

ORF-Qualitätsmonitoring 2024:

Evaluation des ORF-Qualitätsprofils Information

Daten zur Untersuchung

Thema	Evaluierung des ORF-Qualitätsprofils Information 2024
Auftraggeber	ORF
Beauftragtes Institut	FORESIGHT Research Hofinger GmbH
Wissenschaftliche Leitung	Dr. Florian Oberhuber
Autor:innen	Dr. Florian Oberhuber, Dr.in Saskja Schindler
Erhebungsgebiet	österreichweit
Art der Erhebung	Modul 1: Online-Fokusgruppe mit Nutzerinnen und Nutzern des ORF- Informationsangebots Modul 2: n=300 telefonische Interviews österreichweit (CATI), Wohnbevölkerung 15+
Erhebungszeitraum	13. November 2024 (Fokusgruppe) 16. Oktober bis 14. November 2024 (Befragung)

Einleitung

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

Auftragswerten, die auf Basis der gesetzlichen Bestimmungen zum ORF-Kernauftrag, den ORF-Programmrichtlinien sowie den Public-Value-Leistungskategorien festgelegt werden.

genrespezifischen Eigenschaften, die sich auf konkrete, jeweils unterschiedliche Bedingungen und Anforderungen der Arbeitspraxis in den einzelnen Medien, Programmkategorien und Subkategorien beziehen.

In den Jahren 2011 bis 2017 wurden erstmals Qualitätsprofile für sämtliche ORF-Angebote erstellt und evaluiert. In den Jahren 2018–2022 lief die zweite Runde des Evaluationszyklus und im Jahr 2023 startete eine dritte Runde, wobei erstmals die Angebote zum evaluierten Programmbereich in allen ORF-Medien als Evaluationsgegenstand zugrunde gelegt wurden.

Die Evaluationsstudie basiert auf etablierten Methoden der qualitativen Sozialforschung: 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 dann wiederum in den Prozess der ORF-Qualitätssicherung einfließt. Die methodische Vorgehensweise wird in Kapitel 1 beschrieben.

In Kapitel 2 wird 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-Angebot als erfüllt betrachtet wird.

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

Kapitel 4 widmet sich der Wahrnehmung spezifischer Stärken und Schwächen der Informationsangebote in den einzelnen ORF-Medien (Radio, Fernsehen, Internet, Social Media, Teletext).

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

Executive Summary

Mit dem Qualitätsprofil Information hat der ORF ein differenziertes Soll-Bild eines qualitativ hochwertigen Programms erstellt: Entlang der *Leistungskriterien Vertrauen und Orientierung, internationaler Wert und Föderalismus, Vielfalt, Verantwortung sowie Kompetenz und Innovation* 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 Fokusgruppe sowie 300 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.

Publikum steht hinter öffentlich-rechtlicher Qualität

Der Zeitvergleich der vorliegenden Studie mit vorangegangenen Evaluationen des Qualitätsprofils zeigt eine ausgeprägte Kontinuität in der Qualitätswahrnehmung: Weiterhin gilt eine breite Akzeptanz und hohe Legitimität der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte als maßgeblich für Medienqualität im Allgemeinen und den ORF im Besonderen.

Zentrale Anforderungen an den Programmbereich Information sind:

- **Vertrauenswürdige Berichterstattung** ist die wichtigste Erwartung an den ORF im Bereich Information. Drei Säulen stützen das Vertrauen des Publikums: **Zuverlässigkeit** (aufgrund von Faktentreue und professionellem, seriösen Journalismus), **neutral-ausgewogene Berichterstattung** sowie eine **sachliche Vermittlung** (nicht „reißerisch“).
- Auch das Leistungskriterium **Verantwortung** zahlt auf das Vertrauen ein, wobei für das Publikum insbesondere eine **respektvolle, wertschätzende Haltung** sowie das **Vermeiden von Hetze bzw. Polarisierung** im Vordergrund stehen.
- Hinsichtlich des Leistungskriteriums **Orientierung** werden zuvorderst **Aktualität, Sachlichkeit** und eine **verständliche Aufbereitung** vom ORF erwartet. Ein kleinerer Teil des Publikums betont gegenüber der kompakten Information stärker die ausführliche, differenzierte Vermittlung von Hintergrundinformationen.
- **Kompetenz** erleben die Befragten zum einen an den handelnden **Personen**, d. h. den Moderatorinnen und Moderatoren sowie Journalistinnen und Journalisten, zum anderen an **gestalterischen Aspekten**, wobei insbesondere die Qualitäten

kompakt/übersichtlich sowie verständlich im Vordergrund stehen. Innovative bzw. moderne Gestaltung wird nur von einer Minderheit explizit als Wunsch an den ORF herangetragen.

- Die **Vielfalt** des Informationsangebots ist ebenso wie der **Österreichbezug** eine Basisanforderung an den ORF. Besonders hebt das Publikum in diesem Zusammenhang hervor, dass der ORF unterschiedlichen Altersgruppen etwas bieten, Meinungsvielfalt repräsentieren und die starke regionale Berichterstattung beibehalten soll.

Verbesserungspotenziale

Bei generell hoher Zufriedenheit können folgende Anregungen für die Weiterentwicklung in Betracht gezogen werden:

Vertrauen weiter stärken: Die Mehrheit der Befragten erlebt den ORF als einen seriösen Anbieter von Informationen, auf die man sich verlassen und denen man vertrauen kann. Verbesserungspotenzial sehen einige Befragte in der Dimension der Neutralität. Erwartet wird spezifisch eine klar erkennbare Neutralität in (gesellschafts-)politischen Fragen. Informationen sollen ohne Tendenz dargeboten werden, sodass sich das Publikum selbst eine Meinung bilden kann. Perspektivenvielfalt soll sichtbar werden und Moderatorinnen und Moderatoren eine unvoreingenommene Herangehensweise demonstrieren, sodass *alle*, egal wo sie stehen, sich als Teil des Diskurses erleben können.

Großer Rückhalt für Faktenchecks im ORF: Vor dem Hintergrund erhöhter Aufmerksamkeit für die Themen Desinformation und Fake News halten neun von zehn Befragten Faktenchecks im ORF für wichtig bzw. einen öffentlich-rechtlichen Mehrwert. Acht von zehn halten Hintergrundinformationen zur Entstehung von Nachrichten für wichtig.

Als **Erhaltungsziele** formulieren die Befragten die **hohe Qualität in der Informationsvermittlung**, d. h. eine verständliche, sachorientierte Berichterstattung. Die Breite des Angebots, die je nach Interesse ermöglicht, **sich kompakt zu informieren oder in die Tiefe zu gehen**, wird diesbezüglich als Stärke erlebt, die beibehalten werden sollte. Jeweils Teile des Publikums wünschen sich einen Ausbau der regionalen Berichterstattung, der internationalen Berichterstattung bzw. generell der vertiefenden, differenzierten Hintergrundinformation.

Inhalte und Formate für ein jüngeres Publikum: Die breite Zielgruppenansprache stellt eine Stärke des ORF dar. Ausbauwünsche beziehen sich insbesondere auf Inhalte, Formate und Protagonistinnen bzw. Protagonisten mit Blick auf jüngere Publikumssegmente. Vereinzelt werden eine Überrepräsentation von Politikerinnen und Politikern kritisiert und der Wunsch nach mehr Beiträgen zu randständigen Themen geäußert.

ORF-Internetangebot ausbauen: Hinsichtlich des ORF-Informationsangebots im Internet äußert das befragte Publikum spezifisch den Wunsch nach einem Ausbau.

Abschließender Befund der Evaluationsstudie:

1. Die standardisierte empirische Abfrage von 21 Qualitätsmerkmalen zeigt eine hohe Legitimität der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte mit Zustimmungsraten je nach Item zwischen 63 und 98 Prozent (Top-2-Box). Das Qualitätsprofil wird daher von den Befragten als Anforderungsprofil an ein qualitativ hochwertiges ORF-Angebot bestätigt.
2. Der vom Qualitätsprofil formulierte Anspruch an die Programmgestaltung wird als kohärent und glaubwürdig erlebt: Je nach Item bewerten zwischen 53 und 88 Prozent der Befragten die Erfüllung durch das ORF-Programmangebot als gegeben.
3. Die Evaluation des Qualitätsprofils beinhaltet Fragen nach Kritik, Anregungen und Empfehlungen, um allfällige Lücken zwischen Soll und Ist des Qualitätsprofils zu schließen. Die Evaluation ergab zu den vorgegebenen Kriterien konkrete Empfehlungen zur Optimierung der ORF-Angebote im untersuchten Programmbereich. Diese werden im Evaluationsbericht zusammengefasst.

1 Methodische Vorgangsweise

1.1 Online-Fokusgruppe

Am 13. November 2024 wurde eine Online-Fokusgruppe mit neun Nutzerinnen und Nutzern der ORF-Informationsangebote 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.

In der Zusammensetzung der Gruppe wurde darauf geachtet, dass Teilnehmer:innen aus ganz Österreich rekrutiert werden, die die unterschiedlichen ORF-Medien und Angebote im zu evaluierenden Programmbereich nutzen. Die Diskussion fand online statt und dauerte rund eineinhalb Stunden; sie wurde digital aufgezeichnet, transkribiert und anschließend analysiert.

1.2 Telefonische Interviews (n=300)

Die österreichweite Befragung fand im Zeitraum vom 16. Oktober bis 14. November 2024 statt. Insgesamt wurden 300 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 Information wurde folgende Quotenvorgabe für die Nutzung der ORF-Angebote angesetzt:

- Nutzer:innen von ORF-Informationsangeboten, darunter höchstens 10 Prozent „seltene“ Nutzer:innen¹
- Mindestens je 50 Nutzer:innen (zumindest „gelegentlich“) der Mediengattungen ORF-Radios, ORF-Fernsehen, ORF-Internet, ORF Social Media sowie 30 Nutzer:innen ORF TELETEXT

Als Adressquelle für das Sampling wurden die Telefondaten der Herold Business Data AG verwendet. Daraus wurde per Zufallsauswahl eine Stichprobe mittels Multistage-

¹ Zumindest „seltene“ Nutzer:innen laut folgender Fragestellung: „Denken Sie jetzt bitte an die ORF-Medien, also die ORF-Angebote in Fernsehen, Radio, Teletext, Internet und Social Media, egal ob live oder zeitversetzt. Nutzen Sie Nachrichten und Informationen im ORF regelmäßig, gelegentlich, selten oder nie?“

Stratified-Clustered-Address-Random-Verfahren gezogen. Die mehrfache Schichtung erfolgt nach Bundesland, politischen Bezirken und Ortsgröße.

Tabelle 1: Strukturmerkmale der Stichprobe

		Anzahl	Prozent
Geschlecht	männlich	141	47
	weiblich	159	53
Altersgruppen	15- bis 29-Jährige	41	14
	30- bis 49-Jährige	111	37
	Ab-50-Jährige	148	49
Schulbildung	ohne Matura	168	56
	mit Matura	132	44
derzeitige Tätigkeit	berufstätig	183	61
	in Pension	102	34
	anderes	15	5
Bundesland	Wien	65	22
	Niederösterreich	60	20
	Burgenland	11	4
	Steiermark	44	15
	Kärnten	13	4
	Oberösterreich	51	17
	Salzburg	20	7
	Tirol	24	8
	Vorarlberg	12	4
Gesamt			100 %

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.

1.3 Auswertung der Daten: Verbindung quantifizierender und qualitativer Methoden

Die 300 telefonischen Interviews verbanden offene Fragen zu individuellen Nutzungserfahrungen und Qualitätsansprüchen des Publikums auf der einen Seite mit der standardisierten Abfrage einzelner Items auf der anderen.

Neben der allgemeinen Zufriedenheit mit dem ORF-Informationsangebot wurden insbesondere die im ORF-Qualitätsprofil entlang der Leistungskriterien Vertrauen und Orientierung, internationaler Wert und Föderalismus, Vielfalt, Verantwortung sowie Kompetenz und Innovation definierten Auftragswerte standardisiert abgefragt. Dazu wurde eine Fragenbatterie mit 21 Items verwendet, die jeweils im Soll (wie wichtig ist) und im Ist (wie sehr erfüllt) 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 der Fokusgruppe 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** 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

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.

(hier: die Erfüllung von Auftragswerten laut Qualitätsprofil) positiv, neutral oder negativ bewertet werden.

1.4 Zeitvergleich zu den Evaluationsstudien 2011, 2018 und 2024

In den Jahren 2011 bis 2017 wurden erstmals Qualitätsprofile für sämtliche ORF-Angebote erstellt und evaluiert. In den Jahren 2018–2022 lief die zweite Runde des Evaluationszyklus und im Jahr 2023 startete eine dritte Runde, wobei erstmals die Angebote zum evaluierten Programmbereich in allen ORF-Medien als Evaluationsgegenstand zugrundegelegt wurden.

Zeitvergleiche mit den vorangegangenen Evaluationen des Qualitätsprofils Information sind aufgrund dieser veränderten 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.

2 Qualität aus Publikumssicht und Akzeptanz des ORF-Qualitätsprofils

Der ORF hat das Qualitätsprofil Information nach folgenden Leistungskriterien gegliedert: **Vertrauen und Orientierung, internationaler Wert und Föderalismus, Vielfalt, Verantwortung sowie Kompetenz und Innovation.**

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 sowie nach deren Erfüllung durch die ORF-Angebote 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 300 telefonischen Interviews wurde den Befragten eine Liste mit 21 Eigenschaften entlang der Auftragswerte entsprechend ORF-Qualitätsprofil vorgelegt. Die Befragten wurden gebeten anzugeben, wie wichtig ihnen diese Eigenschaften für die Informationsangebote im ORF sind. Diese Bewertung wurde anhand einer fünfstufigen Skala (1 „sehr wichtig“ bis 5 „gar nicht wichtig“) vorgenommen.

Abbildung 1 zeigt die relative Wichtigkeit der einzelnen Qualitätsmerkmale für das Publikum im Überblick. **Demnach ist die Zustimmung zu den vorgelegten Begriffen durchwegs hoch** mit Zustimmungsraten von 63 bis 98 Prozent in der Top-2-Box („sehr wichtig“ bzw. „wichtig“).³ Im Folgenden werden 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 71 bis 85 Prozent – erhielten grundlegende Anforderungen aus den Dimensionen Vertrauen, Verantwortung, Orientierung und Kompetenz, d. h. die Items „seriös“, „berichtet neutral“, „respektvoll“, „vertrauenswürdig“, „sachlich“, „verständlich“, „verantwortungsvoll“ und „kompetente Moderator/innen und Journalist/innen“.

