



# **Das Qualitätssicherungssystem des ORF im Jahr 2011**

## **Gutachten zur Bewertung der Gesamtleistung**

Dr. Günter Struve

Mai 2012

## Inhalt

1	Ausgangslage.....	2
2	Programmangebot.....	3
2.1	Programmstruktur.....	3
2.1.1	Fernsehen .....	3
2.1.2	Hörfunk.....	3
2.1.3	Teletext.....	5
2.1.4	Internet .....	5
2.1.5	ORF-Themenschwerpunkte .....	6
2.2	Zusätzliche Aufträge zum Programmangebot .....	6
3	Programmbewertung .....	9
3.1	Repräsentativbefragung .....	9
3.2	Publikumsgespräche .....	12
3.2.1	Publikumsgespräch zum Thema Information .....	12
3.2.2	Publikumsgespräch zum Thema Kultur .....	13
3.2.3	Publikumsgespräch zum Thema Unterhaltung.....	14
3.2.4	Publikumsgespräch zum Thema Sport.....	15
3.3	Expertengespräche .....	16
3.3.1	Expertengespräch zum Thema Wissenschaft .....	16
3.3.2	Expertengespräch zum Thema Lebenshilfe/ Service/ Konsumentenschutz .....	17
3.3.3	Expertinnenrunde „Frauen und Medien“ .....	18
3.4	Evaluation des ORF-Qualitätsprofils TV-Information.....	18
4	Studie des Publikumsrats „Der ORF als trimediales Unternehmen“ ....	22
5	Public-Value-Bericht.....	24
6	Fazit.....	25

### Hinweis:

Bei allen personenbezogenen Bezeichnungen gilt die gewählte Form für beide Geschlechter, sofern nicht ausdrücklich auf ein Geschlecht verwiesen wird.

## 1 Ausgangslage

Mit dem ORF-Gesetz in der Fassung vom 1. Oktober 2010 erfuhren die vom ORF zu ergreifenden qualitätssichernden Maßnahmen eine deutliche Aufwertung: Während sie in den bisherigen Fassungen des ORF-Gesetzes im Wesentlichen auf die Forderung nach einer „laufenden Prüfung der Qualitätskriterien“ beschränkt blieben, ist nunmehr dem Qualitätssicherungssystem ein eigener Paragraf (§ 4a) gewidmet. In acht Absätzen werden das Ziel und die an das Verfahren gestellten Anforderungen expliziert und u. a. hinsichtlich der Ausgewogenheit, der inhaltlichen Qualität des Angebots sowie der Publikumszufriedenheit präzisiert, was in der jüngsten Fassung des ORF-Gesetzes vom 3. Februar 2012 unverändert blieb.

§ 4a, Abs. 2 und § 21, Abs. 1, Ziffer 6a sehen zudem vor, dass der Stiftungsrat das Qualitätssicherungssystem genehmigt. Dies geschah auf Grundlage des novellierten ORF-Gesetzes zum ersten Mal am 12. Mai 2011 mit folgenden zum Qualitätssicherungssystem zugehörigen Elementen: Programmstrukturanalyse, Public-Value-Bericht, ORF-Monitoring, ORF-Qualitätsprofile, Publikums- und Expertengespräche sowie die ORF-Jahresstudien. Eine Erweiterung gegenüber den Vorjahren stellen die Qualitätsprofile dar, die die Erfüllung der aus den gesetzlichen Bestimmungen abgeleiteten Programmanforderungen aus Rezipientensicht überprüft.

§ 4a, Abs. 2, Satz 2 sieht weiterhin eine Beurteilung der Gesamtleistungen des Qualitätssicherungssystems durch einen unabhängigen Sachverständigen vor, der insbesondere prüft, ob den Qualitätskriterien in den wesentlichen Belangen entsprochen wurde. Mit dem vorliegenden Gutachten wird dieser gesetzlichen Bestimmung für das Programmjahr 2011 entsprochen.

Zur Erstellung dieses Gutachtens waren folgende Berichte maßgeblich:

1. ORF-Jahresbericht 2011
2. ORF-Overall-Befragung 2011
3. Publikumsgespräche Information, Kultur, Unterhaltung und Sport
4. Expertengespräche Wissenschaft und Lebenshilfe/Service/Konsumentenschutz
5. Evaluation des ORF-Qualitätsprofils TV-Information 2011
6. Publikumsratsstudie 2011
7. Public-Value-Bericht 2011/2012

Die Jahresstudie „Die Rolle öffentlich-rechtlicher Medien im Internet“ lag ebenfalls vor. Hierbei handelt es sich um eine systematische, mit deduktiver Logik vorgehende Herausarbeitung der gesellschaftlichen Funktion und Rolle öffentlich-rechtlicher Online-Angebote. Trotz der nachvollziehbaren und überzeugenden Argumentation handelt es sich strenggenommen nicht um einen spezifischen, auf konkrete Programminhalte abzielenden Beitrag zur Qualitätssicherung im ORF, weswegen angeraten wird, hinkünftig diesen Aspekt auch in der Jahresstudie stärker zu berücksichtigen.

## **2 Programmangebot**

### **2.1 Programmstruktur**

§ 4, Abs. 2 des ORF-Gesetzes verlangt vom ORF ein „differenziertes Gesamtprogramm von Information, Kultur, Unterhaltung und Sport“. Zudem muss es das vielfältige Publikumsinteresse ausgewogen berücksichtigen. Zur empirischen Überprüfung dieser Vorgaben sind für die vier Mediengattungen (Fernsehen, Radio, Teletext, Internet) jeweils unterschiedliche inhaltsanalytische Verfahren und Stichprobenzeiträume gewählt worden.

#### **2.1.1 Fernsehen**

Für das Fernsehen bestand wie schon in den Vorjahren die Möglichkeit einer Vollerhebung, d. h. ausnahmslos alle ausgestrahlten Sendungen des Jahres 2011 wurden kategoriell erfasst. Dies geschieht mit Hilfe eines umfangreichen Codesystems der GfK Austria, das zwischen 268 Fernsehsendungsarten differenziert und auf formelle und inhaltliche Aspekte Rücksicht nimmt.

Wie schon in den Gutachten der letzten drei Jahrgänge ist das Programmangebot des ORF-Fernsehens erneut als außerordentlich stabil zu bezeichnen: Zum vierten Mal in Folge machten genuine Informationssendungen, also Nachrichten, politische Magazine und Diskussionssendungen, 21 Prozent des Programmangebots des ORF-Fernsehens aus. Da Sendungen zur Wissenschaft, zur Bildung und zu Aspekten der Lebenshilfe auch eine stark informierende Funktion aufweisen, lassen sich diese – abweichend von den im ORF-Bericht gewählten Konventionen – auch dem Informationsangebot zuschlagen. Dann bestünde die Sendezeit des ORF-Fernsehens zu 31 Prozent aus informativen Angeboten. Auch dieser Summenwert ist gegenüber den Jahren 2009 und 2010 unverändert.

Marginal rückläufig entwickelten sich die Anteile von kulturellen und religiösen Inhalten sowie das Familienprogramm: Die jeweiligen Anteilswerte gaben um jeweils einen Prozentpunkt auf 5 bzw. 12 Prozent nach. Das Gleiche gilt auch für den Sportanteil, der – ganz üblich für ein nicht olympisches und fußballturnierfreies Jahr – auf 6 Prozent sank. Entsprechend umfangreicher gestaltete sich das fiktionale Angebot, das statt 37 nunmehr 39 Prozent der Sendezeit ausmachte.

Zusammengefasst zeichnete sich das Angebotsprofil des ORF-Fernsehens im Jahr 2011 erneut durch eine hohe Ausgewogenheit und eine erkennbare Rücksichtnahme auf die Interessen und Bedürfnisse des Publikums aus.

#### **2.1.2 Hörfunk**

Im Radio gibt es keine dem Fernsehen vergleichbare kategorielle Vollerhebung aller Sendungen. Daher bedient sich das ORF-Qualitätssicherungssystem einer Stichprobenwoche. In dieser Woche – für das Jahr 2011 war es der Zeitraum

zwischen dem 12. und dem 18. September – wurden alle Beiträge inhaltlich codiert. Wie schon im Vorjahr standen acht Hauptkategorien für die Wortbeiträge zur Verfügung. Sechs waren nötig, um die Musikeinspielungen zu klassifizieren.

Obwohl der nur eine Woche umfassende Stichprobenzeitraum die Ergebnisse für ereignisbezogene Verzerrungen anfällig machen könnte, überwiegen in den Daten die Übereinstimmungen zu den Vorjahren. Es sind kaum nennenswerte Abweichungen des Wortanteils, der Berichtsgegenstände oder der eingesetzten Musikfarben festzustellen. Die drei bundesweiten und neun regionalen Sender zeichneten sich zusammengenommen durch eine umfängliche und vielfältige Berichterstattung im Jahr 2011 aus, die den vielfältigen Bedürfnissen der österreichischen Hörerschaft gerecht wurde. Darauf weisen das unterschiedliche Profil der einzelnen Radiosender sowie die Größe ihrer Publika hin.

Im Einzelnen wies „Österreich 1“ auch 2011 mit 50 Prozent der Sendezeit den mit Abstand höchsten Wortanteil aller ORF-Sender auf. Dieser wurde gegenüber dem Jahr 2010 sogar noch erhöht (+ 2 Prozentpunkte). Innerhalb der Wortbeiträge nahmen Informationen über das kulturelle Geschehen mit 35 Prozent den größten Raum ein. An zweiter Stelle platzierten sich Informationen über das aktuelle Geschehen mit einem Anteil von 24 Prozent. Die dargebotenen Musikstücke stammten wie in den Vorjahren fast ausnahmslos aus der ernsten Musik (96 Prozent)

Auch bei „Hitradio Ö3“ hat der Wortanteil leicht zugenommen: von 21 auf 23 Prozent. Am stärksten davon profitieren konnten Beiträge über das kulturelle Geschehen sowie über den Themenbereich Wissenschaft und Bildung. Auch Unterhaltendes hat an Gewicht gewonnen, allerdings in einem Umfang, der den Größenordnungen von 2009 vergleichbar ist. Musikalisch bietet „Hitradio Ö3“ keine Schnittmengen zu „Österreich 1“, sondern erfüllt mit seinem flächendeckenden Popmusik-Angebot hinsichtlich der Angebotsvielfalt des gesamten ORF-Hörfunks weiterhin eine ergänzende Funktion.

