

ORF-Qualitätsmonitoring 2011:

**Evaluation des
ORF-Qualitätsprofils
TV-Information**

Daten zur Untersuchung

Thema:	Evaluierung des ORF-Qualitätsprofils TV-Information 2011
Beauftragtes Institut:	SORA Institute for Social Research and Consulting, Wien
Wissenschaftliche Leitung:	Dr. Florian Oberhuber
Autorinnen/Autoren:	Florian Oberhuber, Johanna Blum
Erhebungsgebiet:	Österreichweit
Art der Erhebung:	Modul 1: Fokusgruppen mit Nutzerinnen und Nutzern der TV-Information in Hartberg sowie in Wien Modul 2: 120 Face-to-Face-Interviews österreichweit
Erhebungszeitraum:	Modul 1: 11. und 13. Oktober 2011 Modul 2: 24. Oktober bis 7. Dezember 2011

Einleitung: Die Evaluierung von Qualitätsprofilen im Rahmen des ORF-Qualitätssicherungssystems

Public Value ist europaweit zum Leitbegriff geworden, unter dem öffentlich-rechtliche Programmanbieter ihre relevanten gesellschaftlichen Aufgaben und Leistungen beschreiben sowie nachvollziehbar und bewertbar machen. Der ORF dokumentiert daher den Umfang und die gemeinwohlorientierte Qualität seines Medienangebots im Rahmen der ORF-Qualitätssicherung in Public-Value-Berichten für die Öffentlichkeit.

Um diese öffentlich-rechtlichen Auftragswerte auch unmittelbar auf die Gestaltung der Programme wirken zu lassen, werden im Rahmen der ORF-Qualitätssicherung „Qualitätsprofile“ für die einzelnen Programmkategorien erstellt. Diese stellen als Katalog von Auftragswerten ein Anforderungsprofil an die Programmkategorien dar und 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.

Die vorliegende Studie evaluiert das ORF-Qualitätsprofil TV-Information. Das vom ORF erarbeitete Soll-Bild dieser Programmkategorie wird mittels Methoden der qualitativen Sozialforschung (s. Kapitel 1 unten) dem Publikum vorgelegt und einer Bewertung unterzogen.

Mittels dieses Verfahrens kann empirisch untersucht werden, inwieweit der vom ORF im Sinne des Public Value formulierte Qualitätsanspruch vom Publikum für wichtig und legitim erachtet und inwieweit das erarbeitete Soll-Bild durch das ORF-Programm als erfüllt betrachtet wird.

Zudem erlauben die eingesetzten qualitativen Methoden einen Einblick in die tatsächliche Wertstiftung von TV-Information auf Rezipienten-/Rezipientinnen-Seite (*impact* i.S. des Public-Value-Konzepts). Sie beziehen das Publikum in ihrer Rolle als Bürger/innen in die Diskussion über den Wert des öffentlich-rechtlichen Rundfunks ein, wobei das differenzierte Feedback des Publikums wiederum in den Prozess der ORF-Qualitätssicherung einfließt.

Executive Summary

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

Die vorliegende Studie gibt empirische Einblicke in die Qualitätswahrnehmung und -ansprüche des österreichischen TV-Publikums: **In einem zweistufigen Verfahren wurde mittels Fokusgruppen sowie 120 qualitativen Face-to-Face-Interviews Fernsehzuseherinnen und -zusehern in ganz Österreich das vom ORF entwickelte Soll-Bild qualitativ hochwertiger TV-Information vorgelegt**. Die Seher/innen haben in diesen Gruppendiskussionen und Interviews ausführlich ihre Wahrnehmung der Stärken und Schwächen der ORF-TV-Information dargelegt.

Abschließender Befund der Evaluationsstudie:

1. Mit Zustimmungsraten je Auftragswert zwischen 70 und 99 % entspricht das ORF-Qualitätsprofil in hohem Maße den Präferenzen und Werthaltungen des Publikums, d. h. es wird vom Publikum als Leitlinie für die Generierung von Public Value akzeptiert.
2. Die Erfüllung dieses Qualitätsanspruchs durch das ORF-Informationsangebot bewerten je nach Auftragswert zwischen rund sechs und neun von zehn Befragten als gegeben, d. h. das Qualitätsprofil wird durchwegs als glaubwürdige, weil im Programmangebot praktisch umgesetzte Leitlinie erlebt.
3. Schließlich belegt die Evaluation des Qualitätsprofils im Sendervergleich eine überlegene Imagestärke des ORF, d. h. über alle 23 abgefragten Items hinweg schreiben die Befragten der ORF-TV-Information im Sendervergleich die höchste Qualität zu.
Das Qualitätsprofil differenziert demnach aus Publikumssicht den ORF als

österreichischen öffentlich-rechtlichen Sender von anderen, insbesondere kommerziellen TV-Anbietern. Es leistet somit einen glaubwürdigen Beitrag zur öffentlichen Darstellung des Public Value der ORF-TV-Information.

4. Die Evaluation des Qualitätsprofils beinhaltet Fragen nach Kritik, Anregungen und Empfehlungen, um allfällige Lücken zwischen SOLL und IST des Qualitätsprofils zu schließen. Die Evaluation ergab zu den vorgegebenen Kriterien konkrete Empfehlungen zur Optimierung der Programmproduktion des ORF-Fernsehens im Bereich Information. Diese sind im Weiteren angeführt.

Generelle Qualitätswahrnehmung des Publikums

Vertrauen und Orientierung wichtigste Qualitätsaspekte: Vertrauen steht im ORF Qualitätsprofil an erster Stelle, und auch aus Publikumssicht zeigt sich sowohl in der quantitativen als auch der qualitativen Analyse, dass Vertrauen ein zentrales Qualitätsmerkmal darstellt: Über 90 % der Befragten halten eine vertrauenswürdige, d. h. zuverlässige, neutrale und seriöse Berichterstattung für wichtig oder sehr wichtig.

Eine ähnlich hohe Zustimmung erhält die Orientierungsfunktion von TV-Information durch sachliche, verständliche und umfassend informative Berichterstattung – Qualitätsmerkmale, die für den persönlichen Mehrwert von TV-Information an vorderster Stelle stehen.

Erfüllung des Qualitätsprofils – durchwegs gute Noten für die ORF-TV-Information: Die Frage nach der Erfüllung des Qualitätsprofils durch die ORF-TV-Information ergibt je nach Auftragswert Zustimmungsraten zwischen 56 und 92 %. Auch die Inhaltsanalyse der Face-to-Face-Interviews bestätigt diesen Befund: Durchwegs überwiegen die positiven Bewertungen deutlich. **Die besten Bewertungen mit jeweils mehr als 80 % Zustimmung erzielten dabei Auftragswerte innerhalb der zentralen Leistungskriterien Vertrauen und Orientierung sowie der Kompetenz.**

Überlegene Imagestärke des ORF im Sendervergleich: Über alle 23 abgefragten Auftragswerte hinweg schreiben die Befragten der ORF-TV-Information die höhere Qualität zu als deutschsprachigen öffentlich-rechtlichen Auslandssendern, österreichischen Privatsendern oder sonstigen deutschsprachigen Privatsendern (s. Tabelle 3 unten). Die höchste Zustimmung erhielt die ORF-TV-Information in den Items „bietet regionale Information“ (88 %), „ganz Österreich kommt vor“ (80 %) sowie „verantwortungsvoll“ (74 %). Dahinter folgen mit jeweils ähnlicher hoher Zustimmung von über zwei Drittel der Befragten die Werte „seriös“, „vertrauenswürdig“, „verständlich“, „nicht diskriminierend“, „barrierefrei für

Hör- und Sehbehinderte“, „glaubwürdig“ und „sachlich“. Die (auf hohem Niveau) geringste Zustimmung im Sendervergleich erhielten schließlich die Items „umfassend“ (53 %), „thematisch breit“ (51 %), „vielfältig“ (49 %) sowie „vermittelt Hintergrundwissen“ (46 %).

Breiter Konsens zu den im Qualitätsprofil definierten Auftragswerten: Die Befragten bewerten die im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte aus zwei Perspektiven: einmal aus der persönlichen Perspektive als TV-Nutzer/innen, wobei hier neben Vertrauen insbesondere die kompetente, sachliche, aktuelle Information im Vordergrund steht; auf der anderen Seite aus einer allgemeinen bürgerschaftlichen Perspektive, wonach breite gesellschaftlicher Werte wie Verantwortung, Gendergerechtigkeit, Integration, Föderalismus und Barrierefreiheit unterstützt werden.

Wie die standardisierte Abfrage zeigt, verfügen diese wertbezogenen Leistungskriterien mit über 70 % Zustimmung über ein hohes Potenzial an Konsensfähigkeit, d. h. sowohl ORF-Seher/innen als auch Nichtseher/innen können übereinkommen, dass eine Orientierung an diesen Werten im Sinne des öffentlich-rechtlichen Auftrags des ORF legitim, wichtig und unterstützenswert ist.

Hohe Zustimmung zum Begriff „Verantwortung“: Von den quantitativ abgefragten Items erfährt der Begriff der „Verantwortung“ die höchste Zustimmung, zumal er anders als Begriffe wie „Integration“ oder „Gendergerechtigkeit“ politisch nicht umstritten ist. – „Verantwortung“ könnte daher in der öffentlichen Kommunikation leitmotivisch für den öffentlich-rechtlichen Mehrwert des ORF stehen. Häufig in diesem Zusammenhang erwähnt wird von den Befragten etwa das Thema des Schutzes von Kindern und Jugendlichen bzw. Familien durch eine verantwortungsvolle Berichterstattung untertags.

Qualitätsansprüche innerhalb der Leistungskriterien

1. Vertrauen

Wie die sehr hohen Zustimmungsraten in der standardisierten Abfrage belegen, verfügt die ORF-TV-Information (abgesehen von einer kleinen Gruppe von ORF-Distanten) über eine **stabile Vertrauensbasis** im Publikum. Als Grundlage dieses erworbenen Vertrauens werden die im Qualitätsprofil genannten Auftragswerte von den Befragten durchwegs bestätigt. Dies gilt auch für jene Befragten, die generell eine kritische Distanz gegenüber Massenmedien einnehmen: Auch in dieser Gruppe werden trotz grundsätzlicher Skepsis konkrete Eigenschaften der TV-Information im ORF als positiv und Vertrauen stiftend bewertet, darunter die **Seriosität, die**

Neutralität, die sorgfältige Recherche. Diese Qualitätsmerkmale solle der ORF im Sinne seines öffentlich-rechtlichen Auftrags weiter stärken.

Besonders hervorgehoben werden dabei die Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen, an denen die Zuseher/innen in erster Linie Qualität festmachen. **Gut ausgebildete und kompetente Journalistinnen und Journalisten** (im Sinne der Fachkompetenz, des Auftretens und der Persönlichkeit sowie der Unabhängigkeit und Ausgewogenheit) im ORF heranzubilden bzw. zu halten wird daher auch **im Sinne der Vertrauenswürdigkeit des Mediums als wichtiger Qualitätsanspruch** formuliert.

2. Orientierung

Die unter dem Leistungskriterium der Orientierung subsumierten Auftragswerte werden generell von den Befragten verstanden, als wichtig akzeptiert und für die Beurteilung von Qualität in der TV-Information übernommen. Einen starken gemeinsamen Nenner stellt dabei der **Qualitätsanspruch einer seriösen Sachinformation dar, der einem Sensationsjournalismus oder Infotainment gegenübergestellt wird** – von der Nachrichtenauswahl über die differenzierte Darstellung bis zur seriösen Präsentation. Darin sehen viele Befragte einen Unterschied insbesondere auch gegenüber Nachrichten im kommerziellen Fernsehen.

3. Föderalismus

In der qualitativen Analyse lassen sich Gruppen von Befragten nach ihrem jeweiligen Interessenschwerpunkt unterscheiden: Während einige vor allem über ihr regionales Umfeld informiert werden möchten, legen andere den Schwerpunkt auf Berichterstattung aus Österreich bzw. das Weltgeschehen. Demnach ist auch das Leistungskriterium des **Föderalismus nicht für alle Befragten gleichermaßen relevant und im Vergleich zu den übrigen Leistungskriterien unterdurchschnittlich wichtig.**

Für die Mehrheit der Befragten steht bei der Bewertung des Föderalismus in der ORF-TV-Information das **eigene Bundesland im Mittelpunkt des Interesses** und nicht das durchgängige Bemühen um eine Repräsentation ganz Österreichs in der TV-Information.

4. Vielfalt

Auch das Leistungskriterium der Vielfalt ist den Befragten (bei breiter Zustimmung) unterdurchschnittlich wichtig für eine hohe Qualität der TV-Information. Als Qualitätsansprüche in den Vordergrund stellen die Befragten, dass **TV-Information eine Vielfalt von Zielgruppen ansprechen solle sowie eine Vielfalt von Themen, Meinungen und Milieus repräsentieren solle.** Insbesondere für das Subgenre der Diskussionssendungen wird eine

vielfältige und ausgewogene Auswahl von Protagonistinnen und Protagonisten gewünscht. Eine Zielgruppe, die für einige Befragte besondere Berücksichtigung im öffentlich-rechtlichen Programm verdient, sind die Jungen bzw. die Jugend.

5. Verantwortung

Das Leistungskriterium der Verantwortung erfährt in der standardisierten Abfrage eine **hohe Zustimmung** sowohl im Soll als auch im Ist, ein Befund, der auch durch die qualitative Inhaltsanalyse bestätigt wird.

Barrierefreiheit wird von den Befragten generell als wichtig unterstützt und kommerzielle Sender in diesem Bereich als wenig aktiv betrachtet. Allerdings wird das Potenzial des ORF in diesem Bereich noch nicht ausgeschöpft, da vielen Befragten das Angebot des ORF für Seh- und Hörbehinderte nicht bewusst ist.

Der Anspruch einer **integrativen Berichterstattung**, d. h. der Vermeidung von Diskriminierung, Vorurteilen oder klischeehafter Darstellung sowie die Bemühung um Verständigung und Gleichberechtigung erfährt in der standardisierten Abfrage eine hohe Zustimmung von über drei Viertel der Befragten. Auch in der Erfüllung werden die **Abwesenheit von Diskriminierung und das Vermeiden von Vorurteilen und Klischees von den Befragten durchwegs bestätigt**. Die positive Förderung der Integration durch die Berichterstattung wird hingegen von den Befragten als schwieriger einzulösen bzw. als noch ausbaufähig betrachtet. Besonders häufig werden in diesem Zusammenhang von den Befragten **Journalisten/Journalistinnen und Moderatoren/Moderatorinnen mit Migrationshintergrund bzw. unterschiedlicher Hautfarbe gewünscht**.

6. Kompetenz

In den qualitativen Interviews werden von den Befragten **technische Aspekte der Kompetenz (Bild- und Tonqualität) in der Regel als weniger wichtig beschrieben, d. h. die handwerkliche Qualität wird primär an den Personen, den Journalisten/Journalistinnen und Moderatoren/Moderatorinnen festgemacht**. – In der standardisierten Abfrage bescheinigen die Befragten der ORF-TV-Information diesbezüglich zu 43 % eine „sehr gute“, zu 39 % eine „gute“ Erfüllung.

Der im Leistungskriterium der Kompetenz beinhaltete Aspekt der „Gendergerechtigkeit“ wurde ebenfalls mit großer Mehrheit als gut erfüllt bewertet.

Qualitätswahrnehmung der Subgenres

Flaggschiff-Funktion der tagesaktuellen Nachrichten: Die tagesaktuellen Nachrichten haben im Bereich der ORF-TV-Information die höchsten Einschaltquoten und werden daher in den qualitativen Interviews von allen Subgenres am häufigsten erwähnt und als Maßstab in der Diskussion von Qualität herangezogen. Als Stärken dieses Subgenres heben die Befragten die Orientierungsfunktion gefolgt von der Kompetenz und der Vertrauenswürdigkeit hervor.

Regionalnachrichten garantieren Erfüllung des Leistungskriteriums

Föderalismus: Bei den Regionalnachrichten steht in der Qualitätswahrnehmung des Publikums erwartungsgemäß der „Föderalismus“ mit Abstand an vorderster Stelle. Die regionalen Nachrichtensendungen kommen unter allen untersuchten Genres als Erstes in den Sinn, wenn es um Informationen aus den Bundesländern, aus Stadt und Land, um österreichische Sprache und Sprachgewohnheiten und den Österreichbezug von Gästen und Interviewpartner/innen geht. Hinsichtlich der Orientierungsfunktion betonen die Befragten ähnlich wie bei den tagesaktuellen News den Anspruch, aktuell und umfassend über regionales Geschehen informiert zu werden. Die ORF-Regionalnachrichten werden dabei als Sendungen „für alle“ bezeichnet, die aufgrund der Themenvielfalt ein breites Publikum ansprechen und für Jung und Alt verständlich sind.

Live-Übertragungen bieten kompetente Orientierung: Die Live-Übertragungen von Gesellschaftsereignissen oder aus dem Parlament werden von den Befragten primär hinsichtlich der Qualitätsmerkmale der Kompetenz sowie der Orientierung beurteilt. Dabei werden ausführliche Live-Sendungen als Teil der „umfassenden Information“ durch die ORF-TV-Information wahrgenommen. Kameraführung, Schnitt sowie Tonqualität werden von den Befragten durchwegs als „gut gemacht“ erlebt, die Moderatoren/Moderatorinnen und Kommentatoren/Kommentatorinnen überwiegend positiv beurteilt.

Informationsmagazine vermitteln differenzierte

Hintergrundinformationen: Als Stärke der Informationsmagazine wird von den Befragten allen voran die Orientierung genannt. Für die positive Bewertung der Orientierungsfunktion dieses Subgenres sind die Qualitätsmerkmale Aktualität der Information, die Vermittlung von Hintergrundinformation sowie die verständliche und sachliche Aufbereitung grundlegend. Darüber hinaus werden aus Sicht der Befragten in den Informationsmagazinen verantwortungsvoller Journalismus – insbesondere im Bereich der Integration –, zuverlässige und glaubwürdige Information sowie Vielfalt umgesetzt. Außerdem wird diesem Subgenre hohe handwerkliche Kompetenz zugeschrieben.

Meinungsvielfalt in Diskussionssendungen ermöglicht Orientierung: Das Genre der Diskussionssendungen wird von den Befragten primär an der Kompetenz der Diskussionsleiter/innen, der vielfältigen und ausgewogenen Zusammensetzung der Diskussionsrunden, dem Informationsgehalt des Meinungs austauschs sowie der neutralen Diskussionsleitung gemessen. Dabei steht aus Publikumssicht insbesondere die Person des/der Diskussionsleiters/-leiterin bei der Beurteilung von Qualität im Vordergrund. Geschätzt werden Sachlichkeit, begleitende Hintergrundinformationen sowie ein breites Spektrum relevanter Meinungen.

Alltagsreportagen überzeugen durch Vielfalt, Glaubwürdigkeit und verantwortungsvollen Journalismus: Die im ORF-Qualitätsprofil für Alltagsreportagen formulierten genrespezifischen Merkmale werden von den Befragten in den Sendungen wiedererkannt und in der Erfüllung deutlich positiv bewertet. Dies betrifft den respektvollen Umgang mit Menschen, die am Rande der Gesellschaft stehen, sowie das Augenmerk auf den Persönlichkeitsschutz von eventuell mit Medien unerfahrenen Personen. Ebenso wird der Anspruch der Sendungen erkannt, auch den Blickwinkel von unten zu repräsentieren und Betroffenen eine Stimme zu geben. ORF-Alltagsreportagen werden von den Befragten als authentisch, lebensnah und vertrauenswürdig wahrgenommen. Darüber hinaus wird die Vielfältigkeit und integrative Gestaltung der Sendungen geschätzt.

Empfehlungen

Kompetenz und Vertrauen wird an Personen festgemacht: Die ORF-Moderatoren/-Moderatorinnen, -Korrespondenten/-Korrespondentinnen und -Journalisten/-Journalistinnen sind für das Publikum die Gesichter und Träger/innen der TV-Information, und auch die Erörterung über Qualität wird daher zentral an diesen Personen festgemacht. Gut ausgebildete und kompetente Journalistinnen und Journalisten (im Sinne der Fachkompetenz, des Auftretens und der Persönlichkeit sowie der Unabhängigkeit und Ausgewogenheit) im ORF heranzubilden bzw. zu halten wird daher vom Publikum als wichtiger Qualitätsanspruch formuliert.

Kritischer Journalismus stärkt Imagedimension der Neutralität und stiftet Vertrauen: Die sachlich-objektive sowie neutrale Berichterstattung wird von den Befragten wiederholt und explizit als wichtiger Qualitätsanspruch formuliert. Die qualitative Inhaltsanalyse zeigt dabei eine generell gute Bewertung der Erfüllung dieses Anspruchs: Im Gespräch über ihre konkreten Seherfahrungen werden das Bemühen um eine Vielfalt der Meinungen, um die Darstellung von Pro und Kontra, um Neutralität in der Recherche und Moderation von den Befragten durchwegs bestätigt. Über diese als gut erfüllt

erlebte Ausgewogenheit hinaus betonen einige Befragte die Bedeutung kritischen Journalismus als Basis von Vertrauen: Nicht nur ausgewogene Sendungsgestaltung, sondern die sichtbare Distanz der Journalistinnen und Journalisten gegenüber den „Mächtigen“, die anwaltschaftliche Berichterstattung im Dienste der Bürger/innen vermittele Vertrauen in das Medium ORF als „vierter Gewalt“. Hierin kann folglich Potenzial für eine stärkere Verankerung der Neutralität als Imagedimension gesehen werden.

Potential wertorientierter Kommunikation für die PR: Wie die vorliegende Studie zeigt, haben Public-Value-Dimensionen wie Verantwortung, Gendergerechtigkeit, Integration, Föderalismus und Barrierefreiheit ein hohes Potenzial an Konsensfähigkeit, d. h. sowohl ORF-Seher/innen als auch -Nichtseher/innen können übereinkommen, dass eine Orientierung an diesen Werten im Sinne des öffentlich-rechtlichen Auftrags des ORF legitim, wichtig und unterstützenswert ist. Eine Orientierung der Unternehmenskommunikation an diesen Werten kann daher zur Legitimation des ORF und seines öffentlich-rechtlichen Auftrags beitragen.

Barrierefreiheit als Leistung des ORF noch ungenügend verankert:

Barrierefreiheit wird von den Befragten generell als wichtig unterstützt und kommerzielle Sender in diesem Bereich als wenig aktiv betrachtet. Allerdings wird das Potenzial des ORF in diesem Bereich noch nicht ausgeschöpft, da vielen Befragten das ORF-Angebot für Seh- und Hörbehinderte nicht bewusst ist.

Seriöse Sachinformation zentrales Differenzierungsmerkmal zu

kommerziellen Anbietern: Der Wunsch nach seriöser Sachinformation stellt unabhängig von unterschiedlichen persönliche Interessenlagen einen starken gemeinsamen Qualitätsanspruch der in dieser Studie befragten Personen dar. Man erwartet vom ORF sachliche, umfassende Information über die wichtigen Themen – und keinen Sensationsjournalismus oder Infotainment. Darin sehen viele Befragte einen Unterschied insbesondere auch gegenüber Nachrichten im kommerziellen Fernsehen.

Moderatorinnen und Moderatoren mit Migrationshintergrund stärken

Sichtbarkeit des Bemühens um Integration: Der Anspruch einer integrativen Berichterstattung erfuhr in der standardisierten Abfrage eine hohe Zustimmung von über drei Viertel der Befragten. Als wichtiger Beleg für die Erfüllung dieses Anspruchs werden von den Befragten Journalisten/ Journalistinnen und Moderatoren/Moderatorinnen mit Migrationshintergrund bzw. unterschiedlicher Hautfarbe gesehen. Auch eigene Sendungsformate mit einem Schwerpunkt in diesem Bereich könnten auf breite Akzeptanz stoßen und das Profil des ORF gegenüber kommerziellen Sendern schärfen.

Regionalberichterstattung für Leistungskriterium des Föderalismus

zentral: Föderalismus wird als Stärke des ORF im Vergleich zu kommerziellen Sendern gesehen, wobei insbesondere die Regionalnachrichten aus allen Bundesländern hervorgehoben werden. Das durchgängige Bemühen um eine Repräsentation ganz Österreichs in der Programm- und Sendungsgestaltung ist den Befragten hingegen unterdurchschnittlich wichtig.

ORF-Qualitätsprofil Fernsehen/Information

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

Sie bestehen aus:

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

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

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

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

- das gesamte Angebotsspektrum von FI1 und FI9, 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“,

1. VERTRAUEN

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

Unabhängigkeit und Objektivität

Unabhängigkeit ist nicht nur Recht der journalistischen oder programmgestaltenden Mitarbeiter, sondern auch deren Pflicht.

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

Objektivität erfordert jedenfalls die Berücksichtigung aller erreichbaren zuverlässigen Informationsquellen, wahrheitsgemäße Quellenangabe und Beurteilung jeder Information nach Richtigkeit und Nachrichtenwert unter Bedachtnahme auf die relevanten gesellschaftlichen, politischen, geistigen und künstlerischen Strömungen. Grundlegend gilt: Dem Gebot der umfassenden Information der Allgemeinheit kann dadurch Rechnung getragen werden, dass eine Sendereihe bzw. ein Bündel von Beiträgen der Behandlung bestimmter Themen und Problemstellungen (z. B. der kritischen Behandlung gesellschaftlicher Zusammenhänge oder der kritischen Überprüfung der Institutionen aus individuellem Blickwinkel) gewidmet ist, während andere relevante Themen und Problemstellungen in anderen Sendereihen bzw. Bündeln von Beiträgen behandelt werden. Insgesamt muss aber auch in diesen Fällen die Ausgewogenheit der Inhalte gewährleistet werden. Die Ausgewogenheit kann auch in der Weise erzielt werden, dass nicht im Rahmen einer einzigen Sendung (Beitrag), sondern in einer Sendereihe (in einem Bündel mehrerer Beiträge) im Verlauf eines angemessenen Zeitraums alle relevanten Meinungen berücksichtigt werden.

