

**ORF-Qualitätsmonitoring 2012:**

**Evaluation des  
ORF-Qualitätsprofils  
TV-Kultur/Religion**

## Daten zur Untersuchung

<b>Thema:</b>	Evaluierung des ORF-Qualitätsprofils Kultur/Religion 2012
<b>Beauftragtes Institut:</b>	SORA Institute for Social Research and Consulting, Wien
<b>Wissenschaftliche Leitung:</b>	Dr. Florian Oberhuber
<b>Autorinnen/Autoren:</b>	Florian Oberhuber, Johanna Blum, Evelyn Hacker
<b>Erhebungsgebiet:</b>	Österreichweit
<b>Art der Erhebung:</b>	Modul 1: Fokusgruppe mit Nutzerinnen und Nutzern der ORF-Kultur/Religion in Wien Modul 2: 123 Face-to-Face-Interviews österreichweit Modul 3: 2 Fokusgruppe mit Nutzerinnen und Nutzern der ORF-Kunst/Kultur in Hartberg sowie der ORF-Religion/Philosophie/Ethik in Hallein
<b>Erhebungszeitraum:</b>	Modul 1: 25.9. 2012 Modul 2: 18.10. bis 17.11.2012 Modul 3: 11.12 und 13.12. 2012

## Einleitung

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

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

Im Jahr 2011 wurde mit der ORF-TV-Information die erste Programmkategorie entlang eines Qualitätsprofils evaluiert, der vorliegende Bericht fasst die Evaluation des im Jahr 2012 beschlossenen Qualitätsprofils Kultur/Religion zusammen.

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

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

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

Kapitel 4 widmet sich im Anschluss der Zufriedenheit mit den einzelnen Subgenres des ORF-Kultur- und -Religionsprogramms sowie den spezifischen Anforderungen der Befragten an die einzelnen Sendungskategorien.

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

## Executive Summary

Mit dem Qualitätsprofil Kultur/Religion hat der ORF ein Soll-Bild eines qualitativ hochwertigen Programms erstellt: Entlang der fünf Leistungskriterien Vertrauen, Vielfalt, Wissen, Identität und Kompetenz definiert das Qualitätsprofil Anforderungen an die Programmgestaltung und die journalistische Arbeit. Diese allgemeinen sowie genrespezifischen Auftragswerte dienen als Leitlinien für das Kultur- und Religionsprogramm in den sechs Subgenres der tagesaktuellen Informationssendungen, der Magazine und Dokumentationen, der Diskussionssendungen, der Live-Übertragungen, der Filme und Serien im Untersuchungsbereich sowie der Sendungen zu Alltagskultur und Brauchtum. Zugleich soll die Erfüllung der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte garantieren, dass das ORF-Kultur- und -Religionsprogramm für das Publikum einen Mehrwert im Sinne der Public-Value-Leistungskriterien generiert.

Die vorliegende Studie evaluiert das ORF-Qualitätsprofil Kultur/Religion mittels Methoden der qualitativen Sozialforschung. **In einem dreistufigen Verfahren wurde mittels Fokusgruppen sowie 123 Face-to-Face-Interviews Fernsehzuseherinnen und -zusehern in ganz Österreich das vom ORF entwickelte Soll-Bild eines qualitativ hochwertigen Programms vorgelegt.** Die Seher/innen haben in diesen Gruppendiskussionen und Interviews ausführlich ihre Wahrnehmung der Stärken und Schwächen des ORF-Kultur- und -Religionsprogramms dargelegt.

### Abschließender Befund der Evaluationsstudie:

1. Die standardisierte empirische Abfrage zeigt eine hohe Legitimität der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte mit Zustimmungsraten je nach Item zwischen 54 und 91 %. Das Qualitätsprofil wird daher von den Befragten als Leitlinie für die Schaffung von Public Value durch den ORF bestätigt.
2. Der vom Qualitätsprofil formulierte Anspruch an die Programmgestaltung wird als kohärent und glaubwürdig erlebt: Je nach Item bewerten zwischen rund vier und rund neun von zehn Befragten die Erfüllung durch das ORF-Programmangebot als gegeben. Dabei werden in der Regel jene Eigenschaften, die den Befragten wichtiger sind, vom ORF auch als besser erfüllt erlebt als die weniger wichtigen Eigenschaften.
3. Im Sendervergleich ergibt die standardisierte Abfrage bei 33 von 35 abgefragten Auftragswerten, dass die Befragten dem ORF-Angebot (inkl. ORF III Kultur und Information) die höchste Qualität zuschreiben. Als ergänzendes Angebot werden von den Befragten vor allem öffentlich-rechtliche Spartensender wie ARTE, 3sat oder BR-alpha hinsichtlich ihres Angebots im Bereich Kultur und Religion geschätzt.

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

## **Generelle Wahrnehmung von Stärken und Verbesserungspotenzial**

**Breiter Konsens zu den im Qualitätsprofil definierten Auftragswerten:** Die standardisierte Abfrage zeigt eine hohe Zustimmung zu allen im Qualitätsprofil beschriebenen Leistungskriterien: Vertrauenswürdigkeit aufgrund der Standards eines Qualitätsjournalismus wird als Grundanforderung an den ORF breit geteilt. Aspekte von Vielfalt und Wissen werden von den Befragten in der Diskussion ihrer konkreten Seherfahrungen am häufigsten thematisiert. Die Dimension der Kompetenz wird vor allem an der Kompetenz der handelnden Personen, der Moderatorinnen/Moderatoren und Journalistinnen/Journalisten, gemessen. Etwas weniger wichtig mit einer Zustimmung von rund sieben von zehn Befragten werden die Auftragswerte in der Dimension der Identität eingeschätzt, die manifest primär im Sinne der Anforderung eines Österreich- und Regionalbezugs des ORF-Kultur- und -Religionsprogramms verstanden werden.

**Stärken Vielfalt und Wissen:** Manifest bewusst und spontan eingesetzt werden von den Befragten insbesondere die Qualitätskriterien der Vielfalt und des Wissens, d. h. Kultur- und Religionssendungen sollen aktuell informieren, Hintergründe erhellen und anregend gestaltet sein sowie inhaltlich, hinsichtlich der Zielgruppen sowie der repräsentierten Meinungen und Bevölkerungsgruppen vielfältig sein. In beiden Bereichen wird das ORF-Kultur- und -Religionsprogramm auch als besonders stark erlebt.

**Verbesserungspotenzial Sendezeiten und Angebot für Junge:** Im gesamten Verlauf der Interviews thematisieren die Befragten Qualitätsansprüche, die unmittelbar mit dem Gebrauchswert von Fernsehen zu tun haben, wobei der Wunsch nach „besseren Sendezeiten“ für die als hochwertig geschätzten ORF-Angebote am häufigsten eingebracht wird. Ein zweiter, vielfach formulierter Verbesserungsvorschlag betrifft den Wunsch, der ORF möge mehr Programm für junge Zielgruppen bieten bzw. in der Gestaltung für Junge ansprechender sein.

## **Qualitätsansprüche innerhalb der Leistungskriterien**

**Vertrauen:** Vertrauenswürdigkeit im Sinne einer seriösen, weil neutralen und sachlichen Berichterstattung gehört zu den Grundanforderungen an den ORF, die auch als zentrale Stärke in diesem Bereich hervorgehoben werden. Stütze der Vertrauenswürdigkeit im Bereich des Kultur- und Religionsprogramms ist eine glaubwürdige Unterscheidung des ORF als öffentlich-rechtlichem Sender von kommerziellen Anbietern. Ebenso wird Vertrauen geschaffen durch kompetente Moderatorinnen/Moderatoren und

Journalistinnen/Journalisten, die dem Publikum Fachkompetenz, Neutralität und kritische Distanz glaubwürdig vermitteln.

**Vielfalt:** Die Breite des ORF-Programms hinsichtlich der Genres, der abgedeckten Kunst- und Kulturformen und der Themen wird als zentrale Stärke wahrgenommen, die beibehalten werden soll. Auch der im Qualitätsprofil formulierte Anspruch, Programm „für alle“ zu bieten, wird vom Publikum breit unterstützt, wobei ein Ausbau des Angebots für junge Zielgruppen mehrfach als konkretes Verbesserungspotenzial formuliert wird.

**Wissen:** Die Verständlichkeit des Kultur- und Religionsprogramms ist eine zentrale Anforderung des Publikums in der Dimension des Wissens, die vom ORF durchwegs als gut erfüllt betrachtet wird. Verbesserungspotenzial wird bei der ansprechenden Gestaltung von Sendungen gesehen, die neben der fachlichen Qualität auch unterhaltsam, kritisch und „nicht langweilig“ sein sollen. Zielgruppenspezifisch wird ein Ausbau des Angebots an differenzierten, tiefgehenden Auseinandersetzungen mit Themen und Hintergründen gewünscht. Ein anderer Teil der Befragten wünscht hingegen mehr Augenmerk auf Programme, die einem breiteren Publikum den grundlegenden Einstieg in Kunst und Kultur ermöglichen.

**Identität:** Der Österreichbezug gehört zu den zentralen vom Publikum wahrgenommenen Imagestärken des ORF, die beibehalten werden sollen, wobei das regionale Angebot, die Eigenproduktionen sowie die Berücksichtigung aller Bevölkerungsgruppen inklusive von Volksgruppen und Minderheiten positiv hervorgehoben werden. Zielgruppenspezifisch wünscht ein Teil der Befragten einen Ausbau des Angebots an regionalem Programm bzw. Programm aus den Bundesländern.

**Kompetenz:** Die hohe technische Qualität des ORF-Kultur- und -Religionsprogramms ist unter den Befragten nahezu unbestritten, wird aber als weniger wichtiger erachtet als die Kompetenz der Moderatorinnen/Moderatoren und Journalistinnen/Journalisten, in die aus Publikumssicht daher prioritär investiert werden soll. Ebenfalls im Kapitel Kompetenz abgefragt wurde der Unterhaltungsaspekt des Kultur- und Religionsprogramms, der von über sieben von zehn Befragten als wichtig eingeschätzt wurde.

**Verantwortung:** Seriöses, d. h. wahrheitsgemäßes, sachliches, nicht tendenziöses Fernsehen zu bieten wird als deutliche Stärke des ORF wahrgenommen, ebenso die Gleichbehandlung und Berücksichtigung unterschiedlicher gesellschaftlicher Gruppen, Religionen und Minderheiten. Dieses Niveau zu halten, das den ORF unter anderem von kommerziellen Anbietern unterscheidet, ist eine der zentralen Qualitätsanforderung an den ORF: 86 % geben in der standardisierten Abfrage an, dass die Eigenschaft „niveauvoll“ für sie sehr oder ziemlich wichtig ist, wobei dieser Anspruch neben der Dimension der Verantwortung auch das Vertrauen in die Qualität der journalistischen Arbeit sowie die Erwartung an eine hohe inhaltliche Qualität der Sendungen umfasst.

## Qualitätswahrnehmung der Subgenres

Das Subgenre der **ORF-Kultur- und -Religionsmagazine sowie -Dokumentationen** wird von den im Rahmen der vorliegenden Studien befragten Personen besonders als Aushängeschild öffentlich-rechtlicher Qualität wahrgenommen – insbesondere in den Dimensionen der Wissensvermittlung, des verantwortungsvollen Fernsehens, der Vielfalt und der Kompetenz.

Als Stärken der **tagesaktuellen Informationssendungen** werden insbesondere die Aktualität der Kultur- und Religionsberichterstattung, der Österreichbezug, die Vielfalt sowie die kompetente Machart der Sendungen bzw. die kompetenten Journalistinnen/Journalisten und Moderatorinnen/Moderatoren hervorgehoben.

Das größte Verbesserungspotenzial zeigt die Evaluation beim Genre der **Filme und Serien** im Untersuchungsbereich. Zwar wird von den Befragten grundsätzlich die Vielfalt des ORF-Angebots in diesem Bereich geschätzt, z. T. aber eine klarere Abgrenzung vom Angebot kommerzieller Sender gewünscht, insbesondere bei der Auswahl der Serien.

Das Genre der **Diskussionssendungen** sehen die Befragten insbesondere in den Dimensionen der Vielfalt und der Kompetenz stark. Verbesserungspotenzial wird z. T. bei der Gesprächskultur und Gesprächsleitung geortet, wobei die Befragten inhaltliche Kompetenz, Neutralität, Sachlichkeit und Moderations-Kompetenz der Diskussionsleiter/innen wünschen. Kontrovers beurteilt mit sowohl positiven als auch negativen Zuschreibungen wird im untersuchten Sample die Auswahl und Qualität der Gäste bei Diskussionssendungen.

Die Sendungen zu **Alltagskultur und Brauchtum** werden von den Befragten als wichtiges identitätsstiftendes Programmelement geschätzt, wobei von einigen ein Ausbau des Programmangebots bzw. die Aufnahme neuer alltagskultureller Thematiken gewünscht wird.

Für die **Live-Übertragungen** gilt schließlich im Vergleich der untersuchten Subgenres eine überragende Qualitätszuschreibung hinsichtlich der technischen Qualität. Insbesondere ORF-Übertragungen von kulturellen Veranstaltungen sind im Publikum breit als Aushängeschilder öffentlich-rechtlicher Qualität verankert.

## ORF-Qualitätsprofil Kultur / Religion

### 1. Vertrauen

Grundsätzlich gelten für die Programmproduktion in der Programmkategorie „Kultur und Religion“ alle Richtlinien und Qualitätsstandards, die für die Glaubwürdigkeit, Authentizität und Vertrauenswürdigkeit der ORF-Berichterstattung maßgeblich sind. Dazu gehört insbesondere die Unabhängigkeit von Staats- und Parteieneinfluss, aber auch Unabhängigkeit von anderen Medien, seien es elektronische oder Printmedien, oder seien es politische oder wirtschaftliche Lobbys. Das ebenso für Wissensvermittlung konstitutive Objektivitätsgebot erfordert jedenfalls die Berücksichtigung aller erreichbaren zuverlässigen Informationsquellen, wahrheitsgemäße Quellenangabe und Beurteilung jeder Information nach Richtigkeit und Nachrichtenwert unter Bedachtnahme auf die relevanten gesellschaftlichen, politischen, geistigen und künstlerischen Strömungen. Zuverlässigkeit, Glaubwürdigkeit und Authentizität sind als wesentliche Qualitätsmerkmale des ORF-Fernsehens sicherzustellen. Fairness und verbindliche journalistische Qualitätsstandards garantieren Vertrauenswürdigkeit: Das Publikum muss sich darauf verlassen können, dass in der Berichterstattung jegliche manipulative Darstellung oder Inszenierung unterbleibt. Zu den Programmelementen, die unter Wahrung des Grundsatzes der Objektivität zu gestalten sind, gehören auch Sachanalysen und Moderationen. Insgesamt muss die Ausgewogenheit der Inhalte gewährleistet werden. Die Ausgewogenheit kann auch in der Weise erzielt werden, dass nicht im Rahmen einer einzigen Sendung (Beitrag), sondern im Programm im Verlauf eines angemessenen Zeitraums alle relevanten Meinungen berücksichtigt werden. Allfällige redaktionelle Kooperationen mit Unternehmen, Institutionen etc. sind klar zu kennzeichnen; Veranstaltungen, bei denen der ORF Medienpartner ist, erhalten gleichwohl keine Bevorzugung in der Berichterstattung. Sie werden nach den üblichen journalistischen Regeln auch kritisch beleuchtet. Auch bei gemeinnützigen Zwecken (Kampagnen) dürfen journalistische Kriterien, journalistische Eigenverantwortung etc. nicht missachtet werden.

#### Genrespezifische Ergänzungen:

##### 1.1. Tagesaktuelle Berichterstattung

Insbesondere in der tagesaktuellen Berichterstattung gilt größtmögliche Verständlichkeit als Vertrauen konstituierendes Prinzip.

##### 1.1.1. Religion

Unabhängigkeit und Objektivität, Zuverlässigkeit und Fairness sind unverzichtbare Bestandteile der aktuellen Religionsprogramme des ORF. Fakten und Daten sind dabei ebenso von Belang wie Ansichten und Argumente ausgewählter Expertinnen und Experten. Vertrauen bildende Leitlinien der Berichterstattung sind nicht zuletzt: kritische

Distanz und respektvolle Nähe – im Wissen darum, dass Religion im Leben vieler Menschen auch heute noch von vitaler Bedeutung ist.

### **1.1.2. Kultur**

Auf Unabhängigkeit von Politik und Wirtschaft, aber auch von Kulturinstitutionen wird großen Wert gelegt. Objektivität und kritischer Journalismus sind in der aktuellen Kultur genauso wie in allen anderen Informationssendungen grundlegende Voraussetzung. In den tagesaktuellen Regionalnachrichten ist neben den etablierten Kulturinstitutionen (Landestheater, Landesmuseen) auch die künstlerische Amateurszene in allen Kunstformen zu berücksichtigen. Das kulturelle Engagement der Kreativszene soll auch vor dem Hintergrund einer gesellschaftspolitischen Relevanz gesehen werden. Auch gehört zur regionalen Identität, dass das Brauchtum in der Regionalberichterstattung Raum bekommt. Lokale Informationssendungen können ggf. auch umliegende Regionen, etwa im Grenzfall das benachbarte Ausland, in die Berichterstattung einbeziehen, entweder durch eigene Berichte, oder durch Berichte von Korrespondentinnen und Korrespondenten.

## **1.2. Magazine**

### **1.2.1. Kultur**

Kontinuität und Verlässlichkeit bilden die Vertrauensbasis für die Zuseher/innen: Die Sendungen bilden in ihrer Gesamtheit das Kulturgesehen möglichst umfassend und vollständig ab und bilden die Grundlage für kulturelle Bildung.

### **1.2.2. Religion**

In den Bereich Magazin fallen in Bezug auf Glaubenthemen Sendungen, die über das tätige Glaubensleben der verschiedenen Kirchen und Religionsgemeinschaften berichten. Der glaubende Mensch in seiner Auseinandersetzung mit den gesellschaftlichen Herausforderungen der Zeit steht in diesen Sendungen im Mittelpunkt. Eine wichtige Rolle spielen Frauen und Männer, die sich aus ihrem Glauben heraus z. B. sozial engagieren, die als Glaubende anderen Menschen – gläubig oder nichtgläubig – Lebenshilfe bieten. Auch wenn gerade in diesen Sendungen subjektive Äußerungen und Meinungen der Protagonistinnen und Protagonisten überwiegen, muss vom gestaltenden Redakteur, der gestaltenden Redakteurin gewährleistet werden, dass diese subjektiven Äußerungen aufgrund zuverlässiger Quellen, Informationen und in fachlich qualifizierter Weise dargelegt werden.

## **1.3. Übertragungen**

Der Auswahl der zu übertragenden Ereignisse (Gottesdienste, kulturelle Aufführungen) geht penible Recherche voraus; die Redaktion trägt ggf. auch dafür Sorge, dass die dargebotenen Inhalte über ein hohes Maß an Qualität verfügen.

#### **1.4. Dokumentation**

Im Blick auf das Genre TV-Dokumentationen bzw. Dokumentarfilm soll sich das Publikum auf besonders intensive Beobachtung und den Versuch detailgenauer Betrachtung der Wirklichkeit verlassen können. Gerade deshalb ist ein besonders hoher Anspruch auf Erfüllung journalistischer Qualitätsmerkmale anzusetzen. Es ist also in der Berichterstattung zum Thema Religion darauf zu achten, ob Wertegemeinschaften jene Anforderungen auch erfüllen, die sie selbst als verbindliche Normen festgelegt haben.

#### **1.5. Erweiterter Kulturbegriff: Alltagskultur**

Basis jeder Betrachtung zum Thema Alltagskultur, sei es etwa Esskultur oder Brauchtum, ist die Seriosität des Inhalts. Sendungen zur Alltagskultur bedienen sich oft einer speziellen Erzählform, die sich von der klassischen Dokumentation oder Magazinsendung unterscheidet. Die Inhalte werden oft über Menschen und ihre Erfahrungen, Erlebnisse und ihr Engagement vermittelt. Besonders hohe Sensibilität ist deshalb bei der Auswahl dieser Protagonistinnen und Protagonisten angesagt.

#### **1.6. Erweiterter Kulturbegriff: Film und Serie**

Filme und Serien im ORF bieten ein breites Spektrum an Themen; gerade als mit Abstand größter Anbieter hochwertiger, speziell für das österreichische Fernsehpublikum hergestellter Film- und Serienproduktionen im fiktionalen Bereich stellt der ORF auch sicher, dass das in ihn gesetzte Vertrauen von einer nachvollziehbaren, den Fernsehgewohnheiten der Österreicher/innen entsprechenden Programmierung unterstützt wird. Bei der Auswahl von Filmen, die im ORF-Programm gesendet werden, wird unter anderem stets besonderes Augenmerk darauf gelegt, keine Filme auszuwählen, die Persönlichkeitsrechte und Gefühle einzelner Personengruppen verletzen oder als anstößig betrachtet werden können. Von großer Bedeutung sind in diesem Kontext auch die Verpflichtungen zum Jugendschutz.

## **2. Vielfalt**

Es ist Aufgabe des ORF-TV, das relevante regionale, nationale, europäische und internationale Geschehen im Sinne größtmöglicher (Meinungs-)Vielfalt abzubilden und zu reflektieren. Kulturberichterstattung, Religionsjournalismus sowie die Darbietung von Kultur soll daher international, national und regional sein: Die Sendungen sind Brücke zur Welt und Plattform für Kunst und Kultur im Regionalen gleichermaßen. Dabei stellt das ORF-TV bei der Schaffung und Auswahl seiner Angebote die gesellschaftliche, regionale, ethnische, religiöse und kulturelle Diversität in allen Dimensionen in bestmöglicher Qualität dar und berücksichtigt die Vielfalt der im öffentlichen Leben vertretenen Meinungen und Glaubenshaltungen. Quote und Qualität wird nicht als Gegensatz, sondern als Anregung zu attraktiver Gestaltung verstanden: Themenschwerpunkte, die inhaltlich konzentrierte (multi)mediale Angebote legen, sind in diesem Zusammenhang

eine sinnvolle Möglichkeit der Integration eines breiten Publikums. Berichterstattung und Darbietung von Kultur und Religion berücksichtigt jedenfalls die Interessen des (breiten) Publikums. Insgesamt hat das Programm dem Gebot der Ausgewogenheit zu folgen, wobei besonders Bedacht darauf zu nehmen ist, dass Informationen und Wertvorstellungen außer in den deklarierten Informationssendungen auch in anderen Sendungen und Angeboten vermittelt werden. Ausgewogenheit gehört auch zum Selbstverständnis der ORF-Kulturberichterstattung und -darbietung: Sie soll „klassische“ etablierte und zeitgenössische Kultur und Kunst berücksichtigen. ORF-Kultur ist nicht verstanden als Kunst für „Eliten“, vielmehr ist es wichtig, Neues, auch für ein disperses Massenpublikum Attraktives zu zeigen und dabei einzelne Kunstformen nicht zu vernachlässigen. Insbesondere die Darbietung von Kultur und Kunst, etwa durch Übertragung in Form von Film oder Opern-, Theater oder Konzertaufzeichnung, soll auch den Wunsch des Publikums nach Entspannung und Anregung berücksichtigen. Die Programmgestalter/innen haben auf den Umstand Bedacht zu nehmen, dass diese Art der kulturspezifischen Unterhaltung wie kaum ein anderer Bereich Verhaltensweisen, Selbstverständnis und Identität prägt. Dieser Unterhaltungsaspekt soll aber nicht den kommerziellen Interessen der Unterhaltungsindustrie Vorschub leisten; vielmehr soll er als Anregung an die Gestalter/innen verstanden werden, auch anspruchsvolle Inhalte massenattraktiv zu machen und publikumswirksame Angebote mit Anspruch zu versehen. Im Sinn des „Rundfunks der Gesellschaft“ ist es auch, Programminhalte für Kinder und Jugendliche geeignet aufzubereiten und anzubieten; in jedem Fall ist auf die Hör- und Sehmöglichkeit der verschiedenen Publikumsgruppen auf Grund ihres Arbeits- und Lebensrhythmus Bedacht zu nehmen.

## **2.1. Tagesaktuelle Berichterstattung**

In Bezug auf Kultur und Religion wird Vielfalt umfassend interpretiert: Es wird etwa Bedacht darauf gelegt, Angehörige unterschiedlicher Religionsgemeinschaften – national wie international – zu Wort kommen zu lassen. Für die Kultur gilt: In der tagesaktuellen Berichterstattung sind Berichte über alle Kunstrichtungen möglich, z. B. Musik und Theater, Literatur und bildende Kunst, Film und Architektur, Design und Tanz, Kabarett und Kleinkunst. In der Kulturberichterstattung muss auch für „neue“ Strömungen Platz sein – auch wenn diese nicht leicht konsumierbar scheinen. Überdies ist die Präsenz von Bundesländerthemen zu gewährleisten: Kulturberichterstattung ist dazu angehalten, in tagesaktuellen Regionálnachrichten auch über kleinere, regionale Kulturinitiativen zu berichten – denn auch sie bereichern die Kulturlandschaft und sind oft Träger neuer, spannender Entwicklungen.

## **2.2. Magazine**

Magazinjournalismus bedeutet, die Vielfalt religiösen oder kulturellen Lebens abzubilden, etwa den Blick auf religiöse und parareligiöse Phänomene zu schärfen, die Vielgestaltigkeit von Auseinandersetzungen innerhalb von Religionsgemeinschaften bzw.

von Konflikten zwischen Religionen darzustellen oder in Bezug auf Kultur sowohl die Hochkultur, Off und Avantgarde als auch Lebenskultur in all ihren Ausrichtungen zu betrachten: Darüber hinaus gibt es immer wieder auch eine starke Ausrichtung auf gesellschaftspolitische Themen, die in kulturellem bzw. religiösem Kontext thematisiert werden.

### **2.3. Diskussionssendungen**

Aufgrund der begrenzten Zahl an Gesprächsteilnehmerinnen und -teilnehmern ist besonders auf die wirklichkeitsgetreue Abbildung unterschiedlicher gesellschaftlich relevanter Positionen sowie auf Geschlechtergerechtigkeit zu achten. Insbesondere der Diskussionsleitung obliegt es, gegebenenfalls relevante Standpunkte in den Diskurs einzubringen, um auf diesem Weg zu einem ausgewogenen Gespräch beizutragen.

### **2.4. Übertragungen**

Übertragungen von Kulturereignissen sollen ein besonders breites Spektrum abdecken – im Theater, in der Oper und im Konzertsaal. Überdies sollten möglichst alle Stile und Epochen vertreten sein – von der Barockoper bis zum zeitgenössischen Theaterstück.

### **2.5. Dokumentation**

Es liegt im Wesen von Dokumentarfilmen und TV-Dokumentationen, dass oft ein einziges Thema, bisweilen sogar nur einzelne Aspekte eines Themas, zum ausschließlichen Mittelpunkt einer Dokumentation gemacht werden. Anders als in den – meist kürzeren – Magazinsendungen kann daher innerhalb einer Dokumentationssendung nur schwer auf die Vielzahl der verschiedenen Religions- und Wertegemeinschaften, auf unterschiedliche Kunstrichtungen u.dgl. mehr Rücksicht genommen werden. Daher ist umso mehr darauf zu achten, dass in der Gesamtsicht, über einen längeren Zeitraum betrachtet, die Vielfalt der religiösen bzw. kulturellen/künstlerischen Richtungen angemessen widergespiegelt wird.

