „trifft (sehr) zu“ – zusammengefasst.

Die Zustimmung zu den verschiedenen Eigenschaften variiert nur wenig und liegt durchwegs hoch zwischen rund sieben und rund neun von zehn Befragten, die die einzelnen Eigenschaften als sehr zutreffend bzw. zutreffend einstufen. – Einzig das Item „barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte“ erhielt nur 54 % Zustimmung in der Top-2-Box, wobei hier wie bereits in vergangenen Evaluationsrunden eine größere Anzahl von Befragten sich kein Urteil zutraute (18 % weiß nicht / keine Antwort).³

Die höchste Bewertung im IST erhielt mit 92 % Zustimmung das Item „verständlich“.

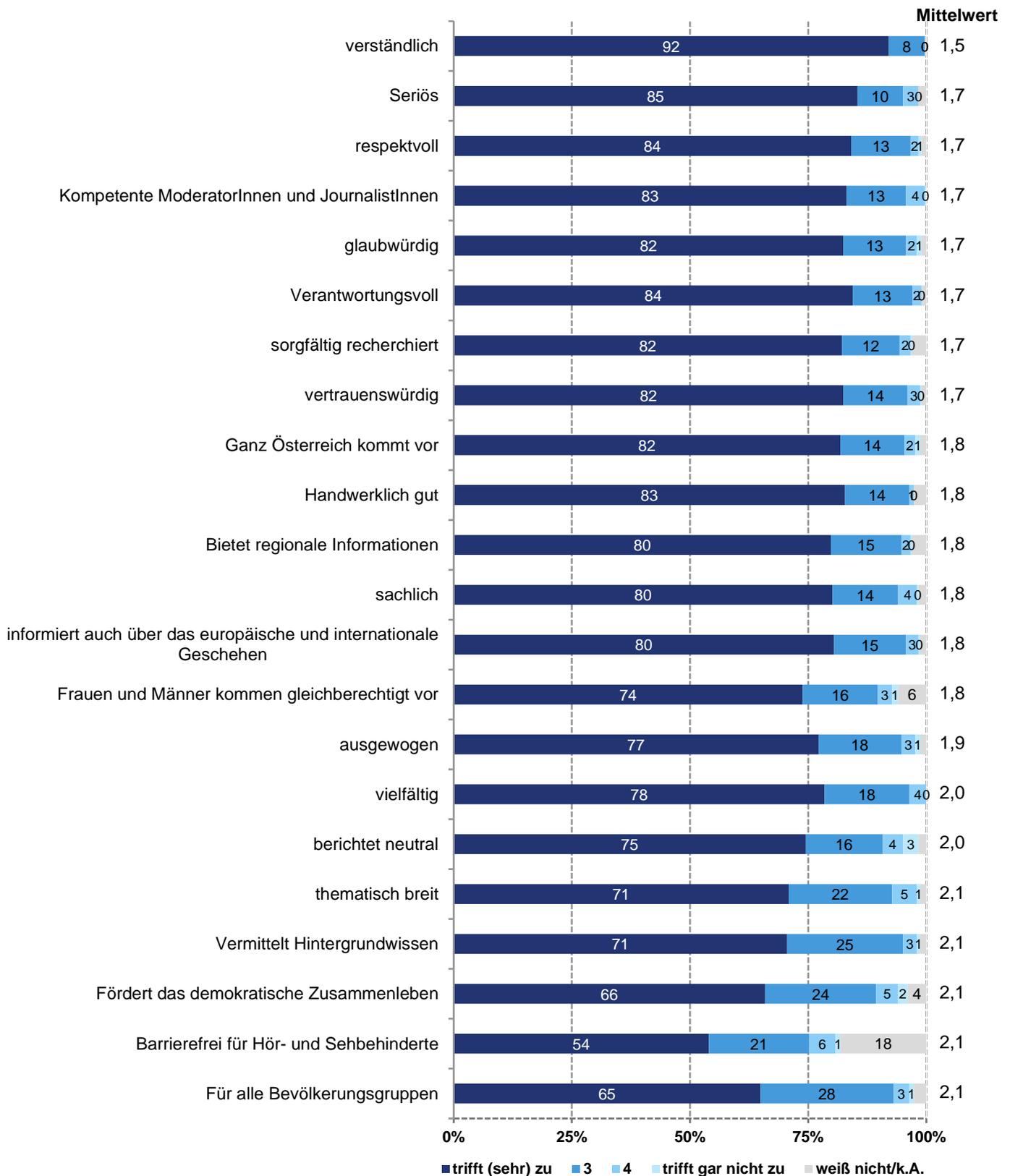
Ebenfalls sehr gut bewertet wurden mit Zustimmungsraten zur Erfüllung von über 80 % die Dimensionen Vertrauen („seriös“, „glaubwürdig“, „sorgfältig recherchiert“, „vertrauenswürdig“) und Kompetenz („kompetente Moderator/innen und Journalist/innen“, „handwerklich gut“) sowie die Items „verantwortungsvoll“ und „ganz Österreich kommt vor“.

Zustimmungsraten zwischen 74 und 80 % erhielten die Items „bietet regionale Information“, „sachlich“, „informiert auch über das europäische und internationale Geschehen“, „vielfältig“, „ausgewogen“, „berichtet neutral“ und „Frauen und Männer kommen gleichberechtigt vor“.

Die relativ geringste, aber immer noch hohe Zustimmung in der Erfüllung erhielten schließlich die Merkmale „thematisch breit“, „vermittelt Hintergrundwissen“, „fördert das demokratische Zusammenleben“, „barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte“ sowie „für alle Bevölkerungsgruppen“.

³ Bezieht man die Prozentuierung nur auf die gültigen Antworten, resultiert auch hier eine Zustimmung in der Top-2-Box von 66 %.

Abbildung 2: Qualitätsmerkmale – Erfüllung durch die ORF-TV-Information (n=302)



Anm.: Reihung der Items aufgrund der Mittelwerte auf einer 5-stufigen Skala von „trifft sehr zu“ bis „trifft gar nicht zu“; Angaben in Prozent, n=302.

2.1.3 Bewertung im Sendervergleich

Die Bewertung im Sendervergleich ergänzt die allgemeine Bewertung des ORF-Angebots. Dafür wurden die Befragten gebeten, für die 22 vorgelegten Eigenschaften jeweils anzugeben, auf welche der folgenden Gruppen von Sendern diese am meisten zutreffen:⁴ Nachrichten und Informationen im ORF-Fernsehen; in öffentlich-rechtlichen Auslandssendern; in österreichischen kommerziellen Sendern; in sonstigen deutschsprachigen kommerziellen Sendern.

Wie Tabelle 2 zeigt, erhielt die ORF TV-Information **auf allen 22 abgefragten Items die mit Abstand stärkste Zustimmung** mit zwischen 42 und 78 % der Befragten, die dem ORF im Anbietervergleich die höchste Qualität in der TV-Information zusprachen.⁵

Mit einer Zustimmung von 62 % und mehr am stärksten positioniert sahen die Befragten die ORF-TV-Information beim **Österreichbezug** („ganz Österreich kommt vor“, „bietet regionale Informationen“) sowie in den Dimensionen **Vertrauen** („vertrauenswürdig“, „seriös“, „glaubwürdig“) und **Verantwortung** („respektvoll“, „verantwortungsvoll“, „verständlich“).

Im Bereich von Zustimmungsraten zwischen 50 und 57 % im Mittelfeld finden sich die Merkmale „berichtet neutral“, „fördert das demokratische Zusammenleben“, „kompetente Moderator/innen und Journalist/innen“, „sorgfältig recherchiert“, „sachlich“, „handwerklich gut“, „ausgewogen“ und „für alle Bevölkerungsgruppen“.

Mit Zustimmungsraten zwischen 42 und 49 % bewertet wurde der ORF auf den Items „barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte“, „thematisch breit“, „informiert auch über das europäische und internationale Geschehen“, „vielfältig“, „vermittelt Hintergrundwissen“ sowie „Frauen und Männer kommen gleichberechtigt vor“.

Die Gruppe der öffentlich-rechtlichen Auslandssender wie ARD und ZDF erhielten ihre relativ besten Bewertungen mit 20–25 % Zustimmung auf den Items „informiert auch über das europäische und internationale Geschehen“, „vermittelt Hintergrundwissen“ und „vielfältig“.

Die kommerziellen Anbieter konnten in keiner der abgefragten Dimensionen mehr als 13 % Zustimmung auf sich vereinen.

⁴ Diese Batterie wurde im Split erhoben, d. h. jedem Befragten wurde nur eine Hälfte der 22 Items zur Bewertung vorgelegt. Für die Items glaubwürdig, ganz Österreich kommt vor, berichtet neutral, thematisch breit, seriös, respektvoll, vermittelt Hintergrundwissen, verständlich, sachlich, handwerklich gut, fördert das demokratische Zusammenleben beträgt die Basis n=141; für die sonstigen Items n=161.

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.

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

	TV-Information im/in ...				
	ORF	öffentlich-rechtlichen Auslandssendern	österr. kommerziellen Sendern	sonstigen kommerziellen Sendern	weiß nicht k. A.
ganz Österreich kommt vor	78	1	9	0	12
bietet regionale Informationen	70	4	7	2	16
vertrauenswürdig	66	11	7	3	14
seriös	62	13	4	0	21
respektvoll	62	8	7	1	22
verantwortungsvoll	62	9	5	2	22
glaubwürdig	62	11	6	2	20
verständlich	62	3	11	4	21
berichtet neutral	57	11	11	1	19
fördert das demokratische Zusammenleben	57	9	6	1	28
kompetente Moderator/innen und Journalist/innen	57	14	6	3	20
sorgfältig recherchiert	55	15	7	3	20
sachlich	54	17	8	2	19
handwerklich gut	53	12	8	5	22
ausgewogen	52	12	9	6	21
für alle Bevölkerungsgruppen	50	11	6	4	29
barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte	49	4	1	2	44
thematisch breit	46	18	10	7	18
informiert auch über das europäische und internationale Geschehen	45	25	4	7	19
vielfältig	45	20	9	11	15
vermittelt Hintergrundwissen	43	21	13	4	19
Frauen und Männer kommen gleichberechtigt vor	42	8	4	1	45

Anm.: Anteile der Befragten, die das jeweilige Item am besten durch die TV-Information im ORF, in öffentlich-rechtlichen Auslandssendern, in österreichischen kommerzielle Sendern, in sonstigen deutschsprachigen kommerziellen Sendern erfüllt sehen.

Basis: je nach Item n=141 bzw. n=161.

2.2 Ergänzende qualitative Analyse

Neben dem Vorlegen der standardisierten Fragenbatterien wurde in den 302 telefonischen Interviews auch offen nach der Qualitätswahrnehmung des Publikums gefragt:

- nach Schwerpunkten in der Qualitätswahrnehmungen sowie entsprechenden Positiv- bzw. Negativzuschreibungen an den ORF;
- nach Stärken und Schwächen der ORF-TV-Information in allen 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

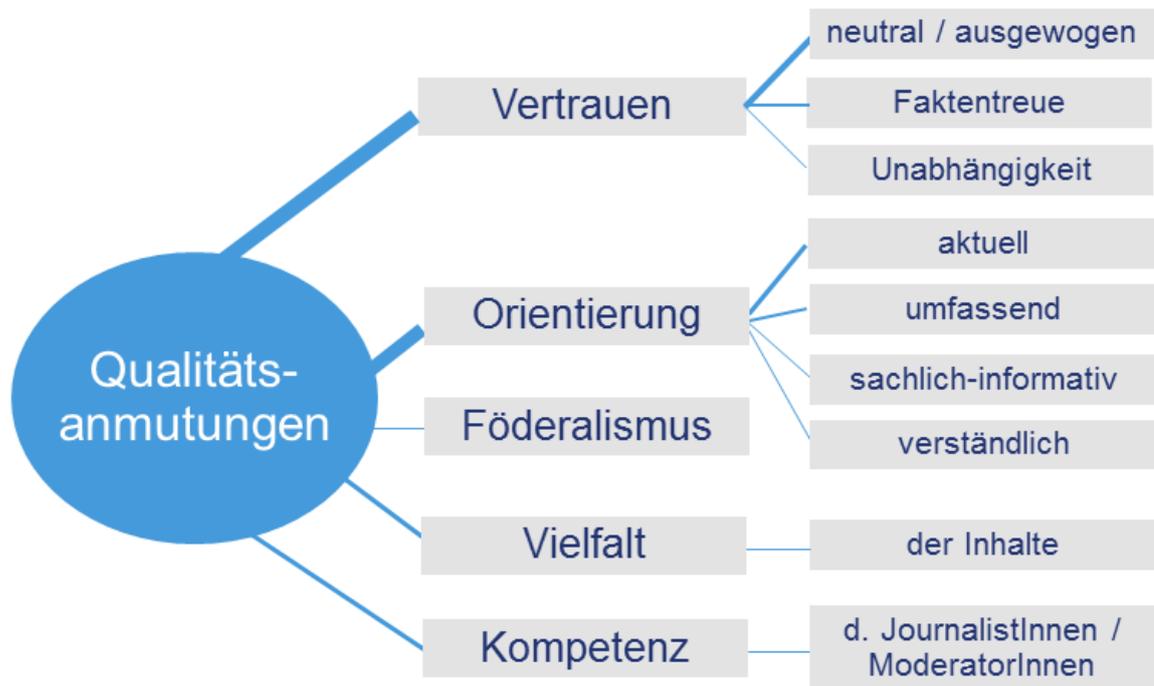
Die inhaltsanalytische Auswertung der offenen Antworten im Rahmen der telefonischen Interviews zeigt, welche Qualitätsaspekte die Befragten ungestützt und in ihren eigenen Worten zur Sprache bringen. Dieser manifeste Qualitätsbegriff hat sich seit der ersten Evaluierung des Qualitätsprofils TV-Information nur unwesentlich verändert. Am nächsten zum Alltagsverständnis und der Nutzungserfahrung der Befragten sind demnach