Zur Unterstreichung des Vielfaltsgebots leistete „FM4“ mit seinem Schwerpunkt auf „Alternative Music“ auch 2011 einen erkennbaren Beitrag. Der Wortanteil am Programm ist gegenüber den beiden vorangegangenen Jahren nur um einen Prozentpunkt auf 19 Prozent gesunken. Die thematischen Verschiebungen innerhalb der Wortbeiträge fallen größer aus: Unterhaltendes ist bspw. um 5 Prozentpunkte auf 25 Prozent gesunken und entspricht nun wieder dem Umfang aus dem Jahr 2008.

Was die ORF-Regionalsender angeht, ist nach wie vor die abweichende Musikfarbe das zunächst deutlichste Distinktionsmerkmal gegenüber den nationalen ORF-Sendern: Oldies und Evergreens bestimmen das Musikangebot im Wesentlichen gepaart mit Unterhaltungsmusik und Schlager. Der Wortanteil liegt im Mittel bei 23 Prozent. Die bedeutsamste Abweichung betrifft „Radio Wien“, das wie in den Vorjahren knapp unter 20 Prozent bleibt. „Radio Kärnten“ weist 2011 mit 29 Prozent einen vergleichsweise hohen Wortanteil auf, der aber mit der während der Stichprobenwoche stattgefundenen Klagenfurter Messe zu erklären ist.

Im Bewusstsein dieser Angebotsstrukturen – sowohl die Wortberichterstattung als auch das Musikprogramm betreffend – ist dem ORF-Hörfunk auch im Jahr 2011 ein differenziertes und vielfältiges Angebot zu attestieren.

### **2.1.3 Teletext**

Wie in den vergangenen Jahren wurde erneut der Monat März als Stichprobenzeitraum für die Inhaltsanalyse des ORF TELETEXT herangezogen. Die im ORF-Bericht für das Jahr 2010 erstmalige Ausweisung von genauen prozentualen Angaben zur Verteilung der Genres auf den Haupt- oder Subseiten wurde für 2011 wiederholt. Mit dieser Form der Strukturanalyse ist der ORF TELETEXT erneut direkt mit den Angeboten im Fernsehen und Radio vergleichbar.

Dieser Vergleich macht eine überaus stabile Berichts- bzw. Angebotsstruktur offenbar: Die größte redaktionelle Gruppe bleibt mit 27 Prozent aller Seiten die Information über das aktuelle Geschehen. Sportinformationen sowie Seiten mit Serviceleistungen und Lebenshilfe machen mit jeweils 19 Prozent die zweitgrößten redaktionellen Bereiche aus. Nimmt man noch die 20 Prozent der Seiten hinzu, die sich durch Programminformationen auszeichnen, sind bereits 85 Prozent des Angebots beschrieben.

Ein wesentliches, bisweilen auch qualitatives Maß zur Bewertung der Aktualität des Teletextangebots ist die Häufigkeit, mit der die Seiten aktualisiert werden – sei es durch neue, fortgesetzte oder erweiterte Berichte. Im März 2011 geschah dies im aktuellen Nachrichtenbereich 16.900-mal. Dies entspricht einer kleinen Steigerung (+85) gegenüber dem Vorjahr.

### **2.1.4 Internet**

Ein vollständiger Strukturvergleich des ORF-Internetangebots mit den anderen Mediengattungen ist aufgrund der abweichenden und vielfältigen Darbietungsmodi kaum zu leisten. Um dennoch ein Mindestmaß an Vergleichbarkeit herzustellen, zieht der ORF wie in den vergangenen Jahren als Untersuchungseinheit die sogenannte „Story“ heran, die eine in sich geschlossene „Content-Einheit“ darstellt.

Nach vielen Jahren kontinuierlicher Steigerungen und einer Stagnation im Jahr 2010 hat sich im Jahr 2011 die Zahl der „Storys“ bzw. Beiträge erstmals rückläufig entwickelt – von rund 207.000 auf 198.000. Dieser Umstand ist aber keinesfalls als bedenklich einzustufen: Erstens hält sich der Rückgang quantitativ in Grenzen (4 Prozent), zweitens repräsentiert das eingestellte Angebot „futurezone.ORF.at“ mit seinen 3.000 bis 4.000 Storys bereits einen signifikanten Teil des Defizits und drittens sollte zur angemessenen Darstellung des Umfangs und der Vielfalt von ORF.at zwingend die ORF-TVthek berücksichtigt werden, die inzwischen fast die Hälfte des ORF-Fernsehangebots zeitsouverän zum Abruf bereithält und damit eine den Artikelbeiträgen mindestens gleichwertige Informationsfläche bietet.

Unbenommen von diesen Aspekten gab es innerhalb einzelner Content-Kategorien aber größere Verschiebungen: So nahm die Story-Zahl in der Regionalberichterstattung von 62.000 auf 49.000 ab. Ob die aus § 4e, Abs. 2 des ORF-Gesetzes geltenden Normen hier in einem vollständigen Kalenderjahr erstmals ihre Wirkung zeigen, kann hier nur vermutet werden. Im Gegenzug haben die nationalen und internationalen Storys auf news.ORF.at von 32.000 auf 39.000

deutlich hinzugewonnen. Und mit 38.000 Storys prägen Wetterberichte und -voraussagen das ORF-Internetangebot weiterhin spürbar. Schließlich seien auch die rund 15.000 Storys erwähnt, die den österreichischen Volksgruppen im Internetangebot des ORF eingeräumt werden und wesentlich dazu beitragen, dass das Gesamtangebot als differenziert und ausgewogen bewertet werden kann.

### **2.1.5 ORF-Themenschwerpunkte**

Zusätzlich zu den Regelangeboten in den einzelnen Mediengattungen setzte der ORF erneut thematische Schwerpunkte, die mediengattungsübergreifend angeboten wurden. Hierzu zählten 2011 neben diversen Themenabenden auch ganze Schwerpunktwochen: Anfang März widmete sich der ORF unter dem Titel „Starke Frauen hat das Land“ in besonderem Umfang Gleichstellungs- und Genderthemen. Und im Mai und Oktober wurden die „Bewusst gesund“-Initiativen fortgesetzt – dieses Jahr zu den gesundheitsrelevanten Aspekten von Partnerschaft und Liebe sowie dem Thema Gesundheitsvorsorge.

Diese außerordentlichen programmlichen Anstrengungen bedürfen der gesonderten Erwähnung, weil sie die Kampagnenfähigkeit des ORF einprägsam demonstrieren. Schließlich wird mit diesen konzertierten Aktionen ein wesentlich größerer Teil der Bevölkerung – und damit auch wesentlich mehr Public Value – erreicht als mit einer einzelnen Sendung.

## **2.2 Zusätzliche Aufträge zum Programmangebot**

Zusätzlich zur generellen Programmstruktur enthält das ORF-Gesetz in den §§ 4, 5 und 11 eine Reihe von weiteren das Programmangebot betreffende Aufträge, die jede für sich ebenfalls einen Qualitätsmaßstab darstellen:

- Gemäß § 4, Abs. 1, Z 3 und 6 hat der ORF mit seinen Programmen für die „Förderung der österreichischen Identität“ sowie die „angemessene Berücksichtigung und Förderung der österreichischen künstlerischen und kreativen Produktion zu sorgen. Ausweislich der Daten im Jahresbericht 2011 enthielten 61 Prozent des Sendevolumens im ORF-Fernsehen einen Bezug zu Österreich im oben gemeinten Sinne. Der ORF vermochte in den letzten sechs Jahren den Österreichbezug sogar zu erhöhen – im Jahr 2005 lag er noch bei 54 Prozent. In der Hauptsendezeit, zwischen 18.00 und 22.00 Uhr, liegt dieser Anteil generell höher: Im Jahr 2011 lag er bei 78 Prozent. Sowohl für den gesamten Sendetag als auch für die Hauptabendzeit kann folglich diese Qualitätsanforderung für das Jahr 2011 als erfüllt betrachtet werden.
- § 4, Abs. 3 sieht vor, dass im Fernsehen zwischen 20.00 und 22.00 Uhr „in der Regel anspruchsvolle Sendungen zu Wahl stehen“. Welche Sendungen als anspruchsvoll gelten, wurde vom Gesetzgeber jedoch nicht erläutert. Ein Diskussionsprozess mit dem ORF-Stiftungsrat und dem ORF-Publikumsrat in den Jahren 2003 und 2004 resultierte in einem Kanon bestimmter Programmfarben, zu denen u. a. Informations-, Kultur-, Wissenschafts-, Wirtschafts-, Religions-, und Bildungssendungen gehören. Auch Sportübertragungen (wenn sie

gesellschaftliches Diskurspotenzial schaffen), ausgewählte Unterhaltungssendungen (wenn sie Bildungsinhalte und soziale Kompetenz vermitteln) und fiktionale Produktionen (wenn sie entsprechend anspruchsvoll umgesetzt sind und/oder professionelle Anerkennung durch Auszeichnungen oder Preise fanden) sind zu inkludieren. Nach Maßgabe dieser Verständigung und einer entsprechenden Auswertung von zwei Programmwochen aus den Monaten April und September erfüllte der ORF auch im Jahr 2011 diese Norm.

Bestätigung erfährt diese singuläre Auswertung durch die österreichische Bevölkerung: Wie schon im Jahr 2009 wurde 2011 im Rahmen der Overall-Befragung folgende zusätzliche Frage gestellt: „Der Programmauftrag des ORF sieht vor, dass im Hauptabendprogramm des ORF-Fernsehens zwischen 20 Uhr und 22 Uhr in der Regel anspruchsvolle Sendungen zur Wahl stehen. Wie sehr erfüllt der ORF Ihrer Meinung nach diesen Auftrag?“. 60 Prozent der Österreicher – und damit ein um zwei Prozentpunkte höherer Anteil als 2009 – äußerten den Eindruck, dass der ORF seinen Auftrag erfülle. Damit liegen angebots- wie rezipientenorientierte Belege für die Normerfüllung durch den ORF vor.