### **2.6. Erweiterter Kulturbegriff: Sendungen zur Alltagskultur**

Vielfalt erfordert gendergerechte Gestaltung: Es werden Frauen wie Männer gleichwertig wahrgenommen.

Vielfalt ist in Sendungen zur Alltagskultur, aber auch durch den besonderen Blick auf das Regionale gegeben.

### **2.7. Erweiterter Kulturbegriff: Film und Serie**

Ziel ist es, dem österreichischen Publikum eine kulturell möglichst breite Palette zu bieten, so dass alle Sehergruppen berücksichtigt werden. Dabei wird großer Wert darauf gelegt, Zuschauerinnen und Zuschauern nicht nur heimische, ggf. durch den ORF eigens bzw. koproduzierte Filme und Serien oder deutsche bzw. US-Fiktion zu präsentieren,

sondern Produktionen aus aller Welt zu zeigen, die dem Publikum andere Kulturen, Blickwinkel und Kreativität näherbringen sollen. Vielfalt wird auch als Genrevielfalt verstanden: Der ORF zeigt z. B. Drama und Satire, Zeitdokumente der Filmgeschichte, aktuelle Produktionen so bald wie möglich und nicht nur Kinoproduktionen, sondern auch Fernsehfilme und Mehrteiler.

### **3. Wissen**

Nicht nur die Darbietung von Kunst und Kultur bzw. die diesbezügliche Berichterstattung ist dazu angetan, implizit Wissen zu fördern, auch Religionsberichterstattung ist Wissen vermittelnde Berichterstattung über Glaubensinhalte, religiöse Werthaltungen und Konfliktfelder zwischen Religionsgemeinschaften. Dabei gilt auch: Bei der Erfüllung der Verpflichtung zur angemessenen Berücksichtigung der Bedeutung der gesetzlich anerkannten Kirchen und Religionsgemeinschaften sind nicht nur die durch diese Institutionen gesetzten Ereignisse in ihrer gesellschaftlichen Relevanz, sondern auch die Glaubensinhalte dieser Kirchen und Religionsgemeinschaften in angemessener Art und Weise zu berücksichtigen und zu vermitteln.

Grundlegend hat das ORF-Fernsehen dazu anzuregen, einerseits dem Vertrauten mit Respekt zu begegnen und andererseits Interesse für das Neue, noch Unbekannte zu wecken, in beiden Fällen ist ggf. auch kritische Distanz angebracht. Als Auftraggeber und häufig Erstveröffentlicher künstlerischer Werke und wissenschaftlicher Erkenntnisse soll der ORF einen Beitrag zum Kultur- und Wissenschaftsgeschehen leisten. So soll sich etwa die Vermittlung von Kunst, Kultur und Wissenschaft sowohl auf tradierte Kunstformen und gesicherte wissenschaftliche Erkenntnisse als auch auf aktuelle künstlerische Ausformungen und neue wissenschaftliche Thesen beziehen, bei der Vermittlung aktueller künstlerischer Inhalte eine Verständnishilfe für das Publikum bieten und zur Nutzung von Angeboten Kulturschaffender und kultureller Institutionen ermuntern: Übertragungen allein reichen nicht aus, es bedarf, insbesondere im Hinblick auf den Umstand, dass nicht jede Kultur für die Vermittlung durch audiovisuelle Medien geschaffen ist, steter Reflexion und ggf. auch Rekonzeptionierung der Programme in Radio, Fernsehen und Internet.

#### **3.1. Tagesaktuelle Berichterstattung**

Wissen ist mehr als die Aneinanderreihung von Fakten. Wissen erschließt sich in der Zusammenschau. Die aktuelle Berichterstattung zielt darauf ab, Sachverhalte darzustellen, Entwicklungen nachzuzeichnen und Hintergründe auszuleuchten. So soll das interessierte Publikum zur eigenständigen Meinungsbildung befähigt werden. Insbesondere für tagesaktuelle Regionalnachrichten gilt, dass regionale Wissens- und Forschungseinrichtungen bzw. regional bedeutende Forschungsergebnisse ggf. in die Berichterstattung einbezogen werden.

### **3.2. Magazine**

Das Zusammenleben von Kulturen und Religionen ist eine zentrale Herausforderung unserer Gesellschaft. Umso mehr ist es von Bedeutung, grundlegendes Wissen über verschiedene Gemeinschaften zu vermitteln, um einen möglichst vorurteilsfreien Diskurs zu befördern. Im Bereich Glaubenthemen stellt sich der ORF der Aufgabe, Glaubensinhalte der verschiedenen Religionen zu erklären, geschichtliche Entwicklungen darzustellen und so ein besseres Verständnis für andere Kulturen und Religionen zu schaffen. Auch im Bereich Kultur sind die Themen, die in Magazinen aufgeworfen werden, vielschichtig und bieten eine Initialzündung, um vordergründiges Wissen durch Zusatzinformationen zu vertiefen.

### **3.3. Übertragungen**

Die Übertragung kultureller Ereignisse soll dazu beitragen, Vergnügen an Kunst und Kultur zu vermitteln. Übertragungen können ggf. durch weiterführende Informationen in zeitnah ausgestrahlten Programmen ergänzt werden.

### **3.4. Dokumentation**

TV-Dokumentationen bzw. Dokumentarfilme bieten die Möglichkeit, sich mit einem speziellen Thema vertiefend auseinanderzusetzen. So soll Wissen bereitgestellt werden, das auch dazu angetan sein kann, einen breiteren gesellschaftlichen Diskurs mitzugestalten.

### **3.5. Erweiterter Kulturbegriff: Sendungen zur Alltagskultur**

Wissensvermittlung findet in diesem Genre in erster Linie indirekt über erzählte Lebensgeschichten und Milieuschilderungen statt. Umso mehr wird bei im Rahmen der Sendung berichteten Fakten ggf. Wert auf den Ausweis der Quelle gelegt, etwa, ob es sich um überliefertes „Volkswissen“ oder Erfahrungswissen aus jahrhundertlang gelebter Tradition handelt, oder ob es sich um zugrundeliegendes universitäres Wissen handelt. Insbesondere wird in Sendungen zur Alltagskultur – etwa, wenn es sich um Esskultur handelt – dem Aspekt der Nachhaltigkeit Beachtung geschenkt.

### **3.6. Erweiterter Kulturbegriff: Film und Serie**

Fiktionale Programme dienen nicht in erster Linie der Vermittlung von Faktenwissen. Trotzdem sind fiktionale Programme, soweit Faktenwissen im fiktionalen Kontext dargestellt wird, einem auf Recherche basierenden Wissen verpflichtet, das in angemessener Weise in die fiktionale Darstellung einfließen kann. Letztlich tragen vom ORF ausgestrahlte Filme und Serien dem Umstand Rechnung, dass durch sie Erwerb kulturellen Wissens – etwa Abbau von Vorurteilen – ermöglicht und zum Nachdenken angeregt werden kann.

## 4. Identität

Die Kultur- und Religionssendungen des ORF-TV leisten einen unverzichtbaren Beitrag zur Förderung der österreichischen Identität im Blickwinkel der europäischen Geschichte und Integration. Durch vielseitiges und breit gefächertes „Programm für alle“ regen sie zur freien individuellen und öffentlichen Meinungsbildung nach demokratischen Grundsätzen an und bemühen sich um Qualität, Innovation, Integration, Gleichberechtigung, Respekt und Verständigung. Ebenso bedeutend ist, auch das relevante regionale kulturelle wie religiöse Geschehen abzubilden und zu reflektieren; Identität kann nur durch den sie begründenden Dialog stets aufs Neue (re)konstruiert werden. In der Berichterstattung sind regional, aber auch national die Interessen der Länder sowie die Förderung der regionalen Identitäten der Bundesländer von Relevanz. Insbesondere in diesem Kontext ist auch auf die Wahrnehmung autochthoner Volksgruppen in angemessener Weise Bedacht zu nehmen. Als Kultursender ist der Österreichische Rundfunk sowohl Berichtersteller und eigenständiger Produzent als auch Auftraggeber, Arbeitgeber und Forum österreichischer Kreativität und Gegenwartskunst. Durch Berücksichtigung und Förderung der heimischen künstlerischen, kreativen und wissenschaftlichen Produktion ist ein Beitrag zu Kultur- und Wissenschaftsgeschehen zu leisten. Programme zu Kultur und Religion, insbesondere Filme, Serien und Übertragungen, erfüllen die Funktion, Fenster zur Welt zu sein, d. h. österreichisches kulturelles bzw. religiöses Leben im Ausland bekannt und sichtbar zu machen. Im Bereich der Filmkunst, der bildenden Kunst, der Literatur und der Musik ist besonders dem gegenwärtigen österreichischen Schaffen Raum zu geben. Die ORF-Kultur kann dabei auf die in Österreich vorhandene kreative Leistungsfähigkeit zurückgreifen, über die auch nicht etablierte (junge) Künstler/innen verfügen.

### 4.1. Erweiterter Kulturbegriff: Sendungen zur Alltagskultur

Erst durch Kennenlernen des Fremden, Anderen kann eigene Identität konstituiert werden; dass dieses Kennenlernen respektvoll geschieht, nicht ausgrenzt, sondern vielmehr Interesse an der Vielfalt kultureller wie religiöser Identitäten auch durch Haltung von Akteurinnen und Akteuren vermittelt, ermöglicht einen Blick auf neue, eventuell unbekannte lebensweltliche Formen (österreichischer) Identität.

### 4.2. Erweiterter Kulturbegriff: Film und Serie

Identität entsteht durch Vielfalt, durch Programme, die die Persönlichkeit bilden, Interesse und Neugierde wecken durch die Vermittlung von österreichischem, europäischem und internationalem Kulturgut. Der ORF vermittelt internationale Perspektiven und trägt damit entscheidend zur Bildung von Weltbürgerinnen und -bürgern bei. In Bezug auf eigens (ko)produzierte Filme und Serien gilt: Fernsehfilme und -serien finden ihre Stoffe und Spielfiguren in der gesamten Bandbreite individuellen und gesellschaftlichen Erlebens sowie dessen erzählerischer und literarischer Verarbeitung. Die Feststellung österreichischer Identität in Sprache, Mentalität, Bildung, Humor, Lebensumständen,

Geografie erfolgt im Kontext individueller und gesellschaftlicher Veränderungsprozesse: Der Begriff der österreichischen bzw. europäischen Identität erfordert ständige kritische Reflexion, für die etwa eigens (ko)produzierte Filme und Serien Gelegenheit bieten. Insbesondere im Kontext der Beschäftigung mit österreichischer Identität beschäftigt der ORF österreichische Autorinnen und Autoren, Regisseurinnen und Regisseure, Schauspieler/innen und Produktionsfirmen, denn nur diese garantieren, dass die Lebenswelt des Publikums authentisch und wahrhaftig umgesetzt und dargestellt wird.

## **5. Kompetenz**

Bei der Umsetzung in der Programmarbeit ist ein handwerklich hohes Niveau im Hinblick auf Text, Ton, Kameraführung, Regie, Schnitt, darstellerische Leistung etc. anzustreben. Sendungsinhalte, die Persönlichkeitsrechte oder den höchstpersönlichen Lebensbereich berühren, sind in Abwägung mit dem Informationsauftrag und dem Grundsatz der Freiheit der Kunst bzw. der freien Meinungsäußerung zu gestalten. In allen Darbietungen ist auf die religiösen Gefühle Rücksicht zu nehmen. Die Sprache hat auf akustische Verständlichkeit, grammatische und phonetische Richtigkeit und die allgemein anerkannten österreichischen Sprachgewohnheiten zu achten. Dabei muss die Authentizität der Darstellung in jedem Fall gewährleistet sein. 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. Das Publikum muss sich darauf verlassen können, dass in der Berichterstattung jegliche manipulative Darstellung oder Inszenierung unterbleibt. Von Firmen, Institutionen usw. zur Verfügung gestelltes Sendematerial darf nur verwendet werden, wenn dadurch redaktionelle Entscheidungen in keiner Weise beeinflusst werden. Bei User-generated Content ist eine erhöhte Sorgfaltspflicht notwendig. Bei diesem zugesandten oder elektronisch übermittelten Zuschauer/innenmaterial muss die Quelle respektive der Absender / die Absenderin der Bilder wenn möglich in einer persönlichen Kontaktaufnahme überprüft werden. Die Deklaration als User-generated Content enthebt nicht von journalistischen Sorgfaltspflichten. D. h. so weit möglich ist auch der gezeigte Sachverhalt zu überprüfen. Dabei vertritt das ORF-Fernsehen in seiner Berichterstattung einen hohen Anspruch, auch jenen, etwa geschlechtergerecht zu berichten, wobei gilt, dass anspruchsvoll jedenfalls berichtet, wer sich mit Themen der Kunst und Kultur und/oder Religion in einer Weise auseinandersetzt, die den unterschiedlichen Erwartungen und Bedürfnissen gerecht wird. Das differenzierte Gesamtangebot des ORF orientiert sich insgesamt an der Vielfalt des Publikums und respektiert elementare Werte einer demokratischen Gesellschaft; ORF-Kultur- bzw. ORF-Religionsjournalismus schließen nicht aus, vielmehr verstehen sie sich auch als Beitrag zum Abbau von Vorurteilen aufgrund etwa ethnischer, kultureller oder sozialer Herkunft bzw. Religionszugehörigkeit. Verpflichtend für die

Programmproduktion ist respektvoller Umgang mit Menschen, wozu auch der Respekt vor anderslautender Meinung, anders geartetem Geschmack etc. gehört.

### **5.1. Übertragungen**

Insbesondere bei Übertragungen kultureller Ereignisse, die oft hohe technische Anforderungen stellen, wird nicht nur Wert auf technische Einwandfreiheit, sondern auch auf die Darbietung hoher ästhetischer und dramaturgischer Qualität Wert gelegt. Originäre Qualität entsteht auch durch professionellen Kommentar.

### **5.2. Erweiterter Kulturbegriff: Sendungen zur Alltagskultur**

Alltagskultur kann zur Gratwanderung werden, wenn z. B. Privatsphäre öffentlich wird. Öffentlich-rechtlich bedeutet, mit journalistischer Kompetenz diese Gratwanderung zu bestehen. Insbesondere hier gilt die Verpflichtung zum respektvollen Umgang mit Protagonistinnen und Protagonisten der Berichterstattung, umso mehr, da im Bereich der Alltagskultur oftmals nicht sogenannte „Medienprofis“, sondern Laien, die über wenig mediales Wissen verfügen könnten, im Mittelpunkt stehen.

### **5.3. Erweiterter Kulturbegriff: Film und Serie**

Redaktionelle Planung zeichnet sich nicht nur durch Kompetenz bei der Programmauswahl, sondern auch durch fundierte Kenntnisse des Film- und Fernsehmarktes sowie der Sehergewohnheiten aus. Die eigen- beziehungsweise koproduzierten Filme, Reihen und Serien des ORF verstehen sich nicht als individuelle Einzelleistungen. Sie sind das Ergebnis eines vielfältigen Zusammenspiels kreativer Profis innerhalb und außerhalb des ORF.

## 1 Untersuchungsbeschreibung: Methode und Datengrundlage

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

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

Die Datengrundlage der Studie sind 123 österreichweit durchgeführte Face-to-Face-Interviews auf der einen Seite, drei Fokusgruppen mit Nutzerinnen und Nutzern des ORF-Angebots in den Bereichen Kunst und Kultur sowie Religion, Philosophie und Ethik auf der anderen. Die Erhebungsschritte fanden zwischen Ende September und Mitte Dezember 2012 statt und folgten einem dreistufigen Evaluationsdesign, das anschließend kurz beschrieben wird.

### 1.1 Pilotierung mittels einer Fokusgruppe

Als erstes Modul der vorliegenden Studie und Vorstufe der österreichweit durchgeführten Face-to-Face-Interviews wurde eine Fokusgruppe mit Nutzerinnen und Nutzern des ORF-Angebots in den Bereichen Kunst und Kultur sowie Religion, Philosophie und Ethik durchgeführt.

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

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

In der Zusammensetzung der Gruppe wurde auf eine ausgewogene Verteilung von intensiven Nutzerinnen und Nutzern auf der einen und gelegentlichen Nutzerinnen und Nutzern auf der anderen Seite geachtet. Die Diskussion fand in Wien statt und dauerte zwei Stunden; sie wurde elektronisch aufgezeichnet, transkribiert und anschließend analysiert.

## 1.2 Face-to-Face-Interviews (n=123)

Die österreichweite Befragung fand im Zeitraum vom 18. Oktober bis 17. November 2012 statt. Insgesamt wurden 123 Interviews durchgeführt. In den Interviews wurden sowohl offene als auch standardisierte Fragen gestellt.

Wie für qualitative Forschungen üblich, wurde im Vorhinein ein **Stichprobenplan** festgelegt. Dieser stellte sicher, dass mit den Daten die gesamte Spannweite interessierender Phänomene abgebildet werden kann. Entsprechend dem Ziel einer Evaluation des ORF-Qualitätsprofils Kultur/Religion 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 des zu evaluierenden ORF-TV-Angebots als auch hinsichtlich der Zufriedenheit mit dem ORF-Angebot allgemein erreicht.

Mittels Quotierung stellt der Stichprobenplan eine ausgewogene Zusammensetzung der Stichprobe sicher. Für die vorliegende Studie wurden folgende Merkmale vorgegeben: 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 60 Männer und 63 Frauen teil. Von den Befragten sind 15 % bis 29 Jahre alt, 40 % sind zwischen 30 und 49 Jahren alt und 46 % der Befragten sind über 50 Jahre alt. Es wurden in allen Bundesländern Interviews durchgeführt. Bezüglich der Verteilung sind die bevölkerungsreichen Bundesländer stärker vertreten: Wien (20 %), Niederösterreich (17 %), Oberösterreich (18 %) und die Steiermark (15 %).

Hinsichtlich des Bildungsgrades unterscheiden sich die Befragten wie folgt: 57 % der Befragten verfügen über eine Ausbildung ohne Matura. Darunter befinden sich 34 %, die einen Lehrabschluss und 16 %, die einen mittleren Schulabschluss aufweisen. 43 % der Befragten haben Matura oder einen höheren Bildungsabschluss erlangt. In dieser Gruppe haben rund 20 % eine akademische Ausbildung absolviert.

Die größte Gruppe der Befragten ist berufstätig (65 %). 23 % der Befragten sind in Pension. 12 % der Interviewpartner/innen sind diesen beiden Gruppen nicht zuordenbar, sie sind arbeitslos, in Ausbildung, in Karenz oder im Haushalt tätig.

**Tabelle 1: Strukturmerkmale in der Stichprobe**

		<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
Geschlecht	männlich	60	49 %
	weiblich	63	51 %
Altersgruppen	bis 29-Jährige	18	15 %
	30- bis 49-Jährige	49	40 %
	über 49-Jährige	56	46 %
Bundesland	Burgenland	4	3 %
	Kärnten	8	7 %
	Niederösterreich	21	17 %
	Oberösterreich	22	18 %
	Salzburg	9	7 %
	Steiermark	18	15 %
	Tirol	10	8 %
	Vorarlberg	6	5 %
	Wien	25	20 %
Schulbildung	ohne Matura	70	57 %
	mit Matura	53	43 %
derzeitige Tätigkeit	berufstätig	80	65 %
	in Pension	28	23 %
	anderes	15	12 %
Gesamt		123	100 %

### 1.3 Vertiefende Fokusgruppen

Im Anschluss an die Face-to-Face-Interviews wurden in einem dritten Schritt zwei weitere Fokusgruppendifkussionen durchgeführt, um zentrale Ergebnisse der Einzelinterviews zu vertiefen bzw. im Diskurs zu erörtern. Dieses Vorgehen folgt einem in der qualitativen Sozialforschung verorteten Verständnis des Forschungsprozesses, wonach Hypothesen nicht im Vorhinein, sondern aufgrund der Auseinandersetzung mit den Daten (empirisch grundiert) entwickelt werden sollen und sich im Idealfall in mehreren Stufen Datenerhebungen und deren Interpretation aneinander reihen.

Im vorliegenden dreistufigen Evaluationsdesign wurden daher unmittelbar im Anschluss an die österreichweite Erhebung die Ergebnisse der Einzelinterviews ausgewertet und die zentralen Stärken und Schwächen des ORF-Angebots aus Publikumssicht ermittelt sowie solche Qualitätsurteile identifiziert, zu denen ergänzendes Material zur Vertiefung des Verständnisses gesammelt werden sollte.

Aufgrund dieser Datenanalyse fiel die Entscheidung, eine Fokusgruppe mit Nutzerinnen und Nutzern des ORF-Angebots im Bereich Kunst und Kultur und eine weitere mit Nutzerinnen und Nutzern des Angebots im Bereich Religion, Philosophie und Ethik durchzuführen. Hinsichtlich der Orte der Fokusgruppen wurden – als Kontrast zur ersten, in Wien durchgeführten Gruppe – ländliche Gemeinden im Bundesland Salzburg (Hallein) sowie der Steiermark (Hartberg) ausgewählt.

Die Diskussionen fanden Mitte Dezember 2012 statt und dauerten jeweils rund zwei Stunden. Sie wurden aufgezeichnet, transkribiert und anschließend inhaltsanalytisch ausgewertet. Der Moderationsleitfaden für die beiden Fokusgruppen enthielt folgende Abschnitte:

1. Assoziationen zu ORF-Kunst/Kultur (bzw. Religion/Philosophie/Ethik)
2. Öffentlich-rechtliche Qualität: Qualitätskriterien und Beurteilung der Erfüllung durch den ORF
3. Vertiefende Diskussion ausgewählter Ergebnisse aus der Auswertung der Einzelinterviews
4. Qualität anhand Subgenres: Bewertung, Kritik und Wünsche des Publikums

#### **1.4 Auswertung der Daten: Verbindung quantifizierender und qualitativer Methoden**

Die 123 durchgeführten Face-to-Face-Interviews verbanden offene Fragen zu individuellen Seherfahrungen und Qualitätsansprüchen des Publikums auf der einen Seite mit der standardisierten Abfrage einzelner Items auf der anderen.

Neben der Nutzungsfrequenz der Subgenres des ORF-Angebots im Bereich Kunst und Kultur bzw. Religion, Philosophie und Ethik wurden insbesondere die im ORF-Qualitätsprofil entlang der Leistungskriterien Vertrauen, Vielfalt, Wissen, Identität und Kompetenz definierten Auftragswerte standardisiert abgefragt. Dazu wurde eine Fragenbatterie mit 35 Items entwickelt, die jeweils im SOLL (wie wichtig ist) und im IST (wie sehr erfüllt) sowie im Sendervergleich abgefragt wurde.

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

### 1.4.1 Inhaltsanalyse mittels MAXQDA

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

Dazu wurden die qualitativen Daten mittels der Software MAXQDA systematisch entlang eines Codierschemas strukturiert und ausgewertet. Dieses Auswertungsverfahren folgt etablierten Ansätzen der qualitativen Textanalyse<sup>33</sup> und erlaubt eine zusammenfassende und zugleich gegenstandsnahe Darstellung manifester Inhalte großer Textkorpora.

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

---

<sup>33</sup> Mayring, Philipp (2000): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Weinheim; Kuckartz, Udo et al. (2008): Qualitative Evaluation: Der Einstieg in die Praxis, 2. Aufl., Wiesbaden; Altheide, David (1996): Qualitative Media Analysis, Thousand Oaks.

## 2 Qualität aus Publikumssicht und Akzeptanz des ORF-Qualitätsprofils

Der ORF hat das Qualitätsprofil Kultur/Religion nach folgenden fünf Leistungskriterien gegliedert: **Vertrauen, Vielfalt, Wissen, Identität und Kompetenz.**

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

### 2.1 Verständnis und Akzeptanz des ORF-Qualitätsprofils im Publikum

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

#### Qualitätsprofil wird vom Publikum verstanden

Die inhaltsanalytische Auswertung der drei Gruppendiskussionen und der 123 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 das ORF-Kultur- und -Religionsprogramm Auskunft zu geben.

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

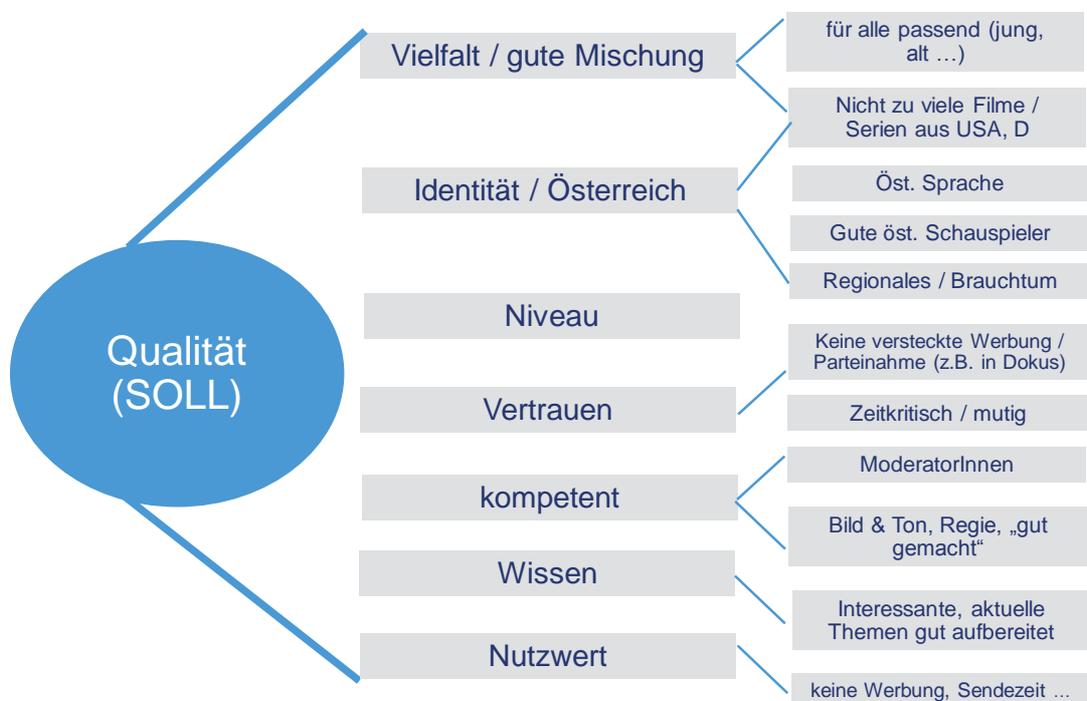
#### Qualitätsprofil wird als maßgeblich akzeptiert

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

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

Wie die beiden unten abgebildeten Beispiele aus den Gruppen in Wien und Hartberg illustrieren, bringen die Befragten einen breiten und differenzierten Qualitätsbegriff mit. Insbesondere Aspekte der Vielfalt (inhaltlich, Programm für alle), kompetenter und vertrauenswürdiger Qualitätsjournalismus sowie die Wissensvermittlung sind im Publikum manifest verankerte Ansprüche an ein hochwertiges Kultur- und Religionsprogramm. Wie in Kapitel 3 ausführlich dargestellt wird, gibt es darüber hinaus auch ein latentes Qualitätsbewusstsein, d. h. eine Reihe von Qualitätsmerkmalen werden vom Publikum kaum spontan thematisiert, werden aber verstanden und bejaht, wenn sie vorgelegt werden.