- die Qualitätsdimension Vertrauen (TV-Information soll ausgewogen und faktentreu sein) und
- die Orientierungsleistung der TV-Information (diese soll aktuell, umfassend, informativ und verständlich sein).
- Ebenfalls genannt werden die inhaltliche Vielfalt des Programms, die Kompetenz der Journalistinnen, Journalisten und Moderatorinnen, Moderatoren sowie – in geringem Ausmaß – die Regionalität des ORF-Angebots.
- Kaum genannt wurden hingegen Merkmale der Verantwortung wie Barrierefreiheit oder der Beitrag der TV-Information zur gesellschaftlichen Integration. Diese Auftragswerte werden daher von den Befragten nicht selbstständig auf ihren alltäglichen TV-Konsum bezogen bzw. sind sie nicht Teil eines manifesten Qualitätsbegriffs.

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

Der Österreichwert (inklusive Föderalismus) wurde von den Befragten in der Eingangsphase der Interviews selten thematisiert. Wie die weitere Analyse zeigt, wird dieser Aspekt als Selbstverständlichkeit mit dem ORF verbunden und von diesem erwartet sowie als gut erfüllt erlebt – und daher eingangs in den Interviews von den Befragten nicht explizit angesprochen.

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=221 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, darunter vor allem die Sendezeiten, Sendungswiederholungen und Werbung im ORF.

- Häufigster Wunsch diesbezüglich ist, dass einzelne Informationsformate (mit Start 22 Uhr und später) früher ausgestrahlt werden sollten.
- Einige wünschen sich darüber hinaus auch mehr ORF-Information im Vorabend bzw. in der Primetime, insbesondere ausführliche Nachrichtenformate.

Stärken und Verbesserungspotenziale der ORF-Angebote

Wie die in Abschnitt 2.1.2 dargestellte standardisierte Abfrage zeigt, ist die Zufriedenheit unter den 302 telefonisch befragten Seherinnen und Sehern generell hoch. Dies zeigt auch die qualitative Inhaltsanalyse der offenen Antworten der Befragten im Rahmen der telefonischen Interviews: So wurden insgesamt 692 Textstellen als explizite Nennungen von Stärken der ORF-TV-Information codiert, hingegen 283 Nennungen von Schwächen bzw. Verbesserungspotenzialen.

Die inhaltsanalytische Auswertung fasst die Wahrnehmung von Stärken wie folgt zusammen (Reihung nach absteigender Häufigkeit der Nennungen):

Vertrauen: Vertrauen ist nicht nur die wichtigste Anforderung, die das Publikum generell an Informationssendungen im Fernsehen hat, sondern wird auch am häufigsten als Stärke der ORF-Formate genannt: 35 % aller als positive Zuschreibungen codierten Äußerungen entfallen auf dieses Leistungskriterium. Wie die in Kapitel 3.1 dargestellte detaillierte Analyse zeigt, kann der ORF diesbezüglich auf ein starkes Image aufbauen, d. h. ihm wird generell eine hohe Qualität und eine gute journalistische Praxis zugeschrieben. Die ORF-Sendungen werden als neutral-ausgewogen, faktentreu und zuverlässig sowie sachlich geschätzt. Diese Stärken gilt es zu wahren bzw. weiter auszubauen. Verbesserungspotenziale sind aus Publikumssicht:

- Die Unabhängigkeit des ORF als Institution soll gestärkt werden, d. h. insbesondere die Unabhängigkeit von parteipolitischer Einflussnahme.
- Manche Befragte nehmen ORF-Moderatorinnen/-Moderatoren und -Journalistinnen/-Journalisten in ihrer Gesprächs- bzw. Interviewführung als voreingenommen wahr und wünschen sich mehr Augenmerk auf strikte Neutralität.

Aktuelle Orientierung: Wissensvermittlung bzw. aktuelle Orientierung ist die zweitwichtigste Anforderung des Publikums an Informationsformate, und auch hier wird das ORF-Angebot positiv erlebt: 26 % der positiven Zuschreibungen entfallen auf dieses Leistungskriterium. Insbesondere die aktuelle, umfassende Information wird vom Publikum als Stärke des ORF erlebt. An zweiter Stelle wird eine hohe Informationsqualität aufgrund seriöser und sachlicher redaktioneller Arbeit positiv zugeschrieben. Hinsichtlich einer weiteren Verbesserung des Programmangebots zeigt die Analyse zwei mögliche Ansatzpunkte:

- Besonders informierte und interessierte Teile des Publikums wünschen sich weitere vertiefende, ausführliche Informationsformate im ORF.⁶ Ein Ausbau des Angebots für diese Zielgruppen könnte daher für die Zukunft überlegt werden.
- Darüber hinaus kritisieren Teile des Publikums die Sendezeiten von ORF-Informationsmagazinen als für sie „zu spät“.

Vielfalt: 13 % der positiven Zuschreibungen zur ORF-TV-Information fallen unter das Leistungskriterium der Vielfalt. Die thematische Breite sowie die Vielfalt der gebotenen Sendungen und Formate wird durchwegs positiv erlebt und auch als Mehrwert gegenüber der kommerziellen österreichischen Konkurrenz gesehen. Verbesserungspotenziale zeigen sich aus Publikumssicht in zwei Punkten:

⁶ „Eine extralange Nachrichtensendung darf auch auf ORF III sein, ob dies nun von 19.30 / 20 Uhr bis 20.30 oder von 22 bis 23 Uhr ist, ist egal. Und in die Tiefe gehen ist ganz wichtig, man kann nicht bei einer Sendung wie „Thema“ Inhalte wie den Brexit besprechen, zehn Minuten Inhaltszeit ist zu kurz, da wird nur die Oberfläche gestreift.“ (männlich, 61)

- Der häufigste Verbesserungsvorschlag der Befragten in der Dimension der Vielfalt betrifft den Wunsch, der ORF möge inhaltlich sowie gestalterisch mehr für junge Zielgruppen bieten.⁷ Dass dieser Wunsch nicht nur von Jungen geäußert wird, zeigt die Legitimität des ORF-Qualitätsanspruchs, Programm „für alle“ zu bieten.
- Hinsichtlich der konkreten Programmgestaltung legt die Analyse nahe, dass eine hohe Vielfalt der Protagonistinnen und Protagonisten vom Publikum mehrheitlich positiv wahrgenommen wird. Insbesondere eine höhere Vielfalt der Studiogäste und externen Expertinnen und Experten wird mehrmals als Zukunftswunsch an den ORF formuliert.

Kompetenz: Mit 12 % positiven Zuschreibungen wird die ORF-TV-Information im Leistungskriterium Kompetenz ähnlich stark eingeschätzt wie in der Vielfalt. Der wichtigste Ankerpunkt für diese positive Publikumswahrnehmung sind die handelnden Personen im ORF, d. h. deren Fach- und Moderationskompetenz. Neben den vom Fernsehen bekannten Moderatorinnen und Moderatoren werden darüber hinaus auch „die Redaktionen“ des ORF positiv erwähnt, d. h. diesen wird eine hohe Kompetenz und gute journalistische Arbeit zugeschrieben.

Im Zentrum der wenigen Wünsche nach Verbesserungen steht auf der einen Seite die sprachliche Verständlichkeit, auf der anderen Seite die kompetente Interviewführung und Diskussionsleitung. Insbesondere wünschen sich einige Befragte neben einem kritisch-konfrontativen Interviewstil auch Formate, in denen ein forschender, verständigungsorientierter Interviewstil gepflegt wird.

Österreichbezug und Föderalismus: Österreichbezug und Föderalismus werden vom befragten Publikum generell seltener als etwa die Leistungskriterien Vertrauen und Orientierung thematisiert. So entfallen auch nur 6 % der positiven Zuschreibungen auf diese Dimension. Auf der anderen Seite zeigt die qualitative Inhaltsanalyse, dass ein starker Österreichbezug zur Kernidentität der ORF-TV-Information und zu den Basisanforderungen des Publikums gehört. Diese Anforderung wird daher als selbstverständlich vorausgesetzt und vergleichsweise selten explizit thematisiert.⁸ Für die künftige Entwicklung der ORF-Angebote legt die Analyse nahe:

- weiter auf eine Mischung regionaler, österreichischer und internationaler Berichterstattung setzen.
- Regional interessierte Teile des Publikums würden darüber hinaus einen Ausbau der Sendezeit für regionale Informationsformate begrüßen.

⁷ „Der ORF darf den Anschluss an die junge Generation nicht verpassen. Ich würde mich freuen, wenn mehr junge Moderatoren und Berichtersteller zum Einsatz kommen würden und nicht nur die 50-plus-Generation. Das gesamte Gesicht nach außen, damit meine ich die Moderatoren, ist mir ein wenig zu antiquiert, und das finde ich bei anderen Sendern besser, die sind hier frischer.“ (männlich, 34)

⁸ Basisanforderungen zeichnen sich dadurch aus, dass eine stärkere Erfüllung die Zufriedenheit nur marginal erhöhen kann; auf der anderen Seite würde eine mangelnde Erfüllung zu massiver Unzufriedenheit führen.

Verantwortung: Das Leistungskriterium Verantwortung ist nicht Teil des manifesten Qualitätsbegriffs des Publikums und wird daher nur selten in den offenen Antworten thematisiert (6 % aller Nennungen). Sobald dem Publikum entsprechende Qualitätsmerkmale explizit vorgelegt werden, zeigt sowohl die quantitative als auch die qualitative Analyse eine hohe Legitimität der untersuchten Auftragswerte, d. h. die Kommunikation von „Verantwortung“ als Teil des öffentlich-rechtlichen Auftrags stößt auf breite Zustimmung.

Wahrnehmung des ORF im Anbietervergleich

Die Wahrnehmung des ORF im Anbietervergleich wurde im Rahmen der telefonischen Interviews standardisiert entlang von 22 Eigenschaften abgefragt (s. Abschnitt 2.1.3). Die ergänzende Analyse der offenen Antworten der Befragten zeigt, dass insbesondere der Vergleich mit kommerziellen Anbietern in der Qualitätswahrnehmung des Publikums manifest verankert ist, wobei die positiven Zuschreibungen die negativen im Verhältnis 4:1 überwiegen:

- Der ORF wird als *nicht reißerisch* erlebt, d. h. sachlich, verantwortungsvoll, ruhig, „nicht plakativ“, seriös und objektiv.
- Den ORF-Redaktionen wird im Vergleich eine höhere Qualität zugeschrieben, d. h. eine hohe Kompetenz, präzise Recherche und hohe Glaubwürdigkeit.
- Einige Befragte nennen darüber hinaus die Breite des Angebots, die Unabhängigkeit und Aspekte der Verantwortung als Unterscheidungsmerkmale der ORF-TV-Information gegenüber kommerziellen Anbietern.