Zuverlässigkeit und Fairness

Die Freiheit der journalistischen Berufsausübung besteht darin, ausschließlich aufgrund der nach bestem Wissen und Gewissen erhobenen Tatsachenlage zu handeln. Programmelemente von Informationssendungen einschließlich der Moderation müssen sachlich fundierte und konkrete Angaben enthalten; Gerüchte und eigene Spekulationen sind ausgeschlossen. Nur erfahrungsgemäß zuverlässige Agenturen sind ohne ausdrückliche Zitierung als Hauptinformationsquellen zulässig. Auch diese Quellen sind – wie alle anderen Informationsquellen – bei geringstem Zweifel ausdrücklich anzugeben. In allen Berichterstattungsfällen über Konfliktsituationen und Streitfragen im In- und Ausland sind die Quellen und die Angaben der beteiligten Seiten klar voneinander getrennt anzuführen. Behauptungen über Personen, Organisationen oder Institutionen dürfen ohne vorhergehende Rückfrage bei den Betroffenen und ohne Einladung zur Stellungnahme nicht gesendet werden. Aus dem Blickpunkt des Persönlichkeitsschutzes ist jedenfalls die Meinung des/der Betroffenen als relevant anzusehen, insbesondere wenn es um seine/ihre Ehre und seinen/ihren guten Ruf geht. Auf diese Überprüfung kann in der aktuellen Berichterstattung nur verzichtet werden, wenn eine Äußerung nicht über Veranlassung des ORF abgegeben wird, die Betroffenen nicht erreichbar sind oder ihre Erreichbarkeit außerhalb des zumutbaren Bereichs liegt und kein strafbares Verhalten des/der Kritisierten behauptet wird. Die Stellungnahme der Betroffenen bzw. der Grund für das Fehlen ihrer Stellungnahme sind in der Sendung zum Ausdruck zu bringen. Jeder Person, die um Abgabe einer Erklärung oder eines Interviews gebeten wird, ist mitzuteilen, dass es sich um ein Interview für eine Informationssendung handelt. Im Allgemeinen ist die Kenntnis vorauszusetzen, dass bei derartigen Aufnahmen Schnitte und andere Änderungen, insbesondere Kürzungen, im Interesse der Sendung vorgenommen werden können und dass keinesfalls eine Garantie für die Sendung der Aufnahme gegeben werden kann; diesbezügliche Informationen sind daher nur gegenüber Personen erforderlich, die im Umgang mit Medien gänzlich unerfahren sind. Es ist untersagt, zu Aufnahmezwecken Situationen herbeizuführen, die geeignet sind, bei Dritten den Eindruck einer strafbaren Handlung hervorzurufen, oder durch die ein Eingreifen der Sicherheitsbehörden oder sonstiger Institutionen, wie Rettung, Feuerwehr und ähnliche Dienste, provoziert werden könnte. Sollte sich in Einzelfällen die Notwendigkeit ergeben, in Erfüllung der dem ORF gestellten Informationsaufgabe doch derartige Situationen herbeizuführen, so bedarf es der vorherigen Zustimmung des/der zuständigen Direktors/Direktorin oder Landesdirektors/Landesdirektorin sowie allenfalls der vorherigen Kontaktnahme mit den zuständigen Behörden. Es gilt auch: Die Berichterstattung über gerichtliche Strafverfahren ist vor allem an das Gebot

der Achtung der Menschenwürde aller Verfahrensbeteiligten gebunden. Der/die Beschuldigte oder Angeklagte ist bis zur rechtskräftigen Verurteilung als bloß tatverdächtig zu behandeln. Die Berichterstattung hat objektiv ohne die geringste eigene Meinung oder Kommentierung zu erfolgen und ausschließlich in einer getreuen Wiedergabe der Vorgänge im Verfahren zu bestehen. Die Berichterstattung aus dem Gerichtssaal ist nur in Form von Wortberichten zulässig, die im Fernsehen allenfalls durch Bilder ergänzt werden können. Der Einsatz audiovisueller Aufnahmegeräte, Fernseh- und Hörfunkaufnahmen und -übertragungen von öffentlichen Verhandlungen der Straf- und Zivilgerichte sind aufgrund gesetzlicher Bestimmungen ausgeschlossen. Die Einflussnahme auf ein Strafverfahren durch Erörterung des vermutlichen Ausgangs des Verfahrens oder des Werts eines Beweismittels ist in bestimmten Verfahrensabschnitten gerichtlich strafbar.

Genrespezifische Ergänzungen

1.1 tagesaktuelle Regionalnachrichten

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

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

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

1.2 TV-Magazine

1.2.1 Die TV-Magazine bieten seriöse und sachliche Informationen über komplexe Themen. Daten und Fakten sind ebenso wichtig wie Meinungen und Argumente ausgewählter Expertinnen und Experten. TV-Magazine sollen die Zuseher/innen in die Lage versetzen, sich eine eigene Meinung zu bilden, und Interesse auch für komplexe, nicht leicht zugängliche, aber relevante Themen wecken –sei es z. B. durch die Perspektive oder über emotionale Betroffenheit.

1.2.2 Ein besonders sensibler und wichtiger Teil der Berichterstattung ist die Sozialreportage, in der man es überwiegend mit Menschen zu tun hat, die unerfahren im Umgang mit Medien sind. Hier ist angesichts des Umstands, dass oft persönliche Lebenswelten im Fokus stehen, besondere Behutsamkeit im Hinblick auf die Konsequenzen medialer Berichterstattung gefordert. Journalistisch relevante Umstände für das Entstehen eines Beitrags sind kenntlich zu machen: z. B.

besondere Bedingungen, Umstände und Entwicklungen während der Dreharbeiten oder wenn (etwa wegen Betriebsgeheimnissen) Material verwendet werden muss, das die Person oder Einrichtung, auf die sich der Beitrag bezieht, zur Verfügung gestellt hat.

1.3 Diskussionssendungen

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

2. ORIENTIERUNG

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

Genrespezifische Ergänzungen

2.1 tagesaktuelle Regionalnachrichten

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

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

2.2 TV-Magazine

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

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

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

2.2.4 Die TV-Magazine bieten im Bereich der Wirtschaftsberichterstattung verständliche Informationen, um die Hintergründe des nationalen wie internationalen Wirtschaftsgeschehens und das Funktionieren der Finanzwelt besser verstehen zu können, und vermitteln zu aktuellen und brisanten Themen Hintergrundwissen. Dazu gehören auch die kompakte Darstellung von Branchenentwicklungen, Trends oder innovativer Entwicklungen österreichischer Unternehmen sowie Servicebeiträge zur Orientierung im optimalen Umgang mit dem eigenen Geld.

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

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

2.3 Diskussionssendungen

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

3. FÖDERALISMUS

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

Genrespezifische Ergänzungen

3.1 tagesaktuelle Regionalnachrichten

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

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

3.2 TV-Magazine

3.2.1 Die TV-Magazine beziehen Expertinnen 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.

3.3 Diskussionssendungen

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

4. VIELFALT

Vielfalt betrifft sowohl die Umfänglichkeit des Programms als auch die Berücksichtigung der im öffentlichen Leben vertretenen Meinungen. Gesellschaftspolitisch relevante Themen sind in einer möglichst großen Breite und Vielfalt (Medienmix) so anzubieten, dass diese von einem möglichst

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

Genrespezifische Ergänzungen

4.1 tagesaktuelle Regionalnachrichten

4.1.1 Tagesaktuelle Regionalnachrichten zeigen die Vielfalt der Bevölkerung. Dabei werden auch die Anliegen der verschiedenen jeweils regional ansässigen autochthonen Volksgruppen, ihre sprachliche und kulturelle Vielfalt berücksichtigt. Klischeehafte Darstellung wird vermieden. Im Sinn der Verwendung eines integrativen Programmansatzes gelangen volksgruppenrelevante Themen auch in den deutschsprachigen Sendungen zum Einsatz.

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

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

4.1.4 Als Ergänzung der Berichterstattung über regionale Politik und Wirtschaft werden von den Landesstudios – insbesondere im Vorfeld von Wahlen – auch Diskussionsveranstaltungen durchgeführt, in deren Rahmen unterschiedliche

Bevölkerungsgruppen bzw. Bürger/innen zu Wort kommen, und die in Ausschnitten in die Berichterstattung einfließen.

4.2 TV-Magazine

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

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

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

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

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

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

4.3 Diskussionssendungen

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

4.3.A Regionale TV-Diskussionen betreffen vor allem die regionale Politik, regionale Probleme und Konflikte aus allen Themenfeldern – von Gesundheit bis Kultur, von

Wirtschaft bis zu sozialen Problemen, sie bieten auch Platz für ausführliche Gespräche und Präsentationen von Personen bzw. Aktivitäten, gegebenenfalls aus den Bereichen Brauchtum/Musik.

5. VERANTWORTUNG

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

Genrespezifische Ergänzungen

5.1 TV-Magazine

5.1.1 TV-Magazine geben auch jenen Menschen eine Stimme, die am Rande der Gesellschaft stehen – etwa weil sie arm sind, weil sie eine Behinderung haben, weil sie keine Lobby haben. Dabei wird besonderer Wert auf respektvollen Umgang mit den Protagonistinnen und Protagonisten gelegt.

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

6. KOMPETENZ

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

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

Gendergerechtigkeit

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

Genrespezifische Ergänzungen

6.1 Tagesaktuelle Regionalnachrichten

6.1.1 Die Fernsehberichterstattung ist sowohl tagesaktuell als auch schwerpunktmäßig sehr oft mit der Berichterstattung der Regionalradios gekoppelt.

Die mehrmediale Arbeit der Redakteurinnen und Redakteure garantiert dabei zuverlässige Quellenrecherche und Arbeitskontinuität.

6.2 TV-Magazine

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

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

1 Untersuchungsbeschreibung: Methode und Datengrundlage

Die vorliegende Studie folgt anerkannten Prinzipien qualitativer Sozialforschung im Rahmen von Evaluationsstudien:

- Das dialogische Erhebungsverfahren (Fokusgruppen, Face-to-Face Interviews) geht über das standardisierte Abfragen von Zufriedenheit hinaus.
- Befragte können daher ihre Einschätzungen und Bewertungen ausführlich beschreiben und begründen.
- Detaillierte Meinungen zu Stärken und Schwächen werden erhoben.
- Der Schwerpunkt liegt nicht auf statistisch repräsentativen Angaben zur Verteilung von Merkmalen in einer Grundgesamtheit, sondern auf der umfassenden Darstellung der Wahrnehmungen, Bewertungen und Qualitätsanforderungen an TV-Information.

1.1 Pilotierung mittels Fokusgruppen

Als erstes Modul der vorliegenden Studie und Vorstufe der österreichweiten Face-to-Face-Interviews wurden zwei Fokusgruppen mit Nutzerinnen und Nutzern der ORF-TV-Information durchgeführt, eine in Wien und eine in einer ländlichen Region (Hartberg, Steiermark). Die Diskussionen dauerten jeweils ca. 1,5 Stunden, wurden auf Tonband aufgenommen, transkribiert und anschließend analysiert.

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

Ziel dieser Methode war es daher, die Akzeptanz der im ORF-Qualitätsprofil definierten Qualitätsansprüche im Publikum sowie deren Anschlussfähigkeit an Alltagsdiskurse über TV-Nutzung zu ermitteln.

Die Ergebnisse der Fokusgruppen-Diskussionen gehen zusammen mit den Protokollen der Face-to-Face-Interviews in das qualitativ analysierte Datenmaterial ein. Zudem dienten die Fokusgruppen einer empirisch grundierten Entwicklung des in den Interviews verwendeten Fragebogens.

1.2 Face-to-Face-Interviews

Die österreichweite Befragung wurde im Zeitraum vom 24. Oktober bis 7. Dezember 2011 durchgeführt. Insgesamt wurden 120 teilstrukturierte Interviews durchgeführt. In den Interviews wurden sowohl offene als auch standardisierte Fragen gestellt.

Wie für qualitative Forschungen üblich, wurde im Vorhinein ein **Stichprobenplan** festgelegt. Dieser stellte auf der einen Seite sicher, dass mit den Daten die gesamte Spannbreite interessierender Phänomene abgebildet werden kann. Entsprechend dem Ziel einer Evaluation des ORF-Qualitätsprofils TV-Information wurden Nutzer/innen der interessierenden Subgenres des ORF-Angebots rekrutiert. Alle befragten Personen nutzen daher zumindest eines dieser Subgenres gelegentlich oder öfter. Mit diesem Verfahren wurde eine hohe Varianz in der Stichprobe sowohl hinsichtlich Nutzungsintensität der ORF-TV-Information als auch hinsichtlich der Zufriedenheit mit dem ORF-Angebot allgemein erreicht.

Auf der anderen Seite stellte der Stichprobenplan mittels Quotierung eine ausgewogene Zusammensetzung der Stichprobe sicher. Für die vorliegende Studie waren dies folgende Merkmale: Geschlecht, Alter und Bundesland. **Die Quoten wurden so festgelegt, dass sie der Verteilung in der Bevölkerung Österreichs entsprechen.** Zudem wurde innerhalb der Bundesländer auf eine hohe Varianz bezüglich ländlicher und städtischer Wohnorte der Befragten geachtet.

An der Befragung nahmen schließlich 59 Männer und 61 Frauen teil. Von den Befragten waren 27 % bis 29 Jahre alt, 39 % waren zwischen 30 und 49 Jahren alt. 27 % der Befragten waren über 50 Jahre alt. Es wurden in allen Bundesländern Interviews durchgeführt. Bezüglich der Verteilung sind die bevölkerungsreichen Bundesländer stärker vertreten: Wien (20 %), Niederösterreich (19 %), Oberösterreich (17 %) und die Steiermark (14 %).

Hinsichtlich des Bildungsgrades unterscheiden sich die Befragten wie folgt. 62 % der Befragten verfügen über eine Ausbildung ohne Matura. Darunter befinden sich 35 %, die einen Lehreabschluss und 16 %, die einen mittleren Schulabschluss aufweisen. 38 % der Befragten haben eine Matura oder einen höheren Bildungsabschluss erlangt. In dieser Gruppe haben rund 13 % eine akademische Ausbildung absolviert.

Die größte Gruppe der Befragten ist berufstätig (61 %). Ein Viertel der Befragten ist in Pension. 14 % der Interviewpartner/innen sind diesen beiden Gruppen nicht zuordnen, sie sind arbeitslos, in Ausbildung, in Karenz oder zu Hause.

Tabelle 1: Strukturmerkmale in der Stichprobe

		Anzahl	Prozent
Geschlecht	männlich	59	49 %
	weiblich	61	51 %
Altersgruppen	bis 29-Jährige	28	27 %
	30- bis 49-Jährige	41	39 %
	über 49-Jährige	35	34 %
Bundesland	Burgenland	4	3 %
	Kärnten	8	7 %
	Niederösterreich	23	19 %
	Oberösterreich	20	17 %
	Salzburg	9	7 %
	Steiermark	17	14 %
	Tirol	13	11 %
	Vorarlberg	2	2 %
	Wien	24	20 %
Schulbildung	ohne Matura	74	62 %
	mit Matura	46	38 %
derzeitige Tätigkeit	berufstätig	73	61 %
	in Pension	30	25 %
	anderes	17	14 %
Gesamt		120	100 %

Hinsichtlich der Sehhäufigkeit verschiedener Fernsehsender ergibt sich folgendes Bild in der Stichprobe: Die überwiegende Mehrheit (93 %) nutzt die Fernsehsender des ORF mehrmals wöchentlich. 7 % sehen das ORF-Fernsehen zumindest einmal pro Woche. Von den anderen Sendern werden deutschsprachige kommerzielle Fernsehsendern am häufigsten genutzt, gefolgt von deutschsprachigen öffentlich-rechtlichen Fernsehsendern und österreichischen kommerziellen Fernsehsendern.

Tabelle 2: TV-Nutzungsverhalten in der Stichprobe

		Anzahl	Prozent
Sehfrequenz ORF-Fernsehen	mehrmals pro Woche	112	93 %
	einmal pro Woche	8	7 %
	seltener	-	-
	nie	-	-
Sehfrequenz andere deutschsprachige öffentlich-rechtliche Fernsehsender	mehrmals pro Woche	60	50 %
	einmal pro Woche	27	23 %
	seltener	24	20 %
	nie	9	8 %
Sehfrequenz österreichische kommerzielle Fernsehsender	mehrmals pro Woche	54	45 %
	einmal pro Woche	38	32 %
	seltener	21	18 %
	nie	7	6 %
Sehfrequenz andere deutschsprachige kommerzielle Fernsehsender	mehrmals pro Woche	79	66 %
	einmal pro Woche	23	19 %
	seltener	14	12 %
	nie	4	3 %
Gesamt		120	100 %

1.3 Auswertung der Daten: Verbindung quantifizierender und qualitativer Methoden

Während der Schwerpunkt der Face-to-Face-Interviews auf offenen Fragen und der dialogischen Erhebung von Seherfahrungen und Qualitätsansprüchen im Publikum lag, wurden einzelne Merkmale im Rahmen dieser Interviews auch standardisiert erhoben.

Neben der Nutzungsfrequenz der Subgenres der ORF-TV-Information betrifft dies insbesondere die im ORF-Qualitätsprofil entlang der Leistungskriterien Vertrauen, Orientierung, Föderalismus, Vielfalt, Verantwortung und Kompetenz definierten Auftragswerte. Diese wurden von SORA im Rahmen einer standardisierten Fragenbatterie mit 23 Items operationalisiert und jeweils im SOLL (wie wichtig ist) und im IST (wie sehr erfüllt) auf einer 5-stufigen Skala abgefragt.

Die Ergebnisse dieser standardisierten Abfrage werden unten in Kapitel 2 dargestellt. Da entsprechend des qualitativen Ansatzes der vorliegenden Studie eine Quoten- und keine Zufallsstichprobe gezogen wurde, sind statistische Angabe zur Schwankungsbreite der standardisiert erhobenen

Daten nicht möglich. Für die Interpretation der Ergebnisse relevant sind daher nicht einzelne Mittel- oder Prozentwerte, sondern die Unterschiede zwischen den erhobenen Items. Zudem werden im Folgenden 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 zur Sprache gekommenen Wahrnehmungen, Bewertungen und Qualitätsansprüchen der Befragten.

Dazu wurden die Fokusgruppen- und Interview-Transkripte mittels der Software MAXQDA systematisch entlang eines Codierschemas strukturiert und ausgewertet. Dieses Auswertungsverfahren folgt etablierten Ansätze der qualitativen Textanalyse¹⁴ und erlaubt eine zusammenfassende und zugleich gegenstandsnahe Darstellung manifester Inhalte großer Textkorpora.

Im Rahmen dieses strukturierenden und zusammenfassenden Verfahrens wurde als zusätzliche Auswertungsstrategie eine **Valenzanalyse** all jener Textstellen 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, erfasst die Valenzanalyse, ob Inhalte (hier: die Erfüllung von Auftragswerten laut Qualitätsprofil) positiv oder negativ bewertet werden.

Die Ergebnisse dieser Valenzanalyse dienen insbesondere dazu, einen Überblick zu Schwerpunkten in der Qualitätswahrnehmung der Subgenres der ORF-TV-Information geben zu können und werden in den Abbildungen 6 bis 13 dargestellt. Auch hier sind für die Interpretation nicht einzelne Zahlen, sondern Unterschiede in der Häufigkeit positiver bzw. negativer Aussagen zur Erfüllung der Auftragswerte relevant. In der Darstellung werden daher nicht Zahlen gezeigt, sondern diese Unterschiede in der Häufigkeit der Nennungen grafisch repräsentiert.

¹⁴ Mayring, Philipp (2000): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Weinheim; Kuckartz, Udo et al. (2008): Qualitative Evaluation: Der Einstieg in die Praxis, 2. Aufl., Wiesbaden; Altheide, David (1996): Qualitative Media Analysis, Thousand Oaks.

2 Qualität aus Publikumssicht und generelle Akzeptanz des ORF-Qualitätsprofils TV-Information

Der ORF hat im Qualitätsprofil Fernsehen/Information die Qualitätskriterien in der TV-Information nach folgenden sechs Leistungskriterien dargestellt: **Vertrauen, Orientierung, Föderalismus, Vielfalt, Verantwortung und Kompetenz.**

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

2.1 Verständnis und Akzeptanz des ORF-Qualitätsprofils im Publikum

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

Qualitätsprofil wird vom Publikum verstanden

Die inhaltsanalytische Auswertung der beiden Gruppendiskussionen und der 120 qualitativen Face-to-Face-Interviews zeigt klar: Das vom ORF erarbeitete Qualitätsprofil wird vom Publikum verstanden, d. h. die Befragten sind in der Lage, kompetent über die einzelnen Qualitätsmerkmale zu sprechen und über deren Wichtigkeit für sie selbst sowie die Erfüllung durch die ORF-TV-Information Auskunft zu geben.

Einzig für das Leistungskriterium der Vielfalt gilt dieser generelle Befund weniger deutlich: Vielfalt umfasst im ORF-Qualitätsprofil einen breiten Qualitätsanspruch an die Pluralität des Programms, der angesprochenen Zielgruppen sowie der in den Sendungen repräsentierten Meinungen und gesellschaftlichen Gruppen. Für einige Befragte blieb dieser Qualitätsanspruch unklar bzw. war es ihnen nicht immer deutlich, wie sich das Qualitätsmerkmal „Vielfalt“ konkret beim TV-Konsum beobachten und bewerten lässt.

Qualitätsprofil wird generell als maßgeblich akzeptiert

Als zweiter genereller Befund kann festgehalten werden, dass sowohl in der Gruppendiskussion als auch den qualitativen Interviews die vom ORF

erarbeiteten Qualitätsmerkmale als wesentlich akzeptiert, d. h. von den Befragten bestätigt und auch übernommen werden.

Auf der anderen Seite sind nicht alle Qualitätsmerkmale für die Befragten gleichermaßen alltagsnah und selbstverständlich: Während Merkmale in den Bereichen „Vertrauen“, „Orientierung“ und „Kompetenz“ von den Befragten unabhängig von einer Thematisierung durch den/die Interviewer/in verwendet werden bzw. in den Gruppendiskussionen breit diskutiert werden, ist dies für andere Qualitätsmerkmale weniger ausgeprägt. Mit anderen Worten ist es nicht für alle Befragten selbstverständlich, den eigenen TV-Konsum in allen differenzierten Kategorien des ORF-Qualitätsprofils zu reflektieren und einen Diskurs über die Qualität der TV-Information zu führen.

Die Gruppendiskussion und qualitativen Interviews zeigen aber auch, dass ein differenzierter Qualitätsdiskurs vom Publikum angenommen werden kann. Dies wird unter anderem an einer klaren Entwicklung in der Mehrzahl der Interviews deutlich – von einem noch wenig differenzierten Urteil zu Beginn des Gesprächs hin zur Anwendung verschiedener Qualitätsmerkmale auf unterschiedliche Sendungsgenres, nachdem im Verlauf des Gesprächs die vom ORF erarbeiteten Qualitätskriterien den Befragten vorgelegt und mit ihnen diskutiert wurden.

Hier zeigt sich auch der Vorzug der qualitativen Sozialforschung gegenüber rein standardisierten Erhebungen: Während quantitative Umfragen kaum über eine Erhebung der bloßen Zufriedenheit des Publikums hinausgehen können, ermöglicht der stärker diskursive Prozess ausführlicher Face-to-Face-Interviews, die Mediennutzer/innen über die Rolle als Konsumentinnen und Konsumenten hinaus auch als Bürger/innen in ein Gespräch über Qualität und den über den individuellen Konsum hinausgehenden gesellschaftlichen Wert von TV-Information einzubeziehen.

2.2 Die Qualitätswahrnehmung des Publikums

2.2.1 Bewertung im Soll

Im Rahmen der 120 Face-to-Face-Interviews wurde den Befragten eine Liste mit 23 Eigenschaften entlang der Auftragswerte laut ORF-Qualitätsprofil vorgelegt. Die Befragten wurden sodann gebeten, auf einer 5-stufigen Skala anzugeben, wie wichtig ihnen diese Eigenschaften für eine qualitativ hochwertige TV-Information sind (von 1 „sehr wichtig“ bis 5 „gar nicht wichtig“).

Demnach ist die Zustimmung zu allen vorgelegten Begriffen hoch: Am untersten Ende der Reihung gaben für das Item „ganz Österreich kommt vor“ immerhin 70 % an, dass sie es für „wichtig“ oder „sehr wichtig“ halten. Die höchste Zustimmung erhielt das Item „sorgfältig recherchiert“, das mehr als acht von zehn Befragten für „sehr wichtig“ hielten.

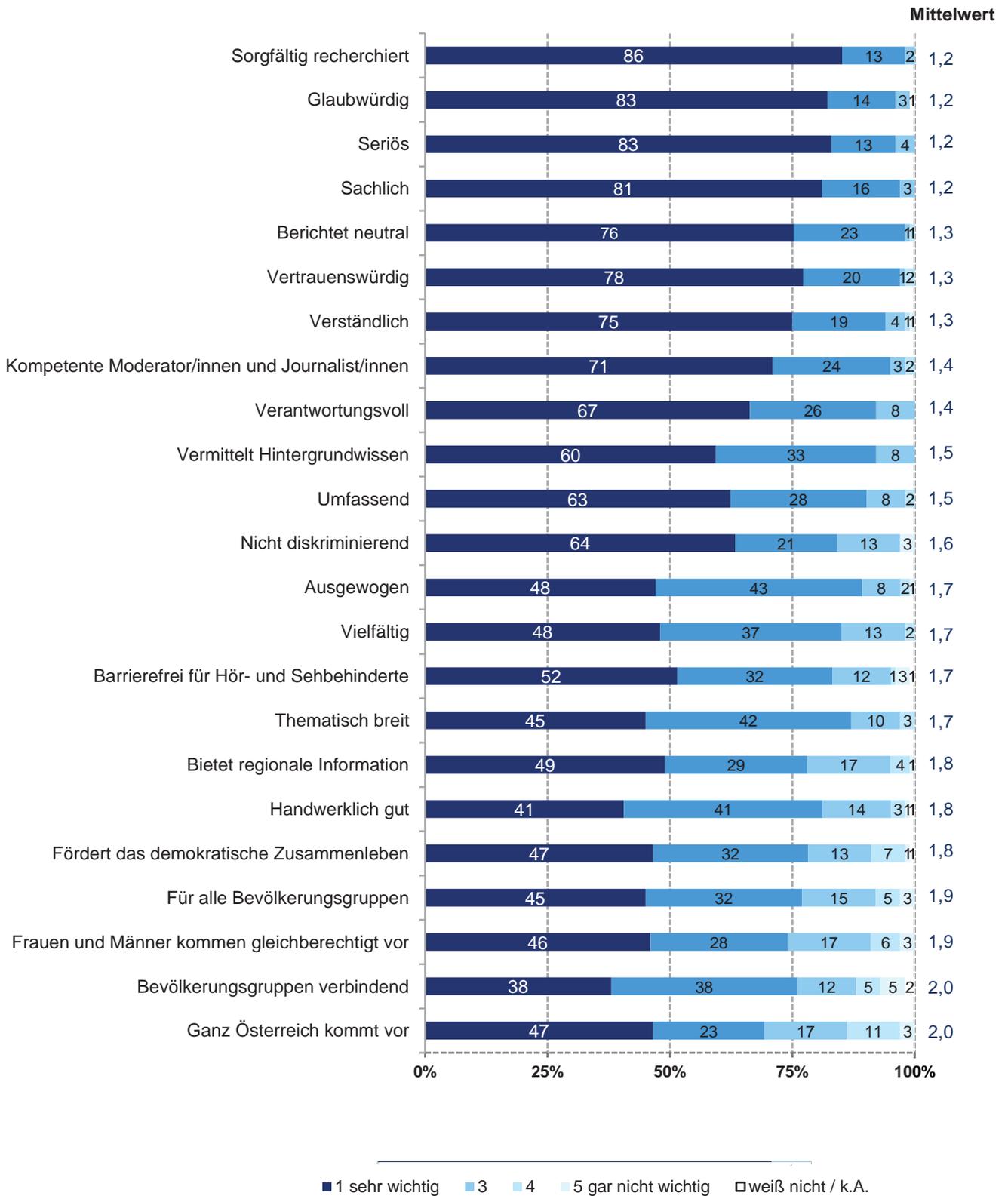
Abbildung 1 unten zeigt die relative Wichtigkeit der einzelnen Qualitätsmerkmale für das Publikum im Überblick:

Demnach erhalten die mit Vertrauen und Orientierung verbundenen Auftragswerte die höchsten Bewertungen im SOLL: „sorgfältig recherchiert“, „glaubwürdig“, „seriös“ und „sachlich“ sind jeweils für mehr als acht von zehn Befragten „sehr wichtig“. Auch die Eigenschaften „berichtet neutral“, vertrauenswürdig und „verständlich“ erhalten eine ähnliche hohe Zustimmung. Die Kompetenz der Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen halten schließlich ebenfalls noch sieben von zehn Befragten für „sehr wichtig“.

Im Mittelfeld bezüglich der Wichtigkeit finden sich die Eigenschaften „verantwortungsvoll“, „vermittelt Hintergrundwissen“, „umfassend“, „nicht diskriminierend“, „ausgewogen“, „vielfältig“ sowie „barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte“. Jeweils zwischen knapp fünf und etwas weniger als sieben von zehn Befragten halten diese Eigenschaften für „sehr wichtig“.