**Abbildung 1: Manifester Qualitätsbegriff, Fokusgruppe in ländlicher Region (Hartberg)**



Anm.: n=9 Teilnehmer/innen an der Fokusgruppe

Abbildung 2: Manifester Qualitätsbegriff, Fokusgruppe in Wien



Anm.: n=10 Teilnehmer/innen an der Fokusgruppe

### Generelle Zustimmung zu ORF-Kultur- und -Religionsprogramm

Neben der Zufriedenheit mit der Qualität des ORF-Kultur- und -Religionsprogramms wurde im Rahmen der 123 Face-to-Face-Interviews auch die generelle Zustimmung zu diesem Programmbereich abgefragt:

*„Alles in allem: Halten Sie es für wichtig, dass der ORF ein Programm zu Kunst und Kultur anbietet?“*

*„Halten Sie es für wichtig, dass der ORF ein Programm zu Religion, Philosophie und Ethik anbietet?“*

Acht von zehn Befragten (81 %) beantworten dies für das Programm zu Kunst und Kultur positiv (8 % negativ, 11 % weiß nicht). Etwas geringer ist die Zustimmung zum Bereich Religion, Philosophie und Ethik mit 74 % (17 % negativ, 9 % weiß nicht).

Als Gründe für ihre Ablehnung geben die Befragten bezüglich des Programms zu Kunst und Kultur primär mangelndes Interesse an. Bezüglich des Programms zu Religion, Philosophie und Ethik werden neben mangelndem Interesse auch genannt, dass diese Themen Privatsache seien sowie dass Fernsehen primär der Unterhaltung dienen sollte.

## 2.2 Die Qualitätswahrnehmung des Publikums

### 2.2.1 Bewertung im Soll

Im Zuge der 123 Face-to-Face-Interviews wurde den Befragten eine Liste mit 35 Eigenschaften entlang der Auftragswerte entsprechend dem ORF-Qualitätsprofil vorgelegt. Die Befragten wurden gebeten anzugeben, wie wichtig ihnen diese Eigenschaften für das Programm zu Kunst und Kultur, Religion, Philosophie und Ethik im ORF-Fernsehen sind. Diese Bewertung wurde anhand einer 5-stufigen Skala (1 „sehr wichtig“ bis 5 „gar nicht wichtig“) vorgenommen.

Demnach ist die Zustimmung zu allen vorgelegten Begriffen hoch: Am untersten Ende der Reihung gaben für das Item „bietet auch Experimentelles“ immerhin noch 54 % der Befragten an, dass sie es für „wichtig“ oder „sehr wichtig“ halten. Abbildung 3 zeigt die relative Wichtigkeit der einzelnen Qualitätsmerkmale für das Publikum im Überblick:

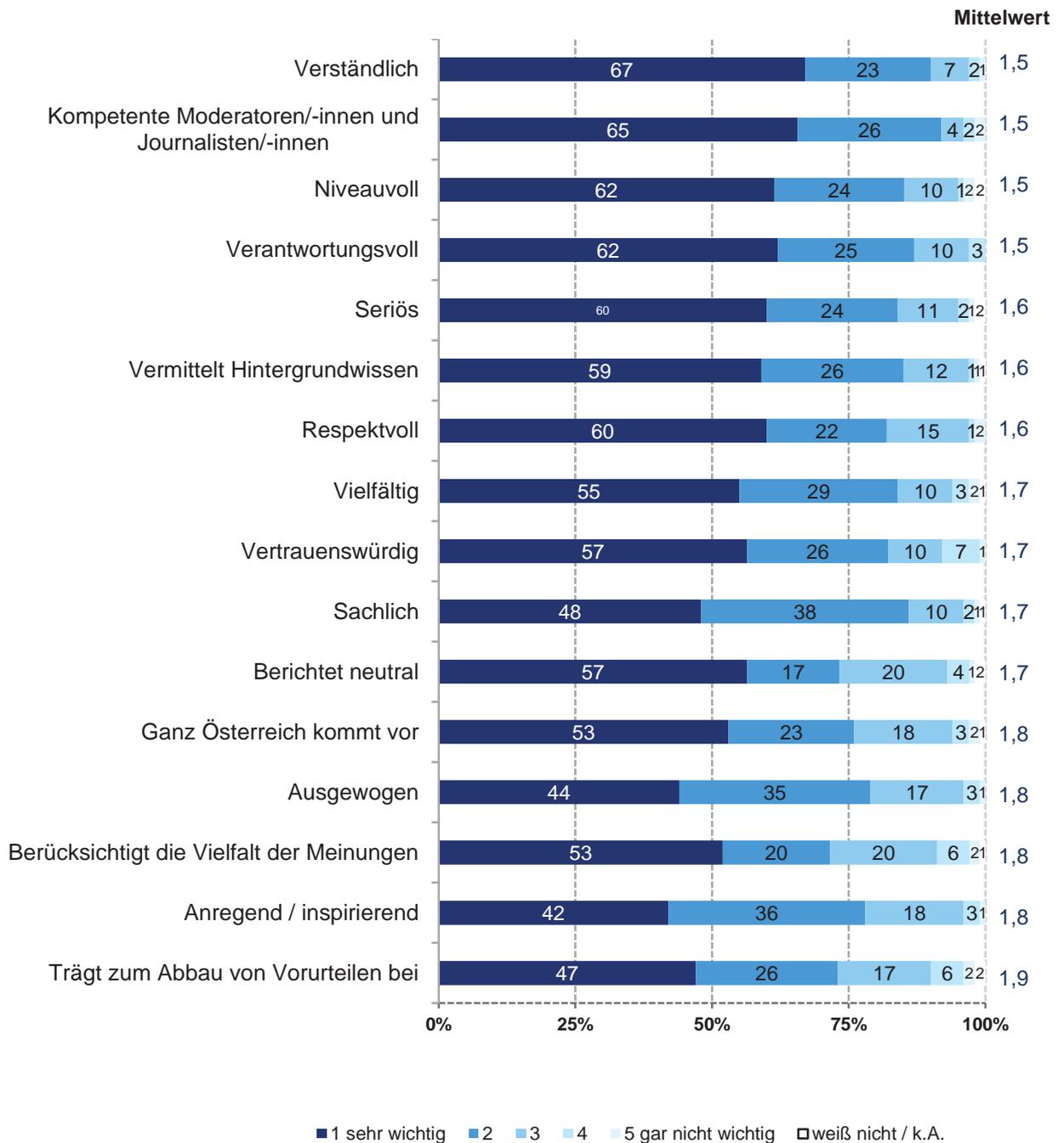
Die höchsten Bewertungen im SOLL erhalten eine Reihe von Items, die breit die im Qualitätsprofil beschriebenen Leistungskriterien abdecken: Rund neun von zehn Befragten geben an, dass die Eigenschaften „verständlich“ und „kompetente Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen“ sehr wichtig bzw. wichtig für ein hochwertiges Kultur- und Religionsprogramm sind. Immer noch mehr als acht von zehn Befragten bewerten die Eigenschaften „vermittelt Hintergrundwissen“ und „niveauvoll“ auf diese Weise. Auch die Items „verantwortungsvoll“ und „vielfältig“ sowie die mit dem Auftragswert Vertrauen verbundenen Eigenschaften „seriös“, „sachlich“ und „vertrauenswürdig“ erhalten eine sehr hohe Zustimmung.

Im Mittelfeld bezüglich der Wichtigkeit mit Zustimmungen von 70 bis 79 % finden sich folgende Eigenschaften: in der Dimension der Vielfalt „ausgewogen“, „berücksichtigt die Vielfalt der Meinungen“, „bietet internationale Berichterstattung“, „bietet für jeden etwas“, „bietet Innovatives“, „berücksichtigt die kulturelle, ethnische und religiöse Vielfalt in Österreich“ sowie „deckt ein breites Spektrum an Kunst- und Kulturschaffen ab“; in der Dimension des Wissens „anregend/inspirierend“ und „vertieft das Verständnis für Kunst, Kultur und Religionen“; in der Dimension der Identität „ganz Österreich kommt vor“, „trägt zur österreichischen Identität bei“, „fördert Kunst und Kultur in Österreich“; ebenfalls im Mittelfeld liegt die Zustimmung zu den Items „berichtet neutral“, „bietet Vergnügen beim Erlebnis von Kunst und Kultur“, „unterhaltsam“, „trägt zum Abbau von Vorurteilen bei“ und „hohe technische Qualität“.

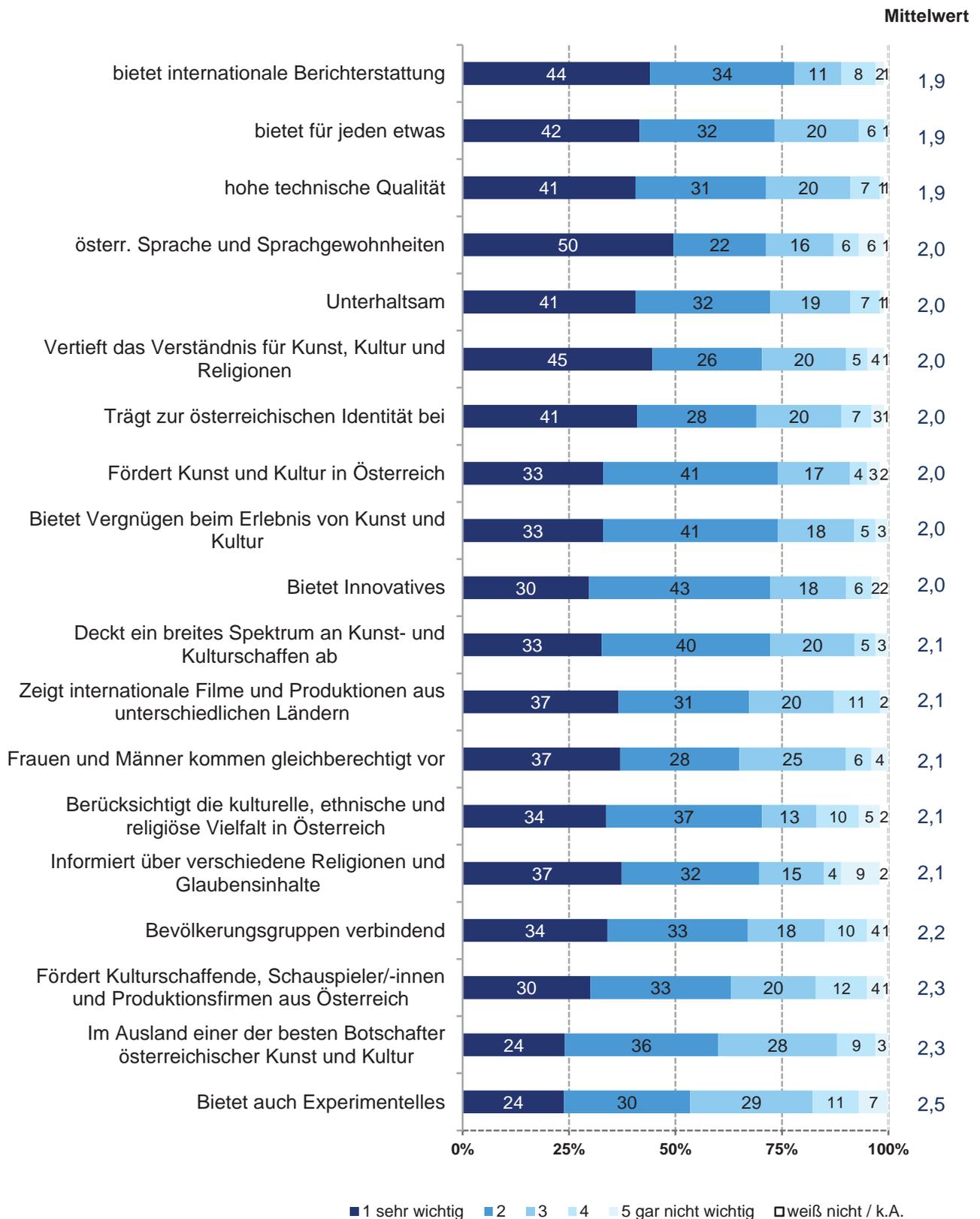
Als relativ weniger wichtig – aber immer noch mit Zustimmungsraten von mehr als der Hälfte der Befragten – wurden schließlich einige sehr spezifische Eigenschaften in den unterschiedlichen Qualitätsdimensionen bewertet, das sind: „Frauen und Männer kommen gleichberechtigt vor“, „Bevölkerungsgruppen verbindend“, „fördert Kulturschaffende, Schauspieler/innen und Produktionsfirmen aus Österreich“, „im Ausland einer der besten Botschafter österreichischer Kunst und Kultur“ „informiert über verschiedene Religionen

und Glaubensinhalte“, „zeigt internationale Filme und Produktionen aus unterschiedlichen Ländern“ sowie „bietet auch Experimentelles“.

Abbildung 3: Qualitätsmerkmale – Wichtigkeit für das Publikum (n=123)



## Fortsetzung zur Abbildung



**Anm.: Reihung der Items aufgrund der Mittelwerte auf einer 5-stufigen Skala von „sehr wichtig“ bis „gar nicht wichtig“; Angaben in Prozent, n=123**

### 2.2.2 Bewertung im Ist

Um die Erfüllung der im Hinblick auf ihre Wichtigkeit bewerteten Eigenschaften einschätzen zu können, wurden die Befragten gebeten anzugeben, wie sehr diese Eigenschaften auf das ORF-Programm zu Kunst, Kultur, Religion, Philosophie und Ethik zutreffen. Verwendet wurde dazu ebenfalls eine 5-stufige Skala (1 „trifft sehr zu“ bis 5 „trifft gar nicht zu“).

Abbildung 4 zeigt die Ergebnisse im Überblick. Während die zuvor dargestellte Abfrage nach Wichtigkeit ein Idealbild zeigt, bewerten die Befragten in der Erfüllung das reale Programmangebot, woraus sich in der Regel eine niedrigere Bereitschaft zur Verwendung der Top Box „trifft sehr zu“ ergibt. Die Kategorien 1 und 2 der 5-stufigen Skala wurden daher zu einer Kategorie – „trifft (sehr) zu“ – zusammengefasst.

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

Die beste Bewertung mit einer Zustimmung von acht oder mehr von zehn Befragten erhalten die Eigenschaften „verständlich“, „hohe technische Qualität“, „seriös“ und „respektvoll“.

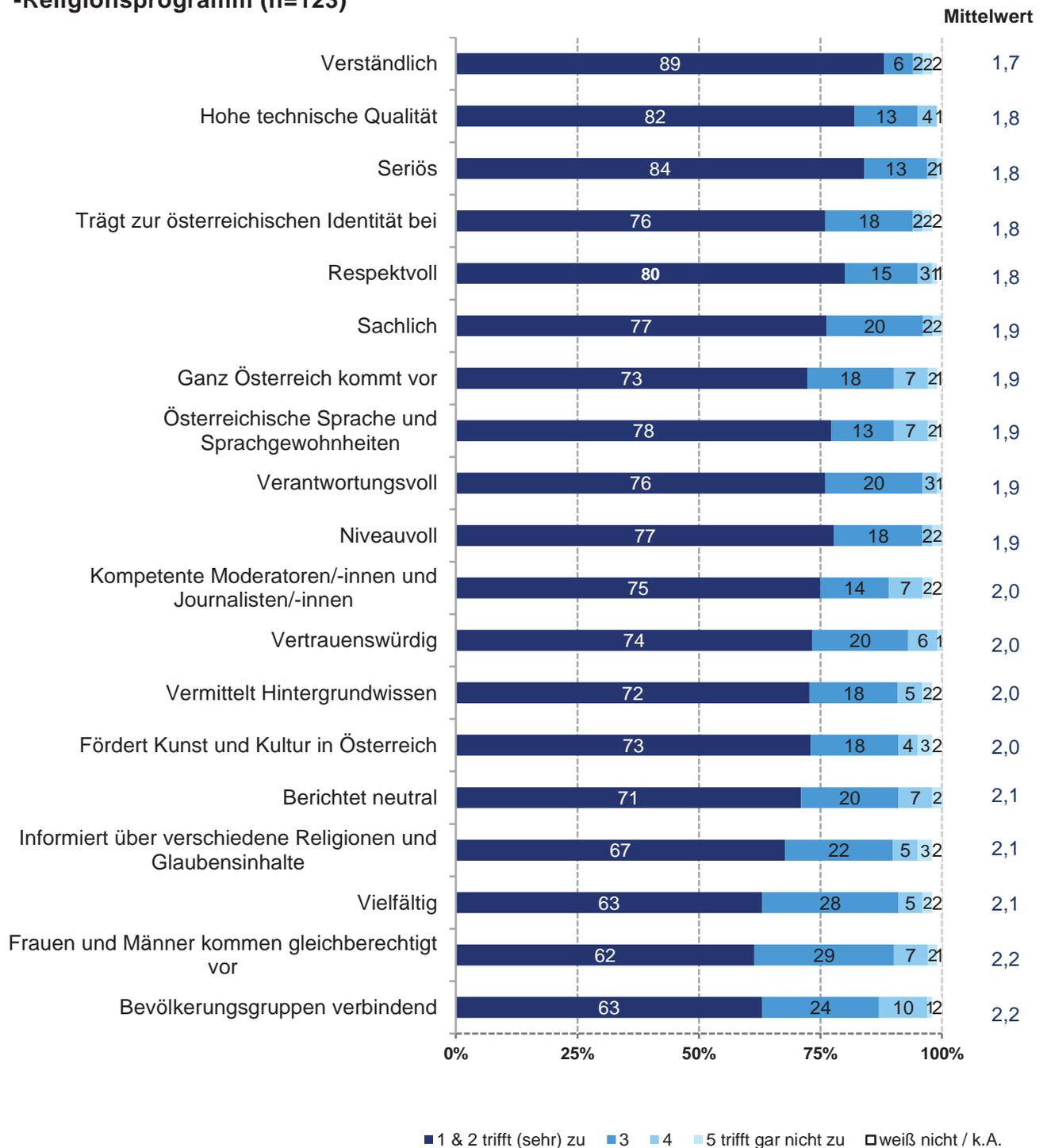
Im oberen Mittelfeld liegt die Zustimmung zu den Items „sachlich“, „verantwortungsvoll“, „niveauvoll“, „vermittelt Hintergrundwissen“, „berichtet neutral“, „kompetente Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen“, „vertrauenswürdig“; ebenfalls mehr als sieben, aber weniger als acht von zehn Befragten bewerten folgende Items in der Dimension der Identität als zutreffend: „trägt zur österreichischen Identität bei“, „ganz Österreich kommt vor“, „fördert Kunst und Kultur in Österreich“, „österreichische Sprache und Sprachgewohnheiten“.

Etwas geringer, aber immer noch im Mittelfeld liegt die Zustimmung zu folgenden Eigenschaften im Bereich der Vielfalt: „informiert über verschiedene Religionen und Glaubensinhalte“, „vielfältig“, „berücksichtigt die kulturelle, ethnische und religiöse Vielfalt in Österreich“, „deckt ein breites Spektrum an Kunst- und Kulturschaffen ab“, „bietet für jeden etwas“ sowie „ausgewogen“. Ebenfalls zwischen sechs und sieben von zehn Befragten bewerten die Items „Frauen und Männer kommen gleichberechtigt vor“, „Bevölkerungsgruppen verbindend“, „vertieft das Verständnis für Kunst, Kultur und Religionen“, „trägt zum Abbau von Vorurteilen bei“ und „fördert Kulturschaffende, Schauspieler/innen und Produktionsfirmen aus Österreich“ als (sehr) zutreffend.

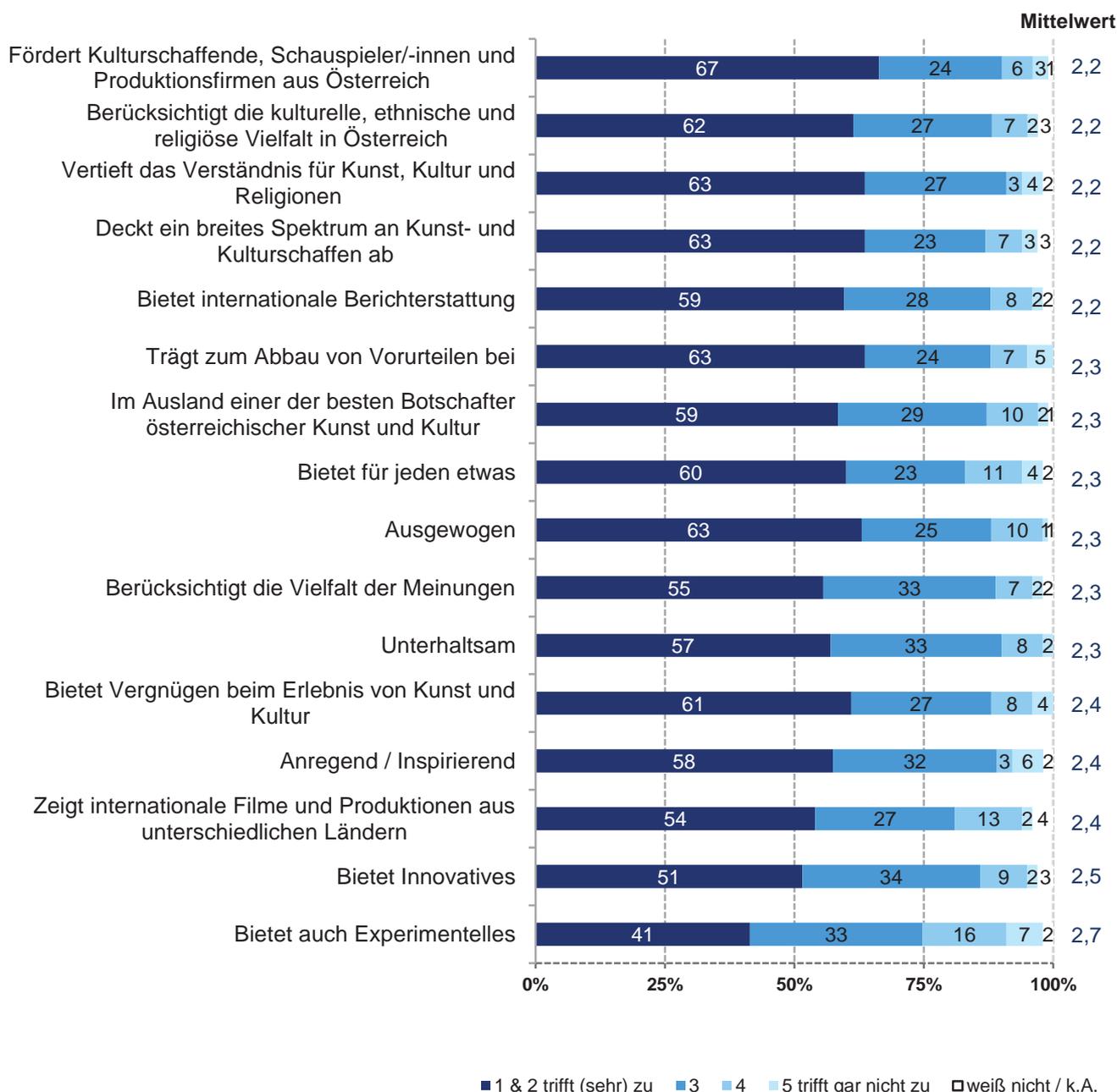
Die geringste Zustimmung erhalten die Items „im Ausland einer der besten Botschafter österreichischer Kunst und Kultur“, „bietet internationale Berichterstattung“, „berücksichtigt die Vielfalt der Meinungen“, „unterhaltsam“, „bietet Vergnügen beim Erlebnis von Kunst und Kultur“, „anregend / inspirierend“, „zeigt internationale Filme und Produktionen aus unterschiedlichen Ländern“, „bietet Innovatives“, „bietet auch

Experimentelles“. Diese Eigenschaften bewerten rund vier bis weniger als rund sechs von zehn Befragten als auf das ORF-Kultur- und -Religionsprogramm sehr zutreffend bzw. zutreffend.

**Abbildung 4: Qualitätsmerkmale – Erfüllung durch das ORF-Kultur- und -Religionsprogramm (n=123)**



Fortsetzung zur Abbildung



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=123

### 2.2.3 Bewertung im Sendervergleich

Die Bewertung im Sendervergleich ergänzt die allgemeine Bewertung des ORF-Kultur- und -Religionsprogramms. Dafür wurden die Befragten gebeten, für die 35 vorgelegten Eigenschaften jeweils anzugeben, auf welche der folgenden Gruppen von Sendern diese am ehesten zutreffen: ORF-Fernsehen, deutschsprachige öffentlich-rechtliche Auslandssender, österreichische Privatsender, sonstige deutschsprachige Privatsender oder öffentlich-rechtliche Spartensender (s. Tabelle 2).

Mit einer Zustimmung zwischen 75 und 80 % am besten erfüllt sehen die Befragten beim ORF die Auftragswerte „ganz Österreich kommt vor“, „trägt zur österreichischen Identität bei“, „fördert Kunst und Kultur in Österreich“, „berücksichtigt die kulturelle, ethnische und religiöse Vielfalt in Österreich“ und „österreichische Sprache und Sprachgewohnheiten“. Eine sehr hohe Zustimmung erhalten die Eigenschaften „fördert Kulturschaffende, Schauspieler/innen und Produktionsfirmen aus Österreich“, „im Ausland einer der besten Botschafter österreichischer Kunst und Kultur“, „verständlich“ sowie „vertieft das Verständnis für Kunst, Kultur und Religionen. Rund 60 bis 70 % der Befragten sehen diese Auftragswerte am besten durch den ORF erfüllt. Mit Zustimmungsraten zwischen 50 bis unter 60 % im Mittelfeld liegen die Eigenschaften „hohe technische Qualität“, „informiert über verschiedene Religionen und Glaubensinhalte“, „vertrauenswürdig“, „seriös“, „verantwortungsvoll“, „respektvoll“, „kompetente Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen“, „deckt ein breites Spektrum an Kunst- und Kulturschaffen ab“, „bietet für jeden etwas“, „berichtet neutral“ und „niveauvoll“.

Weniger gut, aber immer noch mit einer Zustimmung von 40 bis 49 % wurden folgende Items bewertet: „berücksichtigt die Vielfalt der Meinungen“, „sachlich“, „trägt zum Abbau von Vorurteilen bei“, „Frauen und Männer kommen gleichberechtigt vor“, „ausgewogen“, „Bevölkerungsgruppen verbindend“, „bietet internationale Berichterstattung“, „vermittelt Hintergrundwissen“ sowie „bietet Vergnügen beim Erlebnis von Kunst und Kultur“.

Zustimmungsraten von unter 40 % erhielten folgende Eigenschaften: „bietet Vergnügen beim Erlebnis von Kunst und Kultur“, „vielfältig“, „unterhaltsam“, „anregend / inspirierend“, „bietet Innovatives“, „zeigt internationale Filme und Produktionen aus unterschiedlichen Ländern“. Das Item „bietet auch Experimentelles“ sehen nur 21 % der Befragten als am besten durch den ORF erfüllt.

Die größte Konkurrenz für das ORF-Kultur- und -Religionsprogramm sind öffentlich-rechtliche Spartensender wie ARTE, 3sat oder BR-alpha: Etwa ein Drittel der Befragten sieht dies als führend bei den Eigenschaften „bietet Experimentelles“ sowie „zeigt internationale Filme und Produktionen aus unterschiedlichen Ländern“; ein Viertel oder mehr weicht auf Spartensender aus, wenn es um die Eigenschaften „deckt ein breites Spektrum an Kunst- und Kulturschaffen ab“, „vermittelt Hintergrundwissen“, „informiert über verschiedene Religionen und Glaubensinhalte“, „bietet Vergnügen beim Erlebnis von Kunst und Kultur“ sowie „anregend/inspirierend“ geht.

