

Das Qualitätssicherungssystem des ORF im Jahr 2009

Gutachten zur Bewertung der Gesamtleistung

Dr. Günter Struve

Mai 2010

Inhalt

1	Ausgangslage.....	2
2	Programmangebot.....	3
2.1	Programmstruktur	3
2.1.1	Fernsehen	3
2.1.2	Hörfunk	4
2.1.3	Teletext.....	5
2.1.4	Internet	6
2.2	Zusätzliche Aufträge zum Programmangebot.....	6
3	Programmbewertung.....	9
3.1	Repräsentativbefragung.....	9
3.2	Publikumsgespräch zum Thema Unterhaltung	11
3.3	Publikumsgespräch zum Thema Information	12
3.4	Publikumsgespräch zum Thema Sport	13
3.5	Expertengespräch zum Thema Kultur.....	15
3.6	Studien des Publikumsrats	15
4	MigrantInnen-Studie der Universität Wien.....	17
5	Public Value	18
6	Fazit	19

1 Ausgangslage

Vor dem Hintergrund zunehmenden Konkurrenzdrucks, verschärfter medienpolitischer Auseinandersetzungen und der direkten Bestimmung in § 4 Abs 3 ORF-G, führt der ORF seit mehreren Jahren ein System zur Sicherung der Programmqualität durch, das die Erfüllung der verschiedenen Programmaufträge nachvollziehbar überprüfen soll. Mithilfe dieses Verfahrens werden die an die Angebote des öffentlich-rechtlichen Rundfunks herangetragenen Qualitätskriterien sowohl angebots- als auch rezipientenorientiert präzisiert und empirisch geprüft.

Im Jahr 2008 beschloss der ORF-Stiftungsrat ein modifiziertes und differenzierteres Qualitätssicherungssystem einzusetzen. Das bisherige seit 2003 gültige Verfahren wurde in zweierlei Hinsicht verändert: Die erste Veränderung betrifft die Schwerpunktuntersuchungen. Hier ersetzen qualitative Diskussionsrunden zwischen qualifizierten Zuschauern und Programmverantwortlichen die bisher durchgeführten standardisierten Repräsentativbefragungen. Zweitens werden Kriterien im Qualitätssicherungssystem ergänzt, die explizit den gesellschaftlichen Mehrwert thematisieren. Vorbild hierfür sind die Public-Value-Verfahren der BBC. Ihre erste Anwendung fand das modifizierte Qualitätssicherungssystem im Jahr 2008.

Das vorliegende Gutachten soll auf Basis aller Elemente des Qualitätssicherungssystems prüfen, ob im Jahr 2009 den festgelegten Qualitätskriterien in den wesentlichen Belangen entsprochen wurde.

Zur Erstellung dieses Gutachtens waren folgende Berichte maßgeblich:

1. ORF-Jahresbericht 2009
2. ORF-Qualitätsmonitoring 2009
3. Publikumsrat-Studien 2009
4. Studie zur Mediennutzung von MigrantInnen
5. Public-Value-Bericht 2009/2010

2 Programmangebot

2.1 Programmstruktur

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

2.1.1 Fernsehen

Für das Fernsehen bestand wie schon im Vorjahr die Möglichkeit einer Vollerhebung, d. h. ausnahmslos alle ausgestrahlten Sendungen des Jahres 2009 wurden kategorial erfasst. Dies geschieht mithilfe eines ausdifferenzierten Codesystems der GfK Austria, das auf formelle und inhaltliche Aspekte Rücksicht nimmt. Nach Angaben des ORF-Berichts entfielen 21 Prozent des Programmangebots des ORF-Fernsehens im Jahr 2009 auf Informationssendungen, 6 Prozent wurden Kulturellem gewidmet, Unterhaltendes nahm 44 Prozent ein und der Sportanteil lag bei 5 Prozent. Die beständig geäußerten Präferenzen des Publikums für Informations- und Unterhaltungssendungen spiegeln sich demnach auch im Angebot des Jahres 2009 wider.