2.3 Zeitvergleich der Evaluationen 2011 und 2018

Der Zeitvergleich der vorliegenden Evaluationsstudie mit der ersten Evaluation des Qualitätsprofils TV-Information aus dem Jahre 2011 zeigt eine **ausgeprägte Kontinuität** in der Qualitätswahrnehmung des Publikums:

- Im manifesten Qualitätsbegriff des Publikums spielen weiterhin Vertrauen und Orientierung die mit Abstand größte Rolle. Allenfalls zeigt sich eine leicht erhöhte Relevanz des Leistungskriteriums Vertrauen, das angesichts öffentlicher Debatten rund um „Fake News“ und „Lügenpresse“ zusätzlich an Bedeutung gewonnen hat.
- Weiterhin gilt eine breite Akzeptanz und hohe Legitimität der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte als maßgeblich für Medienqualität im Allgemeinen und den ORF im Besonderen.

- Der Vergleich der zu beiden Messzeitpunkten standardisiert abgefragten Items zeigt weder im SOLL („wie wichtig ist“) noch im IST („wie sehr erfüllt“) maßgebliche Veränderungen.⁹
- Festgestellt werden kann eine durchwegs höhere Tendenz zur Verwendung der Kategorie „weiß nicht“ in der Abfrage der Items im Anbietervergleich (Begründung: Wechsel in der Erhebungsmethode von persönlich 2011 zu telefonisch 2018).
- Auch in der Wahrnehmung von Stärken der ORF-Angebote und Subgenres zeigt sich eine hohe Kontinuität zwischen den beiden Erhebungszeitpunkten.

⁹ Die Mittelwerte der sowohl 2011 als auch 2018 abgefragten Items unterscheiden sich höchstens um einen Betrag von rund 0,2.

3 Detailergebnisse zur Qualitätswahrnehmung des Publikums

In den 302 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“ sowie „mehr“ besonders häufig verwendet.
- Die tagesaktuellen „ZiB“-Formate sind in der Publikumswahrnehmung besonders präsent und werden von den Befragten häufig als Ankerbeispiele für die Diskussion von Qualität der ORF-TV-Information herangezogen.
- Neben journalistischen Qualitätskriterien spielen die *Themen* der Berichterstattung für die Befragten eine große Rolle, denn das inhaltliche Interesse ist eines der wichtigsten Einschaltmotive insbesondere bei vertiefenden Informationsformaten.
- Ebenfalls besonders häufig genannt werden die Moderatorinnen und Moderatoren, d. h. insbesondere Kompetenz und Vertrauen werden von den Befragten stark an Personen festgemacht. Gut ausgebildete Journalistinnen und Journalisten im ORF heranzubilden bzw. zu halten wird daher vom Publikum als wichtiger Qualitätsanspruch formuliert. Dimensionen der Qualitätswahrnehmung sind insbesondere Fach- und Moderationskompetenz, Auftreten/Persönlichkeit sowie Unabhängigkeit bzw. unparteiisches Verhalten.
- Weitere Auftragswerte, die vom Publikum in den offenen Antworten häufig thematisiert werden, sind Aktualität, Neutralität, Regionalität, Objektivität, Sachlichkeit, die gute Recherche, Wissensvermittlung, Vielfalt und Unabhängigkeit.
- Hinsichtlich der Subgenres werden nach den tagesaktuellen Formaten insbesondere die Informationsmagazine häufig thematisiert.

Abbildung 4: Qualität der ORF-TV-Information: Frequenz verwendeter Begriffe in den Interviews (offene Fragen)



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

3.1 Vertrauen

„Vertrauen“ ist in der modernen Gesellschaft, in der fast alle relevanten Informationen medienvermittelt sind, eine strukturelle Notwendigkeit und hat im Kontext der Debatten um Fake News auch im Publikum weiter an Bedeutung gewonnen. Im ORF-Qualitätsprofil TV-Information werden Vertrauen und entsprechende journalistische Qualitätsstandards daher als grundlegende Anforderung an den öffentlich-rechtlichen Rundfunk formuliert.

Wie die in Kapitel 2.1 zusammengefasste quantitative Abfrage der Wichtigkeit einzelner Qualitätsmerkmale zeigt, wurden entsprechende Eigenschaften wie „sorgfältig recherchiert“, „glaubwürdig“, „seriös“ und „vertrauenswürdig“ von den Befragten durchwegs als äußerst wichtig angesehen (mit Zustimmungsraten von 90 % und mehr, die diese Merkmale als „sehr wichtig“ bzw. „ziemlich wichtig“ einstufen).

Damit erhielt die Dimension Vertrauen unter allen standardisiert abgefragten Eigenschaften die höchsten Werte im SOLL, d. h. die Befragten sprachen diesen die höchste Wichtigkeit zu. Diesen Befund stützt auch die qualitative Auswertung der offenen Antworten in den telefonischen Interviews: Noch vor dem Leistungskriterium der Orientierung bzw. der umfassenden Information durch Nachrichten und Informationssendungen wurde Vertrauen in den Interviews am häufigsten thematisiert und durchwegs als sehr wichtiges Qualitätsmerkmal beschrieben.¹⁰

3.1.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

Wie die in Kapitel 2.1.2. dargestellte standardisierte Abfrage zeigt, sind die Befragten überwiegend mit der Erfüllung der Qualitätsmerkmale in der Dimension Vertrauen zufrieden: Jeweils über 80 % der Befragten bewerteten die Merkmale „seriös“, „glaubwürdig“, „sorgfältig recherchiert“ und „vertrauenswürdig“ als auf die ORF-TV-Information zutreffend bzw. sehr zutreffend. 80 % waren dieser Ansicht beim Merkmal „sachlich“, 77 % beim Merkmal „ausgewogen“ und 75 % beim Merkmal „berichtet neutral“.

Ergänzend zur standardisierten Abfrage wurden die Interviewpartner/innen in den 302 telefonischen Interviews auch offen nach ihren Wahrnehmungen von Stärken und Verbesserungspotenzial des ORF in der Dimension Vertrauen gefragt.

Zentrale Stärken der ORF-TV-Information sind demnach die Aspekte der neutral-ausgewogenen Berichterstattung, der Faktentreue bzw. Zuverlässigkeit der gebotenen Informationen sowie der Sachlichkeit in der Präsentation. Rund zwei Drittel aller expliziten Nennungen von Stärken in der Dimension Vertrauen entfallen auf diese drei Qualitätsmerkmale.

In allen genannten Punkten ist der ORF sehr bemüht, und falls er sich einmal vertut, wird es richtiggestellt oder sich entschuldigt. Das

¹⁰ 36 % aller als Qualitätsaussagen codierten Textstellen entfallen auf die Dimension Vertrauen.

finde ich gut und sehr seriös, sehr verantwortungsbewusst ... und deshalb zahle ich gerne die Gebühren. (männlich, 29)

Weitere 12 % der Nennungen heben dabei explizit die handelnden Personen, d. h. die ORF-Moderatorinnen und -Moderatoren oder -Journalistinnen und -Journalisten, positiv hervor.

Unter der **neutral-ausgewogenen Berichterstattung** verstehen die Befragten vor allem, dass keine politische Partei bzw. „keine politische Richtung bevorzugt wird“ (weiblich, 78). Mit Bezug auf die Moderatorinnen/Moderatoren und Journalistinnen/Journalisten impliziert dies, dass die eigene politische Meinung in der Präsentation, Interviewführung oder Diskussionsleitung außen vor gelassen werden soll. Auch die Beleuchtung einer Sache „aus unterschiedlichen Perspektiven“ und das Unterlassen von „Beeinflussung“ wird in diesem Zusammenhang am ORF geschätzt.

Zuverlässigkeit und Faktentreue machen die Befragten vor allem an der Qualität der Recherche fest, die dem ORF mehrheitlich als Stärke zugeschrieben wird:

Ich hätte nicht den Eindruck, dass der ORF gezielt Fake News lostritt, wie zum Beispiel Facebook oder andere diverse Medien. (männlich, 61)

Das ist das große Plus vom ORF, die Vertrauenswürdigkeit und Glaubwürdigkeit, und sie geben auch immer ihre Quellen an, wo sie ihre Informationen herhaben, und wenn es ein Fake sein sollte, dann geben sie auch alles zu. (weiblich, 27)

Einige Befragte heben in diesem Zusammenhang auch positiv hervor, dass der ORF eine fundierte („nicht oberflächliche“) Berichterstattung biete. Auch das Unterlassen von bloßen Vermutungen, der Faktencheck und der Bezug auf wissenschaftliche Erkenntnisse wird im Sinne der Faktentreue von einigen Befragten positiv erlebt.¹¹

Sachlichkeit als Stärke der ORF-TV-Information meint für die Befragten eine Qualität in der Präsentation und Darstellung, die sie beispielsweise von einer *reißerischen* Berichterstattung, von „Entertainment“ (männlich, 25) oder der Beschäftigung mit unwesentlichen Details unterscheidet. Eigenschaftswörter, die mit Sachlichkeit verbunden werden, sind auch die *ruhige, seriöse, unaufgeregte* Präsentation der Nachrichten. Hinsichtlich der Moderatorinnen/Moderatoren und Journalistinnen/Journalisten wird die „inhaltliche Kompetenz“ als Aspekt bzw. Voraussetzung für Sachlichkeit betont. Auch eine seriöse Themenwahl wird von einigen Befragten als Aspekt von Sachlichkeit hervorgehoben.

In geringerem Ausmaß werden zu den genannten Qualitätsaspekten und Stärken des ORF auch Kritik und **Verbesserungspotenziale** geäußert:

¹¹ Der Begriff „Quelle“ bzw. die Angabe von Quellen wird von den Befragten nur neunmal in den offenen Fragen thematisiert. Hier liegt ein Potenzial für den ORF, die eigene Qualität im Publikum noch stärker bewusst zu machen.

- Hinsichtlich der ausgewogen-neutralen Berichterstattung beziehen sich kritische Äußerungen vor allem auf das Verhalten von Moderatorinnen/Moderatoren und Journalistinnen/Journalisten, die als politisch voreingenommen und in ihrer Gesprächs- oder Interviewführung beeinflussend bzw. parteiisch wahrgenommen werden. Zwei Befragte kritisieren dieses Verhalten auch als „überheblich“ bzw. „abgehoben“.
- Nur selten und von wenigen Befragten werden Aspekte der Sachlichkeit, der Faktentreue oder der Qualität der Recherche kritisiert.
- Teilweise kontrovers wird von Befragten der Qualitätsaspekt der **kritischen Berichterstattung** gesehen: Ein Teil wünscht sich explizit „kritische“, mutige Journalistinnen und Journalisten, kritische Fragestellung in Interviews mit Politikerinnen und Politikern und bisweilen auch, dass Journalistinnen und Journalisten im Sinne der „Meinungsfreiheit“ ihre eigene politische Meinung kundtun.¹²
Für einen anderen Teil der Befragten steht hingegen im Vordergrund, dass Journalistinnen und Journalisten sich neutral verhalten, jede Beeinflussung vermeiden und daher die eigene Meinung nicht erkennen lassen sollten.¹³ Insbesondere in der Rolle der Diskussionsleitung und der Interviewführung erleben diese Befragten das „kritische Nachfragen“ daher bisweilen als negativ, unangenehm bis respektlos oder beeinflussend: „Ausreden lassen“, nicht „grob drüberfahren“, „nicht endlos nachfragen“ wird gewünscht.¹⁴

Unabhängigkeit des ORF stärken

Wo die Befragten die **Unabhängigkeit des ORF als Institution** thematisieren, herrscht durchwegs Einigkeit, dass diese einen zentralen Faktor von Vertrauenswürdigkeit ausmacht.¹⁵ Die Erfüllung dieses Kriteriums durch den ORF wird allerdings in den offenen Antworten etwas häufiger negativ denn positiv bewertet. Demnach formulieren zahlreiche Befragte hier ausdrücklich als Wunsch für die Zukunft des ORF, dass insbesondere eine politische Einflussnahme möglichst beschränkt und die unabhängige journalistische Arbeit gesichert werden sollte.¹⁶

¹² „Die Reporter sehr sympathisch, haben auch eine politische Meinung, die sie manchmal kundtun, was mir sehr gut gefällt.“ (weiblich, 28); „Die Moderatoren müssen frei reden dürfen, auch wenn es gegen die FPÖ oder die Regierung ist. Ja nicht beeinflussen lassen.“ (weiblich, 53)

¹³ Beziehungsweise müsse darauf geachtet werden, dass bei jedem Politiker bzw. jeder Partei gleichermaßen kritisch gefragt werde.