- Bezugnehmend auf die europäische Fernsehrichtlinie verpflichtet § 11, Abs. 1 das ORF-Fernsehen, den Hauptanteil seiner redaktionellen Sendezeit, die nicht mit Nachrichten, Sportberichten oder Spielshows bestritten werden, Sendungen europäischen Ursprungs einzuräumen. Weiterhin sollten laut § 11, Abs. 2 10 Prozent dieser Zeit von senderunabhängigen Produzenten stammen, und darüber hinaus verlangt der Gesetzgeber in diesem Kontext einen angemessenen Anteil für Werke, die nicht älter als fünf Jahre sind. Nimmt man die im ORF-Jahresbericht ausgewiesenen Statistiken zum Maßstab, wurden alle drei Qualitätskriterien erfüllt: Europäische Werke machten 68 Prozent der relevanten Sendezeit im Jahr 2011 aus, 43 Prozent stammten von senderunabhängigen Produzenten und 78 Prozent ihrer Sendezeit wurden mit Werken bestritten, die jünger als fünf Jahre waren.
- § 4, Abs. 5a schreibt in angemessenem Umfang ein Programmangebot in den Sprachen solcher Volksgruppen vor, für die ein Volksgruppenbeirat besteht. Diese sind die burgenlandkroatische, slowakische, slowenische, tschechische und ungarische Volksgruppe sowie die Volksgruppe der Roma. Im Programmbericht 2011 werden für das Fernsehen die Landesstudios Burgenland, Kärnten und Steiermark aufgeführt, die zusammen sieben verschiedene Informationsmagazine produzieren, die jeweils lokal und bundesweit in ORF III Kultur und Information sowie teilweise in ORF 2 ausgestrahlt wurden. Hinzukommen pro Woche siebeneinhalb Stunden Hörfunksendungen in Radio Burgenland und 15 Stunden in Radio Kärnten sowie täglich acht zugeliessene Programmstunden für Radio AGORA. Zusammen mit dem Angebot im Internet auf volksgruppen.ORF.at, das – wie weiter oben bereits erwähnt – rund 15.000 Internetbeiträge ausmacht, und der zeitsouveränen Abrufmöglichkeit in der ORF-TVthek ist zusammenfassend das ORF-Angebot für die sechs Volksgruppen als angemessen zu bewerten.
- In § 5, Abs. 2 wird gefordert, dass – sofern technisch und finanziell möglich – auch gehörlosen und hörbehinderten Menschen das Verfolgen von Informationssendungen ermöglicht werden soll. Der ORF kam laut Jahresbericht



diesem Auftrag im Jahr 2011 mit 757 monatlichen Programmstunden nach, die mittels Teletext Untertitelt waren – das sind pro Monat 157 Stunden mehr als noch im Jahr 2010 und 242 mehr als im Jahr 2009. Nimmt man die Sendungszahl zum Maßstab, wurden 2011 52 Prozent aller Sendungen in ORF eins und ORF 2 Untertitelt – 2010 waren es noch 41 Prozent. Die Untertitelung beschränkt sich außerdem nicht mehr nur auf Informationssendungen, sondern kann auch bei Sportübertragungen oder Unterhaltungssendungen in Anspruch genommen werden.

Ebenfalls gesetzlich gefordert ist die Barrierefreiheit von Sendungen für sehbehinderte Menschen. Hier ist der Anteil von Sendungen mit entsprechenden Hilfen – der Audiodeskription – zu steigern. Bereits von 2009 auf 2010 konnte die Zahl der audiodeskribierten Fernsehprogrammstunden von 112 auf 452 erhöht werden. Für das Jahr 2011 weist der ORF-Bericht nunmehr 677 Stunden aus. Zusammen mit der steigenden Anzahl an barrierefreien Internetseiten bei ORF.at sowie den in der ORF-TVthek abrufbaren barrierefreien Sendungen liegen hinreichend viele Belege für die Erfüllung der entsprechenden Normen durch den ORF vor.

- Weiterhin verlangt § 5 des ORF-Gesetzes in Abs. 3, dass der dritte bundesweite Radiosender, Radio FM4, vorwiegend fremdsprachig zu sein hat. Der Jahresbericht 2011 enthält hierzu erstmals einen empirischen Wert: In der Stichprobenwoche im September 2011 lag der Fremdsprachenanteil bei 67 Prozent aller Sendungen.

### **3 Programmbewertung**

Die Qualität des Programmangebots aus Rezipientensicht zu ermitteln gehört zu den Kernelementen eines jeden Qualitätssicherungssystems. Der ORF initiierte in den vergangenen Jahren eine Reihe von demoskopischen Bemühungen, um sowohl das Gesamtangebot als auch spezifische Programmbereiche bzw. -genres einem eingehenden Qualitätsurteil zu unterziehen.

Im Vergleich der letzten vier Jahre sind zwei charakteristische Entwicklungen des ORF-Qualitätssicherungssystems unübersehbar: Erstens ist das generelle Engagement gestiegen, d. h. es werden insgesamt mehr Untersuchungen durchgeführt. Und zweitens verlagert sich der methodische Schwerpunkt der Untersuchungen in Richtung qualitativer Verfahren. Ungeachtet mancher methodologischer Debatten aus der akademischen Welt bleiben grundsätzlich beide Studienverfahren – quantitative wie qualitative – legitim und notwendig. Für die spezifischen Zwecke des ORF-Qualitätssicherungssystems bietet ein qualitativer Schwerpunkt einen zweifellos größeren Nutzen für die konkrete redaktionelle Arbeit. Daher sind die letztjährigen Entwicklungen beim ORF ausdrücklich zu begrüßen.

Zusammengenommen wurden im Jahr 2011 neun verschiedene Untersuchungen durchgeführt:

1. Repräsentativbefragung zur generellen Bewertung des Programmangebots
2. Publikumsgespräch zum Thema Information
3. Publikumsgespräch zum Thema Kultur
4. Publikumsgespräch zum Thema Unterhaltung
5. Publikumsgespräch zum Thema Sport
6. Expertengespräch zum Thema Wissenschaft
7. Expertengespräch zum Thema Lebenshilfe/Service/Konsumentenschutz
8. Expertinnenrunde zum Thema Frauen und Medien
9. Evaluation des ORF-Qualitätsprofils TV-Information 2011

#### **3.1 Repräsentativbefragung**

Die kontinuierliche Basis des ORF-Qualitätssicherungssystems bleibt die Overall-Befragung. Schließlich wurde im nunmehr elften Jahr nach dem gleichen methodischen Verfahren die österreichische Bevölkerung um ein pauschales Qualitätsurteil zu den grundlegenden Leistungen des ORF gebeten. Da die Auswahl der 1.000 mündlich-persönlich Befragten nach einem strengen Zufallsprinzip erfolgte, sind die erhobenen Daten als repräsentativ einzustufen. D. h., die Antworten in der Studie entsprechen dem tatsächlichen Bild, das sich die Österreicher vom ORF machen. Auch der Befragungszeitraum orientierte sich an den Vorjahren und lag im Sommer zwischen dem 26. Juli und dem 8. August 2011. Das Fragenprogramm ist gemäß dem Selbstverständnis der Studie identisch geblieben. Einzig die Frage zum Angebot anspruchsvoller Fernsehsendungen am Hauptabend (abgeleitet aus § 4, Abs. 3 des ORF-Gesetzes) wurde nach 2009 erneut eingesetzt.

Alles in allem äußerten sich die Österreicher wieder zufriedener mit dem ORF als noch vor einem Jahr. Damals – im Jahr 2010 – lag der Anteil derer, die der Ansicht waren, dass der ORF „seine Sache gut mache“ bei 55 Prozent auf einem Allzeit-Tief. Aktuell ist der Anteil wieder um drei Prozentpunkte auf 58 Prozent gestiegen. Damit konnte auch eine drei Jahre andauernde rückläufige Entwicklung gestoppt werden. Ausschlaggebend hierfür sind interessanterweise die jüngeren Generationen: Vor einem Jahr bekundeten noch 42 Prozent der 20- bis 29-Jährigen ihre Zufriedenheit mit den ORF-Leistungen; dieser Wert ist im Jahr 2011 um 16 Prozentpunkte auf 58 Prozent gestiegen. Eine ähnliche positive Entwicklung ist bei den 15- bis 19-Jährigen zu beobachten. Bei allen älteren Bevölkerungsgruppen veränderten sich die Anteilswerte nur kaum, so dass das Meinungsbild der Österreicher über den ORF als nahezu einmütig beschrieben werden kann, denn in allen ausgewiesenen Altersklassen variieren die Anteilswerte nur zwischen 51 und 61 Prozent.

Eine vergleichbare Situation ist für die Vermisssensfrage zu konstatieren: Auch hier fielen die 2010er-Ergebnisse so niedrig aus wie nie zuvor. Damals gaben nur 55 Prozent an, den ORF im Falle der Auflösung zu vermissen. Und auch dieser Wert ist 2011 auf 58 Prozent gestiegen und beendete eine dreijährige Phase wachsender Distanz zum ORF. Gleichwohl bieten diese Ergebnisse keinen Anlass zur Hybris – schließlich sind die aktuelle Werte die zweitniedrigsten seit Einführung der Overall-Befragung, aber die positiven Vorzeichen der jüngsten Befragung belegen, dass kein Grund zum Fatalismus besteht. Die Bevölkerungsmeinung über den öffentlich-rechtlichen Rundfunk ist veränderbar, auch in eine positive Richtung. Hierbei ist zu beachten, dass sich wie schon bei der Gesamtbewertung vor allem bei den Jüngeren das Antwortverhalten geändert hat. Von vormals 36 Prozent der 15- bis 19-Jährigen, die den ORF vermissen würden, ist der Anteil 2011 auf 50 Prozent gestiegen.

