

ORF-Qualitätsmonitoring 2017:

**Evaluation des
ORF-Qualitätsprofils
Internet / Teletext**

Daten zur Untersuchung

Thema:	Evaluierung des ORF-Qualitätsprofils Internet / Teletext 2017
Beauftragtes Institut:	SORA Institute for Social Research and Consulting, Wien
Wissenschaftliche Leitung:	Dr. Florian Oberhuber
AutorInnen:	Dr. Florian Oberhuber, Karoline Schenk
Erhebungsgebiet:	Österreichweit
Art der Erhebung:	Modul 1: Fokusgruppe mit Nutzer/innen der evaluierten ORF-Angebote (Wien) Modul 2: 301 telefonische Interviews österreichweit (CATI)
Erhebungszeitraum:	Modul 1: 3.10.2017 Modul 2: 7.11.2017 bis 5.12.2017

Einleitung

ORF-Qualitätsprofile stellen eine Definition von Leistungskriterien dar, die ein Anforderungsprofil an ORF-Angebote 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.

In den Jahren 2011 bis 2016 wurde die Evaluation der Qualitätsprofile im Bereich ORF-Fernsehen und ORF-Radio abgeschlossen. Der vorliegende Bericht fasst die Evaluation des im Jahr 2017 beschlossenen Qualitätsprofils für die Medien ORF-Internet sowie ORF TELETEXT zusammen.

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

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

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

Kapitel 4 widmet sich im Anschluss der Zufriedenheit mit den vier Subgenres Information, Sport, Kultur und Unterhaltung in ORF-Internet und ORF TELETEXT sowie den spezifischen Anforderungen der Befragten an diese.

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

Executive Summary

Mit dem Qualitätsprofil Internet/Teletext hat der ORF ein differenziertes SOLL-Bild eines qualitativ hochwertigen Programms erstellt: Entlang der *Leistungskriterien Vertrauen und Orientierung, Verantwortung, Vielfalt und Integration, internationaler Wert und Föderalismus, Kompetenz und Innovation* definiert das Qualitätsprofil konkrete Anforderungen an die Programmgestaltung und die journalistische Arbeit. Zugleich soll die Erfüllung der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte garantieren, dass die ORF-Angebote für das Publikum einen Mehrwert im Sinne der Public-Value-Leistungskriterien generieren.

Die vorliegende Studie evaluiert das ORF-Qualitätsprofil mit Methoden der qualitativen Sozialforschung. In einem zweistufigen Verfahren wurde mittels einer vorbereitenden Fokusgruppe sowie 301 teilstandardisierten telefonischen Interviews Befragten in ganz Österreich das vom ORF entwickelte Soll-Bild eines qualitativ hochwertigen Angebots vorgelegt. Untersucht wird, inwieweit das Publikum die im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte für wichtig und legitim erachtet, inwieweit es das erarbeitete Soll-Bild durch das ORF-Programm als erfüllt betrachtet und inwieweit daher der öffentlich-rechtliche Auftrag aus Publikumssicht erfüllt wird.

Tagesaktuelle Informationen stehen im Vordergrund

Sowohl ORF-Internet als auch ORF TELETEXT werden **hauptsächlich als tagesaktuelle Informationsmedien genutzt**. Rund acht von zehn Befragten sind an „Nachrichten“ in den beiden ORF-Medien „sehr interessiert“. Ebenfalls stark nachgefragt werden Service-Inhalte (z. B. Wetter, Veranstaltungstipps) sowie im Teletext Sport-Nachrichten und im ORF-Internet Informationen im Bereich Wissenschaft, Bildung, Konsumentenschutz und Lebenshilfe. – Unterhaltung spielt hingegen in beiden Medien eine untergeordnete Rolle.

- Wesentlich für die gewünschte tagesaktuelle Information ist unter anderem eine regelmäßige und schnelle Aktualisierung von Informationen (z. B. Sportergebnissen).

Medien für den schnellen Überblick

Die befragten Nutzer/innen wünschen sich von ORF-Internet und ORF TELETEXT einen schnellen Überblick über die aktuellsten Geschehnisse. Daher steht für sie neben der Aktualität auch die Übersichtlichkeit an vorderster Stelle. Diese Übersichtlichkeit wird insbesondere mit dem schnellen Auffinden der gewünschten Informationen, einer guten Strukturierung der Seiten und einer einfachen Nutzbarkeit der Medien in Verbindung gebracht. Auch die flexible Nutzung, d. h. zeitlich unabhängig und auf verschiedensten Geräte (z. B. Smartphone, Tablet), wird positiv hervorgehoben.

- Für den ORF TELETEXT betonen die Befragten besonders häufig den Wunsch nach „kompakter“ Information und einer Konzentration auf das Wesentliche.

Zentrale Stärken dort, wo es wichtig ist

Die Wahrnehmung von Stärken der beiden ORF-Medien deckt sich mit den zentralen Qualitätsanforderungen des Publikums: Aktualität, Übersichtlichkeit, Verständlichkeit, Vertrauenswürdigkeit, Österreichbezug. Dementsprechend hoch ist die Zufriedenheit der befragten Nutzer/innen.

Ergänzend zeigt die qualitative Detailanalyse, dass Qualitätsmerkmale im Bereich „Verantwortung“ von den Befragten kaum bewusst wahrgenommen und thematisiert werden. Auf der anderen Seite erhalten entsprechende Items („respektvoll“, „verantwortungsvoll“ usw.) in der standardisierten Abfrage eine breite Zustimmung. Sie können daher als durchaus relevanter, aber aktuell nur latenter Teil des Qualitätsverständnisses des Publikums verstanden werden.

Hohe Zufriedenheit und punktuelle Kritik

Generell zeigt die vorliegende Studie eine hohe Publikumszufriedenheit. Auf die Frage nach Erwartungen und Vorschlägen betont die große Mehrheit der Befragten, dass der ORF weiterhin auf die bestehenden Stärken setzen solle, also die aktuelle, übersichtliche, kompakte und vertrauenswürdige Berichterstattung.

- Besonders ausgeprägt ist der Wunsch nach Kontinuität beim ORF TELETEXT.

Kritisch äußert sich ein Teil der Befragten hinsichtlich des Merkmals „berichtet neutral und ausgewogen“. Hier zeigt die qualitative Analyse, dass diese Befragten insbesondere auf eine parteipolitisch neutrale Berichterstattung Wert legen, auf die „Ausgewogenheit“ der vertretenen Meinungen bzw. das Vermeiden jeglicher Tendenz in der Berichterstattung. Es kann daher überlegt werden, die entsprechenden journalistischen Qualitätsstandards hinsichtlich Recherche und der strikten Trennung von Tatsachenbericht und Meinungskommentar für das Publikum noch deutlich sichtbarer und nachvollziehbar zu machen. Als weiterer Kritikpunkt wird von wenigen Befragten angeregt, die grafische Aufmachung der ORF.at-Seiten zu überarbeiten.

Verbesserungspotenziale

Bei generell hoher Zufriedenheit können allenfalls folgende Weiterentwicklungen mit Blick auf einzelne Nutzer/innengruppen überlegt werden:

Vertiefende / Zusatzinformation im ORF-Internet: Derzeit steht für die Mehrheit der Nutzer/innen des ORF-Internet die kompakte, schnelle, tagesaktuelle Information im Vordergrund. Die qualitative Auswertung zeigt allerdings, dass ein Teil des Publikums verstärkt mit vertiefenden, weiterführenden Informationen für das ORF-Internetangebot gewonnen werden könnte. Konkret gewünscht wird in diesem Zusammenhang etwa, dass die kompakte Information ergänzt werden sollte durch Links zu weiteren Details und

Hintergründen. Auch der Wunsch nach einem Archiv für Informationen und Sendungen wird eingebracht.

Vielfalt und Verantwortung in der (Sport-)Berichterstattung: Insbesondere mit Blick auf die Sportberichterstattung wünscht sich ein Teil der Befragten (für beide Medien) eine größere Vielfalt der abgedeckten Sportarten, eine verstärkte Berichterstattung über sportliche Leistungen von Frauen oder mehr Inhalte zum Thema Behindertensport.

Internationale und Europaberichterstattung: Ein Teil des ORF-Internet-Publikums wäre stärker an internationaler Berichterstattung interessiert und weicht diesbezüglich teilweise auf andere Internet-Seiten aus. Als konkreter Vorschlag in diese Richtung wurde genannt, eigene Seiten für europäische Themen einzurichten.

Regionale Berichterstattung: Ein anderer Teil des Publikums ist eher an der regionalen Berichterstattung interessiert und wünscht sich einen Ausbau dieses Angebots. Konkret werden dabei etwa Informationen über regionale Veranstaltungen bzw. ein regionaler Veranstaltungskalender genannt. Während die Bundesländerseiten im ORF-Internet häufig positiv hervorgehoben werden, fehlen einem Teil der Befragten spezifisch regionale Informationen im ORF TELETEXT.

Kulturberichterstattung: Rund ein Viertel der Befragten ist an Kulturberichterstattung „sehr interessiert“; teilweise wird daher ein Ausbau dieses Angebots, insbesondere im ORF-Internet, gewünscht. Positiv wird in diesem Zusammenhang in den offenen Antworten häufig der Ö1-Internetauftritt hervorgehoben.

Abschließender Befund der Evaluationsstudie:

1. Die standardisierte empirische Abfrage von 23 Qualitätsmerkmalen zeigt eine hohe Legitimität der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte mit Zustimmungsraten je nach Item zwischen 61 und 98 %. Das Qualitätsprofil wird daher von den Befragten als Anforderungsprofil an ein qualitativ hochwertiges ORF-Angebot in Internet und Teletext bestätigt.

2. Der vom Qualitätsprofil formulierte Anspruch wird als kohärent und glaubwürdig erlebt: Je nach Item bewerten zwischen 60 und 97 % der Befragten die Erfüllung durch die ORF-Angebote als gegeben. Besonders stark positioniert ist der ORF in der Publikumswahrnehmung hinsichtlich Aktualität, Übersichtlichkeit, Verständlichkeit, Vertrauenswürdigkeit, Verantwortung und Österreichbezug.

3. 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 ORF-Angebote. Diese werden im Evaluationsbericht zusammengefasst.

ORF-Qualitätsprofil Internet / Teletext

ORF-Qualitätsprofile stellen eine Definition von Leistungskriterien dar, die ein Anforderungsprofil an ORF-Programme definieren.

Sie bestehen aus:

1. Auftragswerten, die auf Basis der gesetzlichen Bestimmungen zum ORF-Kernauftrag, der ORF-Programmrichtlinien sowie der Public-Value-Leistungskategorien festgelegt werden;
2. medienspezifischen Ergänzungen, die sich auf konkrete, jeweils unterschiedliche Bedingungen und Anforderungen der Arbeitspraxis beziehen.

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

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

Das Qualitätsprofil „Internet und Teletext“ umfasst ausdrücklich nicht

- alle unternehmensbezogenen Seiten wie z. B. tickets.ORF.at oder content-sales.ORF.at,
- die ORF-TVthek
- sowie die ORF-Social-Media-Angebote,

aber alle übrigen programmlichen Angebote in den genannten Medien und damit Leistungen der HD 1 sowie der ORF Online und Teletext GmbH & Co KG.

Zur Erstellung und Konkretisierung des Qualitätsprofils werden im nachfolgenden Text die einzelnen Auftragswerte spezifiziert und je Medium (Internet/Teletext) auf die vier Programmsäulen Kultur, Information, Sport und Unterhaltung übertragen.

1. Vertrauen und Orientierung

Die Überblicksberichterstattung bezieht sich auf die wichtigsten tagesaktuellen Geschehnisse aus den Bereichen Politik, Wirtschaft, Chronik, Wetter, Kultur, Wissenschaft, Sport, Volksgruppen und Religion auf internationaler, europäischer und bundesweiter Ebene.

Zuverlässigkeit, Glaubwürdigkeit und Authentizität sind als wesentliche Qualitätsmerkmale der ORF-Internet und -Teletext-Angebote sicherzustellen. Das Publikum muss sich darauf verlassen können, dass in der Berichterstattung jegliche manipulative Darstellung oder Inszenierung unterbleibt.

Durch umfassende und faktentreue Information schafft der ORF eine vertrauenswürdige Grundlage zum Verständnis der Welt. Umfassende Information soll zur freien individuellen und öffentlichen Meinungsbildung im Dienste des mündigen Bürgers bzw. der mündigen Bürgerin und damit zum demokratischen Diskurs der Allgemeinheit beitragen, soll Orientierungshilfe in der Flut an Nachrichten in einer zunehmend unübersichtlichen Welt bieten.

Unabhängigkeit ist dabei nicht nur Recht der journalistischen oder programmgestaltenden Mitarbeiter/innen, sondern auch deren Pflicht. Unabhängigkeit bedeutet Unabhängigkeit von Staats- und Parteieinfluss, aber auch Unabhängigkeit von anderen Medien, seien es elektronische oder Printmedien oder seien es politische oder wirtschaftliche Lobbys. Eine Säule des öffentlich-rechtlichen Journalismus ist die strikte Trennung redaktioneller Arbeit und kommerzieller Kommunikation. Die Freiheit der journalistischen Berufsausübung besteht darin, ausschließlich aufgrund der nach bestem Wissen und Gewissen erhobenen Tatsachenlage zu handeln. Die Elemente des Angebots müssen sachlich fundierte und konkrete Angaben enthalten; Gerüchte und eigene Spekulationen sind ausgeschlossen. Nur erfahrungsgemäß zuverlässige Agenturen sind ohne ausdrückliche Zitierung als Hauptinformationsquellen zulässig. Auch diese Quellen sind – wie alle anderen Informationsquellen – bei geringstem Zweifel ausdrücklich anzugeben. In allen Berichterstattungsfällen über Konfliktsituationen und Streitfragen im In- und Ausland sind die Quellen und die Angaben der beteiligten Seiten klar voneinander getrennt anzuführen. Behauptungen über Personen, Organisationen oder Institutionen dürfen ohne vorhergehende Rückfrage bei den Betroffenen und ohne Einladung zur Stellungnahme nicht verbreitet werden. Bei User-Generated-Content ist erhöhte Sorgfalt notwendig. Von Usern veröffentlichte Beiträge sind nicht von der journalistischen Sorgfaltspflicht enthoben. Userbeiträge werden daher laufend im Hinblick auf Rechtskonformität, Themenrelevanz und angemessene Ausdrucksweise überprüft. Von Usern übermitteltes Material, das im Rahmen der Berichterstattung verwendet werden soll, ist inhaltlich und bezüglich der Quelle besonders genau zu prüfen. Das Angebot hat sich um Objektivität zu bemühen. Objektivität bedeutet Sachlichkeit unter Vermeidung von Einseitigkeit, Parteinahme und Verzerrung der Dimensionen. Wesentlich für jede objektive Darstellung ist die klare Trennung zwischen Tatsachenangaben und Meinungen. Objektivität betrifft sowohl die Auswahl der Nachrichten als auch jedes angebotene Element selbst. Objektivität erfordert jedenfalls die Berücksichtigung aller erreichbaren zuverlässigen Informationsquellen, wahrheitsgemäße Quellenangabe und Beurteilung jeder Information nach Richtigkeit und Nachrichtenwert unter Bedachtnahme auf die relevanten gesellschaftlichen, politischen, geistigen und künstlerischen Strömungen. Die Unparteilichkeit der Berichterstattung ist jedenfalls zu sichern.

Medienspezifische Ergänzungen

1.1 Internet

1.1.1 Information

Die Kategorien Vertrauen und Orientierung sind gerade im Bereich der Online-Information zentral. Qualitätsmerkmale der Information sind die Übersichtlichkeit und die Konzentration auf das Wesentliche. Nennung und Verlinkung der Quellen für Text, Bild, Audio und Video machen das Informationsangebot nachvollziehbar. Ausgewählte Links zu Berichten in anderen Medien sollen ebenfalls Orientierungshilfe sein. Die Urheberschaft für die Beiträge wird differenziert ausgewiesen.

1.1.2 Kultur

Objektivität und kritischer Journalismus sind in der Online-Kulturberichterstattung genauso wie in allen anderen Informationsangeboten grundlegende Voraussetzung, wobei kritischer Journalismus auch im Kulturbereich das Bemühen um faktentreue Darstellung beinhaltet und etwa von Kritik an Programmen, Darstellungen oder anderen kulturellen Leistungen im Sinn eines Kommentars, einer Meinungsäußerung deutlich zu trennen ist. Die Meinungsäußerung muss dabei nachvollziehbar begründet sein und darf sich nicht auf reine Geschmacksurteile gründen. Die Urheberschaft für die Beiträge wird differenziert ausgewiesen.

1.1.3 Sport

Die besondere Qualität der Online-Berichterstattung zu Sport im Vergleich zu anderen Medien besteht in der Akzentuierung und Betonung zahlreicher relevanter Daten und Fakten; der Orientierung für Sportinteressierte dient zusätzlich zu Meldungen und Berichten über relevantes Sportgeschehen insbesondere die einfache Zugänglichkeit von Wettbewerbsverläufen, Ergebnissen und Tabellenständen. Die Urheberschaft für die Beiträge wird differenziert ausgewiesen.

1.1.4. Unterhaltung

Vertrauen in Unterhaltungsangebote des ORF soll insofern hergestellt werden, als zum einen allfällig darin enthaltene Informationen erst nach bestmöglicher redaktioneller Prüfung auf inhaltliche Richtigkeit veröffentlicht werden, zum anderen aus Satiregründen veröffentlichte Information klar als solche erkennbar sein muss.

1.2. TELETEXT

1.2.1 Information

Die tagesaktuellen TELETEXT-Nachrichten bieten in allen gesellschaftspolitisch relevanten Bereichen umfassende Informationen (Bundes-, Landes-, und Gemeindepolitik, internationale Politik, heimische und internationale Wirtschaft, Kultur, Sport, Bildung, Wissenschaft, Konsumentenschutz und vieles mehr). Das aktuelle Nachrichtenpaket ist daher als kompakter, aber dennoch breiter Überblick über alle wichtigen Ereignisse

konzipiert – auf regionaler, österreichischer, europäischer und globaler Ebene. Ereignisse von besonderer Relevanz werden gegebenenfalls durch ein Seitenpaket mit ausführlichen Hintergrundinformationen dargestellt. TELETEXT steht für die Qualitätsmerkmale Vertrauen, Zuverlässigkeit, Glaubwürdigkeit und Authentizität. Die Leser/innen müssen sich verlassen können, dass die Berichterstattung und transportierten Informationen höchsten journalistischen Standards entsprechen und zugleich aktuelle Ereignisse in einer zunehmend komplexer werdenden Welt „verstehbar“ machen. Über allem steht daher das Leitprinzip der größtmöglichen Verständlichkeit. Die TELETEXT-Nachrichten bieten seriöse und sachliche Informationen über aktuelle Themen. Daten und Fakten sind ebenso wichtig wie die ausgewogene und objektive Darstellung unterschiedlicher Standpunkte von Politikerinnen, Politikern und Expertinnen und Experten. Die aktuellen Meldungen sollen die Leser/innen in die Lage versetzen, sich eine eigene Meinung zu bilden, sowie Interesse auch für komplexe, nicht leicht zugängliche, aber relevante Themen wecken. Darüber hinaus werden bei international relevanten Ereignissen auch mögliche Zusammenhänge oder Auswirkungen auf Österreich beleuchtet. Ein besonderer Fokus wird dabei auf die Relevanz im Sinne des Leitspruchs „News you can use“ für die Leser/innen gelegt.

1.2.2. Kultur

Im Bereich der Kultur umfasst das ORF TELETEXT-Angebot tagesaktuelle Berichterstattung über das heimische und internationale Kulturgeschehen. Zusätzlich wird zur Orientierung ein breites Spektrum laufend aktualisierter Serviceinfos mit Kulturterminen u. v. m. größtenteils in übersichtlicher Listenform bereitgestellt. Sowohl bei den tagesaktuellen Meldungen als auch bei den Serviceinfos wird großer Wert auf Unabhängigkeit von Politik und Wirtschaft, aber auch von Kulturinstitutionen gelegt. Ausgeglichenheit, sowohl etablierte Institutionen als auch die künstlerische Amateurszene in gleichem Maße zu berücksichtigen, wird ebenso großgeschrieben wie die größtmögliche Berücksichtigung aller Kunstformen.

1.2.3. Sport

Das ORF TELETEXT-Sportangebot berichtet über nationale und internationale Sport-Events und -bewerbe in unterschiedlicher Form, z. B. als Bericht, Tabelle, Ergebnisliste, Live-Ticker, Medaillenspiegel etc. In der Berichterstattung wird besonderes Augenmerk auf ein möglichst breites Angebot sowie größtmögliche Ausgeglichenheit gelegt; sowohl Breitensport- als auch Randsportarten werden nach journalistischen Grundkriterien, unabhängig von wirtschaftlichen oder politischen Einflüssen, bestmöglich berücksichtigt. Objektivität und Aktualität sind Prinzip, sowohl in der Vorberichterstattung, bei Stimmen zu Sportresultaten als auch bei Ergebnissen und Resultaten.

1.2.4. Unterhaltung

Das Unterhaltungsangebot des ORF TELETEXT ist vielfältig. Die Redaktion ist bei der Wahl der Kooperationspartner und Quellen unabhängig von Politik und Wirtschaft, die

Einführung neuer oder Streichung bestehender Angebote wird ausschließlich unter Berücksichtigung von Qualitätsrichtlinien und nach Prüfung medienspezifischer Umsetzungsmöglichkeiten entschieden.