¹⁴ „Manche Moderatoren gefallen mir nicht. [Sie sind mir] zu brutal, bohren zu viel nach“ (weiblich, 72). „Manchmal sind die Moderatoren bei einem Interview hinterfotzig, sie hinterfragen. Ich würde mir das als Interviewter nicht so gefallen lassen. Manche Moderatoren wollen unbedingt noch etwas herauskitzeln – ich würde explodieren.“ (weiblich, 37) „Bezüglich bestimmter Moderatoren hat man das Gefühl, sie wollen ihre eigenen Befindlichkeiten einbringen.“ (männlich, 35) „Persönliche Meinungen sollten herausgelassen werden, besonders der Journalisten und der Moderatoren.“ (männlich, 54)

¹⁵ Der Wortstamm „unabhängig“ kommt insgesamt 50-mal in den offenen Antworten vor.

¹⁶ Verbatim z. B.: „Abnabelung von den politischen Parteien“; Journalistinnen und Journalisten sollen „frei berichten dürfen und nicht beschränkt werden“; „so wenig Einmischung durch die Politik wie möglich“; „Unabhängigkeit

3.1.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Die Auftragswerte eines seriösen, glaubwürdigen Journalismus und einer hohen Qualität der gebotenen Informationen werden von den Befragten durchwegs von den ORF-Informationssendungen erwartet.

Als Stärken im Subgenre der **tagesaktuellen Nachrichten** wird neben der Aktualität und Regelmäßigkeit auch das Vertrauen hervorgehoben. Durch eine seriöse, faktenbasierte und glaubwürdige Berichterstattung stellt das Vertrauen in diesem Subgenre eine der zentralen Stärken dar.

Bei den **regionalen Nachrichtensendungen** stehen in der Publikumswahrnehmung hingegen vor allem die Auftragswerte Regionalität und Aktualität im Vordergrund. Vertrauenswürdigkeit stellt darüber hinaus eine Basisanforderung für die Publikumszufriedenheit dar.

Die **Informationsmagazine** hinterlassen beim Publikum vor allem aufgrund ihrer Inhalte und deren Vielfalt einen positiven Eindruck. Dennoch konnte auch das Vertrauen als Stärke identifiziert werden. Den unterschiedlichen Sendungsformaten in diesem Subgenre werden insbesondere die Eigenschaften „glaubwürdig“ und „faktentreu“ zugeschrieben.

Diskussionssendungen, Live-Übertragungen und **Alltagsreportagen** werden aus Publikumssicht in erster Linie mit anderen Leistungskriterien als jenem des Vertrauens in Verbindung gebracht.

3.2 Orientierung

Zum Leistungskriterium Orientierung formuliert das ORF-Qualitätsprofil TV-Information den Anspruch der umfassenden Information der Allgemeinheit und stellt einen Zusammenhang zwischen diesem Informationsauftrag und den demokratischen, sozialen und kulturellen Bedürfnissen der Gesellschaft her.

Orientierung stellt daher einen vielfältigen Auftragswert dar, der in den Fokusgruppen und Interviews dementsprechend häufig von den Befragten thematisiert wurde: Knapp ein Viertel (23 %) aller als Qualitätsaussagen codierten Textstellen (offene Antworten in den telefonischen Interviews) entfielen auf dieses Leistungskriterium.

Die in Kapitel 2.1 zusammengefasste quantitative Abfrage der Wichtigkeit einzelner Qualitätsmerkmale bestätigt diesen Befund: Entsprechende Items wie „sachlich“, „verständlich“, „vermittelt Hintergrundwissen“ wurden mit Zustimmungsraten von über 90 % als (sehr) wichtig eingeschätzt. Das Merkmal „informiert auch über das europäische und internationale Geschehen“ bewerteten 88 % als wichtig bzw. sehr wichtig.

wahren“; „keinen Maulkorb“; „Parteien heraushalten aus der Unternehmenspolitik“; „nur Unabhängige an den Schalthebeln“; „nicht beeinflussen lassen“.

Die vertiefende qualitative Analyse der offenen Antworten in den telefonischen Interviews zeigt folgende Merkmale als besonders relevant für die Befragten: Aktualität, Sachlichkeit, eine differenzierte Darstellung und hohe Verständlichkeit, die sachgerechte Auswahl von Nachrichten und die Vollständigkeit der Berichterstattung. Darüber hinaus werden die Vermittlung von Hintergrundwissen, die Berücksichtigung europäischer und internationaler Themen, der investigative Journalismus und der kompakte und informative Überblick immer wieder als wichtig betont.

3.2.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

Die Zufriedenheit mit der Erfüllung der genannten Qualitätsmerkmale durch die ORF-Angebote ist hoch. So wurde die Verständlichkeit der ORF-TV-Information von fast allen Befragten (92 %) als sehr gut bzw. gut erfüllt bewertet. Je 80 % gaben an, dass die Items „sachlich“ sowie „informiert auch über das europäische und internationale Geschehen“ auf die ORF-TV-Information (sehr) zutreffen. 71 % waren dieser Ansicht beim Merkmal „vermittelt Hintergrundwissen“.

Aufgrund der qualitativen Analyse der offenen Antworten können drei zentrale Stärkefelder der ORF-TV-Information identifiziert werden: Aktualität, sachlich-informative Berichterstattung und die umfassende Information.

Etwas mehr als ein Viertel (28 %) aller als positive Aussagen zur ORF-TV-Information codierten Antworten entfallen auf das Merkmal der **Aktualität**. D. h. den ORF-Informationssendungen wird zugesprochen, schnell über die letzten Geschehnisse zu informieren – auch, wenn diese erst wenige Stunden zurückliegen.

Die schnelle Information ist mir bei den Info-Sendungen und Nachrichten sehr wichtig, und das ist hier auf jeden Fall gegeben.
(weiblich, 70)

Die Inhalte werden zudem aus Publikumssicht **sachlich und informativ** aufbereitet. Diese Qualität sehen die Befragten dann als erfüllt an, wenn Informationen wahrheitsgetreu und nicht reißerisch wiedergegeben werden. Daraus entsteht ein konkreter Nutzen: der Eindruck, gut informiert zu sein.

Dass ich über das ganze informiert werde, auch über Themen, von denen ich gar nicht gewusst habe, dass es mich interessieren könnte oder dass sie existieren. (weiblich, 37)

Es ist nicht reißerisch gestaltet, im Vergleich zu anderen Medien.
(männlich, 56)

Die Qualität ist sehr hoch, sachliche Berichterstattung und gute Fakten. (männlich, 19)

Diese Sachlichkeit wird für einige Befragte besonders durch die Moderatorinnen und Moderatoren und ihre Art zu moderieren verkörpert.

Als dritte Stärke der ORF-TV-Information zeigt die Inhaltsanalyse den Aspekt der **umfassenden Information**, auf den 14 % der als Stärken codierten Qualitätsaussagen

entfallen. Darunter verstehen die Befragten die *Breite* der Informationen, das Abdecken *sämtlicher Themen* bzw. eines breiten Themenspektrums, teilweise auch die *Ausführlichkeit* der Informationen bzw. das Bereitstellen ergänzender Informationen.

[Es ist] umfassend, ein Gesamteindruck wird erstellt ... ein breites Informationsspektrum wird gegeben. (männlich, 39)

Insgesamt 52 Textstellen in den offenen Antworten wurden inhaltsanalytisch als **Verbesserungsvorschläge** bzw. Kritik identifiziert (177 Textstellen nennen Stärken der ORF-TV-Information):

- Zieht man die Nennungen zum Thema **Hintergrundinformationen** heran, wird deutlich, dass die Befragten hier unterschiedliche Ansichten vertreten. Eine Gruppe wünscht sich von der ORF-TV-Information generell noch mehr Hintergrundinformationen, um ein tiefgehendes, eigenständiges Verständnis zum Tagesgeschehen zu ermöglichen.¹⁷ Eine andere Gruppe unterscheidet beim Ausmaß der Hintergrundinformation zwischen den unterschiedlichen Sendeformaten: In den tagesaktuellen Nachrichten bevorzugen diese Zuseher/innen einen kurzen Überblick, beispielsweise in Form der „ZiB-Flashes“. Die Anforderung an die Vermittlung von Hintergrundwissen stellt diese Gruppe stärker an die Magazine und Reportagen.
- Ein ähnliches Bild zeigt sich hinsichtlich der **internationalen Berichterstattung** im ORF: Manche Befragten wünschen sich eine ausführlichere Berichterstattung über internationale Themen¹⁸, insbesondere über Europa bzw. die EU.¹⁹ Vier Befragte wünschen explizit mehr Berichterstattung über Vorgänge in osteuropäischen Ländern²⁰. Andere Befragte sind zufrieden mit der Mischung aus regionalen, österreichweiten und internationalen Informationen.²¹ Eine weitere, kleine Gruppe wünscht sich generell eine stärkere Fokussierung auf regionale Themen und sieht die internationale Berichterstattung als weniger wichtig an.

3.2.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Das Leistungskriterium Orientierung wurde in den offenen Antworten der telefonischen Interviews häufig thematisiert.

Insbesondere die **tagesaktuellen Nachrichten** stehen im Bereich der Orientierung hervor. Ihre große Stärke ist die Aktualität – die rasche und informative Darstellung vom

¹⁷ „[Wichtig sind mir] diese Hintergrundinformationen, vor allem in der Politik. [Das heißt] mehr Informationen mit Hintergrund liefern, um politische Bildung aufzubauen und Anlaufpunkt für mehr Leute zu sein.“ (männlich, 35)

¹⁸ „Sehr wenig Weltnachrichten, das ist im ZDF besser, mehr davon.“ (weiblich, 66)

¹⁹ „... dass es zu wenig Infos über die EU gibt, es fehlen Hintergrundinfos, man hört nur Schlagzeilen: Es gibt viele Dinge, die entschieden werden, ohne in Nachrichten oder Infosendungen transparent kommuniziert zu werden, und oft sind das sehr fragwürdige Entscheidungen, die wichtig wären, wenn sie medial aufbereitet werden.“ (weiblich, 57)

²⁰ „Ein bisschen breiter aufstellen, nicht nur mit Fokus auf Brüssel, London, Berlin, sondern auch mehr Richtung Visegrad-Staaten“ (männlich, 34)

²¹ „Österreichweite und europaweite und auch weltweite Informationen werden gut abgedeckt.“ (männlich, 37)

Tagesgeschehen hinterlässt einen positiven Eindruck beim Publikum. Auch die Sendezeiten und deren Kontinuität werden von den Befragten als Stärke identifiziert.

Eine ähnliche Zuschreibung erhalten die **Regionalnews**, deren zentrale Stärke aus Publikumssicht ebenfalls die aktuelle, umfassende Information darstellt.

Die **Informationsmagazine** sind bei dem Publikum vor allem aufgrund ihrer Orientierungsfunktion beliebt. Sie vermitteln Hintergrundwissen, das über das tagesaktuelle Geschehen hinausgeht und einen Bezug zu aktuellen Geschehnissen herstellt.

Ähnlich ist die Wahrnehmung der **Diskussionssendungen**, welche vom Publikum als informativ und aktuell wahrgenommen werden.

Die **Live-Übertragungen** und **Alltagsreportagen** fallen beim Publikum in erster Linie aufgrund anderer Zuschreibungen positiv auf.

3.3 Föderalismus

Die in Kapitel 2 präsentierte Auswertung der standardisierten Fragebatterien zeigt zunächst, dass der Föderalismus als Qualitätsanspruch an die ORF-TV-Information von den Befragten breit unterstützt wird, jedoch im Vergleich der Leistungskriterien nicht als prioritär angesehen wird.

Die qualitative Inhaltsanalyse bestätigt diesen Befund: Nur rund 6 % aller als Qualitätsaussagen codierten Textstellen entfallen auf den Aspekt Föderalismus bzw. Österreichbezug. Auf der anderen Seite zeigt die qualitative Inhaltsanalyse, dass ein starker Österreichbezug zur Kernidentität der ORF-TV-Information und zu den Basisanforderungen des Publikums gehört. Diese Anforderung wird daher als selbstverständlich vorausgesetzt und vergleichsweise selten explizit thematisiert. Durch eine verstärkte Erfüllung dieses Leistungskriterium kann daher vermutlich nur bei einem Teil des Publikums (mit hohem Interesse) eine höhere Zufriedenheit erreicht werden.

3.3.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

In der Erfüllung bewerten jeweils rund 80 % des befragten Publikums die Merkmale „ganz Österreich kommt vor“ sowie „bietet regionale Informationen“ als (sehr) auf die ORF-TV-Information zutreffend.