Das wohlwollendere Pauschalurteil über den ORF spiegelt sich in den Detailbewertungen der einzelnen Eigenschaften wider: Bei allen 16 abgefragten Items hat sich das Bevölkerungsurteil verbessert. 76 Prozent der Österreicher attestieren dem ORF, gut und umfassend zu informieren – vier Prozentpunkte mehr als vor einem Jahr. Etwas deutlicher fällt der Zuwachs bei der zugeschriebenen Bedeutung für Österreich aus: Von 66 auf 72 Prozent ist der Anteil derer gestiegen, die der Auffassung sind, der ORF sei „wichtig für Österreich“. Und um drei Prozentpunkte auf nunmehr 65 Prozent ist der Bevölkerungsanteil gewachsen, der den ORF als „seriös und vertrauenswürdig“ einstuft. Den größten Zuwachs erfuhr das Kinder- und Jugendangebot: Statt 43 sind es derzeit 53 Prozent, die dem ORF ein „gutes Angebot für Kinder und Jugendliche“ bescheinigen. In vielerlei Hinsicht hat sich das Image des ORF den Werten aus dem Jahr 2009 angepasst, so dass nach heutigem Stand die vergleichsweise schlechten Werte des Jahres 2010 auch als atypische „Ausreißer“ bewertet werden könnten. Für eine endgültige Aussage hierzu bedarf es aber mindestens noch einer Befragungswelle.

Tatsache ist, dass – ungeachtet der Veränderungen gegenüber den Vorjahren – der ORF von der Mehrheit der österreichischen Bevölkerung anerkennend bewertet wird. Die wesentlichen Vermittlungsleistungen und Kernfunktionen des öffentlich-rechtlichen Rundfunks werden nach mehrheitlicher Ansicht der Befragten vom ORF erfüllt.

Dies gilt in erster Linie für die Informationsvermittlung des ORF: Die Bewertung der einzelnen Programmfarben in den vier Mediengattungen des ORF (TV, Hörfunk, Internet und Teletext) führt stets zum gleichen Ergebnis – mit dem ORF-Informationsangebot sind die Bürger am meisten zufrieden. Im Fernsehen und im Hörfunk ist die Zufriedenheit mit 77 bzw. 74 Prozent dabei größer als bei den beiden Telemedien. An zweiter Stelle im Urteil der Fernsehzuschauer steht die Sportberichterstattung, mit der sich 56 Prozent zufrieden zeigten. Knapp dahinter – mit 55 Prozent – platzieren sich die Unterhaltungssendungen, noch vor dem Kulturangebot mit 42 Prozent der Nennungen. Anzumerken ist noch, dass im Einklang mit dem generellen Trend auch bei diesen Urteilswerten die Vorjahresziffern in der Regel übertroffen wurden.

Im Hörfunk erhalten – neben den Informationssendungen (74 Prozent) – nur noch die Unterhaltungssendungen mit 65 Prozent ein mehrheitlich positives Urteil. Kultur- und Sportsendungen bleiben wie in den Vorjahren unterhalb der 50-Prozent-Marke, haben sich aber dennoch etwas verbessern können.

Die Ergebnisse für die Internet- und Teletextangebote bleiben wie bisher etwas schwer interpretierbar: Grund hierfür ist der sehr hohe Anteil an Befragten, die keine Antwort abgaben, weil sie die Sport-, Unterhaltungs- und Kulturangebote beider Mediengattungen schlicht nicht nutzen. Hier wird nochmals deutlich, dass diese Telemedien bislang überwiegend zu Informationszwecken genutzt werden, und nur auf diesem Gebiet valide Vergleiche mit den beiden klassischen Mediengattungen möglich sind. Diese fallen im Übrigen noch immer zugunsten des Fernsehens und des Hörfunks aus.

Abschließend wurde nach 2009 zum zweiten Mal die Frage zum Angebot anspruchsvoller Sendungen im Hauptabendfernsehprogramm gestellt. § 4, Abs. 3 des ORF-Gesetzes verpflichtet die ORF-Fernsehsender, ihre Angebotsschemata so aufeinander abzustimmen, dass „in den Hauptabendprogrammen (20.00 bis 22.00 Uhr) in der Regel anspruchsvolle Sendungen zur Wahl stehen“. In Ermangelung einer weithin akzeptierten Definition von „anspruchsvoll“ ist die Erfüllung dieser gesetzlichen Norm mittels einer objektivierbaren Überprüfung kaum realistisch. Dies muss auch für die Overall-Befragung eingeräumt werden. Dennoch ist die Bevölkerungsmeinung zu diesem Thema sicherlich ein wertvoller erster Anhaltspunkt, der als Grundlage für weitere Diskussionen der Programmverantwortlichen dienen kann. In Zahlen ausgedrückt sind im Jahr 2011 60 Prozent der Auffassung, dass der ORF diesen Auftrag erfüllt. Damit ist die Gruppe, die zu dieser positiven Einschätzung kommt, gegenüber 2009 um zwei Prozentpunkte gewachsen. Zwischen den Altersgruppen halten sich die Bewertungsunterschiede in Grenzen. Entscheidend für die Einschätzung ist vielmehr der Schulabschluss: Je qualifizierter die Ausbildung, desto zurückhaltender ist das Urteil über die Erfüllung dieses Auftrags. Der Ordnung halber sei nochmal darauf hingewiesen, dass die Umfrage im August stattfand – also noch vor Einführung der neuen Spartensender „ORF III Kultur und Information“ sowie „ORF SPORT +“. Es ist davon auszugehen, dass sich die mit diesen Sendern einhergehende Angebotserweiterung auch auf die Einschätzung zum Angebot an anspruchsvollen Sendungen auswirkt. Daher wäre es von Vorteil, diese Frage auch weiterhin in der Overall-Befragung zu stellen.

## **3.2 Publikumsgespräche**

Ein weitere Säule des ORF-Qualitätssicherungssystems sind die Publikumsgespräche. Dieses qualitative Verfahren bringt das Publikum in direkten Kontakt und Austausch mit Gremienmitgliedern und den Programmverantwortlichen einer bestimmten Programmfarbe. Durch die intensiven Diskussionen über Stärken und Schwächen der Berichterstattung wird eine Detailtiefe erreicht, die weit außerhalb der Möglichkeiten einer standardisierten Massenbefragung liegen. Der damit einhergehende Nachteil – die mangelnde Repräsentativität – kann in Kauf genommen werden, weil der explorative Charakter der Publikumsgespräche weniger an der Verteilung von Qualitätsurteilen oder Hypothesen in der Bevölkerung orientiert ist. Vielmehr werden in den Publikumsgesprächen die Urteilsdimensionen und Hypothesen erst gebildet, deren Verteilung nachfolgend in einer Repräsentativbefragung überprüft werden kann.

Die in den vergangenen Jahren formulierte Kritik am stark quantitativen Charakter der Ergebnisdarstellung gilt auch für das Jahr 2011 und muss hier nicht en detail wiederholt werden. Nachfolgend wird daher in erster Linie auf die qualitativen Ergebnisse Bezug genommen.

Positiv hervorzuheben ist die Anzahl der durchgeführten Publikumsgespräche: Nach zwei Veranstaltungen im Jahr 2008 und jeweils drei in den Jahren 2009 und 2010 wurden 2011 vier Publikumsgespräche durchgeführt.

### **3.2.1 Publikumsgespräch zum Thema Information**

47 Nutzer des ORF-Informationsangebots nahmen zusammen mit 12 Gremienmitgliedern und Programmverantwortlichen am Publikumsgespräch zum Thema Information in Wien am 23. März 2011 teil.

Alle Ergebnisse der quantitativen Vorbefragung weisen auf eine hohe Akzeptanz und Qualitätszuschreibung des ORF-Informationsangebots hin. Dies gilt auch für den Vergleich mit den Konkurrenzsendern: Die Informationsleistung aller einzelnen Mediengattungen des ORF wurde besser bewertet als die der inländischen und ausländischen Vollprogramm und Spartensender.

Im Detail wurde als ausgewiesene Stärke des ORF-Fernsehens zunächst die durch Sondersendungen erreichte hohe Aktualität betont. Hier spielte zweifellos die Ereignislage im Umfeld des Gesprächstermins eine wichtige Rolle, die von den Umstürzen in den Anrainerstaaten des südlichen Mittelmeers und der Reaktorkatastrophe in Fukushima geprägt war. In diesem Zusammenhang fanden auch die „ZiB“-Sendungen das ausdrückliche Lob der Diskussionsteilnehmer. Als weiterer großer Pluspunkt gilt der Heimatbezug der Berichterstattung, sowohl hinsichtlich des gesamten Landes als auch hinsichtlich des eigenen Bundeslandes. Auch die Kompetenz der Moderatoren und die Machart bzw. Aufbereitung der Informationssendungen sind positiv gewürdigt worden.

Kritische Stimmen richteten sich vor allem auf den Umfang der Hintergrundinformationen. Einigen sind die Nachrichtensendungen zu kurz, andere wünschten sich mehr Sondersendungen zur Vertiefung einzelner Themen. Ein weiterer Kritikpunkt betraf die Unabhängigkeit der Berichterstattung, die einige Teilnehmer als nicht gewährleistet erleben. In diesem Kontext gab es auch Klagen, dass Meinung und Nachricht nicht trennscharf vermittelt werden. Ferner nimmt man die Informationsvermittlung des ORF-Fernsehens stellenweise als etwas zu nüchtern und trocken wahr und regte an, auch in dieser Programmfarbe Stilmittel einzusetzen, die mehr Lebendigkeit und Abwechslung transportieren.

Im Hörfunk erhielt Ö1 quantitativ wie qualitativ das beste Qualitätsurteil, was mit seinem Informationsgehalt und seiner Informationstiefe begründet wird. Ö3 wurde als zweite wesentliche Stärke des ORF-Hörfunks beschrieben, wofür neben seiner Informationsleistung die nützlichen Verkehrsinformationen und auch unterhaltende Aspekte ausschlaggebend seien. Umgekehrt entzündete sich an Ö3 auch die meiste Kritik: Diese betraf den Umfang der Werbeunterbrechungen und die dadurch entstehenden Wartezeiten für die zuvor angekündigten Informationsbeiträge. Hinsichtlich der Verkehrsinformationen wurde die bisweilen zu lange Übermittlungsdauer moniert.