Zum Informationsanteil sei erneut angemerkt, dass in der Auflistung des ORF-Jahresberichts Wissenschafts- und Bildungssendungen sowie Angebote zur Lebenshilfe nicht inkludiert sind. Zöge man diese Sendungen ebenfalls zur Kategorie Information hinzu – wie das bei vergleichbaren Untersuchungen in Deutschland stets der Fall ist – würde der Informationsanteil des ORF-Fernsehens bei 31 Prozent liegen.

Nicht unerwähnt sollten die diversen Programmschwerpunkte, Initiativen und Themenabende bleiben, die zu einem festen Bestandteil des Jahresprogramms geworden sind. Beispielhaft seien hier die Gesundheitsinitiativen aufgeführt, in der sich die Berichterstattung je eine Woche lang auf Ernährung bzw. Krebsvorsorge konzentrierte. Dies geschah zwar auch in den anderen Mediengattungen des ORF – die höchsten Bevölkerungsreichweiten und folglich auch die höchste Breitenwirkung gingen jedoch vom Fernsehangebot aus.

Zusammengefasst setzte sich 2009 im Angebotsprofil des ORF-Fernsehens das Grundmuster der vorausgehenden Jahre fort und gewährleistete auch die für das Publikum notwendige Kontinuität. Die größte Abweichung bei den Spartenanteilen vom Jahr 2008 beläuft sich auf lediglich zwei Prozentpunkte: Der Umfang der Sportberichterstattung im ORF-Fernsehen hat von 7 auf 5 Prozent nachgegeben. Diese Veränderung ist jedoch nicht das Ergebnis einer neuen programmatischen Ausrichtung, sondern lediglich dem Umstand geschuldet, dass im Jahr 2009 keine Europa- bzw. Weltmeisterschaft im Fußball oder Olympische Spiele stattfanden.

2.1.2 Hörfunk

Im Radio gibt es keine dem Fernsehen vergleichbare kategoriale Vollerhebung aller Sendungen. Daher bedient sich das ORF-Qualitätssicherungssystem einer Stichprobenwoche. In dieser Woche – für das Jahr 2009 war es der Zeitraum zwischen dem 7. und dem 13. September – wurden alle Beiträge inhaltlich codiert. Wie schon im Vorjahr standen acht Hauptkategorien für die Wortbeiträge zur Verfügung. Sechs waren nötig, um die Musikeinspielungen zu klassifizieren.

Ähnlich wie beim Fernsehen sind im Vergleich mit dem Vorjahr nur wenige Veränderungen zu erkennen. Analog zum Befund des Vorjahres ist daher festzuhalten, dass sich der ORF-Hörfunk insgesamt weiterhin durch eine große Vielfalt und eine hohe funktionelle Differenzierung auszeichnet. Das Angebot dreier bundesweiter und neun regionaler Sender ermöglichte der Bevölkerung auch 2009, je nach Präferenz, den Informationsbedarf zu decken bzw. den spezifischen Musikgeschmack zu erfüllen.

Im Einzelnen weist „Österreich 1“ mit 47 Prozent der Sendezeit den mit Abstand höchsten Wortanteil auf. Innerhalb der Wortbeiträge nehmen Informationen über das kulturelle Geschehen mit 39 Prozent den größten Raum ein. An zweiter Stelle platzieren sich Informationen über das aktuelle Geschehen mit einem Anteil von 25 Prozent. Dieser ist im Übrigen gegenüber dem Vorjahr konstant geblieben, obwohl die damalige Stichprobenwoche in die wahlkampfintensive Phase der Nationalratswahl fiel. Auf dem Gebiet der ernsten Musik nimmt „Österreich 1“ im Rahmen der ORF-Angebote weiterhin eine Monopolstellung ein: Er ist der einzige Sender mit einem nennenswerten Umfang an ernster Musik.