Insbesondere die **Regionalität** wurde dabei in den offenen Antworten von den Befragten als Stärke der ORF-Angebote hervorgehoben. Vor allem die „Bundesland heute“-Sendungen werden in diesem Zusammenhang genannt und immer wieder als *Lieblingssendungen* bezeichnet. Für viele Befragte trägt die regionale ORF-Berichterstattung wesentlich zum Gefühl bei, gut und aktuell informiert zu sein:

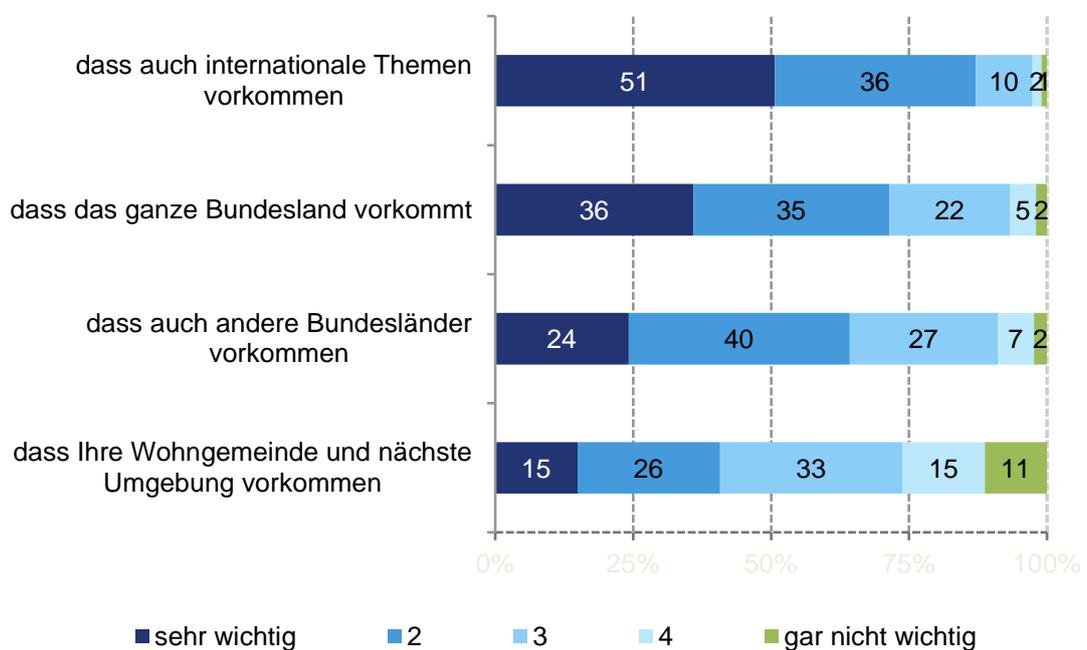
Wenn ich was wissen will, ist bei der Sendung ‚Heute in Österreich‘ ganz Österreich dabei. (männlich, 53)

Eine weitere Stärke wird in der **guten Mischung** der regionalen, österreichischen und internationalen Berichterstattung im ORF gesehen. Das ausgeglichene Verhältnis von Regionalität, Österreichbezug und internationalem Bezug wird betont.

Ein Teil der Befragten wünscht sich in diesem Zusammenhang „noch mehr“ Regionales im ORF. Konkrete Wünsche sind beispielsweise mehr regionale Formate²² oder mehr Sendezeit für ausführliche Berichterstattung aus dem eigenen Bundesland.²³

Um diesbezüglich eine genauere Einschätzung der Prioritäten der Befragten zu ermöglichen, wurde eine zusätzliche Fragebatterie vorgelegt, in der vier regionale Ebenen in den ORF-Informationssendungen differenziert wurden.

Abbildung 5: Wichtigkeit unterschiedlicher regionaler Ebenen der Berichterstattung



Anm.: Gestützte Abfrage auf einer fünfstufigen Skala; Frage im Wortlaut: „Wie wichtig ist Ihnen auf einer Skala von 1 bis 5 ...“ Angaben in Prozent, n=302.

Das Publikum schreibt demnach der Berücksichtigung einer internationalen Perspektive eine hohe Bedeutung zu: 87 % sind der Meinung, dass in den ORF-Informationssendungen „auch internationale Themen“ vorkommen sollen. Mehr als zwei Drittel (71 %) der Befragten halten es darüber hinaus für wichtig bzw. sehr wichtig, dass die Berichterstattung „das ganze Bundesland“ berücksichtigt.

²² „Stärkerer Fokus auf Regionalität und auf Bundesländer, nicht so Wien-lastig.“ (männlich, 35)

²³ „Man sollte sich für die regionale Berichterstattung in Österreichs Bundesländern noch mehr Zeit nehmen und nicht nur ganz kurz abhandeln in fünf Minuten.“ (weiblich, 77)

Dass „auch andere Bundesländer“ vorkommen, wird vom Großteil des Publikums im Vergleich zum eigenen Bundesland etwas weniger wichtig eingeschätzt (64 %). Die im Vergleich geringste Bedeutung hat schließlich die eigene „Wohngemeinde und nächste Umgebung“ (41 % Zustimmung).

3.3.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Ein starker Österreichbezug und internationale Berichterstattung werden vom befragten Publikum grundsätzlich von den ORF-Informationssendungen erwartet. Wie die qualitative Analyse zeigt, wird die unterschiedliche Schwerpunktsetzung der ORF-Subgenres in dieser Beziehung vom Publikum wahrgenommen und in der Regel positiv rezipiert.

Eine besondere Stärke der Regionalität wird erwartungsgemäß den **Regionalnews** zugeschrieben. Insbesondere die thematische Breite der regionalen Berichterstattung trägt wesentlich dazu bei, dass das Publikum das Gefühl hat, gut über die eigene Region informiert zu sein. Die **tagesaktuellen Nachrichten** überzeugen vor allem durch die Mischung von regionaler, österreichweiter und internationaler Berichterstattung.

Bei den anderen Subgenres stehen vor allem andere Qualitätsmerkmale im Vordergrund.

3.4 Vielfalt

Unter Vielfalt wird im ORF-Qualitätsprofil sowohl die „Umfänglichkeit des Programms“ verstanden als auch die „Berücksichtigung der im öffentlichen Leben vertretenen Meinungen“. Wie die standardisierte Abfrage entsprechender Items zeigt, ist dieses Leistungskriterium den Befragten unterdurchschnittlich wichtig für eine hohe Qualität in der TV-Information. So erhielten die entsprechenden Items in der Top-Box eine deutlich geringere Zustimmung als etwa Merkmale im Bereich Vertrauen und Orientierung. Dennoch sieht noch jeweils rund die Hälfte der Befragten die Merkmale „vielfältig“, „thematisch breit“ und „für alle Bevölkerungsgruppen“ als „sehr wichtig“ an.

3.4.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

Auch hinsichtlich der Erfüllung bewertet das Publikum die genannten Kriterien im unteren Mittelfeld. 78 % sind der Ansicht, dass das Merkmal „vielfältig“ auf die ORF-TV-Information (sehr) zutrifft, 71 % das Item „thematisch breit“ und 65 % das Item „für alle Bevölkerungsgruppen“.

Die qualitative Analyse der offenen Antworten im Rahmen der telefonischen Interviews erlaubt, diesen Befund zu differenzieren. Demnach ist „Vielfalt“ durchaus im manifesten Qualitätsbewusstsein des Publikums verankert und wird im gesamten Verlauf der Interviews von den Befragten eingebracht. Als zentrale Stärke des ORF wird in diesem

Zusammenhang die thematische Breite des Programms erlebt, die sich vor allem in den unterschiedlichen Inhalten widerspiegelt.

Positive Zuschreibungen zur **inhaltlichen Vielfalt** sind beispielsweise *breit aufgestellt, abwechslungsreich, breit gefächert*. Genannt werden in diesem Zusammenhang die unterschiedlichen Sendungsformate („*breiter Bogen*“) sowie die Verbindung zur guten Verständlichkeit.

Der Inhalt ist mir am wichtigsten; ein breiter Bogen soll geschlagen werden. (weiblich, 66)

Thematische Vielfalt, Vielfalt in Bezug auf die Informationsvermittlung von konkreten, komplexen und niederschweligen Sachverhalten. (männlich, 33)

Darüber hinaus tragen auch die Berücksichtigung **unterschiedlicher Regionen** sowie die **verschiedenen Formate** zum Qualitätsmerkmal der Vielfalt bei:

Ich finde gut, dass es spezielle Sendungen gibt, z. B. für Weltweites das „WELTjournal“, für Regionales die „Bundesland heute“-Sendungen. Und dass regional auch über andere Bundesländer berichtet wird. (weiblich, 31)

Zudem betrachtet ein Teil des Publikums das Merkmal **Vielfalt als ORF-Spezifikum**, da dieser keinem Quotendruck unterworfen ist und somit auch Inhalte abdecken kann, die nicht gewinnorientiert ausgerichtet sind:

Dass Themen gebracht werden wie Umweltschutz, die sonst keine Quotenrenner sind. (männlich, 66)

Es gibt Sendungen, die so nur im ORF laufen können, weil es den Druck von außen nicht gibt wie Quotendruck, Publikumsdruck, somit räumt er auch Minderheiten Platz im Programm ein. (männlich, 29)

Das Qualitätskriterium der Vielfalt wird aus Sicht der Befragten schließlich auch durch die **Vielfalt der Protagonistinnen/Protagonisten und Moderatorinnen/Moderatoren** repräsentiert, die jeweils unterschiedliche Zugänge und Fachkenntnisse mitbringen.

Ihre Journalisten kommen aus unterschiedlichen Bereichen, es wird von allen Seiten auf das jeweilige Thema geblickt. Jeder kann sich eine eigene Meinung bilden. (männlich, 34)

Sehe ich in den Journalisten: sehr vielfältig, jeder Journalist hat einen individuellen Stil, einer arbeitet investigativ, einer regional, einer emotional, einer international. So vielfältig! (weiblich, 34)

Verbesserungsvorschläge und Kritik zum Leistungskriterium der Vielfalt wurde in den offenen Antworten vor allem hinsichtlich folgender zwei Aspekte eingebracht:

- **Junge Zielgruppen besser ansprechen:** Der häufigste Verbesserungsvorschlag betrifft eine stärkere Ausrichtung auf das jüngere Publikum – sowohl in der Auswahl der Inhalte als auch in der Aufbereitung.²⁴ Das Image ist somit gespalten: Manche Befragten sind der Ansicht, dass das

²⁴ „Auch junge Menschen sollten mehr angesprochen werden, Studenten könnten involviert werden, dass junge Leute über Themen sprechen.“ (weiblich, 50)

Angebot ideal ist für mehrere Zielgruppen, andere wiederum finden, dass es vor allem für Ältere interessant ist. Vor allem ältere Zuseher/innen und berufstätige Personen sehen zudem in den **Sendezeiten** ein Problem: Sie merken an, dass die für sie interessanten Inhalte zu spät am Abend gesendet werden, weshalb sie verschiedene Angebote – insbesondere die Magazine – nicht in Anspruch nehmen können.

- **Mehr Vielfalt in der Auswahl der externen Gäste und Expertinnen und Experten:** Darüber hinaus sehen manche Befragte ein Verbesserungspotenzial in der Auswahl externer Expertinnen und Experten und Studiogäste. Konkret gewünscht wird etwa ein ausgewogenes Verhältnis der Geschlechter, ein stärkerer Fokus auf internationale Gäste sowie eine größere Vielfalt der Expertinnen und Experten.

3.4.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Das Leistungskriterium der Vielfalt wurde in den telefonischen Interviews etwas seltener thematisiert. Hinsichtlich der Subgenres zeigt sich folgendes Bild:

Die **tagesaktuellen Nachrichten** überzeugen vor allem durch die Themenvielfalt. Einerseits kommt diese Bewertung aufgrund der unterschiedlichen Darstellung nationaler und internationaler Themen zustande, andererseits auch aufgrund der inhaltlichen Gestaltung und der Mischung von Hintergrundinformation und aktuellen Geschehnissen.

Die **Regionalnews** werden aufgrund der Breite und Vielfalt ihrer Themen positiv bewertet.

Die **Informationsmagazine** sind jenes Subgenre, das am häufigsten mit dem Kriterium der Vielfalt in Verbindung gebracht wird. Besonders die Themenauswahl, welche auch unterschiedliche Zielgruppen anspricht, trägt dazu wesentlich bei, ist das thematische Interesse doch einer der wesentlichen Einschaltimpulse für dieses Subgenre.

Vereinzelt nehmen die Befragten auch bei den **Diskussionssendungen** die Themenvielfalt sowie die Auswahl der Studiogäste als positiv wahr. Die **Alltagsreportagen** werden hingegen aufgrund anderer Kriterien positiv erlebt.