**Tabelle 2: Positionierung der ORF-Kultur/Religion auf den Qualitätskriterien im Sendervergleich, Angaben in Prozent (n=123)**

**Frage im Wortlaut:** „Wenn Sie nun an alle TV-Sender denken, die Sie nutzen: Auf welche Mediengruppen treffen die folgenden Eigenschaften in Bezug auf das Programm zu Kunst und Kultur, Religion, Philosophie und Ethik am meisten zu“ (Karte mit Mediengruppen wurde vorgelegt)

	ORF	Dt. ÖR	Öst. Private	Dt. Private	ÖR Sparten-sender	Weiß nicht, k.A.
Ganz Österreich kommt vor	79	2	12	2	4	1
Trägt zur österreichischen Identität bei	77	2	14	2	4	1
Fördert Kunst und Kultur in Österreich	76	3	11	1	9	0
Berücksichtigt die kulturelle, ethnische und religiöse Vielfalt in Österreich	76	7	6	5	7	0
Österreichische Sprache und Sprachgewohnheiten	75	2	18	2	3	0
Fördert Kulturschaffende, Schauspieler/innen und Produktionsfirmen aus Österreich	68	4	12	3	10	2
Im Ausland einer der besten Botschafter österreichischer Kunst und Kultur	67	5	7	6	14	2
Verständlich	63	11	8	7	10	2
Vertieft das Verständnis für Kunst, Kultur und Religionen	60	7	5	2	23	3
Hohe technische Qualität	58	11	10	12	10	0
Informiert über verschiedene Religionen und Glaubensinhalte	58	7	2	2	27	4
Vertrauenswürdig	57	16	6	5	15	1
Seriös	56	24	2	2	15	1
Verantwortungsvoll	56	15	7	3	16	2
Respektvoll	55	18	6	2	18	1
Kompetente Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen	52	15	9	9	15	0
Deckt ein breites Spektrum an Kunst- und Kulturschaffen ab	51	7	5	6	29	2
Bietet für jeden etwas	50	6	14	25	3	2
Berichtet neutral	50	22	4	5	17	2
Niveauvoll	50	15	7	5	21	1
Berücksichtigt die Vielfalt der Meinungen	49	15	8	11	13	5
Sachlich	49	21	6	3	21	0
Trägt zum Abbau von Vorurteilen bei	49	11	9	6	24	1
Frauen und Männer kommen gleichberechtigt vor	48	14	10	9	17	2
Ausgewogen	46	15	10	14	14	2
Bevölkerungsgruppen verbindend	46	8	11	11	23	1
Bietet internationale Berichterstattung	41	22	7	11	20	0
Vermittelt Hintergrundwissen	41	17	9	2	28	2
Bietet Vergnügen beim Erlebnis von Kunst u Kultur	41	12	13	7	26	1
Vielfältig	37	11	16	15	17	3
Unterhaltsam	37	10	16	28	9	0
Anregend / Inspirierend	34	13	14	10	25	4

Bietet Innovatives	27	15	18	15	24	1
Zeigt internationale Filme und Produktionen aus unterschiedlichen Ländern	25	11	9	20	36	0
Bietet auch Experimentelles	21	13	18	15	33	1

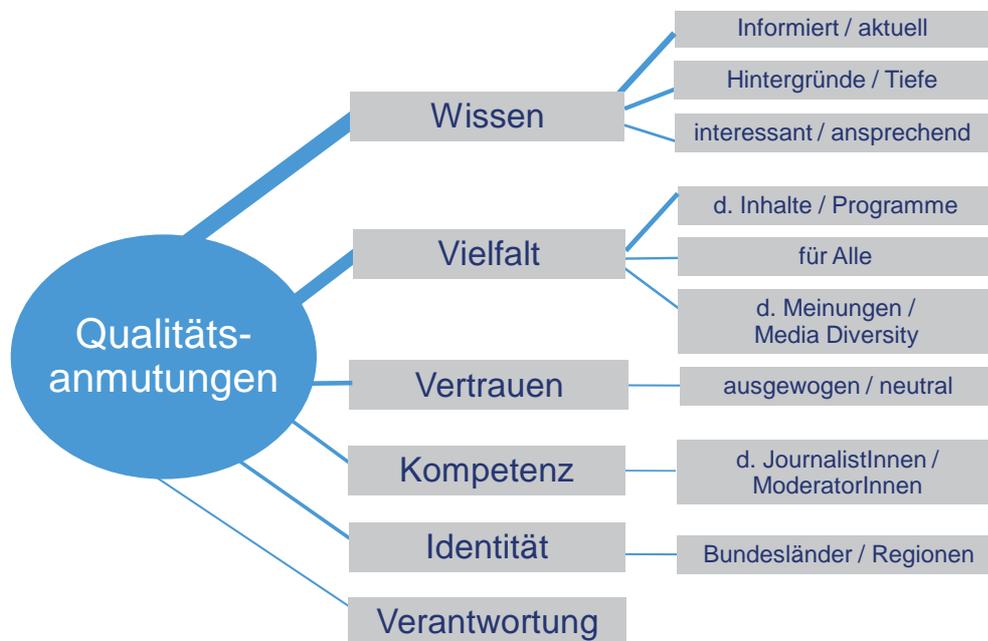
Anm.: Anteile der Befragten, die das jeweilige Item am besten durch das ORF-Fernsehen (ORF eins, ORF 2, ORF III), deutschsprachige öffentlich-rechtliche Auslandssender (wie ARD, ZDF), österreichische Privatsender (wie ATV, Puls 4, ServusTV), sonstige deutschsprachige Privatsender (wie RTL, Pro7, Sat.1, Vox) oder durch öffentlich-rechtliche Spartensender (wie 3sat, ARTE, BR-alpha) erfüllt sehen; Angaben in Prozent, n=123

### 2.3 Ergänzende qualitative Analyse

Vor dem Vorlegen der standardisierten Fragenbatterien wurde in den 123 Face-to-Face-Interviews eingangs offen nach der Qualitätswahrnehmung des Publikums gefragt:

- Nach Gründen, warum manche Sendungen häufig gesehen werden
- Nach Gründen für die generelle (Un-)Zufriedenheit mit dem ORF-Kultur- und -Religionsprogramm
- Nach Besonderheiten des ORF-Kultur- und -Religionsprogramms im Vergleich mit dem Angebot anderer Sender
- Nach allgemeinen Stärken und Schwächen des ORF-Kultur- und -Religionsprogramms

Abbildung 5: Qualitätsanmutungen des Publikums – Antworten auf offene Fragen zur Qualität zu Beginn der Interviews



Anm.: Die Stärke der blauen Verbindungslinien repräsentiert die Häufigkeit, mit der die Befragten das jeweilige Qualitätsmerkmal thematisiert haben; n=402 als Qualitätsurteile codierte Äußerungen in Teil 1 der 123 Face-to-Face-Interviews.

## Manifester Qualitätsbegriff

Abbildung 5 zeigt, welche Qualitätsmerkmale in den Antworten auf die offenen Fragen zu Beginn der Interviews am häufigsten thematisiert wurden. **Am nächsten zum Alltagsverständnis und der Nutzungserfahrung der Befragten sind demnach die Qualitätsdimensionen Wissen (Kultur- und Religionssendungen sollen aktuell informieren, Hintergründe erhellen und anregend gestaltet sein) und Vielfalt (inhaltlich, hinsichtlich der Zielgruppen sowie der repräsentierten Meinungen und Bevölkerungsgruppen).**

Hinsichtlich der Dimension des Vertrauens wird am häufigsten der Qualitätsanspruch eines ausgewogenen und neutralen Programms bzw. Journalismus formuliert. Das Leistungskriterium der Kompetenz wird vor allem an den handelnden Personen, den Journalistinnen/Journalisten und Moderatorinnen/Moderatoren, weniger an der Technik festgemacht. In der Dimension der Identität wird von den Befragten spontan vor allem der Anspruch einer Abdeckung der Bundesländer bzw. einer regionalen Berichterstattung formuliert. Das Kriterium der Verantwortung schließlich wurde in diesem ersten, offenen Teil der Interviews von den Befragten am wenigsten häufig angesprochen.

## Nutzenaspekte (z. B. gute Sendezeiten) sind Teil des Qualitätsverständnisses im Publikum

Über die genannten Qualitätsmerkmale hinaus diskutierten die Befragten im gesamten Verlauf der Interviews auch weitere Ansprüche, die unmittelbar mit dem Gebrauchswert von Fernsehen zu tun haben, d. h. Sendungen sollten zu Zeiten laufen, die in ihren Tagesablauf passen oder entsprechende Wiederholungen angeboten werden; Werbeunterbrechungen sollten minimal sein; und es sollte aufgrund von Ankündigungen und TV-Programm mit geringstem Aufwand und verlässlich möglich sein, zu erfahren, wann Sendungen gezeigt werden, die dem eigenen Interesse entsprechen.

*Unter Qualität fallen für mich auch mitunter akzeptable Sendezeiten, also dass es nicht so spät angesetzt wird, sondern irgendwo im akzeptablen Bereich für berufstätige Menschen. (weiblich, 46)*

Unter diesem Nutzenaspekt wurden in Teil 1 der Face-to-Face-Interviews 27 kritische und 3 positive Äußerungen zum Thema der Sendezeiten codiert; die Abwesenheit von Werbeunterbrechungen im ORF-Programm wurde 12-mal positiv erwähnt; das Senden von Wiederholungen wurde sechsmal positiv und dreimal negativ angesprochen.

## Stärken: Vielfalt, Wissensvermittlung und Österreichbezug

Die Analyse der Antworten der Befragten auf die eingangs gestellte offene Frage nach den Stärken des ORF-Kultur- und -Religionsprogramms zeigt, dass der ORF insbesondere in den beiden Bereichen stark erlebt wird, die auch für den manifesten Qualitätsbegriff des Publikums entscheidend sind, d. h. in den Dimensionen der Vielfalt und der Wissensvermittlung.

**Tabelle 3: Stärken des ORF-Kultur- und -Religionsprogramms aus Publikumssicht**

Stärke	Häufigkeit
VIELFALT	29, davon:
... Inhalte, Programme, Genres	... 14
... Repräsentation sozialer Diversität	... 6
... Programm für alle	... 3
WISSEN	23, davon:
... Aktuelle Information	... 5
IDENTITÄT (Österreichbezug)	10, davon:
... Bundesländer / Regionen	... 6
KOMPETENZ	8, davon:
... der Journalistinnen/Journalisten und Moderatorinnen/Moderatoren	... 4
VERTRAUEN	6
VERANTWORTUNG	3

**Anm.: Antworten von 123 Befragten auf die offene Frage nach Stärken; Mehrfachantworten möglich, n=102 gültige Nennungen**

Wie Tabelle 3 zeigt, wurde in der Dimension der Vielfalt mit 14 Nennungen überwiegend die Vielfalt der Programme, Genres und Inhalte im ORF-Kultur- und -Religionsprogramm als Stärke hervorgehoben. Sechs Nennungen bezogen sich auf den Aspekt der Repräsentation sozialer Diversität, d. h. das Abdecken der religiösen und soziokulturellen Vielfalt der Gesellschaft im Programm.

In der Dimension der Wissensvermittlung wurde primär auf den allgemeinen Informationsgehalt des Programms als Stärke verwiesen, fünf Nennungen bezogen sich spezifisch auf die Aktualität der Information. In der Dimension der Identität wurde der Österreichbezug des ORF-Programms und spezifisch der regionale und föderale Aspekt als Stärken wahrgenommen. Acht Nennungen bezogen sich auf den Aspekt der Kompetenz als Stärke des ORF-Kultur- und -Religionsprogramms, sechs auf Vertrauen und drei auf Verantwortung.

Neben den genannten Stärken wurden von den Befragten aber auch einzelnen Sendungen oder Genres als Stärken des ORF hervorgehoben, insbesondere das Religionsprogramm (6 Nennungen) sowie Live-Übertragungen (5 Nennungen).

### **Verbesserungspotenzial: Sendezeiten, Programm für Junge**

Im Anschluss an die Frage nach den Stärken wurden die Befragten gebeten anzugeben, was sie am ORF-Kultur- und -Religionsprogramm verbessern würden. Mit 24 von 66 gültigen Nennungen wurde hier mit großer Mehrheit der Wunsch nach einer Verbesserung der Sendezeiten geäußert. In der Dimension der Vielfalt wünschten elf Befragte ein besseres ORF-Angebot für junge Zielgruppen bzw. eine ansprechende Gestaltung für

diese. Hinsichtlich der Wissensvermittlung wünschten sechs Befragte noch mehr Augenmerk auf die Präsentation von Hintergründen bzw. eine tiefergehende, detailreiche Information.

Sieben weitere Nennungen bezogen sich schließlich auf den Aspekt von Wiederholungen von Sendungen, wobei zwei Befragte weniger und fünf Befragte mehr Wiederholungen wünschten.

**Tabelle 4: Verbesserungsbedarf des ORF-Kultur- und -Religionsprogramms aus Publikumssicht**

Verbesserungswunsch	Häufigkeit
Bessere Sendezeiten	24
VIELFALT	17, davon:
... Junge mehr und besser ansprechen	... 11
WISSEN	9, davon:
... mehr Hintergründe, Tiefe, Details	... 6
VERTRAUEN	3
VERANTWORTUNG	2
KOMPETENZ	1

**Anm.: Antworten von 123 Befragten auf die offene Frage nach Verbesserungspotenzial; Mehrfachantworten möglich, n=66 gültige Nennungen**

## 2.4 Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Die Zusammenschau der standardisiert abgefragten Bewertungen und der qualitativen Analyse der offenen Antworten bestätigt zunächst die Relevanz des ORF-Qualitätsprofils Kultur/Religion sowie dessen Akzeptanz durch das Publikum.

Hinsichtlich der Wichtigkeit der einzelnen Qualitätsdimensionen kann ein manifestes von einem latenten Qualitätsbewusstsein unterschieden werden:

- Manifest bewusst und spontan angesetzt werden demnach insbesondere die Kriterien der Vielfalt und des Wissens, d. h. Kultur- und Religionssendungen sollen aktuell informieren, Hintergründe erhellen und anregend gestaltet sein sowie inhaltlich, hinsichtlich der Zielgruppen sowie der repräsentierten Meinungen und Bevölkerungsgruppen vielfältig sein. Aber auch das Kriterium adäquater Sendezeiten wird vom Publikum als Teil eines umfassenden Qualitätsbegriffs eingefordert.
- Die Dimensionen des Vertrauens und der Kompetenz sind im Sinne der Kriterien eines Qualitätsjournalismus (objektive, ausgewogene, neutrale Berichterstattung) ebenfalls Teil eines manifesten Qualitätsbewusstseins, erscheinen aber für das

Kultur- und Religionsprogramm weniger zentral als andere Auftragswerte. Die Dimension der Identität wird schließlich manifest primär im Sinne der Anforderung eines Österreich- und Regionalbezugs des Programms verstanden.

- Latent im Publikum verankert sind die Qualitätskriterien im Bereich Verantwortung, d. h. diese werden nur von wenigen Befragten spontan thematisiert, erhalten aber in der standardisierten Abfrage ebenfalls noch eine hohe Zustimmung. Wie in Kapitel 3.6 dargestellt, sind Aspekte der Verantwortung allerdings ein wichtiger Teil des allgemeinen und von den Befragten häufig angesetzten Begriffs „Niveau“ bzw. des Anspruchs an den ORF, ein niveaues Programm zu bieten.
- Ein Vergleich der Bewertungen der 35 standardisiert abgefragten Items im Soll (Wichtigkeit) und im Ist (Erfüllung) zeigt, dass in der Regel jene Eigenschaften, die den Befragten wichtiger sind, auch als vom ORF besser erfüllt erlebt werden als die weniger wichtigen Eigenschaften.
- Das größte Verbesserungspotenzial besteht bei der Eigenschaft „anregend / inspirierend“, d. h. das Publikum wünscht zum Teil ein größeres Augenmerk des ORF auf eine ansprechende, auch unterhaltsame Gestaltung von Sendungen (s. dazu im Detail Kapitel 3.3).
- In den offenen Antworten und über die gesamten Interviews hinweg wird als konkretes Verbesserungspotenzial neben besseren Sendezeiten am häufigsten der Wunsch geäußert, der ORF möge mehr Programm für junge Zielgruppen bieten bzw. in der Gestaltung für Junge ansprechender sein.
- Sowohl in der standardisierten Abfrage als auch den offenen Antworten wird ein Verbesserungspotenzial hinsichtlich der Vermittlung von Hintergrundwissen genannt. Während ein Teil der Befragten diesbezüglich zufrieden ist oder sogar mehr Augenmerk auf die Allgemeinverständlichkeit der Sendungen einfordert, wünscht ein anderer Teil mehr Hintergründe, Details und tiefergehende inhaltliche Auseinandersetzung. Diese Zielgruppe weicht z. T. (wie Tabelle 2 zeigt) auf öffentlich-rechtliche Spartensender wie ARTE, 3sat oder BR-alpha aus.

### 3 Detailergebnisse zur Qualitätswahrnehmung des Publikums

In den 123 Face-to-Face-Interviews wurde den Befragten nach einem einleitenden Teil mit offenen Fragen zur Qualität des ORF-Kultur- und -Religionsprogramms eingehend Gelegenheit gegeben, ihre Sicht von Stärken und Schwächen des Programms entlang der im Qualitätsprofil angesetzten Leistungskriterien darzulegen.

Die Begriffswolke (Tagcloud) in Abbildung 6 gibt einen Überblick über das Qualitätsverständnis des Publikums aufgrund einer Darstellung der Frequenz zentraler von den Befragten verwendeter Begriffe. Je größer der Begriff, desto häufiger wurde dieser von den Befragten (über das gesamte Interview hinweg) verwendet.

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

- Am häufigsten verwendeten die Befragten – in unterschiedlichen Zusammenhängen – das Wort „mehr“, d. h. sie wünschten eher einen Ausbau des Kultur- und Religionsprogramms<sup>34</sup>
- Die Vielfalt von Sendungen und Themen ist für die Befragten und ihre Zufriedenheit mit dem Programm besonders relevant.
- Ebenfalls häufig thematisiert werden die Aspekte Aktualität, Wissen, die (Kompetenz der) Moderatorinnen/Moderatoren und Journalistinnen/Journalisten sowie die Sendezeiten.
- Angebote des ORF im Bereich Kunst und Kultur werden häufiger thematisiert als jene im Bereich Religion. Sehr selten genannt werden die Bereiche Philosophie und Ethik.
- Unter den Subgenres wird jenes der Filme am häufigsten thematisiert.
- Vergleichsweise selten genannt werden etablierte Kriterien der Medienqualität wie Unabhängigkeit oder Ausgewogenheit.
- Hinsichtlich spezifischer Zielgruppen werden nur Junge besonders hervorgehoben und häufig genannt.

---

<sup>34</sup> Für die Studie wurden Personen ausgewählt, die das ORF-Kultur- und -Religionsprogramm zumindest gelegentlich nutzen; aus diesem generellen Interesse ist der Wunsch nach „mehr“ zu erklären.

Abbildung 6: Qualität des ORF-Kultur- und -Religionsprogramms – Frequenz verwendeter Begriffe



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

### 3.1 Vertrauen

Vertrauenswürdigkeit aufgrund von verbindlichen Standards und Praktiken des Qualitätsjournalismus stellt für Medien ein zentrales Kapital dar und stiftet aufseiten des Publikums einen ebenso wesentlichen Mehrwert: Medien sind auch Vertrauensgüter, und je stärker deren Vertrauenswürdigkeit in der Bevölkerung verankert ist, umso besser werden sie ihre Funktionen von der Schaffung politischer Öffentlichkeit über die Wertorientierung bis zur Wissensvermittlung wahrnehmen können.

Die in Kapitel 2.2.1 beschriebene quantitative Abfrage der Wichtigkeit einzelner Qualitätsmerkmale im ORF-Kultur- und -Religionsprogramm spiegelt diese hohe Bedeutung von Vertrauen in der Wahrnehmung des Publikums wider: Über acht von zehn Befragten hielten in der Befragung die Eigenschaften „vertrauenswürdig“, „sachlich“ sowie „seriös“ im Kultur- und Religionsprogramm für ziemlich bzw. sehr wichtig, und 74 % gaben dies für die Eigenschaft „berichtet neutral“ an.

Aufgrund der qualitativen Analyse der Interviews kann diesbezüglich ergänzt werden, dass „Vertrauen“ für die Befragten im Gespräch über konkrete Stärken und Schwächen des ORF-Kultur- und -Religionsprogramms nicht im Vordergrund stand, d. h. im Vergleich zu Aspekten der Vielfalt und der Wissensvermittlung deutlich weniger häufig genannt wurde. Vertrauen kann daher als Grundanforderung des Publikums an den ORF verstanden werden, wobei dieser Qualitätsaspekt für das Kultur- und Religionsprogramm konkret jedoch gegenüber anderen Qualitätsansprüchen in den Hintergrund tritt (vgl. auch die Begriffswolke in Abbildung 6).

### 3.1.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

Wie die in Kapitel 2.1.2 dargestellte standardisierte Abfrage zeigt, sind die Befragten überwiegend mit der Erfüllung der dem Vertrauen zugeordneten Qualitätsmerkmalen zufrieden: 84 % geben an, die Eigenschaft „seriös“ sei durch das ORF-Kultur- und -Religionsprogramm ziemlich oder sehr erfüllt, und jeweils über sieben von zehn Befragten sehen dies für die Eigenschaften „berichtet neutral“, „sachlich“ sowie „vertrauenswürdig“ gegeben.

Ergänzend zur standardisierten Abfrage wurden die Interviewpartner/innen in den 123 Face-to-Face-Interviews auch offen nach ihren Wahrnehmungen von Stärken und Verbesserungspotenzial hinsichtlich der Vertrauenswürdigkeit des ORF-Kultur- und -Religionsprogramms gefragt.

Am häufigsten wurde dem ORF dabei mit 35 von 60 gültigen Nennungen generell eine *seriöse* und *glaubwürdige*, weil *neutrale*, *objektive* bzw. *sachliche* Berichterstattung zugeschrieben:

*„Quellen werden oft angegeben und der ORF recherchiert sehr sorgfältig“ (weiblich, 63);*

*es sind „unterschiedliche Meinungen vertreten“ (männlich, 31), „Berichte sind neutral und bevorzugen keine bestimmten Kulturen“ (männlich, 68); die Berichterstattung ist „ausgewogen“;*

*„man hat das Gefühl, dass wirklich vertrauensvoll berichtet wird“ (weiblich, 28);*

*man erkennt eine „sachliche Themenauswahl“ (weiblich, 61); „öffentlich-rechtliche Sender berichten wertneutral und nicht quotenabhängig, nicht so wie bei den anderen“ (männlich, 50).*

Als zweite wichtige Stärke wurde von den Befragten das Vertrauen in die Journalistinnen/Journalisten und Moderatorinnen/Moderatoren hervorgehoben (18 Nennungen). Diese seien „vertrauenswürdig“, „seriös“, „korrekt“ und „unabhängig“, führen „sachliche Diskussionen“ und bearbeiten Themen „sachlich und kompetent“.

Auf die Frage nach Verbesserungspotenzial hinsichtlich des Vertrauens beziehen sich die meisten Nennungen (24 von 47) ebenfalls auf die Kompetenz der Journalistinnen/Journalisten bzw. Moderatorinnen/Moderatoren sowie die Beibehaltung bzw. Verstärkung des Bemühens um sachliche und neutrale Berichterstattung: Moderator/innen/Moderatoren und Journalist/innen/Journalisten sollten inhaltlich fundiert und sachlich berichten, Voreingenommenheit bzw. vorgefasste Meinungen sollten unbedingt vermieden werden, die Einladungspolitik sich nach der Expertise der Personen richten und eine Vielfalt von Meinungen sicherstellen. Ein Befragter fasst diese Aspekte der Vertrauenswürdigkeit so zusammen,

*dass man die Informationen hundertprozentig weitergibt. Wenn man als Seher im Nachhinein hört, dass es doch anders ist als man es gesehen hat, ist das nicht so gut. (männlich, 59)*

Fünf Befragte beziehen den Aspekt des Vertrauens nicht konkret auf das Programm, sondern auf den ORF als Institution und wünschen eine möglichst weitgehende Reduktion des politischen Einflusses auf das Unternehmen. Fünf Wortmeldungen gehen auf bessere Recherchen bzw. ausführlichere Berichte ein.

## Quellen von Vertrauen

Als Quellen von Vertrauen können aufgrund der qualitativen Analyse folgende Aspekte genannt werden:

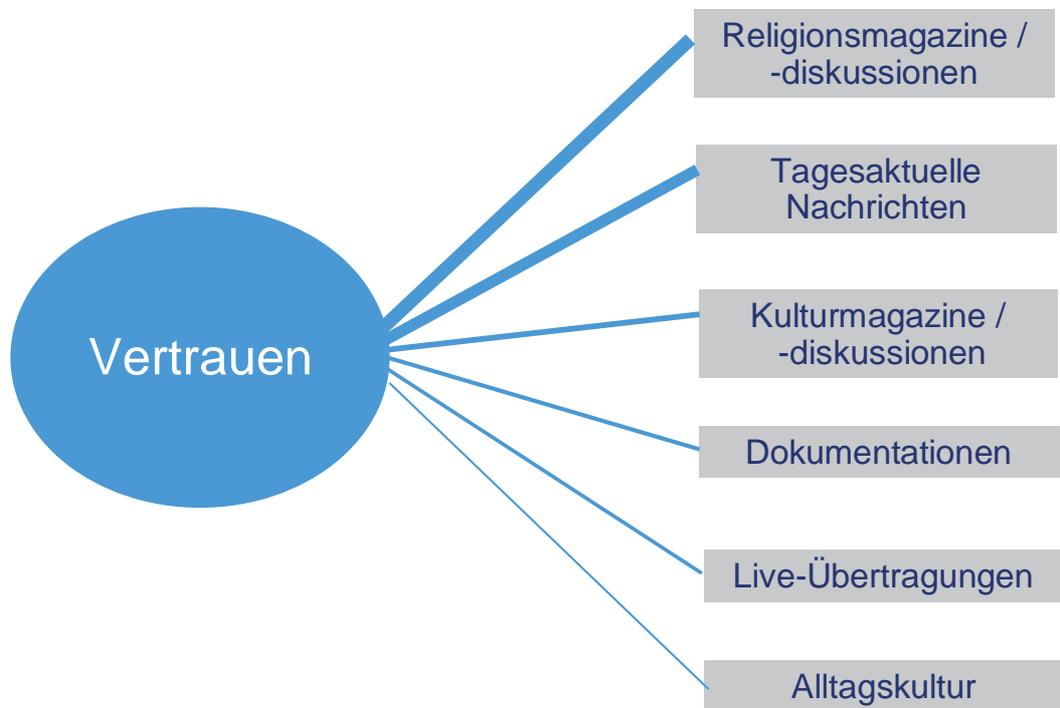
- **Fachkompetenz:** Sorgfältige und umfassende Recherchen sowie Moderatorinnen/Moderatoren und Journalistinnen/Journalisten, die glaubhaft und souverän inhaltliche Expertise zu den Themen vermitteln, schaffen Vertrauen.
- **Neutralität:** Der Eindruck einer möglicherweise einseitigen Themenwahl sowie Auswahl von Expertinnen und Experten oder Gästen einer Diskussionsrunde schafft Misstrauen.
- **Kritische Distanz:** Unabhängigkeit von mächtigen Institutionen und Akteuren ist eine weitere Quelle von Vertrauen, die insbesondere durch eine kritische und mutige Haltung der Journalistinnen/Journalisten und Moderatorinnen/Moderatoren vermittelt wird.
- **Verantwortung:** Wie in Kapitel 3.6 dargestellt, schafft auch Verantwortung im Sinne eines respektvollen, demokratischen Journalismus oder der Vermeidung von unnötiger Gewalt und Schaulust im Programm Vertrauen, da dadurch die Bindung des ORF an öffentlich-rechtliche Werte unter Beweis gestellt wird.