Ebenfalls mehrheitlich als „sehr wichtig“ bewertet (**50 bis 57 Prozent Zustimmung in der Top-Box**) wurden die Items „informiert auch über das europäische und internationale Geschehen“, „Frauen und Männer kommen gleichberechtigt vor“, „vermittelt Hintergrundwissen“, „bietet regionale Informationen“, „berücksichtigt die

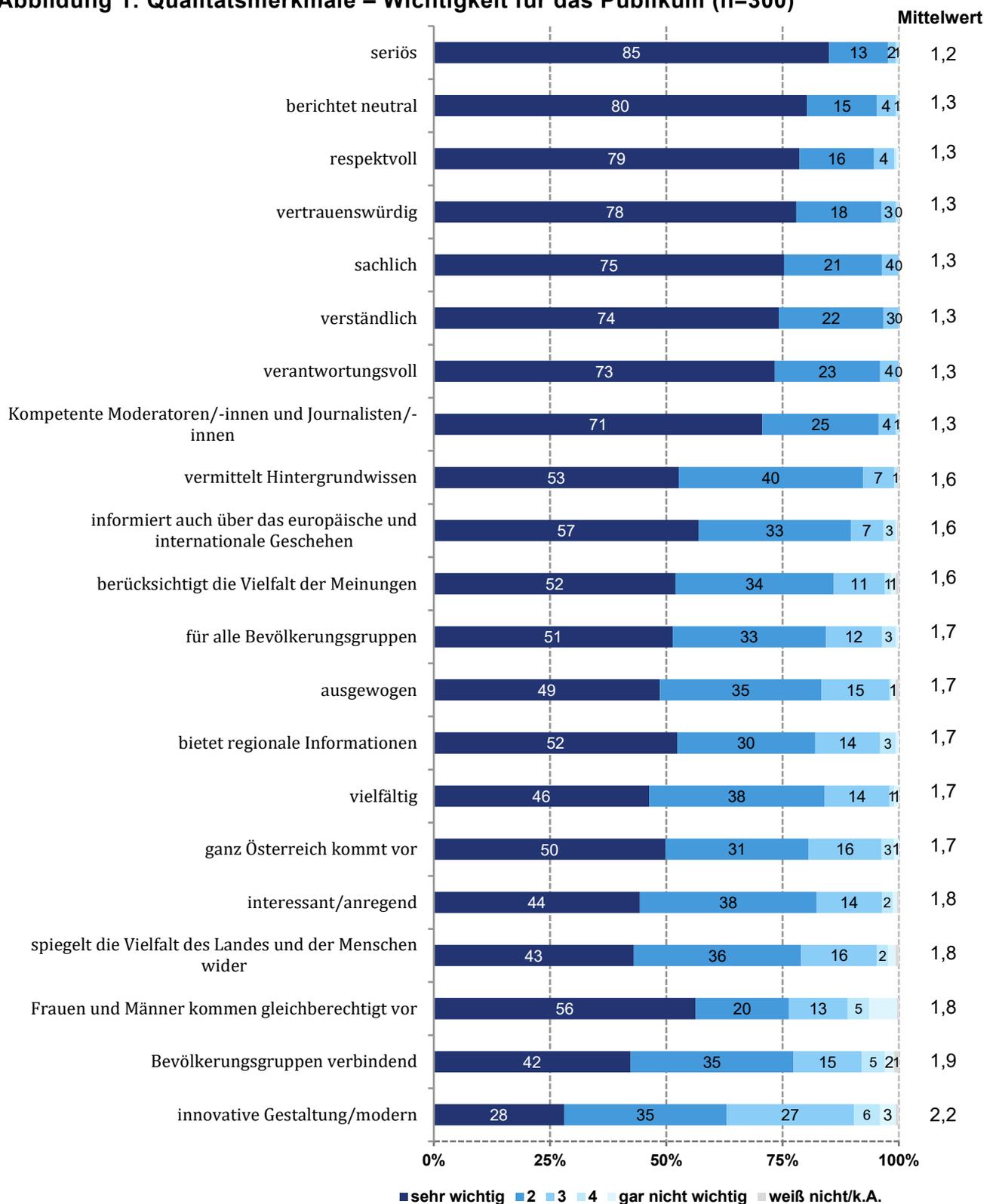
³ Bei den im Text angegebenen Top-2-Box-Werten sind geringfügige Abweichungen (+/- 1 Prozentpunkt) gegenüber der Tabelle auf Rundungseffekte zurückzuführen.

Vielfalt der Meinungen“, „für alle Bevölkerungsgruppen“ und „ganz Österreich kommt vor“.

Bei Zustimmungsraten in der Top-Box zwischen 40 und 49 Prozent liegen die Auftragswerte „ausgewogen“, „vielfältig“, „interessant/anregend“, „spiegelt die Vielfalt des Landes und der Menschen wider“ und „Bevölkerungsgruppen verbindend“.

Als vergleichsweise am wenigsten relevant wurde schließlich das Item „innovative Gestaltung / modern“ eingeschätzt (**28 % „sehr wichtig“**).

Abbildung 1: Qualitätsmerkmale – Wichtigkeit für das Publikum (n=300)



Anm.: Reihung der Items aufgrund der Mittelwerte auf einer fünfstufigen Skala von „sehr wichtig“ bis „gar nicht wichtig“; Angaben in Prozent, n=300

2.1.2 Bewertung im Ist

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

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

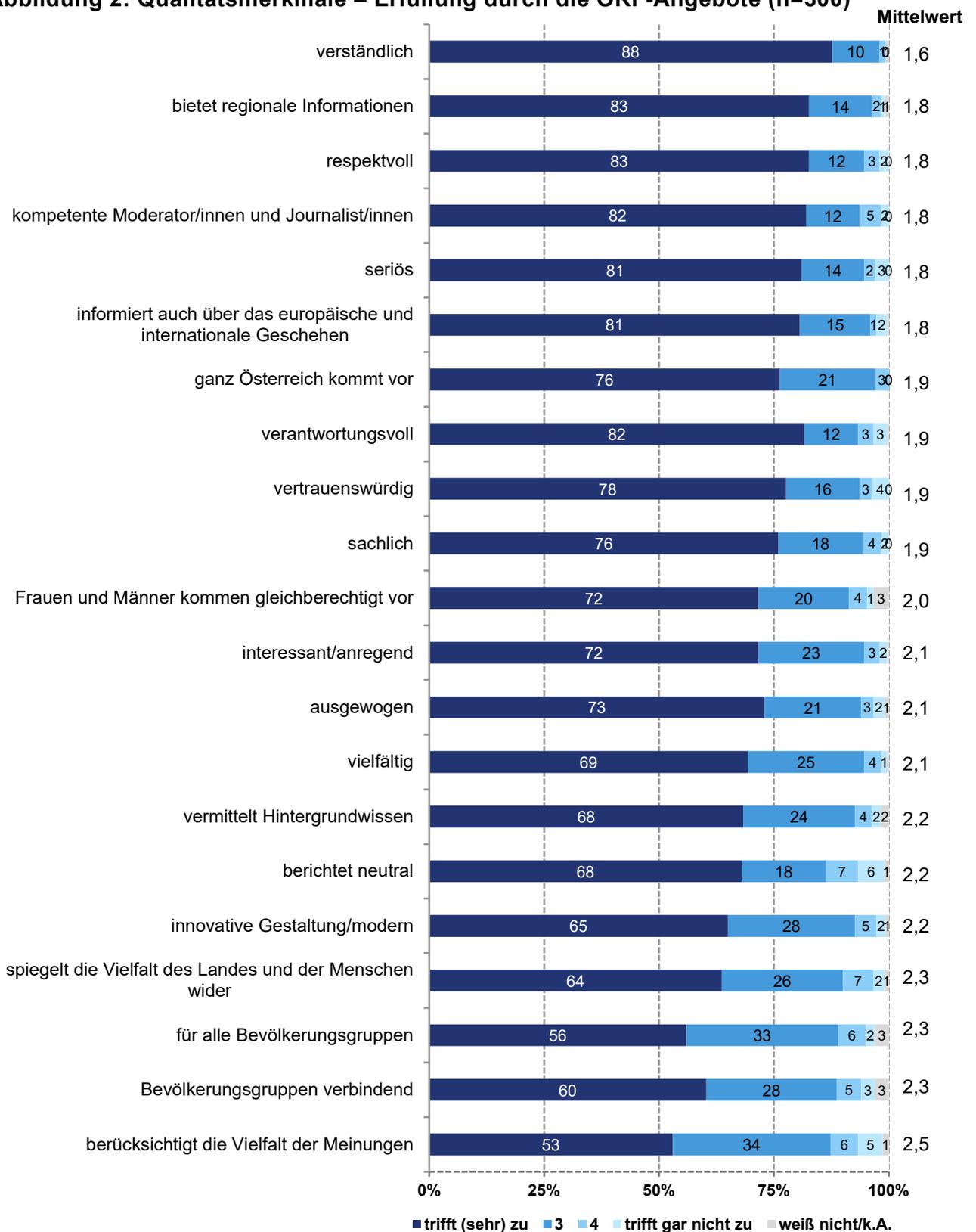
Die Zustimmung zu den verschiedenen Eigenschaften variiert zwischen rund fünf und rund neun von zehn Befragten, die die einzelnen Eigenschaften als sehr zutreffend bzw. zutreffend einstufen.

Die höchsten Bewertungen im Ist mit Zustimmungsraten zur Erfüllung von über 80 Prozent erhielten die Dimensionen Kompetenz („verständlich“, „kompetente Moderator/innen und Journalist/innen“), Verantwortung („respektvoll“, „verantwortungsvoll“), internationaler Wert und Föderalismus („informiert auch über das europäische und internationale Geschehen“, „bietet regionale Informationen“) und das Item „seriös“.

Zustimmungsraten zwischen 70 und 78 Prozent erhielten Anforderungen im Bereich Vertrauen und Orientierung („vertrauenswürdig“, „ausgewogen“, „sachlich“) sowie die Items „ganz Österreich kommt vor“, „Frauen und Männer kommen gleichberechtigt vor“ sowie „interessant/anregend“.

Die relativ geringste, aber immer noch mehrheitliche Zustimmung von 53 bis 69 Prozent der Befragten in der Erfüllung erhielten Aspekte der Vielfalt („vielfältig“, „spiegelt die Vielfalt des Landes und der Menschen wider“, „für alle Bevölkerungsgruppen“, „berücksichtigt die Vielfalt der Meinungen“) sowie die Items „vermittelt Hintergrundwissen“, „berichtet neutral“, „Bevölkerungsgruppen verbindend“ und „innovative Gestaltung / modern“.

Abbildung 2: Qualitätsmerkmale – Erfüllung durch die ORF-Angebote (n=300)



Anm.: Reihung der Items aufgrund der Mittelwerte auf einer fünfstufigen Skala von „trifft sehr zu“ bis „trifft gar nicht zu“; Angaben in Prozent, n=300

2.2 Ergänzende qualitative Analyse

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

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

Manifester Qualitätsbegriff

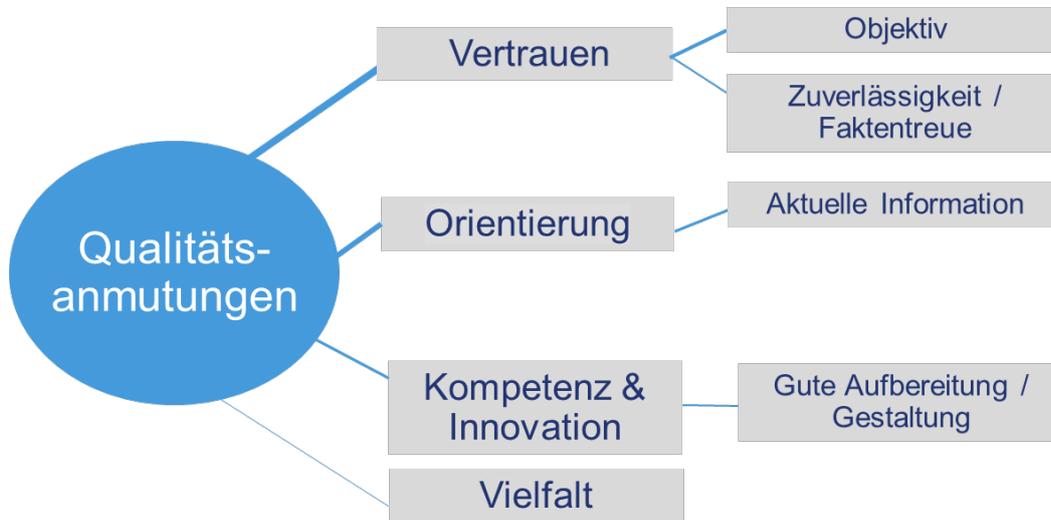
Die inhaltsanalytische Auswertung der offenen Antworten im Rahmen der telefonischen Interviews zeigt, welche Qualitätsaspekte die Befragten ungestützt und in ihren eigenen Worten zur Sprache bringen.

- Eine **vertrauenswürdige Berichterstattung** steht klar im Zentrum der manifesten Qualitätswahrnehmung des Publikums. Qualitätsvolle Information wird insbesondere mit einer sachlichen, zuverlässigen und faktentreuen Berichterstattung verbunden.
- **Orientierung** ist eine zweite manifeste Anforderung an den ORF, wobei der Aspekt der Aktualität am häufigsten explizit angesprochen wird.
- **Kompetenz** wird – als dritte Dimension des manifesten Qualitätsbewusstseins – insbesondere an der guten Aufbereitung von Inhalten und der Gestaltung der Sendungen bzw. Informationsangebote festgemacht.
- Viertens erwartet das Publikum vom ORF **Vielfalt** als allgemeine Anforderung sowie im Hinblick auf Themen, Meinungen, Zielgruppen und Protagonistinnen und Protagonisten.

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).

Die Leistungskriterien Internationaler Wert / Föderalismus und Verantwortung wurden in der Eingangsphase der Interviews von den Befragten selten thematisiert. Der weitere Interviewverlauf zeigt, dass auch diese Dimensionen von den Befragten verstanden und als Anforderungen an den öffentlich-rechtlichen Rundfunk unterstützt werden, aber weniger im Vordergrund stehen.

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=363 codierte Aussagen, Mehrfachantworten).

Über die genannten Qualitätsmerkmale hinaus diskutierten einige Befragte im Verlauf der Interviews auch weitere Ansprüche an den ORF.

(Keine) Werbung: Der geringe Umfang oder das gänzliche Ausbleiben von Werbung wurden mehrfach als Stärke des ORF-Angebots genannt. Aber auch der Wunsch nach einer Reduktion der Werbung wurde geäußert bzw. ein zu hoher Anteil oder zu lange Werbeeinschaltungen kritisiert.

Sendezeiten: Einzelne Befragte kritisierten, dass interessante Sendungen im ORF-Fernsehen „zu spät“ ausgestrahlt werden.

Wiederholungen: Einzelne Befragte kritisierten, dass es im ORF-Fernsehen zu viele Wiederholungen von Sendungen gebe, wobei diese Kritik meist nur allgemein formuliert wurde. Zwei Befragte bezogen die Kritik konkreter auf die Wiederholung derselben Schlagzeilen/Informationen in mehreren aufeinanderfolgenden Nachrichtensendungen. Ein Befragter kritisierte, dass bei größeren Ereignissen wie z. B. Wahlen in sämtlichen Sendern gleichzeitig darüber berichtet werde und dadurch kein vertiefendes Angebot zur Verfügung stehe.