3.5 Verantwortung

Das Leistungskriterium Verantwortung umfasst im Qualitätsprofil TV-Information allgemeine Prinzipien wie die Orientierung an den Grundwerten der Integration, Gleichberechtigung und demokratischen Verständigung ebenso wie konkrete Anforderungen etwa bezüglich der Barrierefreiheit der Angebote für gehörlose und gehörbehinderte Menschen oder Richtlinien für den Umgang mit Gewaltdarstellungen in der Informationsberichterstattung.

Die standardisierte Abfrage der Wichtigkeit zeigt für das übergeordnete Merkmal „verantwortungsvoll“ eine sehr hohe Zustimmung von 75 % der Befragten, die dieses Item als „sehr wichtig“ für eine gute Qualität der ORF-Information im Fernsehen einstufen. Fast ebenso wichtig wurden auch die konkreteren Merkmale „respektvoll“ sowie „verständlich“ erachtet.

Deutlich weniger Befragte, nämlich jeweils rund 6 von 10, bewerteten die Merkmale „fördert das demokratische Zusammenleben“ sowie „barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte“ als sehr wichtig. Immer noch 56 % sprachen dem Merkmal „Frauen und Männer kommen gleichberechtigt vor“ die höchste Wichtigkeit zu.

3.5.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

In der Erfüllung durch das ORF-TV-Angebot bewertet das befragte Publikum das Merkmal „verständlich“ mit einer Zustimmung von 92 % am besten (in der Top-2-Box „trifft auf die ORF-TV-Information (sehr) zu“). Jeweils 84 % bewerteten die Items „verantwortungsvoll“ sowie „respektvoll“ als (sehr) gut erfüllt. Dass Frauen und Männer gleichberechtigt vorkommen, attestierten der ORF-TV-Information 74 % der Befragten. Zwei Drittel sahen das Item „fördert das demokratische Zusammenleben“ als (sehr) gut erfüllt an.

Das Item „barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte“ wurde schließlich von 54 % der Befragten als erfüllt angesehen. Wie auch bei vergangenen Evaluationsstudien gab hierbei eine größere Zahl von 18 % der Befragten keine Einschätzung ab („weiß nicht“), d. h. sie trauten sich hinsichtlich dieses Qualitätsmerkmals kein Urteil zu.

Aufgrund der qualitativen Analyse kann zunächst festgehalten werden, dass die Dimension der Verantwortung im manifesten Qualitätsbegriff des Publikums deutlich weniger präsent ist als etwa die Leistungskriterien Vertrauen und Orientierung. Sie werden daher auch im Rahmen der telefonischen Interviews wesentlich seltener in den offenen Antworten thematisiert.²⁵ Auf der anderen Seite zeigt die vorliegende Studie, dass entsprechende Auftragswerte wie der wertschätzende, respektvolle Umgang mit Studiogästen, Gleichberechtigung oder auch die Zugänglichkeit der Sendungen für Hör- und Sehbehinderte durchaus anschlussfähig, d. h. latent als Qualitätsmerkmal verankert sind. Verantwortungsvolles Fernsehen wird dabei von den Befragten häufig auch als **Aspekt der Seriosität und Vertrauenswürdigkeit eines Mediums** genannt und der ORF diesbezüglich positiv von anderen kommerziellen Anbietern unterschieden.

[Es ist] definitiv verantwortungsvoller im ORF als in allen anderen Fernsehsendungen. Der ORF ist schon sehr seriös, gut recherchiert, versucht objektiv zu sein, auch länderübergreifend. (weiblich, 78)

Wie die standardisierte Abfrage der entsprechenden Items zeigt, ist die Zufriedenheit mit der Erfüllung des Leistungskriteriums Verantwortung in der ORF-TV-Information hoch.

²⁵ Insgesamt entfallen 6 % aller als Aussagen zur Qualität codierten Textstellen unter das Leistungskriterium der „Verantwortung“.

Positive Zuschreibungen in den offenen Antworten beziehen sich am häufigsten auf die Dimension des **Respekts**, d. h. die ORF-Berichterstattung wird als *seriös, wertschätzend, höflich* erlebt, es herrsche ein „guter Umgang“, eine „gute Diskussionsbasis“, „Diffamierungen“ kämen nicht vor, niemand werde „in seiner Intimsphäre verletzt“. Respekt meint für einige Befragte auch, „dass alle Gruppen gleichberechtigt vorkommen; gleicher Respekt soll gezollt werden, unabhängig von der Meinung.“ (weiblich, 44)

Vereinzelt wünschen sich Befragte in diesem Zusammenhang noch mehr „Höflichkeit“ bzw. äußert ein Befragter das Gefühl, man werde manchmal „von oben herab belehrt“ (männlich, 50).²⁶

Weitere Nennungen in der Dimension der Verantwortung beziehen sich auf die Werte **Integration und Diversität**. Positiv hervorgehoben wurde etwa die Repräsentation von Minderheiten im Programm oder die Gleichbehandlung von Menschen etwa mit unterschiedlichen Religionen. Einzelne Befragte wünschen sich diesbezüglich auch noch mehr vom ORF, d. h. noch mehr kulturelle und ethnische Diversität im Programm oder eine besondere Achtsamkeit und Neutralität beispielsweise gegenüber Ausländern und Flüchtlingen.

Zehn Befragte nehmen im Verlauf der telefonischen Interviews explizit auf das Thema **Barrierefreiheit** Bezug, wobei sie durchwegs einen Ausbau dieses Angebots im ORF wünschen. Dabei zeigt die Analyse der offenen Antworten, dass die aktuellen Angebote des ORF in diesem Bereich den Befragten nicht in vollem Umfang bekannt und bewusst sind.

Auch in der „Zeit im Bild“ oder auch „Salzburg heute“ sollte es eine Übersetzung in die Gebärdensprache geben, wie es schon bei den Übertragungen von Nationalratssitzungen seit Jahren gang und gäbe ist. (weiblich, 53).

Das Thema der **Geschlechtergerechtigkeit** wird im Verlauf der telefonischen Interviews von sieben Befragten explizit in den offenen Antworten angesprochen und als für sie besonders wichtig hervorgehoben. Sie wünschen sich etwa noch mehr Frauen als Moderatorinnen und Expertinnen sowie eine stärkere Berücksichtigung des Genderaspekts in der Themenwahl.²⁷

3.5.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Das Leistungskriterium Verantwortung wurde in den offenen Antworten der telefonischen Interviews vergleichsweise selten thematisiert und primär auf die ORF-TV-Information

²⁶ Die Darstellung von Gewalt in der Informationsberichterstattung wird im Verlauf der 302 telefonischen Interviews nur von einer Befragten in einer offenen Antwort angesprochen: „Mehr Menschlichkeit und Respekt vor manchen Bildern, zum Beispiel aus Kriegsgebieten (...), die Würde der Menschen mehr wahren.“ (weiblich, 71).

²⁷ „IM ZENTRUM‘ manchmal reine Herrenrunden.“ (weiblich, 59)

insgesamt bezogen, wobei Verantwortung häufig als ein Aspekt bzw. ein Treiber für Vertrauen genannt wurde.

Unter den Subgenres wurden einzig die **Alltagsreportagen** stark mit Verantwortung in Beziehung gebracht. Insbesondere die wertschätzende Berichterstattung und die authentische, wertfreie Vermittlung anderer Lebenswelten wird hier von den Befragten als verantwortungsvoller Journalismus erlebt.

3.6 Kompetenz

Das abschließende Kapitel „Kompetenz“ umfasst im Qualitätsprofil TV-Informationssendungen neben dem „handwerklich hohen Niveau“ auch die Kompetenz der Moderatorinnen/Moderatoren und Journalistinnen/Journalisten.

Die standardisierte Abfrage entsprechender Items zeigt mit über 90 % Zustimmung im „Soll“ (95 %) einen besonders hohen Stellenwert der „kompetenten Moderator/innen und Journalist/innen“. Als deutlich weniger wichtig wurde hingegen das Item „handwerklich gut“ eingestuft, das nur 44 % der Befragten für „sehr wichtig“ und weitere 39 % für wichtig hielten.

Die qualitative Analyse der telefonischen Interviews bestätigt diesen Befund: Auch in ihren Antworten auf die offenen Fragen wurden von den Befragten technische Aspekte (Bild- und Tonqualität) deutlich weniger häufig angesprochen als die handelnden Personen, vor allem die ORF-Journalistinnen/-Journalisten und -Moderatorinnen/-Moderatoren.

3.6.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

In der Erfüllung stellt das befragte Publikum der ORF-TV-Information ein gutes Zeugnis aus: Jeweils 83 % bewerteten die Merkmale „handwerklich gut“ sowie „kompetente Moderator/innen und Journalist/innen“ als (sehr) gut erfüllt.

Entsprechend der höheren Relevanz der Personen für das Publikum zeigt die ergänzende qualitative Analyse als größte Stärke des ORF-Angebots **die kompetenten Moderatorinnen/Moderatoren und Journalistinnen/Journalisten**. Rund 47 % aller als positive Aussagen codierten Nennungen im Bereich der Kompetenz beziehen sich auf diesen Aspekt. Dabei schreiben die Befragten einerseits eine hohe Moderationskompetenz der handelnden Personen zu, andererseits sehen sie die Qualität des Journalismus, der Recherche und des ORF-Personals generell positiv.

Kompetente und gut ausgebildete Mitarbeiter, gute Fragen. (männlich, 38)

Moderatoren sind sehr gut, on top auch bei Diskussionen, sehr sachlich, Stöckl wunderbarer Gesprächsleitfaden, respektvoll auch immer. (männlich, 29)

Kritische Wahrnehmungen hinsichtlich der Moderation werden nur von acht Befragten eingebracht. Die genannten Verbesserungsvorschläge beziehen sich auf die Sachlichkeit sowie die Interaktion mit den geladenen Gästen („ausreden lassen“, „weniger Fragen“).

Ein weiteres Viertel (27 %) der positiven Nennungen im Bereich Kompetenz entfällt auf den Bereich **Gestaltung und Technik** als Stärke der ORF-TV-Information. Die Sendungen werden etwa als „gut gemacht“, „gut aufgemacht“, „technisch gut“ erlebt.

Generell finde ich die Aufmachung und Gestaltung sehr gut und angenehm. (männlich, 32)

Zudem werden die Zuschaltungen von Korrespondentinnen und Korrespondenten mehrmals positiv hervorgehoben

Das Handwerkliche, Leitungs-Umschaltungen zu Außenstellen, das funktioniert gut und ohne Probleme, ohne Unterbrechungen. (männlich, 34)

Lediglich 13 Textstellen aus den offenen Antworten im Rahmen der telefonischen Interviews wurden als kritische Äußerungen bzw. Verbesserungsvorschläge im Bereich der Kompetenz identifiziert. Die einzelnen Nennungen beziehen sich jeweils auf unterschiedliche Aspekte der Kompetenz bzw. berichten negative Wahrnehmungen von einzelnen Sendungen oder Moderatorinnen und Moderatoren. Drei Personen kritisieren sprachliche Aspekte und wünschen etwa ein geringeres Sprechtempo bzw. die Vermeidung von Anglizismen.²⁸

Als ein spezifischer Aspekt der Kompetenz wurde Interviewführung in der Fokusgruppendifkussion ausführlicher von den Befragten thematisiert. Hier formulierten einige Diskutantinnen und Diskutanten den Wunsch, dass in Fällen, wo Interviewpartner/innen eine Frage nicht direkt beantworten, rasch zur nächsten Frage bzw. zum nächsten Thema weitergegangen werden und so mehr Tempo in Interviews gebracht werden sollte:

Ich glaube, der Zuseher ist auch mündig genug, zu merken, dass einfach der Politiker nicht bereit ist, eine Antwort darauf zu geben. Also natürlich kann der Moderator das dann noch hervorheben, aber letztendlich merkst du eh als Zuseher, wenn du das Ganze einigermaßen aufmerksam verfolgst, dass du einfach sagst: Okay, da kommt keine Antwort mehr, und der Moderator kann das hervorheben, diesen Umstand, aber letztendlich ist ja auch der Zuseher bis zu einem gewissen Teil mündig genug, einfach zu registrieren, da kommt nichts mehr. (männlich, 58)

Es sollte der Moderator akzeptieren: Wenn nichts kommt, kommt nichts, auch wenn er ihn eine halbe Stunde noch fragt. Das ist sinnlos, der soll was anderes fragen. (weiblich, 36)

Das finde ich auch gut: kurz zusammengefasst sagen „Ihre Meinung dazu ist, habe ich das richtig verstanden“ ... und dann gleich zum anderen Thema, weil es hat keinen Sinn, da nachzubohren,

²⁸ „Die vielen englischen Ausdrücke, das Neudeutsche streichen. Die Anglizismen verstehen viele alte Menschen nicht. Die deutsche Sprache mehr in den Vordergrund rücken, es gibt ja für jedes englische Wort auch ein deutsches.“ (männlich, 86)

nachzufragen, immer wieder, ... dann ist es besser, man geht gleich weiter, fasst kurz zusammen und das war's dann. (männlich, 44)

Zwei, drei Themen sind viel zu wenig, da gehört viel mehr, schneller, abwechslungsreicher [gefragt], nicht immer reinbohren, wenn nichts zurückkommt. (männlich, 44)

3.6.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

In der genrespezifischen Wahrnehmung des Leistungskriteriums Kompetenz stehen primär die Moderatorinnen und Moderatoren im Vordergrund.