### 3.1.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Neben Fragen zu Stärken des ORF-Angebots sowie zu Verbesserungspotenzial wurden die Befragten in den Face-to-Face-Interviews auch gebeten, zu den einzelnen Leistungskriterien laut Qualitätsprofil anzugeben, bei welchen Sendungen sie diese jeweils „besonders erleben“.

Aus Publikumssicht stechen demnach insbesondere die Genres der Magazine, der Diskussionssendungen sowie der tagesaktuellen Nachrichten hinsichtlich ihrer Vertrauenswürdigkeit heraus.

**Abbildung 7: Vertrauen wird besonders erlebt bei**



**Anm.: Mehrfachantworten möglich; n=251 gültige Nennungen; je stärker die blauen Linien, umso häufiger wurde das jeweilige Genre von den 123 Befragten genannt.**

Entsprechend der jeweiligen Genremerkmale wird Vertrauenswürdigkeit bei den tagesaktuellen Nachrichten an einer ausgewogenen, sachlichen und neutralen Berichterstattung erlebt.

Diskussionssendungen wiederum werden von den Befragten an der Vertrauenswürdigkeit der Moderation sowie der Einladungspolitik gemessen, also einer ausgewogenen Zusammensetzung, neutralen Diskussionsleitung, aber auch dem Mut zu kritischen Fragestellungen.

Bei Magazinen nennen die Befragten in der Dimension des Vertrauens an vorderster Stelle die sachliche Fundierung der Sendungen, d. h. die Qualität der Recherche, die tiefgehende Auseinandersetzung mit verschiedenen Blickwinkeln und die Fachkompetenz der Moderatorinnen und Moderatoren.

Eine spezifische Dimension der Vertrauenswürdigkeit wird im Rahmen einer Fokusgruppen-Diskussion hinsichtlich von Dokumentationen eingebracht, nämlich dass diese keine „versteckte Werbung“, d. h. keine unterschwellige Parteinahme zugunsten bestimmter Akteure (Firmen, Lobbys) beinhalten sollen.

Spezifisch mit Bezug auf Religionssendungen wird – ebenfalls im Rahmen einer Fokusgruppen-Diskussion – der Qualitätsanspruch der Unabhängigkeit und Neutralität der Redaktion gegenüber den Religionen bzw. Konfessionen eingefordert – sowohl in der Auswahl der Themen als auch der Darstellung und Diskussionsleitung.

### **3.2 Vielfalt**

Vielfältigkeit ist für das ORF-Programm zentral, um den unterschiedlichen Interessen des Publikums gerecht zu werden. Vielfalt ist aber auch ein gesellschaftlicher Wert, der im Bedürfnis der Menschen nach Identität und Anerkennung gründet. Als solches ist Vielfalt Bedingung aller fünf im ORF-Public-Value Konzept unter dem Titel „Gesellschaftswert“ beinhalteten Dimensionen: Orientierung, Integration, Bürgernähe und Kultur sind nur dann unter dem Gesichtspunkt von Public Value zu stellen, wenn sie die angemessene Repräsentation und Anerkennung von Vielfalt sicherstellen, d. h. Zugang, Öffentlichkeit und Stimme für die Gesamtheit der Gesellschaft bieten sowie Werte und Verhaltensweisen fördern, aufgrund derer mit Vielfalt und möglichen Konflikten gewaltfrei umgegangen werden kann.

Die standardisierte Abfrage der Wichtigkeit ausgewählter Qualitätsmerkmale im Rahmen der vorliegenden Studie zeigt eine hohe Relevanz der einzelnen Dimensionen von Vielfalt für das Publikum: 85 % hielten das Item „vielfältig“ für sehr wichtig oder wichtig; jeweils mehr als sieben von zehn stimmten den Eigenschaften „ausgewogen“, „berücksichtigt die Vielfalt der Meinungen“, „bietet für jeden etwas“ und „deckt ein breites Spektrum an Kunst- und Kulturschaffen ab“ zu. Ebenso viel Zustimmung hinsichtlich der Wichtigkeit erhielt der Aspekt der Repräsentation sozialer Diversität im Fernsehen, den das Item „berücksichtigt die kulturelle, ethnische und religiöse Vielfalt in Österreich“ abbildet, und auch die Items „bietet Innovatives“ sowie „bietet internationale Berichterstattung“ hielten über sieben von zehn Befragten für wichtig bzw. sehr wichtig. 69 % Zustimmung erhielt das Item „informiert über verschiedene Religionen und Glaubensinhalte“, 67 % das Merkmal „zeigt internationale Filme und Produktionen aus unterschiedlichen Ländern“. Am relativ wenigsten wichtig von allen 35 abgefragten Items war für die Befragten schließlich das Merkmal „bietet auch Experimentelles“, dem 54 % zustimmten.

Aufgrund der qualitativen Auswertung der offenen Antworten im Rahmen der 123 Face-to-Face-Interviews kann dieser Befund bestätigt werden: Mehr als ein Fünftel der Qualitäts-

urteile, die die Befragten im ersten Teil der Interviews abgaben, wurden dem Aspekt der Vielfalt zugeordnet. Und auch auf die Abschlussfrage nach den wichtigsten Qualitätserwartungen an den ORF nannten die Befragten Aspekte der Vielfalt am häufigsten.

### 3.2.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

Die Erfüllung der genannten Qualitätsmerkmale wird von den Befragten in der standardisierten Abfrage wie folgt bewertet: Für mehr als sechs von zehn Befragten sehr oder ziemlich erfüllt sind die Items „vielfältig“, „informiert über verschiedene Religionen und Glaubensinhalte“, „berücksichtigt die kulturelle, ethnische und religiöse Vielfalt in Österreich“, „deckt ein breites Spektrum von Kunst- und Kulturschaffen ab“ sowie „ausgewogen“. Mehr als fünf von zehn stimmten den Items „bietet für jeden etwas“, „bietet internationale Berichterstattung“, „berücksichtigt die Vielfalt der Meinungen“, „zeigt internationale Filme und Produktionen aus unterschiedlichen Ländern“ sowie „bietet Innovatives“ zu. Die geringste Zustimmung erhielt mit 41 % schließlich das Item „bietet auch Experimentelles“.

Aufgrund der qualitativen Analyse der offenen Antworten auf die Frage nach besonderen Stärken des ORF-Kultur- und -Religionsprogramms hinsichtlich der Vielfalt kann ergänzt werden, dass die Befragten durchwegs einen allgemeinen Standpunkt einnehmen und Qualität nicht allein aufgrund der eigenen Interessen beurteilen, sondern aufgrund des Mehrwerts für das Publikum im Gesamten. Ein breites Spektrum anzubieten und Programm „für alle“ zu bieten wird demnach als grundlegendes Element öffentlich-rechtlicher Qualität verstanden.

### Weiter Kulturbegriff dominiert

Sowohl im Rahmen der Face-to-Face-Interviews als auch der Gruppendiskussionen wurde untersucht, welche Angebote und Inhalte die Befragten unter den Begriffen Kunst und Kultur subsumieren. Dabei zeigt sich eine deutliche Dominanz eines weiten Kulturbegriffs<sup>35</sup> im Publikum, der also insbesondere über die klassische Hochkultur hinaus menschliche Lebensäußerungen im Gesamten als kulturelle Phänomene umfasst, darunter Volkskultur, Brauchtum, Laien-, Populär- und Jugendkultur, auch praktische Fragen der Lebensführung inklusive alltagskultureller Thematiken.

Gerade im dialogischen Erhebungsverfahren der Fokusgruppen zeigt sich deutlich, dass dieser weite Kulturbegriff mittlerweile im Publikum dominiert, d. h. sich im Gespräch in den Gruppen durchsetzt. Eine hierarchische Abwertung von „niederer“ Kultur gegenüber der Hochkultur erweist sich als nicht mehr konsensfähig, ebenso wenig eine Einschränkung von Kultur auf das, was in Institutionen wie Theatern, Museen und Opernhäusern präsentiert wird. Dies gilt analog auch für die Anforderungen der Befragten an das ORF-

<sup>35</sup> Beginnend in den 1950er Jahren wurde ein weiter Kulturbegriff in den Sozial- und Geisteswissenschaften eingeführt und insbesondere in den Britischen *cultural studies* der Fokus auf populär- und alltagskulturelle Thematiken gelegt.

Religionsprogramm, wo ebenfalls über konfessionelle Thematiken hinaus eine Behandlung diverser Fragen der praktischen Lebensführung und -bewältigung gewünscht wird.

### Qualitätsanmutungen im Detail

Hinsichtlich der im ORF-Qualitätsprofil angesetzten einzelnen Aspekte von Vielfalt wird von den Befragten die inhaltliche Vielfalt (der Themen, Programme und Genres) am häufigsten als Stärke hervorgehoben – fast die Hälfte der codierten Aussagen wurden dieser Kategorie zugeordnet: Von „reiner Unterhaltung bis zur Hochkultur“ (männlich, 36) werde alles geboten, ein „gelungener Querschnitt“ (weiblich, 45) gezeigt, „fast jeder Bereich abgedeckt“; „es gibt sonst keinen Sender, der so eine Auswahl an Angeboten hat“ (weiblich, 58).

Mit knapp 19 % der Nennungen wurde am zweithäufigsten als Stärke die Vielfalt hinsichtlich der angesprochenen Zielgruppen thematisiert, wobei die Befragten durchwegs den im ORF-Qualitätsprofil formulierten Anspruch, für „jeden etwas“ zu bieten, teilen.

*Ja, diese Grätsche zwischen Quote und Bildungsanspruch, ich finde das Kreuz muss er [der ORF] tragen. Ich bin ganz zufrieden damit und ich finde die Lösung eigentlich eine sehr gute, dass man jetzt den Mut gehabt hat, einen dritten Sender zu machen. (weiblich, 35)*

Ergänzend wird in den Interviews in diesem Zusammenhang an einigen Stellen betont, dass – gerade angesichts der Vielfalt – eine gute Information über das TV-Programm für den Gebrauchswert des Fernsehens wichtig sei: Man möchte mit wenig Aufwand und verlässlich wissen, wann Sendungen laufen, die einen interessieren könnten.

Programmorschauen werden in diesem Zusammenhang von einigen Befragten positiv erwähnt<sup>36</sup> – von anderen aber als „zu viel“ und als „nervig“ beschrieben. Aber auch ein klares Profil der Sender wird als hilfreich eingeschätzt, wobei in dieser Hinsicht von einigen Befragten bei ORF eins ein Nachholbedarf geortet wird:

*ORF III gefällt mir sehr, sehr gut, wie er jetzt ist. Er hebt sich wirklich ab, ORF eins und ORF 2 könnten noch ein bisschen arbeiten an, dass das nicht so verschwommen ist. ... Es würde vielleicht eine Erleichterung sein, dass man gleich weiß, was auf einen zukommt. (weiblich, 50)*

11 % der 82 codierten Nennungen heben spezifische Themen oder Sendungen als Stärke hervor und acht Befragte betonen Aspekte der medialen Repräsentation sozialer Diversität wie die Berichterstattung über und die Inklusion von Migrantinnen und Migranten als Stärke des ORF – ein Punkt, der auch in der Beantwortung der Abschlussfrage von vier Befragten speziell als wichtig hervorgehoben wird.

Kritik am Programm bzw. Verbesserungsvorschläge hinsichtlich der Vielfalt wurden von 56 der 123 Befragten vorgebracht. Mit 17 Nennungen am häufigsten wurde dabei die Meinung vertreten, der ORF solle in seinem Kultur- und Religionsprogramm mehr für junge Zielgruppen (Kinder bzw. Jugendliche) bieten bzw. dieses für Junge ansprechender

<sup>36</sup> Z. B.: „[Es wäre gut] Vorschauen auf ORF eins oder auf ORF 2 für ORF III zu zeigen“ (männl., 36).

gestalten – ein Wunsch, der an mehreren Stellen der Interviews formuliert wurde und als Antwort auf die Abschlussfrage von neun Befragten als zentraler Punkt noch einmal hervorgehoben wurde.

### **Zielgruppenspezifische Erwartungen**

Insgesamt 15 Nennungen auf die Frage nach Verbesserungspotenzialen des ORF-Kultur- und -Religionsprogramms hinsichtlich der Vielfalt beziehen sich auf spezifische Inhalte, die als ausbaufähig im Programm betrachtet werden, das sind:

- Nischenprogramme / Randthemen (z. B. „kleine Religionen“, Berichte über Länder, „die weniger im Mittelpunkt stehen“)
- Dokumentationen
- Eigenproduktionen
- Jugendkultur
- Kulturvergleiche
- Gottesdienste und andere Live-Angebote
- Ethik
- Literatur („Diskussionen über Bücher, Lesungen etc.“)
- Regionales (z. B. „Tanzsommer Innsbruck, Festspiele Erl, vielleicht auch mal ein Laientheater wie in Rattenberg, Telfs ... oder aus anderen Bundesländern“)
- Kulinarik
- Veranstaltungsankündigungen

Weitere in den Fokusgruppen genannte Inhalte sind:

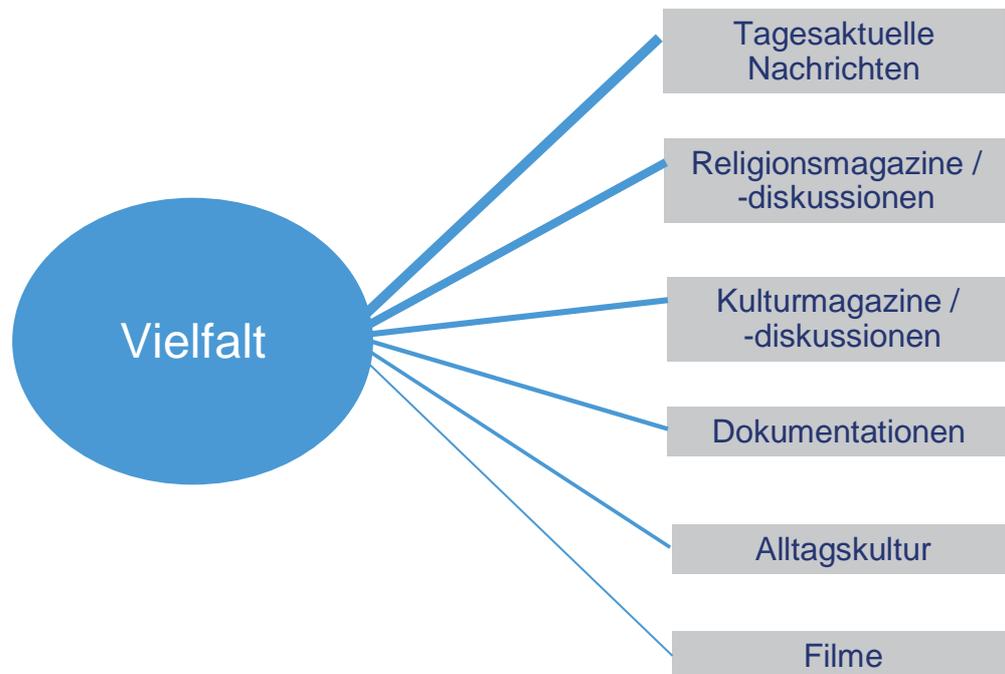
- Hochwertige Filme, Filmklassiker, Filme in Originalsprache
- Kunst und Kultur aus der Off-Szene (z. B. Theater); nicht immer dieselben Künstler/innen zum Zug kommen lassen
- Lebenspraktisches aus dem religiösen Bereich
- Philosophie
- Medienkritik
- Musik aus den 1950er und 1960er Jahren
- ein Format zur bildenden Kunst (wie 1000 Meisterwerke)
- ein Wissensquiz
- Esoterik
- Design und Architektur

Wie die Auflistung zeigt, sind die Erwartungen bezüglich der Vielfältigkeit des Programms zielgruppenspezifisch bzw. von individuellen Interessen abhängig.

### 3.2.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Vielfältigkeit der Themen, Genres, der regionalen Bezüge, gesellschaftspolitisch sowie hinsichtlich der angesprochenen Zielgruppen ist ein Anspruch, den die Befragten sowohl allgemein als auch in allen Interviewpassagen zu einzelnen Subgenres einfordern und diskutieren. Abbildung 8 zeigt, wo dieser Anspruch aus Sicht der 123 Befragten in besonderer Weise als realisiert erlebt wird, d. h. in tagesaktuellen Informationssendungen, in Magazinen und Diskussionssendungen sowie – weniger häufig genannt – in Dokumentationen, Sendungen zur Alltagskultur und Filmen.<sup>37</sup>

**Abbildung 8: Vielfalt wird besonders erlebt bei**



**Anm.: Mehrfachantworten möglich; n=282 gültige Nennungen; je stärker die blauen Linien, umso häufiger wurde das jeweilige Genre von den 123 Befragten genannt.**

Aufgrund der Inhaltsanalyse der offenen Antworten kann ergänzt werden, dass die Befragten über alle Genres hinweg Vielfalt am häufigsten hinsichtlich der thematischen und inhaltlichen Breite thematisieren. Ergänzend wird bei Diskussionssendungen die Repräsentation einer Vielfalt von Meinungen geschätzt, bei Sendungen zur Alltagskultur

<sup>37</sup> Live-Übertragungen wurden nur von acht Befragten als besondere Beispiele für die Dimension der Vielfalt genannt (zum Vergleich: 26 Befragte nannten Live-Übertragungen im Kapitel „Identität“).

auch die Repräsentation der gesellschaftlichen Vielfalt (z. B. der Volksgruppen, der Milieus). Aber auch der regionale Bezug (Programm und Berichterstattung aus ganz Österreich) wird von einem (regional interessierten) Teil der Befragten bei allen Subgenres geschätzt und eingefordert.

Anhand des Genres der Filme wird besonders deutlich, dass der Anspruch einer Programmgestaltung für unterschiedliche Zielgruppen, Interessen und Vorlieben vom Publikum breit unterstützt wird. Lustiges wie Ernstes, aktuelle Filme und solche aus dem Archiv, österreichische und internationale Produktionen sollten nach einhelliger Meinung der Befragten im Programm abgedeckt werden.

### 3.3 Wissen

In modernen Wissensgesellschaften erfüllen Massenmedien neben und in Verbindung mit Institutionen in den Bereichen Bildung, Wissenschaft und Kultur Funktionen der Wissensaufbereitung, -dokumentation, -verteilung und -vermittlung – wobei vom Fernsehen unterschiedlichste Zielgruppen angesprochen werden können. Die Vielfalt und Qualität der Medienlandschaft stellt daher einen wesentlichen individuellen und gesellschaftlichen Wert dar und ist mit Fragen des Public Value verbunden.

Die in den 123 Face-to-Face-Interviews standardisiert abgefragte Wichtigkeit von 35 aus dem Qualitätsprofil Kultur/Religion abgeleiteten Eigenschaften zeigt eine hohe Bedeutung des Aspekts der Wissensvermittlung für die Befragten: Mit 90 % (sehr bzw. ziemlich wichtig) erhielt die Eigenschaft „verständlich“ eine herausragende Zustimmung unter allen abgefragten Items. 85 % hielten die Vermittlung von Hintergrundwissen für sehr bzw. ziemlich wichtig, 78 % das Merkmal „anregend/inspirierend“, 72 % das Item „vertieft das Verständnis für Kunst, Kultur und Religionen“ und 69 % das Item „informiert über verschiedene Religionen und Glaubensinhalte“.

Aufgrund der qualitativen Analyse kann diesbezüglich ergänzt werden, dass der Aspekt der Wissensvermittlung zu jenen manifesten Qualitätsdimensionen gehört, die von den Befragten spontan und selbstständig in den Interviews thematisiert wurden: Ein Fünftel aller als Aussagen über Qualität codierten Textstellen im ersten Teil der Face-to-Face-Interviews, in dem die Befragten offen über ihre Wahrnehmung des Kultur- und Religionsprogramms befragt wurden, wurden dem Aspekt Wissen bzw. Information zugeordnet.

Unter diesem Aspekt thematisierten die Befragten insbesondere auch ihren persönlichen Nutzen als TV-Nutzer/innen. Dabei stand für manche primär die kurze und aktuelle Information im Vordergrund. Andere suchen hingegen vor allem vertiefende Hintergrundinformationen, eine dritte Gruppe nutzt das ORF-Kulturprogramm zur Information über eigene Spezialinteressen. Ebenso lassen sich die Befragten dahingehend unterscheiden, ob sie eher regionale, gesamtösterreichische oder internationale Berichterstattung bevorzugen.

### 3.3.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

Bezüglich der Zufriedenheit mit der Erfüllung der genannten Qualitätsmerkmale zeigt die standardisierte Abfrage wieder die höchste Zustimmung für das Merkmal „verständlich“, das für 89 % der Befragten durch das ORF-Kultur- und -Religionsprogramm sehr oder ziemlich erfüllt wird. Das Item „vermittelt Hintergrundwissen“ erhielt eine Zustimmung von 72 %, die Information über verschiedene Religionen und Glaubensinhalte sowie die Vertiefung des Verständnisses für Kunst, Kultur und Religionen hielten jeweils mehr als sechs von zehn Befragten für erfüllt. Die vergleichsweise geringste Zustimmung erhielt schließlich das Item „anregend/inspirierend“, das für 58 % der Befragten durch das ORF-Kultur- und -Religionsprogramm sehr oder ziemlich erfüllt wird.

Die Auswertung der offen abgefragten Stärken des Programms bezüglich der Wissensvermittlung ergibt ein differenziertes Bild: Knapp ein Sechstel der 101 codierten Qualitätsurteile bezieht sich auf den Aspekt der Ausführlichkeit und der Vermittlung von Hintergrundwissen als Stärke des ORF-Kultur- und -Religionsprogramms: „Intensive Berichte“ würden „genau und deutlich“ Wissen vermitteln und auch „in die Tiefe gehen“. Ebenfalls häufig als Stärke genannt (13-mal) wurde die gute Verständlichkeit der Sendungen und Berichte sowie (12-mal) die „Breite“ des Programms, die „Themenvielfalt“ und die „Unterschiedlichkeit der Sendungen“. Zehnmal wurde die gute, d. h. sachliche, seriöse und neutrale Aufbereitung der Themen als Stärke hervorgehoben; fünf Befragte betonten den Mehrwert, „immer wieder Neues auch von weniger bekannten Themen“ zu erfahren.

Hinsichtlich eines weiteren Verbesserungspotenzials des Kultur- und Religionsprogramms wurde mit neun von 64 gültigen Nennungen am häufigsten die Meinung vertreten, dass Kinder bzw. Jugendliche verstärkt angesprochen werden sollten, etwa durch eine „jugendlichere Gestaltung“, „jüngere Sprecher“ oder „Themen für die Jugend“. Acht Befragte wünschten sich mehr Sendezeit für bestimmte Sendeformate (z. B. Dokumentationen) oder zu Spezialinteressen, sieben sprachen sich generell für mehr Kultur bzw. Religion im Programm aus.

Ebenfalls siebenmal wurde noch mehr Augenmerk auf die Ausführlichkeit und Tiefe der Sendungen gewünscht. Die folgende längere Passage aus einer der Fokusgruppen-Diskussionen bringt diesen Anspruch gut zum Ausdruck:

*Ist es bei diesen Magazinen nicht so, dass das immer so kurz, eher kurze Beiträge sind, mehrere kurze Beiträge zu verschiedenen Themen? Da sind wir wieder da, dass es eben nicht in die Tiefe geht, und da frage ich mich oft, wozu soll ich es mir anschauen, wenn ich im Grunde dann so viel weiß wie vorher, weil es ebenso wenig in die Tiefe gegangen ist, ja. Das interessiert mich dann eigentlich gar nicht. (weiblich, 35)*

*Das gehört mehr so reportmäßig: drei Themen und jedes auch mehr in die Tiefe. (männlich, 48)*

*Ja und noch weniger sogar. (weiblich, 35)*

*Genau, und dafür intensiver. (männlich, 48)*

Auf der anderen Seite wurde von acht Befragten der gegenteilige Wunsch geäußert, das ORF-Kultur- und -Religionsprogramm solle mehr Augenmerk auf Verständlichkeit „für ein breites Publikum“, Vermittlung von „Basiswissen“ und eine „grundlegende Einführung“ legen:

*Es sollten nicht nur Details, sondern Überblicksthemen behandelt werden, zum Beispiel Basics in den Vordergrund stellen, also mehr Basis und weniger Details für die Masse. (männlich, 36)*

*Es kommt nur die Kunst, wo man sich auskennen muss. Es ist nichts für jemanden, der als Quereinsteiger so etwas schaut. Man sollte mehr für Quereinsteiger tun, allgemeine Einführung in Kunst. (weiblich, 32)*

### **Ansprüche an eine anregende Gestaltung**

Die standardisierte Abfrage zeigt aus Publikumssicht ein Verbesserungspotenzial beim Item „anregend / inspirierend“, das von 32 % der Befragten als durchschnittlich erfüllt und von 9 % als weniger bis gar nicht erfüllt betrachtet wurde.

Um die Ansprüche des Publikums hinsichtlich eines „anregenden / inspirierenden“ Programms besser zu verstehen, wurden die Teilnehmer/innen in zwei Gruppendiskussionen gebeten, ihre Assoziationen zu diesen beiden Begriffen zu diskutieren.

Demnach können unterschiedliche Anforderungen mit diesen Eigenschaften in Verbindung gebracht werden. Generell werden sie als subjektiv betrachtet, d. h. ob ein Programm anregend sei, liege „im Auge des Betrachters“ (weiblich, 70). Die Eigenschaften „anregend / inspirierend“ scheinen daher für die Befragten ähnlich verstanden zu werden wie die ähnlich offenen und subjektiven Adjektive „interessant“, „ansprechend“ oder „nicht langweilig“.