2. Verantwortung

Die Ausgewogenheit der Inhalte ist für das gesamte Angebot des ORF sicherzustellen. Besondere Betonung erfahren auch Inhalte zur Förderung des öffentlichen Bewusstseins für die Bedeutung von sozialer Gerechtigkeit, Integration, Frieden, Gleichberechtigung und Nachhaltigkeit. Inhaltlich sollen gemäß dem Prinzip der Nachhaltigkeit dauerhaft verträgliche, nicht nur den momentanen Bedürfnissen der Gesellschaft verpflichtete, sondern auch die Interessen künftiger Generationen berücksichtigende Lebens- und Verhaltensweisen als Leitmotiv für die Suche nach Lösungsansätzen besondere Berücksichtigung finden. Das Angebot darf nicht zu Hass aufgrund von Herkunft, Geschlecht, Alter, Behinderung, Religion, Nationalität, politischer Gesinnung oder sexueller Orientierung aufreizen. Das gilt auch für ethnische, kulturelle und soziale Zugehörigkeit, Krankheit und dergleichen. Sie haben vielmehr zum Abbau von Vorurteilen beizutragen. Dabei ist dem ORF Bürgernähe wichtig, indem er Menschen eine öffentliche Plattform bietet, nahe an den Interessen, den Anliegen und Sorgen der Bürger/innen. Niveaulosigkeit, Unhöflichkeit, Schimpfwörter und rhetorische Gewalt, insbesondere die Verächtlichmachung des anderen, sind auszuschließen. Auf den Schutz des höchstpersönlichen Lebensbereichs ist zu achten, das gilt besonders für Opfer von Unterdrückung, Gewalt, Unfällen etc. Das Gebot zur Achtung des Lebens schließt auch den Umgang mit Selbstmord ein. Werbende Effekte für den Suizid oder die Selbstbeschädigung bzw. Selbstgefährdung sind zu unterlassen. Die Angebote des ORF müssen im Hinblick auf ihre Aufmachung und ihren Inhalt jedenfalls die Menschenwürde und die Grundrechte anderer achten. Aus dem Blickpunkt des Persönlichkeitsschutzes ist so etwa die Meinung des/der Betroffenen als relevant anzusehen, insbesondere wenn es um seine/ihre Ehre und seinen/ihren guten Ruf geht. Auf diese Überprüfung kann in der aktuellen Berichterstattung nur verzichtet werden, wenn eine Äußerung nicht über Veranlassung des ORF abgegeben wird, die Betroffenen nicht erreichbar sind oder ihre Erreichbarkeit außerhalb des zumutbaren Bereichs liegt und kein strafbares Verhalten des/der Kritisierten behauptet wird. Die Stellungnahme der Betroffenen bzw. der Grund für das Fehlen ihrer Stellungnahme sind zum Ausdruck zu bringen. Es ist untersagt, Situationen herbeizuführen, die geeignet sind, bei Dritten den Eindruck einer strafbaren Handlung hervorzurufen, oder durch die ein Eingreifen der Sicherheitsbehörden oder sonstiger Institutionen, wie Rettung, Feuerwehr und ähnliche Dienste, provoziert werden könnte. Sollte sich in Einzelfällen die Notwendigkeit ergeben, in Erfüllung der dem ORF gestellten Informationsaufgabe doch derartige Situationen herbeizuführen, so bedarf es der vorherigen Zustimmung des/der zuständigen Direktors/Direktorin, Landesdirektors/Landesdirektorin bzw. Geschäftsführers/Geschäftsführerin sowie

allenfalls der vorherigen Kontaktnahme mit den zuständigen Behörden. Es gilt auch: Die Berichterstattung über gerichtliche Strafverfahren ist vor allem an das Gebot der Achtung der Menschenwürde aller Verfahrensbeteiligten gebunden. Der/die Beschuldigte oder Angeklagte/r ist bis zur rechtskräftigen Verurteilung als bloß tatverdächtig zu behandeln. Die Berichterstattung hat objektiv ohne die geringste eigene Meinung oder Kommentierung zu erfolgen und ausschließlich in einer getreuen Wiedergabe der Vorgänge im Verfahren zu bestehen. Insgesamt übernimmt und fördert der ORF Verantwortung im Sinne einer bewussten Gemeinwohlorientierung. In diesem Sinne ist es auch, die Inhalte so barrierefrei wie möglich anzubieten. Das Internet-Angebot entspricht den Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG 2.0), dem international anerkannten Standard zur Erstellung von barrierefreien Webinhalten. Das Niveau dieses Standards und seine Umsetzung wurden in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Behindertenverbänden koordiniert.

Medienspezifische Ergänzungen

2.1. Internet

2.1.1. Information

Verantwortung im Informationsangebot nimmt der ORF online wahr, indem er etwa die darin enthaltenen Fakten bestmöglich prüft, nach Möglichkeit durch Quellenangabe transparent macht und mit den Akteurinnen und Akteuren der Berichterstattung, soweit möglich, erkennbar journalistisch-kritischen, den richtigen Abstand haltenden, aber auch respektvollen Umgang pflegt. Damit ist ausdrücklich keinerlei Gefälligkeitsjournalismus gemeint; vielmehr sollen auch die Informationsangebote im Geist der Toleranz unterschiedlichen Ansichten gegenüber erlebbar und die Herabwürdigung von Gesinnung ausgeschlossen sein. Die Online-Nachrichtenredaktionen des ORF sind den Werten der Aufklärung und einer offenen demokratischen Gesellschaft verpflichtet. Nur wissende und gut informierte Bürger können den für eine lebendige Demokratie so notwendigen öffentlichen Diskurs in einer produktiven und menschenwürdigen Weise führen.

2.1.2. Kultur

Besondere Verantwortung trägt der ORF in seiner Onlineberichterstattung über Kultur und Religion, indem die Berichte etwa im Hinblick auf Religion besondere Äquidistanz erkennen lassen und keinesfalls missionierende Elemente enthalten sollen. Vielmehr sind gerade in so höchstpersönlichen Berichtsgegenständen wie Kultur und Religion Toleranz und Respekt bei gleichzeitiger kritisch-journalistischer Distanz wichtige Gebote professioneller Berufsausübung.

2.1.3. Sport

Gerade Sport mit seinen Möglichkeiten der Lagerbildung, etwa auf Vereinsniveau oder Nationenniveau, hat das Potenzial, durch entsprechende Berichterstattung zu Feindseligkeit, Gehässigkeit und Intoleranz zu animieren. Verantwortung in der Berichterstattung heißt, diesen Tendenzen entgegenzuwirken und das Gemeinsame, das Verbindende des Sports bei aller Würdigung der lustvollen Spannung des Metiers zu betonen. Für die Online-Sport-Berichterstattung des ORF gilt, dass für jede Art von Chauvinismus oder Respektlosigkeit gegenüber anderen Nationen und Menschen kein Platz ist.

2.1.4. Unterhaltung

Unterhaltende Elemente des Onlineangebots des ORF müssen jedenfalls respektvoll mit den Subjekten und Objekten des Dargebotenen umgehen. Bloßstellen menschlicher Schwächen zwecks beleidigender Belustigung ist zu vermeiden.

2.2. TELETEXT

2.2.1 Information

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

2.2.2. Kultur

Das Abdecken breitgefächerter kultureller Interessen sowie ein Spezialangebot für ethnische Minderheiten und die Berücksichtigung von Kulturberichten und -terminen für alle Bevölkerungsgruppen und ist Prinzip der kurz gefassten bzw. leicht verständlichen tabellarischen Angebote des ORF TELETEXT-Kulturangebotes.

2.2.3. Sport

Trotz der medienimmanenten Knappheit wird sichergestellt, dass im Rahmen der Berichterstattung möglichst alle Seiten eines Sachverhaltes beleuchtet werden. Die knappen tabellarischen Darstellungen im ORF TELETEXT-Sportangebot sind für alle interessierten Gesellschaftsschichten leicht verständlich.

2.2.4. Unterhaltung

Unterhaltung im ORF TELETEXT bietet ein bürgernahes, nahe an den Interessen der Bevölkerung liegendes Angebot. Bei den Glücksspiel-Seiten wird gewährleistet, dass diese nicht als verführerisch angesehen werden und auch die Verpflichtungen zum

Jugendschutz eingehalten sind. Die Horoskope und Mondphasen-Texte sind durch kurze, einfache Sätze geprägt, damit werden alle Gesellschaftsschichten und Bildungsniveaus angesprochen.

3. Vielfalt und Integration

Insgesamt stellt der ORF bei der Schaffung und Auswahl seiner Angebote die gesellschaftliche, regionale, ethnische, religiöse und kulturelle Vielfalt in allen Dimensionen in bester Qualität dar. Die Ergänzung des Objektivitäts- durch das Pluralitätsgebot soll verhindern, dass Analysen isoliert für sich bleiben und sich nicht mit anderen maßgeblichen Meinungen auseinandersetzen. Auch bei der Wiedergabe und Vermittlung von für die Allgemeinheit wesentlichen Kommentaren, Standpunkten und kritischen Stellungnahmen ist die Vielfalt der im öffentlichen Leben vertretenen Meinungen in ihrer Gesamtheit angemessen zu berücksichtigen. Das ORF-Angebot stellt auch demokratische Meinungsvielfalt sicher und beachtet die unterschiedlichen Interessen des Publikums und der Gesellschaft, erfüllt den Integrationsauftrag durch das Verbinden von Mehr- und Minderheiten. Auch die vielfältige Vermittlung von Wissenschaft, Bildung, Service und Lebenshilfe ist im Rahmen des „Bildungsauftrags“ eine Aufgabe, die der ORF wahrzunehmen hat; die Erfüllung dieser Aufgabe hat im Gesamtangebot zu erfolgen und ist nicht an bestimmte Gestaltungsformen gebunden. Diese Vermittlungsleistung bezieht sich etwa sowohl auf gesicherte wissenschaftliche Erkenntnisse als auch auf neue wissenschaftliche Thesen. Erkenntnisse und Entwicklungen soll der ORF möglichst in einer breit gestreuten Palette von Angeboten dem Publikum näherbringen. Vielfalt betrifft aber nicht nur Formalia oder Inhalte; Vielfalt ist auch bei Akteurinnen und Akteuren anzustreben. Dabei ist dem ORF Geschlechtergerechtigkeit besonderes Anliegen. Gesellschaftspolitisch relevante Themen sind in einer möglichst großen Breite so anzubieten, dass diese von möglichst vielen angenommen werden.

Medienspezifische Ergänzungen

3.1. Internet

3.1.1. Information

Das Informationsangebot des ORF zeichnet sich durch die äquidistante Berücksichtigung der unterschiedlichen Meinungen und Haltungen des (demokratischen) Diskurses aus, wobei bloße Originalität der Meinung nicht ausreicht, um berücksichtigt zu werden; vielmehr ist auch gesellschaftliche Relevanz zu beachten. Vielfalt im Informationsangebot bedeutet nicht nur Themen-, sondern auch Akteursvielfalt. Ein besonderes Anliegen ist die Berücksichtigung des Lebens und der Interessen der österreichischen Volksgruppen. Der ORF stellt dazu für alle in Österreich anerkannten Volksgruppen besondere Angebote zur Verfügung.

3.1.2. Kultur

Gerade der Kultur- und Religionsbereich ist dazu geeignet, die Vielfalt menschlicher Ausdrucksformen, Haltungen, Interessen und Anschauungen zum Ausdruck zu bringen und insofern auch zum Gegenstand von Berichterstattung zu machen. Das Berücksichtigen des Vielfaltsgebots wird hier auch durch das Nahebringen des Neuen, Unbekannten verdeutlicht. Der Kulturbegriff der Onlineangebote des ORF ist umfassend und beschränkt sich nicht auf sogenannte ernste Kultur.

3.1.3. Sport

Die Vielfalt der Sportberichterstattung zeigt sich insbesondere auch durch das Berücksichtigen nicht nur von Sportarten, die in Österreich Millionenpublikum finden, sondern vielmehr durch Beschreibungen, Reportagen, Faktenaufzählungen und dgl. zu sogenannten Randsportarten.

3.1.4. Unterhaltung

Vielfalt bei Unterhaltungsangeboten wird als Genrevielfalt im Rahmen gesetzlicher Möglichkeiten sowie als Akteursvielfalt wahrgenommen. Insbesondere wird darauf Wert gelegt, bei Ausführung und Ziel etwa von Humor nicht ausschließlich manche Protagonistinnen und Protagonisten wahrzunehmen und andere nicht.

3.2. TELETEXT

3.2.1. Information

Die tagesaktuellen TELETEXT-Informationen spiegeln sowohl in ihrer Themenauswahl als auch in der Berücksichtigung von Stellungnahmen, Expertisen oder Initiativen die Vielfalt der Bevölkerung und ihre Interessen wider. Die unterschiedlichen gesellschaftlichen Gruppen werden adäquat abgebildet beziehungsweise kommen gemäß journalistischer Kriterien zu Wort. Dabei werden auch die Anliegen der verschiedenen autochthonen Volksgruppen, ihre sprachliche und kulturelle Vielfalt berücksichtigt, aber auch die Kultur und Lebensvielfalt von Menschen mit migrantischem Hintergrund. Neben der thematischen ist auch die regionale Vielfalt der Berichterstattung wichtig – städtischer und ländlicher Raum, aber auch regionale und überregionale Aspekte werden berücksichtigt.

3.2.2. Kultur

In der tagesaktuellen Berichterstattung, aber auch in den tabellarischen Programmübersichten wird auf Ereignisse und Termine in möglichst allen Kunstrichtungen Wert gelegt. Musik und Theater, Literatur und Bildende Kunst, Film und Architektur, Design und Tanz, Kabarett und Kleinkunst, sowohl traditionell als auch experimentell, sowohl für den Klassik-Fan als auch für Fans der Popkultur, werden berücksichtigt. Besonderes Augenmerk wird auf eine breite Übersicht über das kulturelle Geschehen in allen Bundesländern gelegt, aber auch kleine, regionale Angebote sowie internationale Großereignisse werden angekündigt und beschrieben.

Die gendergerechte Gestaltung, bei der sowohl Frauen als auch Männer gleichwertig berücksichtigt werden, ist selbstverständlich. Auf die Berichte über Kulturangebote für alle Altersgruppen, vor allem auch für Kinder, wird besonderer Wert gelegt. Der gesetzliche Auftrag zur Integration und Förderung von Minderheiten und Volksgruppen wird durch eine laufend aktualisierte Seite mit Ethno-Tipps sichergestellt.

3.2.3. Sport

Im breitgefächerten ORF TELETEXT-Sportangebot wird sowohl auf gendergerechte Berichterstattung, als auch auf Vielfalt der Sportarten besonderer Wert gelegt. Über Massensportarten und sportliche Großereignisse, national und international, wird ebenso berichtet wie über Randsportarten und Spezialinteressen. Vor allem bei den umfangreichen Sporttabellen erhalten die Leser/innen des ORF TELETEXT eine enorme Vielfalt an Ergebnissen, Resultaten und Terminen.

3.2.4. Unterhaltung

Vielfalt wird im ORF TELETEXT Unterhaltungsangebot als „Genrevielfalt“ verstanden, die einzelnen Angebote wie z. B. Schach und Bridge gegenüber Glücksspiel-Resultaten und Horoskopern sprechen ein möglichst breites Publikum beider Geschlechter an.

4. Internationaler Wert und Föderalismus

Das ORF-Angebot soll das relevante regionale, nationale, europäische und internationale Geschehen abbilden und reflektieren. Dabei ist jedenfall chauvinistischen und anbiedernden Tendenzen entgegenzuwirken, vielmehr ist kritische journalistische Distanz geboten. Das Angebot des ORF leistet insgesamt einen Beitrag zur Förderung österreichischer Identität im Blickwinkel der europäischen Geschichte und Integration. Für Österreich ist die Einbettung in Europa, das Verhältnis zu seinen Nachbarn und seine Verbundenheit mit diesem Kulturraum wesentlicher Bestandteil seiner Identität. Österreichische (nationale wie regionale) Identität kann nur durch den sie begründenden Dialog stets aufs Neue (re-)konstruiert werden. In den Angeboten sind daher 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. Insgesamt verstehen sich die Angebote des ORF als „österreichische Orientierungshilfe“ in der nationalen wie internationalen Angebotsvielfalt der digitalen Medienwelt. Sie bringen sowohl das Fremde wie auch das Eigene näher, regen dazu an, einerseits das Vertraute zu schätzen, und andererseits das Interesse für Neues, Unbekanntes zu wecken. Als Fenster zur Welt und Stimme Österreichs und seiner Kultur ggf. auch jenseits der Landesgrenzen leisten die ORF-Angebote einen Beitrag zum Verständnis internationaler und globaler Zusammenhänge.

Medienspezifische Ergänzungen

4.1. Internet

4.1.1. Information

ORF-Information online bietet Überblick über alles international wie national und regional relevante Geschehen, wobei in Bezug auf internationales Geschehen auch österreichische Aspekte herausgearbeitet werden können. Information soll aber auch regionale Identität fördern; hierbei ist auch auf die Interessen der österreichischen Volksgruppen angemessen Bedacht zu nehmen. Besonderer Wert wird auf Qualität und Umfang der internationalen Berichterstattung gelegt. Die Nutzer/innen sollen über Österreichs Einbindung und Rolle in Europa und insbesondere in der europäischen Union sowie über relevante Geschehnisse in den Nachbarstaaten so gut wie möglich informiert werden.

4.1.2. Kultur

Sowohl in der nationalen als auch in der regionalen Berichterstattung ist neben den etablierten Kulturinstitutionen auch die gesamte Breite in allen Kunstformen Thema. Einen besonderen Schwerpunkt stellt die Online-Berichterstattung über wichtige österreichischen Festivals dar. Die Berichterstattung zum internationalen Kulturgesehen ist notwendigerweise selektiv. Die hauptsächlichen Auswahlkriterien stellen das Interesse des österreichischen Publikums und die internationale, besonders die europäische Wahrnehmung dar. Zur regionalen Relevanz andererseits gehört, dass auch traditionelle kulturelle Formen in der Regionalberichterstattung Raum erhalten.

4.1.3. Sport

Im gesamten Angebot des ORF online soll nicht nur über internationalen Sport, sondern auch über nationale und regionale Sportausübung von Interesse berichtet werden. Insbesondere Sportberichterstattung wäre dazu geeignet, chauvinistisches Ressentiment zu schüren. Dies ist jedenfalls und in aller Deutlichkeit hintanzuhalten. Gleichzeitig ist maßvoller Ausdruck der Begeisterung für österreichischen Sport und seine Akteurinnen und Akteure bei internationalen Bewerben möglich und sinnvoll, dies aber immer im Bewusstsein der Verantwortung für die Förderung von Toleranz gegenüber dem anderen.

4.2. TELETEXT

4.2.1 Information

Um das regionale Leben abzubilden und regionale Identität zu fördern, wird über entsprechende politische, wirtschaftliche, kulturelle und chronikale Ereignisse berichtet. Das bezieht auch Aussagen und Studienergebnisse von Expertinnen, Experten und Betroffenen ein. Aufgegriffen werden Themen auch dann, wenn sie nur für ein Bundesland relevant, aber von allgemeinem Interesse sind.

4.2.2. Kultur

Im Kulturbereich und bei den Kulturterminen legt der ORF TELETEXT besonderes Augenmerk auf Vorankündigungen und Berichte über Kulturereignisse in ganz Österreich, aus allen Bundesländern, wobei auch relevanten Klein- und Kleinstveranstaltungen regelmäßig Raum gegeben wird. Speziell bei den Kulturterminen und Vorankündigungen wird damit eine Orientierungshilfe über das umfangreiche Kulturgeschehen unseres Landes geboten.

4.2.3. Sport

Auch im ORF TELETEXT-Sportangebot wird besonderer Wert auf Ausgeglichenheit in der Berichterstattung gelegt. Internationale Großereignisse werden ebenso berücksichtigt wie nationale Meisterschaften und relevante regionale Sportereignisse, sowohl im professionellen Spitzensport wie auch beim Behindertensport.

5. Kompetenz und Innovation

Formal ist auf Übersichtlichkeit, auf Konzentration auf das Wesentliche zu achten. Grundsätzlich gilt: Die verwendete Sprache soll so verständlich wie möglich sein, grammatikalische und orthografische Richtigkeit sind anzustreben. Dabei kommen die von der ORF-Rechtschreibkommission beschlossenen Regeln zur Anwendung. Geschlechtergerechte Sprache ist anzustreben. Allfällig verwendetes Bild- oder Audiomaterial soll den Inhalt unterstreichen, ergänzen, anschaulich machen und nicht konterkarieren. Insgesamt ist ein handwerklich hohes Niveau anzusetzen, das tradierte Qualität pflegt und für darauf aufbauende Weiterentwicklung steht. Bei Prüfung und Auswahl zu behandelnder Themen und der Art ihrer Kommunikation ist auf Nachvollziehbarkeit zu achten. In jedem Fall ist auf die Rezeptionsmöglichkeit der verschiedenen Publikumsgruppen aufgrund diverser Umstände, z. B. ihres Arbeits- und Lebensrhythmus, ihres Bildungsniveaus etc., Bedacht zu nehmen. Transparenz und Nachvollziehbarkeit seiner Unternehmungen ist ebenso Anspruch des ORF wie die stete Steigerung der Kompetenz seiner Mitarbeiter/innen. Nur durch Qualitätssicherung kann letztlich umgesetzt werden, was das Publikum verlangt: die Fähigkeit zur medialen Innovation. Dabei ist zu berücksichtigen, dass Qualität Zeit braucht: Auch Zeit, um vom Publikum akzeptiert zu werden. Jedenfalls ist wichtig, ein anspruchsvolles und kompetentes crossmediales Angebot zu liefern.