Stärken und Verbesserungspotenziale

Vertrauen: Zuverlässigkeit, Faktentreue sowie eine neutral-ausgewogene Berichterstattung und sachliche Vermittlung sind grundlegende Anforderungen an den öffentlich-rechtlichen Rundfunk und werden vom befragten Publikum als zentrale

Stärke des ORF im Programmbereich Information hervorgehoben. Die Mehrheit der Befragten erlebt den ORF als einen seriösen Anbieter von Informationen, auf die man sich verlassen und denen man vertrauen kann. Dies wird explizit als Unterscheidungsmerkmal von anderen, weniger seriösen Nachrichtenanbietern online bzw. auf Social Media angeführt. Mit einer neutral-ausgewogenen Berichterstattung verbinden die Befragten eine Darbietung von Information ohne Tendenz oder „Meinungsmache“ seitens der Moderatorinnen/Moderatoren und Journalistinnen/Journalisten, in der unterschiedliche Perspektiven zu Wort kommen, sodass sich das Publikum selbst eine Meinung bilden kann. Unter einer sachlichen Vermittlung wird eine auf Inhalte fokussierte und in keiner Weise verzerrte oder *reißerische* Präsentation von Informationen im ORF verstanden. Für die Zukunft wünscht sich das Publikum dementsprechend eine **weitere Stärkung von Zuverlässigkeit, Faktentreue und Neutralität:**

- Konkrete Kritik bezieht sich am häufigsten auf den Aspekt der Neutralität, das heißt Befragte erleben bestimmte Sendungen oder den ORF im Allgemeinen als zu wenig neutral bzw. einseitig.
- Einzelne Befragte kritisieren den ORF generell als „politisch gesteuert“ und zweifeln an der Zuverlässigkeit bzw. Faktentreue der Informationen im ORF.

Großer Rückhalt für Faktenchecks im ORF: Bereits in der Evaluation des ORF-Qualitätsprofils TV-Information im Jahr 2018 hat sich gezeigt, dass die Debatte um Fehlinformationen und Fake News den Orientierungsbedarf im Publikum erhöht. In der diesjährigen Evaluationsstudie wurde daher in den telefonischen Interviews die Einstellung zu Faktenchecks sowie zu „Hintergrundinformationen zur Entstehung von Nachrichten“ standardisiert abgefragt.⁴ Die Ergebnisse zeigen einen großen Rückhalt insbesondere für Faktenchecks im ORF: Zwei Drittel der Befragten finden diese „sehr wichtig“ und ein weiteres Viertel „ziemlich wichtig“. „Hintergrundinformationen zur Entstehung von Nachrichten“ finden 39 Prozent sehr und 43 Prozent ziemlich wichtig.

Orientierung: Aktualität und Informationsgehalt der Beiträge sind die am häufigsten genannten **Stärken** des ORF in dieser Dimension. Die Berichterstattung wird als tagesaktuell und sachlich-informativ wahrgenommen. Der ORF wird als Anbieter gesehen, der zeitnah und sachorientiert bzw. „nüchtern“ berichtet. Darüber hinaus werden die Vermittlung von Hintergrundwissen sowie das umfassende Angebot positiv bewertet. **Verbesserungsvorschläge** beziehen sich darauf, die Aktualität, den sachlich-informativen Gehalt sowie die Vermittlung von Hintergrundwissen beizubehalten oder zu verbessern. Von einer kleinen Gruppe des Publikums wird ein zu geringer Informationsgehalt wegen teils zu oberflächlicher Information kritisiert.

Verantwortung: Zentrale **Stärken** des ORF werden in dieser Dimension v. a. in der respektvollen Berichterstattung gesehen. Die ORF-Information wird aus Publikumssicht

⁴ Frage im Wortlaut: „Finden Sie folgende Angebote für die Qualität der ORF-Information sehr, ziemlich, wenig oder gar nicht wichtig?“

insbesondere als *wertschätzend* und *nicht hetzerisch* geschätzt. Die gleichberechtigte Darstellung von Männern und Frauen und die verbindende/integrative Bedeutung des ORF stehen nicht im Vordergrund der Publikumswahrnehmung, doch werden sie von mehreren Befragten positiv angemerkt bzw. ein Ausbau in diesem Bereich gewünscht, wobei die Verwendung von geschlechtergerechter Sprache vereinzelt auch auf Ablehnung stößt. Im Vordergrund der **Verbesserungsvorschläge** steht der Wunsch, den ORF als nicht-polarisierenden Medienakteur beizubehalten oder zu stärken. Vereinzelt wird außerdem den Wunsch nach mehr „positiven Nachrichten“ geäußert.

Kompetenz und Innovation: Zentrale **Stärken** des ORF liegen aus Publikumssicht zum einen in der hohen Kompetenz von Moderatorinnen/Moderatoren und Journalistinnen/Journalisten und zum anderen in der Gestaltung der Informationsangebote, die als gut aufbereitet, kompakt und verständlich wahrgenommen werden. Ebenso wird die breite Angebotspalette unterschiedlicher Formate, die eine unterschiedliche Informationsdosierung erlaubt, als Stärke genannt. **Verbesserungsvorschläge** bzw. Wünsche nach Beibehaltung und Ausbau adressieren insbesondere gestalterische Aspekte: Am häufigsten wird hier der Wunsch nach kompakter Information und die Beibehaltung der guten Verständlichkeit der Beiträge genannt. Vereinzelt wird auch der Wunsch nach einfacher(er) Sprache sowie mit Blick auf das ältere Publikum mehr Verständlichkeit durch geringere Nutzung englischer Begriffe geäußert.

Internationaler Wert und Föderalismus: Hinsichtlich des Föderalismus wird insbesondere die Regionalität als **Stärke** der ORF-Angebote hervorgehoben, konkret die „Regionalsender“, regionalen Nachrichten sowie „Berichte über Land und Leute“. Einzelne Befragte äußern den Wunsch nach noch mehr lokaler bzw. regionaler Berichterstattung. Die europäische und internationale Berichterstattung hebt nur ein kleiner Teil des Publikums besonders hervor, der besonders international interessiert ist und sich diesbezüglich mehr Angebote bzw. vertiefende Hintergrundberichterstattung vom ORF wünscht.

Vielfalt wird am häufigsten auf einer allgemeinen Ebene als **Stärke** des ORF-Angebots genannt. Besonders positiv nehmen einige Befragte wahr, dass der ORF unterschiedlichen Altersgruppen etwas bietet, dass verschiedenste Bevölkerungsgruppen im Programm vorkommen sowie unterschiedliche Meinungen berücksichtigt werden. **Verbesserungsvorschläge** regen v. a. einen Ausbau der Vielfalt von Inhalten generell sowie von Protagonistinnen und Protagonisten mit Blick auf ein jüngeres Publikum an. Vereinzelt werden außerdem eine Überrepräsentation von Politikerinnen bzw. Politikern genannt sowie der Wunsch nach Beiträgen zu randständigeren Themen geäußert.

Qualitätswahrnehmung der einzelnen ORF-Medien

Die Informationsangebote in den **ORF-Radios** zeichnen sich aus Publikumssicht vor allem durch eine vertrauenswürdige, umfassende Berichterstattung aus, die stets aktuell ist, regelmäßig über den ganzen Tag verteilt erfolgt und je nach Bedürfnis sowohl ausführliche als auch kompakte Informationen bietet. Mehrfach wird auch die regionale Information positiv hervorgehoben. Für die einzelnen Radiosender wird von den Befragten auf unterschiedliche Stärken verwiesen: Regionalradios stehen für Regionalität und Nähe, Ö1 für eine vertrauenswürdige, neutrale sowie ausführliche Berichterstattung, die auch ein hohes Ausmaß an Hintergrundinformation bereitstellt. FM4 wird v.a. mit Bezug auf internationale Berichterstattung und kompakte Information genannt. Die Stärke von Ö3 wird von den Nutzerinnen und Nutzern in den häufigen Nachrichtensendungen sowie einer modernen Gestaltung gesehen, wobei sich einzelne Befragte auch kritisch zu Ö3 äußern (zu wenig regionale Informationen). Wünsche und Verbesserungsvorschläge beziehen sich primär auf den Wunsch nach einer neutraleren Berichterstattung oder einem Ausbau des Angebots in einzelnen Bereichen, z. B. dem Konsumentenschutz oder dem Umfang der Regionalnachrichten.

Die Informationsangebote des ORF im **Fernsehen** zeichnen sich aus Publikumssicht durch aktuelle, kompetente und vertrauenswürdige Informationsvermittlung aus. Dabei steht die tagesaktuelle TV-Information, namentlich die „Zeit im Bild“, im Vordergrund der Qualitätswahrnehmung. Die Zuschreibung von Stärken umfassen dementsprechend vor allem die Leistungskriterien Kompetenz, Orientierung und Vertrauen sowie – weniger häufig – die Vielfalt. Wünsche und Verbesserungsvorschläge beziehen sich hauptsächlich auf den Aspekt der Neutralität bzw. Ausgewogenheit, insbesondere in der innenpolitischen Berichterstattung. Ein Teil der Befragten wünscht sich mehr Hintergründe bzw. ausführlichere Nachrichten im ORF-Fernsehen.

Im Zentrum der positiven Wahrnehmung des **ORF-Internetangebots** stehen die Aktualität und die gute Aufbereitung bzw. Gestaltung der Beiträge. Wünsche und Verbesserungsvorschläge beziehen sich vor allem auf einen Ausbau des Informationsumfangs. Einige Befragte äußern spezifisch den Wunsch nach einem geringeren Einsatz von Videos und stattdessen mehr/längeren Texten oder mehr Mut zu neuen Formaten bzw. einer verstärkten Nutzung neuer technischer Möglichkeiten (z. B. Visualisierungen).

Stärken des **ORF-Social-Media-Angebots** im Bereich Information liegen aus Publikumssicht – ähnlich wie bei den ORF-Internetangeboten – insbesondere in der Aktualität der Beiträge, der Aufbereitung bzw. Gestaltung der Inhalte sowie in der guten Verfügbarkeit des Angebots. Wünsche und Verbesserungsvorschläge werden nur in sehr geringem Ausmaß genannt und beziehen sich primär auf die Informationsaufbereitung und Gestaltung (mehr orthografische Genauigkeit, spannendere Gestaltung, mehr Verlinkungen, bessere und schnellere Moderation von Beiträgen und Kommentaren).

Die Stärken des **ORF TELETEXT** liegen aus Publikumssicht insbesondere in der Aktualität der Beiträge, der übersichtlichen Gestaltung und guten Auffindbarkeit der Information. Vereinzelt werden auch Faktentreue, Verständlichkeit sowie Relevanz und Umfang der Information positiv genannt. Wünsche und Verbesserungsvorschläge zum Bereich Information im ORF TELETEXT werden nur vereinzelt geäußert.

2.3 Zeitvergleich mit den Evaluationen 2011 und 2018

Ein Zeitvergleich der vorliegenden Evaluationsstudie mit den Evaluationen des Qualitätsprofils Information aus den Jahren 2011 und 2018 ist nur eingeschränkt möglich, da in den vorangegangenen Jahren ausschließlich das ORF-Fernsehen untersucht wurde.

Trotz dieser unterschiedlichen Evaluationsgegenstände fällt eine ausgeprägte Kontinuität in der Qualitätswahrnehmung des Publikums auf:

- Der Vergleich der standardisiert abgefragten Auftragswerte im Soll („wie wichtig ist“) zeigt nur geringfügige Unterschiede zwischen den Erhebungen 2018 und 2024, d. h. die allgemeinen Anforderungen an Information im ORF-Fernsehen unterscheiden sich nicht von jenen an die anderen ORF-Medien.
- Im manifesten Qualitätsbewusstsein zeigt sich, dass die Relevanz des Leistungskriteriums „Vertrauen“ für das Publikum weiter an Bedeutung gewonnen hat,⁵ während die Kompetenz der (für das Fernsehen besonders wichtigen) Moderatorinnen/Moderatoren und Journalistinnen/Journalisten weniger im Vordergrund steht.
- Weiterhin gilt eine breite Akzeptanz und hohe Legitimität der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte als maßgeblich für Medienqualität im Allgemeinen und den ORF im Besonderen.

⁵ Veränderungen im globalen und österreichischen Kontext können dafür als Erklärungsansätze dienen, d. h. Debatten über Manipulation und Fake News, die hohe Dynamik in der österreichischen Innenpolitik sowie Polarisierungstendenzen im politischen Diskurs entlang gesellschaftspolitischer Themen (vgl. Steffen Mau et al. (2024): Triggerpunkte. Suhrkamp).

3 Detailergebnisse zur Qualitätswahrnehmung des Publikums

In den 300 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 (Wordcloud) in Abbildung 4 (s. folgende Seite) 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 Worte „gut“ oder „passt“ häufig verwendet.
- Der informative Aspekt des Programms, d. h. die Information, die Nachrichten, die Berichterstattung, steht im Vordergrund der Qualitätswahrnehmung des Publikums.
- Zentrale Qualitätsansprüche an das Programm sind Aktualität, Neutralität, Sachlichkeit, Seriosität, Vertrauenswürdigkeit und Kompetenz.
- Hinsichtlich konkreter Sendungen steht die „ZIB“ deutlich im Vordergrund.

3.1 Vertrauen

„Vertrauen“ ist in modernen Gesellschaften, in denen Information größtenteils medienvermittelt ist, eine strukturelle Notwendigkeit. Im ORF-Qualitätsprofil 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 zeigt, wurden entsprechende Eigenschaften wie „seriös“, „berichtet neutral“ und „vertrauenswürdig“ von den Befragten als äußerst wichtig angesehen (mit Zustimmungsraten von 78 Prozent und mehr, die diese Merkmale als „sehr wichtig“ einstufen). Als etwas weniger relevant wird im Vergleich das Item „ausgewogen“ bewertet (49 % sehr wichtig, 35 % ziemlich wichtig).

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 (42% der Nennungen entfielen auf diese Dimension) und durchwegs als sehr wichtiges Qualitätsmerkmal beschrieben.

ORF-Stärken

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: Je rund acht von zehn bewerten die Merkmale „seriös“ und „vertrauenswürdig“ als auf die ORF-Informationsangebote zutreffend bzw. sehr zutreffend, 73 Prozent sind dieser Ansicht beim Merkmal „ausgewogen“ und 68 Prozent beim Merkmal „berichtet neutral“.

Ergänzend zur standardisierten Abfrage wurden die Interviewpartner:innen in den 300 telefonischen Interviews und der Fokusgruppe auch offen nach ihren Wahrnehmungen von Stärken und Verbesserungspotenzial des ORF in der Dimension Vertrauen gefragt.

Zentrale Stärken der ORF-Information sind demnach die Aspekte der Faktentreue bzw. Zuverlässigkeit der gebotenen Informationen, der neutral-ausgewogenen Berichterstattung sowie der sachlichen Vermittlung:

Zuverlässigkeit: Die meisten expliziten Nennungen von Stärken der ORF-Angebote entfallen auf diese Dimension. Der ORF erscheint als seriöser Anbieter von Informationen, auf die man sich verlassen und denen man vertrauen kann. Dies wird explizit als Unterscheidungsmerkmal von anderen, weniger seriösen Nachrichten Anbietern online bzw. auf Social Media hervorgehoben. Konkret verbinden

die Befragten mit „Zuverlässigkeit“ die Professionalität der Redaktionen, gute journalistische Arbeit, Faktentreue, die Verwendung seriöser Quellen bzw. dass im ORF *gut recherchiert* wird:

Weil immer zuerst erwartet wird und recherchiert wird, bevor berichtet wird. Erst, wenn es stimmt, wird es weitergegeben, und das ist sehr positiv. (weiblich, 46)

Ich finde, es ist immer sehr gut recherchiert, journalistisch hochwertige Beiträge. (männlich, 29)

Neutral-ausgewogene Berichterstattung: Unter diesem Qualitätsaspekt verstehen die Befragten die Darbietung von Informationen in einer Weise, die keine Agenda, Tendenz oder „Meinungsmache“ seitens der Moderatorinnen und Journalisten erkennen lässt. Diese lassen unterschiedliche Perspektiven und Meinungen, Pro und Kontra zu Wort kommen, sodass sich das Publikum selbst eine Meinung bilden kann:

Der ORF macht einen guten Job, er ist auch sehr neutral, obwohl es auch anders behauptet wird. Man könnte vielleicht ein bisschen moderner werden. (weiblich, 30)

Diskussionen sind sehr positiv, bei „Im Zentrum“, sehr ausgewogen und divers, differenziert betrachtet. (weiblich, 49)

Sachliche Vermittlung: Hierunter verstehen die Befragten eine auf Inhalte fokussierte und unaufgeregte, nicht *reißerische* Präsentation von Informationen im ORF. Einzelne Nennungen betonen auch, dass ehrlich berichtet und nichts „beschönigt“ werde.