„Hitradio Ö3“ widmet sich dagegen Zuhörern, die an Popmusik interessiert sind – tatsächlich machte diese Musikrichtung im Jahr 2008 99 Prozent aller Musikeinspielungen aus. Die Inhaltsanalyse weist darüber hinaus einen Informationsanteil von 25 Prozent an allen Wortbeiträgen aus – ein leichter Rückgang gegenüber 2008 der, wie bereits erwähnt, mit der Auswahl der damaligen Stichprobenwoche zusammenhängt.

„FM4“ widmet sein Musikangebot weiterhin gänzlich den alternativen Richtungen. Auch der Wortanteil am Programm ist gegenüber 2008 mit 20 Prozent unverändert geblieben. Allerdings hat sich der Stellenwert der einzelnen Ressorts etwas verschoben: Beiträge über das kulturelle Geschehen haben 4 Prozentpunkte eingebüßt, die über das politische und wirtschaftliche Geschehen sogar 8 Prozentpunkte. Davon profitiert haben in erster Linie unterhaltende Beiträge, die nunmehr 38 Prozent ausmachen – deutlich mehr als in den vergangenen Jahren. Ob sich hier eine dauerhafte Verschiebung manifestiert, lässt sich jedoch derzeit nicht klären. Hierfür sollten die Daten des nächsten Jahres abgewartet werden.

Auch für die ORF-Regionalsender sind Veränderungen des Informationsanteils zu beobachten. Aber erstens zeigt sich keine einheitliche Tendenz – es gibt unter den neun Sendern sowohl Zu- als auch Abnahmen –, und zweitens werden rückläufige Anteile der Berichterstattung über Politik und Wirtschaft in der Regel nicht von unterhaltenden Beiträgen, sondern Kulturbeiträgen kompensiert. Was den Wortanteil angeht, bleiben die Verhältnisse nahezu unverändert: Mit Ausnahme von „Radio

Wien“ machen Wortbeiträge nach wie vor rund ein Viertel der Sendezeit aus. Mit dem Schwerpunkt auf Schlager- und Unterhaltungsmusik bilden die Regionalsender ein sinnvolles Komplementärangebot zu den nationalen ORF-Sendern.

2.1.3 Teletext

Wie in den vergangenen Jahren wurde erneut der Monat März als Stichprobenzeitraum für die Inhaltsanalyse des ORF TELETEXT herangezogen. Die Verteilung der vier vom Gesetzgeber genannten Genres auf die einzelnen Seiten fällt nach wie vor zugunsten der Information aus: Die ersten 200 Seiten enthalten zunächst die aktuellen Schlagzeilen und dann vorherrschend Informationen über das politische und wirtschaftliche Geschehen. Der zweite Schwerpunkt liegt auf der Ergebnisberichterstattung von sportlichen Ereignissen, die auf den 200er-Seiten zu finden ist. Weiterhin wird der ORF TELETEXT durch eine Reihe von Verbraucher- und Serviceinformationen geprägt. Genuin Kulturelles und Unterhaltendes lässt sich kaum mit den beschränkten Mitteln der Austastlücke übermitteln und findet sich daher deutlich seltener im Angebot des ORF TELETEXT.

Positiv hervorzuheben ist die Ausweitung der Berichterstattung über das Geschehen in den einzelnen Bundesländern, die ergänzt um einige andere Veränderungen – inhaltlicher wie gestalterischer Natur – seit März 2009 abrufbar ist.

Ein von Fernsehzuschauern stets geäußerter Vorteil des Mediums Teletext ist – neben der einfachen und zeitsouveränen Bedienung – die Aktualität der angebotenen Informationen über Politik und Wirtschaft. Nur durch ständige Updates der Seiten kann dies gewährleistet werden. Im Untersuchungszeitraum März 2009 geschah dies über 15.000 Mal. In ähnlich hohem Ausmaß – rund 11.000 Mal – wurden die Seiten mit Sportinformationen aktualisiert.