Dies wird vor allem bei den **tagesaktuellen News** deutlich. Fachwissen und eine gute inhaltliche Vorbereitung der Moderation werden hier von den Befragten als Stärke der ORF-Angebote erlebt. Ähnlich ist die Wahrnehmung bei den **Regionalnews**, auch hier spielt die Kompetenz der Moderatorinnen und Moderatoren eine wichtige Rolle.

Aus Publikumssicht stellen bei den **Diskussionssendungen** die Sachlichkeit und die Moderationskompetenz der Moderatorinnen und Moderatoren eine wesentliche Stärke dar. Darüber hinaus wird auch der Umgang der Moderatorinnen und Moderatoren mit den Studiogästen positiv bewertet.

Bei den **Live-Übertragungen** stechen insbesondere die technischen Kompetenzen hervor (Bild- und Tonqualität). Aber auch die Moderatorinnen und Moderatoren und deren Hintergrundwissen werden als Stärke wahrgenommen.

4 Qualitätswahrnehmung einzelner Subgenres

In den im Rahmen dieser Studie durchgeführten 302 telefonischen Interviews wurde den Befragten im Anschluss an den allgemeinen Fragebogenteil zur ORF-TV-Information auch Gelegenheit gegeben, noch einmal 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.

4.1 Tagesaktuelle Nachrichten

Insgesamt 94 Befragte wurden telefonisch vertiefend zum Subgenre tagesaktuelle Nachrichten befragt. Die folgenden Ausführungen fassen die Qualitätswahrnehmung dieser zumindest gelegentlichen Nutzer/innen zusammen.

Aktuell, umfassend und seriös

Aus Publikumssicht besteht eine zentrale Stärke der tagesaktuellen Nachrichten im ORF in der Orientierungsleistung, d. h. dem **raschen, aktuellen Überblick über das Wesentliche im Tagesgeschehen**. So tragen die ORF-Nachrichten dazu bei, sich „gut informiert“ zu fühlen.

Ich werde dort informiert, was den ganzen Tag in der Welt passiert ist. Das ist für mich wichtig. (männlich, 60)

„[Ich bin zufrieden] weil ich das Gefühl habe, dass es kurz und kompakt ist; bin voll und ganz informiert, wenn ich es schaue. (weiblich, 29)

Diese Orientierung hat für viele Befragte auch einen praktischen Aspekt, nämlich ein verlässliches Programmschema mit **regelmäßigen Sendezeiten**, die es erlauben, die tagesaktuellen Nachrichten in den Tagesablauf zu integrieren:

Immer um dieselbe Uhrzeit, da kann man es sich richten. (weiblich, 36)

Dass der Zeitpunkt dieser Sendungen fix ist. Man weiß schon seit Kindheit an, wann die Sendung stattfindet. (männlich, 33)

Eine weitere Stärke der ORF-Nachrichten besteht aus Publikumssicht in der **umfassenden Information** bzw. der inhaltlichen Vielfalt. Hier wird zum einen die Ausgewogenheit zwischen regionalen, österreichweiten und internationalen Themen hervorgehoben, zum anderen auch die Mischung aus Hintergrundinformation und aktuellen Geschehnissen im Überblick.

Breit gefächert bei „ZiB 2“, kurz und prägnant beim „ZiB-Flash“, für jeden etwas dabei. (männlich, 28)

Die Themen sind breit gestreut, österreichweite Themen, regionale Themen und die ganze Welt kommen vor. Auch viele politische

Themen oder Sport kommt vor und weltweite Ereignisse, das gefällt mir. (männlich, 19)

Als drittes Stärkefeld der tagesaktuellen Nachrichten kann die **Vertrauenswürdigkeit** identifiziert werden, d. h. die seriöse, glaubwürdige Berichterstattung.

Seriös wird berichtet, keine reißerische Berichterstattung. (weiblich, 70)

Weitere genannte Stärken betreffen die Moderation (5 Nennungen) sowie Aspekte der Gestaltung und Aufbereitung (4 Nennungen); zwei Befragte hoben die gute Vermittlung von Hintergrundwissen in den tagesaktuellen Nachrichten im ORF hervor.

Kritische Wahrnehmungen oder spezifische Verbesserungsvorschläge zu den tagesaktuellen Nachrichten wurden im gesamten Interviewverlauf nur vereinzelt eingebracht. Es überwiegt deutlich der positive Eindruck bzw. der Wunsch, die Sendungen mögen so *bleiben*, wie sie sind, das heißt die vorhandenen Stärken sollten beibehalten bzw. weiterentwickelt werden:

- die umfassende Orientierung zum Tagesgeschehen bei hoher Aktualität;
- eine hohe Vertrauenswürdigkeit aufgrund seriöser Berichterstattung und hoher journalistischer Qualität.

Besonders informierte und interessierte Teile des Publikums äußern in den telefonischen Interviews darüber hinaus den Wunsch nach einer größeren Tiefe bzw. Ausführlichkeit in den tagesaktuellen Nachrichten.

4.2 Regionale Nachrichtensendungen

Zu den regionalen Nachrichtensendungen wurden 92 Befragte telefonisch vertiefend befragt. Die folgenden Ausführungen fassen die Qualitätswahrnehmung dieser zumindest gelegentlichen Nutzer/innen zusammen.

Gut informiert zum regionalen Geschehen

Bei einer hohen Zufriedenheit mit diesem Subgenre liegt dessen zentrale Stärke aus Publikumssicht wenig überraschend in der empfundenen „Nähe“ der ORF-Regionalnachrichten: Rund die Hälfte aller positiven Nennungen zu diesem Subgenre bezieht sich auf Aspekte der **Nähe und Regionalität**. Für die Befragten steht hier der konkrete persönliche Nutzen im Vordergrund, über das Geschehen im eigenen Bundesland bzw. der unmittelbaren Umgebung informiert zu sein. Dazu gehören nicht nur Nachrichten zum politischen Tagesgeschehen, sondern auch Serviceinformationen wie Freizeit- und Kulturtipps.

Dass regionale Themen behandelt werden, die sich auf das unmittelbare Umfeld beziehen. Auch finde ich die Freizeit- und Kulturtipps hier positiv. (männlich, 31)

Auch die hohe **Aktualität** wird – ähnlich wie beim Genre der tagesaktuellen Nachrichten – an diesem Subgenre als Stärke hervorgehoben. Dabei schätzt der Großteil der Befragten

an diesem Genre insbesondere den **umfassenden Überblick** über das regionale Geschehen, d. h. die thematische Breite und prägnante Information.

Kleinere Geschehnisse kann man dadurch besser in der Region verfolgen. Man kriegt mehr mit, es ist informativ, man hört, was passiert, wann z. B. Veranstaltungen sind usw. (männlich, 29)

Der Aspekt der Hintergrundinformationen wird nur von einer Minderheit angesprochen. Allerdings wünschen sich einige besonders regional interessierte Seher/innen noch mehr Sendezeit zu ihrem Bundesland und hier insbesondere Zeit für mehr inhaltliche Tiefe in der Berichterstattung.²⁹

Weniger häufig wurden folgende weitere Stärken genannt:

- sympathische, kompetente Moderatorinnen und Moderatoren (7 Nennungen)
- fundierte Recherche und Faktentreue (3)
- angenehme Sendezeiten (2)
- gute technische Aufbereitung (2)

Vereinzelte Kritik an den Regionalnachrichten bezieht sich vor allem auf eine mangelnde Relevanz der gebotenen Inhalte. Diese kritischen Befragten erleben die gebotenen Inhalte daher teilweise als „oberflächlich“, „inhaltslos“, „belanglos“, „Tratsch“ bzw. generell „uninteressant“.

Umfassende regionale Information gewünscht

Um die Interessenlage des Publikums genauer einschätzen zu können, wurde im Rahmen der telefonischen Interviews eine ergänzende, offene Frage gestellt: „Welche Themen und Inhalte interessieren Sie persönlich am meisten bei regionalen Nachrichten und Informationssendungen im ORF-Fernsehen?“

Die inhaltsanalytische Vercodung der Antworten bestätigt die aktuelle breite Ausrichtung der Regionalnews:

- Mit 29 % entfällt der Großteil der Nennungen auf die umfassende Information zum tagesaktuellen Geschehen („was in der Umgebung los ist“, „was vorgefallen ist“, „was passiert im Bundesland“ etc.).
- 20 % der Nennungen beziehen sich explizit auf Kultur, darunter aktuelle Veranstaltungen, Brauchtum, Kulturberichterstattung, Freizeittipps.
- 13 % der Nennungen heben die Information zum politischen Tagesgeschehen besonders hervor.

²⁹ „Steiermark heute‘ ist ausbaufähig“ (weiblich, 66); „Kärnten heute‘ hat so wichtige Beiträge, das bringen sie nur ein paar Sekunden, und dann ist es bereits aus, sie bringen viel zu wenig, sie könnten mehr Beiträge bringen, es passiert so viel in Kärnten, und davon wird so wenig gebracht, die Beiträge sollten länger sein.“ (weiblich, 70)

- Jeweils 8 % der Nennungen äußern ein besonderes Interesse für Wirtschaftliches sowie Wetter; weitere Nennungen entfallen auf Sport (7 %), Umwelt und Natur (5 %), Zeitgeschichte bzw. historische Rückblicke (4 %).
- Nur 3 % der Nennungen von inhaltlichen Interessen entfallen auf Unfälle und Katastrophen. Auf der anderen Seite betonen ebenso viele Befragte auch explizit, dass „nicht jeder Unfall“ gesendet werden müsse.

4.3 Informationsmagazine

Zum Subgenre Informationsmagazine wurden 91 Personen telefonisch vertiefend befragt. Die folgenden Ausführungen fassen die Qualitätswahrnehmung dieser zumindest gelegentlichen Nutzer/innen zusammen.

Interessant, vielfältig und vertrauenswürdig

Magazinsendungen werden von den Befragten vor allem aufgrund eines besonderen Interesses an einem Themenbereich genutzt. Rund ein Viertel aller expliziten Aussagen zu positiv erlebten Aspekten der ORF-Informationsmagazine beziehen sich daher auf die **Informationsqualität der Inhalte**. Diese werden immer wieder als „interessant“ beschrieben und der Aspekt betont, hier Neues erfahren zu können.

Es werden aktuelle Themen behandelt wie beispielsweise in „Eco“ zur Wirtschaft, und es werden hilfreiche Informationen fürs Leben in diesen Sendungen vermittelt. (männlich, 33)

„WELTjournal“ ist eine Spitzensendung, super einfach, von überall her, beleuchtet Hintergründe, nimmt sich Zeit je Thema, das liebe ich am „WELTjournal“. (weiblich, 53)

Auch die **thematische Vielfalt** der ORF-Angebote wird als besondere Stärke erlebt. Diese Vielfalt stellt für das befragte Publikum auf der einen Seite einen persönlichen Mehrwert dar³⁰, auf der anderen Seite wird auch der gesellschaftliche Mehrwert eines „Angebots für alle“ von einigen Befragten betont:

Die Vielfalt der Sendungen ist hier gegeben, die Inhalte sprechen unterschiedliche Bevölkerungsgruppen an. „Heimat Fremde Heimat“ spricht eine ganz andere Zielgruppe an als beispielsweise „Hohes Haus“. (männlich, 33)

Ein weiteres Stärkefeld der ORF-Informationsmagazine besteht in deren **Vertrauenswürdigkeit**. Häufige Zuschreibungen der Befragten sind etwa „gut recherchiert“, „faktentreu“ oder „seriös“.