Dass es um die Wahrheit geht und nicht um das Reißerische. (weiblich, 46)

Weitere, weniger häufige Zuschreibungen von Stärken beziehen sich auf die Unabhängigkeit des ORF, der „weisungsfrei“ berichte, auf die Vertrauenswürdigkeit der Journalistinnen/Journalisten bzw. Moderatorinnen/Moderatoren sowie darauf, dass ORF-Journalistinnen und -Journalisten vor Ort, von den Schauplätzen selbst berichten.

Anregungen und Verbesserungspotenziale

Im Vergleich zur Evaluation des ORF-Qualitätsprofils TV-Information aus dem Jahr 2018 zeigt sich, dass die Aspekte **Faktentreue und Neutralität für das Publikum noch weiter an Bedeutung gewonnen** haben. So beziehen sich fast die Hälfte aller Antworten auf die Frage nach jenen Aspekten, die den Befragten für die Qualität der ORF-Information am wichtigsten sind,⁶ auf das Leistungskriterium Vertrauen.

Zuverlässigkeit, Faktentreue und Neutralität zu verbessern bzw. weiter zu stärken, sind demnach die am häufigsten genannten Wünsche für die Zukunft des ORF:

⁶ Frage im Wortlaut: „Und was sind die ganz zentralen Punkte, die Ihnen für eine optimale Qualität bei Nachrichten und Informationen am wichtigsten sind? Was möchten Sie dem ORF für die Zukunft mitgeben?“

Das Wichtigste ist, dass wahrheitsgemäß berichtet wird, ohne dass das von der Politik beeinflusst wird. (weiblich, 65)

Angesichts von Polarisierungstendenzen gesellschaftspolitischer Diskurse und der Ausdifferenzierung parteiischer Medien im Netz, steigt insbesondere hinsichtlich der Neutralität die Sensibilität. Konkrete Kritik bezieht sich am häufigsten auf diesen Aspekt, das heißt Befragte erleben bestimmte Sendungen⁷ oder den ORF im Allgemeinen als zu wenig neutral bzw. einseitig:

[Der ORF] versucht, Meinung zu bilden, statt zu informieren. (männlich, 38)

Spezifische Strategien, um Neutralität für das Publikum erlebbar zu machen und unter Beweis zu stellen, werden von den Befragten vereinzelt eingebracht. So wird Meinungsvielfalt gewünscht, eine ausgewogene Besetzung von Diskussionsrunden und eine unvoreingenommene Haltung der ORF-Journalistinnen und -Journalisten bzw. -Moderatorinnen und -Moderatoren, sodass sich das Publikum nicht belehrt oder beeinflusst fühlt. Gesellschaftspolitische Konfliktthemen sollen differenziert betrachtet werden und in der Breite der ORF-Berichterstattung unterschiedliche Perspektiven zu Wort kommen. Eine Befragte formuliert den Wunsch, dass alle, egal wo sie stehen, sich als Teil des Diskurses erleben sollen.

Einfach für alle Österreicher, egal, auf welcher Seite sie stehen, neutral berichten. (weiblich, 58)

Einzelne Befragte kritisieren den ORF generell als „politisch gesteuert“. Die Zuverlässigkeit bzw. Faktentreue der Informationen im ORF wird von drei Befragten angezweifelt. Das Thema „Corona“ wurde in der aktuellen Erhebung nur von einem Befragten (männlich, 57) explizit angesprochen.

Großer Rückhalt für Faktenchecks im ORF

Bereits in der Evaluation des ORF-Qualitätsprofils TV-Information im Jahr 2018 hat sich gezeigt, dass die Debatte um Fehlinformationen und Fake News den Orientierungsbedarf im Publikum erhöht. In der diesjährigen Evaluationsstudie wurde daher in den telefonischen Interviews die Einstellung zu Faktenchecks sowie zu „Hintergrundinformationen zur Entstehung von Nachrichten“ standardisiert abgefragt.⁸

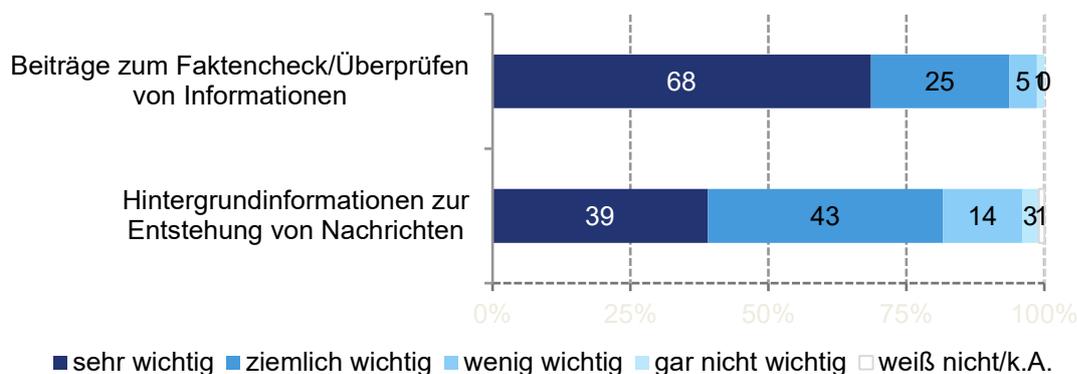
Die Ergebnisse zeigen einen großen Rückhalt insbesondere für Faktenchecks im ORF: Zwei Drittel der Befragten finde diese „sehr wichtig“ und ein weiteres Viertel „ziemlich

⁷ „Ich bleibe dabei, dass die Reporter einfach neutral bleiben sollen, das passiert beim ORF nicht. Nicht eine Partei gutreden und nicht die andere schlechtreden, das ist für mich wichtig, dass das neutral bleibt.“ (männlich, 46) „Mehrere Seiten und Meinungen einbeziehen, weniger einseitig berichten ... auch bei politischer Berichterstattung: Andere Seiten und Fakten werden nicht berücksichtigt, kommt nicht vor; weniger engstirnig sein.“ (weiblich, 45) „weniger wertend [sein]“ (weiblich, 60)

⁸ Frage im Wortlaut: „Finden Sie folgende Angebote für die Qualität der ORF-Information sehr, ziemlich, wenig oder gar nicht wichtig?“

wichtig“. „Hintergrundinformationen zur Entstehung von Nachrichten“ finden 39 Prozent sehr und 43 Prozent ziemlich wichtig.

Abbildung 5: Wichtigkeit Faktenchecks und Informationen zur Entstehung von Nachrichten



Frage im Wortlaut: „Finden Sie folgende Angebote für die Qualität der ORF-Information sehr, ziemlich, wenig oder gar nicht wichtig?“ Angaben in Prozent, n=300

Die qualitative Analyse bestätigt diesen Befund: **Faktenchecks** werden von zehn Befragten in den offenen Antworten erwähnt, und zwar ausschließlich positiv. In der Fokusgruppe wurde dieser Aspekt ebenfalls diskutiert⁹ und als besonderer Mehrwert des öffentlich-rechtlichen ORF betont. Ebenfalls positiv wird in diesem Zusammenhang die Nennung und Verlinkung von Quellen im ORF-Internet hervorgehoben.

Also für mich ist der ORF schon ziemlich vertrauenswürdig und ich finde auch, dass das so beibehalten werden sollte. Und so einen Fake-Check könnte ich mir auf TikTok ganz gut vorstellen oder auch wie die Nachrichten entstehen und wie die Vorgänge dabei sind, könnte ich mir auch für TikTok ganz gut vorstellen. (weiblich, 22)

Beiträge und **Hintergrundinformationen zur Entstehung von Nachrichten** wurden in der Fokusgruppe ebenfalls positiv diskutiert, und zwar sowohl als interessantes Thema als auch als vertrauensbildend: Wie entstehen Nachrichten, wie arbeiten die Journalistinnen und Journalisten, wie selektieren sie, wie kommen sie an ihre Informationen usw.

Ja, wie entstehen Nachrichten, grundsätzlich wäre es mal interessant zu zeigen: Wer selektiert das Ganze überhaupt. (männlich, 52)

Zeigen, wie sie es machen ... wie viel Arbeit dahinter ist oder was sie da alles machen, wie viele Leute dahinter sind, dass das nicht so einfach ist. (männlich, 57)

⁹ Beispiel: „Es könnte eine kurze Sendung sein, im linearen Fernsehen, eine Viertelstunde am Tag werden einfach drei, vier Mythen und Fakten kurz entschlüsselt, in möglichst einfacher und verständlicher Art und Weise. Es könnte auch auf der orf.at-Seite die ‚Fake News of the Day‘ geben, wo ein Thema herausgegriffen wird, das gerade kursiert.“ (männlich, 45)

Ich habe solche Formate schon gesehen, aber in Wirklichkeit kann man das wahrscheinlich einmal im Monat bringen, solche Dinge. (männlich, 45)

3.2 Orientierung

Das Leistungskriterium Orientierung beinhaltet im ORF-Qualitätsprofil Information die Anforderung der umfassenden Information der Allgemeinheit durch Nachrichten und Informationssendungen. Das Ziel der Berichterstattung des ORF soll es sein, Ereignisse, Ursachen und Zusammenhänge differenziert, fundiert und sachlich darzustellen, ohne jegliche manipulative Darstellung oder Inszenierung.

Damit verbundene Eigenschaften („sachlich“ und „vermittelt Hintergrundwissen“) werden in der standardisierten Befragung mit hohen Zustimmungsraten von 93 bis 96 Prozent als „wichtig“ bzw. „sehr wichtig“ eingestuft (siehe Kapitel 2.1).

Diesen Befund stützt auch die qualitative Auswertung der offenen Antworten in den telefonischen Interviews: Nach dem Leistungskriterium Vertrauen wurde Orientierung in den Interviews am zweithäufigsten thematisiert und durchwegs als sehr wichtiges Qualitätsmerkmal beschrieben.

ORF-Stärken

Wie die in Kapitel 2.1.2. dargestellte standardisierte Abfrage zeigt, sind die Befragten überwiegend mit der Erfüllung der Qualitätsmerkmale in der Dimension Orientierung zufrieden: Drei Viertel der Befragten (76 %) bewerten das Merkmal „sachlich“ als auf die ORF-Informationsangebote zutreffend bzw. sehr zutreffend und 68 Prozent sind dieser Ansicht beim Merkmal „vermittelt Hintergrundwissen“.

Dieser Befund spiegelt sich auch in den Antworten auf die offenen Fragen in den Interviews wider: Der überwiegende Anteil der expliziten Nennungen zu dieser Dimension thematisiert Stärken, während nur einzelne Nennungen Schwächen kritisieren.

Aktualität: Die meisten expliziten Nennungen von Stärken der ORF-Angebote im Bereich Orientierung entfallen auf diese Dimension. Die Information bzw. die Nachrichten des ORF werden als stets aktuell charakterisiert. Zentral ist dabei, dass über wichtige Ereignisse zeitnah informiert wird. Zum einen ist die Geschwindigkeit der Information relevant, zum zweiten die Auswahl bzw. Relevanz der Themen, über die berichtet wird. Das wird z. T. auch als Unterscheidungsmerkmal zu anderen Anbietern/Sendern genannt:

Weil sie aktuell sind: Die anderen Sender haben zum Beispiel keine Nachrichten. (männlich, 47)

Weil es immer aktuell ist und man topinformiert ist. (männlich, 43)

Sachlich-informativer Gehalt: Eine weitere Stärke im Bereich der Orientierung wird von den Befragten im sachlich-informativen Gehalt des ORF-Informationsangebots gesehen. Der ORF wird als Anbieter gesehen, der nicht „aufhetzend“ oder „reißerisch“ berichtet, sondern die Ereignisse nüchtern darstellt. Gleichzeitig wird die Information auch als „aufschlussreich“ und „interessant“ wahrgenommen:

[Der ORF] ist nicht verhetzend und aufwiegelnd, sondern sachlich. (weiblich, 58)

Hintergrundwissen und Informationsumfang: Die Vermittlung von Hintergrundwissen über aktuelle Ereignisse sowie die Tiefe der Information des ORF-Angebots werden im Rahmen der offenen Fragen mehrfach positiv hervorgehoben. Ebenfalls wird das umfassende Informationsangebot als Stärke des ORF gesehen. Dabei spielt sowohl die thematische Fülle als auch die Breite des Angebots eine zentrale Rolle.

Aktualität ist gut, das fundierte Wissen mit Hintergrundinformation ist wichtig, sachlich bleiben ohne Schuldzuweisungen. (männlich, 47)

Anregungen und Verbesserungspotenziale

Die **Aktualität**, den **sachlich-informativen Gehalt** sowie die **Vermittlung von Hintergrundwissen** beizubehalten oder zu verbessern, wird in den offenen Fragen am häufigsten als Wunsch für die Zukunft des ORF genannt. Vereinzelt wird auch explizite Kritik geäußert, die sich v.a. auf einen zu geringen Informationsgehalt, d. h. zu oberflächliche Information bzw. teils irrelevante Information, bezieht:

Die Hauptabendnachrichten sind einfach, kurze Sätze, es werden Abstriche gemacht, es geht weniger in die Tiefe, zu vereinfacht dargestellt. In Zukunft bitte mehr in die Tiefe. (weiblich, 46)

Es ist viel zu kurz. Es wird ja nicht wirklich das Wesentliche gebracht. Bitte mehr Informationen, was wirklich ist, Hintergrundinformationen, nicht so lange Werbung. Zum Beispiel um 19.00 Uhr „Bundesland heute“: Das sind zehn Minuten, zwei Minuten davon etwas Wichtiges und der Rest ist Wischiwaschi. (weiblich, 50)

3.3 Föderalismus

Die in Kapitel 2 präsentierte Auswertung der standardisierten Fragebatterien zeigt zunächst, dass der Föderalismus als Qualitätsanspruch an die ORF-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 vier Prozent 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-Information und zu den

Basisanforderungen des Publikums gehört. Diese Anforderung wird daher als selbstverständlich vorausgesetzt und vergleichsweise selten thematisiert.

Stärken und Verbesserungspotenzial

In der Erfüllung bewerten jeweils rund acht von zehn Befragten die Merkmale „bietet regionale Informationen“ sowie „ganz Österreich kommt vor“ als (sehr) auf die ORF-Information zutreffend.

Insbesondere die **Regionalität** wurde dabei in den offenen Antworten von den Befragten als Stärke der ORF-Angebote hervorgehoben,¹⁰ konkret die „Regionalsender“, regionalen Nachrichten sowie „Berichte über Land und Leute“:

Regionalität ist die Stärke des ORF; andere Anbieter haben das nicht. (weiblich, 48)

Ein Befragter hebt positiv hervor, dass die Protagonistinnen und Protagonisten im ORF eine regionale Vielfalt repräsentieren („nicht nur Leute aus Wien“).