Bezüglich des Internet-Angebots erhielt die TVthek die meisten positiven und negativen Nennungen. Positives bezog sich auf die generelle Möglichkeit, zahlreiche Sendungen zeitsouverän abzurufen. Umgekehrt stört man sich daran, dass die Verweildauer der meisten Sendungen viel zu kurz ist, und auf diese Weise kein recherchierbares Archiv angeboten werden kann.

### **3.2.2 Publikumsgespräch zum Thema Kultur**

45 Nutzer des ORF-Kulturangebots nahmen zusammen mit zehn Gremienmitgliedern und Programmverantwortlichen am diesem Publikumsgespräch in Salzburg am 4. Oktober 2011 teil.

Kultur sollte hier aber – wie schon 2010 – in einem weiten Kontext, also inklusive religiöser, philosophischer und ethischer Themen, behandelt werden. Insgesamt äußerte sich das Publikum in der Vorbefragung sehr positiv über das ORF-Angebot. Dennoch ist auffällig, dass im Vergleich aller vier Publikumsgespräche, nur hier – also auf dem Gebiet der Kultur – die Zufriedenheit mit dem Angebot anderer Sender größer ausfiel. Dies betrifft jedoch ARTE und 3sat, an denen der ORF aktiv mitarbeitet und deren Programmleistungen von den Teilnehmern noch wohlwollender eingeschätzt wurden als die des Vollprogramms ORF. Zum Vergleich: Bei den Publikumsgesprächen zur Information und zum Sport wird die ORF-Berichterstattung stets besser bewertet als die der Spartensender (n-tv, CNN, Sport1 oder Eurosport). In den Detailurteilen zeigt sich, dass die beiden Sender ARTE und 3sat als anspruchsvoller und inspirierender wahrgenommen werden, deren Angebote insgesamt kreativer und provokanter sind.

Die unabhängig von diesem Vergleich dennoch hohe Wertschätzung für das ORF-Angebot beruht beim Fernsehen auf die dem Publikum eröffnete Möglichkeit, an Ereignissen via Fernseh Bildschirm praktisch teilzunehmen, obwohl der persönliche

Zugang im Alltag kaum möglich wäre. Dieser Aspekt wurde, da das Gespräch in Salzburg stattfand, besonders an den Salzburger Festspielen exemplifiziert, gilt aber auch für andere Ereignisse, wie das Neujahrskonzert. Des Weiteren wurde das wöchentliche Kulturmagazin „Kulturmontag“ besonders herausgestellt. Die Verbesserungsmöglichkeiten für die Kultur im ORF-Fernsehen sehen die meisten in früheren Sendezeiten für die jeweils relevanten Sendungen. Hinzu kam ein Plädoyer für die bildenden Künste, die nach Meinung vieler Teilnehmer im ORF-TV zu kurz kommen. Ferner wurde der Wunsch nach mehr Kultur in den tagesaktuellen Informationssendungen geäußert und mehr jugendaffine Kulturangebote.

Auf dem Gebiet des Hörfunks wurde – ähnlich wie beim Publikumsgespräch über das Thema Information – Ö1 das meiste Lob zuteil. Hier äußerte sich außerordentlich viel Begeisterung und Identifikationspotenzial mit dem Sender, die kaum Kritisches zu ergänzen hatten, allenfalls eine stärkere funktionelle Ausdifferenzierung wurde angesprochen.

### **3.2.3 Publikumsgespräch zum Thema Unterhaltung**

49 Nutzer der ORF-Unterhaltungsangebote nahmen zusammen mit neun Gremienmitgliedern und Programmverantwortlichen am diesem Publikumsgespräch in Graz am 28. Juni 2011 teil.

Zu den wesentlichen Gründen, das ORF-Unterhaltungsangebot positiv auszuzeichnen, zählen nicht nur das angenehme, humorvolle Rezeptionserlebnis, das durch den Österreichbezug intensiviert wird. Auch die Gegenprojektion ist ertragreich: Danach wird die ORF-Unterhaltung auch dafür geschätzt, dass sie weder gewalthaltig noch anzüglich ist – so zumindest die Ergebnisse der Vorabbefragung, die eine Distinktion zum Angebot der Privatsender deutlich werden lassen. In den Arbeitsgruppen der Veranstaltung wurden zusätzlich die fehlenden Werbeunterbrechungen als großer Vorteil herausgearbeitet und als explizit zu lobende Sendungen „Donnerstag Nacht“ und die „Soko“-Krimis genannt.

Negativ gaben die Teilnehmer zu Protokoll, dass das ORF-Fernsehen ein zu geringes Angebot für Kinder und Jugendliche vorhält. Jüngere Teilnehmer bemängelten ein Innovationsdefizit, das sich in zu vielen Wiederholungen niederschlägt.

Beim Radioangebot konnte Ö3 erwartungsgemäß am deutlichsten profitieren, vor allem durch die diversen Comedy-Einlagen. Gegenstand der Kritik war hauptsächlich die Musikauswahl: Ö3 und auch FM4 konzentrieren sich zu sehr auf wenige populäre Titel, so dass im Ergebnis die Angebotsvielfalt nur sehr eingeschränkt sei. Passend hierzu auch das Verlangen nach einem höheren Anteil originärer österreichischer Titel.

### 3.2.4 Publikumsgespräch zum Thema Sport

48 Nutzer des ORF-Sportangebots nahmen zusammen mit acht Gremienmitgliedern und Programmverantwortlichen am diesem Publikumsgespräch in Innsbruck am 13. Dezember 2011 teil.

Die in der Vorbefragung ermittelte Bewertung des ORF-Sportangebots fiel überwiegend positiv aus. Neben redaktionellen bzw. inhaltlichen Aspekten spielten im Unterschied zu den anderen Gesprächen zusätzlich technische Aspekte eine signifikante Rolle. Im Laufe des Gesprächs entwickelten sich Aspekte der Bild- und Kamertechnik zu den entscheidenden Stärken der ORF-Sportübertragungen. Die Teilnehmer bemühten auch internationale Maßstäbe, bei denen die vom ORF eingesetzten Kamertechniken aus ihrer Sicht eine Vorreiterrolle spielen. Noch bedeutsamer für das insgesamt positive Bild, das die Teilnehmer vom ORF-Sport haben, sind die Live-Übertragungen an sich, die den Nukleus dieser Programmfarbe darstellen und ursächlich für das emotionale Seherlebnis der Zuschauer sind. Weitere Stärken der Sportberichterstattung stammen von den in den jeweiligen Sportarten eingesetzten Experten, die aufgrund ihrer Erfahrung das aktuelle Geschehen gut einordnen und analysieren können.

Optimierungsmöglichkeiten sahen die Teilnehmer bei der Begeisterungsfähigkeit der Kommentatoren: Diese erleben sie als zu nüchtern und emotionslos und berichteten von in dieser Hinsicht besseren Kommentatoren bei den Konkurrenzsendern. Weiterhin wurde eine zu geringe Vielfalt an Sportarten moniert – neben Skifahren, Fußball und Formel 1 sollten andere Sportarten mehr Sendezeit erhalten. Darüber hinaus ist den Teilnehmern aufgefallen, dass die Live-Übertragungen ihrer Ansicht zu früh beginnen; in der Folge müssten die Kommentatoren zu viel Überbrückungsarbeit leisten.

Nahezu spiegelverkehrt zeigten sich die Bewertungen der Sportberichterstattung im ORF-Radio: Hier wurde die Begeisterung der Kommentatoren ausdrücklich gelobt, die die Live-Einstiege so wertvoll machen. Missbilligt wurde hingegen eine wahrgenommene Konzentration auf das Sportgeschehen im Osten Österreichs.

Ähnlich wie bei den anderen Publikumsgesprächen konzentrieren sich positive wie negative Äußerungen über das Internetangebot vor allem auf die TVthek. Positiv wird die zeitsouveräne Nutzungsmöglichkeit oder der aktuelle Live-Stream herausgestellt. Umgekehrt besteht kaum bis gar kein Verständnis für die geringen Verweildauern und die fehlenden Informationsdienste, die mit diversen sozialen Netzwerken einhergehen könnten.

Das ältere Telemedium Teletext erfuhr auch eine insgesamt positive Resonanz, die mit seiner Aktualität, Übersichtlichkeit und Vielfältigkeit hinsichtlich von Randsportarten begründet wurde. Einzig die hohe Zahl an Unterseiten (Rollseiten) sowie orthografische Schwächen boten Anlass für Kritik.

Zusammenfassend führten die vier Publikumsgespräche erneut zu einer Vielzahl von Hinweisen zur Verbesserung des ORF-Programmangebots. Im Verlauf der einzelnen Jahrgänge zeigt sich zudem, wie wichtig es ist, die Gespräche in jeweils anderen Bundesländern durchzuführen. Dies wirkt sich nicht unterschiedlich auf die



Gesamtbewertung aus, führt aber zu durchaus unterschiedlichen Anspruchshaltungen hinsichtlich der Optimierungsmöglichkeiten.

### **3.3 Expertengespräche**

In diesem Jahr wurden erstmals zwei Expertengespräche durchgeführt. Nach den Themen Information, Kultur und Unterhaltung in den letzten drei Jahren wurde 2011 ein Gespräch über das Wissenschaftsangebot des ORF und ein Gespräch über die Behandlung des Themenfelds Lebenshilfe, Service und Konsumentenschutz geführt. Die Auswahl dieser Themen ist nach der Behandlung der drei Grundgenres folgerichtig und wird ihrer zunehmenden Bedeutung in der Gesellschaft gerecht, die im Regelprogramm auch durch die Einführung des Magazins „Bewusst gesund“ abgebildet wird. Wie in den Vorjahren wurden für jedes Gespräch etwa 15 themenspezifische Fachleute eingeladen, um zusammen mit den für den jeweiligen Programmbereich Verantwortlichen des ORF über die Leistungen und Aktivitäten des ORF zu diskutieren. Die Gespräche fanden am 1. und 2. Dezember in Wien statt.