Medienspezifische Ergänzungen

5.1. Internet

5.1.1. Information

Informationskompetenz bedeutet für ORF Online, zielgruppenangemessen Nachrichten zu bieten;

Neben Text enthalten Berichte und Meldungen mitunter ergänzende Audio-, audiovisuelle und interaktive Elemente, deren Bedeutung mehr und mehr steigt. Der medienadäquaten Darstellung dient eine übersichtliche Gliederung der Inhalte durch Titel und Zwischenüberschriften, die zunächst das Aktuelle, Wesentliche und Wissensnotwendige zusammenträgt und in der Folge zum Detail und Kontext weiterführt. Für alle Medienstücke in diesem Verbund gelten die hohen inhaltlichen und formalen handwerklichen Qualitätsanforderungen wie sonst im ORF. Neben der primären Arbeit an Text und Bild ist die Verlinkung zu anderen verwandten Inhalten im ORF.at Netzwerk, zu im Kontext wieder aktuellen früheren Beiträgen, zu zitierten Quellen und anderen relevanten Angeboten von großer Wichtigkeit. Die Redakteurinnen und Redakteure sind nicht nur fachlich (z. B. in den Bereichen Ökonomie, Innenpolitik, Außenpolitik, ...) versiert, sie weisen auch die internetspezifische journalistische Fähigkeit zur verständlichen, orientierenden und faktentreuen und mediengerechte Darstellung auf. Die entsprechenden Fähigkeiten werden im ORF geschult. Crossmedialität bedeutet für ORF-Information keine inhaltliche Beschränkung, sondern vielmehr den Auftrag, über die Grenzen des eigenen Mediums hinaus Darstellungsmöglichkeiten zu erarbeiten.

5.1.2 Kultur und Sport

Ebenso wie in allen anderen Angeboten des Mediums werden Publikumswünsche und -anregungen permanent evaluiert und fließen – zusätzlich zur Innovation aus den eigenen Reihen – in die gebotenen Inhalte und Darstellungen ein. Zwar spielt auch bei diesen Themen Aktualität eine Rolle in der Berichterstattung, die aber nur einen Teil der Inhalte betrifft. Die Berichterstattung in diesen Bereichen ist darauf ausgelegt, direkt, indirekt und implizit Wissen und den Diskurs mit und in Wissenschaft und Kunst zu fördern. Die Religionsberichterstattung ist Wissen vermittelnde Berichterstattung über Glaubensinhalte, religiöse Werthaltungen und Traditionen sowie die vielfältigen Interaktionsfelder zwischen den Religionsgemeinschaften. Die Redakteurinnen und Redakteure verbinden das Fachwissen mit dem notwendigen Überblick über das Geschehen und mit dem Können, mediengerechte Darstellungsformen und -strukturen in Wort und Bild zu finden. Im Sportbereich gelten nicht zuletzt Übersichtlichkeit, Lesbarkeit und Vollständigkeit von Ergebnissen und Tabellen als Qualitätsmerkmale.

5.2. TELETEXT

5.2.1 Information

Die mehrmediale Arbeit der Redakteurinnen und Redakteure garantiert zuverlässige Quellenrecherche und Arbeitskontinuität. Verständlichkeit der Präsentation ist oberstes Gebot. Fachwissen und Sachverstand können nur dann von Nutzen für die Leser/innen sein, wenn sie begreiflich sind. Dazu gehört unter anderem die plausible Erklärung von Fremdwörtern und eingebürgerten Sachbegriffen. „Textboxen“ stellen komplexe Zusammenhänge anschaulich dar und sind damit ein wesentliches Gestaltungselement der Informationsseiten. Die aktuelle Information ist essenzieller Bestandteil auf allen technischen Plattformen, die vom ORFTELETEXT bespielt werden. Dabei sind eine klare Sprache und eine kompakte Form entscheidende Voraussetzungen für die gute Lesbarkeit im Internet und auch auf mobilen Endgeräten. Das handwerkliche Können ermöglicht zugleich die Verwendung der TELETEXT-Schlagzeilen etwa für die ORF-Breaking-News im Kurznachrichtendienst Twitter.

5.2.2 Kultur und Sport

Ebenso wie in allen anderen Angeboten des Mediums werden Publikumswünsche und -anregungen permanent evaluiert und fließen – zusätzlich zur Innovation aus den eigenen Reihen – in die gebotenen Inhalte und Darstellungen ein.

5.2.3. Unterhaltung

Das Unterhaltungsangebot des ORF TELETEXT wird – wie auch alle anderen Angebote – laufend auf mögliche Weiterentwicklungen und qualitative Verbesserungsmöglichkeiten geprüft. Verbesserungen sind in diesem Zusammenhang z. B. die Geschwindigkeit der Aktualisierung oder die Sicherstellung laufender Qualitätsprüfungen. Die Aus- und Fortbildung sowie die Offenheit der Mitarbeiter/innen für technische Neuerungen und für mediale Innovation ist wichtiger Bestandteil der Kultur von ORF TELETEXT.

1 Methodische Vorgangsweise

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

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

Die Datengrundlage der Studie sind n=150 (ORF-Internet- Nutzer/innen) bzw. n=151 (ORF TELETEXT-Nutzer/innen) österreichweit durchgeführte, telefonische Interviews auf der einen Seite, eine Fokusgruppen-Diskussion mit Nutzerinnen und -Nutzern beider Medien auf der anderen. Die Erhebungsschritte fanden zwischen Oktober und Dezember 2017 statt und folgten einem zweistufigen Evaluationsdesign, das im Folgenden beschrieben wird.

1.1 Pilotierung mittels einer Fokusgruppe

Als erstes Modul und Vorstufe der österreichweit durchgeführten telefonischen Interviews wurde eine Fokusgruppe mit Nutzerinnen und Nutzern von ORF-Internet bzw. ORF TELETEXT 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 grundierte Entwicklung des in den Interviews verwendeten Fragebogens zu ermöglichen.

In der Zusammensetzung der Gruppe wurde auf eine ausgewogene Verteilung von Nutzerinnen und Nutzern der beiden Medien und der unterschiedlichen Programmsäulen geachtet. Die Diskussion fand in Wien statt und dauerte rund eineinhalb Stunden; sie wurde digital aufgezeichnet, transkribiert und anschließend analysiert.

1.2 Telefonische Interviews (n=150 und n=151)

Die österreichweite Befragung fand im Zeitraum vom 7. November bis 5. Dezember 2017 statt. Insgesamt wurden n=150 (ORF-Internet-Nutzer/innen) bzw. n=151 (ORF TELETEXT-Nutzer/innen) Interviews durchgeführt. In den Interviews wurden sowohl offene als auch standardisierte Fragen gestellt.

Wie für qualitative Forschungen üblich, wurde im Vorhinein ein **Stichprobenplan** festgelegt. Dieser stellt sicher, dass mit den Daten die gesamte Spannweite interessierender Phänomene abgebildet werden kann. Entsprechend dem Ziel einer Evaluation des ORF-Qualitätsprofils Internet/Teletext wurden folgende Quotenvorgaben angesetzt:

- Mindestens 150 Nutzer/innen des ORF-Internet bzw. ORF TELETEXT-Angebots, davon je maximal 10 % „seltene“ Nutzer/innen¹
- Mindestens je 30 Nutzer/innen (zumindest „gelegentlich“) je Medium und Programmsäule (Information, Sport, Kultur, Unterhaltung)

Als Adressquelle für das Sampling wurden die Telefondaten der Herold Business Data AG verwendet. Daraus wurde per Zufallsauswahl eine Stichprobe mittels Multistage-Stratified-Clustered-Address-Random Verfahren gezogen. Die mehrfache Schichtung erfolgt nach Bundesland, politischen Bezirken und Ortsgröße.

Mittels soziodemografischer Quotierung stellt der Stichprobenplan zudem eine ausgewogene Zusammensetzung der Stichprobe sicher. Für die vorliegende Studie wurden folgende Merkmale vorgegeben: Geschlecht, Alter, Bildung und Bundesland. Die Quoten wurden so festgelegt, dass sie für die TELETEXT-Nutzer/innen der Verteilung in der Wohnbevölkerung Österreichs (ab 15 Jahren) und für die Internet-Nutzer/innen der Verteilung in der Population der österreichischen Internet-Nutzer/innen (ab 15 Jahren) entsprechen.² Eine Gewichtung der Daten wurde nicht vorgenommen.

¹ „Seltene“ Nutzer/innen definiert aufgrund einer Abfrage der Nutzungshäufigkeit auf einer 4-stufigen Skala „häufig“, „gelegentlich“, „selten“, „nie“.

² Quelle: Statistik Austria (2016): IKT-Einsatz in Haushalten.

Tabelle 1: ORF-Internet: Strukturmerkmale der Stichprobe

		Anzahl	Prozent
Geschlecht	männlich	78	52
	weiblich	72	48
Alter	bis 29	34	23
	30-49	63	42
	ab 50	53	35
Bildung	ohne Matura	104	69
	mit Matura	46	31
Berufstätigkeit	berufstätig	97	65
	in Pension	37	25
	alle anderen	16	11
Gesamt		150	100

Tabelle 2: ORF TELETEXT: Strukturmerkmale der Stichprobe

		Anzahl	Prozent
Geschlecht	männlich	75	50
	weiblich	76	50
Alter	bis 29	29	19
	30-49	48	32
	ab 50	74	49
Bildung	ohne Matura	99	66
	mit Matura	52	34
Berufstätigkeit	berufstätig	75	50
	in Pension	54	36
	alle anderen	22	15
Gesamt		151	100

1.3 Verbindung quantifizierender und qualitativer Methoden

Die telefonischen Interviews verbanden offene Fragen zu individuellen Nutzungserfahrungen und Qualitätsansprüchen des Publikums auf der einen Seite mit der standardisierten Abfrage einzelner Items auf der anderen. Neben dem Themeninteresse hinsichtlich der beiden ORF-Medien wurden insbesondere die im ORF-Qualitätsprofil entlang der Leistungskriterien Vertrauen und Orientierung, Verantwortung, Vielfalt und Integration, internationaler Wert und Föderalismus, Kompetenz und Innovation definierten Auftragswerte standardisiert abgefragt. Dazu wurde eine Fragenbatterie mit 23 Items entwickelt,

die jeweils im SOLL (wie wichtig ist) und im IST (wie sehr erfüllt) abgefragt wurde. Die Ergebnisse dieser standardisierten Abfrage werden in Kapitel 2 dargestellt. Da entsprechend des qualitativen Ansatzes eine Quotenstichprobe gezogen wurde, sind statistische 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.

1.3.1 Inhaltsanalyse mittels MAXQDA

Der Schwerpunkt des Berichts in den Kapiteln 3 und 4 liegt auf einer umfassenden Darstellung der in den qualitativen Interviews sowie der Fokusgruppe thematisierten Wahrnehmungen, Bewertungen und Qualitätsansprüchen der Befragten. Dazu wurden die qualitativen Daten mittels der Software MAXQDA systematisch entlang eines Codierschemas strukturiert und ausgewertet. Dieses Auswertungsverfahren folgt etablierten Ansätzen der qualitativen Textanalyse³ 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.

³ 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 Internet/Teletext nach folgenden Leistungskriterien gegliedert: **Vertrauen und Orientierung, Verantwortung, Vielfalt und Integration, internationaler Wert und Föderalismus, Kompetenz und Innovation.**

Für die vorliegende Studie wurden die je Leistungskriterium definierten Auftragswerte als standardisierte Fragenbatterie operationalisiert. Es wurde jeweils nach der Wichtigkeit der Qualitätsdimensionen für das Publikum und nach deren Erfüllung durch die ORF-Angebote gefragt. Für Internet und Teletext wurden dabei identische Itemformulierungen verwendet. Die Nutzer/innen des jeweiligen Mediums wurden allerdings nur zur Wichtigkeit und Erfüllung durch „ihr“ Medium (d. h. Internet oder Teletext) befragt. Ergänzend wurde je Leistungskriterium auch offen nach Stärken und Schwächen der ORF-Angebote gefragt.

2.1 Die Qualitätswahrnehmung des Publikums

2.1.1 Bewertung im Soll

Im Zuge der telefonischen Interviews wurde den Befragten eine Liste mit 23 Eigenschaften entlang der Auftragswerte entsprechend ORF-Qualitätsprofil vorgelegt. Die Befragten wurden gebeten anzugeben, wie wichtig ihnen diese Eigenschaften für die ORF-Angebote sind. Diese Bewertung wurde anhand einer 5-stufigen Skala (1 „sehr wichtig“ bis 5 „gar nicht wichtig“) vorgenommen.

Abbildungen 1 und 2 zeigen die relative Wichtigkeit der einzelnen Qualitätsmerkmale für die Medien Internet und Teletext im Überblick. Demnach zeigt sich generell ein sehr ähnlicher Qualitätsanspruch des befragten Publikums an die beiden untersuchten ORF-Medien; auf auffällige Unterschiede wird im Folgenden separat hingewiesen.

Die größte Bedeutung hat für beide Medien die Aktualität der Berichterstattung mit über 80 % Befragten, die dieses Merkmal für „sehr wichtig“ erachten.

Hohe Bewertungen im SOLL mit über 60 % Zustimmung in der Top-Box „sehr wichtig“ erhalten folgende Merkmale in den Bereichen **Vertrauen, Orientierung und Verantwortung**: die Items „sorgfältig recherchiert“, „vertrauenswürdig“, „respektvoll“, „verantwortungsvoll“, „übersichtlich“, „sachlich“, „verständlich aufbereitet“ sowie „berichtet neutral und ausgewogen“.

- Den Nutzerinnen und Nutzern des ORF-Internet sind die Eigenschaften „berichtet neutral und ausgewogen“ sowie „sorgfältig recherchiert“ noch etwas wichtiger als jenen des ORF TELETEXT.

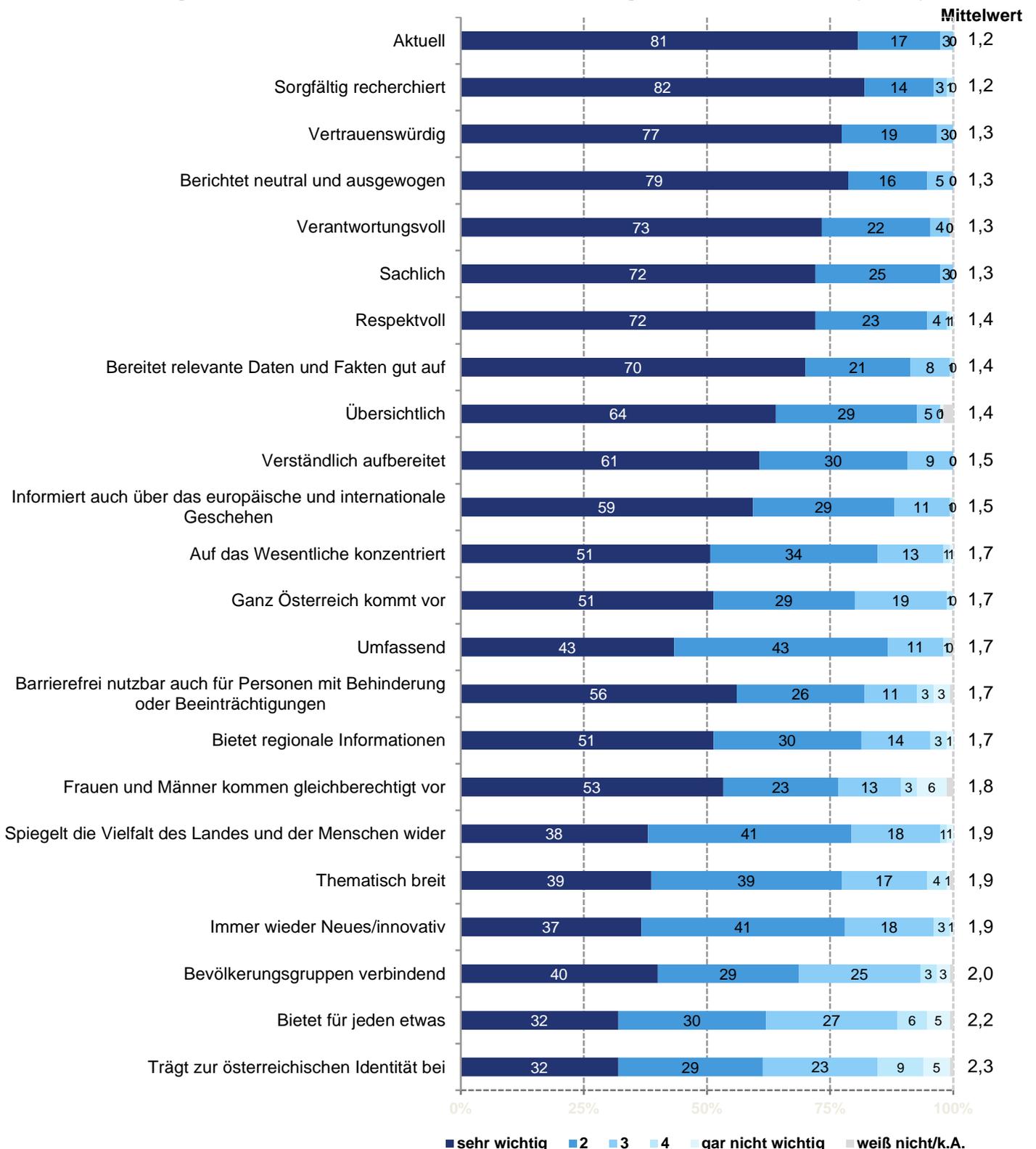
- Die Eigenschaft „bereitet relevante Daten und Fakten gut auf“ wird von 70 % der Internet-Nutzer/innen als „sehr wichtig“ eingestuft, hingegen nur von 47 % der ORF TELETEXT-Nutzer/innen.

Mittlere Bewertungen im SOLL mit Zustimmungsraten in der Top-Box zwischen 45 und 59 % erhalten eine Reihe konkreter Anforderungen an die beiden ORF-Medien: „auf das Wesentliche konzentriert“, „ganz Österreich kommt vor“, „umfassend“, „Frauen und Männer kommen gleichberechtigt vor“, die Barrierefreiheit, der internationale bzw. Europabezug der Berichterstattung sowie deren Regionalität.

- Die Eigenschaft „immer wieder Neues/innovativ“ wird von den ORF TELETEXT-Nutzerinnen und -Nutzern etwas höher bewertet (49 % „sehr wichtig“) als von den Internet- Nutzerinnen und -Nutzern (37 % „sehr wichtig“).

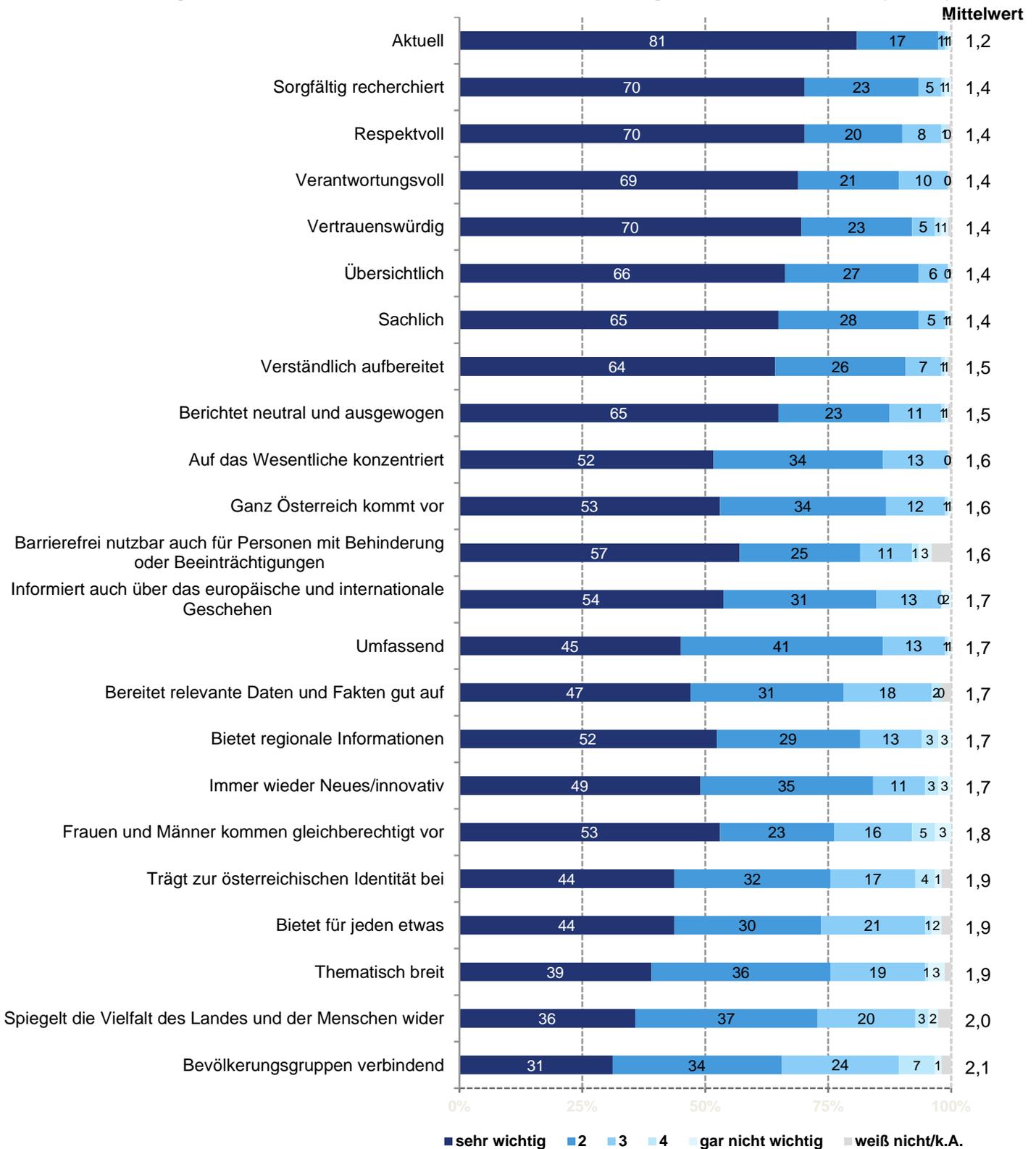
Als relativ weniger wichtig bewerteten die Befragten die Eigenschaften „trägt zur österreichischen Identität bei“, „bietet für jeden etwas“, „thematisch breit“, „spiegelt die Vielfalt des Landes und der Menschen wider“ sowie „Bevölkerungsgruppen verbindend“.