Am unteren Ende der Reihung der Wichtigkeit – aber immer noch bei einer breiten Zustimmung – liegen in dieser Stichprobe schließlich die Eigenschaften „thematisch breit“, „bietet regionale Information“, „handwerklich gut“, „fördert das demokratische Zusammenleben“, „für alle Bevölkerungsgruppen“, „Frauen und Männer kommen gleichberechtigt vor“, „Bevölkerungsgruppen verbindend“ sowie „ganz Österreich kommt vor“. – Sie sind jeweils für weniger als die Hälfte der Befragten „sehr wichtig“.

Abbildung 1: Qualitätsmerkmale – Wichtigkeit für das Publikum (n=120)



Anm.: Reihung der Items aufgrund der Mittelwerte auf einer 5-stufigen Skala von „sehr wichtig“ bis „gar nicht wichtig“; Angaben in Prozent, n=120.

2.2.2 Bewertung im Ist

Um einen Überblick darüber zu gewinnen, wie die Erfüllung der Qualitätsmerkmale durch die ORF-TV-Information bewertet wird, wurden die Befragten in den Face-to-Face-Interviews gebeten, zu denselben Eigenschaften anzugeben, wie sehr diese auf die TV-Information ORF jeweils zutreffen (zwischen 1 „trifft sehr zu“ und 5 „trifft gar nicht zu“).

Abbildung 2 zeigt die Bewertung der Erfüllung wiederum im Überblick:

Generell zeigen die Daten eine gute Bewertung der ORF-TV-Information:

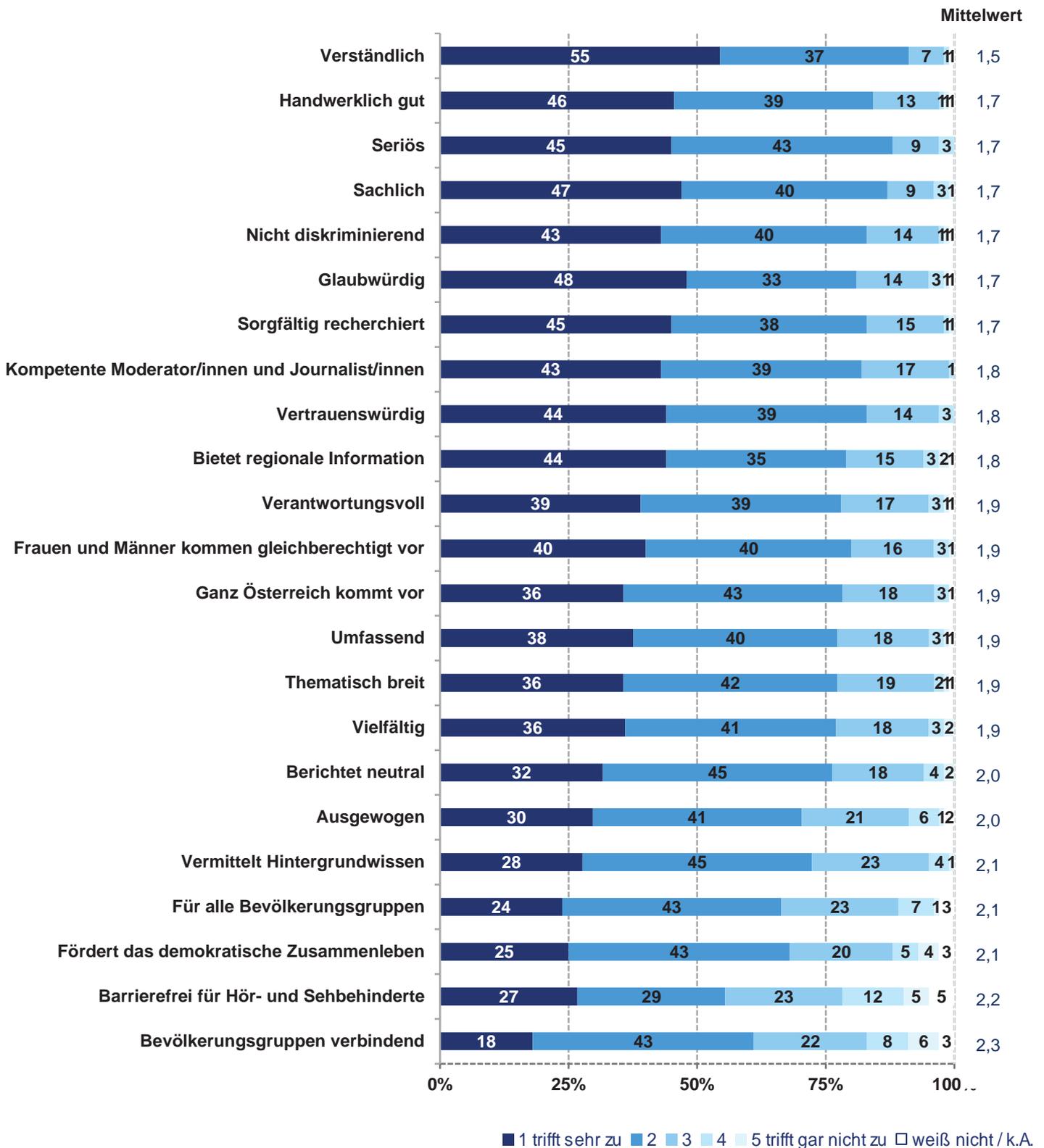
Zwischen rund sechs und neun von zehn Befragten bewerten die einzelnen Items jeweils als auf die ORF-TV-Information zutreffend bzw. sehr zutreffend.

Die beste Bewertung mit jeweils mehr als 80 % Zustimmung erhält die ORF-TV-Information in den Auftragswerten „verständlich“, „handwerklich gut“, „seriös“, „sachlich“, „sorgfältig recherchiert“, „nicht diskriminierend“, „kompetente Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen“, „vertrauenswürdig“ sowie „glaubwürdig“.

Im Mittelfeld der Bewertungen mit über 70 % Zustimmung befinden sich die Eigenschaften „bietet regionale Information“, „Frauen und Männer kommen gleichberechtigt vor“, „verantwortungsvoll“, „umfassend“, „ganz Österreich kommt vor“, „thematisch breit“, „vielfältig“, „berichtet neutral“, „ausgewogen“ sowie „vermittelt Hintergrundwissen“.

Zwischen 56 % und 68 % Zustimmung erhielten schließlich die Items „für alle Bevölkerungsgruppen“, „fördert das demokratische Zusammenleben“, „barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte“ und „Bevölkerungsgruppen verbindend“. – **Für das Item „barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte“ korrigiert die unten in Kapitel 3.5.2 dargestellte qualitative Analyse der Interview-Transkripte jedoch den quantitativen Befund, da die schlechtere Bewertung primär auf mangelnder Kenntnis des Angebots durch die Befragten beruht.**

Abbildung 2: Qualitätsmerkmale – Erfüllung durch die ORF-TV-Information (n=120)



Anm.: Reihung der Items aufgrund der Mittelwerte auf einer 5-stufigen Skala von „trifft sehr zu“ bis „trifft gar nicht zu“; Angaben in Prozent, n=120.

2.2.3 Bewertung im Sendervergleich

Einen weiteren Blick auf die generelle Bewertung der Qualität der ORF-TV-Information bietet schließlich die Bewertung im Sendervergleich. Dazu wurden die Befragten gebeten, zu den 23 Auftragswerten jeweils anzugeben, welche der folgenden Gruppen von Sendern diese in ihren Augen am besten erfüllen: der ORF, deutschsprachige öffentlich-rechtliche Auslandssender, österreichische Privatsender oder sonstige deutschsprachige Privatsender.

Tabelle 3 unten zeigt, bezüglich welcher Auftragswerte die ORF-TV-Information im Sendervergleich am besten bewertet wurde. Dabei streuen die Werte zwischen 46 % Zustimmung zum ORF beim Wert „vermittelt Hintergrundwissen“ und 88 % Zustimmung beim Wert „bietet regionale Information“.

Am besten bewertet wurde der ORF im Sendervergleich hinsichtlich der Items „bietet regionale Information“, „ganz Österreich kommt vor“ sowie „verantwortungsvoll“. Dahinter folgen mit jeweils ähnlicher hoher Zustimmung die Werte „seriös“, „vertrauenswürdig“ und „verständlich“.

Ebenfalls sehr gut bewertet wurden mit Zustimmungsraten zwischen 60 % und 70 % die Items „nicht diskriminierend“, „barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte“, „glaubwürdig“, „sachlich“, „Bevölkerungsgruppen verbindend“, „Frauen und Männer kommen gleichberechtigt vor“, „sorgfältig recherchiert“, „handwerklich gut“, „für alle Bevölkerungsgruppen“ sowie „berichtet neutral“.

Die relativ geringste Zustimmung im Sendervergleich erhielten schließlich die Items „kompetente Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen“, „fördert das demokratische Zusammenleben“, „ausgewogen“, „umfassend“, „thematisch breit“, „vielfältig“ und „vermittelt Hintergrundwissen“.

Tabelle 3: Positionierung des ORF auf den Qualitätskriterien im Sendervergleich (n=120)

Frage im Wortlaut: „Bitte sagen Sie mir, auf welche der folgenden Mediengruppen die Eigenschaft in Bezug auf Informationssendungen jeweils am meisten zutrifft: ORF-Fernsehen, deutschsprachige öffentlich-rechtliche Auslandssender, österreichische kommerzielle Privatsender oder sonstige deutschsprachige kommerzielle Privatsender.“

	ORF	Dt. Öff- Rechtlich	Öst. Privat	Dt. Privat	Weiß nicht / k. A.
Bietet regionale Information	88	1	9	1	2
Ganz Österreich kommt vor	80	5	13	0	3
Verantwortungsvoll	74	10	6	5	5
Verständlich	72	13	6	7	3
Seriös	72	18	2	4	5
Vertrauenswürdig	71	19	3	3	5
Nicht diskriminierend	69	16	5	5	5
Glaubwürdig	69	13	7	7	4
Barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte	68	15	3	8	7
Sachlich	68	20	3	5	3
Frauen und Männer kommen gleichberechtigt vor	65	16	6	9	4
Sorgfältig recherchiert	63	19	6	8	4
Bevölkerungsgruppen verbindend	63	15	6	8	9
Handwerklich gut	62	14	9	12	3
Für alle Bevölkerungsgruppen	62	13	8	14	3
Berichtet neutral	61	19	10	7	3
Kompetente Moderatoren/ Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen	59	19	4	13	4
Fördert das demokratische Zusammenleben	58	18	6	7	11
Ausgewogen	58	24	7	8	3
Umfassend	53	26	5	13	3
Thematisch breit	51	25	8	13	3
Vielfältig	49	23	11	15	2
Vermittelt Hintergrundwissen	46	32	11	8	3

Anm.: Anteile der Befragten, die das jeweilige Item am besten durch den ORF, deutschsprachige öffentlich-rechtliche Auslandssender, österreichische Privatsender oder durch sonstige deutschsprachige Privatsender erfüllt sehen; Angaben in Prozent, n=120.

2.2.4 Zusammenschau der Bewertungen zu Wichtigkeit und Erfüllung

Einen zusätzlichen Blick auf die oben dargestellten Ergebnisse erlaubt die Zusammenschau der Bewertungen im Soll und im Ist:

Sowohl besonders wichtig als auch besonders gut erfüllt sind aus Sicht der Befragten die zentralen Auftragswerte aus den Bereichen Vertrauen, Orientierung und Kompetenz: „verständlich“, „seriös“, „sachlich“, „sorgfältig recherchiert“, „glaubwürdig“, „vertrauenswürdig“ sowie „kompetente Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen“.

Sowohl in der Wichtigkeit als auch in der Erfüllung unterdurchschnittlich bewertet wurden die Items „fördert das demokratische Zusammenleben“, „für alle Bevölkerungsgruppen“ und „Bevölkerungsgruppen verbindend“.

Von den Befragten für überdurchschnittlich wichtig eingeschätzt, jedoch in der Erfüllung unterdurchschnittlich bewertet wurde das Item „berichtet neutral“.

Die Neutralität der Berichterstattung ist den Befragten also vergleichsweise wichtig, in der Erfüllung durch die ORF-TV-Information wird jedoch Verbesserungspotenzial gesehen, wobei aufgrund der qualitativen Analyse ergänzt werden kann, dass die Bewertung bei der Beurteilung der Neutralität nicht immer primär an das TV-Programm denkt, sondern auch an die Institution ORF insgesamt.

Überdurchschnittlich gut erfüllt aber für die Befragten weniger wichtig ist schließlich das Item „handwerklich gut“.

2.2.5 Unterschiede nach Gruppen von Befragten

Zu jeder der drei Eigenschaftsbatterien wurden relevante Unterschiede nach folgenden Gruppen von Befragten ermittelt:

- Bildung (mit / ohne Matura)
- Geschlecht
- Alter
- Zufriedenheit mit ORF eins und ORF 2 (Zufriedene, Neutrale, Unzufriedene)

Aufgrund der kleinen Stichprobengröße werden im Folgenden nur besonders ausgeprägte Unterschiede dargestellt:

Nach Bildung: Überdurchschnittlich wichtig ist Personen mit Matura die thematische Breite, die Vermeidung von Diskriminierung, die Förderung des demokratischen Zusammenlebens sowie die verantwortungsvolle

Berichterstattung, die handwerkliche Qualität, die Kompetenz der Journalisten/Journalistinnen und Moderatoren/Moderatorinnen, die Seriosität, die sorgfältige Recherche, die Sachlichkeit und die Neutralität. Personen ohne Matura hingegen sind der Österreichbezug und die regionale Information besonders wichtig. – Während Personen mit Matura generell den Werten also eine höhere Wichtigkeit beimessen, sind sie hinsichtlich der Bewertung der Erfüllung durch die ORF-TV-Information durchwegs das kritischere Publikum.

Nach Nähe / Distanz zum ORF: Nach den Items der Gesamtzufriedenheit mit ORF eins und ORF 2 wurden die Befragten in die drei Gruppen der Zufriedenen, der Neutralen und der Distanten eingeteilt. Wie die Analyse zeigt, ist den Distanten die Vielfältigkeit, die Vermeidung von Diskriminierung, die Barrierefreiheit, die Berichterstattung für alle Bevölkerungsgruppen, die integrative Berichterstattung („Bevölkerungsgruppen verbindend“) sowie der Föderalismus („ganz Österreich kommt vor“) unterdurchschnittlich wichtig. Ebendiese Werte sind den Zufriedenen hingegen überdurchschnittlich wichtig. Die Neutralen liegen in der Regel zwischen diesen beiden Gruppen: Nur die Sachlichkeit bewerten sie überdurchschnittlich als wichtig. – In der Erfüllung erhält die TV-Information wie zu erwarten konsistent bessere Werte in der Gruppe der Zufriedenen und die schlechtesten Bewertungen in der Gruppe der ORF-Distanten.

Nach Geschlecht: Frauen ist die Vielfältigkeit des Programms überdurchschnittlich wichtig, ebenso die Barrierefreiheit, die verantwortungsvolle Berichterstattung und die integrative Berichterstattung („Bevölkerungsgruppen verbindend“) sowie die Vertrauenswürdigkeit, Ausgewogenheit, Seriosität und die sorgfältige Recherche. Im IST beurteilen sie die thematische Breite, die Barrierefreiheit, die Gendergerechtigkeit und die Vermeidung von Diskriminierung überdurchschnittlich kritisch, während Männer den ORF bezüglich des Föderalismus („ganz Österreich kommt vor“) und der regionalen Information überdurchschnittlich kritisch sehen.

Nach Alter: Unterschiede nach Alter sind generell weniger häufig und weniger ausgeprägt.

2.3 Ergänzende qualitative Analyse

Differenzierter Qualitätsdiskurs nur von einem Teil der Befragten geführt

Die Auswertung der standardisierten Fragebatterien kann aufgrund einer zusammenfassenden Analyse der qualitativen, offenen Teile der 120 Face-to-Face-Interviews ergänzt werden.

Nach dem Vorlegen einer standardisierten Fragenbatterie zum Nutzungsverhalten der ORF-TV-Information wurde in den qualitativen Interviews eingangs offen nach der Qualitätswahrnehmung des Publikums gefragt:

- Was macht für die Befragten eine gute Informationssendung aus, wann sind sie zufrieden? Was ist ihnen hinsichtlich der Qualität wichtig?
- Was finden sie besonders gut und warum sehen sie einige Sendungen häufig und gerne?
- Worin sehen sie die größten Unterschiede zum kommerziellen Fernsehen?
- Was könnte an der ORF-TV-Information verbessert werden?

Die Analyse dieses ersten offenen Teils der Interviews zeigt, dass ein Teil der Befragten auf die Fragen nach Qualität, Stärken, Schwächen und Unterschieden zum Privatfernsehen keine bzw. nur undifferenziert Auskunft geben kann.

Insbesondere die Frage nach Verbesserungsmöglichkeiten der ORF-TV-Information wird von einem Teil der Befragten nicht bzw. mit „weiß nicht“, „passt alles“ oder „bei allem“ beantwortet.

Unterschiedlich starke Verankerung der Qualitätsdimensionen

Die Mehrheit der Befragten diskutiert in den Antworten auf die einleitenden, offenen Fragen nach Qualität in der TV-Information einen ausgewählten Teil der vom ORF im Qualitätsprofil entwickelten Merkmale. Einzelne Qualitätsdimensionen zeigen sich daher weniger wichtig bzw. im Publikum nur schwach verankert.

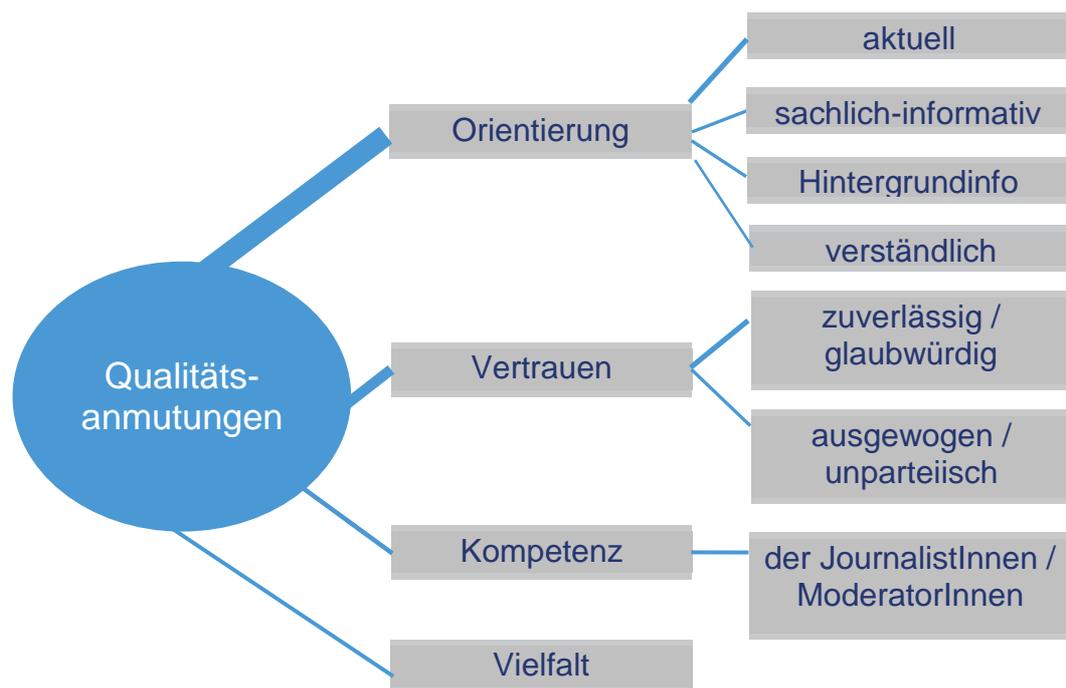
Dieser Befund lässt sich präzisieren, wenn die betreffenden Textpassagen im Überblick betrachtet werden. Abbildung 3 unten zeigt, welche Qualitätsmerkmale in den Antworten auf die offenen Fragen zu Beginn der Interviews am häufigsten thematisiert wurden. **Am nächsten zum Alltagsverständnis und der Seherfahrung der Befragten sind demnach die Qualitätsdimensionen der Orientierung (TV-Information soll**

informativ, aktuell, verständlich, sachlich sein) und des Vertrauens (TV-Information soll zuverlässig, ausgewogen und glaubwürdig sein). Auch die Kompetenz der Journalisten/Journalistinnen und Moderatoren/Moderatorinnen wurde im offenen Teil der Interviews überdurchschnittlich häufig angesprochen, ebenso Aspekte der Vielfalt.

Darüber hinaus diskutierten die Befragten als weiteres, nicht im Qualitätsprofil enthaltenes Merkmal die Länge einzelner Formate („könnte länger sein“) und die Ausstrahlungszeiten („zu spät“ oder „zu früh“).

Selten genannt wurden hingegen Merkmale in den Bereichen Verantwortung, Integration, Barrierefreiheit, aber auch der Föderalismus bzw. Österreichbezug. Diese Auftragswerte werden daher von den Befragten nicht selbstverständlich auf ihren alltäglichen TV-Konsum bezogen bzw. sind sie persönlich weniger wichtig.

Abbildung 3: Qualitätsanmutungen des Publikums – Antworten auf offene Fragen zur Qualität zu Beginn der qualitativen Interviews



Anm.: Die Stärke der blauen Verbindungslinien repräsentiert die Häufigkeit, mit der die Befragten das jeweilige Qualitätsmerkmal thematisiert haben.

Ergänzt wird dieser Befund durch einen Blick auf die Antworten auf die Abschlussfrage der qualitativen Interviews:

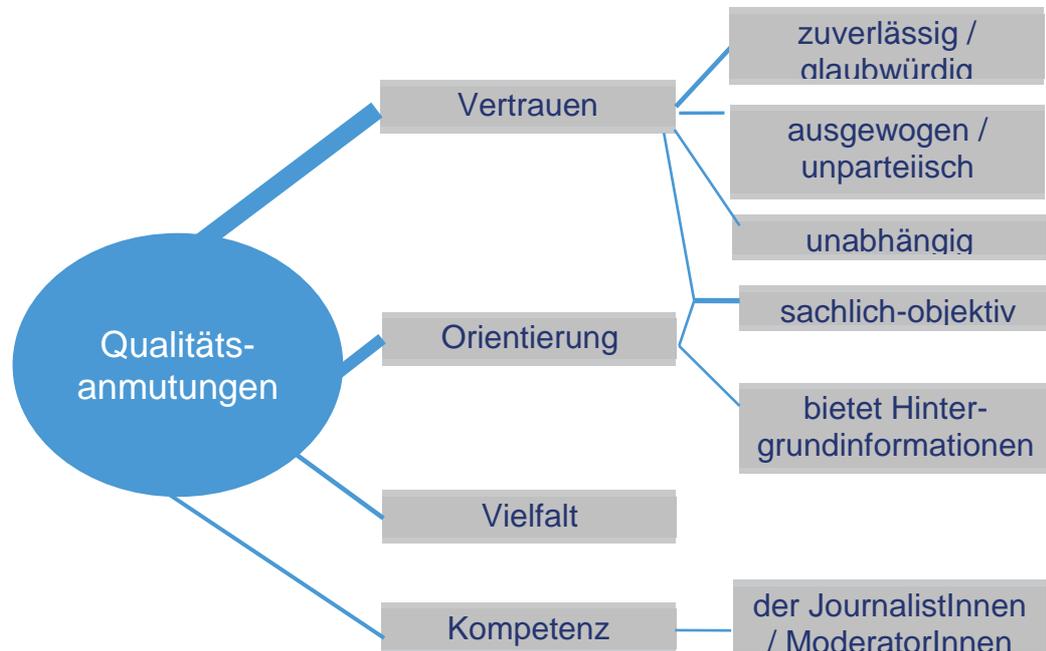
Wenn Sie ORF-Generaldirektor/in wären: Was wären die Punkte, die Ihnen für eine optimale Qualität der Informationssendungen besonders

wichtig sind, wo Sie sagen, das sollte das Informationsprogramm im ORF-Fernsehen können?

Hier zeigen sich wiederum die Dimensionen Orientierung und Vertrauen als mit Abstand am häufigsten genannt. Folgende Unterschiede zwischen den Interviewpassagen zu Beginn (s. oben) und den Antworten auf die Abschlussfrage können festgehalten werden:

- **Differenzierung der Qualitätsanmutungen nimmt im Verlauf der Interviews zu:** Während eingangs in den Interviews zwei Drittel der codierten Textstellen den praktischen Aspekten der Orientierung sowie dem Vertrauen zugeordnet wurden, ergibt sich in den Antworten auf die Abschlussfrage eine höhere Streuung: Die Befragten thematisieren und bejahen auch weitere Qualitätsmerkmale, wie sie im Verlauf des Interviews vorgelegt und diskutiert wurden, darunter auch Merkmale in den Bereichen Verantwortung, Integration, Barrierefreiheit sowie Föderalismus bzw. Österreichbezug.
- **Vertrauen und Orientierung werden am Ende als wichtigste Auftragswerte bestätigt:** Während die Befragten eingangs häufig Qualitätsmerkmale thematisierten, die ihrem unmittelbaren Nutzen als Seher/innen entsprechen (aktuelle, informative, kompakte, verständliche TV-Information), werden am Ende der Interviews insbesondere die einzelnen Aspekte des Werts Vertrauen für eine hochwertige TV-Information eingefordert. Dabei spielt die sachlich-objektive Information eine zentrale Rolle sowohl als Element des Vertrauens als auch der Orientierung (s. Abbildung 4 unten).
- **Vielfalt in der Abschlussfrage als Element von Qualität bestätigt:** Vielfalt wird zu Ende der Interviews etwas häufiger thematisiert als zu Beginn. In den Vordergrund stellen die Befragten dabei, **dass TV-Information eine Vielfalt von Zielgruppen ansprechen sollte sowie eine Vielfalt von Themen, Meinungen und Milieus repräsentieren sollte.**

Abbildung 4: Qualitätsanmutungen des Publikums – Antworten auf die offene Abschlussfrage nach den wichtigsten Qualitätsmerkmalen für die TV-Information



Anm.: Anm.: Die Stärke der blauen Verbindungslinien repräsentiert die Häufigkeit, mit der die Befragten das jeweilige Qualitätsmerkmal thematisiert haben.

2.4 Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

- **Vertrauen ist wichtigster Qualitätsaspekt:** Vertrauen steht im ORF-Qualitätsprofil TV-Information an erster Stelle, und auch aus Publikumssicht zeigt sich sowohl in der quantitativen als auch der qualitativen Analyse, dass Vertrauen ein zentrales Qualitätsmerkmal darstellt. – Als ein Ausreißer weist dabei die quantitative Analyse das Item „ausgewogen“ aus, das nur etwa halb so viele Befragte als „sehr wichtig“ nennen als die anderen mit Vertrauen verbundenen Items. Die qualitative Analyse bestätigt diesen Befund allerdings nicht, denn der Auftragswert „ausgewogen-unparteiisch“ wird von den Befragten in der Beantwortung der Abschlussfrage nach den wichtigsten Qualitätsaspekten sogar besonders häufig genannt. Die Erklärung für diesen Unterschied der quantitativen und der qualitativen Daten könnte darin liegen, dass das Adjektiv „ausgewogen“ allgemein weniger klar bzw. weniger positiv konnotiert ist als die anderen unter dem Merkmal Vertrauen verwendeten Items.