Kritik am Aspekt Föderalismus wird nur von zwei Befragten geäußert, die sich noch mehr lokale bzw. regionale Berichterstattung wünschen.

Europäische und internationale Berichterstattung

Ergänzend zum Leistungskriterium Föderalismus wurde in der Evaluationsstudie das Item „informiert auch über das europäische und internationale Geschehen“ standardisiert abgefragt. Neun von zehn Befragten bewerten diesen Aspekt als sehr bzw. ziemlich wichtig für eine gute Qualität der ORF-Information. In der Erfüllung sehen es acht von zehn als auf die ORF-Angebote sehr/ziemlich zutreffend.

Die ergänzende qualitative Analyse zeigt, dass ein kleiner Teil des Publikums diesem Aspekt besondere Bedeutung zumisst, d. h. diese sind besonders international interessiert und wünschen sich diesbezüglich mehr Angebote vom ORF, wobei sie insbesondere an der vertiefenden Hintergrundberichterstattung interessiert sind:

Die Nachrichten sollten länger und umfangreicher sein und nicht nur auf Österreich bezogen. (männlich, 42)

Berichterstattung über internationale Zusammenhänge ist ausbaufähig: nicht so spät bringen, mehr Hintergrundinfos. (weiblich 63)

¹⁰ Namentlich die „Bundesland heute“-Sendungen sind in der Publikumswahrnehmung präsent: Auf die Frage nach einem ORF-Angebot im Bereich Nachrichten und Informationen, das besonders positiv heraussticht, nannte jede:r siebente Befragte, die/der eine Angabe machte, diese Sendung.

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, wird Vielfalt als Qualitätsanspruch an die ORF-Information von den Befragten zwar breit unterstützt, erscheint jedoch weniger prioritär als die Leistungskriterien Vertrauen und Orientierung. Items dieser Dimension erhalten in der Top-Box („sehr wichtig“) Werte zwischen 46 und 52 Prozent und in der Top-2-Box zwischen 84 und 86.

ORF-Stärken

Mehr als zwei Drittel (69 %) sehen das Merkmal „vielfältig“ als (sehr) gut erfüllt an. Die Bewertung der Teilaspekte „berücksichtigt die Vielfalt der Meinungen“ sowie „für alle Bevölkerungsgruppen“ fällt mit 53 Prozent bzw. 56 Prozent etwas skeptischer aus.

Die qualitative Inhaltsanalyse deutet darauf hin, dass Vielfalt von den Befragten zwar als Qualitätsanspruch an den ORF herangetragen wird, aber im Informationsbereich weniger im Vordergrund steht als Aspekte des Vertrauens, der Orientierung oder der Kompetenz: So entfallen nur sieben Prozent aller als Qualitätsaussagen codierten Textstellen auf dieses Leistungskriterium.

Dabei wird Vielfalt insbesondere einer allgemeinen Ebene als Stärke des ORF-Angebots thematisiert. Mit Blick auf spezifische Aspekte werden Stärken des ORF-Angebots v. a. in der Berücksichtigung unterschiedlicher Altersgruppen gesehen, in der Repräsentation verschiedener Bevölkerungsgruppen, in der Berücksichtigung unterschiedlicher Meinungen sowie einem breiten inhaltlichen Angebot.

[Stärken sind], dass verschiedene Perspektiven vorkommen, nicht nur die Leute aus Wien, sondern auch aus anderen Communities: regional, divers. (weiblich, 33)

Anregungen und Verbesserungspotenziale

13 Nennungen äußern den Wunsch nach Beibehaltung oder Ausbau der Vielfalt auf allgemeiner Ebene bzw. spezifisch der gebotenen Inhalte,¹¹ insbesondere der Angebote für ein jüngeres Publikum.

[Der ORF sollte] junge Leute mehr ansprechen, auch Themen, die die Jugend interessieren. (weiblich, 23)

¹¹ Darunter fallen einzelne Wünsche nach mehr Abwechslung sowie Beiträgen auch zu randständigeren Themen, Beispiel: „[Es sollte] eine breitere Auswahl geben und nicht in jeder Nachrichtensendung dieselben Schlagzeilen.“ (männlich, 48)

Darüber hinaus wird mehrfach die Vielfalt der angesprochenen Zielgruppen thematisiert, d. h. der ORF sollte „für alle“ etwas bieten:¹²

Richtige und gesicherte und neutrale Informationen bieten. ... Und alle, die es betrifft, sollen angesprochen werden. (weiblich, 69)

Explizite Kritik wird nur vereinzelt geäußert und bezieht sich am häufigsten auf eine mangelnde Vielfalt der Protagonistinnen und Protagonisten (4 Nennungen), etwa zu wenig jüngeren Leute oder zu vielen Politikerinnen und Politiker. In der Fokusgruppendifkussion wird angeregt, mehr Expertinnen/Experten und weniger Politikerinnen/Politiker zu Wort kommen zu lassen bzw. Diskussionsrunden eher mit Expertinnen/Experten zu besetzen, die unterschiedliche Blickwinkel/Perspektiven beleuchten, um einen informativeren und weniger antagonistischen Meinungsauustausch zu erhalten:

Also mir würden so Expertenrunden zum Beispiel besser gefallen als so manche Diskussionsrunden politischer Natur ... die vielleicht ein bisschen auch die Emotion rausnehmen. Schon auch unterschiedliche Seiten präsentieren, aber nicht immer so aufgeheizt. (männlich, 45)

Zwei Befragte thematisieren eine zu geringe Themen- bzw. Meinungsvielfalt:

Es gibt ab und zu Themen, die ein bisschen zu wenig beleuchtet werden, eine gewisse Schiefelage bei der Themensetzung. (männlich, 36)

3.5 Kompetenz und Innovation

Hinsichtlich des Leistungskriteriums Kompetenz und Innovation ist für die befragten ORF-Nutzer:innen insbesondere die Verständlichkeit der ORF-Information sowie die Kompetenz der Moderatorinnen/Moderatoren und Journalistinnen/Journalisten von zentraler Bedeutung: Mehr als neun von zehn (96 %) stufen diese Items als (sehr) wichtig ein. Etwas mehr als vier Fünftel (82 %) sehen eine interessante/anregende Aufbereitung als (sehr) wichtig an. Eine vergleichsweise geringere Bedeutung wird der innovativen/modernen Gestaltung der Information zugeschrieben (63 % (sehr) wichtig).

ORF-Stärken

Die Erfüllung der Qualitätsmerkmale in der Dimension Kompetenz und Innovation wird von den Befragten überwiegend positiv eingeschätzt: Mehr als acht von zehn Befragten bewerten die Merkmale „verständlich“ (88 %) und „kompetente Moderator:innen und Journalist:innen“ (82 %) als auf die ORF-Angebote im Bereich Information zutreffend

¹² Eine Befragte äußert den Wunsch nach ausführlicheren Nachrichten im Radio, die auch Personen mit Migrationshintergrund mehr ansprechen (weiblich, 38).

bzw. sehr zutreffend. 72 Prozent sind dieser Ansicht beim Merkmal „interessant/anregend“ und 65 Prozent bei der „innovativen/modernen Gestaltung“.

Die Analyse der offenen Antworten in den telefonischen Interviews verdeutlicht die positive Wahrnehmung der hohen **Kompetenz von Moderatorinnen/Moderatoren und Journalistinnen/Journalisten**. Zahlreiche Anmerkungen zu den Stärken des ORF nennen diesen Punkt mit Charakterisierungen wie „fachlich sehr bewandert“, „gut vorbereitet“, „professionell“, „engagiert“ oder auch „Spezialisten für verschiedene Themen und Bereiche“. Umgekehrt erfolgen lediglich zwei negative Bezugnahmen auf diese Dimension.¹³

Das Personal ist extrem stark: gute Journalisten und gut aufbereitet. (männlich, 25)

Tagesaktuelles ist sehr gut recherchiert, Auslandskorrespondenten sehr engagiert und interessiert, vermitteln verständlich, was vorgeht. (weiblich, 76)

Mir gefällt, dass die Moderatoren gut vorbereitet sind und gute Fragen stellen. Sie sollen versuchen, überparteilich zu sein, ... das würde ich dem ORF gerne mitgeben. (männlich, 29)

Eine weitere Stärke sieht das befragte Publikum in der **Gestaltung der Informationsangebote**. Im Vordergrund stehen dabei die gute und kompakte Aufbereitung der Information mit Zuschreibungen wie „gut geschrieben“, „modern gestaltet“, „kurz und prägnant“.¹⁴ Letzteres wird insbesondere in Hinblick auf die Social-Media-Kanäle des ORF mehrfach positiv angemerkt. In der Fokusgruppe wird außerdem auf die vertrauensfördernde Wirkung von Quellenangaben bei Beiträgen verwiesen, die als eine Stärke des ORF gesehen wird.

Schließlich wird die gut **verständliche Aufbereitung** der Information mehrfach positiv genannt. Ein Befragter hebt außerdem die visuelle Aufbereitung in Form von „guten Grafiken“ positiv hervor.

Anregungen und Verbesserungspotenziale

Explizite Kritik bezieht sich am häufigsten auf gestalterische und technische Aspekte. Jeweils ein paar Nennungen kritisieren eine zu wenig unterhaltsame oder redundante Darstellung. Außerdem haben einzelne Befragte Schwierigkeiten mit der Tonqualität¹⁵ oder technische Probleme beim Internetangebot. Eine Befragte weist auf die Relevanz der Moderation von Beiträgen auf Social Media hin:

¹³ Dabei werden zum einen die (zu) häufigen Nachfragen bei Interviews kritisiert (weiblich, 43), zum anderen ein als belehrend wahrgenommenes Auftreten (männlich, 68).

¹⁴ In der Fokusgruppe wird darüber hinaus die breite Angebotspalette unterschiedlicher Formate mit verschiedener Informationstiefe positiv hervorgehoben, die ermöglicht, je nach Interesse eine detailliertere oder oberflächlichere/schnellere Information zu unterschiedlichen Themen zu erhalten.

¹⁵ „Bei Reportagen: schlechte Tonqualität, Hintergrundlärm.“ (weiblich, 85)

Grenzwertige Kommentare werden nicht gelöscht und bleiben oft lange stehen, das gehört besser moderiert. (weiblich, 36)

Wünsche nach Beibehaltung und Ausbau adressieren ebenfalls insbesondere Aspekte der Informationsgestaltung. Dabei steht der Wunsch nach kompakter Information im Vordergrund. Darüber hinaus wird mehrfach die Beibehaltung der guten Verständlichkeit der Beiträge thematisiert. Einzelne Äußerungen regen außerdem eine modernere Gestaltung oder Mut für neue Formate an oder auch einen Ausbau des Social-Media-Angebots mit Blick auf den Medienkonsum jüngerer Leute.

Es wäre super, wenn das Onlineangebot ausgebaut werden würde. Die App ist super, ich kann alle Nachrichten am Handy sehen. In Zukunft mehr Mut für neue Formate, gerne experimentell, neue Möglichkeiten realisieren. (männlich, 30)

Einfach mit der Zeit gehen, moderner werden, mehr auf die sozialen Netzwerke setzen. (weiblich, 25)

In geringerem Ausmaß wird die **Kompetenz von Moderatorinnen/Moderatoren und Journalistinnen/Journalisten** adressiert, wobei hier v. a. der Wunsch nach Beibehaltung der hohen Qualität/Kompetenz geäußert wird.

[Im ORF gibt es] eine sehr gute Ausbildung der Moderatoren. Die Auslandskorrespondenten sollen unbedingt beibehalten werden und geschult werden, wenn es neue Krisenherde gibt, auch die Kooperation mit Medien vor Ort aufrechterhalten. (weiblich, 60)

Im Hinblick auf sprachliche Aspekte wünschen sich einzelne Befragte eine einfache(re) Sprache sowie mit Blick auf das ältere Publikum mehr Verständlichkeit, konkret weniger englische Begriffe.

3.6 Verantwortung

Die in Kapitel 2 präsentierte Auswertung der standardisierten Fragebatterien zeigt, dass im Hinblick auf die Dimension Verantwortung insbesondere die respektvolle und verantwortungsvolle Berichterstattung von zentraler Bedeutung ist: Mehr als neun von zehn Befragten stufen die jeweiligen Items „respektvoll“ (95 %) und „verantwortungsvoll“ (96 %) als (sehr) wichtig ein. Eine etwas geringere Bedeutung wird den Aspekten „Frauen und Männer kommen gleichberechtigt vor“ (76 %) sowie „Bevölkerungsgruppen verbindend“ (77 %) zugeschrieben.

ORF-Stärken und Verbesserungspotenziale

Wie die in Kapitel 2.1.2. dargestellte standardisierte Abfrage zeigt, sind die Befragten überwiegend mit der Erfüllung der Qualitätsmerkmale in der Dimension Verantwortung zufrieden: Etwas mehr als vier Fünftel der Befragten bewerten die Merkmale „respektvoll“ (83 %) und „verantwortungsvoll“ (82 %) als auf die ORF-

Informationsangebote zutreffend bzw. sehr zutreffend. 72 Prozent sind dieser Ansicht beim Merkmal „Frauen und Männer kommen gleichberechtigt vor“ und 60 Prozent stufen die Information des ORF als „Bevölkerungsgruppen verbindend“ ein.

Die qualitative Inhaltsanalyse deutet darauf hin, dass Verantwortung von den Befragten als zentraler Qualitätsanspruch an den ORF gerichtet wird, im manifesten Qualitätsbewusstsein aber weniger im Vordergrund steht: So entfallen nur rund drei Prozent aller als Qualitätsaussagen codierten Textstellen auf diesen Aspekt.

Der überwiegende Anteil dieser Nennungen thematisiert den Wunsch nach Beibehaltung oder Ausbau, während nur einzelne Nennungen explizit Stärken oder Schwächen kritisieren. Stärken werden dabei v. a. in der respektvollen Berichterstattung gesehen, wobei die ORF-Information hier insbesondere als *wertschätzend* und *nicht hetzerisch* erlebt wird.