Abbildung 1: ORF Internet: Qualitätsmerkmale – Wichtigkeit für das Publikum (n=150)



Anm.: Reihung der Items aufgrund der Mittelwerte auf einer 5-stufigen Skala von „sehr wichtig“ bis „gar nicht wichtig“; Angaben in Prozent, n=150.

Abbildung 2: ORF TELETEXT: Qualitätsmerkmale – Wichtigkeit für das Publikum (n=151)



Anm.: Reihung der Items aufgrund der Mittelwerte auf einer 5-stufigen Skala von „sehr wichtig“ bis „gar nicht wichtig“; Angaben in Prozent, n=151.

2.1.2 Bewertung im Ist

Im Anschluss an die Bewertung nach Wichtigkeit wurden die Befragten gebeten anzugeben, wie sehr die 23 Eigenschaften auf das ORF-Internetangebot bzw. den ORF TELETEXT zutreffen. Verwendet wurde dazu ebenfalls eine 5-stufige Skala (1 „trifft sehr zu“ bis 5 „trifft gar nicht zu“).

Abbildungen 3 und 4 zeigen die Ergebnisse im Überblick. Während die zuvor dargestellte Abfrage nach Wichtigkeit ein Idealbild zeigt, bewerten die Befragten in der Erfüllung das reale Programmangebot, woraus sich in der Regel eine niedrigere Bereitschaft zur Verwendung der Top-Box „trifft sehr zu“ ergibt. Die Kategorien 1 und 2 der 5-stufigen Skala wurden daher zu einer Kategorie – „trifft (sehr) zu“ – zusammengefasst.

Die Zustimmung zu den verschiedenen Eigenschaften variiert nur wenig und liegt durchwegs hoch zwischen rund sechs und rund zehn von zehn Befragten, die die einzelnen Eigenschaften als sehr zutreffend bzw. zutreffend einstufen.

Die höchste Bewertung im IST erhielt mit 97 % Zustimmung (Internet) bzw. 93 % Zustimmung (Teletext) das Item „**aktuell**“.

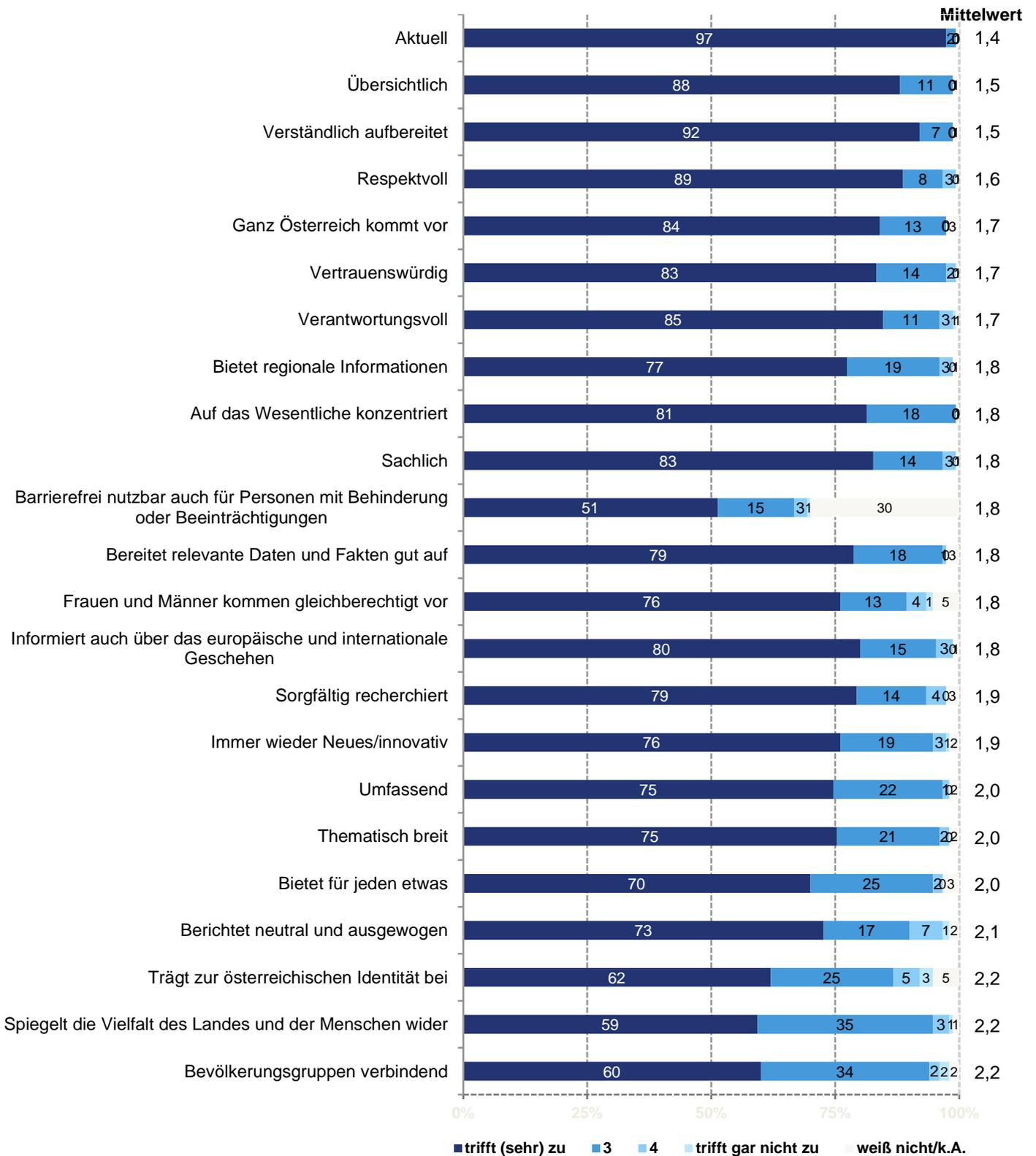
Ebenfalls sehr gut bewertet wurden mit Zustimmungsraten zur Erfüllung von über 80 % Merkmale in den Bereichen Vertrauen, Orientierung, Verantwortung und Kompetenz sowie der Österreichbezug, das sind die Items „übersichtlich“, „verständlich aufbereitet“, „respektvoll“, „ganz Österreich kommt vor“, „vertrauenswürdig“, „verantwortungsvoll“, „auf das Wesentliche konzentriert“, „sachlich“. Das Item „bereitet relevante Daten und Fakten gut auf“ wurde von 81 % der Teletext- und von 79 % der Internetnutzer/innen als erfüllt eingestuft.

- Eine Besonderheit weist das Merkmal der Barrierefreiheit auf, bei dem sich zwei (Teletext) bzw. drei (Internet) von zehn Befragten keine Bewertung hinsichtlich der Erfüllung zutrauten („weiß nicht“). Daher liegt hier die Zustimmungsraten bezogen auf alle Befragten niedriger, bezogen auf die gültigen Antworten jedoch ebenfalls bei 73 % (Internet) bzw. 82 % (Teletext).

Zustimmungsraten zwischen 70 und 80 % erhielten die Merkmale „Frauen und Männer kommen gleichberechtigt vor“, „sorgfältig recherchiert“, „immer wieder Neues/innovativ“, „umfassend“, „thematisch breit“, „bietet für jeden etwas“, „berichtet neutral und ausgewogen“ sowie die Regionalität und Internationalität der Berichterstattung.

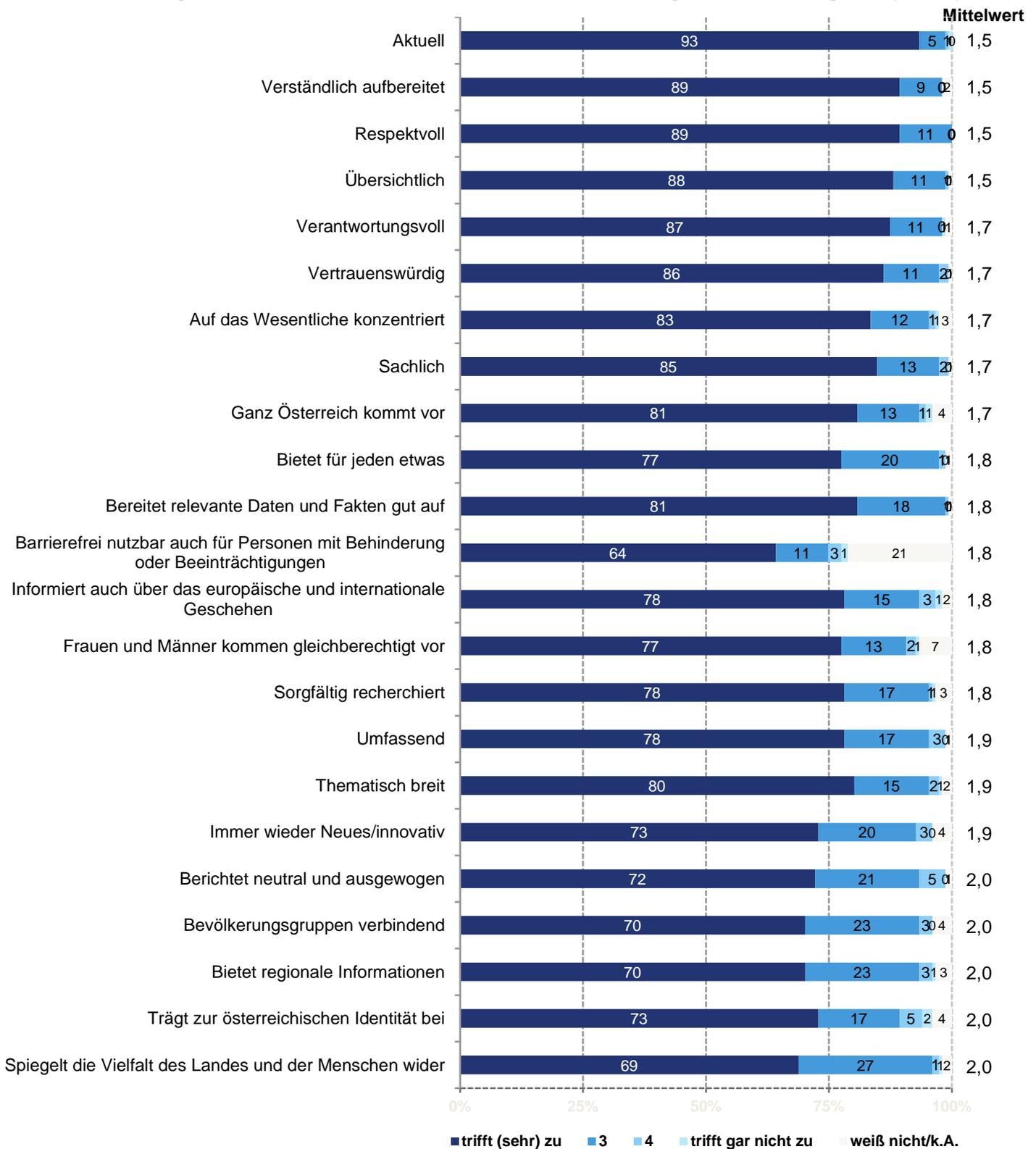
- Für den ORF TELETEXT bewerten rund 70 % der Befragten die Items „Bevölkerungsgruppen verbindend“, „trägt zur österreichischen Identität bei“ sowie „spiegelt die Vielfalt des Landes und der Menschen wieder“ als erfüllt.
- Etwas geringere, aber immer noch hohe Zustimmungsraten von rund 60 % erhalten die genannten drei Items von den Nutzerinnen und Nutzern des ORF-Internet.

Abbildung 3: ORF-Internet: Qualitätsmerkmale – Erfüllung durch das ORF-Angebot (n=150)



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=150.

Abbildung 4: ORF TELETEXT: Qualitätsmerkmale – Erfüllung durch ORF-Angebot (n=151)



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=151.

2.2 Ergänzende qualitative Analyse

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

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

Auch die Analyse dieser qualitativen Antworten zeigt eine **große Ähnlichkeit der Qualitätszuschreibungen an ORF-Internet und ORF TELETEXT**. Beide Medien werden daher im Folgenden gemeinsam behandelt; auf signifikante Unterschiede wird hingewiesen.

Manifester Qualitätsbegriff

Die inhaltsanalytische Auswertung der offenen Antworten im Rahmen der telefonischen Interviews zeigt, welche Qualitätsaspekte die Befragten ungestützt und in ihren eigenen Worten zur Sprache bringen. Am nächsten zum Alltagsverständnis und den Nutzungserfahrungen des Publikums sind demnach:

- die Qualitätsdimension der Kompetenz, wobei die Befragten bei beiden Medien, ORF-Internet und ORF TELETEXT, insbesondere die **übersichtliche, schnelle und einfach nutzbare Information** schätzen.
- Vertrauen/Orientierung, wobei aus Publikumssicht die **Aktualität** der Medien im Vordergrund steht, auch im Vergleich etwa zum Printbereich. Aber auch die **umfassende Information und deren Glaubwürdigkeit** werden als wichtig hervorgehoben.
- Hoher **Österreichbezug**⁴, **regionale Information** und die **Vielfalt** der Angebote werden ebenfalls von den Befragten angesprochen, stehen aber weniger stark im Vordergrund der manifesten Qualitätswahrnehmung.
- Das Leistungskriterium der Verantwortung wird schließlich von den Befragten kaum in der Anfangsphase der qualitativen Interviews thematisiert. Wie die standardisierte Abfrage entsprechender Items zeigt („respektvoll“, „verantwortungsvoll“ usw.), ist dieses aber latent ein durchaus relevanter Teil des Qualitätsverständnisses des Publikums und steht in engem Zusammenhang mit der Vertrauenswürdigkeit des Mediums.

⁴ Wie die weitere Analyse zeigt, wird der Österreichbezug als Selbstverständlichkeit mit dem ORF verbunden und von diesem erwartet sowie als gut erfüllt erlebt – und daher eingangs in den Interviews von den Befragten seltener explizit angesprochen.

Abbildung 5 zeigt die manifeste Qualitätswahrnehmung der Befragten im Überblick, wobei die Stärke der blauen Linien die Häufigkeit repräsentiert, mit denen die jeweiligen Qualitätsmerkmale in den offenen Antworten der Befragten zu Beginn der telefonischen Interviews thematisiert wurden (d. h. bevor den Befragten das Qualitätsverständnis laut Qualitätsprofil vorgelegt wurde).

Abbildung 5: Qualitätsanmutungen des Publikums – Antworten auf offene Fragen in der Eingangsphase der qualitativen Interviews (Internet + TELETEXT)



Anm.: Die Stärke der blauen Verbindungslinien repräsentiert die Häufigkeit, mit der die Befragten das jeweilige Qualitätsmerkmal thematisiert haben (n=317 codierte Aussagen [Mehrfachantworten]).

Unterschiede zwischen der Wahrnehmung von ORF-Internet und ORF TELETEXT sind in den Dimension „Vertrauen“ und „Kompetenz“ feststellbar:

- Vom Teletext werden stärker komprimierte, kompakte und daher rasch zu verarbeitende Informationen gewünscht. Dabei beziehen sich die Befragten insbesondere auf die Programmbereiche Wetter, Sport und Information (z. B. Wahlergebnisse).
- Die Nutzer/innen des ORF-Internet thematisieren hingegen etwas häufiger die Glaubwürdigkeit und Seriosität der Information aufgrund hoher journalistischer Qualitätsstandards als wichtiges Kriterium.

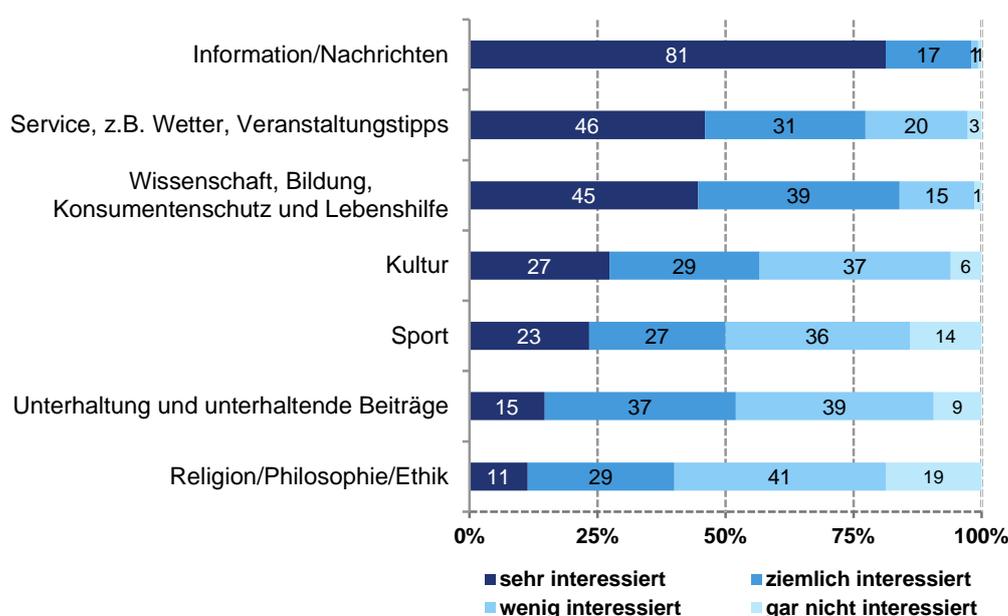
Über die genannten Qualitätsmerkmale hinaus betonten einige Befragte (v. a. Internet-Nutzer/innen) im Verlauf der Interviews auch als relevant, dass es in den beiden ORF-Medien im Vergleich zu anderen Angeboten **wenig Werbung** gibt:

Dass die Werbung auf die rechte Seite verbannt ist; bedeutet: Sie stört nicht beim Lesen der Artikel; es gibt keine Werbung im Text, ist klar strukturiert, für die schnelle Info super geeignet. (männlich, 42, Internet)

Inhaltliche Interessen

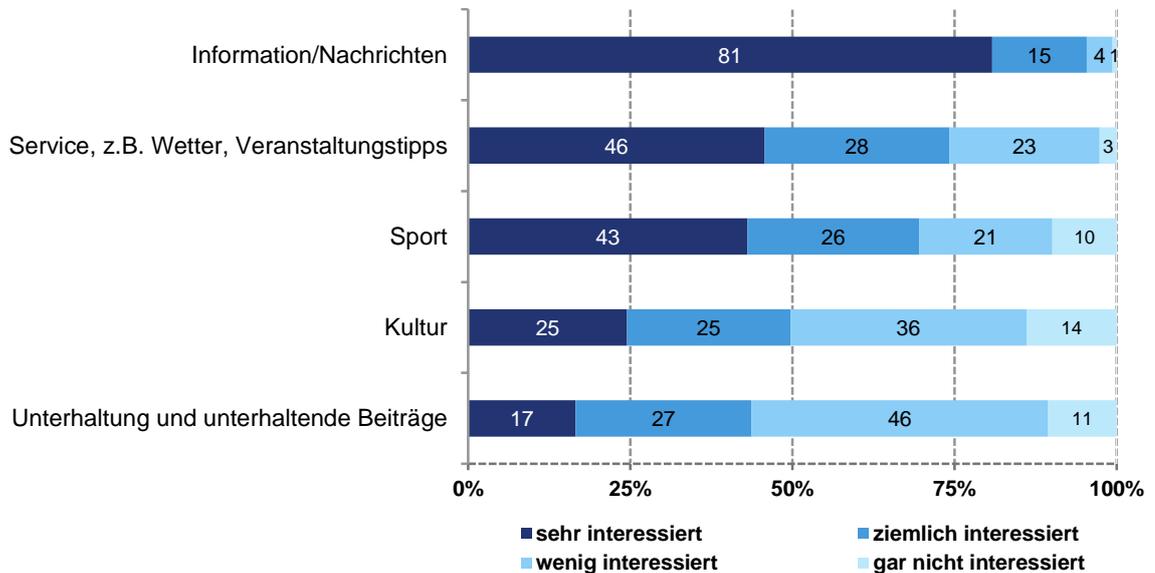
Das ORF-Qualitätsprofil bezieht sich auf das Gesamtangebot von ORF-Internet und ORF TELETEXT und daher auf alle Programmsäulen. Zur Heranführung an diesen Evaluationsgegenstand wurden die Befragten zu Beginn der telefonischen Interviews nach ihrem Interesse an den unterschiedlichen Themenbereichen gefragt (s. Abbildung 6 und 7). Das größte Interesse besteht demnach in beiden Medien an den Informationsangeboten (Nachrichten) mit rund acht von zehn Befragten, die daran „sehr interessiert“ sind. Den Bereich Service (z. B. Wetter, Veranstaltungstipps) findet ebenfalls in beiden Medien rund die Hälfte der Befragten „sehr interessant“. Von den befragten Nutzer/innen des ORF-Internet interessieren sich rund die Hälfte (46 %) „sehr“ für Angebote im Bereich Wissenschaft, Bildung, Konsumentenschutz und Lebenshilfe (für den Teletext nicht abgefragt). Die Sportberichterstattung steht unter den befragten ORF TELETEXT-Nutzerinnen und -Nutzern mehr im Vordergrund des Interesses (43 % „sehr interessiert“) als unter jenen des ORF-Internet (23 % „sehr interessiert“). Auf ein vergleichsweise geringes Interesse trifft in beiden Medien der Programmbereich „Unterhaltung und unterhaltende Beiträge“.

Abbildung 6: ORF-Internet: Interesse an den unterschiedlichen Programmangeboten



Anm.: Gestützte Abfrage auf einer vierstufigen Skala; Frage im Wortlaut: „Alles in allem: Wie sehr sind Sie an folgenden Themen und Inhalten im ORF-Internet interessiert?“ Sieben abgefragte Angebots-Bereiche gemäß dem aktuellen Angebot im ORF-Internet. Angaben in Prozent, n=150.