- **Orientierung ebenfalls sehr wichtig und aus Nutzer/innenperspektive zentral:** Nach den Items zum Leistungskriterium Vertrauen folgen in der Wichtigkeit laut der quantitativen Analyse die Auftragswerte der Orientierung „sachlich“, „verständlich“, „vermittelt Hintergrundwissen“ sowie „umfassend“. Wie die qualitative Analyse zeigt, stehen diese Merkmale für den persönlichen Nutzen, den Befragte in der TV-Information sehen, an vorderster Stelle. Information im Fernsehen soll aktuell, informativ und verständlich sein. Man will über Tagesgeschehen kompetent auf dem Laufenden gehalten werden, je nach individuellen Interessenlagen mit regionalem, nationalem oder auch internationalem Schwerpunkt.
- **Unterschiedliche Relevanz der Qualitätsmerkmale aus Sicht der persönlichen TV-Nutzung auf der einen und als gesellschaftlicher Wert auf der anderen Seite:** Die Zusammenschau der quantitativen und der qualitativen Analyse zeigt deutlich, dass die Wichtigkeit von Qualitätsmerkmalen für die Befragten zwei Dimensionen hat: Einmal die Wichtigkeit für sie persönlich als TV-Nutzer/innen, wobei hier neben Vertrauen (Zuverlässigkeit, Sachlichkeit, Neutralität) insbesondere die kompetente, aktuelle Information im Vordergrund steht. Auf der anderen Seite können Auftragswerte den Befragten unabhängig von ihrem eigenen TV-Konsum wichtig sein, d. h. sie unterstützen jene generellen, gesellschaftlichen Werte, die der ORF in seinem Qualitätsprofil vertritt. Wie die quantitative Analyse zeigt, werden Aspekte wie Verantwortung, Beschränkung der Gewaltdarstellung, Gendergerechtigkeit, Integration, Föderalismus oder Barrierefreiheit mit über 70 % Zustimmung durchaus breit unterstützt. Wie die qualitative Analyse zeigt, bedeutet dies jedoch nicht notwendigerweise, dass die Befragten diese Werte auch für sich persönlich in ihrem TV-Konsum für wichtig halten.
- **ORF-Public-Value-Dimensionen konsensfähig:** Unmittelbar nutzungsbezogene Werte wie Zuverlässigkeit, Neutralität und umfassende Information werden demnach sowohl allgemein unterstützt als auch sind sie für die persönliche Zufriedenheit der ORF-Nutzer/innen zentral. Breite gesellschaftliche Werte wie Verantwortung, Gendergerechtigkeit, Integration, Föderalismus und Barrierefreiheit sind hingegen nur für wenige Nutzer/innen persönlich relevant. Auf der anderen Seite verfügen sie teilweise über ein hohes Potenzial an Konsensfähigkeit, d. h. sowohl ORF-Seher/innen als auch -Nichtseher/innen können übereinkommen, dass eine Orientierung an diesen Werten im Sinne des öffentlich-rechtlichen Auftrags des ORF legitim, wichtig und unterstützenswert ist.

- **Begriff der Verantwortung erfährt höchste Zustimmung:** Von den quantitativ abgefragten Items erfährt unter den oben genannten gesellschaftlichen Werten der Begriff der „Verantwortung“ die höchste Zustimmung, zumal er anders als Begriffe wie Integration oder Gendergerechtigkeit politisch nicht umstritten ist.
- **Erfüllung des Qualitätsprofils – durchwegs gute Noten für die ORF-TV-Information:** Die Frage nach der Erfüllung der Qualitätsmerkmale laut Qualitätsprofil durch die ORF-TV-Information ergibt je nach Auftragswert Zustimmungsraten zwischen 56 % und 92 %. Auch die qualitative Analyse der Face-to-Face-Interviews bestätigt diesen Befund: Durchwegs überwiegen die positiven Bewertungen deutlich. Einzige **Ausnahme: Die politische Unabhängigkeit des ORF als Institution wird in den qualitativen Interviews von knapp einem Viertel der Befragten thematisiert und mehrheitlich kritisch gesehen.**

3 Detailergebnisse zur Qualitätswahrnehmung des Publikums

In den qualitativen Face-to-Face-Interviews wurde den Befragten nach einem einleitenden Teil mit offenen Fragen zur Qualität der TV-Information die im ORF-Qualitätsprofil entlang der sechs Leistungskriterien Vertrauen, Orientierung, Vielfalt, Föderalismus, Verantwortung und Kompetenz formulierten Qualitätsansprüche vorgelegt. Den Befragten wurde daraufhin Gelegenheit gegeben, ausführlich über ihre Einschätzung dieser Qualitätsansprüche zu sprechen sowie diesbezügliche Stärken und Schwächen der ORF-TV-Information zu nennen.

Die Begriffswolke (Tagcloud) in Abbildung 5 visualisiert grafisch die relative Wichtigkeit der einzelnen Qualitätsdimensionen für das Publikum. Je größer der Begriff, desto häufiger wurde dieser Qualitätsaspekt von den Befragten (über das gesamte Interview hinweg) thematisiert.

Abbildung 5: Frequenz der von den Befragten in den qualitativen Interviews thematisierten Qualitätsdimensionen



Anm.: Je größer der Begriff, desto häufiger wurde dieser Qualitätsaspekt von den Befragten in den qualitativen Interviews thematisiert.

(Basis: n=3.149 Codings in MAXQDA, d. h. 3.149-mal wurde eine Textstelle als Aussage zu einem der im ORF-Qualitätsprofil definierten Qualitätsmerkmale zugeordnet)

3.1 Vertrauen

Im Rahmen der Entwicklung der Informations- und Kommunikationsgesellschaft, in der fast alle öffentlich relevanten Informationen medienvermittelt sind, wird Vertrauen zur „strukturellen Notwendigkeit“: Vertrauen hebt Ungewissheit auf und ist somit eine Grundbedingung für Orientierung.

Die in Kapitel 2.2.1 diskutierte Abbildung 1 zur Wichtigkeit einzelner Qualitätsmerkmale in der TV-Information spiegelt diese zentrale Bedeutung von Vertrauen in der Wahrnehmung des Publikums wider. Etwa acht von zehn Befragten hielten in der Befragung die allgemeinen Eigenschaften „vertrauenswürdig“ sowie „glaubwürdig“ in der TV-Information für sehr wichtig. Und etwa ebenso viele gaben an, dass die konkreten mit Vertrauenswürdigkeit verbundenen Eigenschaften „sachlich“, „sorgfältig recherchiert“, „berichtet neutral“ sowie „seriös“ für sie sehr wichtig sind.

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 Interview-Transkripte: Neben dem Merkmal der umfassenden Information durch Nachrichten und Informationssendungen im Fernsehen wurde Vertrauen in den Interviews am häufigsten thematisiert und durchwegs als sehr wichtiges Qualitätsmerkmal beschrieben.

Hinter diesem generellen Befund stehen allerdings ganz unterschiedliche Perspektiven auf den ORF und unterschiedliche Schwerpunktsetzungen, was Vertrauen ausmacht und wie TV-Information vertrauenswürdig sein kann. Das folgende Kapitel stellt aufgrund einer typisierenden Analyse die wichtigsten Perspektiven dar.

3.1.1 Bezugspunkte und Grundlagen von Vertrauen: Qualitative Typenbildung

Generelles Vertrauen in den ORF

Eine erste Gruppe von Befragten zeichnet sich durch ein hohes Vertrauen sowohl in Massenmedien im Allgemeinen als auch zum ORF im Speziellen aus. Nachrichten sollen für diese Befragten ganz einfach „wahr“ sein, und sie sehen in der Regel keine Veranlassung, diesen Wahrheitsgehalt anzuzweifeln.

Die vom ORF im „Qualitätsprofil Fernsehen/Information“ detailliert beschriebenen journalistischen Qualitätsstandards, die Vertrauen verbürgen (Trennung von Fakt und Meinung, Umgang mit Quellen, Ausgewogenheit der Inhalte etc.), werden von diesen Befragten in der Regel nicht thematisiert und

in der Praxis des Fernsehkonsums auch nicht reflektiert. Ihr Vertrauen gilt der Institution ORF generell:

Das hat eigentlich die Vergangenheit gezeigt, dass man Vertrauen in die Informationen haben kann. Der ORF hat ein Vertrauen aufgebaut, und das ist auch bis jetzt nicht enttäuscht worden. (weiblich, 49)

Bei der Mehrheit der Befragten in dieser Gruppe spielt jedoch die Selbstdarstellung des ORF im Vergleich mit kommerziellen Sendern eine Rolle für die Vertrauenswürdigkeit: Sie erleben den ORF im Vergleich zu kommerziellen Sendern als seriöser, sachlicher, objektiver und genauer bzw. als weniger reißerisch, weniger „Klatsch und Tratsch“ und weniger auf Sensation aus. Diese Befragten machen daher deutlich, dass sie den privaten Sendern weniger Vertrauen entgegenbringen.

In puncto Sachlichkeit, Pro und Kontra, kompetente Journalisten, alle diese Punkte sind [im ORF] im Vergleich zu ATV und PULS 4 ganz besonders deutlich besser in meinen Augen. (weiblich, 28)

Misstrauen in Medien an sich, positive Perspektiven auf den ORF

Völlig anders stellt sich die Perspektive auf Vertrauen für eine andere Gruppe dar, die sich zunächst durch ihre grundsätzliche Skepsis dem System Massenmedien gegenüber auszeichnet.

*I: Was ist Ihnen besonders wichtig, damit Sie Nachrichten vertrauen?
B: Wie gesagt, ich vertraue niemandem – ich hinterfrage alles kritisch.
(weiblich, 25)*

Die Auswahl und Präsentation von Informationen wird von dieser Gruppe als grundsätzlich subjektiv verstanden: Generelles Vertrauen sei daher fehl am Platz, vielmehr müsse sich der/die Zuschauer/in immer eine eigene Meinung bilden und eine kritische Distanz gegenüber dem Medium wahren.

Das ist eine persönliche Einstellung zum Journalismus. Und wie Journalismus funktioniert, das weiß jeder ab einem gewissen Alter. Für mich ist Journalismus nicht immer vertrauenswürdig. (...) Eine Nachrichtensendung muss für mich nicht vertrauenswürdig sein. Ich bilde mir meinen eigenen Reim darauf. Das ist nicht das Nonplusultra, was die da sagen. (männlich, 56)

Trotz dieser grundsätzlichen Skepsis werden aber in dieser Gruppe konkrete Eigenschaften der TV-Information im ORF durchaus als positiv und Vertrauen stiftend bewertet, insbesondere auch im Vergleich zu kommerziellen Sendern, darunter die Seriosität, die Neutralität, die sorgfältige Recherche. Diese Qualitätsmerkmale solle der ORF im Sinne seines öffentlich-rechtlichen Auftrags weiter stärken.

Unabhängigkeit des ORF als Grundlage für Vertrauen

Die politische Unabhängigkeit des ORF ist nicht nur im öffentlichen Diskurs in Österreich, sondern auch in den für diese Evaluationsstudie durchgeführten Fokusgruppen und Interviews für einige Befragte ein wichtiges Thema. Knapp ein Viertel der Befragten betont auf die Frage danach, was ihnen für die Qualität von TV-Information wichtig ist, das Kriterium der Unabhängigkeit:

... dass Journalisten gut abgesichert sind und genug Rückendeckung haben, um unerschrocken fragen zu können, dass kein politischer Einfluss spürbar ist. (männlich, 30)

Unabhängigkeit von politischen, aber auch religiösen oder wirtschaftlichen Interessen ist für diese Gruppe von Befragten eine zentrale Grundlage für Vertrauen, insbesondere für die innenpolitische Berichterstattung.

Der Blick auf die Ergebnisse der standardisierten Befragung zeigt, dass die überwiegende Mehrheit der Befragten mit der Erfüllung der Qualitätsmerkmale „ausgewogen“ sowie „berichtet neutral“ zufrieden ist. Aufgrund der qualitativen Analyse kann ergänzt werden, dass daher zum Teil eher kommerzielle Sender dahin gehend kritisiert werden, dass Berichterstattung politisch gesteuert und manipulativ sei (weiblich, 41).

Auf der anderen Seite gibt es auch Befragte, die primär den ORF als zu wenig unabhängig gegenüber politischer und anderer Einflussnahme kritisieren. Einige betonen dabei „Unabhängigkeit“ im Sinne eines freien Journalismus, d. h. der Unabhängigkeit von jeglicher Einflussnahme und äußeren Vorgaben. Andere thematisieren Unabhängigkeit konkret parteipolitisch und fordern eine bewusst neutrale und äquidistante Haltung der Journalisten/Journalistinnen und Moderatoren/Moderatorinnen gegenüber allen im Parlament vertretenen österreichischen Parteien und deren politischen Positionen.

Generelle Distanz zum ORF

Eine weitere Gruppe von Befragten drückt in diesem Zusammenhang ihr generelles Misstrauen gegenüber dem ORF aus:

Sorgfältig recherchiert ist für den ORF ein Fremdwort, Punkt eins. Sachlich ist für den ORF ein Fremdwort. Alle wichtigen Meinungen zu einem Thema werden dargestellt aus der Sicht der Parteizentralen. Pro und Kontra kommen niemals zu Wort und kompetente Journalisten und Moderatoren hat der ORF vermutlich seit Jahrzehnten nicht mehr gesehen. (männlich 63)

Die grundsätzliche Distanz gegenüber dem ORF in dieser Gruppe spiegelt sich auch in einer generellen Distanz gegenüber dem politischen System, d. h. einer allgemeinen Politikverdrossenheit:

Wenn österreichische Politik kommt, da kann man den Fernseher ausschalten, das ist eh nur Lug und Trug. (männlich, 70)

Diese Gruppe der Distanten nutzt TV-Information im ORF folgerichtig kaum.

Forderung eines kritischen ORF als vierte Gewalt

Schließlich wird das Thema Unabhängigkeit von einer letzten Gruppe von Befragten insbesondere als Auftrag verstanden, das öffentliche Leben und „die Mächtigen“ stets kritisch zu hinterfragen und als vierte Gewalt eine Kontrollfunktion auszuüben und etwaige Missstände aufzudecken.

Vertrauen wird für Personen, die diese Position vertreten, vor allem dann vermittelt, wenn Journalistinnen und Journalisten sich gegenüber der Politik distanz und beharrlich kritisch zeigen. Journalistinnen und Journalisten sollen für diese Befragten also durchaus nicht nur äquidistant sein, sondern können engagiert der Politik gegenüber auftreten. Gefordert wird „Aufklärungsjournalismus“ statt „Auftragsjournalismus“, auch wenn sich Politiker/innen „auf den Schlipps getreten fühlen“. (männlich, 49)

3.1.2 Qualitätsansprüche an den ORF

In den qualitativen Interviews wurden die Befragten gebeten, sowohl zu den Subgenres der TV-Information als auch zu allen Merkmalen laut ORF-Qualitätsprofil ihre Kritik, Anregungen und Verbesserungsvorschläge zu nennen. Zudem wurden sie abschließend gebeten, noch einmal die für sie wichtigsten Punkte für eine optimale Qualität der Informationssendungen im ORF-Fernsehen zusammenzufassen.

Die qualitative Inhaltsanalyse dieser Textpassagen zeigt zunächst eine hohe Unterstützung der im ORF-Qualitätsprofil als Grundlage von Vertrauen genannten Qualitätsmerkmale. Diese werden von den Befragten durchwegs ausdrücklich als wichtig bestätigt und auch in der Beantwortung der Abschlussfrage nach den eigenen Schwerpunkten für eine optimale Qualität der TV-Information im ORF häufig genannt.

I: Wenn Sie ORF-Generaldirektor/in wären: Was wären die Punkte, die Ihnen für eine optimale Qualität der Informationssendungen besonders wichtig sind, wo Sie sagen, das sollte das Informationsprogramm im ORF Fernsehen können?

B: Die oben genannten Punkte, das heißt Seriosität, politisch nicht engagiert, neutraler Status, nach bestem Wissen und Gewissen recherchiert. Keine Hetzkampagnen. Das, was ich eigentlich von einem öffentlich-rechtlichen Sender erwarte: nicht irgendwie zu versuchen, mit Informations- und Nachrichtensendern Einschaltquoten zu manipulieren,

sondern bei dem Auftrag, den ich beim öffentlich-rechtlichen Sender habe, zu bleiben. (männlich, 56)

Kompetente Journalisten/Journalistinnen und Moderatoren/Moderatorinnen

Die im ORF-Qualitätsprofil genannten Qualitätsmerkmale (Standards der Recherche und Umgang mit Quellen, Sachlichkeit, Ausgewogenheit der Themen und Meinungen) vermitteln sich für die Zuschauer/innen nicht aus direkter Kenntnis der journalistischen Arbeitsweise, sondern nur über die Präsentation auf den Bildschirmen. Glaubwürdigkeit und Qualität der Recherche, so ein Befragter, „sieht man einfach“ (männlich, 62), man „spüre es sofort“ (männlich, 72).

Die Sachen müssen auf jeden Fall mal gut recherchiert sein, das merkt man an der Präsentation, an der Ausführlichkeit. (weiblich, 33)

Den Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen kommt daher eine zentrale Rolle für die Vermittlung von Vertrauen zu, und auch in der Formulierung von Qualitätsansprüchen an den ORF nennen die Befragten immer wieder das Merkmal der „kompetenten Journalisten/Journalistinnen und Moderatoren/Moderatorinnen“. In der qualitativen Inhaltsanalyse lässt sich dieser Qualitätsanspruch weiter aufschlüsseln:

Tabelle 4: Kompetente Journalisten/Journalistinnen und Moderatoren/Moderatorinnen aus Publikumssicht

Dimension	Merkmale
Fachkompetenz	Souveräner Auftritt: kennt sich inhaltlich aus; kann verständlich und sachlich informieren, Information „gut überbringen“; stellt gute Fragen; Moderatoren/Moderatorinnen von Diskussionssendungen: haben die Diskussion im Griff
Auftreten und Persönlichkeit	Seriosität in Kleidung und Auftreten; „sympathisch“; präsentiert unterhaltsam, spannend, „mit Pep“; starkes, selbstbewusstes Auftreten
Unabhängigkeit und Ausgewogenheit	vermittelt glaubwürdig die Unabhängigkeit gegenüber politischen, religiösen und wirtschaftlichen Interessen; keine Einseitigkeit in der Präsentation von Informationen oder der Diskussionsleitung; berichtet nicht nur aus der eigenen Perspektive, „zwingt nicht seine Meinung auf“
Auslandskorrespondenten/ korrespondentinnen	Österreichbezug der ORF-Korrespondenten/ Korrespondentinnen schafft Vertrauen

Diese Kompetenz der Journalisten/Journalistinnen und Moderatoren/Moderatorinnen wird von einigen Befragten als wichtiger Grund genannt, warum sie Nachrichten und Informationssendungen im ORF bevorzugen:

Ja das ist ganz wichtig! Ja! Es gibt da so wirklich Gute. „ZiB 2“, Armin Wolf. Er ist ruhig, angenehm, einfach gut. Gut recherchiert, was er macht. Er bemüht sich.

Ja, eigentlich über die Jahre gibt es welche, die einfach hervorstechen, die einfach gut sind, und deswegen bleibt man dann eher beim ORF. Und geht nicht zum ATV, weil das ist so ein Trallala. (weiblich, 44)

Gut ausgebildete und kompetente Journalistinnen und Journalisten (im Sinne der Fachkompetenz, des Auftretens und der Persönlichkeit sowie der Unabhängigkeit und Ausgewogenheit) im ORF heranzubilden bzw. zu halten wird daher auch im Sinne der Vertrauenswürdigkeit des Mediums als wichtiger Qualitätsanspruch formuliert.

Ich würde als Generaldirektor auch schauen, dass ich Journalisten und Kommentatoren habe, die eine grundsolide Ausbildung haben und auch das Rückgrat haben, in journalistisch schwierigen Situationen und Interviews bestehen zu können. (männlich, 46)

Größtes Verbesserungspotenzial bei den Merkmalen Unabhängigkeit und ausgewogen-neutrale Berichterstattung

Die Inhaltsanalyse der Interviewprotokolle zeigt von allen Qualitätsmerkmalen einzig beim Merkmal „Unabhängigkeit“ eine kritische Bewertung der Erfüllung durch den ORF: Knapp ein Viertel der Befragten thematisiert Unabhängigkeit, wobei die Valenz der Textstellen überwiegend negativ ist. Die Beurteilung bezieht sich dabei allerdings nicht immer auf das konkrete Programm im Bereich TV-Information, sondern teilweise auf den ORF als Institution im Gesamten.

Auch das Merkmal der ausgewogenen und neutralen Berichterstattung wird im Vergleich zu den anderen Qualitätsmerkmalen weniger gut bewertet: Hier halten sich die Textstellen mit negativer und mit positiver Valenz in etwa die Waage.

Ein Blick auf die Antworten der Befragten auf die Abschlussfrage nach den für sie wichtigsten Punkten für eine Optimierung der TV-Information im ORF ergänzt diesen Befund: 39 von 114 Befragten, die diese Frage beantwortet haben, nennen Aspekte des „Vertrauens“ als besonders wichtig. Die Unabhängigkeit und die ausgewogen-neutrale Berichterstattung, d. h. die Vermeidung von Einseitigkeit und Voreingenommenheit, werden dabei als Qualitätsanspruch besonders hervorgehoben.

Auch die kritische Berichterstattung ist für einige Befragte in diesem Zusammenhang von besonderer Bedeutung für das persönliche Vertrauen in die ORF-TV-Information:

Er sollte objektive Information über alle Bereiche bringen, auch wenn es nicht allen Gruppierungen genehm ist. (männlich, 47)

3.1.3 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Die Textstellen zu einzelnen Subgenres der TV-Information wurden entlang der vom ORF entwickelten Qualitätsdimensionen inhaltsanalytisch ausgewertet. Folgende Schwerpunkte in den Qualitätsanmutungen des Publikums können aufgrund dessen festgehalten werden:

Flaggschiff-Funktion der tagesaktuellen Nachrichten

Die tagesaktuellen, überregionalen und regionalen Nachrichten haben von den hier untersuchten Genres die höchsten Einschaltquoten und werden daher auch in den qualitativen Interviews häufig als Maßstab für die Bewertung der Qualität – hier des Vertrauens – herangezogen. Die „Zeit im Bild“, so ein Befragter, sei eben „die Hauptsendung, in der alles Wichtige zum Thema dargestellt“ werde (männlich, 58).

Die qualitative Inhaltsanalyse zeigt dabei eine ganz überwiegend positive Bewertung der tagesaktuellen Formate in Bezug auf das Vertrauen. Besonders positiv hervorgehoben werden von den Befragten die Zuverlässigkeit der Information, die kompetenten Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen, die sachliche Berichterstattung und die ausgewogen und unparteiische Berichterstattung.

Hohes Vertrauen in Magazine

Auch für das Genre der Magazine ist in der Publikumswahrnehmung die Dimension Vertrauen besonders relevant und wird in den Interviews von den Befragten häufig thematisiert.

Im inhaltsanalytischen Überblick zeigt sich eine durchwegs positive Bewertung der Vertrauenswürdigkeit der ORF-Magazine. Insbesondere deren Glaubwürdigkeit wird positiv hervorgehoben.

Die Möglichkeit der differenzierten Hintergrundberichterstattung wird bei Magazinen positiv erlebt. Diesbezüglich werden eine hohe Kompetenz der Redakteurinnen und Redakteure und eine hohe Qualität der Recherche wahrgenommen. Auch die Möglichkeit der investigativen Berichterstattung der Magazine wird in diesem Zusammenhang erwähnt.

Also ich glaub, bei den Magazinen hat man die Gelegenheit, dass die Hintergründe ausgeleuchtet werden, und das macht der ORF in letzter Zeit, glaube ich, recht gut. Zuerst hatte man zum Beispiel eine Berührungsangst zur Korruption, aber mittlerweile ist diese Berührungsangst gefallen, und der Österreicher weiß sehr genau, was gespielt wird. Und das ist dem ORF mit zu verdanken, weil das Wissen der Bevölkerung über solche Zustände resultiert größtenteils aus dem ORF. (männlich, 46)

Alltagsreportage besonders glaubwürdig

Wie die Inhaltsanalyse zeigt, wird das Genre Alltagsreportagen von den Befragten als besonders glaubwürdig erlebt.

Die Sendung „Am Schauplatz“ wird als gut und umfassend recherchiert erlebt, es werde ein Thema von vielen verschiedenen Seiten beleuchtet, die Informationen seien vertrauenswürdig, die Moderation sorgsam im Umgang mit dem Thema und den Menschen, über die berichtet wird:

Sie sind oft sozialkritisch, differenziert. Es kommen die Leute authentisch zu Wort, kommt mir vor, und das mag ich. (weiblich, 28)

Diskussionssendungen werden bezüglich ihrer Vertrauenswürdigkeit vor allem an den Moderatorinnen und Moderatoren gemessen

Auch das Genre der Diskussionssendungen wird bezüglich Vertrauen überwiegend positiv beurteilt. Im Zentrum steht hierbei die Ausgewogenheit der eingeladenen Gäste bzw. Meinungen, die Fähigkeit der Journalistinnen und Journalisten, kritisch nachzufragen, und generell die Qualität der Diskussionsleitung.

Gewünscht werden Diskussionsleiter/innen, die keine Partei ergreifen, die sich aber gut durchsetzen können (nicht „zu soft“ sind) und eine Diskussion im Griff haben, die Politiker/innen beharrlich und kritisch befragen, so dass man „am Schluss dann sagt, gut, das wurde gefragt, so lautet die Antwort, das ist die Meinung von dem Menschen“. (männlich, 59).

3.2 Orientierung

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

Orientierung stellt daher einen vielfältigen Auftragswert dar, der in den Fokusgruppen und Interviews dementsprechend häufig und am Beispiel aller Subgenres von den Befragten thematisiert wurde: **Mit knapp einem Viertel fielen in der Inhaltsanalyse die meisten Codings von Aussagen zu Qualitätsmerkmalen der ORF-TV-Information unter die Kategorie der Orientierung.** Knapp dahinter folgte die Kategorie Vertrauen (s. auch Abbildung 5 oben).

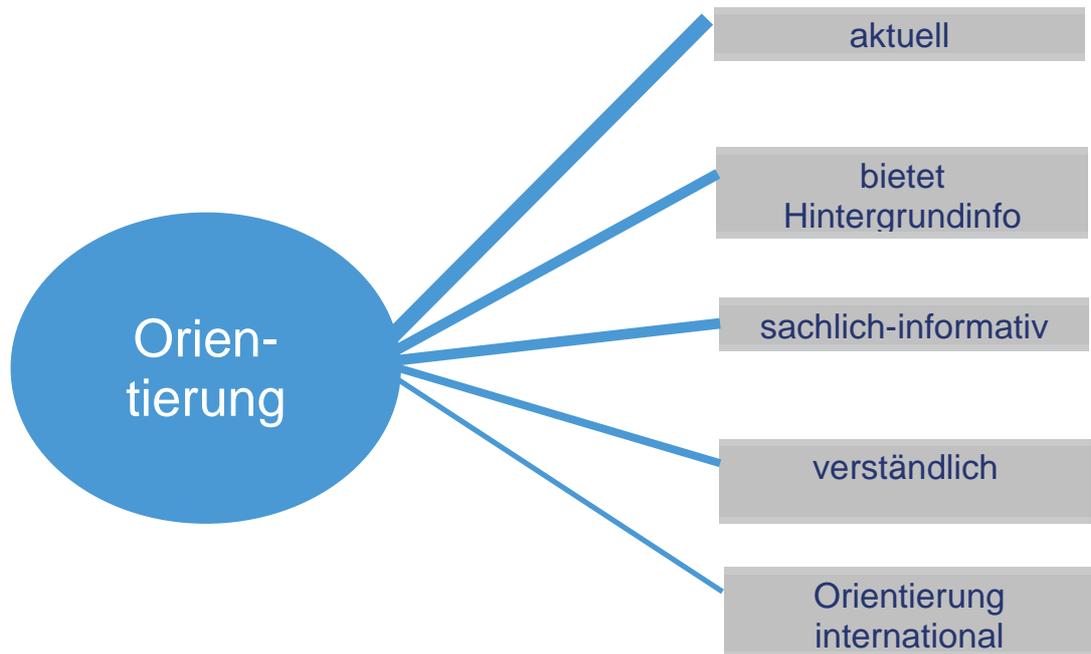
Dabei werden von den Befragten unterschiedliche Aspekte von Orientierung hervorgehoben, wie sie auch im ORF-Qualitätsprofil formuliert werden, darunter Aktualität, Verständlichkeit, Sachlichkeit und differenzierte (statt oberflächliche) Information, die ausführliche Berichterstattung und Beleuchtung von Hintergründen, die sachgerechte Auswahl von Nachrichten und die Vollständigkeit der Berichterstattung, die Berücksichtigung europäischer und internationaler Themen, der investigative Journalismus, aber auch der kompakte und informative Überblick.