Seriös wird gearbeitet, nicht reißerisch, faktenbasiert, nicht auf die Einschaltquote bedacht. (weiblich, 46)

Kontrovers gesehen wird die Verwendung geschlechtergerechter Sprache, die von einzelnen Nutzerinnen und Nutzern als störend empfunden wird, von anderen aber umgekehrt als Qualität des ORF gesehen und dementsprechend die Einschränkung / das Fehlen dieser bemängelt:

Durch die „Genderei“ werden die Texte zu unverständlich. (männlich, 38)

Eine Weile habe ich es gut gefunden, dass es vorbildlich gegendert ist. Jetzt haben sie scheinbar Weisung bekommen, dass das nicht mehr der Fall ist. (weiblich, 43)

Der Wunsch nach Beibehaltung und Ausbau wird v. a. in Bezug auf die integrative Komponente der ORF-Information sowie auf die respektvolle Berichterstattung und die gleichberechtigte Darstellung von Frauen und Männern¹⁶ thematisiert. Im Vordergrund steht dabei der Wunsch, den ORF als nicht polarisierenden Medienakteur beizubehalten oder zu stärken:

Ich will es verbindend und nicht spaltend, nicht polarisierend. (weiblich, 58)

Vereinzelt wird außerdem der Wunsch nach mehr positiven Nachrichten geäußert:

Ja, es gibt positive Nachrichten. [Sie sollten] vielleicht auch einmal oben stehen. Wir werden zugemüllt mit negativen Nachrichten und es gibt eh so viel, was nicht okay ist in der Welt. Aber wenn man dann einmal was Positives liest, glaube ich, freut sich jeder, nämlich als Schlagzeile gleich. (weiblich, 59)

¹⁶ Beispiel: „... wenn viel mehr von Frauensport oder generell, was Frauen betrifft, einfach alles, dass das mehr unterstützt wird, dass da mehr gezeigt wird, mehr Informationen kommen ... ob es jetzt vom Gehalt Unterschiede gibt oder eben Frauensport ...“ (männlich, 45)

4 Qualitätswahrnehmung der einzelnen ORF-Medien

In den im Rahmen dieser Studie durchgeführten 300 telefonischen Interviews wurde den Befragten anschließend an den allgemeinen Fragebogenteil zu den Informationsangeboten auch Gelegenheit gegeben, noch einmal auf einzelne ORF-Medien im Detail einzugehen. Dabei wurden sie insbesondere danach gefragt, womit sie 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 ORF-Radios

138 Befragte wurden telefonisch vertiefend zum ORF-Radio befragt. Die folgenden Ausführungen fassen die Qualitätswahrnehmung dieser zumindest gelegentlichen Nutzer:innen zusammen.

Stärken: Informationsqualität, Aktualität und Regelmäßigkeit

Als zentrale Stärke der Berichterstattung in den ORF-Radios wird eine vertrauenswürdige, umfassende sowie je nach Wunsch ausführliche bzw. kompakte Berichterstattung gesehen, die stets aktuell ist und häufig/regelmäßig über den ganzen Tag verteilt erfolgt. Mehrfach wird auch die regionale Information positiv hervorgehoben.¹⁷

Informationsumfang und -qualität: Die hohe Qualität des Informationsangebots in den ORF-Radios wird von zahlreichen Befragten als eine zentrale Stärke thematisiert. Vielfach wird dabei auf die Nachrichtensendungen referiert, vereinzelt werden aber auch andere Formate wie z. B. Diskussionssendungen genannt. Zentral für die Beurteilung der Qualität ist dabei zum einen die Wahrnehmung einer vertrauenswürdigen, sachlichen Berichterstattung.¹⁸ Zum anderen werden Qualitäten wie „umfassende Berichterstattung“, „alles abgedeckt“, „ausführliche Informationen“ aber auch „kurz und prägnant“ oder „gut zusammengefasst“ hervorgehoben. Mit Bezug auf Ö1 wird in einzelnen Äußerungen auch auf die ausführlichen Hintergrundinformationen hingewiesen.¹⁹

Aktualität und Verfügbarkeit: Neben der hohen inhaltlichen Qualität der Information in den ORF-Radios wird auch deren Aktualität als Stärke genannt. Dabei erfolgen Zuschreibungen wie „punktgenau und schnell“ oder „immer aktuell“. Ein zentraler

¹⁷ Beispiel: „... weil man zu jeder halben Stunde Informationen vom Bundesland bekommt.“ (weiblich, 65)

¹⁸ Beispiele: „Nachrichten sind neutral“ (weiblich, 82); „ausgewogen, aktuell, nicht parteiisch“ (männlich, 54)

¹⁹ Beispiel: „Ö1 hat hervorragende Berichterstattung und Hintergrundinfos.“ (männlich, 39)

Aspekt in diesem Zusammenhang ist die regelmäßige Ausstrahlung in kurzen Zeitintervallen, die den Befragten den Eindruck vermittelt, über relevante Ereignisse zeitnah informiert zu werden. Mehrmals wird außerdem positiv auf die Verfügbarkeit/Konsumierbarkeit der Informationsangebote auch unterwegs (v.a. im Auto) verwiesen.

Spezifische Stärken einzelner Sender: Mehrmals wird von den befragten Nutzerinnen und Nutzern explizit auf Stärken einzelner Sender Bezug genommen. Je nach Sender stehen dabei unterschiedliche Aspekte im Vordergrund der Qualitätswahrnehmung. Der Sender Ö1 wird insbesondere für eine vertrauenswürdige, neutrale sowie ausführliche Berichterstattung geschätzt, die auch ein hohes Ausmaß an Hintergrundinformation bereitstellt.²⁰ Der Sender FM4 wird v. a. mit Bezug auf internationale Berichterstattung und kompakte Information genannt. Die Stärke von Ö3 wird von den Nutzerinnen und Nutzern in einer modernen Gestaltung und häufigen Nachrichtensendungen gesehen. Einzelne Befragte äußern Kritik an zu wenig regionalen Informationen auf Ö3.

Wünsche und Verbesserungsvorschläge zum Bereich Information in den ORF-Radios werden nur vereinzelt geäußert, und zwar erstens in Bezug auf eine neutralere Berichterstattung²¹ und zweitens einem Ausbau des Angebots in einzelnen Bereichen, z. B. dem Konsumentenschutz oder dem Umfang der Regionalnachrichten.²² Ein paar Befragte äußern außerdem den Wunsch nach einem geringeren Ausmaß an Werbung bzw. gar keiner Werbung.

4.2 ORF-Fernsehen

Zum ORF-Fernsehen wurden 138 Befragte telefonisch vertiefend befragt. Die folgenden Ausführungen fassen die Qualitätswahrnehmung dieser zumindest gelegentlichen Nutzer:innen zusammen.

Stärken: Aktuelle, kompetente und vertrauenswürdige Informationsvermittlung

Die Evaluationsstudie zeigt, dass (insbesondere beim älteren Publikum) die tagesaktuelle TV-Information, namentlich die ‚Zeit im Bild‘, im Vordergrund der Qualitätswahrnehmung steht. Die Zuschreibungen von Stärken umfassen

²⁰ Beispiel: „Bin begeistert von Ö1: Die Qualität der Recherche, verschiedene Meinungen werden berücksichtigt, brandaktuelle Themen werden aufgelegt. Das Programm ist Lebensqualität.“ (weiblich, 42)

²¹ Beispiel: „[Weniger gut ist] die Neutralität. Ich höre das, ich mag Leute nicht, die nur in einer Seite feststecken.“ (männlich, 47)

²² Beispiele: „Früher gab es auf Ö1 das Konsumentenmagazin ‚Help‘, das hätte ich gerne, das wurde total zusammengekürzt.“ (weiblich, 44); „Die Regionalnachrichten um halb könnten ein bisschen ausführlicher sein, auch besser angekündigt, damit man sie nicht so leicht überhört.“ (männlich, 50)

dementsprechend vor allem die Leistungskriterien Kompetenz, Orientierung und Vertrauen sowie –weniger häufig – die Vielfalt.

Aktuell, informativ, vertrauenswürdig: Information im ORF-Fernsehen wird als aktuell und informativ erlebt (mit Zuschreibungen wie „schnell“, „umfassend“, „viel Information“, „die wichtigsten Nachrichten“). Vertrauenswürdigkeit wird dabei an den in Kapitel 3.1 beschriebenen Säulen der zuverlässigen, neutral-ausgewogenen und sachlichen Berichterstattung festgemacht.

Gut aufbereitet: Als weitere Stärken neben diesen inhaltlichen Qualitäten nennen die Befragten die gute und „verständliche“ Aufbereitung der Informationen im ORF-Fernsehen. Diese Qualität wird häufig auch an den Moderatorinnen und Moderatoren, Journalistinnen und Journalisten sowie – seltener – kompetenten Gästen festgemacht.

Wünsche und Verbesserungsvorschläge beziehen sich hauptsächlich auf die Leistungskriterien Vertrauen und Orientierung:

- Zehn Befragte wünschen sich noch mehr Augenmerk auf den Aspekt der Neutralität bzw. Ausgewogenheit, insbesondere in der innenpolitischen Berichterstattung.²³
- Sechs Befragte wünschen sich mehr Hintergründe bzw. ausführlichere Nachrichten.²⁴
- Einzelnennungen beziehen sich kritisch auf bestimmte Sendungen, Themenbereiche oder Protagonistinnen/Protagonisten.

4.3 ORF-Internet

Zum ORF-Internet wurden 137 Befragte telefonisch vertiefend befragt. Die folgenden Ausführungen fassen die Qualitätswahrnehmung dieser zumindest gelegentlichen Nutzer:innen zusammen.

Stärken: Zugänglichkeit, Aktualität und Aufbereitung/Gestaltung

Im Zentrum der positiven Wahrnehmung des ORF-Internetangebots im Bereich Information stehen die gute Zugänglichkeit sowie die Aktualität der Information und die Aufbereitung bzw. Gestaltung der Beiträge. Vereinzelt wird auch positiv angemerkt,

²³ Beispiel: „Teilweise ist die Berichterstattung bei politischen Themen nicht ganz objektiv.“ (männlich, 29)

²⁴ Beispiele: „[Es ist] zu wenig in die Tiefe gehend, gerade bei den Abendsendungen wie der ‚ZIB‘, zu sehr vereinfacht. Ist natürlich ein Spagat, wenn man die Themenvielfalt berücksichtigt.“ (weiblich, 32) „Eine etwas differenziertere Darstellung von Meinungen und Gegenmeinungen und anschließenden Analysen wäre gut.“ (weiblich, 60)

dass für die Nutzung des Internetangebots kein Abo nötig bzw. keine Extrakosten (außer ORF-Beitrag) anfallen und wenig Werbung gezeigt wird.

Zugänglichkeit und Auffindbarkeit: Hinsichtlich dieser Qualitäten steht zum einen der Aufbau der Internetseite im Vordergrund, der als übersichtlich und gut strukturiert wahrgenommen wird. Die Information wird für die Nutzer:innen dadurch leicht überblickbar und lässt sich – je nach aktuellem Interesse – gut filtern bzw. finden.²⁵ Dabei wird auch die Gestaltung der App fürs Mobiltelefon positiv erwähnt. Zum anderen wird mit Charakterisierungen wie „benutzerfreundlich“ oder „einfach zu bedienen“ mehrfach positiv auf technische Aspekte des ORF-Internet-Informationsangebots Bezug genommen.²⁶

Aktualität und Verfügbarkeit: Die ORF-Information im Internet zeichnet sich aus Publikumssicht durch eine hohe Aktualität der Beiträge aus, die von den Befragten durch Beschreibungen wie „immer zeitnahe Berichterstattung“, „immer auf dem neuesten Stand“ oder „tagesaktuell, stündlich aktuell“ ausgedrückt wird. Darüber hinaus wird auch die zeitlich unabhängige Verfügbarkeit geschätzt, die einen Informationsbezug jederzeit und nicht (nur) zu festgelegten Zeiten ermöglicht.

Inhaltliche Aufbereitung und Gestaltung: Eine weitere Stärke des ORF-Internetangebots wird von den Befragten in der Informationsaufbereitung und -dichte gesehen. Die Gestaltung der ORF-Internet-Information wird von den Befragten einerseits als „kurz und prägnant“, „übersichtlich“ oder auch als „Nachrichten auf einen Blick“ aber auch als „modern“ und „innovativ“ charakterisiert.²⁷ Positiv Bezug genommen wird zum anderen auch auf den Umfang der Beiträge, d. h. das *breite Angebot, die sehr interessanten Themen*. Dabei werden vereinzelt auch Verschlechterungen durch eine gesetzliche Einschränkung des Angebots thematisiert:

Die Seite musste eingeschränkt werden, das ist sehr bedauerlich, weil so weniger Informationen durchkommen, was insgesamt bei der Qualität Abstriche bedeutet. Einzelne Beiträge sind gut von der Qualität, aber in Summe ist es jetzt zu wenig. (weiblich, 60)

Wünsche und Verbesserungsvorschläge zum Bereich Information im ORF-Internet beziehen sich zum einen auf den Angebotsumfang und die Verwendung unterschiedlicher Formate. Genannt wird dabei der Wunsch nach einem Ausbau des Informationsumfangs in Form von „breiterer Information“ oder auch „mehr Information“,

²⁵ Beispiel: „Die Startseite ist sehr übersichtlich und hat wenig Werbung, sehr einfach zu filtern zwischen den Bundesländern.“ (weiblich, 27)

²⁶ Beispiel: „Suchfunktionen sind toll gemacht, der Überblick der Nachrichten gut strukturiert.“ (weiblich, 25)

²⁷ Beispiel: „Ich finde, dass sie einfach sehr informationsreich das Ganze gestalten, sehr modern, auf den Punkt bringen, wirklich gut.“ (weiblich, 48)

„mehr Informationsmaterial“ oder einem höheren Informationsgehalt.²⁸ Außerdem kritisieren ein paar Befragte einen (zu) häufigen Einsatz von Videos und wünschen sich stattdessen mehr/längere Texte.²⁹ Zwei Befragte regen außerdem mehr Mut zu neuen Formaten bzw. eine verstärkte Nutzung technischer Möglichkeiten z. B. zur digitalen Visualisierung von Zahlen an:

Man könnte technische Möglichkeiten noch mehr nutzen: neue Möglichkeiten und mehr in die Tiefe gehen, dann wäre ich sehr zufrieden. Und andere Darstellungsarten wären nicht schlecht, digitale Visualisierung von Zahlen. (männlich, 30)

Ein paar Befragte äußern in diesem Zusammenhang die Wahrnehmung von Verschlechterungen, z. B. dass der Informationsumfang jetzt zu gering sei oder dass die Information der ORF-Internetseite früher besser zugänglich gewesen sei. Zum anderen werden vereinzelt Verbesserungen in der technischen Umsetzung angeregt, u. a. bezüglich der Verfügbarkeit der Texte im Ausland oder der Stabilität des Live-Streams. Einzelne Befragte wünschen sich außerdem eine leichtere Auffindbarkeit der Information bzw. eine Verbesserung der Übersichtlichkeit. Ein Befragter (männlich, 29) regt eine Verbesserung des Archivs in Form eines Ausbaus des Umfangs sowie einer längeren Abrufbarkeit der Beiträge und einer Verbesserung der Suchfunktion an.

4.4 ORF Social Media

Zu ORF Social Media wurden 85 Befragte telefonisch vertiefend befragt. Die folgenden Ausführungen fassen die Qualitätswahrnehmung dieser zumindest gelegentlichen Nutzer:innen zusammen.

Stärken: Aktualität, Informationsaufbereitung/Gestaltung und Verfügbarkeit

Stärken des ORF-Social-Media-Angebots im Bereich Information liegen aus Publikumssicht – ähnlich wie bei den ORF-Internetangeboten – insbesondere in der Aktualität der Beiträge, der Aufbereitung bzw. Gestaltung der Inhalte sowie in der guten Verfügbarkeit des Angebots.