Abbildung 7: ORF TELETEXT: Interesse an den unterschiedlichen Programmangeboten



Anm.: Gestützte Abfrage auf einer vierstufigen Skala; Frage im Wortlaut: „Alles in allem: Wie sehr sind Sie an folgenden Themen und Inhalten im ORF TELETEXT interessiert?“ Fünf abgefragte Angebotsbereiche gemäß dem aktuellen Angebot im ORF TELETEXT. Angaben in Prozent, n=151.

Stärken der ORF-Angebote

Sowohl ORF-Internet als auch ORF TELETEXT werden vom Publikum vorwiegend als tagesaktuelle Nachrichtenmedien mit Schwerpunkt auf aktuelle und kompakte Information genutzt. Verglichen werden beide Medien von den Befragten mit Tageszeitungen (bzw. deren Online-Ausgaben) sowie mit den Teletext- und Webseiten anderer TV-Sender.⁵

Insbesondere Teletext-Nutzer/innen betonen die konkreten Vorzüge des Mediums gegenüber Zeitungen:

- Der Teletext ist immer „griffbereit abrufbar“ (männlich, 48, TXT).
- Er bietet Informationen übersichtlich und „komprimiert“ (männlich, 70, TXT).
- Er erlaubt es, im Fernsehen Gesehenes oder Verpasstes unmittelbar nachzulesen.⁶ (weiblich, 65, TXT)
- Die Subgenres der aktuellen Information (Nachrichten) sowie der Sport stehen dabei für die Teletext-Nutzer/innen hinsichtlich *memorability* besonders heraus, das heißt sie werden besonders häufig erinnert und in den offenen Antworten spontan genannt.

⁵ „Google“ wird nur von drei Befragten im Verlauf der qualitativen Interviews genannt, Wikipedia wird von keinem genannt. – International interessierte Befragte vergleichen das ORF-Internetangebot insbesondere mit internationalen Online-Medien sowie den Webportalen der deutschen öffentlich-rechtlichen Sender.

⁶ „Wenn ich etwas schnell wissen will, schalte ich mir schnell den Teletext ein, z. B. möchte ich wissen, wie das Autorennen ausgegangen ist, wenn ich es nicht gesehen habe“ (weiblich, 67, TXT)

- ORF-Internet-Nutzer/innen beziehen sich in ihren Antworten nach der aktuellen Information hingegen auf das Subgenre Kultur noch etwas häufiger als auf den Sport.

Ergänzend zur in Abschnitt 2.1.2 dargestellten, standardisierten Abfrage, wurden den Befragten im Rahmen der telefonischen Interviews auch eine Reihe von offenen Fragen zu ihrer Zufriedenheit und zu Stärken und Schwächen der ORF-Angebote gestellt. Die inhaltsanalytische Auswertung fasst die Wahrnehmung von Stärken wie folgt zusammen (Reihung nach absteigender Häufigkeit der Nennungen):

Aktualität: Hohe Aktualität ist eine Kernanforderung des befragten Publikums an beide untersuchte Medien und gehört – gerade auch im Vergleich mit dem Printbereich – zu deren zentralen Stärken. Besonders häufig wird die hohe Aktualität in Bezug auf „Nachrichten“, „Sport“ und „Wetter“ positiv herausgestrichen. Man möchte „schnell“ und „übersichtlich“ die neuesten Informationen beziehen. Eine regelmäßige und möglichst rasche Aktualisierung der Inhalte stellt daher eine wichtige Qualitätsanforderung dar.⁷

Übersichtlichkeit: Da beide Medien vorwiegend für die schnelle Information zu aktuellen Themen genutzt werden, ist den Befragten die Übersichtlichkeit der Seiten bzw. die einfache und rasche Auffindbarkeit von Informationen besonders wichtig. 16 % aller expliziten Nennungen von Stärken der untersuchten ORF-Medien beziehen sich auf diese Anforderung. Geschätzt werden der einfache Zugang, die leichte oder einfache Bedienbarkeit, eine gute Gliederung bzw. Strukturierung. Bezüglich ORF-Internet streichen einige Befragte spezifisch die kompakten „Headlines“ im oberen Webseitenbereich (bzw. in der App) positiv heraus.⁸

Vertrauenswürdiger Journalismus: Wie die oben präsentierte standardisierte Abfrage zeigt, werden beide untersuchten Medien von über acht von zehn Befragten als „vertrauenswürdig“ erlebt. Die qualitative Analyse bestätigt diesen Befund: Vertrauenswürdigkeit und entsprechende Merkmale wie Seriosität, Sachlichkeit, Neutralität, sorgfältige Recherche und Prüfung von Quellen werden im Verlauf der qualitativen Interviews als klare Stärken – und auch als zentrale Qualitätsanforderung – herausgestrichen.

Kompakte Information: Für beide Medien, aber etwas ausgeprägter für den ORF TELETEXT, zeigen die qualitativen Interviews die kompakte Information als eine weitere Stärke aus Nutzer/innensicht. Häufig genannte Qualitätsmerkmale sind in diesem Zusammenhang die „Präzision“, die Konzentration auf „das Wesentliche“, keine Überfrachtung der Seiten, dass Informationen „schnell zu überblicken“ sind.⁹ Dies

⁷ Beispielsweise kritisiert ein Befragter, dass die aktuellen Lottozahlen nicht unmittelbar nach der Ziehung im Teletext ersichtlich seien. (männlich, 84, TXT)

⁸ Beispiel: „Dass man auf einen Blick sieht, was das Tagesgeschehen ist, das ist genial, und dass man an den Headlines immer gleich sieht was einen interessiert.“ (weiblich, 58, TXT)

⁹ „Dass es einfach zu bedienen ist, dass man so schnell wie möglich zum gewünschten Punkt kommt ohne dass man sich durch zig Seiten blättern muss.“ (weiblich, 45, Internet)

erfordert eine einfache Bedienbarkeit und eine übersichtliche Gestaltung. Manche Befragte streichen in diesem Zusammenhang auch die sprachliche Verständlichkeit als wichtiges Qualitätsmerkmal heraus.

Informationsvielfalt und Regionalität: Sechs Prozent der als Stärken codierten Nennungen entfallen auf die thematische Breite und Vielfalt der in den beiden ORF-Medien gebotenen Informationen. Die regionale Berichterstattung wird insbesondere als Stärke der ORF-Internetseiten hervorgehoben. Unter den Teletext-Nutzerinnen und Nutzern wünschen sich einige Befragte *mehr* und *umfassendere* Informationen über regionale Themen.

Der **Österreichbezug** der beiden untersuchten ORF-Medien stellt insofern eine Ausnahme dar, als er von den Befragten vergleichsweise selten explizit als Stärke genannt wird, aber aufgrund der qualitativen Analyse durchaus ein wichtiges Qualitätskriterium darstellt. Dieser Aspekt kann daher als Basisanforderung verstanden werden, die als selbstverständlich vom ORF erwartet wird, sodass eine Steigerung der Leistung in diesem Bereich kaum zur weiteren Steigerung der Zufriedenheit beitragen kann.

2.2.1 Erwartungen an den ORF und Verbesserungspotenziale

Wie die in Abschnitt 2.1.2 präsentierte, standardisierte Abfrage der Qualitätsmerkmale zeigt, zeichnen sich beide untersuchten Medien durch eine ausgesprochen hohe Publikumszufriedenheit aus. Dieses Bild bestätigt auch die qualitative Analyse der offenen Antworten in den 301 telefonischen Interviews: Auf die Frage nach Erwartungen und Verbesserungen betont die große Mehrheit der Befragten, dass der ORF **weiterhin auf die bestehenden Stärken setzen solle, also die aktuelle, übersichtliche, kompakte und vertrauenswürdige Berichterstattung.**

„Es soll sachlich sein, es soll schnell sein, es soll leicht zu verstehen sein, das sind für mich die drei wichtigsten bzw. einzigen Punkte, auf die es mir ankommt.“ (weiblich, 47, Internet)

„Das Strukturierte, das Sachliche sollte beibehalten werden. Was mir sehr gefällt, ist, dass man sich vor allem auf der News-Seite in den kleinen Einleitungsabsätzen gut informieren kann und dann eben noch, wenn man will, auf den Link klicken.“ (weiblich, 16, Internet)

Ich finde, dass der Teletext sehr kurze und repräsentative Zusammenfassungen von verschiedenen Themen hat, und dass alles auf den Kern gut zusammengefasst ist. (männlich, 45, TXT)

„Dass die neuesten Nachrichten schnell in Kurzfassung wiedergegeben werden. Das ist das Erste, wenn man heimkommt, man schaut in den Teletext. Ich bin zufrieden.“ (männlich, 72, TXT)

„Ich benütze die App und man kann auf einen Knopfdruck rasch alles erfahren, einen sehr schnellen Überblick gewinnen und es dann später woanders genauer im Detail nachlesen.“ (männlich, 27, TXT)

„Übersichtliche und komprimierte Infos. ... Am dichtesten [ist die Information, Anm. SORA] im Teletext und man kann relativ schnell darauf zugreifen. Im Gegensatz zu anderen Teletextseiten kommt man nicht gleich auf Sexseiten oder unseriöse Seiten.“ (männlich, 70, TXT)

Besonders ausgeprägt ist der Wunsch nach Kontinuität beim ORF TELETEXT, d. h. viele Befragte wünschen sich explizit, dass dieser *so bleiben* möge *wie er ist*.

Kritik und Vorschläge zum ORF-Internet

Die qualitative Analyse der offenen Antworten zeigt, dass Kritik und Vorschläge am häufigsten hinsichtlich des Aspekts der neutralen Berichterstattung geäußert wurden. Dabei legen die Befragten insbesondere auf eine parteipolitisch neutrale Berichterstattung Wert, auf die „Ausgewogenheit“ der vertretenen Meinungen bzw. das **Vermeiden jeglicher Tendenz in der Berichterstattung**.

Einige Befragte erkennen diese Qualität nicht immer im gewünschten Ausmaß in der ORF-Berichterstattung im Internet wieder. Andere wünschen sich, dass die entsprechende journalistische Qualität und Vertrauenswürdigkeit noch stärker sichtbar werden¹⁰ sollte:

Ausgewogen bleiben, politische Einflussnahme ausschließen, egal wie die Regierung aussieht, vom Kopf des Unternehmens bis hin zu den Redakteuren man muss heraushören, herauslesen können, dass sich der politischen Person, egal von welcher Partei diese ist, neutral gegenüber verhalten wird. (männlich, 65, Internet)

Konkret wird Neutralität von einem Befragten in der Fokusgruppendifkussion an der **Trennung von Tatsachenbericht und Meinungskommentar** festgemacht:

Auf das kommt es an: klare Trennung von Fakten und Meinung. (Anm.: einige stimmen zu) Es ist absolut okay, wenn journalistische Meinungen gebracht werden, das nennt man Kolumne in der Zeitung, aber da weiß man: Das ist die Meinung von dem oder von dem. Aber was der ORF praktisch durchgängig macht, ist, Meinungen und Fakten zu mischen, beziehungsweise Meinungen als Fakten darzustellen. (männlich, 61)

Als weiterer Kritikpunkt wird von wenigen Befragten die **grafische Aufmachung** der ORF.at-Seiten genannt: Diese sei nicht mehr zeitgemäß, wenig übersichtlich (männlich 28, Internet), die „Geschwindigkeit der Seite“ (männlich 40, Internet) mangelhaft. – Weitere, vereinzelt genannte Kritikpunkte bzw. Vorschläge werden in Abschnitt 3 in den Kapiteln zu den jeweiligen Leistungskriterien laut Qualitätsprofil zusammengefasst.

Inhaltliche Vorschläge zum Angebot

Mit Hinblick auf Entwicklungs- und Verbesserungspotenziale wurde in den telefonischen Interviews auch danach gefragt, ob den Nutzerinnen und Nutzern des ORF-Internet derzeit bestimmte Angebote und Inhalte fehlen. Ein Fünftel (20 %) bejahten diese Frage. Die eingebrachten Vorschläge gehen dabei in unterschiedliche Richtungen:

Mehr Internationales: Ein Teil des Publikums wäre stärker an internationaler Berichterstattung interessiert und weicht diesbezüglich teilweise auf andere Internetseiten

¹⁰ Beispiel: „Ein konkreter Vorschlag in diese Richtung ist, eine „Aufdeckseite“ einzurichten, „wo man nachschauen kann, wenn dem ORF ein Fehler passiert oder Informationen sich geändert haben.“ (weiblich, 49, Internet)

aus. Als konkreter Vorschlag in diese Richtung wurde genannt, eigene Seiten für „europäische Themen“ einzurichten. (männlich, 27, Internet)

Mehr Regionales: Ein anderer Teil des Publikums ist eher an der regionalen Berichterstattung interessiert und wünscht sich einen Ausbau dieses Angebots. Konkret werden dabei etwa Informationen über regionale Veranstaltungen bzw. ein regionaler Veranstaltungskalender genannt.

Mehr Kulturberichterstattung: Rund ein Viertel der Befragten ist an der Kulturberichterstattung im ORF-Internet „sehr interessiert“ und wünscht sich daher teilweise einen Ausbau dieses Angebots im ORF-Internet. Positiv wird in diesem Zusammenhang in den offenen Antworten häufig der Ö1-Internetauftritt hervorgehoben.

Vertiefende / Zusatzinformation: Derzeit steht für die Mehrheit der Nutzer/innen des ORF-Internet die kompakte, schnelle, tagesaktuelle Information im Vordergrund. Die qualitative Auswertung zeigt allerdings, dass ein Teil des Publikums verstärkt mit vertiefenden, weiterführenden Informationen für das ORF-Internetangebot gewonnen werden könnte. Konkret gewünscht wird in diesem Zusammenhang etwa, dass die kompakte Information ergänzt werden sollte durch Links zu weiteren Details und Hintergründen (weiblich, 67, Internet). Auch der Wunsch nach einem „großen Archiv für Informationen und Sendungen“ wird eingebracht. (männlich, 45, Internet)

Weitere, von einzelnen Befragten vorgebrachte Vorschläge betreffen:

- Mehr Diskussions-, Kommentar- und Feedbackmöglichkeiten bzw. die Möglichkeit für Nutzer/innen, sich mit Informationen an den ORF zu wenden, der diese gegebenenfalls weiter recherchiert.
- Häufiger ein positiver Fokus in der Berichterstattung (*constructive journalism*)¹¹
- Ausbau sonstiger Themenbereiche (Wirtschaft, Angebote für Kinder/Jugend, Wissenschaft, Religion)

Kritik und Vorschläge zum ORF TELETEXT

Die in Abschnitt 2.1 präsentierte standardisierte Abfrage von 23 Merkmalen zeigt generell eine sehr geringe Differenz zwischen Soll und Ist in der Publikumswahrnehmung des ORF TELETEXT. Dementsprechend finden sich auch in der qualitativen Analyse der offenen Antworten nur vereinzelt Kritikpunkte:

Insgesamt sieben von 151 Befragten kritisieren eine mangelnde regionale Vielfalt der Berichterstattung („wienlastig“) im ORF TELETEXT bzw. wünschen sich **mehr regionale Informationen**.

¹¹ Beispiel: „Dass man in Respekt und Würde die Wertigkeiten des heutigen Lebens vermittelt, nicht nur negative Informationen. [Es passieren Anm. SORA] so viele gute Dinge, von denen hört man gar nichts, nur das Schlechte wird einem präsentiert. Die guten Geschehnisse werden nicht präsentiert, da wird niemand gefragt, [Es ist Anm. SORA] zu wenig. Das Schlechte überwiegt, daher sind für mich die Nachrichten nicht interessant.“ (weiblich, 70, Internet)

Weitere Kritik bezieht sich auf **gestalterische Aspekte**, d. h. das „Design“ der Seiten (z. B. Farbgebung), eine zu kleine Schrift sowie Rechtschreib- bzw. Tippfehler. Einzelne Befragte wünschen sich mehr Augenmerk auf die **sprachliche Verständlichkeit** der Texte.

Weitere vereinzelt genannte Kritikpunkte bzw. Vorschläge werden in Abschnitt 3 in den Kapiteln zu den jeweiligen Leistungskriterien laut Qualitätsprofil zusammengefasst.

Inhaltliche Vorschläge zum Angebot

Auf die Frage nach bestimmten Angeboten und Inhalten, die derzeit im ORF TELETEXT fehlen, brachten 15 % der Befragten Vorschläge ein.

Mit sieben Nennungen entfielen dabei die meisten Vorschläge auf den Bereich Sport mit dem Wunsch nach einer **größeren Vielfalt der abgedeckten Sportarten** inklusive Rand- und Breitensport sowie Frauensport.

„Bei den Sportseiten fehlen mir Berichte über andere Sportarten wie Radfahren und Handball, ich brauche nicht immer nur Fußball und Skifahren / man könnte auch mehr über amerikanische Profileagues wie Football etc. berichten, aber eben auch über Handball, Basketball etc. u. alles, was in Österreich sonst so vorgeht, Sportevents in den Bundesländern.“ (männlich, 48, TXT)

Weitere, von einzelnen Befragten vorgebrachte Vorschläge betreffen:

- Ausbau der Kulturberichterstattung inkl. österreichweite Veranstaltungshinweise
- Spezielle Seiten für Kinder anbieten
- Gefahrenhinweise für Urlaubsländer
- *constructive journalism*
- Ausbau sonstiger Themenbereiche (Wissenschaft, Gesundheit, Konsumentenschutz, Bildung, behindertenpolitische Themen, Internationales, Humor)

2.3 Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Die Zusammenschau der standardisiert abgefragten Bewertungen und der qualitativen Analyse der offenen Antworten zeigt zunächst, dass die im ORF-Qualitätsprofil formulierten Qualitätskriterien im Publikum verstanden werden und auf breite Akzeptanz stoßen: Zwischen rund sechs und rund zehn von zehn Befragten sehen die abgefragten 23 Items für ein hochwertiges Angebot in ORF-Internet bzw. ORF TELETEXT als (sehr) wichtig an.

Dabei werden beide Medien vom Publikum vorwiegend als tagesaktuelle Informationsquellen mit Schwerpunkt auf aktuelle und kompakte Berichterstattung genutzt. Verglichen werden sie in dieser Funktion mit Tageszeitungen (bzw. deren Online-Ausgaben) sowie mit den Teletext- und Webseiten anderer TV-Sender.

- Neben der aktuellen Information (Nachrichten) sticht für die Teletext-Nutzer/innen auch der Sport hinsichtlich *memorability* besonders heraus, das heißt dieser Programmbereich wird besonders häufig erinnert und in den offenen Antworten spontan genannt.
- ORF-Internet-Nutzer/innen beziehen sich in ihren Antworten nach der aktuellen Information hingegen auf das Subgenre Kultur noch etwas häufiger als auf den Sport.

Konkrete Qualitätsanforderungen und Stärken der ORF-Medien aus Sicht der Befragten sind:

- Aktualität, darunter auch die regelmäßige und möglichst rasche Aktualisierung von Informationen;
- übersichtliche, schnelle und einfache Information bzw. die einfache Auffindbarkeit von Informationen; beim Teletext spezifisch auch die kompakte Information und die Konzentration auf das Wesentliche;
- vertrauenswürdiger Journalismus durch sachliche, ausgewogene und neutrale Information bzw. die strikte Trennung von Tatsachenbericht und Meinungskommentar;
- Österreichbezug, regionale Information und die Vielfalt der Angebote.

Hinsichtlich der Erfüllung der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte zeigt die standardisierte Abfrage eine ausgesprochen hohe Publikumszufriedenheit. Auf die Frage nach Erwartungen und Verbesserungen betont die große Mehrheit der Befragten, dass der ORF **weiterhin auf die bestehenden Stärken setzen solle, also die aktuelle, übersichtliche, kompakte und vertrauenswürdige Berichterstattung**. Besonders ausgeprägt ist der Wunsch nach Kontinuität beim ORF TELETEXT.

3 Detailergebnisse zur Qualitätswahrnehmung des Publikums

In den telefonischen Interviews wurde den Befragten nach einem einleitenden Teil zur Qualität des ORF-Internet- und -Teletextangebots eingehend Gelegenheit gegeben, ihre Sicht von Stärken und Schwächen des Programms entlang der im Qualitätsprofil angesetzten Leistungskriterien darzulegen.

Die Begriffswolke (Tagcloud) in Abbildung 8 gibt einen ersten Überblick über das Qualitätsverständnis des Publikums aufgrund einer Darstellung der Frequenz zentraler, von den Befragten verwendeter Begriffe. Je größer der Begriff, desto häufiger wurde dieser von den Befragten (über das gesamte Interview hinweg) verwendet.

Aufgrund der Ähnlichkeit der Worthäufigkeiten für beide untersuchten Medien wurde eine gemeinsame Wordcloud erstellt.

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

- Die am häufigsten verwendeten Wörter beziehen sich auf die Informationen bzw. Nachrichten in den untersuchten Medien sowie auf die Aktualität und Schnelligkeit der Berichterstattung – und spiegeln den zentralen Wunsch der Nutzer/innen wieder, sich rasch zu aktuellen Themen in ORF-Internet bzw. ORF TELETEXT zu informieren.
- Von den Subgenres werden nach den Informationen insbesondere der Sport, konkret das Wetter sowie die Kultur, häufig genannt. Das Subgenre Unterhaltung spielt eine deutlich geringere Rolle.
- Hinsichtlich der Qualitätsaspekte des ORF-Angebots thematisieren die Befragten am häufigsten die Übersichtlichkeit der Informationen, die sachliche, neutrale und vertrauenswürdige Berichterstattung, die inhaltliche Vielfalt, Regionalität und Österreichbezug sowie weitere Aspekte der kompetenten Aufbereitung („kurz und bündig“, „strukturiert“, „verständlich“ usw.).
- Anders als in bisherigen Evaluationen (Radio, Fernsehen) spielen Personen (Redakteure, Journalistinnen, Journalisten) bei der Qualitätswahrnehmung von Internet und ORF TELETEXT keine hervorstechende Rolle.
- Auffällig ist auch, dass andere Informationsplattformen im Internet wie Google oder Wikipedia von den Befragten in den Interviews kaum thematisiert wurden. Auch die aktuellen Debatten rund um Fake und Hate News spiegeln sich nur vereinzelt wider.