Wie die Auswertung der 123 Face-to-Face-Interviews zeigt, werden die Begriffe „anregend“ und „inspirierend“ von den Befragten selbst nur in vier Fällen verwendet, um ihre Erwartungen an das ORF-Kultur- und -Religionsprogramm zu beschreiben. An mehreren Stellen der Interviews wurde in den Antworten auf offene Fragen allerdings die Qualitätserwartung eines „gut gemachten“, „interessanten“, „gut aufbereiteten“ usw. Programms formuliert. Die folgende Tabelle fasst die von den Befragten eingebrachten Aspekte einer anregenden Gestaltung zusammen:

**Tabelle 5: Publikumserwartungen an eine anregende Gestaltung des Kultur- und Religionsprogramms**

Dimension	Merkmale
<b>Abwechslung (Inhalte, Protagonistinnen/Protagonisten)</b>	„abwechslungsreich“; „wenn man immer den Professor und die Experten aus Wien hört, ist es langweilig“;
<b>Ansprechende (statt langweilige) Präsentation</b>	„jugendlichere Gestaltung, oft zu trocken von der Rhetorik, von der Aufbereitung, moderner“; „eine persönliche Handschrift ... persönlich“ „freundlicher gestalten, lockerer, nicht so todernst; Moderatoren dürfen sich menschlich verhalten ... Lachen, Dialekt“; „zu wenig Emotion wirkt daher langweilig“ „ein bisschen frecher“; „knackiger ... auch ein bisschen plakativer“; „frischer“; „peppiger“ „lebensnah“
<b>Neues</b>	„nicht jedes Jahr das Gleiche erzählen, Neues recherchieren und bringen“; „das Spektrum erweitern und offen für Neues“; „interessante andere Sichtweisen und Themen ... die sonst nicht so geläufig sind“; „neue Themen, die sonst nicht zugänglich sind“
<b>fachliche Qualität</b>	„Vorbereitung und Hintergrundwissen“; „nicht nur oberflächlich erwähnen oder kurz zeigen, sondern wirklich spannend aufbereitet dokumentieren“; „gute Recherche“ / „gut recherchiert“ „interessante Diskussionsteilnehmer“; „Einladung von mehr international anerkannten Experten“; „sehr gute Moderatoren mit viel Fachwissen“
<b>unterhaltsam / entspannend (und zugleich seriös)</b>	„spannend und entspannend“; „gut gemacht, unterhaltsam, entspannend“ „wenn ich fernsehe, will ich mich entspannen und etwas Lustiges und Unterhaltsames sehen“ „dass es leicht verständlich ist; dass man Lust auf Neues bekommt; Themen seriös, aber auch unterhaltsam aufbereiten“
<b>kritisch / kontroversiell</b>	„kritischer Umgang mit Themen“; „kritische Stimmen werden eingeholt“ „kontroversiell“; „das Thema ... bei der Wurzel packen“; „mehr Mut“ „Respekt nicht mit Harmonie verwechseln“; nicht „mit Samthandschuhen“ anfassen „Experten einladen, die kontroversiell wahrgenommen werden, aber in der Sache kompetent sind“

Die in der Tabelle aufgelisteten Qualitätsansprüche stellen keinen Konsens unter den Befragten dar, sondern eine Sammlung der unterschiedlichen genannten Aspekte, wobei die Befragten generell oder auch situativ unterschiedliche Schwerpunkte setzen können (z. B. eher auf unterhaltsam / entspannend oder auf fachliche Qualität).

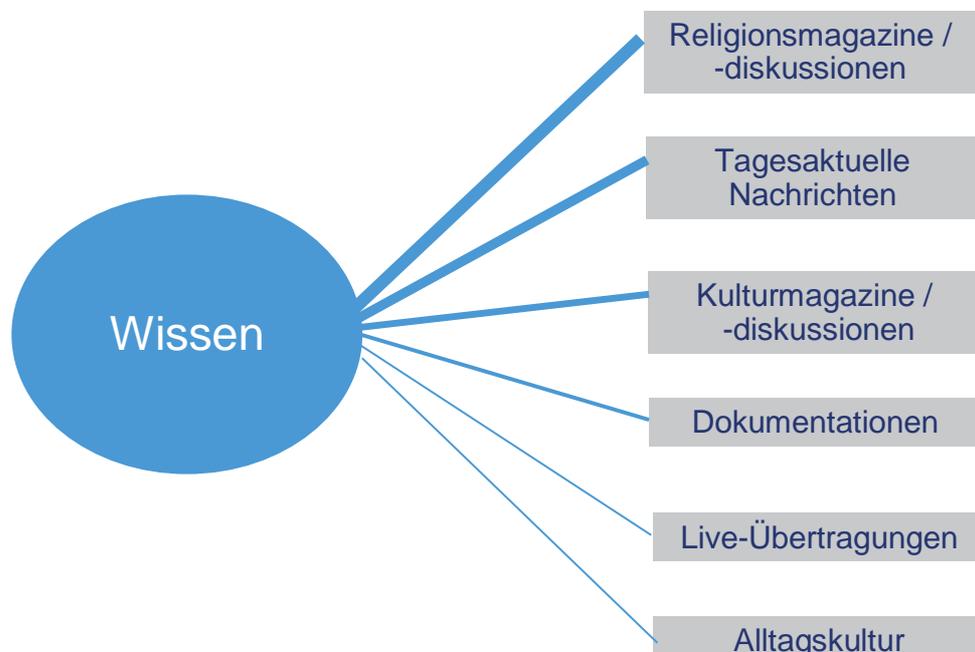
Die Bedeutung der anregenden Gestaltung wird dabei von einem im Rahmen einer Fokusgruppe Befragten als grundlegend für die Praxis des eigenen TV-Konsums erachtet, da angesichts eines großen Angebots an Sendern und Sendungen Langweiliges von vornherein ausselektiert würde:

*So wie es bei mir ist: Ich bin Zapper. ... Also bei mir ist die Fernbedienung im Dauerbetrieb. Sobald irgendwo eine Stelle ist, wo es langweilig ist, oder wo Werbung ist, wird sofort weggedrückt oder weggezappt. (männlich, 48)*

### 3.3.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Die Vermittlung von Hintergrundwissen und die tiefergehende Auseinandersetzung wird von den Befragten erwartungsgemäß besonders am Genre der Magazine und Diskussionssendungen erlebt, gefolgt von den tagesaktuellen Nachrichten, den Dokumentationen und – weniger häufig genannt – den Live-Übertragungen und Sendungen zur Alltagskultur.

Abbildung 9: Wissen wird besonders erlebt bei



Anm.: Mehrfachantworten möglich; n=288 gültige Nennungen; je stärker die blauen Linien, umso häufiger wurde das jeweilige Genre von den 123 Befragten genannt.

Aufgrund der Analyse der offenen Antworten kann präzisiert werden, dass die Stärke der Nachrichtensendungen aus Publikumssicht in einer umfassenden, verständlichen und aktuellen Information besteht. Magazine und Dokumentationen werden für eine hochwertige Recherche, sachliche Darstellung und anregende Aufbereitung von Themen geschätzt, Diskussionssendungen aufgrund des Informationsgehalts und der Gespräche selbst bzw. der redaktionell aufbereiteten Informationen.

Eine Stärke von Sendungen zur Alltagskultur wird hinsichtlich der Wissensvermittlung darin gesehen, dass hier „unbekannte Regionen“ bzw. Milieus volks- und „lebensnah“ dargestellt werden. Bei Filmen hingegen steht das Kriterium der Wissensvermittlung für die Befragten nicht im Vordergrund.

### **3.4 Identität**

Von wissenschaftlicher Seite wird in verschiedenen Kontexten auf die wichtige Rolle der Massenmedien für die Kreation und Reproduktion kollektiver Identitäten hingewiesen – und wiederum auf die Rolle von Identität als einer Voraussetzung der Demokratie, insofern diese nicht als ethnisch exklusiv, sondern als staatsbürgerlich und somit allen unabhängig von ihrer Herkunft offen stehend verstanden wird. Aber auch für die Reproduktion des kollektiven Gedächtnisses gelten Medien als zentral, da sie für die ganze Gesellschaft und zugänglich für alle gemeinsame Bezugspunkte herstellen, auf die der Diskurs referieren kann (nationale Jubiläen bzw. Gedächtnisorte und Topoi der österreichischen Identität).

Einige Aspekte dieser im ORF-Qualitätsprofil beschriebenen identitätsbildenden Funktion des Mediums wurden im Rahmen der vorliegenden Evaluations-Studie standardisiert abgefragt: Über sieben von zehn Befragten hielten dabei die Items „trägt zur österreichischen Identität bei“, „österreichische Sprache und Sprachgewohnheiten“, „ganz Österreich kommt vor“ sowie „fördert Kunst und Kultur in Österreich“ für sehr bzw. ziemlich wichtig. Das Item „fördert Kulturschaffende, Schauspieler/innen und Produktionsfirmen aus Österreich“ erhielt 63 % Zustimmung, das Merkmal „im Ausland einer der besten Botschafter österreichischer Kunst und Kultur“ 59 %.

Diesen Befund hinsichtlich der Wichtigkeit dieses Leistungskriteriums für das Publikum bestätigt auch die qualitative Analyse: Mehr als jede zehnte als Qualitätsanspruch codierte Antwort auf die Abschlussfrage in den 123 Face-to-Face-Interviews bezog sich auf den Aspekt der Identität, wobei insbesondere auch die föderale Dimension, also die Berichterstattung aus und für die Bundesländer, als wichtiger Auftrag für den ORF hervorgehoben wurde.

#### **3.4.1 Stärken und Verbesserungspotenzial**

Bezüglich der Erfüllung der oben genannten Qualitätsmerkmale durch das ORF-Kultur- und -Religionsprogramm zeigt die standardisierte Abfrage mit 76 % die höchste

Zustimmung zum Item „ganz Österreich kommt vor“. Die Förderung von Kunst und Kultur in Österreich sehen 74 % als sehr oder ziemlich erfüllt; 72 % Zustimmung in der Erfüllung erhielt das Item „österreichische Sprache und Sprachgewohnheiten“ und 70 % das Item „trägt zur österreichischen Identität bei“. Das Merkmal „fördert Kulturschaffende, Schauspieler/innen und Produktionsfirmen aus Österreich“ erhielt 67 % Zustimmung, das Item „im Ausland einer der besten Botschafter österreichischer Kunst und Kultur“ 59 %.

Aufgrund der qualitativen Analyse der offenen Antworten kann ergänzt werden, dass erwartungsgemäß der Österreichbezug zu den stärksten Image-Merkmalen des ORF gehört und in allen Befragtengruppen als ein Kernauftrag des Senders unbestritten bleibt. Insbesondere die österreichische Sprache und österreichische Filme/Serien mit bekannten österreichischen Schauspielerinnen und Schauspielern<sup>38</sup> werden diesbezüglich als identitätsstiftend genannt.

In den Worten eines im Rahmen der Fokusgruppen Befragten:

*Die Österreicher sollen Österreicher bleiben dürfen, sag ich, auch von den Sendern, die sollen sich nicht ein „einweimperln“ lassen, auf Österreichisch gesagt, dass wir einfach zu sehr die anderen Sender nachahmen, nur damit wir mehr Einschaltquoten haben. Wichtig ist eben, dass man authentisch bleibt als Österreicher, also ich bin da vielleicht zu patriotisch, aber es können auch andere Filme, nicht nur österreichische Filme, gute Filme gebracht werden. Es kann ruhig ein guter französischer, italienischer, englischer Filme genauso den Platz auch im ORF bekommen. (weiblich, 44)*

Der Blick auf die vom Publikum wahrgenommen Stärken des ORF-Kultur- und -Religionsprogramms im Bereich Identität zeigt die regionale Berichterstattung aus den Bundesländern als dominante Stärke mit knapp einem Viertel der codierten Nennungen in dieser Kategorie.

Am zweithäufigsten werden mit knapp einem Sechstel der Nennungen österreichische bzw. Eigenproduktionen des ORF sowie die Funktion einer Plattform für österreichische Schauspieler/innen, Regisseurinnen/Regisseure und Künstler/innen als Stärke genannt. Knapp 10 % der Nennungen beziehen sich auf die Berücksichtigung aller Bevölkerungsgruppen bzw. spezifisch auch auf jene der österreichischen Volksgruppen und Minderheiten. Von sechs Befragten wird schließlich die Pflege der österreichischen Sprache als Stärke im Beitrag zur Identitätsstiftung genannt.

Konkretes Verbesserungspotenzial hinsichtlich der Dimension Identität wurde von 63 der 123 Befragten identifiziert. Generell mehr Sendezeit für Österreichbezogenes wurde von sechs Personen gewünscht – in den Worten eines Befragten:

<sup>38</sup> „Also ich werde sehr gut unterhalten von unseren österreichischen Charakterschauspielern, die wir haben, die kennen die österreichischen tiefen, tiefen Wünsche und sprechen sie so wunderbar lustig oder bringen sie so richtig lustig ins Bild.“ (weiblich, 50) „Und nicht zu schweigen von den Kabarettisten.“ (weiblich, 70)

*Mehr Angebot. Es ist sonst zu viel international, aber es fehlt eine Sendung, die nur den Österreichbezug hat, zum Beispiel österreichische Musiker und andere aktuelle Künstler vorstellt. (weiblich, 28)*

Etwas mehr als ein Sechstel der Nennungen formuliert den Wunsch einer Intensivierung der Berichterstattung aus den Bundesländern bzw. mehr regionale Berichterstattung. Etwa die Hälfte dieser Befragten verbindet damit auch den Wunsch, mehr Inhalte aus anderen Regionen als Wien geboten zu bekommen: „Mir fehlen gute Serien aus anderen Bundesländern“; „mehr Dialektsendungen aus Restösterreich“; „auch in den Bundesländern gibt es Kultur“; „auch am Land gibt es ernsthaftes Kulturschaffen“.

Ein weiteres Viertel der Nennungen bezieht sich schließlich auf spezifische Inhalte, die als ausbauwürdig betrachtet werden:

- mehr wirkliche Volkskultur; Brauchtum; traditionelles Handwerk, religiöse Bräuche etc. (3)
- österreichische Filme (2); auch kleinere Produktionen / Filme
- Dokumentationen zum Thema Österreich; Historisches (2)
- Konzertausschnitte (2), Berichte von kleineren Festivals
- mehr Kabarett (2)
- mehr Inhalte für Junge
- mehr Musicals
- Theaterübertragungen
- aktuelle Österreichereignisse
- Gottesdienste vom Land
- Live-Diskussionen
- Reportagen, Wanderwege

## **Österreichische Sprache aus Publikumssicht**

Die „österreichische Sprache und Sprachgewohnheiten“ wurde in der standardisierten Abfrage von knapp der Hälfte als „sehr wichtig“ eingeschätzt; 22 % hielten diese für „ziemlich wichtig“, 16 für durchschnittlich wichtig und jeweils rund 6 % für „weniger wichtig“ bzw. „gar nicht wichtig“. Ergänzend dazu wurden die Befragten auch offen nach den Gründen für diese Einschätzung gefragt.

Demnach wird das identitätsstiftende Moment klar als Hauptgrund hervorgehoben: Die Sprache gehöre zu „unserem Land“, zu „unseren Wurzeln“, diene „der Identität“, müsse „erhalten bleiben“ usw. Von sechs Personen wird in diesem Zusammenhang explizit ein mögliches Vermeiden von Anglizismen und (dreimal) von bundesdeutschen Ausdrücken gewünscht.

Die Verwendung von Dialekten hingegen ist unter den Befragten umstritten: 15 Personen fordern die Pflege der Dialekte im Fernsehen als „Kulturgut“ ein, acht Personen hingegen betonen ausdrücklich, dass sie Dialekte im Fernsehen – jedenfalls in den Moderationen – ablehnen, auch wenn sie die Pflege eines österreichischen Deutsch für wichtig halten. Dazu zwei längere Zitate aus zwei der Fokusgruppen-Diskussionen:

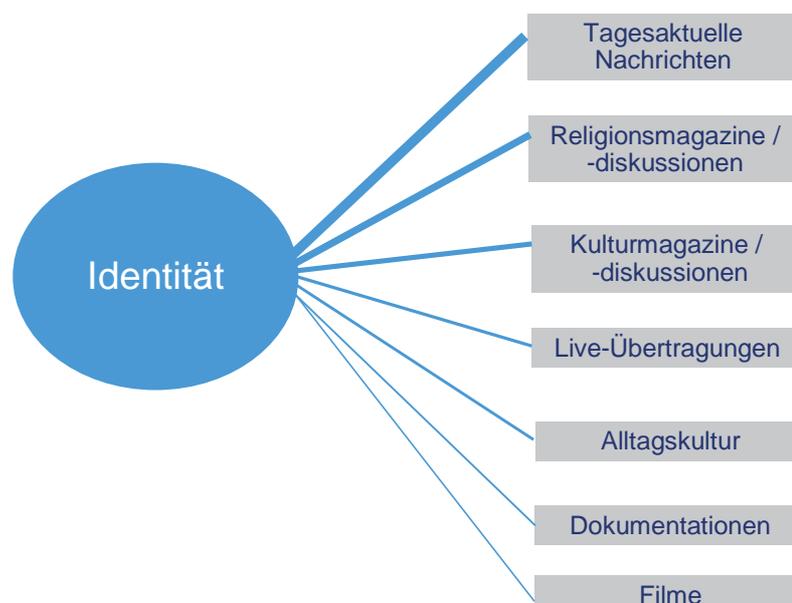
*Nein, nicht im Dialekt, sondern es gibt ja die österreichische Sprache als Parallele zum Schweizer Deutsch und zur deutschen Hochsprache, das muss jetzt nicht unbedingt Dialekt sein, wenn es aber im Theaterstück vorgesehen ist, dann ist es so und so Dialekt. Aber mir ist wichtig, dass österreichische Sendungen in österreichischem Deutsch gesprochen werden. (weiblich, 35)*

*Man merkt, wenn man jetzt verschiedene Sendungen anschaut, deutsche und österreichische, man weiß, wenn man in Österreich ist, ohne dass man jetzt irgendwas sieht ... und das ist ja das Sympathische, muss ich sagen, nicht, dass man seine eigene Identität hat, nicht, und eigene Sprache. (männlich, 48)*

### 3.4.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Wie Abbildung 10 zeigt, wird der identitätsstiftende Österreichbezug von den im Rahmen dieser Studie befragten Personen im gesamten ORF-Kultur- und -Religionsprogramm erlebt. Überdurchschnittlich häufig als besondere Aushängeschilder für dieses Leistungskriterium wurden dabei die Subgenres der tagesaktuellen Nachrichten, der Live-Übertragungen und der Sendungen zu Alltags- und Volkskultur genannt.

**Abbildung 10: Identität wird besonders erlebt bei**



**Anm.: Mehrfachantworten möglich, n=280 gültige Nennungen; je stärker die blauen Linien, umso häufiger wurde das jeweilige Genre von den 123 Befragten genannt**

Aufgrund der qualitativen Analyse der offenen Antworten der Befragten kann ergänzt werden, dass hinsichtlich der ORF-Nachrichten die umfassende Information aus ganz Österreich sowie allen Bundesländern eine zentrale Imagestärke darstellt. Wesentlich weniger häufig wurde dieser Österreichbezug in den Interviewpassagen zu Magazinen und Diskussionssendungen genannt – doch werden diese Genres von den Befragten allgemein am stärksten mit öffentlich-rechtlicher Qualität verbunden und sind daher auch in Abbildung 10 entsprechend stark vertreten.

Eine besondere Stärke der Live-Übertragungen wurde von einigen Befragten in der internationalen Vermittlung österreichischer Spitzenleistungen in Kunst und Kultur gesehen (Stichwort „Neujahrskonzert“) – und auch für das Genre Film wurde die Relevanz des ORF für das österreichische Filmschaffen klar bestätigt. An den Sendungen zu Alltags- und Volkskultur wurde der Aspekt der Identitätsstiftung besonders hervorgehoben, insofern hier heimische Kultur mit starkem Regionalbezug gezeigt wird.

### **3.5 Kompetenz**

Die Dimension „Kompetenz“ umfasst im ORF-Qualitätsprofil sowohl Merkmale der technischen und handwerklichen Qualität als auch der Verpflichtung des Programms auf elementare demokratische Werte wie die Nicht-Diskriminierung oder den respektvollen Umgang mit Andersheit.

Für die Befragung im Rahmen der Face-to-Face-Interviews wurden diese beiden Aspekte in zwei Blöcke aufgeteilt, wobei jener der handwerklich-technischen Kompetenz in diesem Abschnitt, jener der „Verantwortung“ im folgenden Abschnitt 3.6 dargestellt wird.

Hinsichtlich der Wichtigkeit zeigt die standardisierte Abfrage mit 91 % eine sehr hohe Zustimmung zum Item „kompetente Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen“; die „hohe technische Qualität“ wird mit 72 % ebenfalls für wichtig gehalten, hat im Verhältnis aber weniger Priorität. – Dies spiegelt auch die qualitative Auswertung wider, wo im ersten, offenen Teil der Interviews viermal mehr Aussagen dem Aspekt des kompetenten Personals als jenem der technischen Qualität zugeordnet wurden.

Als zusätzlicher Aspekt der Kompetenz wurde schließlich auch der Aspekt der Unterhaltung abgefragt: Jeweils über sieben von zehn Befragten hielten die beiden Items „unterhaltsam“ sowie „bietet Vergnügen beim Erlebnis von Kunst und Kultur“ für wichtig, womit diese beiden Merkmale im Mittelfeld der 35 abgefragten Qualitätsmerkmale liegen. In der Beantwortung der Abschlussfrage wurde der Aspekt der (seriösen) Unterhaltung von immerhin neun Befragten noch einmal besonders hervorgehoben.

### 3.5.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

Hinsichtlich der Erfüllung ist das Merkmal der „hohen technischen Qualität“ unter den Befragten mit 82 % Zustimmung nahezu unumstritten. Drei Viertel der Befragten hielten das Merkmal „kompetente Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen“ für sehr oder ziemlich erfüllt. Deutlich weniger Zustimmung erhielten die beiden auf Unterhaltung bezogenen Merkmale: 61 % Zustimmung für das Item „bietet Vergnügen beim Erlebnis von Kunst und Kultur“ und 57 % für „unterhaltsam“.

Die Auswertung der Antworten auf die offenen Fragen nach besonderen Stärken des ORF-Kultur- und-Religionsprogramms im Bereich der Kompetenz zeigt mit über einem Drittel der Nennungen einen deutlichen Schwerpunkt bei der Kompetenz der Journalisten/Journalistinnen und Moderatoren/Moderatorinnen. Mit diesem Aspekt verbunden hebt ein weiteres Zehntel der Nennungen die Qualität der Berichterstattung hervor, wobei insbesondere die Korrektheit, Sachlichkeit und Ausgewogenheit betont wird. An dritter Stelle der Häufigkeit folgt in den Publikumsantworten mit knapp einem Zehntel der Nennungen schließlich die technische Qualität als Stärke.

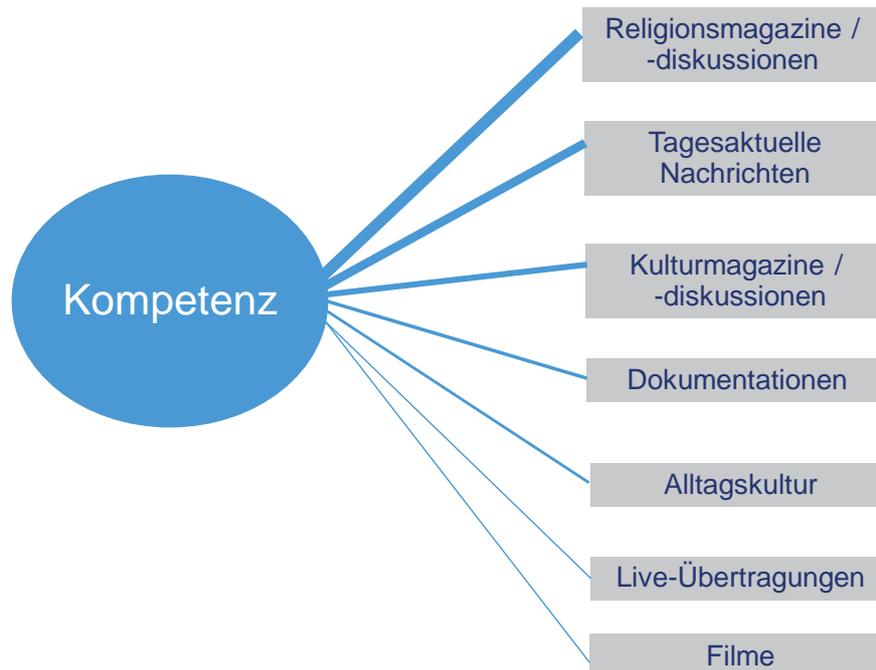
Verbesserungspotenzial hinsichtlich der Kompetenz wird von 41 der 123 Befragten identifiziert. Auch hier zeigt sich die Priorität der Kompetenz des Personals aus Publikumsicht in den meisten Nennungen (ein Sechstel) zu diesem Aspekt.

Sechs Befragte betonen an dieser Stelle wiederum, dass Junge besser angesprochen werden sollten. Fünf Befragte wünschen längere bzw. tiefergehende Berichte, ebenso viele betonen ihren Wunsch nach abwechslungsreichem Programm. Vier Befragte äußern schließlich den Aspekt der Neutralität bzw. sehen zum Teil ein Einbringen subjektiver Positionen durch Moderatorinnen und Moderatoren als Schwäche an.

### 3.5.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Die in der Abbildung 11 zusammengefassten Antworten auf die Frage, bei welchen Sendungen die Befragten das Leistungskriterium der Kompetenz besonders erleben, bestätigt erneut, dass aus Publikumsicht hinsichtlich der Kompetenz die menschliche Dimension (Kompetenz der Moderatoren/Moderatorinnen, Journalisten/Journalistinnen) deutlich wichtiger ist als die technische (Bild-, Tonqualität). So ist zwar wie in Kapitel 4.6 unten dargestellt die technische Qualität der Live-Übertragungen unter den Befragten als zentrale Stärke dieses Subgenres unbestritten; dennoch nennen die Befragten dieses Genre als Aushängeschild für Kompetenz im ORF-Kultur- und -Religionsprogramm zwölfmal weniger häufig als das Genre der Magazine und Diskussionssendungen sowie sechsmal weniger häufig als das Genre der tagesaktuellen Informationssendungen.

Abbildung 11: Kompetenz wird besonders erlebt bei



Anm.: Mehrfachantworten möglich, n=294 gültige Nennungen; je stärker die blauen Linien, umso häufiger wurde das jeweilige Genre von den 123 Befragten genannt.

### 3.6 Verantwortung

Das Leistungskriterium der „Verantwortung“ schließt an den wissenschaftlichen Begriff des „citizenship“ an, d. h. die Funktion des öffentlich-rechtlichen Mediums über die Informationsvermittlung hinaus einen Beitrag zur Vermittlung und Förderung jener Werte zu leisten, auf denen eine demokratische Gesellschaft und politische Kultur beruhen. Dazu zählen u. a. der gewaltfreie Umgang miteinander, die Regelung von Konflikten auf demokratischen Wegen, Toleranz und Respekt, Anti-Diskriminierung sowie die Achtung von Bürger- und Menschenrechten.

Die standardisierte Abfrage der Wichtigkeit ausgewählter Qualitätsmerkmale im Rahmen der vorliegenden Studie zeigt eine hohe Relevanz der einzelnen Dimensionen von Verantwortung für das Publikum: Mit 87 % Zustimmung gehört die Eigenschaft „verantwortungsvoll“ zu jenen Items, die vom Publikum am wichtigsten eingeschätzt wurden. Ebenfalls über acht von zehn Befragten hielten die Merkmale „niveauvoll“ und „respektvoll“ für sehr oder ziemlich wichtig. 73 % Zustimmung erhielt das Item „trägt zum Abbau von Vorurteilen bei“, 65 % das Item „Frauen und Männer kommen gleichberechtigt vor“ und 67 % das Item „Bevölkerungsgruppen verbindend“.

Aufgrund der qualitativen Analyse kann ergänzt werden, dass die konkreten Auftragswerte der Nicht-Diskriminierung, der Gendergerechtigkeit oder der integrativen

Berichterstattung nicht zu jenen manifesten Qualitätsurteilen zählen, die von den Befragten in der Diskussion über das ORF-Kultur- und -Religionsprogramm spontan geäußert und angesetzt werden – weniger als 3 % der Nennungen im ersten, offenen Teil der Interviews wurden diesen Aspekten zugeordnet. Die unten dargestellte Detailanalyse zeigt jedoch, dass Aspekte von Verantwortung zentral in jenem grundlegenden Anspruch an das öffentlich-rechtliche Fernsehen enthalten sind, den die Befragten mit dem Begriff des „Niveaus“ zum Ausdruck bringen.