Aktualität und Verfügbarkeit: Zeitliche Aspekte spielen eine zentrale Rolle in der Qualitätswahrnehmung des ORF-Social-Media Angebots im Bereich Information. Dabei

²⁸ Beispiele: „Die Internetseite orf.at könnte mehr Informationsmaterial online zur Verfügung stellen.“ (weiblich, 42); „Es sollte wieder mehr und besser werden. Früher konnte man viel mehr erfahren und jetzt ist es reduziert worden, das ist traurig.“ (männlich, 60)

²⁹ Beispiel: „Was mich persönlich noch sehr stört ist, [...] es wird jetzt viel auf Videos angeboten. Jetzt sitze ich aber irgendwo, wo ich nicht auf laut stellen will, dann gibt es einen kurzen Text, drei Zeilen, vier Zeilen, und ich hätte aber gerne die Information und sehe aber diese Information nicht mehr, weil ich mir das Video anschauen muss. ... Und für mich gehen auch die Videos zu schnell auf. Das heißt, ich brauche da nur irgendwie ankommen, drüberfahren und das Video geht auf und ich würde lieber den Text lesen.“ (weiblich, 59)

wird zum einen die schnelle Bereitstellung aktueller Information als zentrale Stärke gesehen und von den Befragten mit Beschreibungen wie „immer aktuell, man wird sofort informiert“, „schnell verfügbar“ oder „immer auf dem neuesten Stand“ zum Ausdruck gebracht. Im Rahmen der Fokusgruppe wird dahingehend von einer Nutzerin die Wahrnehmung geäußert, dass die ORF-Beiträge zwar nicht immer am schnellsten verfügbar seien, dafür aber die zuverlässigere Information bieten, da – im Unterschied zu anderen Anbietern – erst abgewartet werde, bis eine Information gesichert sei. Zum anderen wird die dauerhafte Verfügbarkeit und damit zeitunabhängige Nutzbarkeit mehrfach als Stärke thematisiert. Der Informationsabruf kann so autonom an eigene Bedürfnisse/Präferenzen angepasst werden, wodurch man nicht so „ausgeliefert“ sei wie beim linearen Fernsehen.

Inhaltliche Aufbereitung und Gestaltung: Eine zentrale Stärke des ORF auf Social Media liegt aus Sicht der Befragten in der Aufbereitung der Information und Gestaltung der Beiträge. Dabei wird einerseits das Verhältnis von Umfang und Informationsgehalt mit Beschreibungen wie *kurze und knappe Infos*, *kurz und prägnant* positiv hervorgehoben. Mehrfach werden explizit die Headlines/Schlagzeilen genannt.³⁰ Ebenso wird die Gestaltung der Beiträge sehr positiv wahrgenommen: Sie werden als *modern* und als *kurzweilig* charakterisiert. Außerdem wird die gute Passung an jüngere Zielgruppen thematisiert. In einzelnen Nennungen werden die Angebote auf TikTok, Instagram, Facebook positiv erwähnt.³¹

Wünsche und Verbesserungsvorschläge zum Bereich werden nur in sehr geringem Ausmaß genannt. Jeweils einzelne Nennungen im Bereich der Informationsaufbereitung und Gestaltung äußern einen Wunsch nach mehr orthografischer Genauigkeit, einer spannenderen Gestaltung, mehr Verlinkungen,³² einer besseren und schnelleren Moderation von Beiträgen und Kommentaren. Einzelne Nennungen regen eine noch schnellere bzw. höhere Aktualität der Berichterstattung an oder einen Ausbau des Angebotsumfangs. Vor dem Hintergrund des Mediennutzungsverhaltens jüngerer Menschen regt eine Nutzerin in der Fokusgruppe eine kontinuierliche Bereitstellung von Ausschnitten aus Nachrichtensendungen auf sämtlichen Social-Media-Kanälen an.

Aspekte des Vertrauens werden mit Bezug auf das Social-Media-Angebot nur von zwei Befragten thematisiert.³³

³⁰ Beispiel: „Anhand der Schlagzeilen weiß ich schon, ob ich weiterlese.“ (weiblich, 41)

³¹ Beispiel: „Für mich zum Beispiel ist der Auftritt von der ‚ZIB‘ auf Instagram echt gut und informativ gemacht, man kriegt in Shorts die wichtigsten Informationen kompakt zusammengefasst, als junger Mensch, meines Empfindens nach, braucht man teilweise nicht mehr.“ (männlich, 26)

³² Beispiel: Die Headlines sind auch super, aber manchmal ist der Text sehr kurz. Gerne mehr verlinken, aber man kommt gut auf den Punkt.“ (weiblich, 25)

³³ Beispiel: Es geht immer um dasselbe: Man sollte objektiv bleiben. Wenn kommentieren, dann als eigene Meinung ausweisen.“ (männlich, 55)

4.5 ORF TELETEXT

Zum ORF TELETEXT wurden 31 Nutzer:innen telefonisch vertiefend befragt. Die folgenden Ausführungen fassen die Qualitätswahrnehmung dieser zumindest gelegentlichen Nutzer:innen zusammen.

Stärken: Aktualität, Verfügbarkeit und Übersichtlichkeit/Auffindbarkeit der Information

Der ORF TELETEXT wird von den zumindest gelegentlichen Nutzerinnen und Nutzern überwiegend positiv gesehen. Die Stärken dieses Mediums liegen aus Publikumssicht insbesondere in der Aktualität der Beiträge, in der Verfügbarkeit der Information sowie in der übersichtlichen Gestaltung und guten Auffindbarkeit. Vereinzelt werden auch Faktentreue, Verständlichkeit sowie Relevanz und Umfang der Information positiv genannt.

Aktualität: Die meisten positiven Nennungen der Befragten zum Teletext entfallen auf die Aktualität der Information. Die Berichterstattung wird als sehr *aktuell* und *schnell* beschrieben.

Verfügbarkeit der Information: Neben der Aktualität der Beiträge wird von den Nutzerinnen und Nutzern insbesondere auf die zeitunabhängige Verfügbarkeit der Information im ORF TELETEXT positiv Bezug genommen, mit Zuschreibungen wie „ich erfahre immer, was ich will, besser kann man es nicht machen“ oder auch „immer das drin, was ich sehen will, man kann alles nachlesen“.

Übersichtlichkeit/Auffindbarkeit der Information: Mehrere positive Nennungen der Befragten adressieren die übersichtliche Gestaltung der Information sowie, dass die Inhalte gut auffindbar seien.

Wünsche und Verbesserungsvorschläge zum Bereich Information im ORF TELETEXT werden nur vereinzelt geäußert und umfassen Wünsche nach einem Ausbau des Informationsumfangs (mehr/längere Beiträge), einer Verbesserung der Auffindbarkeit von Beiträgen oder nach mehr orthografischer Genauigkeit.

5 Abschließender Befund der Evaluation

Mit dem Qualitätsprofil Information hat der ORF ein differenziertes Soll-Bild eines qualitativ hochwertigen Programms erstellt: Entlang der *Leistungskriterien Vertrauen und Orientierung, internationaler Wert und Föderalismus, Vielfalt, Verantwortung sowie Kompetenz und Innovation* 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 Fokusgruppe sowie 300 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.

Als abschließender Befund kann zusammenfassend festgehalten werden:

1. Evaluation im Soll:

Das ORF-Qualitätsprofil wird vom Publikum verstanden und als maßgeblich für ein hochwertiges öffentlich-rechtliches Programm angesehen. Die standardisierte empirische Abfrage von 21 Qualitätsmerkmalen zeigt eine hohe Legitimität der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte mit Zustimmungsraten je nach Item zwischen 63 und 98 Prozent (Top-2-Box).

Das vom ORF definierte Anforderungsprofil entspricht also in einem hohen Maß den Präferenzen und Werthaltungen des Publikums, d. h. es wird vom Publikum als Leitlinie für die Schaffung von Public Value durch den ORF bestätigt.

2. Evaluation im Ist:

Als zweiter Teil der vorliegenden Evaluationsstudie wurde untersucht, inwieweit die vom ORF definierten Auftragswerte vom Publikum auch in der Programmgestaltung als erfüllt wahrgenommen werden. Auch hier zeigt die standardisierte empirische Abfrage über alle Auftragswerte weitgehend eine hohe Zustimmung im befragten Publikum. Je nach Item bewerten zwischen 53 und 88 Prozent der Befragten die Erfüllung durch das ORF-Programmangebot als gegeben.

Anhang:

ORF-Qualitätsprofil

Multimedial: Information 2024

ORF-Qualitätsprofil

Multimedial: 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 Verhaltens- und Ethikkodex werden von den Qualitätsprofilen nicht berührt und bleiben uneingeschränkt gültig.

Das Qualitätsprofil Information umfasst folgende ORF-Angebote:

- das gesamte Angebotsspektrum von ORF News und TV-Magazine der PD1, wobei die Service-/Bürgersendungen unter das Profil Wissenschaft/Bildung/Lebenshilfe fallen.
- die Sendungen „Bundesland heute“ und weitere Informationsangebote der Landesstudios
- das Informationsangebot des Spartenkanals ORF III
- das englischsprachige Nachrichtenangebot auf FM4

Die mit den disruptiven Änderungen im Medienmarkt einhergehende Informationsflut, die durch Fake News und Falschnachrichten hervorgerufenen gesellschaftlichen Irritationen und die zunehmenden technischen Möglichkeiten neuer Softwareangebote („KI“), die in ihren Folgen noch unabsehbar sind, zeigen an, wie wichtig gerade heute für den einzelnen Bürger, die einzelne Bürgerin, aber auch die Gesellschaft insgesamt zuverlässige, faktentreue und vertrauenswürdige hochwertige öffentlich-rechtliche Information ist.

1. Vertrauen & Orientierung

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 Mitarbeiterinnen und 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 selbständigen Gestaltung von Sendungen sind z. B. auch solche Beiträge aufzunehmen, die der persönlichen Meinung des Redakteurs bzw. 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 Informationselement selbst. Dazu gehören auch Sachanalysen und Moderationen, nicht jedoch Meinungskommentare; diese sind von der Berichterstattung streng zu trennen. Meinungskommentare enthalten Äußerungen mit subjektiver und wertender Beurteilung. Dennoch muss vom Kommentator bzw. von der Kommentatorin erwartet werden, dass er/sie sich seine/ihre Meinung aufgrund 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 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.

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 bzw. der Betroffenen als relevant anzusehen, insbesondere wenn es um Ehre und 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 bzw. 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 zuständigen Direktors bzw. der zuständigen Direktorin bzw. der Chefredaktion sowie allenfalls der vorherigen Kontaktnahme mit den zuständigen Behörden.

Ereignisse von besonderer gesellschaftspolitischer Relevanz werden ggf. live übertragen.

Genrespezifische Ergänzungen

1.1. tagesaktuelle Regionalnachrichten

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 ...). 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

TV-Magazine sollen die Zuseherinnen und Zuseher 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.

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.

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.

1.3. Diskussionssendungen

In Diskussionssendungen geht es u. a. um das Aufzeigen gesellschaftspolitischer Hintergründe zu Ereignissen anhand von tiefergehenden Gesprächen mit Expertinnen, 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.

1.4. Ö1

Ö1 versteht sich als Plattform, die ein Maximum an Informationen, Analysen, Meinungen und Haltungen zur Verfügung stellt und transportiert. Dabei sollen über das Ereignishafte hinaus Hintergründe ausgeleuchtet und aktuelle „Ereignisse“ in einer zunehmend komplexer werdenden Welt „verstehbar“ gemacht werden. Es ist dabei nicht primär die Absicht von Ö1 „Orientierung“ zu geben, sondern durch qualitativ hochwertige Information die Voraussetzungen für Orientierung zu schaffen. Komplexe Phänomene aus aller Herren Länder sollen in jenem Zeitraum dargestellt, analysiert und erklärt werden, den es braucht.

1.5. Ö3

Bei Ö3 kommt der Erfüllung der genannten Qualitätsmerkmale Vertrauen, Zuverlässigkeit, Glaubwürdigkeit und Authentizität eine besondere Bedeutung zu. Dies liegt zum einen am Umstand, dass Ö3 in nationalen Notfällen Erstinformationen zur Orientierung der Bevölkerung zu senden hat, aber auch an den Gesetzmäßigkeiten des „Alltagsradios“ als „Nebenbeimedium“. Das Faktum, dass sich die Inhalte an ein großes Publikum richten, welches dem Programm aber nicht immer die ungeteilte Aufmerksamkeit schenkt, zwingt die Redaktion zu noch größerer Sorgfalt bei der Berichterstattung und der Aufbereitung der Inhalte. Sie muss Missverständnisse ausschließen, darf nicht zweideutig sein, muss Aufmerksamkeit wecken, ohne „reißerisch“ zu sein, und muss komplexe Zusammenhänge in aller Kürze auf den Punkt bringen. Hörerinnen und Hörer, die keine ausführlichen Nachrichten schätzen, sollen dennoch über das Tagesgeschehen so weit informiert werden, dass sie am demokratischen Diskurs teilnehmen können. Hier erfüllt Ö3 eine besondere Aufgabe. Es werden nicht Inhalte für ein zu hundert Prozent interessiertes Publikum aufbereitet, sondern Inhalte für ein nur teilweise an Inhalten interessiertes Publikum, dessen Interesse erst durch aufwendige Programmgestaltung, die außerhalb reiner Informationssendungen wie Nachrichten auch unterhaltende Elemente nicht ausschließt, geweckt werden soll. Die Kürze als wesentliches Qualitätskriterium darf nicht dazu verleiten, komplexe Zusammenhänge so zu vereinfachen, dass eine differenzierte Sicht auf die gesellschaftlichen und politischen Entwicklungen verloren geht. Da dies nicht immer innerhalb eines einzelnen Beitrages gelingen kann, muss gerade das „Alltagsradio“ in seiner Gesamtheit beurteilt werden. Aufgabe der Programmgestaltung ist es daher, die Hörer und Hörerinnen stets darauf aufmerksam zu machen, wenn zum gleichen Thema an anderer Stelle im Programm berichtet wird. Die Berichterstattung im „Alltagsradio“ wird also auf ein Thema stets an mehreren Programmfugen eingehen, um trotz der gebotenen Kürze möglichst viele Aspekte darzustellen. Querverweise sind daher fixer Bestandteil des Programms. Viele tages- und wochenaktuelle Themen werden die Hörerinnen und Hörer über den gesamten Sendetag innerhalb der Nachrichten und auch in der Programmfläche begleiten.

1.6. FM4

FM4 steht für Weltoffenheit und legt in seiner Berichterstattung großen Wert auf Toleranz und Ausgewogenheit, bietet Rüstzeug zur Erweiterung medialer und gesellschaftlicher Kompetenz in Form einer Mischung aus fremdsprachigen News & Reportagen und intensivem Eintauchen

in die Jugendkultur, hoher Kompetenz für avancierte Popmusik und einem reflektierten Blick auf die Gegenwartskultur. FM4 versteht sich dabei nicht nur als journalistischer Begleiter, sondern auch als Plattform, die insbesondere jungen Menschen und ihren Aktivitäten Stimme verleiht. FM4 ist die Kosmopolitin unter den Radiosendern, insbesondere für junge Menschen Fenster zur Welt.

1.7. Regionalradios

Die ORF-Regionalradios sind sich ihrer Aufgabe, in einem ihren Hörerinnen und Hörern zumeist vertrauten, weil nahen Gebiet für Information zu sorgen, bewusst. Diese Nähe und Vertrautheit erfordert einerseits besondere journalistische Sachlichkeit, andererseits Achtsamkeit in Bezug auf die Verführbarkeit durch Nähe: Allfällige persönliche Betroffenheit und Kenntnis der Umstände darf nicht zu einer Subjektivierung von Sachverhalten führen, vielmehr ist auf Ausgewogenheit und Stimmigkeit der gebotenen Inhalte zu achten. Hörerinnen und Hörer müssen sich auf die inhaltliche Richtigkeit des Gebotenen verlassen können, wobei inhaltlich über das, was unmittelbar bzw. ausschließlich von regionalem Interesse ist, hinausgegangen werden soll. Es geht darum, gegebenenfalls auch bei relevanten nationalen oder internationalen Geschehnissen regionale Bezüge zu berichten bzw. allfällige Auswirkungen auf das unmittelbare Lebensumfeld darzustellen.