Als genereller Befund kann daher festgehalten werden, dass die für das Leistungskriterium Orientierung vom ORF entwickelten Auftragswerte von den Befragten verstanden, als wichtig akzeptiert und selbst für die Beurteilung von Qualität in der TV-Information herangezogen wurden. – Einen starken gemeinsamen Nenner stellte dabei – mit wenigen Ausnahmen – der Qualitätsanspruch einer seriösen Sachinformation dar, der einem Sensationsjournalismus oder Infotainment gegenübergestellt wird: von der Nachrichtenauswahl über die differenzierte Darstellung bis zur seriösen Präsentation.

Die Evaluierung der Erfüllung dieser Ansprüche durch den ORF bestätigt das positive Urteil der in Kapitel 2 dargestellten standardisierten Abfrage: In der Valenzanalyse¹⁵ der Interview-Transkripte überwogen die positiven Aussagen zur Erfüllung der zur Orientierung gehörenden Auftragswerte die negativen Aussagen deutlich. In Abbildung 6 unten sind die von den Befragten als Stärken der ORF-TV-Information positiv hervorgehobenen Qualitätsmerkmale zusammengefasst.

¹⁵ Während Frequenzanalysen sich auf eine Auszählung von Worthäufigkeiten beschränken, erfasst die Valenzanalyse, ob Inhalte (hier: die Erfüllung von Auftragswerten laut Qualitätsprofil) positiv oder negativ bewertet werden. Codiert wurden alle Textstellen, die eindeutig als negative oder positive Aussagen zur Erfüllung der Auftragswerte laut ORF-Qualitätsprofil zugeordnet werden konnten.

Abbildung 6: Stärken der ORF-TV-Information im Bereich „Orientierung“



Anm.: Die Stärke der blauen Verbindungslinien repräsentiert die Anzahl der positiven Aussagen der Befragten zur Erfüllung eines Qualitätsmerkmals durch die ORF-TV-Information.

3.2.1 TV-Information: Wertstiftung und Orientierung für das Publikum

In der qualitativen Analyse lassen sich Gruppen von Befragten dahingehend unterscheiden, was für sie in ihrem persönlichen Konsum von TV-Information Orientierung und umfassende Information ausmacht:

Regionales, nationales und/oder internationales Interesse

Informiert zu sein, am Laufenden zu bleiben und zu erfahren, was gerade passiert, wird von den Befragten als zentraler Nutzen der TV-Information beschrieben. Dabei unterscheiden sich die Befragten in ihrem jeweiligen Schwerpunkt der Interessen: Während einige vor allem über ihr regionales Umfeld informiert werden möchten, legen andere den Schwerpunkt auf Berichterstattung aus Österreich bzw. das Weltgeschehen.

Ich erfahre immer das Neueste, bin am aktuellen Stand und fühle mich dadurch gut informiert und kann mich auch mit anderen Menschen über das laufende Geschehen in Österreich, in Europa und in der Welt reden. (weiblich, 44)

Kompakter Überblick

Ein Teil der Befragten schätzt insbesondere das Kurznachrichtenformat „ZiB-Flash“ und betont für den persönlichen Wert der TV-Information die kompakte, prägnante, kurze Information. Zuviel Detail wird von diesem Befragten abgelehnt, sie wollen in kurzer Zeit über das Wichtigste auf dem Laufenden bleiben.

Informationsgewinn und Lernen

Einige Befragte betonen über die aktuelle Information hinaus den Wert des Wissenserwerbs durch TV-Information. Man möchte nach dem Konsum einer Sendung etwas Neues gelernt haben, etwas mitnehmen können – unabhängig von der Tagesaktualität. – Von diesen Befragten werden daher insbesondere die ausführlichen Formate Magazine und Diskussionssendungen geschätzt:

Für mich persönlich stellt es eine Möglichkeit der Weiterbildung und Horizonterweiterung dar. Es sind immer sehr interessante Diskussionen, in dem Sinn, dass man Information daraus gewinnen kann, da ich den Eindruck habe, dass die Themen immer nach sehr journalistischen Maßstäben recherchiert werden und auch so dargebracht werden. (männlich, 36)

TV-Information als Forum zur Meinungsbildung

Ein weiterer Wert der TV-Information besteht für eine Gruppe von Befragten darin, sich ein Bild von unterschiedlichen Meinungen in der Gesellschaft und Politik zu einem Thema machen zu können, und in Bezug darauf sich auch eine eigene Meinung bilden zu können.

I: Was macht für Sie eine gute Informationssendung aus? Wann sind Sie zufrieden?

B: Wenn ich Informationen von verschiedenen Standpunkten bekomme und so die Möglichkeit habe, mir meine Meinung selber zu bilden anstatt eine vorgefertigte Meinung zu bekommen. (männlich, 43)

Dazu gehört auch der Anspruch, über Hintergründe und Zusammenhänge sachlich informiert zu werden:

Dass man nicht nur die aktuellen relevanten Geschehnisse präsentiert kriegt, sondern auch die Hintergrundinformationen, wo man sich vielleicht nicht so auskennt. Dass man sich selber ein Bild machen kann. Je mehr unabhängige Informationen man zu einem Thema hat, desto mehr kann man sich persönlich eine Meinung bilden. (weiblich, 33)

TV-Information als Beitrag zur demokratischen Öffentlichkeit

Über diesen persönlichen Nutzen hinaus thematisieren einige Befragte auch den Beitrag einer hochwertigen TV-Information zur Bildung einer demokratischen Öffentlichkeit, denn die Information der Bevölkerung und deren Anteilnahme an aktuellen Debatten sei eine Voraussetzung für demokratische Prozesse:

Dass die Bevölkerung die Möglichkeit zum Mithören hat, dass sie aufgeklärt wird, das finde ich eigentlich wichtig. (...) B: Ja speziell in der Politik finde ich das schon wichtig, dass man sich das zumindest einmal anhört, das Ganze. (weiblich, 27)

In diesem Zusammenhang wird für die Mehrheit der Befragten insbesondere die kritische Funktion der Medien als vierte Gewalt unterstützt, d. h. deren Kontrollfunktion gegenüber Politik und Wirtschaft, der Auftrag, kritisch zu hinterfragen:

Extrem wichtig wäre mir Risikofreudigkeit bei der Aufdeckung von Missständen und seriöse Information, auch wenn von Politikern oder Wirtschaftsbossen Druck ausgeübt wird. (weiblich, 45)

Betroffenheit und persönlicher Bezug

Ein letzter Aspekt von unmittelbarem Nutzen durch TV-Information stellt schließlich der persönliche Bezug zu einem Thema dar, sei es aufgrund der geografischen Nähe, des persönlichen Interesses oder der beruflichen Verwertbarkeit.

3.2.2 Qualitätsansprüche an den ORF

Seriöse Sachinformation statt Infotainment

Über unterschiedliche persönliche Interessen und Motiven für den Konsum von TV-Information stellt der Qualitätsanspruch einer seriösen Sachinformation – bis auf wenige Ausnahmen – einen gemeinsamen Nenner der in dieser Studie befragten Personen dar.

Man erwartet vom ORF sachliche, umfassende Information über die wichtigen Themen – und keinen Sensationsjournalismus oder Infotainment. Darin sehen einige Befragte einen Unterschied insbesondere auch gegenüber Nachrichten im kommerziellen Fernsehen:

Man merkt schon bei den Nachrichten einen großen Unterschied, so bei der „Zeit im Bild“, (...) Bei vielen privaten Nachrichtensendungen ist das eher so ein Infotainment, wo dann die Paris Hilton vorkommt oder sonstige Starlets. Und ich finde, das sind keine harten Nachrichten, und

so etwas vermeidet der ORF größtenteils, und deshalb finde ich da das Niveau schon höher.

(...) Da sieht man bei allen schon eine Tendenz, den öffentlichen Auftrag wahrzunehmen und nicht nur nach der Quote zu schießen, also die Sachinformation im Vordergrund zu haben und nicht die Einschaltquote. Das merkt man schon durchgehend. (männlich, 30)

Die Sachlichkeit der Information wird von den Befragten insbesondere an folgenden Kriterien festgemacht:

- **Faktenorientierung:** Sachlichkeit wird dann zugeschrieben, wenn in der Berichterstattung die wesentlichen Fakten zu einem Thema zuverlässig, fachlich kompetent aufbereitet werden, und nicht zugunsten von plakativen Konflikten („Streitereien“) oder Bildern vernachlässigt werden. Dazu gehört auch die Voraussetzung von ausreichend Zeit für eine differenzierte Darstellung.
- **Verzicht auf reißerische Dramatisierung:** In der Nachrichtenauswahl (nicht nur „Mord und Totschlag“), in der Bebilderung und in der Präsentation soll die Information im Vordergrund stehen, nicht die Sensation, das „Reißerische“ oder der „Katastrophen-Journalismus“.

Differenzierte, tiefgehende Berichterstattung und Hintergrundinformation

Während ein Teil der Befragten den kompakten Nachrichtenüberblick bevorzugt, wird von anderen Befragten vor allem an Magazinen die Möglichkeit der ausführlichen, differenzierten und tiefer gehenden Berichterstattung geschätzt.

Detaillierte Information über die Tagesaktualität hinaus: Im Unterschied zu kurzen Berichten über aktuelles Geschehen wünschen einige Befragte insbesondere die ausführliche, differenzierte Aufbereitung von Themen, die Darstellung von Hintergrundinformationen, Ursachen und Zusammenhängen. In diesem Kontext werden auch Studiogäste, Experten-/Expertinnen-Meinungen und Interviews besonders geschätzt. – Einigen Befragte wünschen in diesem Zusammenhang, dass Nachrichten noch länger und ausführlicher sind, noch mehr ins Detail gehen.

Es ist einfach in der heutigen Zeit so, dass die aktuellen Sachen über das Ausland so stark wechseln, gezwungenermaßen, weil es immer etwas Neues gibt, dass man von Sachen, die vor einem, zwei oder drei Monaten passiert sind, nichts mehr erfährt. Das schläft dann ein. Z. B. von Japan hört man fast nichts mehr, wie es dort weitergeht und wie es jetzt aussieht, und wie es denen jetzt geht und so. Das könnten sie mehr fördern, ein bisschen mehr rückblickend. (männlich, 53)

Einige Befragte wünschen einen stärkeren **Schwerpunkt auf Analyse und Hintergrundinformationen** und stattdessen weniger Berichterstattung zu innenpolitischen Konflikten und „Streitereien“.

Ein Befragter schlägt einen „Wochenrückblick“ (männlich, 41) vor, ein weiterer wechselnde Themenschwerpunkte in den tagesaktuellen Nachrichten:

*Naja, das Wichtigste an Informationsendungen ist vielleicht, dass es eine konkrete allgemeine Informationssendung gibt (...), vielleicht kann man das zwei- bis dreimal am Tag allgemein halten und bei anderen Sendungen das Hauptaugenmerk auf ein bestimmtes Thema legen. Und zu einer anderen Uhrzeit regionale Themen mehr beachten und danach internationaler, damit das nicht ständig wiederholt wird, sondern die Schwerpunkte ein wenig aufgeteilt werden auf die verschiedenen Sendungen und man so mehr Information und auch mehr Hintergrundinformation von den Nachrichtensendungen bekommt.
(weiblich, 25)*

Verständlichkeit

Wie die in Kapitel 2 dargestellte standardisierte Abfrage zeigt, wird in der Verständlichkeit der ORF-TV-Information von den Befragten eine besondere Stärke gesehen. **Für die Mehrheit der Befragten ist die Verständlichkeit der ORF-TV-Information also gegeben und sie geht in den qualitativen Interviews nicht weiter darauf ein.** Jener andere Teil der Befragten, der Verständlichkeit als besonders wichtig hervorhebt, spricht in den Interview-Transkripten folgende Aspekte als Ansprüche an die ORF-TV-Information an:

- **Einfache Sprache:** Einige Befragte fordern im Sinne der Verständlichkeit, dass Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen sich einer „einfachen Sprache“ bedienen sollen, die für jedermann verständlich ist. Es soll klar und deutlich, kurz und prägnant berichtet und erklärt werden. „Fachsimpelei“ und „Wissenschaftlichkeit“ werden hingegen von einigen Befragten kritisiert.
- Eine **deutliche Aussprache und akustische Verständlichkeit** wird ebenfalls von einigen Befragten unterstrichen.
- Einige Befragte betonen schließlich, dass ihnen für die Verständlichkeit eine zurückhaltende Verwendung von **Fremdwörtern oder englischen Begriffen** wichtig sei.

Kontroll- und Aufklärungsfunktion der Medien

Die Kontrollfunktion der Medien als vierte Gewalt wurde bereits im Kapitel 3.1 als Qualitätsanmutung einer Gruppe von Befragten beschrieben. Zum Leistungskriterium Orientierung des Qualitätsprofils TV-Information wird dies explizit als genrespezifischer Auftragswert der Magazine hervorgehoben.

Danach gefragt, wie wichtig es ihnen sei, dass ORF-Informations-Magazine auch Missstände kritisch aufdecken und kritisch hinterfragen, bestätigen die Befragten diesen Auftragswert als wichtig oder sehr wichtig.

Ein Teilnehmer einer der Fokusgruppen betont diesen Aspekt besonders und fordert mehr investigativen Journalismus im ORF:

Was ich mir schon wünschen würde, wäre ein bisschen mehr Leadership in der Berichterstattung. Wo man also Themen einfach ins Spiel bringt, die noch nicht überall schon vorgekaut wurden, wo man einfach sagt, „also als Österreichischer Rundfunk haben wir bemerkt, dass das oder das möglicherweise nicht so läuft, wie es soll, und unsere Recherche hat diesen oder jenen Stand ergeben“, und nicht erst dann darüber zu berichten, wenn etwas eh nicht mehr zu verbergen, zu vermeiden ist. (männlich, 46)

Orientierung zu Themen der europäischen Integration

Das ORF-Qualitätsprofil TV-Information nennt als Aspekt der Orientierungsfunktion auch die Berichterstattung über Themen der europäischen Integration bzw. in den tagesaktuellen Regionalnachrichten spezifisch die Information über Auswirkungen der europäischen Integration auf die Regionen und ihre Bewohner/innen.

In den qualitativen Interviews erweist sich dieser europäische Aspekt von Orientierung als kontrovers: Einem Teil der Befragten ist die Berichterstattung über Europa und die europäische Integration sehr wichtig, während ein anderer Teil primär regionale oder innenpolitische Interessen hat.

Auch in der Zufriedenheit spiegeln sich die kontroversen Meinungen zur europäischen Integration, wie sie in der österreichischen Bevölkerung und Öffentlichkeit vorherrschen, und zeigen sich **teils widersprechende Bewertungen** unter den Befragten:

Berichterstattung über die EU sei zu proeuropäisch: Ein Teil der Befragten versteht sich ausdrücklich als EU-kritisch und sieht die ORF-TV-Information als zu proeuropäisch. Diese Befragten kritisieren die ORF-Berichterstattung über Europa und die EU dahingehend, dass sie hinsichtlich der behandelten Themen und der vertretenen Meinungen der Kritik an der EU zu wenig Raum gebe: „Kritisch, dass man da mehr erfährt, weil beim ORF erfährt man das eigentlich nicht. Dafür habe ich dann die ‚Kronen Zeitung‘. Ja, das stimmt. Deshalb mag ich nicht Nachrichten schauen, weil mir das sehr einseitig vorkommt, die Berichterstattung.“ (weiblich, 69)

Mehr Information und Hintergründe zu EU-Themen gewünscht: Ein anderer Teil der Befragten ist positiv oder neutral gegenüber der EU eingestellt. Sie wünschen in der ORF-TV-Information nicht mehr EU-Kritik,

sondern eine umfassendere Information, die insbesondere auch Details und Hintergründe beleuchtet. „Manche Dinge sollten für den Laien ein bisschen besser aufbereitet werden“, formuliert ein Befragter (weiblich, 33), und wünscht sich ergänzend zur tagesaktuellen Berichterstattung auch die Erklärung von Hintergründen zum Funktionieren des politischen Systems der EU. Zwei Befragte schlagen in diesem Zusammenhang ein eigenes ORF-Europajournal vor.

Orientierung zum Weltgeschehen sowie anderen Ländern und Kulturen

Die Berichterstattung zu internationalen Entwicklungen sowie über andere Länder, Kulturen und Traditionen wird im ORF-Qualitätsprofil TV-Information als Auftragswert spezifisch für die Magazine hervorgehoben.

Die Analyse der qualitativen Interviews zeigt zunächst analog zur Information über europäische Themen, dass internationale Themen für das Publikum je nach deren Interessenschwerpunkten (regional, national, international) unterschiedlich wichtig sind.

Das Interesse an internationalen Themen ist unter den Vielseherinnen und -sehern von Magazinen besonders stark. Diese Personen wünschen sich dementsprechend auch für die tagesaktuellen Nachrichten tendenziell mehr Platz für internationale Themen. Zwei Befragte betonen ausdrücklich, dass sie auch gerne andere öffentlich-rechtliche Sender oder Nachrichten-Spartenkanäle nutzen, um sich über Entwicklungen in anderen Ländern zu informieren.

Generell positiv erwähnt werden im Zusammenhang mit der Berichterstattung über das Weltgeschehen die ORF-Korrespondentinnen und -Korrespondenten im Ausland.

„Positivberichterstattung“

Sechs der Befragten betonen als einen weiteren Aspekt von Orientierung, dass TV-Information sich bemühen sollte, auch „good news“ im Sinne von Nachrichten über Erfolge und positive Entwicklungen zu bringen.

Mehr Erfolgsberichte. Nicht nur Negativberichte, was so passiert ist im Laufe des Tages... meiner Meinung nach sind 70 % negativ, also Unfälle, Raubüberfälle etc. Mehr Erfolgsgeschichten aus dem Volk wären gut, da kann man viel aufgreifen. (männlich, 53)

Bedürfnisse und Betroffenheit der Bürger/innen in der Themenwahl berücksichtigen

Zwei Befragte (männlich 41; weiblich 50) betonen schließlich ausdrücklich, dass insbesondere regionale Nachrichten verstärkt Themen aufgreifen sollten, wo Bürger/innen unmittelbar betroffen sind bzw. wo sich diese selbst politisch

engagieren. Daher sollten in der TV-Information Bürger/innen verstärkt interviewt werden bzw. Bürger/innen-Befragungen durchgeführt werden.

3.2.3 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Starke Orientierungsfunktion der tagesaktuellen Nachrichten

Im Vergleich aller Subgenres erweist sich die Orientierungsfunktion als Stärke der tagesaktuellen Nachrichten auf der einen, der Informationsmagazine auf der anderen Seite, wobei aus Publikumssicht jeweils unterschiedliche Aspekte besonders betont werden: So werden die Informationsmagazine hinsichtlich der tiefer gehenden Orientierung geschätzt, die Nachrichtenformate hingegen für den aktuellen, sachlichen, kompetenten und seriösen Überblick.

Informationsmagazine ergänzen tagesaktuelle Nachrichten um differenzierte Hintergrundinformation

In den Informationsmagazinen sehen die Befragten die Vermittlung von Hintergrundinformation und der Darstellung von Zusammenhängen mit Aktualität verknüpft. Unterschieden werden die Magazine von den tagesaktuellen Nachrichten als Formate, die den Journalistinnen und Journalisten und der Darstellung mehr Zeit zur Verfügung stellen. Die Magazine sind thematisch selektiver. Spezielle Themen werden ausführlich und detailliert berichtet. Es gibt daher mehr Möglichkeit der Erklärung von Hintergründen und Zusammenhängen. Die Qualität und der Informationsgehalt der Magazine werden in dieser Hinsicht generell gelobt.

Als spezifische Stärke der Magazine sehen die Befragten darüber hinaus deren Beitrag zur **Vermittlung von Informationen zur europäischen Integration sowie zum Verständnis internationaler und globaler Zusammenhänge**.

Schließlich wird als eine weitere Stärke die **Kontrollfunktion** hervorgehoben, also die kritische Auseinandersetzung mit Themen und Missständen.

Diskussionssendungen erlauben Orientierung und individuelle Meinungsbildung

Hinsichtlich der Orientierungsfunktion der Diskussionssendungen wird die sachliche Aufbereitung und begleitende Hintergrundinformation zu einem Thema hervorgehoben. Darüber hinaus soll durch Diskussionssendungen eine Orientierung zu den Meinungen verschiedener Expertinnen und Experten sowie Interessengruppen möglich sein. Spezifisch hervorgehoben wird diesbezüglich von einigen Befragten auch die Orientierungsfunktion bezüglich der Positionen politischer Parteien in Wahlzeiten.

Orientierungsfunktion der Alltagsreportagen durch kritische Berichterstattung

Hinsichtlich der Alltagsreportagen legen die Befragten den Schwerpunkt weniger auf die Orientierungsfunktion als auf die Qualitätsaspekte der Vielfalt und der Verantwortung.

Besonders hervorgehoben als Stärke der Alltagsreportagen im Bereich der Orientierung wird von einigen Befragten jedoch deren kritische Funktion, da durch den besonders alltagsnahen Blickwinkel auf Gesellschaft und Politik teils Missstände aufgezeigt werden können.

3.3 Föderalismus

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

Die qualitative Inhaltsanalyse bestätigt diesen Befund: Weniger als ein Zehntel der 3.147 auf Qualitätsmerkmale bezogenen Codings wurde dem Aspekt des Föderalismus zugeordnet (s. Abbildung 5), d. h. dieser war für die Befragten für die Erörterung von Qualität in der TV-Information wenig bedeutsam.

Mit der Erfüllung zufrieden: Die dem Föderalismus zugeordneten Items lagen in der standardisierten Abfrage in der Rangfolge der Items im Mittelfeld. Auch die Valenzanalyse der Interview-Transkripte bestätigt eine durchwegs hohe Zufriedenheit der Befragten mit der Erfüllung des Auftragswerts „Föderalismus“ durch die ORF-TV-Information.

Dabei zeigt der genauere Blick auf die Codings, **dass die Befragten beim Auftragswert Föderalismus primär an das Genre der regionalen TV-Informationssendungen denken:** Zwei Drittel der explizit sendungs- oder genrebezogenen Aussagen in den Interviews bezogen sich auf dieses Subgenre.

3.3.1 Qualitätsansprüche an den ORF

Die detaillierte Inhaltsanalyse der Interview-Transkripte zeigt, dass die Befragten in Bezug auf den Auftragswert des Föderalismus und dessen Erfüllung deutlich **weniger differenzierte Aussagen zu Stärken und Schwächen** machen als zu den oben dargestellten Auftragswerten Vertrauen und Orientierung. Die Mehrheit der Befragten bringt eine generelle

Zufriedenheit mit der ORF-TV-Information zum Ausdruck, die nicht weiter spezifiziert wird.

Einige der primär regional interessierten Personen wünschen sich mehr und ausführlichere Berichterstattung insbesondere aus ihrem Bundesland.

Information aus der eigenen Region vs. Interesse an allen Bundesländern

Für die Mehrheit der Befragten steht bei der Bewertung des Föderalismus in der ORF-TV-Information das eigene Bundesland im Vordergrund des Interesses, d. h. Informationen aus anderen Bundesländern werden als weniger wichtig erachtet.

Eine Minderheit von Befragten betont hingegen den Anspruch, im ORF regionale Informationen aus ganz Österreich zu bekommen:

Mir ist wichtig, dass ich ganz Österreich im Blick habe: Was passiert von Vorarlberg bis ins Burgenland. (weiblich, 21)

Einige Befragte betonen zusätzlich den Anspruch, dass ihr Bundesland in der Themenwahl und der Auswahl von Gästen und Interviewpartnerinnen und -partnern über die Regionalnachrichten hinaus auch in den anderen Subgenres der TV-Information stark vertreten sein sollte.

Österreichische Sprache und Sprachgewohnheiten

Der Österreichbezug der ORF-TV-Information wird neben der Themenwahl auch in der Sprache wiedererkannt:

Das mit der österreichischen Sprache merkt man überall, aber am meisten bei „Bundesland heute“. (weiblich, 21)

„Bundesland heute“ hat den großen regionalen Bezug sowohl in der Stadt als auch am Land. Gleichzeitig gibt es beispielsweise in der „ZiB“ auch immer einen Österreichbezug, bei Auslandsthemen sucht man einen Österreichbezug. Sprachlich merkt man natürlich einen Bezug zu Österreich. (weiblich, 26)

Die Verwendung von Dialekt in der ORF-TV-Information wird generell positiv anerkannt bzw. zum Teil verstärkt eingefordert. – Eine Befragte wünscht sich, dass ORF-Journalisten/Journalistinnen und -Moderatoren/-Moderatorinnen, die aus den Bundesländern nach Wien gehen, ihre regionalen Sprachgewohnheiten stärker beibehalten sollten (weiblich, 60).

Unterschiedliche Perspektiven auf regionale Identität

Für einige Befragte vermittelt das ORF-Programm über den sprachlichen Aspekt hinaus eine traditionelle österreichische oder regionale Identität. Sie wünschen im Stil der Sendung und in der Themenwahl ein „bodenständiges“

(männlich, 48), „heimatliches“ Programm. – Aber auch die andere Meinung ist vertreten, wonach die Regionalnachrichten weniger auf Tradition und Brauchtum setzen sollten.

3.3.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Das Qualitätsmerkmal des Föderalismus wird von den Befragten klar mit den tagesaktuellen Formaten verbunden, und hier primär den regionalen Informationssendungen.

Weder bei Magazinen noch bei Diskussionssendungen oder Alltagsreportagen wird der Föderalismus von den Befragten als besonders wichtig thematisiert oder als Stärke hervorgehoben bzw. als Schwäche kritisiert. Andere Aspekte wie Orientierung, Verantwortung, Vertrauen und Vielfalt (der Themen, Meinungen) sind hier den Befragten wesentlich.

Werden die Befragten gebeten anzugeben, wo sie Föderalismus in der ORF-TV-Information besonders erleben, so nennen sie mit deutlicher Mehrheit die regionalen Informationssendungen, gefolgt von den „ZiB“-Sendungen.

3.4 Vielfalt

Die dem Leistungskriterium Vielfalt des ORF-Qualitätsprofils TV-Information zugeordneten Items „vielfältig“, „thematisch breit“ und „für alle Bevölkerungsgruppen“ sind in der Reihung der 23 standardisiert abgefragten Items im unteren Mittelfeld angesiedelt, d. h. sie sind **den Befragten unterdurchschnittlich wichtig** für eine hohe Qualität in der TV-Information. Auch die Erfüllung dieser Merkmale durch den ORF wird im Vergleich zu den anderen Items unterdurchschnittlich gut bewertet.

Die qualitative Analyse bestätigt diesen Befund zur unterdurchschnittlichen Wichtigkeit der Vielfalt für die Befragten. Dabei zeigt der genauere Blick auf die Codings, **dass die Befragten beim Auftragswert Vielfalt am häufigsten an das Genre der Diskussionssendungen denken**, gefolgt von den Magazinen, tagesaktuellen Nachrichten, den Alltagsreporten und den Regionalnachrichten.