Die Glaubwürdigkeit sticht auch besonders hervor. (weiblich, 56)

³⁰ „Verschiedene Themen, Themen werden behandelt, an die man gar nicht denkt, spitze.“ (männlich, 40)

Weitere Zuschreibungen von Stärken sind:

- Kompetente Protagonistinnen und Protagonisten (Moderation, Gäste)
- Aktualität
- Handwerkliche Qualität

Kritik an den ORF-Informationsmagazinen wird im Verlauf der telefonischen Interviews kaum angebracht. Allerdings melden mehrere Befragte den Wunsch nach einer **Änderung der Sendezeiten** an, die als „zu spät“ erlebt werden.

Es gibt gute Sendungen wie „kreuz und quer“ oder „WELTjournal“, die sind gut gemacht und vermitteln Wissen. Leider werden diese sehr spät gesendet. Zu früheren Sendezeiten gibt es kaum Bildung, am ehesten auf ORF III, sonst leider eher um diese Uhrzeit Sendungen ohne Wissensvermittlung. (weiblich, 87)

„Eco“ interessiert mich beispielsweise sehr, aber das ist für mich viel zu spät, das ärgert mich sehr, und auch die Wiederholung am Vormittag bringt mir vom Sendezeitpunkt her nichts. (weiblich, 39)

4.4 Diskussionssendungen

Zu den Diskussionssendungen wurden 88 Befragte telefonisch vertiefend befragt. Die folgenden Ausführungen fassen die Qualitätswahrnehmung dieser zumindest gelegentlichen Zuseher/innen zusammen.

Interessante Gäste, sachliche Moderation und spannende Themen

46 % der expliziten Aussagen zu positiv erlebten Aspekten der ORF-Diskussionssendungen beziehen sich auf die **Moderation und die geladenen Gäste**. Diese stellen aus Publikumssicht folglich den zentralen Attraktor und die zentrale Stärke dieses Subgenres dar. Neben der Auswahl kompetenter und interessanter Gäste liegt das Augenmerk des befragten Publikums auf einer sachlichen Diskussionsführung und einer guten Vorbereitung der Moderatorinnen und Moderatoren.

Die Moderation [ist eine Stärke], sehr sachlich und kompetent. (männlich, 29)

Dass die Moderatoren dies sehr gut managen, dass alle Gäste gleich viel reden können – es ist somit sehr ausgewogen und die Stimmung ist sehr gut. Die Moderatoren können hier die Stimmung sehr gut halten, und ich mag auch sehr gerne die Gäste, die ganz trocken die Wahrheit sagen, das finde ich super, vor allem beim „Runden Tisch“. (weiblich, 57)

Eine zweite Stärke des Subgenres (ein Viertel der Nennungen) sind die gebotenen **Inhalte**, die etwa als „informativ“, relevant bzw. generell als interessant erlebt werden.

Sehr informativ: interessant, aktuelle Themen. (weiblich, 40)

Teilweise interessante und wichtige, informative Themen für die Jugend wie Politik, Flüchtlingskrise. (männlich, 19)

Als weitere Stärken werden genannt:

- Thematische Vielfalt
- Aktualität der Themen
- Handwerkliche Qualität

Die Analyse der kritischen Äußerungen und Verbesserungsvorschläge zeigt ebenfalls einen klaren Schwerpunkt auf den Protagonistinnen und Protagonisten. Diese sind demzufolge das wesentliche Kriterium zur positiven oder negativen Bewertung der Diskussionssendungen.

Kriterien wie Sachlichkeit, eine gute Gesprächskultur, die Neutralität der Moderation gegenüber den Gästen werden dabei breit unterstützt. Auch eine möglichst große Vielfalt (interessanter, kompetenter) Gäste wird breit gewünscht.

Der häufigste konkrete Kritikpunkt an den ORF-Diskussionssendungen ist, **dass die Gäste durcheinander reden** und die Moderation dabei nicht eingreife.³¹ Dieses Eingreifen solle sich allerdings nur auf das Aufrechterhalten einer guten Diskussion beschränken, d. h. die Moderation solle nicht selbst „mitdiskutieren“. Einige Befragte betonen diesbezüglich auch, dass die Moderation sich zurücknehmen sollte, d. h. „weniger unterbrechen“, „ausreden lassen“ (weiblich, 28).³² Ein wiederholtes, kritisches Nachfragen wird von diesen Befragten ausdrücklich abgelehnt.

Zwei Befragte wünschen sich explizit, dass mehr Stimmen aus dem Publikum bzw. „Personen aus dem Volk“ eingebunden werden sollten.

4.5 Live-Übertragungen

Zum Subgenre der Live-Übertragungen wurden 89 Befragte telefonisch vertiefend befragt. Die folgenden Ausführungen fassen die Qualitätswahrnehmung dieser zumindest gelegentlichen Nutzer/innen zusammen.

Gut aufbereitete Inhalte, angenehme Moderation

Bei insgesamt hoher Zufriedenheit zeigt die Analyse der offenen Antworten, dass das Subgenre der Live-Übertragungen nicht im Fokus der Qualitätswahrnehmung des Publikums steht. Daher zeigt die Analyse ein **wenig ausgeprägtes Stärkenprofil** dieses Subgenres:

- Je etwa ein Fünftel der als positive Zuschreibungen codierten Äußerungen entfallen auf die Auswahl der gebotenen Inhalte sowie auf die Moderation.

³¹ „IM ZENTRUM: Teilnehmer reden durcheinander, kein Ergebnis kommt zustande, Diskussionsleiter sollten entschiedener eingreifen.“ (männlich, 75)

³² „Die Einladungspolitik, Themensetzung [ist wichtig], und Leute ausreden lassen! Mitunter schwafeln zulassen, Diskussionen aufkommen lassen – die Moderation kann sich herausnehmen.“ (männlich, 29)

- 18 % der Nennungen heben handwerkliche Aspekte positiv hervor („Bildqualität“, „gut aufbereitet“, „Studio, Licht und Hintergrund“ etc.).
- 16 % der Nennungen entfallen auf den Aspekt der Hintergrundinformation („ausführlich“, „Hintergrundwissen“ „Zusammenhänge werden aufgezeigt“, „gute Einblicke“).
- Weitere positive Zuschreibungen beziehen sich auf das Leistungskriterium Vertrauen („ungefiltert“, „man kann sich selbst eine Meinung bilden“ etc.) und Orientierung (informativ, aktuell).³³

Eine semantische Analyse der Textstellen zeigt darüber hinaus, dass im Unterschied zu den anderen Subgenres die Live-Übertragungen für viele Befragte auch einen **Unterhaltungsaspekt** haben. Etwa an der Moderation werden neben der Fachkompetenz daher auch „weiche“ Aspekte positiv erlebt, was Zuschreibungen wie „amüsant“, „angenehm“, „locker“, „sympathisch“ zeigen.

Gesellschaftsereignisse sind wie ein Kurzurlaub. (männlich, 29)

Royale Experten sind sehr angenehm von der Stimme und von der Information. (weiblich, 28)

Mit insgesamt drei kritischen Äußerungen gibt es bei den Live-Übertragungen kaum Verbesserungspotenzial aus Publikumssicht. Zwei Befragte wünschen sich auch Live-Übertragungen von regionaler Politik (Landtag, Gemeinderat etc.), eine kritisiert die Moderation generell als schlecht.

4.6 Alltagsreportagen

Zu ihrer Einschätzung der Alltagsreportagen wurden 91 Befragte telefonisch vertiefend befragt. Die folgenden Ausführungen fassen die Qualitätswahrnehmung dieser zumindest gelegentlichen Zuseher/innen zusammen.

Verantwortungsvoller Umgang und wahrheitsgetreue Darstellung

Die Qualitätswahrnehmung der Alltagsreportagen unterscheidet sich von jener der anderen Subgenres: Mit über einem Drittel der positiven Zuschreibungen steht hier das Leistungskriterium der **Verantwortung** klar im Vordergrund.

Verantwortliche Alltagsreportage heißt aus Sicht des befragten Publikums, dass eine authentische Nähe zur Lebensrealität der porträtierten Personen hergestellt und damit Fremdheit abgebaut wird. Die Befragten loben an den ORF-Angeboten die wahrheitsgetreue Darstellung und einen würdevollen Umgang mit den dargestellten Personen („wertschätzend“), wodurch die Alltagsreportagen für die Befragten glaubwürdig sind.

³³ „Wenn etwas in Österreich passiert, dann gibt es Live-Übertragungen oder gleich unmittelbar kurze Berichte darüber, somit ist das für mich eine zuverlässige und vertrauenswürdige Quelle.“ (männlich, 37)

Es werden aktuelle Schauplätze gezeigt, wie die Bettlerszene, und dass hier mit den Personengruppen selber die Interviews durchgeführt werden, das ist sicher nicht einfach, aber das finde ich echt gut: Wie geht es einem Bettler wirklich?

Nachbarschaftsstreits und Gerichtsstreitereien, wie geht es am Gericht zu. Da sieht man sehr gut, wie gut es einem selbst geht, und dieses Konzept könnte ruhig auch mehr auf andere Sendungen ausgedehnt werden. (weiblich, 39)

An zweiter Stelle wird die **Auswahl der Themen und Inhalte** als Stärke genannt. ORF-Alltagsreportagen gewähren Einblick in Vorgänge, zu denen das Publikum ansonsten keinen Zugang hat. Dies wird von den Befragten als interessant und bereichernd erlebt.

Spannende Themen, Menschen kommen ins Fernsehen, die sonst nicht in der Öffentlichkeit erscheinen würden und denen man helfen kann. Dinge werden publik, die man sonst nicht erfahren würde. Durch das Einschalten des ORF kommt es oft zu einem guten Ende, alleine würde das wahrscheinlich nicht funktionieren. (männlich, 63)

Hinsichtlich der konkreten Machart und Gestaltung wird auf der einen Seite die **Vertrauenswürdigkeit** positiv hervorgehoben („gute Recherche“, „sachlich“, „seriös“). Auf der anderen Seite wird auch der **Unterhaltungswert** der ORF-Sendungen geschätzt.

Kritik oder Verbesserungswünsche werden zum Subgenre Alltagsreportage nur vereinzelt eingebracht. Zwei Befragte sind der Ansicht, dass die Sendungen manchmal „zu reißerisch“ seien, einer Person sind die Inhalte nicht unterhaltsam genug.

5 Abschließender Befund der Evaluation

Mit dem Qualitätsprofil TV-Information hat der ORF ein differenziertes SOLL-Bild eines qualitativ hochwertigen Programms erstellt: Entlang der *Leistungskriterien Vertrauen, Orientierung, Föderalismus, Vielfalt, Verantwortung und Kompetenz* definiert das Qualitätsprofil konkrete Anforderungen an die Programmgestaltung und die journalistische Arbeit. Diese allgemeinen sowie genrespezifischen Auftragswerte dienen als Leitlinien für die sechs Subgenres der tagesaktuellen Nachrichten, der Regionalnachrichten, der Live-Übertragungen, der Informationsmagazine, der Diskussionssendungen und der Alltagsreportagen. Zugleich soll die Erfüllung der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte garantieren, dass die ORF-TV-Information für das Publikum einen Mehrwert im Sinne der Public-Value-Leistungskriterien generiert.

Die vorliegende Studie evaluiert das ORF-Qualitätsprofil TV-Information mittels Methoden der qualitativen Sozialforschung. Untersucht wurde, inwieweit das Publikum die im Qualitätsprofil TV-Information 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 zeigt eine hohe Legitimität der einzelnen Auftragswerte mit Zustimmungsraten je nach Item zwischen 78 und 97 %. Das vom ORF definierte Anforderungsprofil an die TV-Information 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 hinweg eine sehr hohe Zustimmung im befragten Publikum: Je nach Item gaben zwischen 65 und 92 % der Befragten an, dass der jeweilige Auftragswert durch die ORF-TV-Information erfüllt bzw. sehr gut erfüllt wird.

3. Evaluation im Sendervergleich:

Schließlich wurde als drittes Element der Evaluation die Bewertung des ORF-Angebots im Vergleich zu anderen Sendern untersucht. Hier belegt die standardisierte empirische Abfrage eine hohe Imagestärke des ORF in allen Leistungskriterien mit Zuschreibungen der besten Qualität bei den jeweiligen Auftragswerten zwischen 42 und 78 %.

Als relevante Mitbewerber werden am ehesten ausländische öffentlich-rechtliche Sender gesehen. Rund ein Fünftel bis ein Viertel der Befragten bevorzugt diese Anbietergruppe hinsichtlich Vielfalt, Hintergrundwissen und der internationalen Berichterstattung.