#### **3.3.1 Expertengespräch zum Thema Wissenschaft**

Die meisten der geladenen Experten stammten aus der akademischen Forschung, Lehre oder Administration und vertraten sowohl natur- als auch geisteswissenschaftliche Fakultäten. Für sie stellt die Vermittlung von Informationen aus der Wissenschaft eine Kernaufgabe des öffentlich-rechtlichen Rundfunks dar. Allerdings konstatieren sie, dass diese Vermittlung in Zeiten des Umbruchs und steigender Komplexität eine immer schwierigere Aufgabe wird. Der Journalist als Übersetzer wissenschaftlicher Erkenntnisse benötige daher eigentlich mehr (Sende-) Zeit.

Auch die Vermittlungsform war ein Thema: Diese müsse sich von der reinen Faktenaufzählung in Richtung des Geschichtenerzählens ändern, damit das Verständnis und die Akzeptanz der Wissenschaften gefördert werden. Kritisch beurteilten einige der Teilnehmer die Bildschirmpräsenz bestimmter Experten. Hier mangle es etwas an personeller und inhaltlicher Ausgewogenheit. Andere Teilnehmer hingegen akzeptierten, dass es Experten und Fachleute gibt, die unterschiedlich gut erklären können. Daher ist es verständlich, wenn der ORF öfter auf die besseren zurückgreife.

Mangelnde Ausgewogenheit sahen einige Teilnehmer – zum Teil empirisch belegt – bei der Auftrittshäufigkeit von Männern sowie von Vertretern der Naturwissenschaften zulasten von Frauen sowie Themen aus den Geisteswissenschaften. Ferner wurde von Seite der Experten auch eine bessere Kommunikation mit dem ORF vorgeschlagen. Grund hierfür ist der Vorwurf, wonach einige Wissenschaftsthemen nur reaktiv Erwähnung finden, bspw. im Rahmen von Naturkatastrophen. Binnen kürzester Zeit muss dann ein Experte zum Einordnen und Erklären des Geschehens rekrutiert werden. Hier – so der Vorschlag – solle besser proaktiv Kontakte mit den verschiedenen Universitäten aufgenommen werden, um ein Pool an Experten aufzubauen.

Weiterhin wurde von einigen der Wunsch geäußert, nicht nur in Wissenschaftssendungen Wissenschaftliches zu vermitteln. Vielmehr sollten auch andere, populärere bzw. reichweitenstärkere Programmparben als Trägermedien genutzt werden, um wissenschaftliche Erkenntnisse auch unterhaltsam aufzubereiten. Als positives Beispiel wurden diverse amerikanische Serien genannt, wenngleich nicht alle Experten diesem Beispiel folgen wollten.

Einig war sich die Runde aber über die zu intensivierenden Bemühungen bei den Online-Angeboten des ORF. Sie plädierten hier für deutlich mehr Podcasts und einen Ausbau der Online-Archive für eine anlassbezogene und zeitsouveräne Nutzung. In diesem Kontext beurteilten die Experten die jetzigen gesetzlichen Beschränkungen bspw. der TVthek oder der Social-Media-Aktivitäten des ORF als kontraproduktiv und unangemessen für eine Gesellschaft, die Wissen als wichtigste Ressource betrachtet.

### **3.3.2 Expertengespräch zum Thema Lebenshilfe/ Service/ Konsumentenschutz**

Die berufliche Herkunft der hierzu geladenen Experten war äußerst vielfältig: Sozial-, Ernährungs- und Konsumentenschutzexperten waren vertreten sowie Theologen und auch Verkehrssicherheitsexperten. Entsprechend vielfältig waren auch die besprochenen Themen. Generell bewerteten die Teilnehmer das Angebot des ORF zur Lebenshilfe und zum Konsumentenschutz insbesondere im Hörfunk – hier vor allem bei Ö1 – und im Online-Bereich als sehr gelungen. Wünschenswert wäre eine Übertragung dieses Engagements auf die Fernsehangebote. Bei den Schwerpunktwochen, die auf Lob stießen, sei die Crossmedialität bereits gegeben – sie müsse nur noch in den Programmalltag finden.

Ferner wurde die Repräsentanz und Einbeziehung von Randgruppen im ORF-Programmangebot thematisiert: Hier stellten die Experten eine positive Entwicklung fest – nicht nur, dass bspw. behinderte Menschen öfter in der Berichterstattung vorkommen. Sie werden darüber hinaus nicht mehr nur problemzentriert in der Opferrolle dargestellt, sondern als integrale, aktive Mitglieder der Gesellschaft, was auch nichtbehinderten Menschen hilft, mögliche Ängste und Distanzen abzubauen.

Bei anderen Themen war sich die Gruppe weniger sicher, ob die mediale Berichterstattung auch zu Verhaltensänderungen in der Bevölkerung führen kann. Es wurde bspw. anerkannt, dass noch nie so viel über Ernährungsphysiologie informiert wurde wie heute. Dennoch steigt der Anteil der Übergewichtigen kontinuierlich an. Der ORF – so die Runde – kommt hier seinem Auftrag nach, indem er informiert und mit Schwerpunktwochen Anregungen schafft. Die Verantwortung aber bleibe letztlich bei den Bürgern.

Zusammenfassend boten beide Expertengespräche erneut viele Anregungen und Impulse für die ORF-Verantwortlichen. Zu diesen zählten neben den bereits referierten eine stärkere internationale Ausrichtung der Wissenschaftsberichterstattung und die Berücksichtigung von Nachhaltigkeits-Aspekten im gesamten ORF-Programm.

### **3.3.3 Expertinnenrunde „Frauen und Medien“**

Zusätzlich zu den beiden referierten und auch zum Zwecke dieses Gutachtens umfangreich dokumentierten Expertengesprächen fand ein weiteres im Jahr 2011 statt. Hierbei handelte es sich ausweislich des Berichts im Public-Value-Bericht 2011/12 um eine Expertinnenrunde zum Thema „Frauen und Medien“. Programmverantwortliche des ORF und externe Expertinnen aus dem journalistischen Sektor und der Kommunikationsbranche debattierten über normative Maßstäbe bei der Darstellung von Frauen in den Medien und wie diese vom ORF erfüllt werden.

Dabei entstand eine Checkliste, die auch in ORF-Schulungen eingesetzt werden soll. Neben der Geschlechterverteilung sowohl in informierenden wie unterhaltenden Formaten zählt auch eine gendergerechte Sprache zu den Aspekten, die bei der Sendungsgestaltung eine Rolle spielen sollten. Ferner sollen klischeehafte oder gar despektierliche Rollenbilder vermieden und stattdessen die Vielfalt der Gesellschaft inklusiver ihrer Minderheiten vermittelt werden. Die Expertinnenrunde war sich darüber hinaus einig, dass diese Maßstäbe nicht nur für die Programmgestaltung, sondern auch für die Personalführung innerhalb des ORF Geltung erhalten soll, die durch Schulungsmaßnahmen noch stärker als bisher vermittelt werden sollen.

Der Einsatz der Checkliste in ORF-Schulungen dokumentiert eine direkte Wirkung auf das Qualitätsmanagement des ORF.

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

Das jüngste Element des ORF-Qualitätssicherungssystems umfasst die Erstellung und Überprüfung von Qualitätsprofilen für die einzelnen Programmkategorien und Mediengattungen des ORF. Damit wird innerhalb des Qualitätssicherungssystems so explizit wie nie zuvor die Erfüllung der für den ORF maßgeblichen gesetzlichen Anforderungen aus Rezipientensicht begutachtet. Die Anforderungen stammen dabei aus dem ORF-Gesetz, den ORF-Programmrichtlinien und den im Public-Value-Bericht definierten Leistungskategorien. Ergänzt werden diese allgemeinen Normen um genre- und mediengattungsspezifische Qualitätsmaßstäbe. Das daraus gebildete Qualitätsprofil soll mittels demoskopischer Verfahren dem Publikum zur Evaluation vorgelegt werden. Dabei soll zuerst geklärt werden, ob diese Qualitätsnormen und -dimensionen auch von der Bevölkerung als wichtig und relevant erachtet werden und sich mit ihren eigenen Anforderungen decken. Dann ist zu ermitteln, ob der ORF die an ihn herangetragenen Anforderungen nach Einschätzung des Publikums erfüllt.

Da das ORF-Programmangebot pauschal in fünf Kategorien eingeteilt ist (Information, Kultur/Religion, Sport, Wissenschaft/Bildung/Lebenshilfe, Unterhaltung) und sich auf drei Mediengattungen verteilt (Teletext ausgenommen) ergäben sich theoretisch 15 Qualitätsprofile mit einer genauso hohen Zahl an Evaluationsstudien. Da dieser logistische und finanzielle Aufwand kaum innerhalb eines einzelnen Jahres zu bewältigen ist, sieht das Qualitätssicherungssystem eine Prüfung pro Jahr vor. Im Jahr 2011 betraf es die Programmkategorie Information für die Mediengattung

Fernsehen. Folgende sechs Anforderungs- oder Auftragswerte wurden hierfür definiert:

1. **Vertrauen:** Die ORF-Berichterstattung kann nur dann ihre gesellschaftliche Funktion erfüllen, wenn das Publikum ihr vertraut. Voraussetzung hierfür ist eine zuverlässige, glaubwürdige, unabhängige, objektive und faire Berichterstattung.
2. **Orientierung:** Mit sachlichen Hintergrundinformationen, die Zusammenhänge herausarbeiten und gesellschaftliche Prozesse einordnen, soll die Berichterstattung einen Beitrag zur individuellen und öffentlichen Meinungsbildung leisten.
3. **Föderalismus:** In der ORF-Berichterstattung sollen das regionale Geschehen und die bundeslandspezifischen Identitäten angemessen repräsentiert sein.
4. **Vielfalt:** Mit Programm-, Themen- und Meinungsvielfalt soll ein umfassendes und plurales Angebot die Vielfalt der Gesellschaft angemessen widerspiegeln.
5. **Verantwortung:** Der ORF soll respektvoll mit den dargestellten Protagonisten umgehen, humanitäre Kampagnen initiieren, sich um Gleichberechtigung und Integration in der Gesellschaft bemühen und auch behinderten Menschen das Verfolgen der Sendungen möglich machen.
6. **Kompetenz:** Die Informationssendungen des ORF sollen handwerklich einem hohen Niveau entsprechen und für das Publikum verständlich sein.