3.4.1 Qualitätsansprüche an den ORF

Vielfalt der Meinungen und Protagonisten (Gäste, Expertinnen/Experten, Interviewpartner/innen)

Die Pluralität der in der ORF-TV-Information vertretenen Meinungen und Protagonistinnen und Protagonisten wird zum Thema der Vielfalt von den Befragten am ausführlichsten diskutiert.

Mit 53 positiven gegenüber 21 negativen Aussagen zur Erfüllung dieses Qualitätsanspruchs durch den ORF **überwiegt in der Valenzanalyse das positive Bild. Im Vordergrund der Betrachtung steht dabei für die Befragten deutlich das Genre der Diskussionssendungen:** Knapp zwei Drittel der Äußerungen zu diesem Thema bezieht sich auf dieses Genre – gefolgt von Magazinen und Alltagsreportagen.

In der Detailanalyse können folgende zwei Qualitätsansprüche herausgearbeitet werden:

Abwechslungsreiche Auswahl von Protagonistinnen und Protagonisten: Einige Befragte streichen den Anspruch heraus, in der TV-Information immer wieder auch andere, neue Personen einzuladen und zu befragen. Das könnten insbesondere auch Personen aus anderen Bereichen als den großen Parteien und Interessenvertretungen sein.

Überblick über Meinungen der wichtigsten Stakeholder vs. neue Perspektiven: Im hier untersuchten Sample wird einerseits auf einen – jedenfalls ausgewogenen – Überblick über die Positionen der wesentlichen Akteure in Österreich Wert gelegt, auf der anderen Seite gibt es den Wunsch, auch andere, neue Perspektiven kennenzulernen. Ein Befragter formuliert diesen widersprechenden Anspruch im Gespräch selbst als zwei gegensätzliche Informationsbedürfnisse:

Da fallen mir die Diskussionssendungen ein. Zum Beispiel wenn man „im ZENTRUM“ sieht, dann weiß man einfach, wie eine aktuelle Situation von den verschiedenen Interessengruppen gedeutet wird, weil da immer alle großen Interessengruppen da sind. Das ist für mich einfach wichtig, dass man einschätzen kann, wer was wie sieht in Österreich. (männlich, 30) (...)

Da ist es mir manchmal sehr unrecht. Obwohl es einerseits wieder gut ist, dass da trotzdem immer nur die großen Parteien und Interessengemeinschaften im Vordergrund stehen und dann doch einfach die Botschaften überbringen, die sie überbringen müssen. Und meiner Meinung nach gibt es halt manchmal zu wenig unabhängige Fachleute und Wissenschaftler, die eben wirklich die Situation erläutern, (...) und dann wird es zu einem politischen Hickhack. (männlich, 30)

Themenvielfalt für unterschiedliche Zielgruppen

Der Anspruch der ORF-TV-Information, eine möglichst breite Themenvielfalt für unterschiedliche Interessen und Zielgruppen anzubieten, wird von den Befragten generell verstanden und als wichtig geteilt.

Je nach eigenen Interessen werden dabei zum Teil bestimmte Themen stärker, andere weniger gewünscht.

Eine Zielgruppe, die unabhängig von den eigenen Interessen von einigen Befragten als unterstützenswert genannt wird, sind die Jungen bzw. die Jugend.

Alle Punkte sind gut gestreut. Die Jugend könnte etwas mehr Gewicht bekommen. (weiblich, 64)

Die Berichte mehr für die Jugend und über die Jugend [gestalten]. Sonst ist es in Ordnung. (männlich, 56)

Wichtig ist, dass die Information genauso sachlich und sorgfältig, aber auch verständlich an ein jüngeres Publikum gebracht werden kann, und dass auch jüngere Zuseher die Möglichkeit haben, wichtige Inhalte verständlich vermittelt zu bekommen. Und das auch zu Uhrzeiten, die das zulassen, und vielleicht eine gewisse Förderung des jungen Publikums. (weiblich, 47)

Meinungen aus dem Publikum und der Bevölkerung

Kontrovers diskutiert wird in hier untersuchten Sample die Frage, ob insbesondere in Diskussionssendungen Meinungen aus dem Publikum und der Bevölkerung eingebunden werden sollten:

Ein Teil der Befragten bejaht diesen Anspruch als wichtig, demokratiefördernd und ein Beitrag zur Volksnähe: Man wolle gegenüber den Meinungen der Eliten, der Politik, verstärkt auch die Perspektive aus dem Volk hören.

Auf der anderen Seite ist ein Teil der Befragten an diesen Meinungen nicht interessiert bzw. wird zu bedenken gegeben, dass ein tatsächlich aussagekräftiger und repräsentativer Überblick über Meinungen in der Bevölkerung durch punktuelle Statements nicht möglich sei:

Nein, nicht wirklich, weil das keinen repräsentativen Charakter hat. (...) Wenn es irgendwelche Anrufe gibt, wenn es um Fragen geht, die hier beantwortet werden können, dann ja. Wenn es nur ein Meinungsbild ist, dann ist mir die Gefahr der Manipulation zu groß. (männlich, 70)

Ich finde es oft komisch, weil sehr plakative Meinungen herausgenommen werden, die gar nicht so das allgemeine Bild widerspiegeln. (männlich, 27)

3.4.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Vielfalt in den tagesaktuellen Genres unterdurchschnittlich relevant

Vielfalt ist für die Befragten im Vergleich zu den Auftragswerten im Bereich Orientierung und Vertrauen schwerer zu fassen und auf ihre tägliche Seherfahrung zu beziehen.

In den tagesaktuellen Genres der TV-Information wird dieser Auftragswert aus Publikumssicht klar unterdurchschnittlich häufig thematisiert und kaum als Stärke hervorgehoben – aber auch nicht als Schwäche kritisiert.

Diskussionssendungen bringen Vielfalt der Gäste und Meinungen

Am häufigsten denken die Befragten beim Auftragswert Vielfalt im Genrevergleich an Diskussionssendungen und verbinden damit eine abwechslungsreiche und ausgewogene Auswahl von Gästen, d. h.: Gäste mit verschiedenen Hintergründen und Meinungen, Expertinnen und Experten ebenso wie Politiker/innen, Interessenvertreter/innen und Betroffene, aber auch eine soziodemografische Vielfalt (Alter, Geschlecht etc.).

Alltagsreportagen zeigen Vielfältigkeit und periphere Lebenswelten

In den ORF-Alltagsreportagen sehen die Befragten die besondere Stärke, eine Vielfalt von Milieus zeigen, wobei insbesondere auch über Randgruppen und „kleine Leute“ berichtet werde, d. h. Meinungen Platz gegeben werde, die in den großen Nachrichten nicht repräsentiert seien.

Vielfältiges Angebot im Querschnitt der Magazine

Die Vielfalt der Themen, Meinungen und Protagonistinnen und Protagonisten wird von den Befragten einerseits in den einzelnen Sendungsformaten wiedererkannt, andererseits in der Breite des Gesamtangebots der ORF-Magazine gesehen. Die verschiedenen Sendungen würden daher gut unterschiedliche Interessen abdecken und Zielgruppen bedienen.

3.5 Verantwortung

Das dem Leistungskriterium Verantwortung des ORF-Qualitätsprofils TV-Information zugeordnete Item „verantwortungsvoll“ ist in der Reihung der 23 standardisiert abgefragten Items im oberen Mittelfeld angesiedelt: **Etwas mehr als zwei Drittel der Befragten (67 %) ist dieser Auftragswert „sehr wichtig“ für eine hohe Qualität in der TV-Information.** Das Item „barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte“ wird von etwas mehr als der Hälfte (52 %) als „sehr wichtig“ eingeschätzt.

In der Erfüllung wurde das Merkmal „verantwortungsvoll“ von den Befragten im Mittelfeld der 23 abgefragten Auftragswerte angesiedelt mit insgesamt 78 % Zustimmung („sehr erfüllt“ oder „erfüllt“).

Das Item „barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte“ erzielte in der standardisierten Abfrage zur Erfüllung durch die ORF-TV-Information eine Zustimmung von 59 % der Befragten. – Hier zeigt die unten dargestellte

qualitative Analyse der Interview-Transkripte, dass vielen Befragten das Angebot des ORF für Seh- und Hörbehinderte noch nicht ausreichend bewusst ist.

Aufgrund der Valenzanalyse der Interview-Transkripte kann ergänzt werden, **dass der im Qualitätsprofil TV-Information formulierte Anspruch eines verantwortungsvollen Journalismus von den Befragten als sehr gut erfüllt gesehen wird.** (Dieser Befund schließt die Textstellen zum Merkmal der Barrierefreiheit nicht ein, die unten getrennt behandelt werden.)

An und für sich bemüht sich der ORF schon, einen verantwortungsvollen, vorsichtigen Journalismus zu führen. Da könnte ich nichts Negatives sagen. Da bin ich schon zufrieden. (weiblich, 44)

Also bei allen täglichen Nachrichtensendungen werden weder Hass noch Vorurteile geschürt, sondern es beschränkt sich immer auf sachliche Berichterstattung. Ich habe nie den Eindruck, dass die Privatsphäre der Menschen verletzt wird. (männlich, 73)

Über diese generelle Zustimmung und Zufriedenheit hinaus werden einzelne Aspekte zum Thema Verantwortung ausführlicher oder auch kontrovers betrachtet (s. unten im Detail).

3.5.1 Qualitätsansprüche im Detail

Respektvoller Umgang mit Protagonistinnen und Protagonisten

Der verantwortungsvolle, sorgsame Journalismus wird von den in dieser Studie befragten Personen auch im Umgang mit Protagonistinnen und Protagonisten, im Schutz der Privatsphäre und der Würde der Personen, über die berichtet wird, gesehen.

Insbesondere das Subgenre der Alltagsreportagen wird in dieser Hinsicht thematisiert und positiv bewertet.

Reportagen wie „Am Schauplatz“ greifen durchaus manchmal sehr intime und kritische Themen auf und versuchen das so zu verpacken, dass die Menschenwürde irgendwo noch gewahrt wird. (weiblich, 50)

Einige Befragte betonen in diesem Zusammenhang, dass die Zurückhaltung und der respektvolle Umgang auf der einen Seite mit der Informationspflicht auf der anderen Seite austariert werden müssten, d. h. man insbesondere „nicht die Wahrheit verschweigen oder verschleiern“ dürfe (weiblich, 57).

Differenzierte Betrachtung der Zurückhaltung in der Gewaltdarstellung

Der Qualitätsanspruch, Darstellungen von Gewalt in Informationssendungen zu beschränken wird von den Befragten in der ORF-TV-Information wiedererkannt, allerdings in der Mehrzahl nicht als sehr wichtig eingestuft.

Von manchen Befragten wird der Anspruch selbst nicht uneingeschränkt unterstützt bzw. wird er differenziert betrachtet: Insbesondere wird die Zurückhaltung in der Darstellung von Gewalt dem Anspruch gegenübergestellt, im Fernsehen nicht auf die bildliche Darstellung aktueller Ereignisse verzichten zu wollen, also ungeschminkt die Wahrheit zu sehen zu bekommen.

Auf der anderen Seite betonen einige Befragte, dass insbesondere untertags mit Rücksicht auf ein jüngeres Publikum der Verzicht auf gewaltsame Bilder besonders wichtig sei. Diesbezüglich kritisch gesehen werden von zwei Befragten die Kurznachrichten-Formate.

3.5.2 Barrierefreiheit

In der in Kapitel 2 dargestellten standardisierten Abfrage wurde das Item „barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte“ von 84 % der Befragten als „sehr wichtig“ oder „wichtig“ bewertet und landete damit in der Reihung der 23 Items im unteren Mittelfeld.

Die qualitative Auswertung der Interview-Transkripte bestätigt diesen Befund: **Durchwegs unterstützen die Befragten die Barrierefreiheit im öffentlich-rechtlichen Fernsehen – auch wenn sie selbst nicht betroffen sind.**

I: Wie wichtig ist Ihnen, dass auch Menschen mit Behinderung Nachrichten und Informationssendungen im ORF-Fernsehen nutzen können?

B: Das ist sicher sehr wichtig. Diese Menschen haben sicher die gleichen Bedürfnisse wie jeder andere auch, also auch das Bedürfnis, informiert zu sein. (weiblich, 63)

Also für mich ist das ein öffentlicher Auftrag, und das sollte sicherlich dem ORF dann finanziell abgegolten werden. Wenn er Zweikanalontechnik macht, wenn er Gebärdensprache überträgt bei Parlamentssitzungen usw. Das muss sein, das soll die Bevölkerung Österreichs einfach zahlen. (männlich, 30)

Die Wichtigkeit der Barrierefreiheit wird auf der anderen Seite von der Mehrzahl der Befragten auch in den Antworten auf die offenen Fragen in den Interviews weniger betont: Da sie nicht betroffen seien, sei ihnen dieser Punkt und eine Verstärkung der Bemühungen des ORF nicht so wichtig.

In der Bewertung der Erfüllung durch den ORF landete das Item der Barrierefreiheit in der standardisierten Abfrage an vorletzter Stelle mit einer Zustimmung von 59 % der Befragten. Hier erlaubt die Analyse der Interview-Transkripte eine Korrektur der Einschätzung:

Wenig Bewusstsein von den Angeboten der ORF-TV-Information für Hör- und Sehbehinderte: Die größte Gruppe der in dieser Studie befragten Personen beantwortet die Frage nach der Erfüllung der Barrierefreiheit in der ORF-TV-Information dahingehend, sich bisher noch nicht damit beschäftigt zu haben. Ein Teil dieser Personen gibt daher an, die Frage nach der Erfüllung nicht beantworten zu können. Die Mehrzahl der Befragten in dieser Gruppe beurteilt die Erfüllung hingegen kritisch: Ihnen sei nicht aufgefallen, dass in diesem Bereich in der ORF-TV-Information etwas getan werde. Dabei wird von diesen Befragten Barrierefreiheit primär mit der Simultanübersetzung in Gebärdensprache verbunden. Nachdem den Befragten so eine Übersetzung in keiner oder nur in wenigen Formaten im Gedächtnis ist, schließen sie daraus, dass der ORF in diesem Bereich zu wenig tue.

Also ich finde schon, dass das sehr wichtig wäre, und ich finde, dass in letzter Zeit die Gebärdensprache wieder sehr zurückgedrängt wurde. Da hat es einmal eine Zeit gegeben, da war immer eine Gebärdendolmetscherin dabei, die finde ich jetzt weniger. (männlich, 68)

Audiobeschreibungen und Untertitelung nur einem kleinen Teil der Befragten bekannt: Die Möglichkeiten der Audiobeschreibung und der Untertitelung sind hingegen nur einem kleinen Teil der Befragten bekannt. Da die Mehrheit diesen Service nicht selbst nutzt, wissen sie auch nichts von seiner Existenz.

I: Und finden Sie, dass die ORF-Nachrichten und -Informationssendungen die „Barrierefreiheit für Seh- und Hörbehinderte“ gut erfüllen?

B: Fast alle Sendungen sind heutzutage Untertitelt bzw. lässt sich ein Untertitel einblenden. (männlich, 54)

Positive Aussagen zu einer verstärkten Präsenz der Services im Bereich Barrierefreiheit: Die Barrierefreiheit wird nur von vier der 120 in den qualitativen Interviews befragten Personen in der Abschlussfrage nach den wichtigsten Punkten für eine hohe Qualität in der TV-Information explizit genannt. Auf der anderen Seite legen die Antworten der Mehrzahl der Befragten nahe, dass sie eine verstärkte Präsenz der Services im Bereich Barrierefreiheit durchaus akzeptieren oder sogar positiv bewerten würden:

Ja, es freut mich immer wieder, wenn ich die Untertitel oder die Gebärdensprache, also die Leute da sehe, ja. (männlich, 62)

3.5.3 Integration

Der Anspruch einer integrativen Berichterstattung, d. h. der Vermeidung von Diskriminierung, Vorurteilen oder klischeehafter Darstellung sowie die Bemühung um Verständigung und Gleichberechtigung, ist sowohl für das Leistungskriterium Vielfalt als auch für jenes der Verantwortung relevant.

In der in Kapitel 2 dargestellten standardisierten Abfrage zeigte sich eine **generelle Unterstützung für die mit Integration verbundenen Auftragswerte in der hier befragten Stichprobe**: 85 % hielten das Item „nicht diskriminierend“ für sehr wichtig oder wichtig, 79 % unterstützten das Item „fördert das demokratische Zusammenleben“ und 78 % das Item „Bevölkerungsgruppen verbindend“.

Der detaillierte Blick auf die Interview-Transkripte zeigt ergänzend zu diesem Befund, dass der Auftragswert Integration in der ORF-TV-Information für unterschiedliche Gruppen von Befragten unterschiedlich wichtig ist: **Ein Teil streicht diesen Punkt als „sehr wichtig“ hervor und wünscht dementsprechend eine noch stärkere Berücksichtigung in der TV-Information, ein Teil ist dem Thema gegenüber eher indifferent und mit dem gegenwärtigen Programm zufrieden, ein weiterer, kleiner Teil lehnt die Bemühungen um Integration generell ab.**

In der Erfüllung zeigt die standardisierte Abfrage die beste Bewertung durch die Befragten für das Item „nicht diskriminierend“; an letzter Stelle der Reihung am schlechtesten bewertet wird die Erfüllung durch die ORF-TV-Information hingegen für das Item „Bevölkerungsgruppen verbindend“; das Item „fördert das demokratische Zusammenleben“ wurde etwas besser bewertet und steht in der Reihung an drittletzter Stelle.

Auch hier bestätigt die Analyse der Interview-Transkripte den Befund: **Die Abwesenheit von Diskriminierung wird von den Befragten durchwegs im ORF-Programm als erfüllt wieder erkannt**: Weder gebe es „diskriminierende Meldungen“ (männlich, 44) noch würden Personengruppen ausgegrenzt oder schlechter behandelt. **Auch das Vermeiden von Vorurteilen und Klischees in der Berichterstattung wird in der Regel als erfüllt betrachtet.**

Die positive Förderung der Integration durch die Berichterstattung wird hingegen von den Befragten als schwieriger einzulösen bzw. als noch ausbaufähig betrachtet.

Besonders häufig wird in diesem Zusammenhang von den Befragten darauf verwiesen, **dass Journalisten/Journalistinnen und Moderatoren/Moderatorinnen mit Migrationshintergrund bzw. unterschiedlicher Hautfarbe ein klarer Hinweis für diese Förderung wären und einen besonders positiven Effekt für die Integration hätten.**

Weitere Vorschläge der Befragten sind:

- Eine eigene Sendung, die junge Österreicher/innen mit Migrationshintergrund erreicht (weiblich, 44)
- Mehr Protagonistinnen und Protagonisten mit unterschiedlicher Hautfarbe und anderen Hintergründen zu Wort kommen zu lassen (weiblich, 63)
- Diskriminierung abbauende Berichterstattung, d. h. differenzierte Berichte über Minderheiten und über Diskriminierung selbst (weiblich, 28)
- Berichterstattung über den „Kampf des Überlebens als Ausländer oder Asylant“ (weiblich, 39)
- Als Fixpunkt in der TV-Information die Perspektive von Migrantinnen und Migranten darstellen bzw. von ihnen gestaltetes Programm zeigen (männlich, 30)
- Thematisieren und aufgreifen von Lösungen anstatt von Konflikten und Problemen (männlich, 22) bzw. von positiven Entwicklungen im Zusammenhang mit Integration (weiblich, 27)

3.5.4 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Tagesaktuelle Nachrichten werden als seriös und verantwortungsvoll erlebt

Qualitätsmerkmale im Bereich der Verantwortung werden von den Befragten überdurchschnittlich häufig auf das Genre der tagesaktuellen Nachrichten bezogen. Dabei sehen die Befragten die Grundsätze eines seriösen Qualitätsjournalismus – Wahrung der Privatsphäre, respektvoller Umgang, Vermeidung von Klischees und Vorurteilen – durchwegs erfüllt.

Alltagsreportagen pflegen respektvollen Umgang und integrative Berichterstattung

Ebenfalls überdurchschnittlich häufig hinsichtlich des Aspekts der Verantwortung diskutiert wird das Genre der Alltagsreportagen, wobei hier spezifische Eigenschaften besonders hervorgehoben werden:

Dies betrifft den **respektvollen Umgang** mit Menschen, die am Rande der Gesellschaft stehen, sowie das Augenmerk auf den **Persönlichkeitsschutz** von eventuell mit Medien unerfahrenen Personen.

Ebenso wird der Anspruch der Sendungen erkannt, sich im Sinne eines einschließenden Gesellschaftsbegriffs um Verständigung und Gleichberechtigung zu bemühen, d. h. ohne einen diskriminierenden Blick das Verständnis für unterschiedlichste Milieus und Lebensweisen zu fördern.

Magazine tragen zur Integration bei

Informationsmagazine werden von den Befragten generell als verantwortungsvoll erlebt, d. h. die Vermeidung von Diskriminierung, der respektvolle Umgang mit Protagonistinnen und Protagonisten und das Bemühen um Verständigung positiv hervorgehoben. Besonders stark verbunden wird das Bemühen um Integration mit der Sendung „Heimat, fremde Heimat“, die im Vergleich mit anderen TV-Anbietern als einzigartig erlebt wird.

3.6 Kompetenz

Die handwerkliche Qualität der TV-Information („handwerklich gut“) wurde in der standardisierten Abfrage von 41 % der Befragten als „sehr wichtig“ und von ebenso vielen als „wichtig“ eingestuft. Noch höhere Zustimmung erzielte die separat abgefragte Eigenschaft der „kompetenten Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen“: 71 % halten diese Eigenschaft für eine hochwertige TV-Information für „sehr wichtig“.

Die qualitative Analyse der Interview-Transkripte bestätigt diesen Befund deutlich: Auch in ihren Antworten auf die offenen Fragen wurden von den Befragten **technische Aspekte (Bild- und Tonqualität) als weniger wichtig beschrieben, d. h. die handwerkliche Qualität wurde primär an den Personen, den Journalisten/Journalistinnen und Moderatoren/Moderatorinnen festgemacht.**

In der standardisierten Abfrage der Erfüllung der 23 Qualitätsmerkmale durch die ORF-TV-Information zeigt sich die Imagedimension der handwerklichen Qualität sehr stark verankert: 46 % der Befragten bescheinigten eine „sehr gute“ Erfüllung, 39 % eine gute Erfüllung. Damit landete dieses

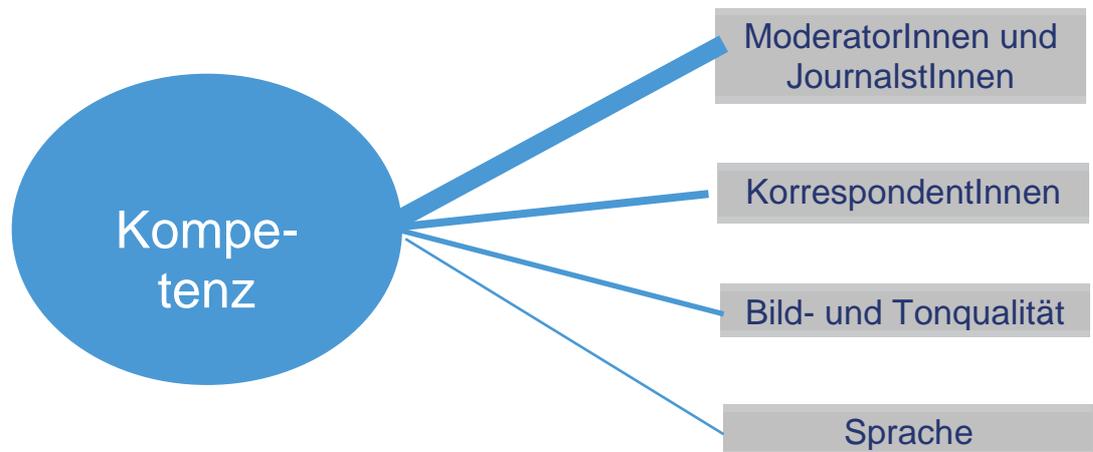
Item in der Rangfolge hinter dem Item „verständlich“ an zweiter Stelle.

Auch die Kompetenz der Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen wurde im Vergleich der 23 Auftragswerte überdurchschnittlich gut bewertet: 43 % der Befragten halten diese Eigenschaft für „sehr erfüllt“, weitere 39 % für erfüllt.

Abbildung 7 unten ergänzt diese Befunde um die Ergebnisse der Valenzanalyse der Interview-Transkripte: Insgesamt überwogen die positiven Aussagen zu Aspekten der Kompetenz in der ORF-TV-Information die negativen Aussagen im Verhältnis 4 zu 1. Als besondere Stärken wurden von

den Befragten dabei die Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen genannt, die ORF-Korrespondentinnen und -Korrespondenten im Ausland sowie die technische Qualität. Wesentlich weniger wichtig und weniger häufig positiv genannt wurde von den Befragten die sprachliche Qualität im Sinne der akustischen Verständlichkeit und des guten Deutsch.

Abbildung 7: Stärken der ORF-TV-Information im Bereich „Kompetenz“



Anm.: Die Stärke der blauen Verbindungslinien repräsentiert die Anzahl der positiven Aussagen der Befragten zur Erfüllung eines Qualitätsmerkmals durch die ORF-TV-Information.

3.6.1 Qualitätsansprüche im Detail

Kompetenz wird an Personen festgemacht

Die Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen sind für das Publikum die Gesichter der TV-Information, und auch die Erörterung über deren Qualität wird daher nicht zuletzt an diesen Personen festgemacht.

Dabei trennen die Befragten in ihren Antworten auf die offenen Interviewfragen nicht scharf zwischen den verschiedenen im Qualitätsprofil TV-Information formulierten Auftragswerten. Aus Publikumssicht zählt der Gesamteindruck einer Person, in dem die einzelnen Aspekte wie Vertrauen, Fachkompetenz, Verständlichkeit etc. verbunden sind.

Die Aussagen der Befragten zur Kompetenz der Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen wurden daher bereits im dem „Vertrauen“ gewidmeten Kapitel 3.1.2 behandelt und zusammengefasst (s. Tabelle 4).

Korrespondentinnen und Korrespondenten wichtig und positiv bewertet

Die ORF-Korrespondentinnen und -Korrespondenten im Ausland werden von den Befragten durchwegs als wichtig eingestuft und in ihrer Kompetenz positiv bewertet. Hervorgehoben wird von den Befragten insbesondere der „vor Ort“-Charakter der Information: Man bekomme Nachrichten „aus erster Hand“, von Personen, die ein Geschehen unmittelbar miterlebt haben. Live-Zuschaltungen und Live-Bilder werden daher positiv beurteilt.

Einen Unterschied zwischen zwei Gruppen von Befragten gibt es in der Hinsicht, dass ein Teil besonders betont, dass es eigene ORF-Korrespondentinnen und -Korrespondenten sein sollten, die berichten, da hier das Vertrauen und der Österreichbezug stärker seien. Ein anderer Teil der Befragten betont, dass aufgrund der höheren Kosten auch auf andere Journalistinnen und Journalisten zurückgegriffen werden könnte, um internationale Live-Einstiege abzudecken.

3.6.2 Gendergerechtigkeit

Der Auftragswert der Gendergerechtigkeit wird unter der Überschrift „Kompetenz“ im Qualitätsprofil TV-Information eigens beschrieben und umfasst neben dem sprachlichen Aspekt insbesondere das gleichberechtigte Zeigen von Frauen sowohl als Protagonistinnen als auch als Interviewpartnerinnen und Expertinnen.

In der standardisierten Abfrage wurde dieser Aspekt mit dem Item „Frauen und Männer kommen gleichberechtigt vor“ erfasst. 46 % der Befragten gaben an, dass ihnen dieser Auftragswert „sehr wichtig“ für die Qualität der TV-Information sei, 28 % hielten ihn für „wichtig“.