Abbildung 8: Qualität des ORF-Internet- und -Teletextangebots: Frequenz verwendeter Begriffe in den Interviews (offene Fragen)



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

3.1 Vertrauen und Orientierung

„Vertrauen“ und „Orientierung“ sowie die diese rechtfertigenden, journalistischen Qualitätsstandards werden im Qualitätsprofil Internet und Teletext als grundlegende Anforderungen an den öffentlich-rechtlichen Rundfunk formuliert.

Die in Kapitel 2.1.1 dargestellte quantitative Abfrage der Wichtigkeit einzelner Qualitätsmerkmale zeigt, dass dem befragten Publikum sowohl im Internet als auch im Teletext die Eigenschaften „aktuell“ und „sorgfältig recherchiert“ für das Publikum besonders wichtig sind (mit Zustimmungsraten zwischen 70 und über 80 %, die diese Merkmale als „sehr wichtig“ einstufen“). Ebenfalls als wichtig für eine gute Qualität werden die Qualitätsmerkmale „neutral und ausgewogen“, „vertrauenswürdig“ und „sachlich“ eingeschätzt, wobei hier ein geringfügiger Unterschied festgestellt werden kann:

- Den Nutzerinnen und Nutzern des ORF-Internet sind die Eigenschaften „berichtet neutral und ausgewogen“ sowie „sorgfältig recherchiert“ noch etwas wichtiger als jenen des ORF TELETEXT.

Hinsichtlich der Orientierungsleistung des Mediums schätzen Internetnutzer/innen die Eigenschaft „bereitet relevante Fakten gut auf“ als deutlich wichtiger ein (70 % „sehr wichtig“) als jene des ORF TELETEXT (47 % „sehr wichtig“), die das Medium primär für die kompakte, schnelle und aktuelle Information schätzen.

Die Eigenschaft „umfassend“ wird schließlich für beide Medien von etwas weniger als der Hälfte der Befragten als „sehr wichtig“ eingestuft.

3.1.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

Wie die in Kapitel 2.1.2 dargestellte standardisierte Abfrage zeigt, sind die Befragten überwiegend der Meinung dass die Qualitätsmerkmale in der Dimension Vertrauen und Orientierung auf die untersuchten ORF-Medien zutreffen:

- Jeweils über 80 % der Befragten sehen die Eigenschaften „aktuell“, „vertrauenswürdig“ und „sachlich“ durch die ORF Internetseiten bzw. den ORF TELETEXT als erfüllt an.
- Die Zuschreibungen „sorgfältig recherchiert“, „sachlich“ und „bereitet relevante Fakten gut auf“ erreichen ähnlich hohe Zustimmungsraten zwischen 75 und 80 %.
- Das Merkmal „neutral und ausgewogen“ wird von rund drei Viertel der Befragten als „sehr“ oder „ziemlich“ zutreffend bewertet. (Internet 73 %, Teletext 72 %)

Ergänzend zur standardisierten Abfrage wurden die Interviewpartner/innen in den 301 telefonischen Interviews auch offen nach ihren Wahrnehmungen von Stärken und Verbesserungspotenzial des ORF in den Dimensionen Vertrauen und Orientierung gefragt.

Am häufigsten wurde in diesem Zusammenhang die hohe **Aktualität** als Stärke und auszeichnendes Merkmal des ORF-Internet- und ORF TELETEXT-Angebots genannt. Diese steht in engem Zusammenhang mit gestalterischen Merkmalen, d. h. wichtig ist den Befragten, dass sie möglichst „schnell“ und „übersichtlich“ die neuesten Informationen beziehen können.

- Spezifisch wird die Aktualität besonders häufig in Bezug auf „Nachrichten“, „Sport“ und „Wetter“ positiv herausgestrichen.
- Von einigen Befragten wird der ORF TELETEXT hinsichtlich der Aktualität mit Printmedien verglichen, d. h. dieser sei „aktueller als die Zeitung“ und ein Medium, mit dem man „schnell und umfassend“ informiert wird (weiblich, 46, TXT).

Als weitere Stärke wird von den Befragten die die **Vertrauenswürdigkeit** des ORF-Angebots hervorgehoben. Begriffe wie *(partei-)unabhängig*, *neutral*, *sachlich* werden in diesem Zusammenhang häufig verwendet.

Der Großteil der Befragten gibt in diesem Zusammenhang keine besonderen Gründe oder Merkmale der Berichterstattung an, auf die sich das Vertrauen in den ORF gründet: Dieses wird dem Medium vielmehr grundsätzlich attestiert.

„Er ist einfach vertrauenswürdig.“ (weiblich, 69, TXT)

„Ich geh davon aus, dass es eh schon bestmöglich gemacht wird / Ich vertraue darauf, dass es eh schon passt.“ (weiblich, 44, TXT)

Auf der anderen Seite gibt es auch vereinzelt Stimmen, die sich wünschen würden, dass die Qualität der Berichterstattung und deren Vertrauenswürdigkeit für das Publikum verstärkt transparent und nachvollziehbar gemacht werden.¹²

Hinsichtlich **Neutralität und Unabhängigkeit** sind die Rückmeldungen der Befragten mehrheitlich positiv. Dabei wird häufig auch die politische Unabhängigkeit des ORF sowohl als „Soll“ als auch als eine Stärke gegenüber anderen Medien betont.

Als drittes Qualitätsmerkmal und Stärke im Bereich Vertrauen und Orientierung sieht das befragte Publikum die **inhaltliche Qualität** der Informationen. Darunter wird auf der einen Seite der Umfang der gebotenen Berichterstattung („umfassend“) und die differenzierte Aufbereitung verstanden. Auf der anderen Seite betonen Befragte die sorgfältige Recherche“ im ORF-Internet bzw. ORF TELETEXT und die „wahrheitsgetreue“ Berichterstattung als Stärken.

Von Internetnutzerinnen und Nutzern werden dabei auch die Nachvollziehbarkeit und Möglichkeiten zu Detail- und Hintergrundinformationen z. B. in Form von Links und Quellen genannt.

„sachlich, ehrliche Berichterstattung keine Fake News, gute Recherche und Aufbereitung und aufs Wesentliche konzentriert mit weiterführenden Links,

¹² „Vertrauenswürdigkeit stärken, dass es ersichtlicher ist, dass man Vertrauen schöpfen kann.“ (weiblich, 29 Internet)

übersichtlich berichten worum es geht, dann auf Detailinformationen verlinken.“ – (männlich, 60, Internet)

„Sachlichkeit / nicht nur ganz knackig berichten, sondern auch mal Zusatzinformationen bringen, die etwas genauer über was informieren.“ (weiblich, 29, Internet)

Einzelne Stimmen setzen sich schließlich mit dem Niveau der Berichterstattung auseinander. Dem ORF wird generell ein *hohes Niveau* zugeschrieben; als Vergleich dienen Boulevardmedien, und es wird als ein Soll angesehen, sich von diesen im Sinne eines „Qualitätsjournalismus“ abzugrenzen.

Ein Teil des Publikums äußert sich hinsichtlich Vertrauen und Orientierung auch kritisch und weist auf **Verbesserungspotenziale** hin:

- Ein Punkt, den einige der Befragten als verbesserungswürdig aufwerfen, ist die politische Unabhängigkeit. Zuschreibungen in diesem Zusammenhang vermuten etwa, dass der ORF „parteilich“ (weiblich, 46, Internet) sei. Dementsprechend wird eingefordert, dass die Berichterstattung „nicht einseitig“ und „parteilich“ (weiblich, 68, TXT) sein sollte.
- Damit einher geht auch der Wunsch nach umfassenderer und einer besser recherchierten Information. Einzelne kritische Stimmen empfinden die Berichte als zu „oberflächlich“ und nicht „umfassend“ genug. Dabei spielt für diese Befragten auch die richtige und nachvollziehbare Angabe von Daten und Hintergrundinformationen eine wichtige Rolle.
- Wenige Befragte fordern schließlich noch mehr Aktualität vom ORF ein, wobei sie sich insbesondere auf Verkehrsmeldungen und den Kulturbereich beziehen. Auf der anderen Seite gibt es auch Stimmen, die aufgrund der hohen Aktualität des Mediums eine geringere Sorgfalt bei der Recherche befürchten.

3.1.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Die Auftragswerte eines vertrauenswürdigen, glaubwürdigen Journalismus und einer hohen Aktualität der gebotenen Informationen werden von beiden Medien erwartet und mit allen Subgenres verbunden.

Nutzer/innen der **Informationsangebote** ist es besonders wichtig, die aktuellsten Informationen schnell abrufen zu können. Besonders hervorgehoben wird dabei die unparteiliche und sachliche Berichterstattung.

Ähnlich ist die Qualitätswahrnehmung des Genres **Sport**: Die Befragten heben ebenfalls die aktuelle und punktgenaue Information als Stärke hervor. Insbesondere die flexible und schnelle Aufbereitung der aktuellsten Ergebnisse sowie deren Verlässlichkeit werden vom Publikum als wesentlich betrachtet.

Im Genre **Kultur** wird von den Befragten neben der Aktualität der Informationen auch die neutrale und journalistisch qualitätsvolle Berichterstattung geschätzt. Die ORF-Internetseiten und der TELETEXT werden dabei als Medien wahrgenommen, die ein hohes Niveau der Kulturberichterstattung bieten.

Die Qualitätswahrnehmung hinsichtlich des Genres **Unterhaltung** ähnelt jenem der Kultur. Es wird insbesondere darauf hingewiesen, dass auf einen Ausgleich zwischen „banaleren“ Inhalten wie Klatsch und Tratsch im Society-Bereich und „niveauvollerer“ Hintergrundberichterstattung zu Themen der Unterhaltung geachtet werden soll.

3.2 Verantwortung

Das Leistungskriterium „Verantwortung“ beinhaltet die Orientierung an gesellschaftlichen Grundwerten wie der „Achtung der Menschenwürde“ und der Grundrechte, Gleichberechtigung oder Non-Diskriminierung. Der ORF soll „verantwortungsvolle“ und „respektvolle“ Berichterstattung bieten sowie Bevölkerungsgruppen verbinden und etwa auch barrierefreie Inhalte zur Verfügung zu stellen.

Die standardisierte Abfrage zeigt für das übergeordnete Merkmal „verantwortungsvoll“ sowohl beim ORF Internetangebot als auch beim ORF TELETEXT hohe Zustimmungsraten von rund 70 % der Befragten, die dieses Merkmal für ein hochwertiges Programm für „sehr wichtig“ erachten. Ähnlich wichtig wird auch die Eigenschaft „respektvoll“ eingeschätzt.

Jeweils etwas mehr als der Hälfte der Befragten ist es „sehr wichtig“, dass die Barrierefreiheit in der Nutzung sowie die Gleichberechtigung von Männern und Frauen im ORF-Internet bzw. im ORF TELETEXT Berücksichtigung finden. Die Eigenschaft „Bevölkerungsgruppen verbindend“ erhält im Soll die vergleichsweise geringste Zustimmung.

3.2.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

Bei der Erfüllung der Qualitätsmerkmale durch das ORF-Internet- und -Teletextangebot werden ebenfalls die Items „verantwortungsvoll“ und „respektvoll“ am besten bewertet (für über 80 % der Befragten [sehr] zutreffend auf das ORF-Angebot).

Der Aspekt „Frauen und Männer kommen gleichberechtigt vor“ wird von über drei Viertel der interviewten Nutzer/innen als (sehr) zutreffend angesehen. Die Qualitätsmerkmale der barrierefreien Nutzung sowie „Bevölkerungsgruppen verbindend“ finden etwas geringere, aber immer noch hohe Zustimmungsraten.

- Hierbei stufen die Teletext-Nutzer/innen die Aspekte Barrierefreiheit sowie „Bevölkerungsgruppen verbindend“ in der Erfüllung um rund 10 Prozentpunkte besser ein als jene des ORF-Internet.

Aufgrund der qualitativen Analyse kann ergänzend festgehalten werden, dass die Dimension der Verantwortung im Rahmen der telefonischen Interviews von den Befragten we-

sentlich seltener thematisiert wurde als andere Leistungskriterien wie Kompetenz oder Vertrauen.¹³

Auf der anderen Seite zeigt die vorliegende Studie, dass entsprechende Auftragswerte wie der respektvolle Umgang, die Verbindung der Bevölkerungsgruppen und Gleichberechtigung für das befragte Publikum durchaus anschlussfähig, d. h. latent als Qualitätsmerkmal verankert sind.

Dies ist unter anderem daran erkennbar, dass dem ORF **gesellschaftliche Verantwortung als „Auftrag“** zugeschrieben wird.¹⁴ So formulieren Befragte beispielsweise, der ORF trage „die Verantwortung“ (männlich, 18, Internet), habe „die Verantwortung wahrzunehmen“ (männlich, 78, TXT) bzw. sehen sie einen „hohen Verantwortungsbereich“ für den ORF (weiblich, 45, TXT).

Dabei hat das befragte Publikum durchwegs den Eindruck, dass Verantwortung im ORF TELETEXT- und -Internetangebot des ORF auch umgesetzt und sichtbar wird, teils auch in Abgrenzung zu anderen Angeboten. Trotz der hohen Aktualität des Themas werden Phänomene wie Fake und Hate News von den Befragten in den offenen Antworten allerdings nur selten thematisiert bzw. der ORF als Positivbeispiel in diesem Zusammenhang genannt:

„Gut finde ich, dass niemand gehatet wird, dass sich über heikle Themen wie Neonazis oder auch Trump nicht lustig gemacht wird, was man aber auf anderen Internetseiten sehr wohl findet.“ (weiblich, 16, Internet)

Positive Erwähnungen findet in den offenen Antworten auch **das integrative Moment der ORF-Berichterstattung**.¹⁵ Die Befragten verbinden damit, dass möglichst alle Bevölkerungsgruppen vertreten sind, dass niemand „ausgeschlossen“ wird (weiblich 28, Internet), dass soziale Konflikte entschärft werden bzw. eine wertschätzende Berichterstattung über alle Bevölkerungsgruppen gepflegt wird.

„Es wird versucht, alle Bevölkerungsgruppen zu repräsentieren und dabei zu haben.“ (männlich 41, Internet)

„Andere Gesellschaftsgruppen werden in den Berichten gut miteingebracht und man kriegt gut mit, wie die so leben und wie ihre Kultur so ist etc.“ (männlich, 18, Internet)

Das Qualitätsmerkmal **Gleichberechtigung** wird zumeist als Soll formuliert: „Männer und Frauen sollen gleichberechtigt vorkommen“ (weiblich, 59, Internet) bzw. dass „Männer

¹³ Insgesamt entfallen 2,5 % aller als Aussagen zur Qualität codierten Textstellen unter das Leistungskriterium der „Verantwortung“.

¹⁴ Zwei Befragte lehnen „Verantwortung“ als Leistungskriterium ab bzw. sehen dies nicht als Aufgabe des ORF. Für sie geht es ausschließlich darum, „Informationen zu erhalten, die mich zu interessieren“. (männlich, 28, TXT)

¹⁵ Ein Befragter thematisiert spezifisch die Debattenplattform im ORF-Internet: „Solche Plattformen wie die Debatte ist prinzipiell ganz gut, aber man könnte einerseits mehr Themen, nicht nur tagesaktuelle, reingeben z. B. Ethik, jede Bevölkerungsgruppe und auch jede Schicht sollte einen Themenbereich bekommen. Auf dieser Debattenplattform sollte es einen Moderator geben, der einschreitet und deeskalierend wirkt und nicht Kommentare gelöscht werden, die dann die Diskussionsgrundlage beeinträchtigen.“ (männlich 46, Internet)

und Frauen gleichgestellt werden sollen“ (weiblich, 47, TXT). Einzelne Befragte warnen auch vor einem „Zuviel“ an Geschlechtergerechtigkeit.¹⁶

Ein kleiner Teil der Befragten äußern den Wunsch nach der **Stärkung eines „constructive journalism“**, d. h. es werden mehr „positive“ Informationen und Nachrichten vom ORF eingefordert. In den Worten einer Befragten gehe es darum, dass dem Publikum nicht „nur das Schlechte“ (weiblich, 70, Internet) präsentiert werden sollte. Kritikpunkte an der Qualität hinsichtlich des Leistungskriteriums Verantwortung werden nur vereinzelt geäußert:

- Drei Befragte sehen Verbesserungspotenzial bei der Barrierefreiheit der ORF-Internetseiten; einer (männlich, 48, TXT) wünscht sich mehr behindertenpolitische Themen in der Berichterstattung; zwei Befragte äußern sich spezifisch zum Sport und wünschen sich mehr Behindertensport in der Berichterstattung.
- Drei Befragte fordern eine stärkere Berücksichtigung von „Frauenthemen“ ein. Eine (weiblich, 28, Internet) wünscht sich noch mehr Berichterstattung über Minderheiten.
- Eine Befragte kritisiert eine zu reißerische Berichterstattung im ORF-Internet. (weiblich, 60, Internet)

3.2.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Das Leistungskriterium Verantwortung wurde in den offenen Antworten der telefonischen Interviews vergleichsweise selten thematisiert und dabei primär auf die ORF-Internetseiten und den ORF TELETEXT insgesamt und weniger auf einzelne Genres bezogen. Einzelne Punkte können jedoch genrespezifisch verortet werden:

Im Bereich **Information** ist den Befragten eine verantwortungsvolle Berichterstattung insofern wichtig, als Berichte nicht reißerisch oder beleidigend sein sollten. Des Weiteren sollte darauf geachtet werden, dass über Betroffene respektvoll im Sinne einer neutralen Berichterstattung mit geprüften Fakten berichtet wird.

Im **Sport** betonen einige Befragte die Verantwortung des ORF hinsichtlich der Geschlechtergerechtigkeit, d. h. dass gleichermaßen über sportliche Leistungen von Frauen berichtet werden soll. Ebenfalls wird von einzelnen Befragten eine verstärkte Berichterstattung über Behindertensport erwartet.

Im Bereich **Kultur** sind für die Befragten die Non-Diskriminierung und die Einbeziehung aller Bevölkerungsgruppen relevant. Einige Befragte betonen darüber hinaus, dass die Berichterstattung im ORF auch zur kulturellen Verständigung beitragen und somit bevölkerungsverbindend wirken sollte.

¹⁶ Beispiele: „Geschlechtergerechte Sprache, bei aller Liebe, bitte nicht, hatten wir schon, will ich nicht mehr.“ (männlich, 37); „Ich finde es aber auch nicht gut, dass z. B. nur über Frauen berichtet wird um irgendeine Quote zu erfüllen. Wenn es was zu berichten gibt, soll es auch im Teletext vertreten sein und sonst halt nicht.“ (männlich, 48 TXT)-

3.3 Vielfalt

Der ORF begründet das Leistungskriterium der Vielfalt im Qualitätsprofil mit dem Auftrag, die gesellschaftliche Diversität in all ihren Dimensionen abzubilden sowie die Interessen eines breiten Publikums in der Programmgestaltung zu berücksichtigen.

Dementsprechend ist ein umfassendes Programmangebot anzustreben und hohe Meinungsvielfalt zu gewährleisten.

Die standardisierte Abfrage entsprechender Qualitätsmerkmale zeigt eine hohe Zustimmung des Publikums zu diesem Leistungskriterium. Auf der anderen Seite wird deutlich, dass die thematische Breite von den Befragten für beide Medien vergleichsweise weniger wichtig erachtet wird als die Konzentration auf das Wesentliche und die schnelle, übersichtliche Information.

Die größte Zustimmung im Soll unter den abgefragten Auftragswerten erhält das Item „informiert auch über das europäische und internationale Geschehen“, das über die Hälfte der Befragten als „sehr wichtig“ bewertet.

3.3.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

Die Bewertung der Erfüllung der genannten Eigenschaften fällt positiv aus: Die höchste Zustimmungsrate mit knapp 80 % erhielt bei beiden Befragtengruppen das Item „informiert auch über das europäische und internationale Geschehen“. Ebenfalls als (sehr) zutreffend werden die Merkmale „thematisch breit“ (75 % Internet und 80 % TXT) und „bietet für jeden etwas“ gesehen (70 % Internet und 77 % TXT).

Die qualitative Analyse der offenen Antworten der Befragten zeigt, dass „Vielfalt“ als Stärke der ORF-Berichterstattung vor allem in den Aspekten der **thematischen Breite bzw. des breiten Zielgruppenanspruchs** von den Befragten erlebt wird.

Im Detail werden dabei häufig die *Ausgewogenheit*, die *breite Fächerung* sowie die *Vielfalt an Informationen und Themen* erwähnt. Diese positiven Zuschreibungen bleiben zum größten Teil auf einer allgemeinen Ebene und gehen nicht näher auf bestimmte Inhalte ein.

„Es ist alles drinnen, wofür man sich interessieren kann.“ (männlich 78, TXT)

„Sehr viele Informationsbereiche werden abgedeckt.“ (männlich 43, Internet)

Dabei äußern viele Befragte den Eindruck, dass *für jeden etwas dabei* sei. Konkretisiert wird dies in den Rückmeldungen nicht näher, es wird vielmehr als allgemein positiver Umstand erwähnt.

Die **Meinungsvielfalt** wird als Aspekt der Vielfalt von den Befragten stark mit der „Vertrauenswürdigkeit“ des Mediums und der Abwesenheit von politischer Beeinflussung in Verbindung gebracht. Grundsätzlich ist den Befragten vor allem wichtig, „mehrere Sichtweisen in einem Artikel unterzubringen“ (männlich 42, Internet) bzw. wird die Eigenschaft vielfältig dabei insbesondere als Gegenteil zu (politisch) einseitig gesehen.