### 3.6.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

Hinsichtlich der Erfüllung der genannten Qualitätsmerkmale erhielten die Items „respektvoll“ (80 %), „niveauvoll“ (77 %) und „verantwortungsvoll“ (76 %) die höchste Zustimmung. Mehr als sechs von zehn Befragten hielten die Items „trägt zum Abbau von Vorurteilen bei“, „Frauen und Männer kommen gleichberechtigt vor“ sowie „Bevölkerungsgruppen verbindend“ für sehr oder ziemlich erfüllt.

Die qualitative Analyse der von den Befragten thematisierten Stärken des ORF-Kultur- und -Religionsprogramms im Bereich Verantwortung zeigt, dass in den Augen des Publikums die wertbezogenen Aspekte von „citizenship“ und das seriöse Fernsehen am stärksten mit Verantwortung verbunden werden: Mit knapp einem Drittel wurden in der Inhaltsanalyse jeweils gleich viele Aussagen diesen beiden Dimensionen zugeordnet.

Verantwortung hinsichtlich der Seriosität steht dabei für „wahrheitsgemäßes“, „nicht tendenziöses“, „sachliches“ Fernsehen. Hier wird z. T. auch ein deutlicher Unterschied zu „Privaten“ festgestellt:

*[Bei der Seriosität besteht eine] klare Grenze zu Privaten, alleine schon wegen der Pro- und Kontra-Berichterstattung. Es gibt [bei den Privaten] Sendungen, wo man Leute lächerlich macht, obwohl man ihnen verspricht, dass man ihnen hilft. (männlich, 26)*

Der Aspekt des „citizenship“ wird von den Befragten am stärksten hinsichtlich der Gleichbehandlung und Berücksichtigung unterschiedlicher gesellschaftlicher Gruppen, Religionen und Minderheiten als Stärke des ORF-Kultur- und -Religionsprogramms thematisiert. Ebenfalls hervorgehoben wird (von sieben Befragten) der respektvolle Umgang mit allen Gruppen sowie (von drei Befragten) der Beitrag zur gesellschaftlichen Integration von Minderheiten.

Als weitere Stärke thematisiert wird schließlich in sechs von 76 gültigen Nennungen das Bemühen, allen Publikumsgruppen etwas anzubieten; ebenso viele Befragte heben die Verantwortung als Eigenschaft der Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen positiv hervor.

In den offenen Antworten auf die Frage nach weiterem Verbesserungspotenzial des ORF-Kultur- und -Religionsprogramms wünschen zehn Befragte eine Intensivierung der Bemühung um die Repräsentation bzw. Akzeptanz und Integration gesellschaftlicher

Vielfalt. Sechs von fünfzig gültigen Nennungen beziehen sich auf den ebenfalls oben bereits genannten Aspekt der Neutralität und Wertfreiheit.

Ein Fünftel der Nennungen entfielen schließlich auf den auch bereits in anderen Abschnitten der Interviews von den Befragten formulierten Wunsch, der ORF solle verstärkt Kinder bzw. Junge ansprechen und den Bildungsauftrag in dieser Zielgruppe stärken.

## **Niveau**

„Niveau“ gehört zu jenen Grundanforderungen an den ORF, die über alle Genres hinweg von den Befragten als wichtig für ein qualitativvolles Programm erachtet werden. Um die Bedeutung dieses Niveau-Begriffs für das Publikum genauer zu erfahren, wurden die Teilnehmer/innen von zwei der drei durchgeführten Fokusgruppen gebeten, ihre Assoziationen zu diesem Begriff zu diskutieren.

Wie die Abbildung 12 zeigt, kann der Begriff „Niveau“ für das Publikum eine Vielfalt von Qualitätsmerkmalen umfassen, die zusammenfassend folgenden drei Dimensionen zugeordnet werden können:

- verantwortungsvoll (respektvoll, keine Quote mit Gewalt / Schaulust / billigem Humor)
- vertrauenswürdig (Qualitätsjournalismus)
- inhaltliche Qualität (tiefgehende Auseinandersetzung, Hintergründe, keine „Berieselung“)

Nicht alle Befragte verbinden alle drei Dimensionen gleich stark mit „Niveau“. Aufgrund der Fokusgruppendifkussionen zeigt sich, dass insbesondere ein Konsens unter den Befragten dahingehend besteht, wovon sich niveaivolles Fernsehen unterscheidet, d. h. es manipuliert nicht, inszeniert nicht, missbraucht Menschen nicht, bietet kein niedriges Vergnügen („Schund“) durch Gewalt, Zurschaustellung von Menschen etc.

Diese Elemente von Niveau werden auch durchwegs als Grundanforderung an den ORF als öffentlich-rechtlichem Sender im Unterschied zu „den Privaten“ eingefordert bzw. kann das niveaivolles Fernsehen in diesem Sinn als eine Grundlage des Vertrauens in den Sender betrachtet werden: Der ORF soll sich von kommerziellen Sendern klar hinsichtlich des Niveaus unterscheiden.

Abbildung 12: Assoziationen zum Begriff „Niveau“ in einer Fokusgruppe



Anm.: Fokusgruppe in Hartberg, n=9 Teilnehmer/innen

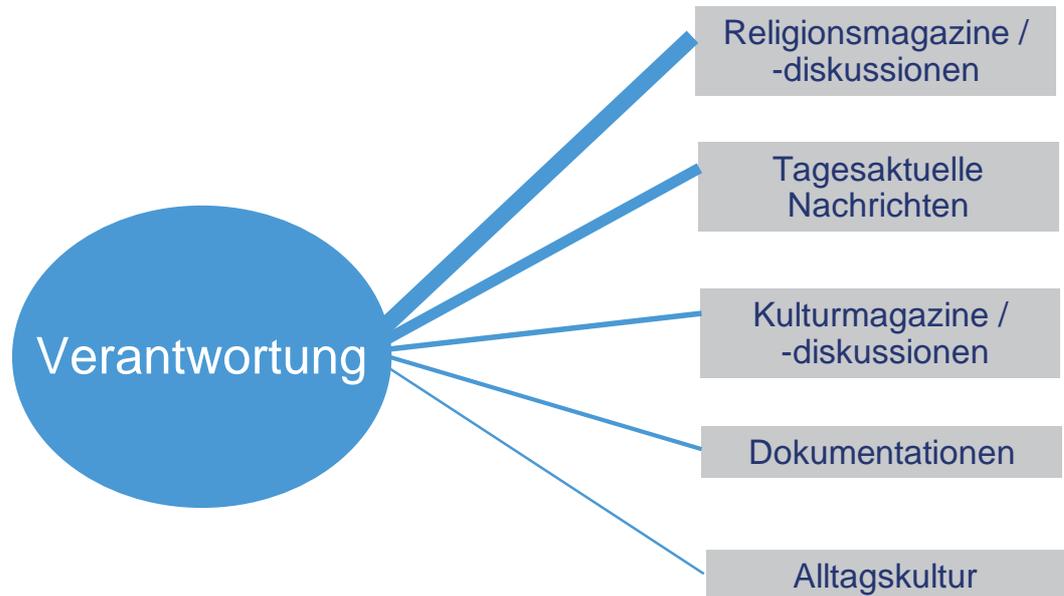
### 3.6.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Entsprechend des oben dargestellten Verständnisses des Leistungskriteriums der Verantwortung wird dieses von den Befragten am stärksten anhand der Genres der Religionsmagazine und -diskussionen sowie der tagesaktuellen Nachrichten erlebt. Insbesondere das Religionsprogramm verbindet die Aspekte des vertrauenswürdigen Journalismus, der inhaltlichen Qualität sowie der wertbezogenen Aspekte der Gleichbehandlung, des Respekts und der Berücksichtigung unterschiedlicher gesellschaftlicher Gruppen, Religionen und Minderheiten. Folgende Zitate aus den Fokusgruppen-Diskussionen illustrieren diese Qualitätszuschreibung aus Publikumssicht:

*Das Religionsprogramm finde ich sehr gut, ich bin selbst nicht religiös, finde das aber irrsinnig gut zusammengestellt, weil es auch immer gesellschaftlich relevant ist ... und das Zusammenleben und die Vielfalt von den Religionen in unserer heutigen Welt, im Vielvölkerstaat Österreich finde ich spannend, und in Europa und überhaupt der Welt. Es bewegt sehr viele Leute. (weiblich, 35)*

*Also das Religionsprogramm, das ist brillant gemacht ... also wirklich sehr ausgewogen, da gibt es auch nur zwei oder drei Beiträge, die sind auch relativ lang und da kommen wirklich verschiedene Meinungen zum Ausdruck. (männlich, 58)*

Abbildung 13: Verantwortung wird besonders erlebt bei



Anm.: Mehrfachantworten möglich, n=254 gültige Nennungen; je stärker die blauen Linien, umso häufiger wurde das jeweilige Genre von den 123 Befragten genannt.

### 3.7 Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

**Vertrauen:** Vertrauenswürdigkeit im Sinne einer seriösen, weil neutralen und sachlichen Berichterstattung gehört zu den Grundanforderungen an den ORF, die auch als zentrale Stärke in diesem Bereich hervorgehoben werden. Stütze der Vertrauenswürdigkeit im Bereich des Kultur- und Religionsprogramms ist eine glaubwürdige Unterscheidung des ORF als öffentlich-rechtlichem Sender von kommerziellen Anbietern. Ebenso wird Vertrauen geschaffen durch kompetente Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen, die dem Publikum Fachkompetenz, Neutralität und kritische Distanz glaubwürdig vermitteln.

**Vielfalt:** Die Breite des ORF-Programms hinsichtlich der Genres, der abgedeckten Kunst- und Kulturformen und der Themen wird als zentrale Stärke wahrgenommen, die beibehalten werden soll. Auch der im Qualitätsprofil formulierte Anspruch, Programm für alle zu bieten, wird vom Publikum breit unterstützt, wobei ein Ausbau des Angebots für junge Zielgruppen immer wieder als konkretes Verbesserungspotenzial formuliert wird.

**Wissen:** Die Verständlichkeit des Kultur- und Religionsprogramms ist eine zentrale Anforderung des Publikums in der Dimension des Wissens, die vom ORF durchwegs als gut erfüllt betrachtet wird. Verbesserungspotenzial wird bei der ansprechenden Gestaltung von Sendungen gesehen, die neben der fachlichen Qualität auch

unterhaltsam, kritisch und „nicht langweilig“ sein sollen. Zielgruppenspezifisch wird ein Ausbau des Angebots an differenzierten, tiefgehenden Auseinandersetzungen mit Themen und Hintergründen gewünscht sowie mit innovativen, experimentellen, internationalen oder abseitigen Thematiken (Off-Szene usw.). Ein anderer Teil der Befragten wünscht hingegen mehr Augenmerk auf Programme, die einem breiteren Publikum einen grundlegenden Einstieg in Kunst und Kultur ermöglichen.

**Identität:** Der Österreichbezug gehört zu den zentralen vom Publikum wahrgenommenen Imagestärken des ORF und soll beibehalten werden, wobei von den Befragten das regionale Angebot, die Eigenproduktionen sowie die Berücksichtigung aller Bevölkerungsgruppen inklusive von Volksgruppen und Minderheiten positiv hervorgehoben werden. Zielgruppenspezifisch hat das Angebot an regionalem Programm bzw. Programm aus den Bundesländern für einen Teil der Befragten einen besonders hohen Stellenwert.

**Kompetenz:** Die hohe technische Qualität des ORF-Kultur- und -Religionsprogramms ist unter den Befragten nahezu unbestritten, wird aber als weniger wichtiger erachtet als die Kompetenz der Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen, in die aus Publikumssicht daher prioritär investiert werden soll. Ebenfalls im Kapitel Kompetenz abgefragt wurde der Unterhaltungsaspekt des Kultur- und Religionsprogramms, der von über sieben von zehn Befragten als wichtig eingeschätzt wurde.

**Verantwortung:** Seriöses, d. h. wahrheitsgemäßes, sachliches, nicht tendenziöses Fernsehen zu bieten wird als deutliche Stärke des ORF wahrgenommen, ebenso die Gleichbehandlung und Berücksichtigung unterschiedlicher gesellschaftlicher Gruppen, Religionen und Minderheiten. Dieses Niveau zu halten, das den ORF unter anderem von kommerziellen Anbietern unterscheidet, ist eine der zentralen Qualitätsanforderung an den ORF: 86 % geben in der standardisierten Abfrage an, dass die Eigenschaft „niveauvoll“ für sie sehr oder ziemlich wichtig ist.

## 4 Qualitätswahrnehmung der Subgenres

In den im Rahmen dieser Studie durchgeführten 123 Face-to-Face-Interviews wurden die Befragten zu jedem der in Kapitel drei dargestellten Leistungskriterien auch gefragt, bei welchen Sendungen sie die jeweilige Qualität im ORF-Kultur- und -Religionsprogramm *besonders* erleben. Tabelle 6 auf der folgenden Seite fasst die Antworten auf diese Frage über alle sechs Leistungskriterien hinweg zusammen (Vertrauen, Vielfalt, Wissen, Identität, Kompetenz, Verantwortung). Durchschnittlich 275 gültige Nennungen wurden von den Befragten je Leistungskriterium abgegeben. Die Tabelle zeigt in Spalte 2 den Anteil der Nennungen, die auf die jeweilige Sendung / Genre entfielen, und in Spalte 3, wie viele Befragte durchschnittlich diese Sendung / Genre als besonderes Aushängeschild für das jeweilige Leistungskriterium nannten.

Demnach werden entsprechend der hohen Einschaltquoten die tagesaktuellen Nachrichten von den Befragten besonders häufig hinsichtlich ihrer Qualität hervorgehoben: Durchschnittlich gaben 52 der 123 Befragten an, dass sie die Leistungskriterien Vertrauen, Vielfalt, Wissen, Identität, Kompetenz und Verantwortung besonders bei der „Zeit im Bild“ oder „Bundesland heute“ erleben. Durchschnittlich 15 Befragte nannten die Sendung „Kultur Heute“ in diesem Sinn als besonderes Aushängeschild öffentlich-rechtlicher Qualität. Magazin- und Diskussionssendungen wie „kreuz und quer“ und „Orientierung“ sowie Dokumentationen lassen aus Publikumssicht ebenfalls öffentlich-rechtliche Qualität besonders sichtbar werden. Das Genre der Filme und Serien wurde hingegen durchschnittlich von nur neun Befragten als Beispiel genannt, an dem für sie öffentlich-rechtliche Qualität besonders erlebbar wird.

Über diese Abfrage des Qualitätserlebens hinaus wurde jenen Befragten, welche die jeweiligen Subgenres des ORF-Kultur- und -Religionsprogramms zumindest gelegentlich sehen, auch Gelegenheit gegeben, ausführlich über ihre Seherfahrungen zu sprechen. Dabei wurden sie insbesondere danach gefragt, was ihnen an den einzelnen Sendungen besonders wichtig ist, wo sie Stärken sehen und was auf der anderen Seite verbessert werden sollte. Die Antworten auf diese Fragen wurden inhaltsanalytisch ausgewertet und sind in den folgenden Abschnitten zusammengefasst dargestellt.

**Tabelle 6: Wo erleben Sie öffentlich-rechtliche Qualität besonders?**

Subgenre / Sendung	Prozent der Nennungen	Befragte (im Durchschnitt)
im ganzen Programm / bei allen Sendungen	4 %	10
Nachrichten („ZiB“, „Bundesland heute“)	19 %	52
kreuz und quer	15 %	41
Orientierung	11 %	29
Dokumentationen	9 %	24
Kulturmontag	6 %	17
Übertragungen (Kulturveranstaltungen, Gottesdienste)	5 %	15
Kultur Heute	5 %	15
Diskussionssendungen („erLesen“, „KulturWerk“)	5 %	14
Alltags- und Volkskultur („Alltagsgeschichte“, „Liebesg'schichten und Heiratssachen“ usw.)	5 %	13
andere Religionssendungen („Religionen der Welt“, „FeierAbend“, „Was ich glaube“)	4 %	10
Filme & Serien	3 %	9
andere Kultursendungen („art.genossen“, „a.viso“, „Erlebnis Bühne“, „Aus dem Rahmen“, „matinee“)	3 %	8
Die kulinarischen Abenteuer der Sarah Wiener	2 %	4
bei keiner Sendung	3 %	9
weiß nicht / k. A.	2 %	5
<b>Summe</b>	<b>100 %</b>	

Anm.: Frage im Wortlaut: „Und bei welchen Kultur- und Religions-Sendungen im ORF-Fernsehen erleben Sie das besonders?“ (gestellt in den Leitfaden-Abschnitten zu Vertrauen, Vielfalt, Wissen, Identität, Kompetenz und Verantwortung) – Feldvercodung der offenen Antworten, Mehrfachantworten möglich; n=1.644 gültige Nennungen

#### 4.1 Tagesaktuelle Informationssendungen in Bezug auf Kultur / Religion

Das Subgenre der tagesaktuellen Informationssendungen wird von den Befragten wie oben dargestellt stark mit öffentlich-rechtlicher Qualität verbunden. Insbesondere die Vertrauenswürdigkeit und die Identitätsstiftung bzw. der Österreichbezug werden besonders als Stärke der tagesaktuellen Nachrichten hervorgehoben.

Tabelle 7 zeigt ergänzend dazu, welche Qualitätsmerkmale von den Befragten als *besonders wichtig* für das Subgenre der Nachrichten erachtet wurden: Demnach werden alle im ORF-Qualitätsprofil verankerten Auftragswerte von den Befragten unterstützt, wobei Identität / Österreichbezug sowie die Kompetenz – insbesondere der Moderatoren/Moderatorinnen und Journalisten/Journalistinnen – am häufigsten als wichtig hervorgehoben wurden.

**Tabelle 7: Wichtigkeit der Auftragswerte laut Qualitätsprofil für das Subgenre der tagesaktuellen Nachrichten in Bezug auf Kultur / Religion**

Auftragswert	Häufigkeit	Prozent
Identität / Österreichbezug	51	18 %
Kompetenz	45	16 %
Wissen	39	14 %
Vielfalt	36	13 %
Vertrauen	35	13 %
Niveau	28	10 %
Verantwortung	27	10 %
Vergnügen	3	1 %
alle	12	4 %
weiß nicht / keine	2	1 %
<b>Summe</b>	<b>278</b>	<b>100 %</b>

Anm.: Frage im Wortlaut: „Von den schon besprochenen Qualitätsmerkmalen: Welche davon sind Ihnen für die tagesaktuelle Berichterstattung im Bereich Kunst und Kultur, Religion, Philosophie und Ethik besonders wichtig?“ – Mehrfachantworten möglich; n=78 Befragte, die das Subgenre zumindest gelegentlich nutzen

Die ergänzende qualitative Analyse der Antworten auf die offenen Fragen nach Stärken und Schwächen der tagesaktuellen Nachrichten ergibt ein klares Bild: Positiv wahrgenommen werden insbesondere die Aktualität der Kultur- und Religionsberichterstattung, die Vielfalt, der Österreichbezug sowie die kompetente Machart der Sendungen bzw. die kompetenten Journalisten/Journalistinnen und Moderatoren/Moderatorinnen.

*Täglich wird Kultur erwähnt, die Nachrichten informieren gut darüber. (männlich, 31)*

*Weil es vielfältig ist, von allem etwas zeigt; umfassend. (weiblich, 58)*

*Gute Leute im Hintergrund, gute Moderatoren, nicht sensationsgeil. (männlich, 45)*

*Weil es einfach großteils mit heimischen Themen zu tun hat. (weiblich, 59)*

Kritisch beschrieben werden von sieben Befragten die Sendezeiten dahingehend, dass zum Teil ausführlichere und längere Beiträge in den tagesaktuellen Nachrichten gewünscht werden bzw. dass Kultur mehr Platz erhalten sollte:

*weil in diesen Sendungen nur kurz angerissen wird; zu wenig informativ. (weibl., 39)*

Gefragt nach konkreten Verbesserungsvorschlägen wünschen die Befragten überwiegend „mehr Sendezeit“ bzw. umfangreichere Beiträge (21 Nennungen). Als weitere Verbesserungsvorschläge werden vorgebracht:

- mehr Regionales, aus dem Bundesland (3 Nennungen) bzw. österreichischer Überblick (1 Nennung)
- mehr Internationales (2)
- Programm für alle (2); breit verständliche Erklärungen (1)
- Mut zur Darstellung kontroverser Positionen (1)

## 4.2 Magazine und Dokumentationen

ORF-Kultur- und -Religionsmagazine sowie Dokumentationen werden von den im Rahmen der vorliegenden Studien befragten Personen besonders als Aushängeschilder öffentlich-rechtlicher Qualität wahrgenommen – insbesondere in den Dimensionen der Wissensvermittlung, des verantwortungsvollen Fernsehens, der Vielfalt und der Kompetenz.

Wie Tabelle 8 zeigt, sind es auch diese Auftragswerte, die von jenen Befragten, die das Genre der Magazine und Dokumentationen regelmäßig nutzen, als besonders wichtig hervorgehoben werden.

**Tabelle 8: Wichtigkeit der Auftragswerte laut Qualitätsprofil für das Subgenre der Magazine und Dokumentationen**

Auftragswert	Häufigkeit	Prozent
Vielfalt	27	18 %
Kompetenz	25	17 %
Wissen	25	17 %
Vertrauen	17	11 %
Niveau	14	9 %
Verantwortung	14	9 %
Identität / Österreichbezug	13	9 %
Vergnügen	6	4 %
alle	8	5 %
weiß nicht / keine	2	1 %
<b>Summe</b>	<b>151</b>	<b>100 %</b>

**Anm.: Mehrfachantworten möglich; n=47 Befragte, die das Subgenre zumindest gelegentlich nutzen**

Die Analyse der offenen Antworten der Befragten zu den Stärken und Schwächen des Subgenres bestätigt diesen Befund und zeigt eine besondere starke Qualitätszuschreibung in den Dimensionen der Vielfalt, der vertrauenswürdigen Wissensvermittlung und der kompetenten Aufbereitung:

- Das Spektrum und die Auswahl der Themen wird 22-mal positiv hervorgehoben.
- Der Informationsgehalt, die Qualität der Recherche und eine sachliche Darstellung werden 16-mal als Stärke genannt.
- Die gute, anregende Aufbereitung wird von zehn Befragten als Grund für eine hohe Zufriedenheit angeführt.

Aufgrund einer generell hohen Zufriedenheit wird Kritik am Programmangebot hingegen kaum angebracht. Gefragt nach konkreten Verbesserungsvorschlägen, beziehen sich die Befragten überwiegend auf „bessere Sendezeiten“ für die von ihnen geschätzten Programme oder sie wünschen eine Ausweitung des Programmangebots.

*Warum muss der „Kulturmontag“ immer nur montags stattfinden; könnte ja öfters sein. (weiblich, 33)*

Drei Befragte wünschen ein spezifisches Programmangebot für Junge; von je einem Befragten werden Interviews in Originalsprache mit Untertitelung, Kurzberichte aus verschiedenen Regionen sowie Thementage gewünscht.

Aufgrund der Analyse der drei Fokusgruppen-Diskussionen kann ergänzt werden, dass am Genre der Magazine und Diskussionen insbesondere der Mehrwert positiv diskutiert wurde, Neues zu erfahren, d. h. Berichterstattung zu ansonsten nicht präsenten Themen, tiefer-gehende Auseinandersetzungen mit Themen sowie eine Vielfalt von Sichtweisen zu aktuellen Fragestellungen.

*Was mir gut gefällt, wenn ich jetzt „kreuz und quer“ zum Beispiel anschau, ist, dass nicht nur unsere Religion vorkommt, sondern auch andere Religionen und wie dort das gesehen wird. (männlich, 48, Hartberg)*

Der Wert einer umfassenden und hochwertigen Recherche sowie eines Qualitätsjournalismus wird dabei an mehreren Stellen betont und „kommerziellen“ Sendungen gegenübergestellt.

*Bei den Kommerzsendungen kann ich mir nur auf den Kopf greifen, das ist unter jeder Kritik. Und wenn dann eine Dokumentation oder ein Bericht kommt, wo wirklich recherchiert wird, dann ist das wieder hervorragend gemacht. (männlich, 48, Wien)*

### 4.3 Diskussionssendungen

Das Genre der Diskussionssendungen hat im ORF-Kultur- und -Religionsprogramm im Vergleich zu Magazinen und Dokumentationen weniger Sendezeit und wird daher von den im Rahmen dieser Studie befragten Personen auch weniger häufig thematisiert. Hinsichtlich der Wichtigkeit der im Qualitätsprofil verankerten Leistungskriterien dokumentiert Tabelle 9 auf der folgenden Seite ein breites Anforderungsprofil an das Genre aus Publikumssicht.

**Tabelle 9: Wichtigkeit der Auftragswerte laut Qualitätsprofil für das Subgenre der Diskussionssendungen**

Auftragswert	Häufigkeit	Prozent
Kompetenz	30	21 %
Verantwortung	24	16 %
Vertrauen	21	14 %
Vielfalt	19	13 %
Wissen	19	13 %
Niveau	13	9 %
Identität / Österreichbezug	12	8 %
Vergnügen	0	0 %
alle	6	4 %
weiß nicht / keine	2	1 %
<b>Summe</b>	<b>146</b>	<b>100 %</b>

**Anm.: Mehrfachantworten möglich; n=47 Befragte, die das Subgenre zumindest gelegentlich nutzen**

Aufgrund der Analyse der offenen Antworten jener 47 Befragten, die dieses Genre im zugrundeliegenden Sample regelmäßig nutzen, zeigt sich ein differenziertes Bild hinsichtlich der Bewertung der Erfüllung der angeführten Auftragswerte:

Am häufigsten als Stärke der ORF-Diskussionssendungen im Bereich Kunst und Kultur sowie Religion, Philosophie und Ethik wurde die Vielfalt genannt, worunter die Befragten sowohl die gebotene Themen- als auch Meinungsvielfalt verstehen, wodurch ein „breites Spektrum für unterschiedliche Interessen und Geschmäcker“ geboten werde.

An zweiter Stelle in der Reihung nach Häufigkeit findet sich die Dimension der Kompetenz, worunter die Befragten primär jene der Moderation und Diskussionsleitung und in zweiter Linie die journalistische Qualität in der Aufarbeitung der Themen verstehen. In der Bewertung halten sich hier negative und positive Äußerungen die Waage. Verbesserungspotenzial wird bei der Gesprächskultur und Gesprächsleitung geortet. Hier wünschen die Befragten sowohl hohe inhaltliche Kompetenz als auch Neutralität, Sachlichkeit sowie Moderations-Kompetenz.

Als weitere Stärke wird von neun Befragten die Seriosität, Sachlichkeit und Objektivität der Diskussionssendungen genannt, worunter u. a. verstanden wird, dass verschiedene Meinungen dargeboten werden bzw. „dass alle Meinungen gelten“. Drei Befragte sehen in dieser Dimension noch weiteres Verbesserungspotenzial.