Insgesamt zeichnet sich diese Angebotsstruktur durch eine hohe Informationsleistung aus, die den Interessen und den Bedürfnissen der österreichischen Teletextleser entspricht. Belegt wird diese Einschätzung durch die außerordentlich hohen Nutzungszahlen: 70 Prozent der Zeit, die die Zuschauer in Österreich mit dem Teletext verbringen, entfällt auf den ORF-Text – ein im Vergleich zu den Marktanteilen beim konventionellen Fernsehkonsum weit überdurchschnittlicher Wert. Getragen wird diese hohe Akzeptanz in erster Linie von den ersten 300 Seiten.

Wie schon im Vorjahr bleibt noch kritisch anzumerken, dass eine quantitative Strukturanalyse des ORF-Texts im ORF-Jahresbericht fehlt. Zusätzlich zur Seitenbelegungsübersicht wären genaue prozentuale Angaben zur Verteilung der Genres auf den Haupt- oder Subseiten hilfreich. Erst dann wäre der ORF TELETEXT direkt mit den Angeboten im Fernsehen und Radio vergleichbar.

2.1.4 Internet

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

Nach Maßgabe der bloßen Menge an „stories“ bzw. Beiträgen, hat der ORF sein Angebot im Jahr 2009 nochmals erweitern können. Nahezu 207.000 Beiträge wurden auf dem ORF-Netzwerk publiziert. Den größten Beitrag hierzu leistete erneut die Berichterstattung über das regionale Geschehen unter oesterreich.ORF.at bzw. den neun Bundesländerseiten, die allein 29 Prozent ausmachen. Zusammen mit den nationalen und internationalen Nachrichten auf news.ORF.at und den Wetterinformationen ist bereits 60 Prozent des Angebots und damit auch der inhaltliche Schwerpunkt des ORF-Netzwerks erschöpfend beschrieben. Hinzu kommen zahlreiche andere Beiträge, z. B. zu religiösen Themen (2 Prozent) oder solchen der österreichischen Volksgruppen (8 Prozent). Darüber hinaus stammen 10 Prozent der Beiträge von den Homepages der Sender „Österreich 1“ und „FM4“ und können im weitesten Sinne der Kultur zugeordnet werden. Schließlich sind sechs Prozent der Beiträge dem nationalen und internationalen Sportgeschehen gewidmet. Eingedenk dieses Profils und im Bewusstsein der Weiterentwicklung des Bewegtbildangebots seit November 2009, wonach viel mehr Fernsehsendungen als bisher in der ORF-TVthek zeitsouverän angeboten werden, kann dem Internetauftritt des ORF auch im Jahr 2009 ein differenziertes und ausgewogenes Angebot konstatiert werden.

2.2 Zusätzliche Aufträge zum Programmangebot

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

- Gemäß § 4 Abs 1 Z 3 und 6 ORF-G hat der ORF mit seinen Programmen für die „Förderung der österreichischen Identität“ sowie die „angemessene Berücksichtigung und Förderung der österreichischen künstlerischen und kreativen Produktionen zu sorgen. Ausweislich der Daten im Jahresbericht 2009 enthielten 58 Prozent des Sendevolumens im ORF-Fernsehen einen Bezug zu Österreich im oben gemeinten Sinne. In der Hauptsendezeit, also zwischen 18.00 und 22.00 Uhr, liegt dieser Anteil mit 75 Prozent deutlich höher.
- § 4 Abs 3 ORF-G sieht vor, dass im Fernsehen zwischen 20.00 und 22.00 Uhr „in der Regel anspruchsvolle Sendungen zu Wahl stehen“. Welche Sendungen als anspruchsvoll gelten, wurde vom Gesetzgeber jedoch nicht erläutert. Ein Diskussionsprozess mit dem ORF-Stiftungsrat und dem ORF-Publikumsrat in den Jahren 2003 und 2004 resultierte in einem Kanon bestimmter Programmfarben, zu denen u. a. Informations-, Kultur-, Wissenschafts-, Wirtschafts-, Religions- und Bildungssendungen gehören. Auch Sportübertragungen, ausgewählte Unterhaltungssendungen und fiktionale Produktionen sind zu inkludieren. Nach