Hinsichtlich der Erfüllung durch den ORF gaben vier von zehn Befragten (40 %) an, dass dieses Merkmal auf die ORF-TV-Information sehr zutreffe – ebenso viele vergaben auf der 5-stufigen Skala die Note 2 für die Erfüllung.

Die qualitative Analyse bestätigt diese Befunde. **Aufgrund der Inhaltsanalyse ist die Gendergerechtigkeit den Befragten im Vergleich etwas weniger wichtig als etwa die Auftragswerte zum Leistungskriterium Verantwortung. Hinsichtlich der Erfüllung ergibt die Valenzanalyse, dass die positiven Aussagen die negativen im Verhältnis von etwas mehr als 5 zu 1 überwiegen.**

In der Detailanalyse lassen sich vier Gruppen von Befragten unterscheiden:

- Einer ersten Gruppe ist die Gendergerechtigkeit in der TV-Information unwichtig; für sie zählt nur die Fachkompetenz der Personen, nicht deren Geschlecht. Im ORF ist ihnen Gendergerechtigkeit daher gleichgültig.

- Einer zweiten Gruppe ist Gendergerechtigkeit in der TV-Information ebenfalls weniger wichtig; allerdings nehmen sie deutlich deren Erfüllung im ORF wahr.
- Eine dritte Gruppe hält Gendergerechtigkeit für wichtig und ist mit deren Erfüllung im ORF zufrieden
- Eine kleinere vierte Gruppe hält Gendergerechtigkeit für wichtig oder sehr wichtig und unterstützt noch stärkere Bemühung zu deren Verwirklichung in der ORF-TV-Information.

3.6.3 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Flaggschiff „Zeit im Bild“

Ebenso wie für das Leistungskriterium Vertrauen gilt auch für die Kompetenz die Flaggschiff-Funktion der tagesaktuellen Nachrichtensendungen. Neben der technischen Qualität von Bild und Ton heben die Befragten hierbei insbesondere die kompetenten Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen sowie spezifisch die ORF-Auslandskorrespondentinnen und -korrespondenten hervor.

Live-Übertragungen handwerklich überzeugend

Die Live-Übertragungen von Gesellschaftsereignissen oder aus dem Parlament werden von den Befragten primär hinsichtlich der Qualitätsmerkmale der Kompetenz sowie der Orientierung beurteilt.

Kameraführung, Schnitt und Tonqualität werden dabei durchwegs positiv hervorgehoben. **Die Live-Übertragungen werden als „gut gemacht“ erlebt, die Moderatoren/Moderatorinnen und Kommentatoren/ Kommentatorinnen überwiegend positiv beurteilt.**

Diskussionssendungen: Kompetente Moderatorinnen und Moderatoren entscheidend

Bezüglich des Genres der Diskussionssendungen thematisieren die Befragten im Bereich Kompetenz primär die Fachkompetenz, die Sachlichkeit sowie die Diskussionsleitung der Moderatorinnen und Moderatoren.

Hohes journalistisches Niveau der Magazine

Die ORF-Informationsmagazine werden von den Befragten in handwerklicher Hinsicht ebenfalls durchwegs als hochwertig wahrgenommen. Als besondere Stärke wird dabei häufig die Qualität der journalistischen Recherche und Aufbereitung der Themen genannt.

3.7 Weitere Perspektiven

3.7.1 Differenzierung zu kommerziellen Sendern

In der qualitativen Inhaltsanalyse wurden auch Textstellen ausgewertet, in denen die Befragten explizit auf Unterschiede zwischen dem ORF und kommerziellen Sendern eingehen bzw. diese bewerten.

Die wichtigsten Unterscheidungskriterien können – gereiht nach Häufigkeit der Nennung der jeweiligen Merkmale – wie folgt zusammengefasst werden:

- **Sachlichkeit und differenzierte Information als Basis von Vertrauen:** Im Vergleich zu kommerziellen Sendern wird der ORF mehrheitlich als weniger reißerisch, weniger oberflächlich, weniger auf Sensation und Quote ausgerichtet gesehen. Er steht für Sachinformation, differenzierten Überblick über politische Meinungen und gut recherchierte Hintergrundinformationen. – Dies ist für jene Menschen, die dem ORF mehr vertrauen als kommerziellen Sendern, eine der Grundlagen für ihr Vertrauen.
- **Österreichbezug:** Der Österreichbezug wird als Stärke des ORF im Vergleich zu kommerziellen Sendern gesehen, wobei insbesondere die Regionalnachrichten aus allen Bundesländern hervorgehoben werden.
- **Vielfalt:** Die Themenvielfalt der ORF-TV-Information und das Bemühen um eine ausgewogene Darstellung von Meinungselementen und Protagonistinnen und Protagonisten werden als positives Unterscheidungsmerkmal gegenüber kommerziellen Sendern wahrgenommen.
- **Barrierefreiheit:** Barrierefreiheit wird von den Befragten generell als wichtig unterstützt und kommerzielle Sender in diesem Bereich als wenig aktiv betrachtet. **Allerdings wird das Potenzial des ORF in diesem Bereich noch nicht ausgeschöpft, da vielen Befragten das Angebot des ORF für Seh- und Hörbehinderte nicht bewusst ist.**
- **Verantwortung:** Das Bemühen des ORF um einen verantwortungsvollen Journalismus hinsichtlich der Darstellung von Gewalt in Bildern, des respektvollen Umgangs und des Schutzes der Menschenwürde wird generell erkannt. Der Begriff Verantwortung ist laut der in Kapitel 2 dargestellten standardisierten Abfrage sehr positiv konnotiert. **Allerdings werden die konkreten Aspekte der Zurückhaltung in der Gewaltdarstellung und des respektvollen Umgangs von einem Teil der Befragten etwa im Vergleich zur Barrierefreiheit oder Integration als nicht so wichtig betrachtet.** Am meisten Unterstützung in diesem Zusammenhang erfährt das Thema des Schutzes von Kindern und

Jugendlichen bzw. Familien durch eine verantwortungsvolle Berichterstattung untertags.

- **Kompetenz:** Insbesondere die „Zeit im Bild“ wird im Vergleich zu Nachrichten auf kommerziellen Sendern hinsichtlich der handwerklichen Qualität von vielen Befragten positiv hervorgehoben.
- **Integration:** Auch im Bereich Integration wird der ORF generell aktiver gesehen als kommerzielle Sender und der öffentlich-rechtliche Auftrag einer integrativen TV-Information breit unterstützt. **Eigene Sendungsformate mit einem Schwerpunkt in diesem Bereich könnten auf breite Akzeptanz stoßen und das Profil des ORF gegenüber kommerziellen Sendern schärfen.**
- **Gendergerechtigkeit:** Das Bemühen um Gleichberechtigung in der Berichterstattung wird generell unterstützt, aber nur von wenigen Befragten als Unterscheidungsmerkmal zu kommerziellen Sendern hervorgehoben.

Kommerzielle Sender gelten den in dieser Studie befragten Personen generell als weniger konservativ und zum Teil lebendiger in der Präsentation und im Stil.

Von einem Teil der Befragten werden kommerzielle Informationssendungen darüber hinaus als „offener“ bzw. „direkter“ beschrieben, d. h.: Der verantwortungsvolle Journalismus im ORF wird aus dieser Perspektive als zu vorsichtig erlebt, während kommerzielle Sendungen ungeschminkt auch Gewalt zeigen würden, „frei von der Leber weg“ berichten und die „Dinge beim Namen nennen“:

Es wird mehr gesagt, was man sich denkt, was man aber auch hören will. (...) Sie sagen schon mehr, was Sache ist. Weil jemand, der es verdient, kann auch einmal bloßgestellt werden. (weiblich, 45)

3.7.2 Vereinzelt Ablehnung von Auftragswerten laut ORF-Qualitätsprofil

Im Blick auf die Details kann festgehalten werden, dass einige Befragte einzelne der vorgelegten Qualitätsmerkmale explizit ablehnen.

Dies ist einerseits bei jenen Qualitätsmerkmalen der Fall, die auf gesellschaftspolitischen Werten fundiert sind wie „Gendergerechtigkeit“ oder „Integration“. Einige Befragte lehnen etwa die **Gleichberechtigung der Geschlechter** in der TV-Information rundweg ab:

I: Wie wichtig ist Ihnen die „Gleichberechtigung der Geschlechter“ bei Nachrichten und Informationssendungen im ORF-Fernsehen?

B: Ganz und gar unwichtig. (...) weil ich auf diese in meinen Augen völlig überflüssige „Gleichberechtigung“ verzichten kann. (männlich, 43)

Auch das Bemühen um eine **integrative TV-Information** wird von einigen Befragten abgelehnt, da sie insbesondere keine Integration von „Ausländern“ in Österreich wünschen:

Das interessiert mich überhaupt nicht, dass die da drinnen sind. Die sollen heimgehen. (männlich, 70)

Aber auch manche der gesellschaftspolitisch neutralen Merkmale werden vereinzelt abgelehnt oder nur eingeschränkt bejaht, darunter die hohe Bildqualität, die Seriosität und der Föderalismus.

3.8 Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Vertrauen und Kompetenz werden an Personen festgemacht: Personen sind im visuellen Medium Fernsehen zentral, auch wenn es um die Wahrnehmung von Qualität geht. Dies gilt, wie in Kapitel 3.6.1 gezeigt, in besonderem Maße für die „Kompetenz“, die eben primär an den handelnden Personen festgemacht und gemessen wird. Auch Vertrauen ist zu einem hohen Anteil Vertrauen in Personen, in deren Fachkompetenz, deren Persönlichkeit und deren Neutralität. Und schließlich wird auch der Auftragswerts der „Integration“ von den Befragten vor allem als Auftrag gesehen, Journalisten/Journalistinnen und Moderatoren/Moderatorinnen mit Migrationshintergrund bzw. unterschiedlicher Hautfarbe in der TV-Information sichtbar zu machen.

Kritischer Journalismus kann Eindruck der Ausgewogenheit und Neutralität stärken: Die Eigenschaft „berichtet neutral“ war in der quantitativen Abfrage das einzige Item, das von den Befragten als überdurchschnittlich wichtig, jedoch von der ORF-TV-Information unterdurchschnittlich gut erfüllt bewertet wurde. Die qualitative Auswertung der Interview-Transkripte ergänzt zunächst, dass im Gespräch über die konkreten Seherfahrungen der Befragten Neutralität der ORF-TV-Information durchaus überwiegend wahrgenommen wird, d. h. das Bemühen um eine Vielfalt der Meinungen, um die Darstellung von Pro und Kontra, um Neutralität in der Recherche und Moderation.

Die vergleichsweise schlechtere Bewertung des Items „berichtet neutral“ in der standardisierten Abfrage könnte daher daraus resultieren, dass die Befragten in der Bewertung der Erfüllung dieses Items stärker an das Image des ORF als Institution denken und insofern die medialen Debatten um dessen politischen Unabhängigkeit in der Bewertung eine größere Rolle spielen. – Wird in den Face-to-Face-Interviews hingegen konkret über

einzelne Sendungen und Subgenres gesprochen, bewerten die Befragten die Gestaltung der Sendungen durchwegs als „neutral“.

Auf der anderen Seite thematisiert eine Minderheit von Befragten vor allem in der politischen Berichterstattung eine unzureichende Neutralität. Eine stärkere Verankerung der Funktion der TV-Information als vierte Gewalt – d. h. der kritischen Berichterstattung, der Aufdeckung von Missständen, der anwaltschaftlichen Aufklärung im Dienste der Bürger/innen – könnte hier zu einer besseren Verankerung der Neutralität als Imagedimension beitragen.

Seriöse Sachinformation statt Infotainment allgemein gewünscht: Der Wunsch nach seriöser Sachinformation stellt unabhängig von unterschiedlichen persönliche Interessenlagen einen starken gemeinsamen Qualitätsanspruch der in dieser Studie befragten Personen dar. Man erwartet vom ORF sachliche, umfassende Information über die wichtigen Themen – und keinen Sensationsjournalismus oder Infotainment. Darin sehen viele Befragte einen Unterschied insbesondere auch gegenüber Nachrichten im kommerziellen Fernsehen.

Barrierefreiheit als gesellschaftliche Leistung noch ungenügend verankert: Barrierefreiheit wird von den Befragten generell als wichtig unterstützt und kommerzielle Sender in diesem Bereich als wenig aktiv betrachtet. Allerdings wird das Potenzial des ORF in diesem Bereich noch nicht ausgeschöpft, da vielen Befragten das Angebot des ORF für Seh- und Hörbehinderte nicht bewusst ist.

Föderalismus als Qualitätsaspekt weniger wichtig: Der Föderalismus als gesellschaftlich relevante Leistung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks wird von den im Rahmen dieser Studie befragten Personen zwar grundsätzlich unterstützt, allerdings als unterdurchschnittlich wichtig eingeschätzt. Auch in den qualitativen Interviews zeigt sich kein mobilisierendes Potenzial dieses Qualitätsanspruchs. Im Vordergrund steht für regional interessierte Personen die Information aus dem eigenen Bundesland bzw. Umfeld, nicht das durchgängige Bemühen um eine Repräsentation ganz Österreichs in der TV-Information allgemein.

4 Qualitätswahrnehmung der Subgenres

In den Face-to-Face-Interviews wurde den Befragten Gelegenheit gegeben, ausführlich über ihre Seherfahrung mit den einzelnen ORF-Subgenres zu reflektieren. Dabei wurden sie insbesondere danach gefragt, was ihnen an den einzelnen Sendungen besonders wichtig ist, wo sie Stärken sehen und was auf der anderen Seite verbessert werden sollte.

In der Inhaltsanalyse wurden zum einen die eindeutig positiven oder negativen Aussagen zur Erfüllung der Qualitätsmerkmale laut ORF-Qualitätsprofil quantitativ erhoben. – Die Ergebnisse dieser Valenzanalyse werden im Folgenden für jedes Subgenre grafisch wiedergegeben.

Zum zweiten wurden die Aussagen zu Stärken und Schwächen qualitativ ausgewertet und zusammenfassend dargestellt.

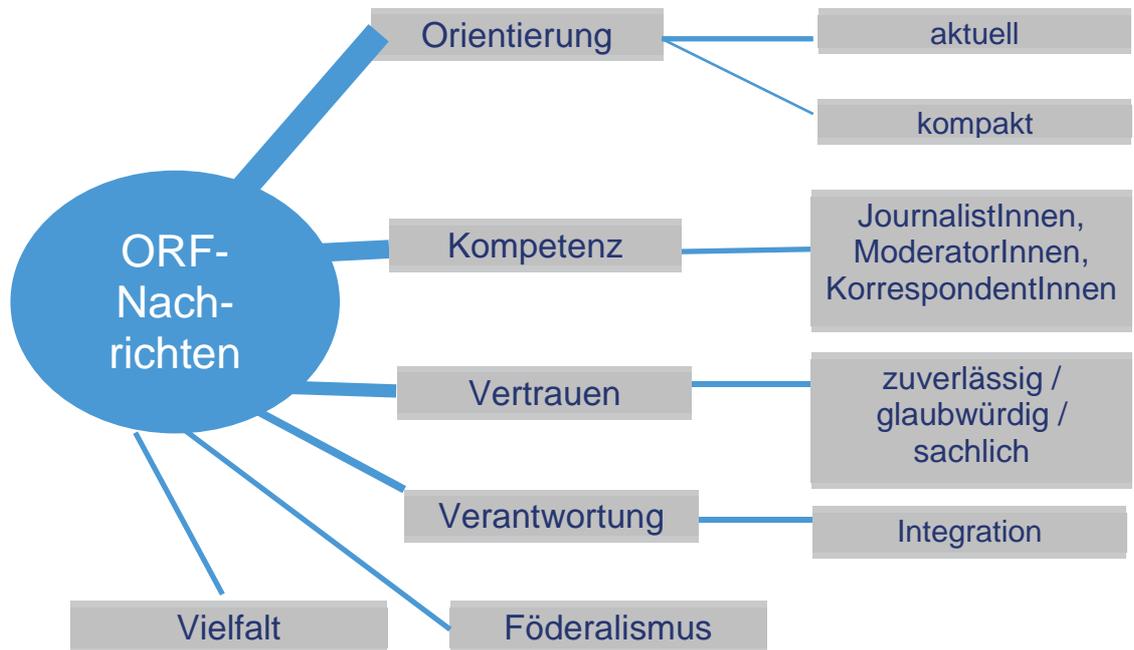
4.1 Tagesaktuelle Nachrichten

Die tagesaktuellen Nachrichten haben im Bereich der ORF-TV-Information die höchsten Einschaltquoten und werden daher in den qualitativen Interviews von allen Subgenres am häufigsten erwähnt und als Maßstab in der Diskussion von Qualität herangezogen.

4.1.1 Akzeptanz der Auftragswerte laut ORF-Qualitätsprofil und Bewertung der Erfüllung

Die Inhaltsanalyse der qualitativen Interviews erlaubt einen Überblick über die Qualitätswahrnehmung des Publikums bezüglich des Genres der tagesaktuellen Nachrichten. In der Valenzanalyse wurden insgesamt 445 positive Codings zur Erfüllung der Standards laut ORF-Qualitätsprofil vorgenommen sowie 45 negative Codings. In Abbildung 8 unten sind die wichtigsten Stärken der tagesaktuellen Nachrichten aus Publikumssicht zusammengefasst. Dabei gilt: Je stärker die blauen Verbindungslinien, desto mehr Textstellen wurden diesem Qualitätsaspekt in der Valenzanalyse zugeordnet.

Abbildung 8: Stärken der tagesaktuellen Nachrichten aus Publikumssicht



Anm.: Die Stärke der blauen Verbindungslinien repräsentiert die Anzahl der positiven Aussagen der Befragten zur Erfüllung eines Qualitätsmerkmals durch die ORF-TV-Information.

Wie zu erwarten steht für das Publikum beim Genre der tagesaktuellen Nachrichten der Qualitätsaspekt der Orientierung im Vordergrund: Nachrichten sollen zu den wesentlichen Geschehnissen aktuell informieren. **Im Vergleich mit den anderen fünf Subgenres werden die tagesaktuellen Nachrichten von den Befragten hinsichtlich der Orientierungsfunktion überdurchschnittlich häufig genannt sowie positiv bewertet.**

Ich erfahre immer das Neueste, bin am aktuellen Stand und fühle mich dadurch gut informiert und kann auch mit anderen Menschen über das laufende Geschehen in Österreich, in Europa und in der Welt reden. (weiblich, 44)

Einige Befragte schätzen an den tagesaktuellen Nachrichten vor allem den kompakten Überblick und sehen daher besonders gerne die „ZiB-Flashes“. Eine andere Gruppe bevorzugt ausführlichere Nachrichten und wünscht über den Überblick hinaus zusätzliche Hintergrundinformationen. Insbesondere die „ZiB 2“ wird in diesem Zusammenhang positiv hervorgehoben und von einigen Befragten im Vergleich zu kommerziellen Sendern eine Alleinstellung des ORF gesehen:

„ZiB 2“ gibt es in keiner Form bei den Privaten. (weiblich, 36)

An zweiter Stelle nach der Orientierung wird von den Befragten die handwerkliche Qualität als Stärke der tagesaktuellen Nachrichten genannt. Wie die qualitativen Interviews zeigen, **erfüllen die „ZiB“-Sendungen für die Mehrheit der Befragten eine Flaggschiff-Funktion, d. h. sie gelten als Aushängeschild für handwerklich gut gemachte TV-Information.** Dies gilt auch im Vergleich zu Nachrichten auf kommerziellen Sendern.

Neben der Bild- und Tonqualität sowie der sprachlichen Verständlichkeit werden von den Befragten insbesondere die Qualität der Live-Einstiege durch ORF-Korrespondentinnen und -Korrespondenten als Stärke hervorgehoben sowie generell die Kompetenz der Journalisten/Journalistinnen und Moderatoren/Moderatorinnen.

Das Vertrauen steht hinsichtlich der Häufigkeit der Nennungen an dritter Stelle der Qualitätsmerkmale der TV-Information. Dabei wird aus der Detailanalyse der Interview-Transkripte deutlich, dass Vertrauenswürdigkeit eine allgemeine Grundlage für eine hohe Qualitätsanmutung darstellt, denn, wie ein Befragter formuliert:

Ich glaube, wenn sie nicht vertrauensvoll wären, würde ich sie nicht anschauen. (weiblich, 36)

Vertrauen ist damit auch eine Basis der Orientierungsfunktion, denn nur Nachrichten, über deren Sachlichkeit, Glaubwürdigkeit und Zuverlässigkeit keine Zweifel bestehen, können auch Orientierung vermitteln.

Von den Befragten werden die einzelnen Dimensionen der Vertrauenswürdigkeit in der Regel nicht näher ausgeführt. Sachlichkeit, Glaubwürdigkeit, Zuverlässigkeit und die Vertrauenswürdigkeit von Journalisten/Journalistinnen und Moderatoren/Moderatorinnen werden etwa gleich häufig positiv erwähnt.

In Abbildung 8 an vierter Stelle wird der **verantwortungsvolle Journalismus im Vergleich der Subgenres überdurchschnittlich häufig als Stärke der tagesaktuellen Nachrichten genannt.** Der Qualitätsanspruch einer Zurückhaltung in der bildlichen Darstellung von Gewalt, der respektvolle Umgang und die Vermeidung von Klischees und Vorurteilen in der Berichterstattung werden also von den Befragten besonders häufig auf die tagesaktuellen Nachrichten bezogen.

Also bei allen täglichen Nachrichtensendungen werden weder Hass noch Vorurteile geschürt, sondern beschränkt es sich immer auf sachliche Berichterstattung. Ich habe nie den Eindruck, dass die Privatsphäre der Menschen verletzt wird. (männlich, 73)

Am wenigsten auf die tagesaktuellen Nachrichten bezogen werden von den Befragten schließlich die Qualitätsmerkmale der Vielfalt und des Föderalismus. Letzterer wird wie zu erwarten primär mit den

Regionalnachrichten verbunden. Die Vielfalt der Meinungen, Themen und Protagonistinnen und Protagonisten wiederum tritt für die Befragten bei anderen Subgenres wie den Diskussionssendungen (Vielfalt der Gäste, Meinungen) oder der Alltagsreportage (Vielfalt der Milieus) deutlicher hervor.

4.2 Regionale Informationssendungen

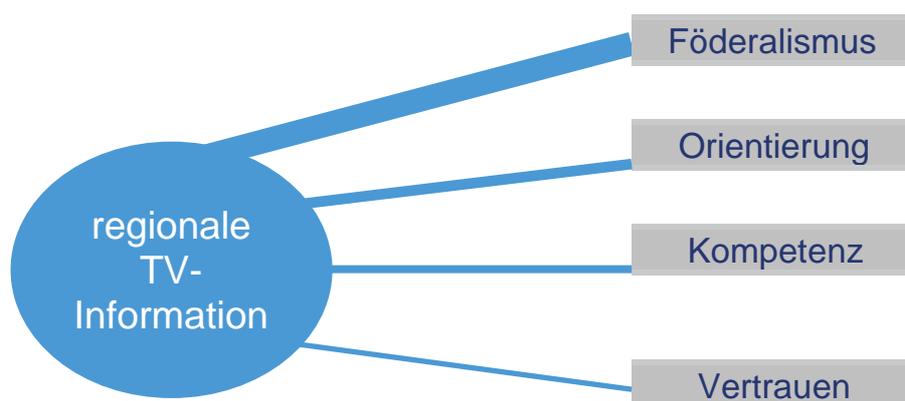
Das Interesse an regionalen Nachrichten ist unter den im Rahmen der qualitativen Interviews befragten Personen unterschiedlich stark ausgeprägt: Ein Teil der Befragten nutzt vorwiegend regionale TV-Information und interessiert sich kaum für nationale oder internationale Nachrichten; der andere Teil wiederum beschreibt regionale Ereignisse als weniger bzw. unwichtig und bevorzugt überregionale bzw. internationale Information.

4.2.1 Akzeptanz der Auftragswerte laut ORF-Qualitätsprofil und Bewertung der Erfüllung

In der Valenzanalyse wurden 212 Textstellen als positive Aussagen der Befragten zur Erfüllung der Qualitätsmerkmale laut ORF-Qualitätsprofil codiert, 46 Textstellen als negative Aussagen.

In Abbildung 9 unten sind die Stärken der Regionalnachrichten aus Publikumssicht zusammengefasst: Je stärker die blauen Verbindungslinien, desto mehr Textstellen wurden diesem Qualitätsaspekt in der Valenzanalyse zugeordnet.

Abbildung 9: Stärken der regionalen Informationssendungen aus Publikumssicht



Anm.: Die Stärke der blauen Verbindungslinien repräsentiert die Anzahl der positiven Aussagen der Befragten zur Erfüllung eines Qualitätsmerkmals durch die ORF-TV-Information.

Demnach steht in der Wahrnehmung des Publikums der „Föderalismus“ mit Abstand an oberster Stelle. **Die regionalen Nachrichtensendungen kommen unter allen untersuchten Genres als Erstes in den Sinn, wenn es um Informationen aus den Bundesländern, aus Stadt und Land, um österreichische Sprache und Sprachgewohnheiten und den Österreichbezug von Gästen und Interviewpartnerinnen und -partner geht.** Auch im Vergleich mit kommerziellen Sendern wird dieser Qualitätsaspekt klar als Stärke der ORF-Regionalnachrichten gesehen:

Auf Österreich bezogen ist „Bundesland heute“. Da erfährst du, was in Oberösterreich ist, aber auch in ganz Österreich. Es wird Österreichisch gesprochen. (männlich, 44)

Hinsichtlich der Orientierungsfunktion betonen die Befragten ähnlich wie bei den oben behandelten News den Anspruch, aktuell und umfassend über regionales Geschehen informiert zu werden. Als besondere Stärke wird dabei von einigen Befragten die Verständlichkeit hervorgehoben. **Die ORF-Regionalnachrichten werden als Sendungen „für alle“ bezeichnet, die aufgrund der Themenvielfalt ein breites Publikum ansprechen und für Jung und Alt verständlich sind.**

„Bundesland heute“ ist für jeden verständlich. Sogar die Politik für die Jungen. (...) Und darum sind das auch für mich die kleinen Nachrichten und die „Zeit im Bild“ die Großen. Weil „Bundesland heute“ ist eher so kurz und trotzdem auch verständlich für alle. (weiblich, 23)

Von einigen Befragten werden die Regionalnachrichten hingegen als zu kurz oder zu oberflächlich kritisiert. Aus der Perspektive von primär regional interessierten Seher/innen wiederum wird der Wunsch formuliert, dass diese Formate länger und ausführlicher sein mögen.

Wie gesagt die Sendungen aus dem eigenen Bundesland, welche für die Menschen ja wichtig sind, das würde ich länger gestalten. Weil die Menschen schauen es sich ja an, um zu erfahren, was in der unmittelbaren Umgebung und der Nachbarschaft so passiert. (weiblich, 22)

Hinsichtlich der Kompetenz und des Vertrauens werden die Regionalnachrichten von den Befragten gleich gut bewertet wie auch die anderen fünf Subgenres. Weniger auf das regionale Subgenre bezogen – aber in der Erfüllung ebenfalls gut bewertet – wird der Qualitätsaspekt des verantwortungsvollen Journalismus.

Differenzierte Beurteilungen des Qualitätsmerkmals „Vielfalt“

Im ORF-Qualitätsprofil werden die thematische und regionale Vielfalt der Berichterstattung sowie die Repräsentation der Vielfalt der Bevölkerung als genrespezifisches Merkmal besonders hervorgehoben. Bezüglich dieses

Qualitätsanspruchs erlaubt die Detailanalyse der Interview-Transkripte eine differenzierte Einschätzung.