Vorschläge in Bezug auf die Vielfalt werden vor allem genrespezifisch eingebracht:

1. Einige kritische Stimmen vermissen im Bereich Sport die thematische Breite, d. h. es werde beispielsweise zu wenig über Sportarten abseits von Fußball und Skifahren berichtet.
2. Auf der anderen Seite gibt es auch Befragte, die nicht wünschen, dass der ORF sich zu „breit aufgestellt“ worin sie einen potenziellen Nachteil für die Qualität sehen.¹⁷
3. Drei Befragte sehen die „Vielfalt des Landes und der Menschen“ nicht ausreichend in den beiden ORF-Medien berücksichtigt, da zu wenig auf Minderheiten eingegangen bzw. Berichterstattung für diese angeboten werde.
4. Schließlich äußern Befragte vereinzelt, dass im ORF-Internet auch spezifische Inhalte für Kinder und Jugendliche angeboten werden sollten.

3.3.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Das Leistungskriterium Vielfalt wird in allen Genres als relevantes Merkmal erwähnt und von den Befragten thematisiert.

Im Bereich der **Information** ist eine ausgewogene und breite Berichterstattung für die Nutzer/innen der Internet- und Teletextseiten relevant. In diesem Bereich ist Glaubwürdigkeit und Seriosität besonders wesentlich, daher spielt auch die Vielfalt der Meinungen bezogen auf politische Ereignisse für die Befragten eine wichtige Rolle.

Hinsichtlich der **Sportberichterstattung** liegt das zentrale Augenmerk der Befragten auf der Vielfalt der vertretenen Sportarten. Kritisch betrachtet wird dabei von einigen ein zu starker Fokus auf in Österreich populäre Sportarten, während über andere „Randsportarten“ zu wenig berichtet werde.

Die Vielfalt im Genre **Kultur** wird häufiger von den ORF Internetnutzerinnen und -nutzern angesprochen. Sie legen Wert auf ein breites Angebot, welches einerseits Informationen zu verschiedensten kulturellen Veranstaltungen und Ereignissen bietet und andererseits innerhalb der verschiedenen Kultursparten Vielfalt bieten soll (z. B. Vielfalt der Musikrichtungen von Klassik über Jazz bis Volksmusik).

Im Bereich der **Unterhaltung** wird die Vielfalt selten bis gar nicht erwähnt. Vereinzelt gibt es Forderungen, Angebote für spezifische Zielgruppen wie zum Beispiel für ältere Personen zu erhalten oder gegebenenfalls zu verbessern.

¹⁷ „Was die Vielfalt betrifft, habe ich eine Kritik, und zwar, dass insgesamt der ORF viel zu breit aufgestellt ist und viel zu viele Dinge ins Auge fasst. Es gibt genügend Privatangebote, die diese Dinge abdecken, der ORF als öffentlich-rechtlicher Sender sollte das nicht missbrauchen, das halte ich nicht für richtig.“ (männlich 29, Internet)

3.4 Internationaler Wert und Föderalismus

Im Kapitel „Internationaler Wert und Föderalismus“ formuliert das Qualitätsprofil den Anspruch, das relevante „regionale, nationale, europäische und internationale Geschehen abzubilden und zu reflektieren“. Die Angebote der ORF-Internetseiten und des ORF TELETEXT leisten dabei einen „Beitrag zur Förderung der österreichischen Identität im Blickwinkel der europäischen Geschichte und Integration“.

Im Rahmen der vorliegenden Evaluationsstudie wurden Items zu allen drei Ebenen – der Welt, Österreich sowie den Regionen – abgefragt. Hinsichtlich der Wichtigkeit erhielten diese eine ähnlich hohe Zustimmung von über acht von zehn Befragten, die das jeweilige Item als wichtig bzw. sehr wichtig für eine hohe Qualität der ORF-Berichterstattung einschätzten.

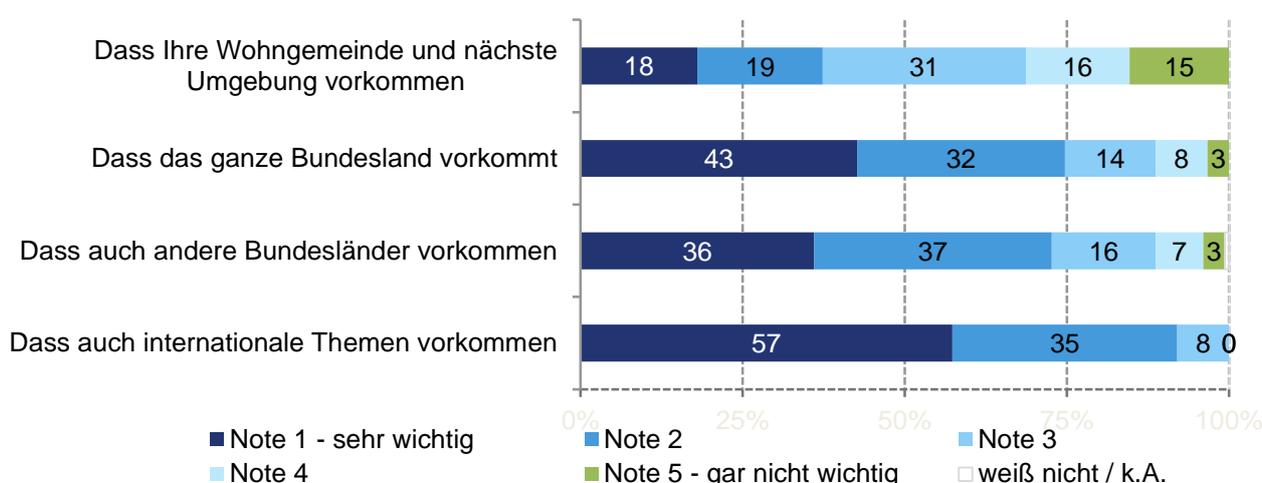
Um die Bedeutung der unterschiedlichen Ebenen noch genauer abschätzen zu können, wurden die Befragten in einer ergänzenden Fragebatterie gebeten anzugeben, wie wichtig ihnen diese jeweils in den untersuchten ORF-Medien sind.

Demnach zeigt sich für beide untersuchten Medien ein ähnliches Bild: Die größte Relevanz schreibt das befragte Publikum einer internationalen Perspektive in der Berichterstattung zu: Über neun von zehn sind der Meinung, dass in ORF-Internet bzw. ORF TELETEXT „auch internationale Themen vorkommen“ sollen.

Hinsichtlich der regionalen Dimension der Berichterstattung sind die Befragten insbesondere am eigenen Bundesland interessiert, aber auch Berichterstattung aus anderen Bundesländern halten noch rund sieben von zehn Befragten für wichtig.

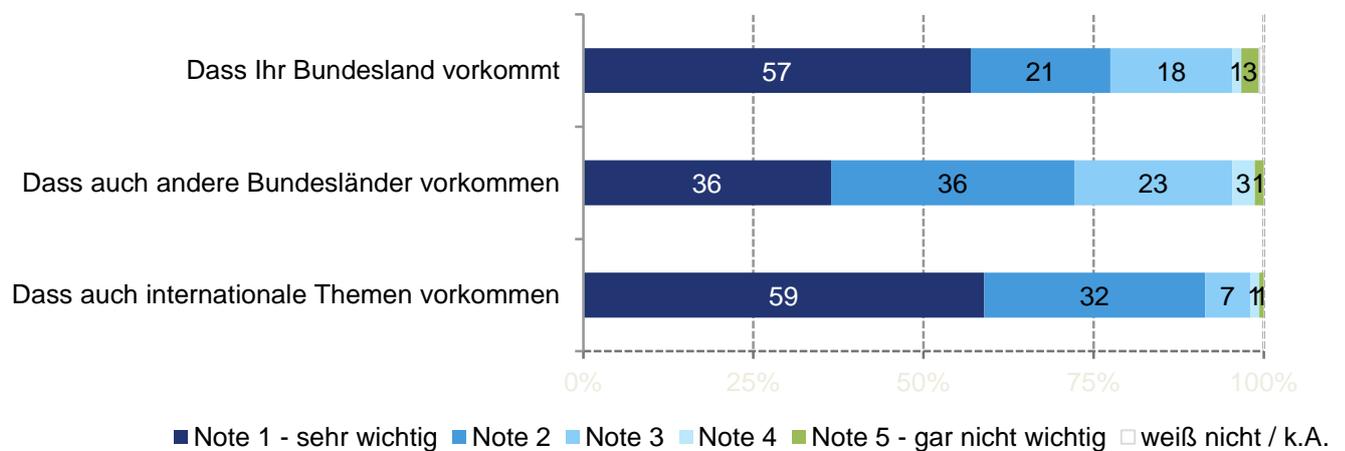
Die im Vergleich geringste Bedeutung hat schließlich die eigene „Wohngemeinde und nächste Umgebung“ mit 37 % Zustimmung (nur für ORF-Internet abgefragt).

Abbildung 9: ORF-Internet: Wichtigkeit unterschiedlicher Ebenen der Berichterstattung



Anm.: Gestützte Abfrage auf einer fünfstufigen Skala; Frage im Wortlaut: „Wie wichtig ist Ihnen auf einer Skala von 1 bis 5 ...“ Angaben in Prozent, n=150.

Abbildung 10: ORF TELETEXT: Wichtigkeit unterschiedlicher Ebenen der Berichterstattung



Anm.: Gestützte Abfrage auf einer fünfstufigen Skala; Frage im Wortlaut: „Wie wichtig ist Ihnen auf einer Skala von 1 bis 5 ...“ Angaben in Prozent, n=151.

3.4.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

In der Bewertung des ORF-Angebots sehen rund acht von zehn Befragten Österreichbezug, Föderalismus und internationale Perspektive als (sehr) erfüllt an.

Aufgrund der qualitativen Analyse der offenen Antworten kann ergänzt werden, dass sowohl die internationale als auch die regionale Ausrichtung der untersuchten ORF-Medien von den Befragten weniger häufig thematisiert werden als andere Leistungskriterien wie Vertrauen, Kompetenz und Orientierung.

Als Stärke der ORF-Internetseiten wie des ORF TELETEXT wird von den Befragten insbesondere der *Österreichbezug* gewertet, wobei in diesem Zusammenhang die Aktualität der Berichterstattung eine wichtige Rolle spielt:

„Für mich (ist) das Aktuelle, in meinem Bundesland und österreichweit sehr wichtig und sticht positiv heraus.“ (weiblich, 41, Internet)

Internationale Perspektive

Etwas weniger Befragte sprechen den europäischen und internationalen Bezug als Stärke der ORF-Angebote an. Von diesen Befragten wird etwa die „Breite des Angebots in Bezug auf die internationalen Themen“ (männlich, 47 Internet) wertgeschätzt sowie die Qualität der Recherche („es wird stark im Ausland recherchiert mit Partnern“, (männlich, 42, Internet).

Jener Teil des Publikums mit besonders ausgeprägtem Interesse an internationaler Berichterstattung wünscht sich einen Ausbau dieses Programmbereichs insbesondere im Subgenre der Information.¹⁸ Konkrete Vorschläge von Befragten in diese Richtung sind ein eigener Bereich „für europäische Themen“ (männlich 27, Internet) sowie ein „eigener Blog für das internationale Geschehen“ (männlich, 40, Internet).

Regionalität als Stärke im Internet

Die Regionalität kann aufgrund der qualitativen Datenanalyse als eine Stärke der ORF-Internetseiten gesehen werden. Von vielen Befragten werden die bundesländerbezogenen ORF-Internetseiten als besonders positiv hervorgehoben. Einerseits werden die individuelle Handhabung und die umfassende regionale Information wertgeschätzt:

„Ich finde es toll, dass jedes Bundesland vorkommt, ich selbst bin von Oberösterreich nach Tirol gezogen, früher war es nur möglich, über das eigene Bundesland Nachrichten zu empfangen, jetzt mit dem Internetangebot kann ich die Nachrichten aus Oberösterreich und Tirol nachlesen.“ (weiblich, 45 Internet)

„Auch kleine Meldungen schaffen es auf die Seite; heterogene Themenlage im Regionalteil.“ (männlich, 42 Internet)

„Was ich ganz nett finde, ist, dass man bei ORF.at das Bundesland einstellen kann.“ (männlich 27, Internet)

Andererseits wird von den Befragten die Aktualität der regionalen Information als Stärke des ORF-Internetangebots gegenüber anderen erwähnt. Eine Befragte schätzt am ORF-Angebot „dass es aktuell und regional“ (weiblich 47, Internet) sowie ein anderer lobt, dass es „regional sehr praktisch“ ist.

Ein positiver Aspekt in diesem Zusammenhang ist auch der ergänzende Nutzen zum Fernsehen, auf den einige Befragte verweisen:

„Ich schau nur über das Handy, der Aufbau ist ganz ansprechend, wenn man auf die regionalen News schaut, ist die Berichterstattung gut, passt. Super Ergänzung zum TV.“ (weiblich, 29 Internet)

Auffallend bei den Nutzerinnen und Nutzern des ORF TELETEXT ist ein Unterschied von 11 Prozentpunkten zwischen SOLL und IST beim Item „bietet regionale Information“. Während 81 % der Befragten angaben, dass Ihnen diese Eigenschaft (sehr) wichtig sei, sehen diese nur 70 % als (sehr) erfüllt an.

Unter den Teletext-Nutzerinnen und -Nutzern gibt es daher Stimmen, die sich *mehr* und *umfassendere* Informationen über regionale Themen wünschen würden. Vereinzelt wird auch die Kritik geäußert, dass die Berichterstattung im ORF TELETEXT *wienlastig* sei.¹⁹

¹⁸ Als Referenz verweisen einige in diesem Zusammenhang auf die deutschen öffentlich-rechtlichen Anbieter.

¹⁹ „Ich kritisiere es sehr, dass der Teletext sehr wienlastig ist.“ (männlich 48, TXT)

Über einen Ausbau der regionalen Berichterstattung im ORF TELETEXT könnte daher nachgedacht werden – entlang der Stärken der aktuellen, kompakten und übersichtlichen Information. Genrespezifisch äußern Befragte den Wunsch nach regionaler Berichterstattung im ORF TELETEXT vor allem hinsichtlich Information und Sport sowie regionalen (kulturellen) Veranstaltungen.

3.4.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

Starker Österreichbezug und Regionalität gehören zu den Basisanforderungen des Publikums an den ORF und spielen auch in den Erwartungen an die einzelnen Subgenres eine wesentliche Rolle.

Gerade in der **Information** betonen Befragte immer wieder, dass sie die ORF-Medien nutzen, um sich über Österreich bzw. ihr Bundesland zu informieren. Positiv hervorgehoben wird dabei, dass das ORF-Internet die Möglichkeit bietet, gezielt Nachrichten über die einzelnen Bundesländer nachzulesen. Für ein anderes Segment des Publikums stehen hingegen Internationalität und Europabezug im Vordergrund und werden teilweise noch stärker eingefordert.

Auch im Genre **Kultur** betont das befragte Publikum die Relevanz von Berichten zu kulturellen Ereignissen in Österreich und in ihrer näheren Umgebung. Dies bezieht sich oft explizit auf Informationen zu bevorstehenden Veranstaltungen in der Region.

Hinsichtlich der **Sportberichterstattung** wird der Österreichbezug vergleichsweise weniger oft von den Befragten thematisiert. Vereinzelt wird mehr Regionalität im Sinne einer Berichterstattung über lokale, kleinere Sportereignisse gewünscht.

3.5 Kompetenz und Innovation

Im abschließenden Kapitel „Kompetenz und Innovation“ streicht das ORF-Qualitätsprofil die Übersichtlichkeit und die Konzentration auf das Wesentliche als zentrale Anforderungen heraus. Durch Transparenz und Nachvollziehbarkeit und durch stete Kompetenzsteigerung der ORF-Mitarbeiter/innen soll Qualitätssicherung und die Fähigkeit zur medialen Innovation gewährleistet werden.

Die standardisierte Abfrage ergibt für entsprechende Items hohe Zustimmungsraten von rund fünf bis sechs von zehn Befragten, die die Merkmale „übersichtlich“, „verständlich aufbereitet“ und „auf das Wesentliche konzentriert“ für „sehr wichtig“ einschätzen. Etwas weniger Zustimmung in der Top-Box erhält das Item „immer wieder Neues/innovativ“ (Internet: 37 % „sehr wichtig“, Teletext: 49 %).

„Mehr Regionalität, nicht nur Wien und Umgebung, sondern auch mehr über Linz und andere Regionen“ (weiblich 47, TXT)

3.5.1 Stärken und Verbesserungspotenzial

In der Erfüllung durch die ORF-Angebote erhalten Verständlichkeit, Übersichtlichkeit sowie die Konzentration auf das Wesentliche, hervorragende Bewertungen mit Zustimmungsraten von rund acht bis neun von zehn Befragten für beide untersuchten ORF-Medien. Etwas weniger zutreffend wird der Aspekt der Innovation bewertet mit einer Zustimmung von rund drei Viertel der Befragten.

Die ergänzende qualitative Analyse bestätigt zunächst die hohe Wichtigkeit der Kompetenz für das befragte Publikum: Insgesamt entfallen rund ein Drittel aller als Qualitätsurteile codierten Aussagen in den offenen Antworten auf dieses Leistungskriterium.

Besondere Stärken sieht das Publikum insbesondere in der **Übersichtlichkeit** des Angebots. Dieses Merkmal bezieht sich häufig auf **gestalterische Komponenten**. Geschätzt wird eine *gute Gliederung* oder *Strukturierung* der Inhalte. Aber auch Aspekte der **Usability** wie der *einfache Zugang* und die *leichte* oder *einfache Bedienbarkeit* werden häufig positiv hervorgehoben.²⁰

„Leichte Bedienung, einfach gehalten, jeder kann drauf zugreifen unabhängig vom Alter.“ (weiblich 23, TXT)

„Wenn ich die Seite aufmache, hab ich konzentriert Themen, die für mich relevant sind. Ich mag das Überschriftensystem und die Übersichtlichkeit. schnell, Relevantes ist übersichtlich angeordnet.“ (männlich 47, Internet)

Flexible Nutzbarkeit und Konzentration auf das Wesentliche

Eine weitere Stärke, die von Nutzerinnen und Nutzern beider Medien hervorgehoben wird, ist die Flexibilität in der Nutzung, die ORF-Internetseiten und ORF TELETEXT bieten. Dem Publikum ist es besonders wichtig, *schnell* einen Überblick über relevante und aktuelle Themen zu bekommen und nicht auf Sendezeiten oder auf Printmedien angewiesen zu sein. Wesentlich ist, dass sich die Befragten *kurz und präzise* über die *aktuellen* Schlagzeilen informieren können.

„Immer, wenn man keine Nachrichten gesehen hat, hat man trotzdem einen guten Überblick, ganz unabhängig davon, ob man gerade Zeitungen oder das Internet zur Verfügung hat.“ (weiblich 28, TXT)

„Speziell, dass man sich Sachen anschaut zu einer Zeit, die mir taugt, viele Sachen kann ich live nicht sehen, Wetter ist wichtig, relativ übersichtlich.“ (weiblich 46, Internet)

Vor allem von den Teletext-Nutzerinnen und -Nutzern wird darüber hinaus auch die **verständliche Sprache** des Mediums positiv erwähnt. Einige Befragte heben die

²⁰ Einige Teletext-Nutzer/innen erwähnen auch, dass sie die Beständigkeit schätzen, dies bezieht sich insbesondere auf die gleichbleibenden Seitenzahlen. „Von den Seitenzahlen her weiß man auch schon immer, wo man was findet, die sollte man also auch nicht abändern.“ (weiblich, 28 TXT)

Nutzbarkeit am Smartphone explizit hervor bzw. die gute Anpassung der Internetseiten auf verschiedenste Geräte.²¹

Kritik und Vorschläge der Befragten beziehen sich auf einzelne, konkrete Aspekte:

- Verstärkte Qualitätssicherung in Bezug auf Rechtschreibung und Tippfehler
- Verbesserung der grafischen Gestaltung und der Übersichtlichkeit, um Informationen noch schneller auffinden zu können.²²
- Einige jüngere befragte ORF-Internet-Nutzer/innen wünschen ein jüngeres, ein „bisschen peppigeres“ (weiblich, 37, Internet) Design der Seiten.²³
- Einige Teletext-Nutzer/innen erleben die Navigation im ORF TELETEXT als „langsam“ (d. h. das Umblättern) und schlagen beispielsweise vor, die Anzahl an Folgeseiten zu begrenzen.²⁴

3.5.2 Genrespezifische Schwerpunkte in der Qualitätswahrnehmung

In der senderspezifischen Wahrnehmung der Leistungskriterien Kompetenz und Innovation stehen primär die übersichtliche Gestaltung und die Benutzerfreundlichkeit sowie die flexible Nutzbarkeit der beiden Medien im Vordergrund.

Im Bereich der **Information** schätzen die Befragten das schnelle und einfache Auffinden und die übersichtliche Aufbereitung der wesentlichen Inhalte. Teletext-Nutzer/innen betonen explizit die kurze und präzise Darstellung der relevanten Informationen als Stärke.

Ähnliche Wahrnehmungen zeigen sich im Genre **Sport**: Das flexible und schnelle Auffinden der aktuellen Ergebnisse ist für das Publikum der wichtigste Qualitätsaspekt. Ebenfalls als besonders relevant werden die übersichtliche tabellarische Aufgliederung von Spielständen und Zwischenergebnissen erwähnt, die zeitlich und örtlich flexibel aufrufbar sein sollen.

Im Bereich **Kultur** und **Unterhaltung** werden die ORF-Internetseiten und der ORF TELETEXT vor allem zur Recherche für Hintergrund- und Programmdetails genutzt. Die übersichtliche Gestaltung wird vereinzelt erwähnt, jedoch weniger häufig als in Bezug auf die anderen Subgenres.