Die empirische Untersuchungsanlage gliederte sich in zwei Stufen: Zunächst wurden zwei Gruppendiskussionen durchgeführt, um das Rezipientenverständnis für das Qualitätsprofil zu explorieren und die Schnittmengen zum Alltagserleben der Zuschauer zu ermessen. Die Ergebnisse dieser Diskussionen, die in Wien und in der Steiermark stattfanden, dienten als Grundlage für die Entwicklung eines teilstandardisierten Fragebogens, der im Spätherbst 2011 – zur breiteren empirischen Abdeckung – in 120 längeren Einzelinterviews eingesetzt wurde. Für diese vom SORA-Institut durchgeführten persönlichen Befragungen wurde eine Quota-Stichprobe eingesetzt, die dafür sorgte, dass die Zusammensetzung der Befragten in den wesentlichen demografischen Kriterien der österreichischen Bevölkerung entsprach. Das Institut betont trotz dieser Bemühungen den überwiegend qualitativen Charakter der Studie. Entsprechend größer ist auch der Stellenwert qualitativer Aspekte in der Ergebnisberichterstattung. Bei den quantitativ erhobenen Daten verweist das Institut stärker auf die Unterschiede zwischen den einzelnen Anteilswerten als auf ihre absolute Höhe. Die nachfolgenden referierten Befunde stammen aus beiden Untersuchungsschritten.

Zuerst wurde – unabhängig vom noch vorzustellenden Qualitätsprofil – ganz generell über Qualität im Fernsehen geredet. Hier sollten die Befragten offen ihre Erwartungen formulieren. Diese deckten sich bereits mit drei der sechs Leistungskriterien, nämlich Vertrauen, Orientierung und Kompetenz. Zusätzlich wurden ganz konkrete Erwartungshaltungen zu Sendezeiten und Sendelängen geäußert, die sich im Qualitätsprofil nicht wiederfinden. Auffallend war die von den Befragten eingenommene Perspektive, die sich fast ausschließlich auf den persönlichen Nutzwert konzentrierte. Gesamtgesellschaftliche Aspekte, wie Integration, Gendergerechtigkeit oder Föderalismus wurden deutlich seltener

thematisiert. Dies bedeutet jedoch nicht, dass diese Aspekte für das Publikum keine Rolle spielen – sie werden nur nicht gleich mit dem alltäglichen Fernsehkonsum in Verbindung gebracht. Im weiteren Verlauf der Studie äußerten die Zuschauer auch für diese Aspekte ihre Wertschätzung. Hier zeigen sich die Vorteile des intensiveren qualitativen Forschungsansatzes: Erst nach einer bestimmten Interviewdauer mit entsprechendem Austausch wird eine Reflexionstiefe erreicht, die es auch Laien ermöglicht, solche zusätzlichen Themenfelder zu behandeln, die in einer standardisierten Telefonbefragung zu kurz gekommen wären.

Nach der Vorstellung des ORF-Qualitätsprofils kam es im Großen und Ganzen zu keinen Verständnisproblemen, d. h. die Voraussetzung zur Einstufung und Bewertung der Qualitätskriterien wurde erfüllt. Lediglich das Qualitätskriterium Vielfalt war einigen der Befragten etwas unklar formuliert und galt aus ihrer alltäglichen Laien-Sicht als vergleichsweise schwer zu bewerten.

Das SORA-Institut hat der besseren Anschaulichkeit wegen die sechs Leistungskriterien in ein Set von konkreten Eigenschaften überführt. Diese wurden den Befragten vorgestellt mit der Bitte anzugeben, wie wichtig sie für „eine qualitativ hochwertige TV-Information“ seien. Im Ergebnis besteht ein breiter Konsens zwischen den Soll-Vorstellungen des ORF und des Publikums. Alle 23 Eigenschaften wurden von den Befragten mit großer Mehrheit als wichtig erachtet. Deutlich präferiert wurden die Eigenschaften aus dem Auftragswerten Vertrauen und Orientierung: „Sorgfältig recherchiert“, „Glaubwürdig“, „Serios“, „Sachlich“ und „neutral“ wurden als die wichtigsten Eigenschaften für „eine qualitativ hochwertige TV-Information“ genannt. Weniger wichtig, aber immer noch mehrheitlich, wurden – wie bereits oben angedeutet – die Eigenschaften eingestuft, die integrative, gesellschaftliche Aspekte betonen. Zu diesen zählten „Frauen und Männer kommen gleichberechtigt vor“, „Bevölkerungsgruppen verbindend“ und „Ganz Österreich kommt vor“.

Im nächsten Schritt sollten die Zuschauer angeben, inwieweit dieselben Eigenschaften auf die „TV-Informationen des ORF“ tatsächlich zutreffen. Hier ging es also darum, wie der ORF die selbstgesteckten und auch vom Publikum mitgetragenen Normen im Programmalltag erfüllt. Insgesamt kommen die Zuschauer zu einem sehr wohlwollenden Urteil: Rund drei Viertel aller Befragten bescheinigten den ORF-Informationssendungen, dass sie den verschiedensten Qualitätsanforderungen gerecht werden. Zwischen den einzelnen Eigenschaften gibt es natürlich unterschiedliche Anteilswerte, aber die Differenzen fallen insgesamt nicht groß aus. Lediglich die Anforderung „barrierefrei für Hör- und Sehbehinderte“ wurde vom Publikum vergleichsweise selten als erfüllt bewertet. Die ausführlichen Interviews machten aber deutlich, dass – wohl aus Gründen mangelnder Selbstbetroffenheit – die meisten Befragten schlicht nicht wissen, was zur Barrierefreiheit zu zählen ist. Validere Aussagen werden auf diesem Gebiet wohl nur mit einer Untersuchung bei betroffenen Behinderten zu ermöglichen sein.

Eine weitere Auffälligkeit betrifft die Neutralität der Berichterstattung: Diese wird als sehr wichtiger Baustein für eine hohe Programmqualität wahrgenommen. Und eine Mehrheit ist auch der Ansicht, dass diese vom ORF gewährleistet wird. Nur ist die Differenz zwischen der zugeschriebenen Wichtigkeit und dem Erfüllungsgrad vergleichsweise groß ausgefallen – hier äußerten sich die Zuschauer also relativ

kritisch. Allerdings wurde im Rahmen der längeren Interviews auch klar, dass die Kritik sich in erster Linie nicht gegen den eigentlichen Untersuchungsgegenstand, also die ORF-Informationssendungen, richtet, sondern gegen das Unternehmen ORF im Rahmen der größeren, medienpolitischen Debatte.

Schließlich wurde auch das Konkurrenzumfeld des ORF berücksichtigt: Es wurde gefragt, welche Sendergruppen die 23 Qualitätskriterien am ehesten erfüllen. Neben dem ORF wurden die öffentlich-rechtlichen Sender aus Deutschland, die Privatsender aus Deutschland sowie die Privatsender aus Österreich zum Vergleich vorgeschlagen. Aber auch hier fiel das Bild über den ORF sehr positiv aus: In allen Belangen erhielt der ORF die meisten Nennungen mit sehr großem Abstand vor den Konkurrenten.

Die Studie informiert noch über viele Einzelergebnisse, die sowohl die einzelnen Leistungskriterien als auch ihre Erfüllung durch spezifische Informationsgenres betreffen, auf die hier aber nicht gesondert eingegangen werden kann. Insgesamt überzeugt die Studie durch eine Vielzahl von Details, die Auswirkungen auf die Programmgestaltung haben können. Sie ist in ihrer Anlage ein gutes Beispiel für die Überführung gesetzlicher Qualitätsanforderungen in empirische Kategorien und belegt eindrucksvoll, in welchem Ausmaß, die an den ORF gestellten Ansprüche auch erfüllt werden. Die in den vergangenen Jahren an dieser Stelle kritisierten Schwächen des Public-Value-Berichts, wonach der Public Value des ORF überwiegend behauptet denn empirisch belegt wurde, werden mit diesem Ansatz ebenfalls konstruktiv aufgegriffen und bereichern das Qualitätssicherungssystem substantiell.

#### **4 Studie des Publikumsrats „Der ORF als trimediales Unternehmen“**

Die diesjährige Studie des Publikumsrats beschäftigte sich mit der Trimedialität des ORF. Mehr als 15 Jahre nach Einführung des ORF-Internetangebots und zwei Jahre nach Einführung der TVthek wollte der Publikumsrat in Erfahrung bringen, inwieweit die Bevölkerung den ORF als trimediales Medienunternehmen wahrnimmt und tatsächlich über die drei Ausspielwege nutzt. Hierzu wurde eine telefonische Repräsentativbefragung beim Integral-Institut in Auftrag gegeben. 1.000 Bürger ab 14 Jahren wurden im Jänner 2012 mit Hilfe eines standardisierten Fragebogens interviewt.

Unabhängig von der eigenen Nutzungssituation formuliert die österreichische Bevölkerung eine deutliche Anspruchshaltung hinsichtlich der Trimedialität des ORF: 71 Prozent erachteten es als „sehr wichtig“ oder „wichtig“, dass die Inhalte des ORF über alle drei Mediengattungen angeboten werden. Wenig überraschend fungiert das Internet in dieser Hinsicht als treibende Kraft. Jedenfalls glauben 76 Prozent der Befragten, dass dieses Medium für die ORF-Inhalte in Zukunft noch wichtiger werden wird. Die Bedeutung des Fernsehens und des Hörfunks für den ORF bleibt hingegen nach Einschätzung einer Mehrheit in fünf Jahren – dieser Zeitraum wurde in der Fragestellung eingesetzt – weitgehend unverändert.

Aktuell verfügen die beiden klassischen Mediengattungen, Fernsehen und Hörfunk, aber nach wie vor über eine größere Bekanntheit – zumindest was den ORF betrifft. 97 bzw. 93 Prozent gaben an, Fernseh- bzw. Hörfunk-Angebote des ORF zu kennen. Mit 66 Prozent fällt die Bekanntheit des ORF-Internetauftritts deutlich geringer aus. Hierbei ist natürlich zu berücksichtigen, dass im Unterschied zu den klassischen Medien die generelle Reichweite des Internets ebenfalls geringer ist. Schließlich nutzen „nur“ zwischen 70 und 80 Prozent der Österreicher das Internet.