Zunächst zeigt sich, dass diese Vielfalt der Sendungen von jenen Befragten, die Regionalnachrichten nutzen, deutlich wahrgenommen wird. In der Beurteilung dieser Vielfalt lassen sich jedoch unterschiedliche Gruppen von Befragten unterscheiden:

- **Ein erster Teil der Befragten thematisiert vor allem die eigenen Spezialinteressen** und wünscht, dass diese in den ORF-Regionalnachrichten deutlich mehr vorkommen sollten (z. B. Sportberichterstattung, Interviews mit der Bevölkerung in peripheren Regionen, junge Kultur u. a.). Andere Themen werden hingegen als uninteressant erlebt.
- **Ein zweiter Teil der Befragten thematisiert Vielfalt unabhängig von den persönlichen Interessen als Wert** und beurteilt die ORF-Nachrichten als „bunt“, „durchgemischt“ und vielschichtig:

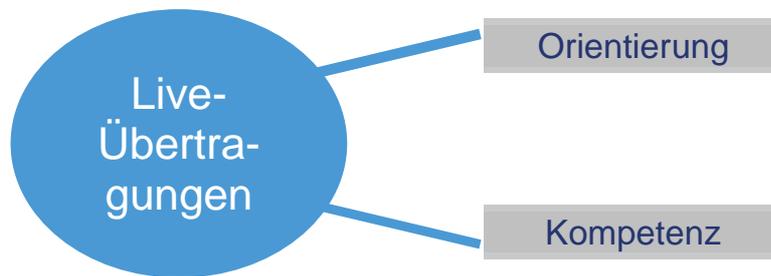
Ja, wenn ich zum Beispiel „Bundesland heute“ oder „Oberösterreich heute“ anschau: Natürlich ist da eine Vielfalt, das habe ich schon gesagt. Also da hat man alles von tagesaktuellen Themen bis Kultur, bis Weltthemen, die zwar nur kurz angerissen werden, trotzdem hat man alles drinnen. Und wenn heute eine Moschee irgendwo eröffnet wird, dann ist das auch drinnen. Also hat man das Religiöse auch drinnen und somit auch ein bisschen das Völkerverbindende. (weiblich, 56)

4.3 Live-Übertragungen

Die Live-Übertragungen von Gesellschaftsereignissen oder aus dem Parlament werden von den Befragten primär hinsichtlich der Qualitätsmerkmale der Kompetenz sowie der Orientierung beurteilt (s. Abbildung 10 unten).

Dabei **werden ausführliche Live-Sendungen als Teil der „umfassenden Information“ durch die ORF-TV-Information wahrgenommen.** Die Tragweite der Ereignisse rechtfertigt dabei die ausführliche Berichterstattung. Als besonders wichtig hervorgehoben wird dabei von einigen Befragten die Vermittlung von Hintergrundinformationen zu einem Ereignis durch Kommentatorinnen und Kommentatoren und Gäste. – Ein kleiner Teil von Befragten stellt die Berechtigung ausführlicher Live-Sendungen als Teil der ORF-TV-Information generell in Frage und wünscht deutlich weniger Sendezeit für dieses Subgenre.

Abbildung 10: Stärken der Live-Übertragungen aus Publikumssicht



Anm.: Die Stärke der blauen Verbindungslinien repräsentiert die Anzahl der positiven Aussagen der Befragten zur Erfüllung eines Qualitätsmerkmals durch die ORF-TV-Information.

Kameraführung, Schnitt sowie Tonqualität werden von den Befragten durchwegs positiv hervorgehoben. **Die Live-Übertragungen werden als „gut gemacht“ erlebt, die Moderatoren/Moderatorinnen und Kommentatoren/Kommentatorinnen überwiegend positiv beurteilt.** Einige Befragte kritisieren spezifisch, dass einzelne Gäste zu einem Thema über zu wenig Expertise und Seriosität verfügten und deren Kommentare daher als störend empfunden werden können.

Parlamentsübertragungen

Die ORF-Parlamentsübertragungen werden nur von einem kleineren Teil der in dieser Studie befragten Personen genutzt. Diese Nutzer/innen betonen allerdings durchwegs die hohe Relevanz dieser Sendung als Teil der ORF-TV-Information: Hier bekomme man ausführliche, ungeschnittene Informationen aus der Politik und könne sich seine eigene Meinung bilden.

4.4 Informationsmagazine

Die Informationsmagazine im ORF umfassen ein thematisch breites Spektrum an Sendungsformaten, das zu unterschiedlichen Zeitpunkten ausgestrahlt wird und unterschiedliche Seher/innen anspricht. Viele Aussagen der Befragten beziehen sich daher nicht auf alle Informationsmagazine generell, sondern auf spezifische Eigenschaften einzelner Sendungen.

4.4.1 Akzeptanz der Auftragswerte laut ORF-Qualitätsprofil und Bewertung der Erfüllung

Als Stärke der Informationsmagazine wird von den Befragten allen voran die Orientierung genannt (siehe Abbildung 11). Für die positive Bewertung der

Orientierungsfunktion dieses Subgenres sind die Qualitätsmerkmale Aktualität der Information, die Vermittlung von Hintergrundinformation sowie die verständliche und sachliche Aufbereitung grundlegend. Darüber hinaus werden aus Sicht der Befragten in den Informationsmagazinen verantwortungsvoller Journalismus – insbesondere im Bereich der Integration –, zuverlässige und glaubwürdige Information sowie Vielfalt umgesetzt. Außerdem wird diesem Subgenre hohe handwerkliche Kompetenz zugeschrieben.

Abbildung 11: Stärken der Informationsmagazine aus Publikumssicht



Anm.: Die Stärke der blauen Verbindungslinien repräsentiert die Anzahl der positiven Aussagen der Befragten zur Erfüllung eines Qualitätsmerkmals durch die ORF-TV-Information.

Orientierung durch vertiefende Hintergrundinformationen zu ausgewählten, aktuellen Themen

Informationsmagazine werden als wichtige Ergänzung zu tagesaktuellen Nachrichten und Diskussionssendungen wahrgenommen. In den Informationsmagazinen sehen die Befragten die Vermittlung von Hintergrundinformation und der Darstellung von Zusammenhängen mit Aktualität verknüpft. Unterschieden werden die Magazine von den tagesaktuellen Nachrichten als Formate, die den Journalistinnen und Journalisten und der Darstellung mehr Zeit zur Verfügung stellen. Es gibt daher mehr Möglichkeit der Erklärung von Hintergründen und Zusammenhängen. Die Qualität der Magazine wird in dieser Hinsicht generell gelobt.

Weil sie sehr informativ sind. Sie recherchieren da eigentlich sehr genau, und das gefällt mir ganz gut. Es kommt mir auch manchmal vor wie eine TV-Dokumentation, aber der Unterschied ist, dass es in den Magazinen um aktuelle Dinge geht. Und das finde ich sehr gut, dass sie

dem etwas genauer nachgehen. Das sieht man ganz gut zum Beispiel beim „Weltjournal“. (männlich, 20)

Die Befragten erleben ORF-Informationsmagazine als informativ und interessant. Die Magazine sind dabei thematisch selektiver als die tagesaktuellen Nachrichten. Spezielle Themen werden ausführlich und detailliert berichtet. Insbesondere bei „€co“ wird die Qualität von einigen Befragten auch in der Befriedigung der persönlichen Informationsbedürfnisse gesehen und die Sendung als „informationsreich“ wahrgenommen. Die abwechslungsreiche und vielfältige Gestaltung wird durch mehrere Berichte zu verschiedenen Themen als erfüllt wahrgenommen.

Die Sendungen des Subgenres werden auch für die Darstellung verschiedener Lebenswelten und Milieus gelobt. Eine untergeordnete Rolle in der Bewertung der Informationsmagazine spielt die Dimension Föderalismus. Diese ist für die Befragten in den Informationsmagazinen nicht relevant.

Für viele Befragten ist es weiters wichtig, dass Informationsmagazine es erlauben, mit neuen Themen abseits der tagesaktuellen Geschehnisse in Berührung zu kommen und Neues zu erfahren.

Das Interesse, das Informationsmagazine bei den Befragten hervorruft, ist auf die inhaltliche und technische Gestaltung der Beiträge zurückzuführen, die Betroffenheit und Nähe zum eigenen Leben in den Vordergrund rücken. Gleichzeitig wird die Sachlichkeit der Aufbereitung gelobt.

Die generelle Bedeutung von Informationen zur europäischen Integration sowie zum Verständnis internationaler und globaler Zusammenhänge wird hervorgehoben. Die Befragten sehen gerade Informationsmagazine hierfür als geeignet an.

Kompetente und verantwortungsvolle Umsetzung

Die handwerkliche Qualität, die hinter den Beiträgen steht, wird von den Befragten generell als hoch wahrgenommen und geschätzt.

Und bei den Magazinen merkt man schon einfach, dass das sehr viele gut gestaltete Beiträge von Journalisten sind, und das schätze ich auch sehr. (männlich, 30)

Die mit Informationsmagazinen verbundene Kompetenz unterstützt die Glaubwürdigkeit und Zuverlässigkeit der Berichte. Die vertrauenswürdige Aufbereitung der Berichte wird von den Befragten als Kontrast zu privaten Fernsehsendern wahrgenommen.

Die Befragten bewerten das Subgenre hinsichtlich des Qualitätsmerkmals eines „verantwortungsvollen Journalismus“ positiv. Auf übermäßige

Gewaltdarstellungen wird verzichtet und ein respektvoller Umgang mit Protagonistinnen und Protagonisten wird als erfüllt gesehen.

Das Qualitätsmerkmal Integration wird als besondere Stärke der Sendung „Heimat, fremde Heimat“ gesehen.

Kritische Auseinandersetzung und Kontrolle

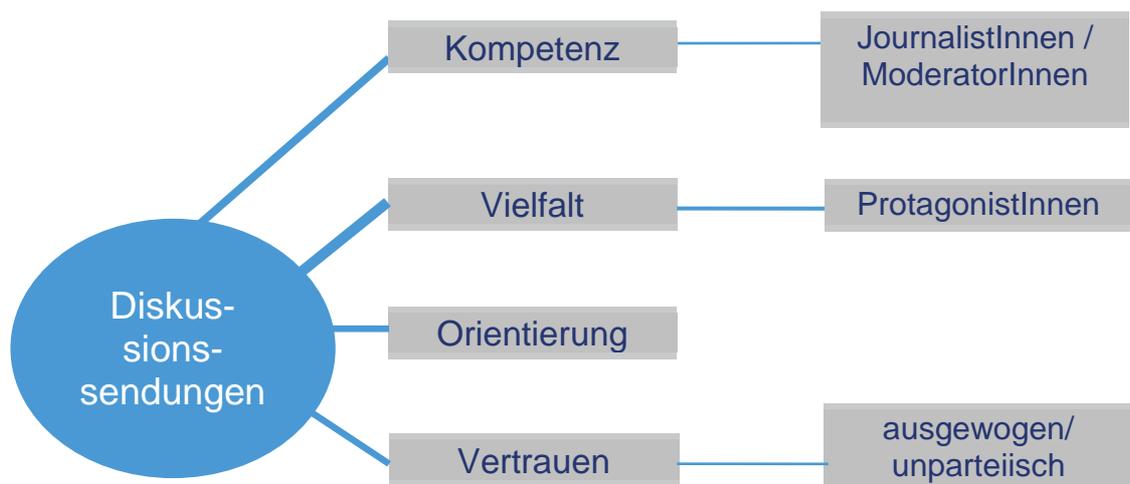
Ein zentrales Merkmal der Informationsmagazine ist die **Kontrollfunktion**. Die Befragten sehen diese vor allem bei „Thema“ und „Report“ erfüllt.

Gesellschaftliche Tabus werden nicht gescheut und Missstände werden aufgezeigt. Diese kritische Auseinandersetzung mit den Themen wird als wichtig hervorgehoben. Die Befragten sehen es positiv, wenn Sendungen an einem Thema „dranbleiben“ und kontinuierlich über Veränderungen und Wirkungen berichten.

4.5 Diskussionssendungen

Wie Abbildung 12 im Überblick zeigt, wird das Genre der Diskussionssendungen von den Befragten primär an der Kompetenz der Diskussionsleiter/innen, der vielfältigen und ausgewogenen Zusammensetzung der Diskussionsrunden, dem Informationsgehalt des Meinungsaustauschs sowie der neutralen Diskussionsleitung gemessen.

Abbildung 12: Stärken der Diskussionssendungen aus Publikumssicht



Anm.: Die Stärke der blauen Verbindungslinien repräsentiert die Anzahl der positiven Aussagen der Befragten zur Erfüllung eines Qualitätsmerkmals durch die ORF-TV-Information.

4.5.1 Akzeptanz der Auftragswerte laut ORF-Qualitätsprofil und Bewertung der Erfüllung

Das Qualitätsmerkmal der Vielfalt wird bei Diskussionssendungen insbesondere an der Auswahl der Gäste festgemacht. **Die Befragten sind hier überwiegend mit den ORF-Diskussionssendungen zufrieden. Die Vielfalt und Ausgewogenheit wird als gut erfüllt wahrgenommen.** Wichtig seien „interessante“ Gäste, die sich auch sprachlich gut ausdrücken können. Weitere Merkmale einer guten Auswahl werden von den Befragten nicht als Richtlinie für Diskussionssendungen generell formuliert: Hier komme es immer auf das Thema an.

Das Qualitätsmerkmal des Föderalismus wird von den Befragten kaum auf Diskussionssendungen bezogen, d. h. weder der regionale Themenbezug noch der regionale Bezug der Gäste wird in von den Befragten besonders hervorgehoben. Auch das Merkmal des „verantwortungsvollen Journalismus“ steht für die Befragten bei der Diskussion der Qualität von Diskussionssendungen nicht im Vordergrund.

Orientierung und Meinungsbildung zu einem Thema

Hinsichtlich der Orientierungsfunktion ist vielen Befragten die Sachlichkeit der Diskussionssendungen wichtig, die also aufgrund einer guten Aufbereitung und begleitender Hintergrundinformation ein Thema für das Publikum verständlich machen.

Darüber hinaus soll durch Diskussionssendungen eine Orientierung zu den Meinungen verschiedener Expertinnen und Experten sowie Interessengruppen möglich sein.

Es gefällt mir, dass da wirklich die Entscheidungsträger immer vor Ort sind und man da wirklich die Aushängeschilder hat, politisch oder wirtschaftlich, und man dadurch sehr gut am letzten Stand ist, was eine aktuelle Diskussion betrifft. (männlich, 30)

Spezifisch hervorgehoben wird von einigen Befragten auch die Orientierungsfunktion bezüglich der Positionen politischer Parteien in Wahlzeiten.

Kompetente Diskussionsleiter/innen

Die Person des/der Diskussionsleiters/-leiterin steht aus Publikumssicht bei der Beurteilung der Qualität von Diskussionssendungen im Vordergrund. In den qualitativen Interviews kommt eine Vielzahl von Aspekten zur Sprache, die eine gute Diskussionsleitung ausmachen und die in Tabelle 5 unten zusammengefasst sind.

Hinsichtlich der genannten Merkmale stimmen die Befragten zu einem hohen Grad überein. Unterschiedliche Perspektiven gibt es hinsichtlich des gewünschten Stils der Diskussionsrunden: Einige Befragte wünschen sich ausdrücklich einen konfrontativen Stil, d. h. es solle hart und direkt nachgefragt werden. Auf der anderen Seite betonen andere Befragte den Aspekt der Sachlichkeit: Es solle nicht „zu emotional“ agiert werden, die Protagonistinnen und Protagonisten einander nicht ins Wort fallen, die Diskussion vor allem inhaltlich bei der Sache bleiben.

Tabelle 5: Merkmale einer kompetenten Diskussionsleitung aus Publikumssicht

Dimension	Merkmale
Inhaltliche Kompetenz	kennt sich bei einem Thema aus; kann inhaltlich gute Fragen stellen; gut vorbereitet
Neutralität	behandelt alle Diskussions- teilnehmer/innen gleich;
Sachlichkeit	lässt keine Präferenz für eine Meinung erkennen Sachliche Diskussionsleitung ermöglicht inhaltliche Auseinandersetzung mit einem Thema; Pro und Kontra werden klar herausgearbeitet; Die Diskussion hat einen roten Faden und ermöglicht einen inhaltlichen Überblick zu einem Thema
Moderations-Kompetenz	Ausgewogene Moderation lässt alle zu Wort kommen; hat die Diskussion souverän im Griff: lässt weder inhaltliches Abschweifen noch Durcheinander der Wortmeldungen zu; Kontrollfunktion: beharrliches und kritisches Nachfragen

Einbindung von Publikumsmeinungen kontrovers diskutiert

Die Einbeziehung von Stimmen, Fragen und Meinungen aus dem Publikum wird von den Befragten unterschiedlich gesehen: Ein Teil sieht dies persönlich als wichtiges Angebot sowie allgemein als demokratieförderndes Element bzw. als Verbesserung der Bürger/innennähe. Auf der anderen Seite betonen manche Befragte, dass sie an der Meinung von Expertinnen und Experten und politischen Repräsentantinnen und Repräsentanten interessiert seien, nicht an Publikumsmeinungen.

4.6 Alltagsreportagen

Hinsichtlich der ORF-Alltagsreportagen wurden in der Valenzanalyse der qualitativen Interviews 105 Textstellen als positive Aussagen zur Erfüllung der Standards laut ORF-Qualitätsprofil codiert, 13 Textstellen als negative Aussagen. In Abbildung 13 unten sind die wichtigsten Stärken der Alltagsreportagen aus Publikumssicht zusammengefasst. Dabei gilt: Je stärker die blauen Verbindungslinien, desto mehr Textstellen wurden diesem Qualitätsaspekt in der Valenzanalyse zugeordnet.

Abbildung 13: Stärken der ORF-Alltagsreportagen aus Publikumssicht



Anm.: Die Stärke der blauen Verbindungslinien repräsentiert die Anzahl der positiven Aussagen der Befragten zur Erfüllung eines Qualitätsmerkmals durch die ORF-TV-Information.

4.6.1 Akzeptanz der Auftragswerte laut ORF-Qualitätsprofil und Bewertung der Erfüllung

Die zentralen im ORF-Qualitätsprofil formulierten genrespezifischen Merkmale werden von den Befragten in den Sendungen wiedererkannt und in der Erfüllung deutlich positiv bewertet.

Dies betrifft den **respektvollen Umgang** mit Menschen, die am Rande der Gesellschaft stehen, sowie das Augenmerk auf den **Persönlichkeitsschutz** von eventuell mit Medien unerfahrenen Personen:

Was ich schon nett finde: Die Journalisten oder wer das jetzt auch immer ist, die sind recht nett zu den Leuten, die befragen sie ganz nett und liebevoll und nicht aufdringlich. Also das gefällt mir jetzt sehr, dass wirklich ... die haben ja auch eine Privatsphäre. (weiblich, 50)

[die Protagonisten werden dargestellt] nicht als jemand, über den man sich lustig macht, sondern der akzeptiert wird mit seinen Fehlern und Schwächen. (männlich, 58)

Ebenso wird der Anspruch der Sendungen erkannt, auch den **Blickwinkel von unten** zu repräsentieren, Lebenswelten darzustellen, die durch keine mächtige Lobby vertreten werden und den Betroffenen eine Stimme zu geben. – Einige Befragte verwenden in diesem Zusammenhang das Wort „volksnah“, um die ORF-Alltagsreportagen zu charakterisieren:

Ja, das finde ich gut, volksnah eben. Die Probleme der kleinen Leute werden teilweise behandelt, wo eigentlich normalerweise darüber hinweg gefahren wird, und wenn es das nicht gäbe, irgendwo in einer Schublade verschwinden würde.

Ja, die haben dann ein Sprachrohr, das sie sonst eigentlich nicht hätten. (männlich, 43)

Das in Abbildung 13 enthaltene Qualitätsmerkmal der „**Integration**“ verweist schließlich auf den Anspruch der ORF-Alltagsreportagen, sich im Sinne eines einschließenden Gesellschaftsbegriffs um Verständigung und Gleichberechtigung zu bemühen, oder in den Worten der Befragten:

Dass das friedliche Zusammenleben gefördert wird. Dass die Menschen einander besser verstehen (männlich, 47)

Das Miteinander wird gefördert, weil alle möglichen [Menschen] zur Sprache kommen. (weiblich, 28)

Authentizität, Lebensnähe und Vertrauenswürdigkeit

Eine häufig genannte Stärke ist die Authentizität der ORF-Alltagsreportagen: „Es kommen die Leute authentisch zu Wort“, sie werden „persönlich befragt“ formuliert ein Befragter (weiblich, 28). Dies mache die Sendungen besonders vertrauenswürdig, da die Informationen „von den Menschen selber kommen“ (weiblich, 28).

Ein anderer Befragter betont, dass die ORF-Alltagsreportagen „menschlich rüberkommen“, sie ehrlich und glaubwürdig seien:

Ja, dass das Ganze menschlich rüberkommt. Einfach die ganzen Menschen, genauso, wie es ist. Es wird nichts vorgesagt oder vorgegaukelt. Dass es einfach die Meinung der Leute ist. (weiblich, 22)

Somit seien diese Sendungen „dem Leben näher“ (männlich, 70), es handle sich um „reale Berichterstattung“ (weiblich, 44), man bekomme Informationen tatsächlich von vor Ort:

Die sind wirklich recherchiert. Da wird hinterfragt. Da wird ein Kurzfilm gezeigt und dann wird hinterfragt: Wieso? Wie konnte es dazu kommen? Nachbarn werden befragt. Also wirklich am Schauplatz. (männlich, 63)

Diese Glaubwürdigkeit betreffend zieht ein Befragter den grundsätzlichen Vergleich des öffentlich-rechtlichen ORF zu kommerziellen Sendern:

Ich finde „Am Schauplatz“ sehr interessant, weil es mit ähnlichen journalistischen Mitteln spielt wie diverse Privatsender, nur wird es dort als Nachrichten und Informationssendung verkauft, und „Am Schauplatz“ weiß, welche Position es einnimmt. (männlich 29)

Vielfältigkeit, Integration und respektvolle Einblicke in periphere Lebenswelten

Neben der Authentizität sieht eine Reihe von Seherinnen und Sehern eine Stärke der ORF-Alltagsreportagen darin, dass diese eine Vielfalt von Milieus zeigen, wobei insbesondere auch über Randgruppen, „kleine Leute“, „über Menschen berichtet wird, die man normalerweise gar nicht wahrnimmt“ (männlich, 63), weil Meinungen Platz gegeben werde, „die nicht aus der Politik stammen“ (weiblich, 41).

Bei der Sendung ist gut zu sehen, wie verschiedene soziale Gruppen agieren, und man erlangt ein Bewusstsein dafür. (männlich, 27)

Ein Befragter hebt positiv hervor, dass in diesen Sendungen gezeigt werde, „dass wir nicht nur Wohlstand in Österreich haben, sondern dass es auch Leute gibt, die in bitterster Armut leben müssen.“ (männlich, 56) Ein anderer hebt hervor, dass man hier beispielsweise etwas über das Leben von Leuten mit Migrationshintergrund und über deren Probleme erfahre (weiblich, 32). Dabei gelinge es, „ohne diskriminierenden Beigeschmack“ (weiblich, 44) zu berichten. Man erfahre in neutraler Weise Details und Hintergründe, Einblicke in das Leben der Menschen. (weiblich, 75)

Andere Befragte heben an der Vielfältigkeit auch den Unterhaltungswert hervor: Interessant sei das Extreme, das Außertourliche an den Reportagen. – Genau dies wird von anderen Seherinnen und Sehern hingegen kritisch gesehen (s. unten).

Weitere Stärken und Schwächen

- **Kritische Berichterstattung:** Einige Befragte heben an den ORF-Alltagsreportagen besonders hervor, dass diese Sendungen auch eine

kritische Funktion haben, da Missstände „aufgedeckt“ würden, Dinge ans Licht kämen, die „teilweise vertuscht werden, Freunderlwirtschaft und so etwas“. (männlich, 43)

- **Ausgewogenheit / Neutralität:** Den ORF-Alltagsreportagen, so einige Befragte, gelinge dabei eine neutrale, ausgewogene Darstellung, ein Beleuchten von mehreren Seiten. (weiblich, 50; weiblich, 32)
- **Zu (wenig) reißerisch:** Einige Befragte halten die ORF-Alltagsreportagen für zu reißerisch gemacht, zu nahe am Sensationsjournalismus (weiblich, 48). Es handle sich um eine unseriöse Show (weiblich, 56), es sei die „Kronen Zeitung‘ am Bildschirm“ (männlich, 50). – Aber auch die gegenteilige Meinung wird vertreten, wonach die ORF-Alltagsreportagen zu wenig unterhaltsam, die Regie zu „trivial“ sei: „RTL oder andere Reportagen sind einfach aktueller, brisanter, reißerischer aufgemacht.“ (männlich, 34)

5 Abschließender Befund der Evaluation

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

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

Als **abschließender Befund** kann zusammenfassend festgehalten werden:

1. **Evaluation im Soll:** Der vom ORF im Qualitätsprofil TV-Information definierte, differenzierte Qualitätsbegriff wird vom Publikum verstanden und als maßgeblich für ein hochwertiges öffentlich-rechtliches Informationsprogramm akzeptiert. Die standardisierte empirische Abfrage zeigt dabei eine sehr hohe Legitimität der einzelnen Auftragswerte mit Zustimmungsraten je nach Item zwischen 70 und 99 %. **Das vom ORF definierte Anforderungsprofil an die TV-Information entspricht also in einem hohen Maß den Präferenzen und Werthaltungen des Publikums, d. h. es wird vom Publikum als Leitlinie für die Schaffung von Public Value durch den ORF bestätigt.**
2. **Evaluation im Ist:** Als zweiter Teil der vorliegenden Evaluation wurde untersucht, inwieweit die vom Publikum also als durchwegs wichtig erachteten Auftragswerte auch in der Programmgestaltung als erfüllt wahrgenommen werden. Auch hier **zeigt die standardisierte empirische Abfrage über alle Auftragswerte hinweg eine Zustimmung auf hohem Niveau:** Je nach Item gaben zwischen rund sechs bis rund neun von zehn Befragten an, dass der jeweilige Auftragswert von der ORF-TV-Information „erfüllt“ oder „sehr erfüllt“ werde. Dieser quantitative Befund wird von der

qualitativen Tiefenanalyse der österreichweit geführten 120 Face-to-Face-Interviews erhärtet: Durchwegs bestätigen die Befragten im ausführlichen Gespräch über ihre Seherfahrungen den vom ORF formulierten Qualitätsanspruch (für eine ausführliche Analyse der Qualitätswahrnehmung und -anmutung des Publikums s. Kapitel 3 und 4). Zusammenfassend kann daher festgehalten werden, **dass der im Qualitätsprofil formulierte Qualitätsanspruch vom Publikum als kohärent und glaubwürdig erlebt wird und somit einen positiven Beitrag zur öffentlichen Darstellung von Public Value leistet.**

3. **Evaluation im Sendervergleich:** Schließlich wurde als drittes Element der Evaluation der spezifische Mehrwert der ORF-TV-Information im Vergleich zu anderen Anbietern untersucht. Hier belegt die standardisierte empirische Abfrage **über alle Auftragswerte hinweg eine überlegene Imagestärke des ORF**, d. h. über alle 23 abgefragten Items hinweg schreiben die Befragten der ORF-TV-Information im Sendervergleich die höchste Qualität zu. Demnach formuliert das ORF-Qualitätsprofil Auftragswerte, die den ORF als österreichischen öffentlich-rechtlichen Anbieter trennscharf vom Wettbewerb unterscheiden. M. a. W. wird das Qualitätsprofil **aus Publikumssicht dem öffentlich-rechtlichen Auftrag des ORF gerecht und leistet einen glaubwürdigen Beitrag zur öffentlichen Darstellung des Public Value der ORF-TV-Information.**