Kontrovers beurteilt wird die Auswahl und Qualität der Gäste bei Diskussionssendungen: Positiv genannt werden von vier Befragten eine gute Auswahl, „gute Mischung“ bzw. „ausgewogene Zusammensetzung“ der Diskussionsrunden sowie dass die Diskutanten und Moderatorinnen und Moderatoren „meistens gut vorbereitet“ seien. Fünf Befragte

orten auf der anderen Seite Verbesserungspotenzial bei der Auswahl kompetenter Gäste. Aufgrund der Fokusgruppen-Diskussionen kann diese Anforderung hinsichtlich folgender Aspekte näher differenziert werden:

- profilierte Gäste („die absoluten Koryphäen“, „wirklich eine profilierte Person von jeder Partei“, männlich, 39)
- kontroverielle Gäste / Diskussionen; Mut zur Kontroverse<sup>39</sup>
- anregende, spannende, unterhaltsame Diskussionen<sup>40</sup>
- Folgende weitere Verbesserungsvorschläge wurden in den Face-to-Face-Interviews genannt:
  - bessere Sendezeiten (14 Nennungen)
  - Angebote für Junge bzw. Jugendsdiskussionen (2)
  - mehr Frauen als Expertinnen (1)
  - mehr Laien einbeziehen (1)
  - andere Religionen mehr einbeziehen (1)

#### 4.4 Sendungen zu Alltagskultur und Brauchtum

Da Sendungen zu Alltagskultur wie „Die kulinarischen Abenteuer der Sarah Wiener“ oder „Alltagsgeschichte“ quer zu einem eher hochkulturell geprägten Kulturbegriff liegen, wurden die Befragten in den Face-to-Face-Interviews zunächst gefragt, ob Sie es für wichtig halten „dass der ORF in seinem Programm auch Volks- und Alltagskultur berücksichtigt“.

Unter den Nutzerinnen und Nutzern dieses Subgenres ist die Zustimmung zu dieser Frage mit über 90 % nahezu einhellig. Als Gründe für ihre Einschätzung nennen die Befragten primär den Beitrag der Sendungen zur Identitätsstiftung bzw. Alltags- und Volkskultur als Teil des Landes („es gehört einfach zu Österreich“). An zweiter Stelle werden Alltags- und Volkskultur im Sinne des Auftragswerts der Vielfalt gesehen (kulturelle Vielfalt zeigen und Programm für alle bieten); drittens wird schließlich der Unterhaltungswert betont: „Weil es ums einfache Alltagsleben geht, nicht so hochgestochen. Es ist unterhaltsam, entspannend, man kann lachen.“

<sup>39</sup> „Und zwar, wenn man Diskussionsthemen aufgreift, die sich ja gegenseitig provozieren, das wäre ideal, ja, aber nicht schaut, immer die gleiche Plattform [zusammenzustellen], nur damit keine Reiberei entsteht. Ab und zu gelingt es ja, aber das ist mir einfach zu selten. ... Solche Diskussionen kommen mir vor wie ein Fußballspiel, wo sich alle 22 Spieler, also beide Parteien, sagen, wir tun uns nicht weh, wir schießen uns heute kein Tor gegenseitig, und so gehen wir dann auseinander und genauso fad ist es dann auch.“ (männlich, 65)

<sup>40</sup> „Also mir geht sehr ab das ‚Literarische Quartett‘, die Art, wie das war, diese wirklich kontroverielle Diskussion über ein Werk, und da konnte man nämlich schon in die Tiefe gehen und trotzdem ist es auch ein bisschen amüsant.“ (weiblich, 61)

„Das waren sehr charismatische Leute und intelligente Leute, aber trotzdem haben die in einer verständlichen Art und Weise über tiefeschürfende menschliche Probleme oder interessante Dinge gesprochen. So etwas ist ein gutes Format.“ [männlich, 29, zur Sendung „alpha-Centauri“]

Die in Tabelle 10 dargestellte Wichtigkeit der Auftragswerte laut Qualitätsprofil für dieses Subgenre entspricht den genannten Gründen mit Identität an erster Stelle, gefolgt von den Leistungskriterien Vielfalt, Verantwortung, Vergnügen und Kompetenz.

**Tabelle 10: Wichtigkeit der Auftragswerte laut Qualitätsprofil für das Subgenre Alltagskultur / Brauchtum**

Auftragswert	Häufigkeit	Prozent
Identität / Österreichbezug	63	26 %
Vielfalt	42	17 %
Verantwortung	34	14 %
Vergnügen	28	11 %
Kompetenz	27	11 %
Wissen	19	8 %
Niveau	16	6 %
Vertrauen	7	3 %
alle	9	4 %
weiß nicht / keine	2	1 %
<b>Summe</b>	<b>247</b>	<b>100 %</b>

**Anm.: Mehrfachantworten möglich; n=71 Befragte, die das Subgenre zumindest gelegentlich nutzen**

Die inhaltsanalytisch ausgewerteten offenen Antworten der Befragten beziehen sich am häufigsten auf das Leistungskriterium der Vielfalt mit 27 positiven Äußerungen („breite Palette“, „für alle etwas dabei“) sowie 18 kritischen Nennungen. Die Mehrzahl dieser Verbesserungsvorschläge wünscht eine Verbreiterung des Programmangebots bzw. die Aufnahme neuer alltagskultureller Thematiken wie „mehr Brauchtum“<sup>41</sup>, mehr Augenmerk auf Wissensvermittlung und „weniger Volksmusik“ oder die Berücksichtigung „neuer österreichische Minderheiten“. Fünf Befragte wünschen eine Aufwertung des Angebots für junge Zielgruppen, drei eine Erneuerung des Angebots bzw. die Erkundung „neuer Gebiete“.

Klar als Stärke wahrgenommen wird von den Befragten mit 16 positiven Nennungen der Österreich- bzw. Regionalbezug des Subgenres. Der Unterhaltungsaspekt wird elfmal positiv hervorgehoben, die kompetente Machart der Sendungen achtmal.<sup>42</sup>

<sup>41</sup> „Dass man versucht, mehr auf die Bräuche in den einzelnen Bundesländern einzugehen, z. B. Perchtentum, und dass man hier die Möglichkeit hätte, es auf einer Online-Plattform transparenter zu gestalten.“ (männlich, 30)

<sup>42</sup> „Na, ich beginn' vielleicht jetzt gleich wieder einmal, also bei dem ersten Punkt, den Sie aufgeschlüsselt haben, ‚Liebesg'schichten und Heiratssachen‘, die schau ich mir recht gern an, aufgrund der skurrilen Personen, die da vorkommen, und ich meine, es sind wirklich ausgewählte Dinge und es ist immer für mich interessant zu sehen, wie sich die Menschen präsentieren, ... das ist

Sieben Befragte äußerten sich positiv zur Vertrauenswürdigkeit bzw. Verantwortung der Sendungen, die als „seriös“ und „authentisch“ bezeichnet wurden: „Da hat man das Gefühl, es ist nichts verfälscht.“ Ausschließlich kritisch erwähnt wird auf der anderen Seite (von acht Befragten) die Dimension des Niveaus im Sinne von „seichter“ Unterhaltung, „Peinlichkeit“ und der Wahrnehmung, dass Personen manchmal lächerlich gemacht würden. Dazu eine Befragte in den Fokusgruppen:

*Ich denke, es ist auch abhängig davon, in welcher persönlichen Situation man gerade ist, auch in welcher Laune, was man sich dann anschaut. Also ich kenne diese „Liebesgeschichten und Heiratssachen“ und manchmal finde ich's auch wunderbar skurril und super – und dann manchmal denke ich mir, bitte, ja, jetzt halte die Kamera noch dichter drauf, also nein, lassen wir's, also es geht mir dann einfach zu weit, ja. Aber das hat auch mit meinem persönlichen Zustand, glaub ich, auch zu tun, ja, ob ich das an dem Tag einfach gut nehmen kann oder nicht gut nehmen kann. (weiblich, 45)*

Der am häufigsten genannte Wunsch an den ORF ist schließlich von 18 Befragten eine Ausweitung der Sendezeit für dieses Subgenre.

#### 4.5 Filme und Serien

Filme sind im Gegensatz zu den anderen hier untersuchten Subgenres allen Befragten bekannt und sie werden daher in den Face-to-Face-Interviews auch am häufigsten thematisiert (s. die Wordcloud in Abbildung 6). Auf der anderen Seite zeigt die zu Beginn von Kapitel 4 zusammengefasste Abfrage nach herausragenden Beispielen für öffentlich-rechtliche Qualität, dass Filme im Vergleich der Subgenres am wenigsten mit diesem Qualitätsbegriff in Verbindung gebracht werden.

Die in Tabelle 11 dargestellte Reihung der Wichtigkeit der Auftragswerte laut Qualitätsprofil zeigt auf der anderen Seite, dass ein öffentlich-rechtlicher Qualitätsbegriff vom Publikum auch für Filme und Serien Gültigkeit hat, wobei an vorderster Stelle die Leistungskriterien der Vielfalt und des Vergnügens gefolgt von Kompetenz und Wissen angesetzt werden.

---

oft sehr tiefgreifend, finde ich ... und oft sehr emotional und es hat einen gewissen Unterhaltungswert für mich. (weiblich, 46)

**Tabelle 11: Wichtigkeit der Auftragswerte laut Qualitätsprofil für das Subgenre der Filme und Serien im Untersuchungsbereich**

Auftragswert	Häufigkeit	Prozent
Vielfalt	30	20 %
Vergnügen	30	20 %
Kompetenz	21	14 %
Wissen	19	13 %
Niveau	16	11 %
Identität / Österreichbezug	12	8 %
Vertrauen	8	5 %
Verantwortung	4	3 %
alle	4	3 %
weiß nicht / keine	5	4 %
<b>Summe</b>	<b>149</b>	<b>100 %</b>

**Anm.: Mehrfachantworten möglich; n=85 Befragte, die das Subgenre zumindest gelegentlich nutzen**

Im detaillierten Blick auf die in den offenen Antworten von den Befragten formulierten Qualitätsurteile fällt zunächst eine im Vergleich zu den oben analysierten Subgenres größere Heterogenität der Anforderungen an das Genre Film auf: Was ein guter Film ist und was jeweils das geforderte Vergnügen bietet, unterscheidet sich stark nach Zielgruppen bzw. wird das Genre Film im Unterschied etwa zu den Magazinen von einem breiten und heterogenen Publikum genutzt.

Diese Heterogenität der Wahrnehmung zeigt auch ein Blick auf die Liste der von den Befragten genannten Filme auf jene Frage, die in den Face-to-Face-Interviews am Beginn des Subgenre-spezifischen Frageblocks gestellt wurde:

*Wenn Sie jetzt an ansprechende Filme im ORF denken oder auch Serien wie Literaturverfilmungen, Oscar-prämierte oder ausgezeichnete Filme: Welche Filme oder Serien, die Sie gesehen haben, kommen Ihnen spontan in den Sinn?*

Neben bekannten österreichischen Filmen oder Literaturverfilmungen wie „Das weiße Band“, „Die Klavierspielerin“ oder „Schwabenkinder“ wurde auf diese Frage ein breites Spektrum an Filmen und Serien genannt, darunter:

- Österreichische Filme und Serien wie „Die Fälscher“, „Atmen“, „Braunschlag“, „Hinterholz 8“, „Indien“, „Kaisermühlen Blues“, „Kottan ermittelt“, „Schlafes Bruder“, „Mundl“, „Soko Kitz“, „Der Kameramörder“, „Der Überfall“, „Funny Games“
- Populäre Serien wie „Two and a Half Men“, „Bergdoktor“, „Der Bulle von Tölz“, CSI, „Desperate Housewives“, „Die Sopranos“, „Dr. House“, „Ein Fall für zwei“, „Grey’s Anatomy“, „The Mentalist“, „Rosamunde Pilcher“

- Internationale prämierte Filme wie „Das Leben der Anderen“, „Alisa, das Meermädchen“
- Blockbuster wie „Inglourious Basterds“, „Der Pferdeflüsterer“, Disney-Filme, James Bond
- andere Produktionen wie „Die große Chance“, „Universum“, „Liebesg'schichten und Heiratssachen“, österreichisches Kabarett
- „ältere Filme in ORF III“, Klassiker wie „Sisi“

Die Analyse der Stärken und Schwächen aufgrund der offenen Antworten zeigt dementsprechend ein differenziertes Bild. An erster Stelle der positiven Qualitätszuschreibungen steht mit 21 Nennungen die Vielfalt des Angebots, wofür beispielhaft folgende Zitate stehen können:

*Abwechslungsreiches, Lustiges, Ernstes für jeden Geschmack (männlich, 75)*

*aktuelle Literaturverfilmungen und auch aus dem Archiv (männlich, 50)*

*abwechslungsreich, Filme aller Nationen (weiblich, 34)*

Sieben Befragte wünschen auf der anderen Seite weitere Verbesserungen bezüglich der Vielfalt, d. h. „mehr Abwechslung“, ein „größeres Angebot“ und eine Reduktion der „amerikanischen Filme“.<sup>43</sup>

Konsens besteht unter den Befragten hinsichtlich des Mehrwerts eines Filmprogramms ohne Werbeunterbrechungen als Stärke des ORF (15 Nennungen). Kritisch diskutiert werden – wie auch bei den anderen Subgenres – „zu späte“ Sendezeiten und „zu viele Wiederholungen“ (insgesamt 21 Nennungen). Die österreichischen Filme und Serien werden von zehn Befragten als besondere Stärke des ORF-Angebots hervorgehoben.

Nach den Fragen zu den Gründen für ihre (Un-)Zufriedenheit sowie nach Stärken und Schwächen des ORF-Angebots wurden die Befragten abschließend danach gefragt, welche Kriterien ihnen für eine „hochwertige Auswahl an Filmen und Serien besonders wichtig“ seien. Diese Antworten wurden inhaltsanalytisch gruppiert und sind in Tabelle 12 zusammengefasst.

---

<sup>43</sup> Neun Personen im Sample der 123 Face-to-Face-befragten Seher/innen wünschen im Verlauf der Interviews, dass der ORF weniger (seichte) „amerikanische“ Filme oder Serien zukaufen solle.

**Tabelle 12: Kriterien für eine hochwertige Auswahl der Filme und Serien**

Kriterium	Häufigkeit
Vielfalt / Abwechslung / für alle	17
Qualität des Films / Serie (Handlung, Schauspieler/innen, Regie usw.)	16
anspruchsvolle, preisgekrönte Filme	13
Unterhaltungswert	10
Österreichische Produktionen	10
weniger Wiederholungen	6
Aktualität der Filme / Serien	4
Filme zu relevanten Themen	4
Verantwortung (gesellschaftspolitisch; bezüglich Gewalt im Fernsehen)	4
Internationalität des Angebots	3
anderes	4
<b>Summe</b>	<b>91</b>

Anm.: Mehrfachantworten möglich; n=85 Befragte, die das Subgenre zumindest gelegentlich nutzen

Demnach wird die Vielfalt (Programm für alle) am häufigsten als Auswahlkriterium unterstützt, gefolgt von dem Wunsch gute Filme (hinsichtlich Handlung, Schauspieler/innen, Regie) zu sehen. Anspruchsvolle, preisgekrönte Filme werden 13-mal spezifisch gewünscht, je zehnmal generell Unterhaltsames sowie österreichische Produktionen.

## 4.6 Live-Übertragungen

ORF-Live-Übertragungen von kulturellen Veranstaltungen sind im Publikum breit als Aushängeschilder öffentlich-rechtlicher Qualität verankert. Insgesamt 57-mal wird etwa das Neujahrskonzert in den Face-to-Face-Interviews von den Befragten thematisiert, und siebenmal werden Live-Übertragungen als Alleinstellungsmerkmal des ORF gegenüber anderen Sendern genannt.

Tabelle 13 zeigt, welche Qualitätsmerkmale von den Befragten als *besonders wichtig* für das Subgenre der Live-Übertragung erachtet wurden: Demnach werden insbesondere (technische) Kompetenz, Identitätsstiftung und Vielfalt mit diesem Subgenre verbunden.

**Tabelle 13: Wichtigkeit der Auftragswerte laut Qualitätsprofil für das Subgenre der Übertragungen**

Auftragswert	Häufigkeit	Prozent
Kompetenz	49	18 %
Identität / Österreichbezug	48	18 %
Vielfalt	45	16 %
Wissen	33	12 %
Verantwortung	26	10 %
Niveau	23	8 %
Vergnügen	20	7 %
Vertrauen	16	6 %
alle	12	4 %
weiß nicht / keine	1	0 %
<b>Summe</b>	<b>273</b>	<b>100 %</b>

**Anm.: Mehrfachantworten möglich; n=75 Befragte, die das Subgenre zumindest gelegentlich nutzen**

Die Inhaltsanalyse der offenen Antworten der Befragten zu diesem Subgenre zeigt zunächst, dass in der Qualitätswahrnehmung deutlich kulturelle Übertragungen gegenüber Übertragungen von religiösen Ereignissen im Vordergrund stehen. Letztere werden nur von fünf Befragten in der Beantwortung der Frage genannt, welche Übertragungen, die sie in letzter Zeit gesehen haben, ihnen spontan in den Sinn kommen.

Ein klares Bild zeigt auch die Analyse der vom Publikum wahrgenommenen Stärken: Mit knapp 30 % der 151 codierten Qualitätsurteile steht die technische Kompetenz klar im Zentrum der Qualitätswahrnehmung. ORF-Übertragungen werden als „gut gemacht“, „qualitativ hochwertig“, „professionell“, gut hinsichtlich Kameraführung, Bild- und Tonqualität usw. beschrieben.

Mit 17 positiven Nennungen ebenfalls häufig positiv beschrieben wird die Vielfalt des Angebots an Live-Übertragungen im ORF, wobei insbesondere betont wird, dass die wichtigsten Veranstaltungen vom ORF übertragen würden.<sup>44</sup> Auf der anderen Seite finden sich auch zwölf kritische Nennungen hinsichtlich der Vielfalt, die z. B. eine Ausweitung des Angebots, eine breitere Palette oder mehr Angebot z. B. für Jugendliche (Pop, Rock) wünschen.

Die Dimension der Wissensvermittlung durch das Genre der Übertragungen wird 16-mal als Stärke genannt; fünf Befragte wünschen noch mehr Hintergrundwissen vor und im Umfeld von Übertragungen. Die Qualität der Moderation wird sechsmal positiv und

<sup>44</sup> „Größere Veranstaltungen werden auf internationalem Niveau übertragen und man kann live dabei sein, ohne vor Ort zu sein.“ (weiblich, 28)

viermal negativ thematisiert. Weitere Stärken nennen die Befragten hinsichtlich der Vertrauenswürdigkeit, des Österreichbezugs und der Aktualität der Übertragungen.

Nach den Fragen zu den Gründen für ihre (Un-)Zufriedenheit sowie nach Stärken und Schwächen des ORF-Angebots wurden die Befragten abschließend danach gefragt, welche Kriterien ihnen für eine „hochwertige Auswahl von Übertragungen besonders wichtig“ seien. Diese Antworten wurden inhaltsanalytisch gruppiert und sind in Tabelle 14 auf der folgenden Seite zusammengefasst.

Demnach wird so wie beim Genre Film auch hier das im Qualitätsprofil verankerte Leistungskriterium der Vielfalt von den Befragten breit unterstützt. Gewünscht wird ein „breites Spektrum“ der Genres und Kunstformen, ein „Mix für jeden Geschmack“ und unterschiedliche Zielgruppen (auch Junge), Highlights aus Österreich sowie international. Einige Befragte wünschen eine Ausweitung des Angebots z. B. auf Übertragungen von kleineren Bühnen oder von regionalen Ereignissen.

Die technische Qualität der Übertragungen soll beibehalten werden<sup>45</sup>, gute Sendeplätze bzw. Wiederholungen werden gewünscht. Der Österreichbezug wird von zwei Befragten spezifisch hervorgehoben.

**Tabelle 14: Kriterien für eine hochwertige Auswahl von Übertragungen**

Kriterium	Häufigkeit
Vielfalt	28
technische Qualität (Bild, Ton) und Qualität des Dargebotenen	20
Sendezeiten	9
Vertrauenswürdigkeit (seriös, objektiv)	7
Moderatorinnen und Moderatoren	5
Aktualität	3
Österreichbezug	2
andere	5
<b>Summe</b>	

**Anm.: Mehrfachantworten möglich; n=75 Befragte, die das Subgenre zumindest gelegentlich nutzen**

<sup>45</sup> „Was ich immer schön finde ist, wenn es wirklich in Full HD und Dolby Digital übertragen wird, wenn ich mir dann eine Oper oder wo auch immer ich war, vor Ort, live, aber doch nicht in der ersten Reihe, mir dann die Akteure auch wirklich anschauen kann, im Detail. Also da gefällt es mir auch, wenn die Qualität von Bild und Ton stimmt.“ (männlich, 29)

## 5 Abschließender Befund der Evaluation

Mit dem Qualitätsprofil Kultur/Religion hat der ORF ein differenziertes Soll-Bild eines qualitativ hochwertigen Programms erstellt: Entlang der fünf Leistungskriterien Vertrauen, Vielfalt, Wissen, Identität und Kompetenz definiert das Qualitätsprofil konkrete Anforderungen an die Programmgestaltung und die journalistische Arbeit. Diese allgemeinen sowie genrespezifischen Auftragswerte dienen als Leitlinien für das Kultur- und Religionsprogramm in den sechs Subgenres der tagesaktuellen Informationssendungen, der Magazine und Dokumentationen, der Diskussionssendungen, der Live-Übertragungen, der Filme und Serien sowie der Sendungen zu Alltagskultur und Brauchtum. Zugleich soll die Erfüllung der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte garantieren, dass das ORF-Kultur- und -Religionsprogramm für das Publikum einen Mehrwert im Sinne der Public-Value-Leistungskriterien generiert.

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

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

1. **Evaluation im Soll:** Das ORF-Qualitätsprofil Kultur/Religion genügt den Kriterien der Relevanz und Akzeptanz durch das Publikum, d. h. der vom ORF formulierte Qualitätsbegriff wird vom Publikum verstanden und als maßgeblich für ein hochwertiges öffentlich-rechtliches Informationsprogramm angesehen. Die standardisierte empirische Abfrage zeigt dabei eine sehr hohe Legitimität der einzelnen Auftragswerte mit Zustimmungsraten je nach Item zwischen 54 und 91 %. **Das vom ORF definierte Anforderungsprofil an das Kultur- und Religionsprogramm 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 ORF definierten Auftragswerte vom Publikum auch in der Programmgestaltung als erfüllt wahrgenommen werden. Auch hier **zeigt die standardisierte empirische Abfrage über alle Auftragswerte hinweg eine Zustimmung auf hohem Niveau:** Je nach Item gaben zwischen rund vier bis neun von zehn Befragten an, dass der jeweilige Auftragswert vom ORF-Kultur- und -Religionsprogramm „erfüllt“ oder „sehr erfüllt“ werde. Dabei gilt, dass in Regel jene Eigenschaften, die den Befragten wichtiger sind, vom ORF auch als besser erfüllt erlebt werden als die weniger wichtigen Eigenschaften.  
Dieser quantitative Befund wird von der qualitativen Analyse der österreichweit

geführten 123 Face-to-Face-Interviews erhärtet: Durchwegs wünschen die Befragten die Beibehaltung des im ORF-Kultur- und -Religionsprogramm als Stärke erlebten Profils eines vielfältigen Programmangebots „für alle“. Als konkreter Verbesserungswunsch wird ein Ausbau des Angebots für junge Zielgruppen formuliert.

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 die Bewertung des ORF-Kultur- und -Religionsprogramms im Vergleich zu anderen Anbietern untersucht. Hier belegt die standardisierte empirische Abfrage nahezu über alle Auftragswerte hinweg eine überlegene Imagestärke des ORF, d. h. **bei 33 von 35 abgefragten Items schreiben die Befragten dem ORF-Angebot im Sendervergleich die höchste Qualität zu.**

Explizit gewünscht wird vom Publikum eine klare Abgrenzung des ORF als öffentlich-rechtlichem Sender von kommerziellen Anbietern, d. h. ein niveauvolles Programm in Sinne des verantwortungsvollen, vertrauenswürdigen und inhaltlich hochwertigen Fernsehens.

Ergänzend zum Kultur- und Religionsprogramm in ORF eins, ORF 2 und ORF III werden vor allem öffentlich-rechtliche Spartensender wie ARTE, 3sat oder BR-alpha hinsichtlich ihrer Qualität geschätzt: Etwa ein Drittel der Befragten sehen diese als führend bei den Eigenschaften „bietet Experimentelles“ sowie „zeigt internationale Filme und Produktionen aus unterschiedlichen Ländern“; ein Viertel oder mehr weicht auf Spartensender aus, wenn es um die Eigenschaften „deckt ein breites Spektrum an Kunst- und Kulturschaffen ab“, „vermittelt Hintergrundwissen“, „informiert über verschiedene Religionen und Glaubensinhalte“, „bietet Vergnügen beim Erlebnis von Kunst und Kultur“ sowie „anregend/inspirierend“ geht.

4. **Qualitätswahrnehmung der Subgenres:** Das Subgenre der ORF-Kultur- und -Religionsmagazine sowie Dokumentationen wird von den im Rahmen der vorliegenden Studie befragten Personen besonders als Aushängeschild öffentlich-rechtlicher Qualität wahrgenommen – insbesondere in den Dimensionen der Wissensvermittlung, des verantwortungsvollen Fernsehens, der Vielfalt und der Kompetenz. Als Stärken der tagesaktuellen Informationssendungen werden insbesondere die Aktualität der Kultur- und Religionsberichterstattung, der Österreichbezug, die Vielfalt sowie die kompetente Machart der Sendungen bzw. die kompetenten Journalisten/Journalistinnen und Moderatoren/Moderatorinnen hervorgehoben. Das größte Verbesserungspotenzial zeigt die Evaluation beim Genre der Filme und Serien. Zwar wird von den Befragten grundsätzlich die Vielfalt des ORF-

Angebots in diesem Bereich geschätzt, z. T. aber eine klarere Abgrenzung vom Angebot kommerzieller Sender gewünscht, insbesondere bei der Auswahl der Serien.

Schließlich kann generell festgehalten werden, dass die Erstellung von Qualitätsprofilen und deren regelmäßige Evaluation vom Publikum deutlich positiv wahrgenommen wird.<sup>46</sup> In mehreren expliziten Rückmeldungen stellten Befragte fest, dass sie den Bezug der Programmgestaltung zum Publikum als Teil einer spezifisch öffentlich-rechtlichen Qualität ansehen. Ein Beispiel aus einer Fokusgruppen-Diskussion:

*Ich meine, man sollte das beibehalten, vielleicht so mit Befragungen, dass man das Programm immer so kleinweise verbessert, nicht, keine Revolutionen, sondern kleinweise. (männlich, 48)*

Methoden wie Publikumsbefragungen oder -gespräche werden als aktive Strategie erlebt, Transparenz zu schaffen, dem Publikum zuzuhören und dessen Verbesserungsvorschläge sowie etwaige Kritik am Programm wertzuschätzen.

---

<sup>46</sup> Dieser Wahrnehmung der Befragten entspricht der medienwissenschaftliche Befund einer grundlegenden „Beobachterabhängigkeit“ von Qualität: Diese kann nicht objektiv „gefunden“ oder von Expertengremien verordnet werden, sondern schließt Zielgruppen-Adäquanz und Publikums-Akzeptanz mit ein. Das Publikum nicht nur in seiner Rolle als Nutzer, sondern auch als Stakeholder aktiv und glaubwürdig in die Diskussion um Qualität einzubeziehen ist daher für deren Sicherung konstitutiv.