Dass der ORF weitere, spezifischere Internetdienste anbietet, weiß nicht einmal jeder zweite Österreicher. Hierzu zählen u. a. die TVthek (41 Prozent) und die Möglichkeit, Radiosendungen im Nachhinein anzuhören (29 Prozent). Ähnliches gilt für das Live-Streaming (TV: 37 Prozent, Radio: 38 Prozent). Besser als im Bevölkerungsmittel ist der Kenntnisstand beim jüngeren Publikum: Die genannten Dienste erhielten durchweg höhere Anteile, am deutlichsten beim Live-Streaming der ORF-Radioprogramme.

Die tatsächliche Nutzung der ORF-Angebote über die diversen Ausspielwege folgt weitgehend der Reihenfolge, die sich aus der Bekanntheit ergab: Danach erreichen das ORF-Fernseh- und das ORF-Radioangebot pro Woche 81 bzw. 74 Prozent der österreichischen Bevölkerung. Nur 17 Prozent hingegen bekundeten, im gleichen Zeitintervall die Internetseiten des ORF aufzusuchen. Für die weiteren, spezifischeren Internetdienste liegen die Reichweiten im einstelligen Prozentbereich – dies gilt im Übrigen auch für die jüngeren, unter 30-jährigen Befragten.

Dass das ORF-Internetangebot hinsichtlich der Reichweiten (noch) nicht die Größenordnungen der klassischen ORF-Medien erreicht, hat nicht nur mit dem erwähnten Internet-Ausstattungsgrad in Österreich zu tun. Auch das Potenzial wird schwächer ausgeschöpft als es das Fernsehen und der Hörfunk vermögen: 18

Prozent der Bevölkerung nutzen nicht das ORF-Internetangebot, obwohl es ihnen bekannt ist. Die entsprechenden Werte beim Fernsehen und Hörfunk liegen bei 4 bzw. 6 Prozent. Ein Erklärungsansatz für diese Differenzen liefern die den drei Mediengattungen in unterschiedlicher Weise zugeschriebenen Funktionen. Anhand von zwölf Gründen sollten nämlich die Befragten angeben, zu welchem Zweck sie die einzelnen ORF-Angebote nutzen. Insgesamt zeigte sich hier die größere Universalität der beiden klassischen elektronischen Medien. Beide werden sowohl zur Information als auch zur Unterhaltung und Entspannung genutzt. Das Internet hingegen wird (noch) auf seine Rolle als Quelle für Informationen reduziert. Eine Unterhaltungsfunktion erfüllt sie nur für ein Fünftel der Nutzer, beim Fernsehen und beim Radio sind es hingegen über 60 Prozent. Wichtig ist es in diesem Kontext, den vorläufigen Charakter dieser Ergebnisse zu betonen. Es spricht viel dafür, dass mit der zunehmenden Verbreitung von Tablet-Computern, die überwiegend im Wohnzimmer genutzt werden (im Unterschied zu Desktop- oder Laptop-Computer im Arbeitszimmer) die unterhaltenden Nutzungsmotive an Bedeutung gewinnen werden. Darauf weist die größere Unterhaltungsfunktion hin, die bereits heute der TVthek und den Live-Stream-Angeboten attestiert werden – schließlich werden hier auch Unterhaltungssendungen abgerufen.

Trotz der (noch) vergleichsweise geringen Reichweite der Internetdienste – ihre Nutzer bewerten sie ausgesprochen positiv: Zwischen 71 und 73 Prozent der Nutzer von Live-Streams oder zeitversetzten Angeboten äußern sich „sehr“ oder „eher zufrieden“. Nur das lineare Radioangebot schneidet mit 79 Prozent besser ab. Mit dem ORF-Fernsehen hingegen zeigten sich nur 57 Prozent zufrieden.

Die Erhebung des Publikumsrats zur Trimedialität des ORF bot noch weitere Ergebnisse, von denen zwei hier Erwähnung finden sollten: Da neben den drei Mediengattungen und den spezifischen Internetdiensten alle weiteren ORF-Angebote inklusive des ORF-Textes und der „ORF nachlese“ abgefragt wurden, war es möglich, eine Gesamtreichweite des ORF zu ermitteln. Diese liegt bei 94 Prozent der Bevölkerung; so viele Österreicher nutzen innerhalb einer Woche mindestens eines der erwähnten ORF-Angebote. Und: Zu dieser Gesamtreichweite leistet das ORF-Internetangebot einen exklusiven Beitrag, denn 16 Prozent des regelmäßigen Nutzerkreises von ORF.at gaben an, das Fernseh- bzw. Radioangebot des ORF nicht zu nutzen. Diese Bürger erreicht den ORF also ausschließlich über das Internet, was die Notwendigkeit eines angemessenen öffentlich-rechtlichen Internetauftritts unterstreicht.

Zusammenfassend muss ein Delta konstatiert werden: Während die an den ORF gerichteten Erwartungen der Bevölkerung durchaus trimedial ausfallen, hinkt die trimediale Nutzung noch etwas hinterher. Allerdings können Erhebungen auf diesem dynamischen Feld nur eine Momentaufnahme sein. Die wohlwollende Bewertung der ORF-Internetdienste und die steigende Verbreitung von Tablet-Computern sind gute Voraussetzungen für eine steigende Akzeptanz. Daher sollten Studien dieser Art in Entsprechung zur Marktdynamik regelmäßig wiederholt werden, um diesen Prozess weiterhin aufmerksam zu begleiten.



## 5 Public-Value-Bericht

Der vierte Public-Value-Bericht des ORF knüpft nicht nur an das grundsätzliche Konzept, den gesellschaftlichen Mehrwert des öffentlich-rechtlichen Rundfunks jenseits von Marktanteilen oder Werbeeinnahmen zu demonstrieren, an, sondern wiederholte und forcierte die Bemühungen des letzten Jahres, den gesellschaftlichen Mehrwert auch zu belegen. Damit nahm der rein deskriptive, proklamierende Charakter erneut zugunsten objektiver Elemente und Belege ab.

Im Kern stehen weiterhin die 18 Wertekategorien bzw. Qualitätsmerkmale. Dieses Jahr wird – noch deutlicher als bisher – expliziert, aus welchen gesetzlichen Normen, ORF-Programmrichtlinien und -Leitbildern diese abgeleitet wurden.

Die einzelnen empirischen Belege sowie ihre Quellen sind selbstverständlich zu vielfältig und umfangreich, um einzeln hier erwähnt zu werden. Eine gesondert beim Institut für Journalismus und Medienmanagement der FH Wien in Auftrag gegebene Inhaltsanalyse, „Public-Value-Werte in der Fernseh-Primetime“, lieferte zu einer Reihe von Qualitätsmerkmalen interessante Ergebnisse für das ORF-Fernsehen. Hierzu gehören u. a. die generelle Genrevielfalt, die TV-Präsenz behinderter Menschen, Migranten und Angehöriger von Volksgruppen sowie der Umfang regionaler Berichterstattung. Diese Studie hätte im Übrigen gut zum Kanon der anderen Untersuchungen des ORF-Qualitätssicherungssystems gepasst.

Ansonsten zählen zu den anderen aufgeführten Belegen so verschiedene wie die Spendeneinnahmen aus den „Licht ins Dunkel“- und „Nachbar in Not“-Kampagnen, die Anruferzahlen bei „Rat auf Draht“, die Zahl eingesetzter Sozialsots von Dritt-Organisationen, die Auslastung des RadioKulturhauses, die Beteiligungen des ORF an Diagonale-Filmproduktionen und die erhaltenen Preise und Auszeichnungen für ORF-Produktionen.

Zentral bleiben natürlich zahlreiche Eckwerte der Programmstruktur, die zwar auch dem ORF-Jahresbericht zu entnehmen sind, aber im Public-Value-Bericht erstens differenzierter und zweitens deutlich anschaulicher aufbereitet sind.

## 6 Fazit

Die Berichte, die diesem Gutachten zugrunde liegen, gewährten erneut einen umfassenden Einblick in die qualitätssichernden Maßnahmen beim ORF. Die Erfüllung der Qualitätsstandards wurde sowohl produkt- als auch rezipientenbezogen überprüft. Die Inhalts- bzw. Programmstrukturanalysen ermöglichten Aussagen über die Angebots- und damit auch Qualitätsprofile aller Mediengattungen und Sender des ORF. In bevölkerungsweiten Repräsentativbefragungen sowie qualitativen Detailuntersuchungen konnte nachprüfbar belegt werden, inwieweit das Publikum mit dem Angebot zufrieden ist, welche Kriterien dafür ausschlaggebend sind und welche redaktionelle Maßnahmen zu einer Verbesserung der Programmqualität führen könnten.

**Ausweislich dieser Berichte ist festzustellen, dass der ORF im Jahr 2011 den festgelegten Qualitätskriterien in den wesentlichen Belangen entsprach.**

Zu beachten ist über den aktuellen Jahrgang hinaus die sukzessive Verbesserung des ORF-Qualitätssicherungssystems in den letzten vier Jahren: Hier hat der Umfang der Bemühungen deutlich zugenommen. Statt einem einzelnen Expertengespräch wurden drei durchgeführt, statt zwei oder drei Publikumsgesprächen waren es zuletzt vier. Auch die ermittelte Detailtiefe hat durch den auf qualitative Verfahren verschobenen Schwerpunkt deutlich zugenommen, wozu die Evaluation der Qualitätsprofile entscheidend beigetragen hat. Neben weiteren kleineren Verbesserungen, wie das erneut abgefragte Bevölkerungsvotum zum Angebot an anspruchsvollen Sendungen oder das nunmehr quantifizierbare Themenprofil des Teletext-Angebots, rundet nicht zuletzt die seit 2010 zu beobachtende Anreicherung des Public-Value-Berichts um nachvollziehbare Belege für Public Value das zunehmend positive Bild des ORF-Qualitätssicherungssystems ab – ein System, das inzwischen vielen anderen öffentlich-rechtlichen Rundfunkveranstaltern als Vorbild dienen kann.

Dr. Günter Struve