1.8. ORF TELETEXT

Die tagesaktuellen ORF TELETEXT-Nachrichten bieten in allen gesellschaftspolitisch relevanten Bereichen umfassende Informationen (Bundes-, Landes- und Gemeindepolitik, internationale Politik, heimische und internationale Wirtschaft, Kultur, Sport, Bildung, Wissenschaft, Konsumentenschutz und vieles mehr). Das aktuelle Nachrichtenpaket ist daher als kompakter, aber dennoch breiter Überblick über alle wichtigen Ereignisse konzipiert – auf regionaler, österreichischer, europäischer und globaler Ebene. Ereignisse von besonderer Relevanz werden gegebenenfalls durch ein Seitenpaket mit ausführlichen Hintergrundinformationen dargestellt. ORF TELETEXT steht für die Qualitätsmerkmale Vertrauen, Zuverlässigkeit, Glaubwürdigkeit und Authentizität. Über allem steht daher das Leitprinzip der größtmöglichen Verständlichkeit.

1.9. Internet & soziale Medien

Die Richtigkeit des Text-, Audio- und Videomaterials ist eingedenk der Debatte um Fake News gerade im Bereich der Onlineinformation zentral. Qualitätsmerkmale der Information sind die Übersichtlichkeit und die Konzentration auf das Wesentliche. Nennung und Verlinkung der Quellen für Text, Bild, Audio und Video machen das Website-Informationsangebot nachvollziehbar. Ausgewählte Links zu Berichten in anderen Medien sollen ebenfalls Orientierungshilfe sein. Die Urheberschaft für die Beiträge wird differenziert ausgewiesen. Im Bereich der Sozialen Medien verpflichtet ggf. zielgruppenadäquate, jedenfalls zum Medium passende Ansprache und Gestaltung besonders, auf die Einhaltung der öffentlich-rechtlichen Qualitätsrichtlinien zu achten.

2. Internationaler Wert & Föderalismus

Als „österreichische Orientierungshilfe“ leistet die ORF-Information 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. Da der ORF auch von Kriegs- und Krisenschauplätzen berichtet, hat er eine besondere Verantwortung, mögliche Propaganda beziehungsweise Hetzparolen seitens der Konfliktparteien von sachlicher Information klar zu trennen. Eine weitere Verantwortung liegt darin, Probleme in anderen Ländern wie Hungersnöte oder Katastrophen, Korruption oder Gewalt nicht nur aufzuzeigen, sondern auch Aspekte, die Österreich direkt oder indirekt betreffen, nachvollziehbar zu machen. Ein besonderes Augenmerk ist dabei, aber auch insgesamt auf das Aufzeigen positiver und lösungsorientierter Ideen und Konzepte zu legen. 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

2.1. tagesaktuelle Regionalnachrichten

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

2.2. TV-Magazine

Die TV-Magazine beziehen Expertinnen und 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. Die kritische Wiedergabe politischer Debatten oder neuer Denkrichtungen im In- und Ausland ist eine Aufgabe der TV-Magazine; sie bieten Orientierung in einer globalisierten Welt. Sie zeigen u. a. die Chancen und Bruchlinien der globalisierten Leistungsgesellschaft auf und machen Zuschauerinnen und Zuschauer 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.

2.3. Diskussionssendungen

Bei der Auswahl der Diskutantinnen und Diskutanten wird darauf geachtet, im Rahmen des Gesamtangebots des ORF Menschen aus allen Bundesländern einzuladen. 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.

2.4. Ö3

Ö3 als nationaler Sender kann die regionalen Identitäten naturgemäß nicht im gleichen Ausmaß bedienen wie die ORF-Regionalradios, die ihr Programm für das jeweilige Bundesland gestalten. Ö3 ist es dennoch ein großes Anliegen, alle Bundesländer gleichermaßen im Programm hörbar zu machen. Dies geschieht nicht nur in Form von Berichten über lokale (z. B. chronikale) Ereignisse von nationalem Interesse, sondern etwa, indem regionale Idiome und Dialekte auch in Berichten aus nationalem Geschehen hörbar gemacht werden. Dies geschieht beispielsweise durch die Auswahl von Akteurinnen und Akteuren wie Interviewpartnerinnen und Interviewpartnern aus unterschiedlichen Bundesländern. Unabhängig davon ist insbesondere Ö3 dazu verpflichtet, seiner Funktion als „Fenster zur Welt“ nachzukommen, indem es beispielsweise nationale und internationale (Groß)ereignisse fokussiert und/oder in den informierenden Beiträgen das Weltgeschehen, etwa auch durch Einsatz von ORF-Korrespondentinnen und ORF-Korrespondenten, hörbar macht.

2.5. Regionalradios

Im Gegensatz zu den national ausgerichteten Programmen des ORF liegt der Schwerpunkt der Regionalradios eben auf dem regionalen Geschehen: Dies umfasst etwa die Wahrnehmung regionaler Ereignisse in den Bereichen Sport, Kultur, Unterhaltung oder Gesellschaftspolitik und schließt nationales oder internationales Geschehen nicht aus; die Priorisierung erfolgt zugunsten des Regionalen, Überregionales soll nicht zuletzt in seinen Bezügen auf Regionales aufgearbeitet werden. Im Hinblick auf Identität ist nicht zuletzt auf die Bedeutung der Sprache und ihrer Vielfalt, etwa durch das Vorkommen lokaler Idiome, Dialekte und Jargons, zu achten. Insbesondere auch die Regionalradios verstehen Föderalismus als lebendig und in diesem Sinn vielfältig, nicht statisch, und bemühen sich so um Vielfalt der Akteurinnen und Akteure aus der in der Region lebenden Bevölkerung.

2.6. FM4

Das englischsprachige Nachrichtenangebot von FM4 ist ein Alleinstellungsmerkmal des Senders in der ORF-Familie. Die FM4 News fördern durch ihr breites und stark international geprägtes Themenspektrum die Vermittlung und Einordnung globaler Ereignisse. Durch die Zusammenarbeit mit internationalen Medien und Nachrichtenagenturen können dem Publikum

zudem neue Perspektiven geboten werden, die eine fundierte Information und Meinungsbildung unterstützen.

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

Genrespezifische Ergänzungen

3.1 tagesaktuelle Regionalnachrichten

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. 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.

3.2 TV-Magazine

Die ORF-Magazine achten auf Vielfalt, bei der Auswahl der Protagonistinnen und Protagonisten ebenso wie bei der Auswahl der Interviewpartnerinnen und Interviewpartner, 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. 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. Sie berichten auch über das gesellschaftspolitische Engagement von Bürgerinnen und Bürgern und regen zu Verständnis für Belange der Demokratie an.

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

3.3 Diskussionssendungen

Es ist wichtig, dass bei der Auswahl der Diskussionsgäste niemand auf Grund des Geschlechts, der Religiosität, der Ethnie, der Herkunft oder der sexuellen Orientierung diskriminiert wird. Der Querschnitt des Live-Publikums bei ORF-Diskussionssendungen umfasst auch Menschen mit migrantischem Hintergrund.

3.4 FM4

Insbesondere FM4 versteht sich als Sender der Vielfalt und betreibt intensive Bemühungen, unsere diverse Gesellschaft in all ihren Facetten abzubilden. Die thematische Vielfalt des Senders akzentuiert unter anderem auch Themen von Personen mit migrantischem Hintergrund sowie von Personen, die sich der Gruppe der LGBTIQ+ zurechnen.

3.5 Regionalradios

Regionale Vielfalt zeichnet sich nicht nur thematisch oder auf Formatebene aus, vielmehr ist es besonders wichtig, die Vielfalt der Menschen, die in einer Region leben, auch hörbar zu machen. Dies umfasst gegebenenfalls ausdrücklich auch Mitglieder autochthoner Volksgruppen.

3.6 Internet & soziale Medien

Die Möglichkeit, einzelne Zielgruppen anzusprechen, ermöglicht Informationsangeboten in Internet und sozialen Medien, auf besonders innovative und kreative Weise zu informieren.

4. 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, der mündigen Bürgerin und damit zum demokratischen Diskurs der Allgemeinheit beitragen. Die Informationsangebote sollen nach Maßgabe der technischen Entwicklung und der wirtschaftlichen Tragbarkeit auch so gestaltet sein, dass gehörlosen und gehörbehinderten Menschen das Verfolgen des Geschehens ermöglicht wird. Untertitelung, passende Gestaltung in Internet und sozialen Medien sowie das Anbieten von Nachrichten in Einfacher Sprache sind probate Mittel zur Barrierefreiheit. Verantwortung bedeutet auch, dass Darstellungen von Gewalt in Informationsangeboten 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.

Die Sendungen dürfen nicht zu Hass auf Grund 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. Darauf ist auch bei der Auswahl von Interviewpartnerinnen und Interviewpartnern Bedacht zu nehmen. Vielmehr ist dieser in seinen Informationsangeboten geschlechtergerechter Sprache verpflichtet. Die Ausgestaltung entsprechender Richtlinien obliegt der ORF-internen Rechtschreibkommission in Zusammenarbeit mit dem Chefsprecher/der Chefsprecherin des ORF. Auf die Interessen des Zielpublikums des jeweiligen Nachrichtenangebots ist dabei Bedacht zu nehmen.

Genrespezifische Ergänzungen

4.1. TV-Magazine

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

4.2. Ö1

Ö1 ist dem Grundwert der Aufklärung verpflichtet: Demokratie setzt Mündigkeit voraus und Mündigkeit kann nur durch Information gewährleistet werden. Eine wesentliche Frage, mit der sich alle Medien – und damit auch Ö1 – auseinandersetzen haben, betrifft in diesem Kontext die Darstellung von Politik. Politikfeindlichkeit ist die schlechteste Voraussetzung im Sinne einer anzustrebenden demokratischen Mündigkeit. Der Darstellung von Politik als potenziell fragwürdige Veranstaltung, getrieben von Konflikten, Kämpfen, Vorwürfen und Zerwürfnissen steht mitunter verantwortungsvoller Medienarbeit entgegen. Das heißt für Ö1, Politik als gesellschaftliches Feld zunehmend positiver zu präsentieren: Lösungen, Wettbewerb der Ideen und Konzepte anstelle von Streit, positive Unterstellungen anstelle negativer. Andererseits zeigt sich hier ein schwer aufzulösender Widerspruch: Gerade die auf Ö1 so intensiv gepflegt Langform lebt in erster Linie vom Konflikt, vom Drama im aristotelischen Sinn. Denn nur der Konflikt verspricht und garantiert dramaturgische Spannung.

4.3. Ö3

Die besondere Verantwortung von Ö3 liegt nicht nur in seiner Funktion als Notfallradio, sondern auch in der als Radio für viele, die es als Nebenbeimedium verstehen, begründet. Ö3 nimmt auf die Rezeptionsmöglichkeit der verschiedenen Publikumsgruppen auf Grund diverser Umstände, z. B. ihres Arbeits- und Lebensrhythmus, ihres Bildungsniveaus etc. in besonders hohem Ausmaß Bedacht, ist förmlich ein „Werkzeug“ zur Alltagsbewältigung. Besonders am Morgen sind verlässliche Informationen für den bevorstehenden Tag, insbesondere verlässliche Wetter- und Verkehrsinformation geboten. Daher kommt der Morgensendung eine besondere Bedeutung zu.

4.4. Regionalradios

Verantwortung für die ORF-Regionalradios zeigt sich nicht nur im Umstand, dass sie etwa im Fall von Ausnahmen (Katastrophen, Nöte,...) unmittelbar informieren und so gegebenenfalls Hilfe leisten, sondern dass sie auch im Alltag auf die Unterschiedlichkeit der Menschen in der Region und ihrer Bedürfnisse respektvoll eingehen. Die Regionalradios verstehen sich als öffentliche Diskursplattform, die unterschiedliche Ansichten zu gesellschaftspolitischen Themen zu Gehör bringt.

5. Kompetenz & Innovation

Bei der Umsetzung 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 Seher, die Seherin 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. Die Ausgestaltung dieser Regeln wird von der Chefsprecherin bzw. vom Chefsprecher des ORF formuliert.

Bei User-generated Content ist erhöhte Sorgfaltspflicht notwendig. Bei diesem vom Publikum zugesandten oder elektronisch übermittelten Material 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. soweit möglich ist auch der gezeigte Sachverhalt zu überprüfen.

Die rasche Entwicklung von Technik zur Gestaltung von Information, insbesondere die der Software bis hin zu sogenannter „Künstlicher Intelligenz“, erfordert ein hohes Maß an Verantwortung auf Seiten der Redaktionen. Einerseits sollen die Möglichkeiten neuer Technologien, etwa bei Recherche und dem Gestalten von Informationsgrafiken, im Sinne des Publikums bestmöglich genutzt werden; andererseits muss jede Information vor Veröffentlichung redaktionell geprüft sein. Werden absichtsvoll von KI generierte Bilder, Töne oder Videos, die die Realität imitieren, verwendet, muss eine entsprechende Kennzeichnung erfolgen.

Genrespezifische Ergänzungen

5.1 Tagesaktuelle Regionalnachrichten

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

5.2 TV-Magazine

Verständlichkeit der Präsentation ist oberstes Gebot. Fachwissen und Sachverstand können nur dann von Nutzen für die Zuseherinnen und Zuseher 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.

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

5.3 ORF TELETEXT

Die aktuelle Information ist essenzieller Bestandteil auf allen technischen Plattformen, die vom ORF TELETEXT bespielt werden. Dabei sind eine klare Sprache und eine kompakte Form entscheidende Voraussetzungen für die gute Lesbarkeit im Internet und auch auf mobilen Endgeräten. Das handwerkliche Können ermöglicht zugleich die Verwendung der ORF TELETEXT-Schlagzeilen etwa für die ORF Breaking News im Kurznachrichtendienst Twitter. „Textboxen“ stellen komplexe Zusammenhänge anschaulich dar und sind damit ein wesentliches Gestaltungselement der Informationsseiten.

5.4 Internet & soziale Medien

Informationskompetenz bedeutet für ORF online, zielgruppenangemessen Nachrichten in Text, Bild und Ton zu bieten. Für alle Medienstücke in diesem Verbund gelten die hohen inhaltlichen und formalen handwerklichen Qualitätsanforderungen wie sonst im ORF. Neben Text enthalten Berichte und Meldungen mitunter ergänzende Audio-, audiovisuelle und interaktive Elemente,

deren Bedeutung mehr und mehr steigt. Der medienadäquaten Darstellung dient eine übersichtliche Gliederung der Website-Inhalte im Text durch Titel und Zwischenüberschriften, die zunächst das Aktuelle, Wesentliche und Wissensnotwendige zusammenträgt und in der Folge zum Detail und Kontext weiterführt. Neben der primären Arbeit an Text, Ton und Bild ist die Verlinkung zu anderen verwandten Inhalten im ORF-Netzwerk, zu im Kontext wieder aktuellen früheren Beiträgen, zu zitierten Quellen und anderen relevanten Angeboten von großer Wichtigkeit. Cross- und Mehrmedialität bedeutet für die ORF-Information keine inhaltliche Beschränkung, sondern vielmehr den Auftrag, über die Grenzen des eigenen Mediums hinaus Darstellungsmöglichkeiten zu erarbeiten.