Maßgabe dieser Verständigung und einer entsprechenden Auswertung von zwei Programmwochen aus den Monaten März und September/Oktober erfüllte der ORF auch im Jahr 2009 diese Norm.

Darüber hinaus wurde im diesjährigen Qualitätscontrolling die Meinung des Fernsehpublikums zu dieser Thematik erhoben. Damit griff der ORF die letztjährig geäußerte Kritik des Vorsitzenden des Programmausschusses des Publikumsrates, Mag. Andreas Kratschmar, auf, der sich für die Berücksichtigung einer rezipientenorientierten Perspektive aussprach, um die Frage der Normerfüllung umfänglicher und valider zu beantworten. Dazu wurde in der jährlichen Repräsentativbefragung folgende zusätzliche Frage gestellt: „Der Programmauftrag des ORF sieht vor, dass im Hauptabendprogramm des ORF-Fernsehens zwischen 20 und 22 Uhr in der Regel anspruchsvolle Sendungen zur Wahl stehen. Wie sehr erfüllt der ORF Ihrer Meinung nach diesen Auftrag?“ Im Ergebnis waren 11 Prozent der Bevölkerung der Auffassung, dass der ORF diesen Auftrag „voll und ganz“ erfüllt, und weitere 47 Prozent bekundeten, dass er ihn „eher schon“ erfüllt. 25 Prozent antworteten mit „eher nicht“ und 6 Prozent mit „überhaupt nicht“. Interpretiert man die beiden ersten Antwortmöglichkeiten als wohlwollende, im Sinne der Auftragserfüllung positive Reaktionen, dann attestiert eine Mehrheit der Österreicher (58 Prozent) dem ORF ein anspruchsvolles Abendprogramm. Ein Testat, das im Übrigen von allen Altersgruppen mehrheitlich getragen wird.

- Bezugnehmend auf die europäische Fernsehrichtlinie verpflichtet § 11 Abs 1 ORF-G das ORF-Fernsehen den Hauptanteil seiner redaktionellen Sendezeit, die nicht mit Nachrichten, Sportberichten oder Spielshows bestritten wird, Sendungen europäischen Ursprungs einzuräumen. Weiterhin sollten laut § 11 Abs 2 ORF-G 10 Prozent dieser Zeit von senderunabhängigen Produzenten stammen, darüber hinaus verlangt der Gesetzgeber in diesem Kontext einen angemessenen Anteil für Werke, die nicht älter als fünf Jahre sind. Nimmt man die im ORF-Jahresbericht ausgewiesenen Statistiken zum Maßstab, wurden alle drei Qualitätskriterien erfüllt: Europäische Werke machten 67 Prozent der relevanten Sendezeit im Jahr 2009 aus, 38 Prozent stammten von senderunabhängigen Produzenten und 80 Prozent ihrer Sendezeit wurden mit Werken bestritten, die jünger als fünf Jahre waren. Im Zeitvergleich hat der ORF in allen drei Kriterien die Anteilswerte sukzessive erhöhen können.
- §5 Abs 1 ORF-G schreibt in angemessenem Umfang ein Programmangebot in den Sprachen solcher Volksgruppen vor, für die ein Volksgruppenbeirat besteht. Diese sind die Burgenland-Kroatische, Slowakische, Slowenische, Tschechische und Ungarische Volksgruppen sowie die Volksgruppe der Roma. Im Programmbericht 2009 werden für das Fernsehen die Landesstudios Burgenland, Kärnten und Steiermark aufgeführt, die zusammen sieben verschiedene Informationsmagazine produzieren, die jeweils lokal und zum Teil auch bundesweit in ORF 2 ausgestrahlt werden. Hinzu kommen pro Woche 35 Hörfunksendungen in Radio Burgenland und 7 in Radio Kärnten sowie täglich 8 Programmstunden bei „Radio DVA-AGORA“. Insgesamt bleibt das Angebot trotz der Einstellung von „Radio 1476“ umfangreich. Für die Slowenen in der Steiermark hat sich das Angebot infolge des Bescheids des Bundeskommunikationssenats von Juni 2008 sogar deutlich vergrößert.