²¹ Beispiele: „Einfache Bedienbarkeit, auch auf dem Smartphone darstellbar.“ (männlich, 49, TXT);

„Dass es einfach sehr aktuell und österreichweit ist; es ist gut strukturiert am Smartphone.“ (weiblich, 47, Internet)

²² Beispiele: „Die Seiten sollten vereinfacht werden, damit man weniger Klicken muss mit der Maus.“ (weiblich 48, Internet); „Er könnte übersichtlicher sein damit man die Infos schneller findet.“ (weiblich, 47, TXT)

²³ Beispiel: „Generell gehört die Seite, die Hauptseite des ORF, überarbeitet und an die zeitgemäßen Grafikdesignrichtlinien angepasst.“ (männlich, 28, Internet)

²⁴ Beispiel: „Nur das Seitenproblem: Wenn zu viele Folgeseiten bei einer Nummer sind, da gebe ich manchmal auf, bevor ich zur Information komme. Beispielsweise bei Filmen, wenn ich Pech hab, verpasse ich die gewünschte Information immer, bis ich aufgebe. Also maximal 2 Folgeseiten.“ (männlich, 60, TXT)

4 Qualitätswahrnehmung der Subgenres

In den im Rahmen dieser Studie durchgeführten telefonischen Interviews wurde den Befragten im Anschluss an den allgemeinen Fragebogenteil zur Qualität der ORF-Medien auch Gelegenheit gegeben, noch einmal auf eines der vier Subgenres – Information, Sport, Kultur, Unterhaltung – einzugehen. Dabei wurden sie insbesondere danach gefragt, welche Aspekte ihnen in der Nutzung besonders wichtig sind, womit sie zufrieden sind und was auf der anderen Seite verbessert werden sollte. Die Antworten auf diese Fragen wurden inhaltsanalytisch ausgewertet und sind in den folgenden Abschnitten zusammenfassend dargestellt.

Um möglichst informierte Antworten zu erhalten wurden Personen nur dann zu einem Subgenre vertiefend befragt, wenn sie zuvor angegeben hatten, an diesem zumindest „ziemlich interessiert“ zu sein (vgl. Abbildungen 6 und 7).

4.1 Information

Insgesamt 78 Personen (ORF-Internet + ORF TELETEXT) wurden telefonisch vertiefend zum Genre Information befragt. Die folgenden Ausführungen fassen die Qualitätswahrnehmung dieser Nutzer/innen zusammen.

Schnell und aktuell informiert

Aktualität, Schnelligkeit, einfache Nutzbarkeit, Übersichtlichkeit und die jederzeitige Abrufbarkeit von Informationen²⁵ sind die zentralen Vorzüge, die sowohl ORF-Internet als auch Teletext-Nutzer/innen in „ihren“ Medien erleben und positiv hervorheben.

Für die Aktualität dienen den ORF-Internet-Nutzerinnen und -Nutzern in erster Linie Tageszeitungen als Vergleichsmedium.

„Weil man wenn einen ein Thema interessiert dort einfach schnell die gewünschten Informationen findet und nicht bis zum nächsten Tag warten muss, um in der Zeitung was dazu zu lesen.“ (weiblich 66, Internet)

Teletext-Nutzer/innen verweisen neben dem Referenzmedium Tageszeitung auch auf Nachrichtensendungen im Fernsehen und im Radio:

„Weil man oft was Aktuelles nochmal genauer nachlesen kann und es schneller geht, weil der Teletext immer verfügbar ist und man z. B. nicht bis zur vollen Stunde warten muss, bis im Radio die Nachrichten kommen.“ (weiblich, 45, TXT)

Geringfügige Unterschiede zwischen den Nutzer/innengruppen zeigen sich darin, dass ORF-Internet-Nutzer/innen stärker auf die Übersichtlichkeit und Benutzerfreundlichkeit

²⁵ Beispiele: „Wenn ich im Urlaub bin und ein Tablet dabei habe, bin ich sofort informiert.“ (weiblich, 64, Internet); „Weil es aktuell ist und zeitlich unabhängig ist, man kann immer darauf zugreifen.“ (männlich, 29, TXT)

des Mediums eingehen,²⁶ während Teletext-Nutzer/innen besonders die kurze und präzise bzw. kompakte Information schätzen. Thematische Vielfalt wird dementsprechend ebenfalls eher von den Internet-Nutzerinnen und -Nutzern geschätzt und gewünscht.

Ein Punkt, der in beiden Befragtengruppen angesprochen wird, ist die **Glaubwürdigkeit** von ORF-Informationsangeboten.

Kritik und Vorschläge werden von den Befragten nur vereinzelt eingebracht.

- Zwei Befragte wünschen sich mehr internationale Information.
- Ein Befragter äußert sich kritisch zur Unparteilichkeit und fordert, dass die Information „weniger ideologisch gefärbt“ (männlich, 43, Internet) sein sollte.
- Zu interaktiven Angeboten auf den ORF-Internetseiten gibt es konträre Meinungen: Während ein Befragter sich explizit gegen eine „Forum“-Funktion ausspricht, regt ein anderer die Einführung von Feedback- und Kommentarfunktionen an.²⁷

Wetter

Rund zwei Drittel der Befragten nutzen das Wetter im ORF-Internet bzw. ORF TELETEXT zumindest gelegentlich. Daher wird dieses Angebot auch in den telefonischen Interviews häufig thematisiert.

Der Großteil der Befragten empfindet den ORF-Wetterbericht auf den Internetseiten und im Teletext als *gut, vertrauenswürdig* sowie *aktuell*.

Ein spezifischer Aspekt, der dabei für die Befragten relevant erscheint, ist die

Regionalität:

„Weil man sich beim Wetter die eigene Region und auch andere Regionen anschauen kann.“ (weiblich 26, TXT)

„Regionalität, dass man viele Infos über die Regionen bekommt; vor allem auf das Wetter bezogen.“ (weiblich, 47, Internet)

Als konkreten Verbesserungsvorschlag bringt ein Befragter ein, er würde sich Links zum ZAMG wünschen, um Lawinenwarnungen genauer nachlesen zu können. (männlich, 67, Internet)

²⁶ Die Befragten empfinden die ORF-Seiten als „gut strukturiert“ (männlich, 60, Internet) und „gut gegliedert“ (männlich, 47, Internet) sowie benutzerfreundlich und „einfach“ (Beispiel: „Das Beste ist sicher, dass es eine ganz schlichte Seite ist, vor allem die News-Seite, die ist nicht überladen, und dadurch ist sie auch halbwegs schnell.“ (männlich, 29, Internet))

²⁷ Beispiel: „Diskussionmöglichkeiten wie früher fehlen, [es gibt, Anm. SORA] keine Feedback-Möglichkeit.“ (männlich, 43, Internet)

4.2 Sport

72 Personen (Internet + Teletext) wurden telefonisch vertiefend zum Genre Sport befragt. Die folgenden Ausführungen fassen die Qualitätswahrnehmung dieser Nutzer/innen zusammen.

Immer am neuesten Stand

Auch für das Subgenre der Sportberichterstattung zeigt die Analyse der offenen Antworten in den telefonischen Interviews die aktuelle, schnelle und flexible Nutzung als zentrale Stärken des ORF-Angebots in beiden Medien. Die Befragten möchten möglichst schnell und einfach auf die aktuellsten Ergebnisse zugreifen können. Dabei wird der ORF als gute Quelle hervorgehoben.

„Wenn ich etwas schnell wissen will, schalte ich mir schnell den Teletext ein, z. B. ich möchte wissen, wie das Autorennen ausgegangen ist, wenn ich es nicht gesehen habe.“ (weiblich, 67, TXT)

„Ich schaue immer schnell rein, was sportlich los ist, denn es ist sehr praktisch gemacht.“ (weiblich, 65, Internet)

„Dass die Berichte gleich drinnen stehen, z. B. beim Fußball wird sehr rasch aktualisiert, z. B. der aktuelle Spielstand, die Toranzahl.“ (männlich, 56, TXT)

Im Internet werden zudem auch die Live-Übertragungen positiv erwähnt.

„Weil man bei den Fußballspielen immer den neuesten Stand mitverfolgen kann, Live-Übertragungen sollen generell beibehalten werden, und dass man immer den neuesten Stand abfragen kann.“ (männlich, 29, Internet)

Ebenfalls eine wichtige Rolle spielt die Art der **Gestaltung** sowie die **Übersichtlichkeit** der Ergebnisse. Rund ein Sechstel der codierten Nennungen von Nutzerinnen und Nutzern beider Medien beziehen sich auf diese Merkmale. Dabei zeigen sich geringfügige Unterschiede in den Qualitätsanforderungen:

- Auf den ORF-Internetseiten ist dem Publikum besonders wichtig, dass die Informationen gut aufbereitet, auf einen Blick übersichtlich dargestellt werden. Positiv erwähnt wird auch, dass die Gestaltung „modern“ (weiblich, 37, Internet) ist sowie Videos und Bildmaterial angeboten werden.²⁸
- Im ORF TELETEXT wird insbesondere die tabellarische Aufbereitung der Sportergebnisse gelobt sowie die leichte Auffindbarkeit und die prägnante und übersichtliche Darstellung.²⁹

²⁸ „Mit Bildern und Videos wiedergeben, die wesentlichen Infos werden wiedergegeben, Layout, Übersicht, Fülle an Informationen.“ (männlich, 29, Internet)

²⁹ Beispiel: „Weil die Ergebnisse und Tabellen gleich zu finden und übersichtlich sind und man nicht lange warten muss, bis sich die nächste Seite öffnet. [Es werden Anm. SORA] auch internationale Ergebnisse aufgeführt. Für mich ist es praktisch, dass ich die Ziffern der Teletext-Seiten auswendig kenne, die mich besonders interessieren.“ (männlich, 59, TXT)

Vielfalt der Sportarten

Rund ein Fünftel der codierten Nennungen zum Subgenre Sport beziehen sich auf die Vielfalt der Berichterstattung bzw. der abgedeckten Sportarten im ORF. Beide Nutzer/innengruppen erwähnen dabei *Randsportarten*, worunter zumeist Sportarten abseits von Fußball und Skisport verstanden werden.

- ORF-Internetnutzer/innen erleben die thematische Breite häufiger als positiv.³⁰
- Zum ORF TELETEXT gibt es häufiger Stimmen, die eine breitere Fächerung der Sportberichterstattung einfordern.³¹

Einzelne Befragte wünschen sich mehr regionale Sportnachrichten. Ein Befragter (männlich, 48, TXT) nennt konkret regionale Sportveranstaltungen und Meisterschaften, über die aktuell zu wenig berichtet werde.³²

4.3 Kultur

68 Personen (Internet + Teletext) wurden telefonisch vertiefend zum Genre Kultur befragt. Die folgenden Ausführungen fassen die Qualitätswahrnehmung dieser Nutzer/innen zusammen.

Österreichbezug und Regionalität gewünscht

Die qualitative Analyse zeigt, dass für die befragten Nutzer/innen insbesondere **Regionalität** und **Österreichbezug** wesentliche Faktoren für die Zufriedenheit sind. Positiv erlebt werden beide Aspekte konkret anhand von Informationen über kulturelle Veranstaltungen und Ereignisse, die in Österreich oder in der jeweiligen Region stattfinden:

„Weil man einen ganz guten Einblick kriegt, was sich so tut in Österreich, was die Kultur betrifft“. (weiblich 27, Internet)

„Informiert werden über das kulturelle Geschehen in Österreich, insbesondere Wien, gefällt mir sehr gut.“ (weiblich 29, TXT)

Unterschiedliche Meinungen werden von Befragten vertreten, wenn es um den Wienbezug der Kulturberichterstattung geht: Während die einen den Wienbezug schätzen, ist dieser für andere zu ausgeprägt:

„Es gibt zwar eine Kultursparte im ORF-Internet mit mehreren Angeboten, aber es wäre super, wenn da nicht immer nur Wien und die großen Museen wie z. B. das Kunsthistorische Museum abgedeckt werden, sondern wenn

³⁰ Beispiele: „Weil über viele Sportarten berichtet wird, auch über seltene.“ (weiblich, 47, Internet); „Es soll auch weiterhin über Randsportarten berichtet werden.“ (männlich, 29, Internet).

³¹ Beispiele: „Ich war Radfahrer, deswegen interessiert mich der Sport sehr. Ich lese auch gerne über Marathons im Teletext. Fußball hat einen zu großen Platz, es sollte weniger werden, andere Sportarten sollten hervorgehoben werden.“ (männlich, 28, TXT)

„Wenn die Rodler oder die Handballer mal gut sind, sollte über diese auch berichtet werden.“ (männlich, 48, TXT)

³² Beispiel: „Und wie gesagt, Randsportarten, außergewöhnliche Leistungen und regionale Veranstaltungen oder andere Meisterschaften sollten viel mehr berücksichtigt werden, sodass man die Leute auch motiviert, indem sie wissen, dass sie da im Teletext auch erwähnt werden und man dort etwas über sie findet.“ (männlich, 48, TXT)

z. B. auch mehr drinstehen würde, wann in den anderen Bundesländern z. B. auch mal kleinere Ausstellungen oder so sind.“ (männlich, 45 Internet)

„Da ich keine Wienerin bin, interessiere ich mich schon dafür, was in Wien, Salzburg, Linz kulturell so passiert.“ (weiblich 62, Internet)

Vielfalt der Kulturberichterstattung im ORF-Internet

Nutzer/innen der der ORF-Internetseiten heben auch die thematische Breite und Vielfalt als Stärken hervor. Das Angebot wird als *breit* und *vielfältig* erlebt, der ORF decke viele bis nahezu alle Bereiche der Kultur gut ab.³³

Zwei Befragte sprechen eine neutrale Berichterstattung als für sie wesentlichen Punkt an, der zur Qualität der ORF-Internetseiten beiträgt.³⁴

- Vorschläge beziehen sich einerseits auf den Wunsch nach einer generellen Ausweitung der Kulturberichterstattung auf den ORF-Internetseiten und im Teletext.
- Andererseits nennen einzelne Befragte bestimmte Inhalte, über die sie gerne mehr lesen würden (z. B. Literatur, Religion, Jazz, Klassik).

4.4 Unterhaltung

73 Personen (Internet + Teletext) wurden telefonisch vertiefend zum Genre Unterhaltung befragt. Die folgenden Ausführungen fassen die Qualitätswahrnehmung dieser Nutzer/innen zusammen.

Untergeordnete Rolle der Unterhaltung in ORF-Internet und ORF TELETEXT

Generell spielt Unterhaltung für das befragte Publikum nur eine untergeordnete Rolle. Nur rund ein Sechstel der Befragten gibt an, an „Unterhaltung und unterhaltenden Beiträgen“ im ORF-Internet bzw. Teletext „sehr interessiert“ zu sein (vgl. Abbildungen 6 und 7). Und auch in den offenen Antworten im Rahmen der telefonischen Interviews wird Unterhaltung von den vier untersuchten Subgenres von den Befragten am seltensten thematisiert.

Heterogenes Verständnis von „Unterhaltung“

Dabei zeigt die vertiefende qualitative Analyse, dass die Befragten unterschiedlichste Programmangebote mit „Unterhaltung“ in Verbindung bringen, darunter:

- Das Fernsehprogramm bzw. Informationen zu den Sendungen und die TVthek
- Sendungsbegleitende Internetseiten (z. B. Dancing Stars)

³³„Sehr breite Berichterstattung; von Kultur über Religion. Heterogenität; der ORF schafft es Aufmerksamkeit bzw. Interesse zu verschiedensten Bereichen in der Kultur zu generieren.“ (männlich, 42, Internet)

³⁴„Dass es eine neutrale Berichterstattung ist und dass es alle kulturellen Bereiche abdeckt“ (männlich, 22, Internet); „Eine Vielfalt und ich hätte gerne einen Mix aus neutralem Bericht und Kommentar und hohe Qualität“ (männlich, 47, Internet)

- Internetseiten der ORF-Radios, z. B. Ö3
- TELETEXT-Berichterstattung über VIPs, Society und Chronikales
- Informationen zu Veranstaltungen, Kinoprogramm, Terminen
- Kulturberichterstattung, Berichterstattung über Festivals, Bildmaterial im ORF-Internet
- Lustige, humorvolle Beiträge
- Online-Spiele

Schwach ausgeprägte Qualitätswahrnehmung

Entsprechend der untergeordneten Rolle und des heterogenen Verständnisses von Unterhaltung in ORF-Internet und ORF TELETEXT ist auch die Qualitätswahrnehmung des Publikums zu diesem Subgenre nur schwach ausgeprägt: Vereinzelt werden Aspekte positiv erlebt und hervorgehoben, im Überblick über die offenen Antworten der Befragten zeigen sich aber keine Schwerpunkte oder ausgeprägte Stärken. Derzeit scheinen beide untersuchten Medien eher eine **ergänzende Rolle zur Unterhaltung in TV und Radio** zu spielen. Am häufigsten werden von den Befragten Informationen zum TV- bzw. Radioprogramm, Hintergrundinformationen zu den Sendungen bzw. sendungsbegleitende Seiten thematisiert.

„Dass man Zusammenfassungen von Serien lesen kann und dass man auch Nachschauen kann, wenn man grad beim Fernsehen sitzt, wann was kommt, zu welcher Zeit, das ist für mich Unterhaltung in dem Fall. Man will ja heutzutage alles schnell haben.“ (weiblich 64, TXT)

„Hintergrundberichte zu Fernsehereignissen, handelnden Personen werden schon gerne konsumiert. Was ORF-eigene Produktionen betrifft, ist man froh, Hintergrundinformationen diesbezüglich im Internet zu finden.“ (männlich 65, Internet)

ORF-Internetnutzer/innen werfen vereinzelt auf, dass „lustige und humorvolle Beiträge“ (männlich 41, Internet) für sie eine besondere Bedeutung haben. Darunter werden Witzeseiten, aber auch Comics verstanden. In der Fokusgruppe wurde über Karikaturen gesprochen, die einen möglichen Ausgleich zur sonst streng eingeforderten Seriosität und Unparteilichkeit bilden könnten.³⁵

- Kritisch betonen zwei Nutzer des ORF TELETEXT, dass Informationen über „Leichtes und Seichtes“ (männlich 48, TXT) bzw. die „High Society Berichterstattung wie beispielsweise über Promis wie Lugner“ (weiblich 70, TXT) reduziert werden sollten.
- Eine Befragte wünscht sich, „dass man sich bei Sendungen/Programmen mit Publikum leichter übers Internet anmelden kann (Dancing Stars usw.)“. (weiblich 43, Internet).

³⁵ „Da ist es relativ in Ordnung, wenn man da auch Meinung in diese Karikaturen einfließen lässt, was in Frankreich relativ gut funktioniert hat. ... Aber ich sehe die hier gar nicht [Karikaturen, Anm. SORA], also die gibt es in dieser App nicht.“ (weiblich, 27) Vgl. auch ein Befragter im Rahmen der telefonischen Interviews: „Man könnte auch öfter mal Witze einstellen oder Comics, so wie es sie in den Zeitungen auch gibt.“ (männlich 18, Internet)

5 Abschließender Befund der Evaluation

Mit dem Qualitätsprofil Internet/Teletext hat der ORF ein differenziertes SOLL-Bild eines qualitativ hochwertigen Programms erstellt: Entlang der Leistungskriterien *Vertrauen und Orientierung, Verantwortung, Vielfalt und Integration, internationaler Wert und Föderalismus, Kompetenz und Innovation* definiert das Qualitätsprofil konkrete Anforderungen an die Programmgestaltung und die journalistische Arbeit. Zugleich soll die Erfüllung der im Qualitätsprofil definierten Auftragswerte garantieren, dass die ORF-Angebote für das Publikum einen Mehrwert im Sinne der Public-Value-Leistungskriterien generieren.

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

Als abschließender Befund kann zusammenfassend festgehalten werden:

1. Evaluation im Soll:

Das ORF-Qualitätsprofil wird vom Publikum verstanden und als maßgeblich für ein hochwertiges Angebot in den Medien Internet und Teletext angesehen. Die standardisierte empirische Abfrage zeigt eine hohe Legitimität der einzelnen Auftragswerte mit Zustimmungsraten je nach Item zwischen 61 und 98 %. Das vom ORF definierte Anforderungsprofil entspricht also in einem hohen Maß den Präferenzen und Werthaltungen des Publikums.

Im Vordergrund der Publikumswahrnehmung steht die Qualität beider Medien als Informationsquellen, der Unterhaltungsaspekt spielt eine deutlich untergeordnete Rolle. Manifeste Anforderungen des Publikums an den ORF sind die aktuelle, übersichtliche, einfach nutzbare und vertrauenswürdige Berichterstattung.

2. Evaluation im Ist:

Als zweiter Teil der vorliegenden Evaluationsstudie wurde untersucht, inwieweit die vom ORF definierten Auftragswerte im ORF-Angebot als erfüllt wahrgenommen werden. Auch hier zeigt die standardisierte empirische Abfrage über alle Auftragswerte hinweg eine sehr hohe Zustimmung im befragten Publikum: Je nach Item gaben zwischen 60 und 97 % der Befragten an, dass der jeweilige Auftragswert auf das ORF-Angebot zutrifft bzw. sehr zutrifft. Zentrale Publikumsanforderungen wie Aktualität, Übersichtlichkeit, Verständlichkeit und Vertrauenswürdigkeit werden von jeweils über acht von zehn Befragten als gut bzw. sehr gut erfüllt bewertet.

3. Erwartungen und Verbesserungswünsche

Auf die Frage nach Erwartungen an den ORF und Verbesserungswünschen betont die große Mehrheit der Befragten, dass der ORF weiterhin auf die bestehenden Stärken setzen solle, also die aktuelle, übersichtliche und vertrauenswürdige Berichterstattung. Besonders ausgeprägt ist der Wunsch nach Kontinuität beim ORF TELETEXT.

Einen Ausbau des ORF-Internetangebots wünschen jeweils Teile des Publikums bei der internationalen, der regionalen sowie der Kulturberichterstattung. Beim ORF TELETEXT könnte allenfalls über weitere Angebote der regionalen Berichterstattung nachgedacht werden.