Zusammen mit dem Angebot im Internet auf volksgruppen.ORF.at und der zeitsouveränen Abrufmöglichkeit in der TVthek ist zusammenfassend das ORF-Angebot für die sechs Volksgruppen durchaus als angemessen zu bewerten.

- In § 5 Abs 3 ORF-G wird gefordert, dass – sofern technisch und finanziell möglich – auch gehörlosen und hörbehinderten Menschen das Verfolgen von Informationssendungen ermöglicht werden soll. Der ORF kam diesem Auftrag im Jahr 2009 mit 515 monatlichen Programmstunden nach, die mittels Teletext untertitelt waren – das sind 35 Prozent des gesamten Sendeangebots. Seit Jahren wird der Umfang kontinuierlich ausgeweitet. Im Jahr 2005 waren es noch 19 Prozent der Sendezeit. Die Untertitelung beschränkt sich längst nicht mehr nur auf Informationssendungen, sondern kann auch bei Sportübertragungen oder Unterhaltungssendungen in Anspruch genommen werden. Zusätzlich werden die „Zeit im Bild“ und verschiedene Kindernachrichtensendungen mit Gebärdensprache begleitet. Schließlich sei auch die zunehmende Zahl an Sendungen erwähnt, die mit Audiodeskription für sehbehinderte Menschen angeboten werden sowie das größere Angebot an barrierefreien Internetseiten bei ORF.at, ohne dass ein ausdrücklicher gesetzlicher Auftrag dies vorsieht.
- Weiterhin verlangt § 5 Abs 4 ORF-G, dass der dritte bundesweite Radiosender, „FM4“, vorwiegend fremdsprachig zu sein hat. Im Jahresbericht 2009 werden jedoch – wie bereits 2008 – keine Daten vorgestellt, um die Erfüllung dieses Auftrags empirisch zu belegen.

§ 4 ORF-G enthält noch weitere detaillierte Aufträge, wie zum Beispiel die ausdrücklich hohe Programmqualität bei Informations-, Kultur- und Wissenschaftssendungen, die Förderung des Verständnisses für die europäische Integration oder die Förderung des Interesses der Bevölkerung an aktiver sportlicher Betätigung. Auf diese geht der ORF in seinem Jahresbericht nicht umfänglich und systematisch, sondern fallbezogen ein.

3 Programmbewertung

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

Mit dem Berichtsjahr 2008 wurden die demoskopischen Bemühungen weiterentwickelt und mehr Wert auf qualitative Verfahren gelegt. Daher ersetzen qualitative Diskussionsrunden die bisher durchgeführten standardisierten Repräsentativbefragungen zu spezifischen Programmbereichen. Eine solche Vorgehensweise verspricht mehr Einblicke in Details zu Motiven und Gratifikationen der Programmauswahl, und ist für die konkrete redaktionelle Arbeit wesentlich besser umzusetzen als die vergleichsweise unspezifischen und pauschalen Ergebnisse einer standardisierten Befragung.

Zusammengenommen wurden im Jahr 2009 sechs verschiedene Untersuchungen durchgeführt:

1. Repräsentativbefragung zur generellen Bewertung des Programmangebots
2. Publikumsgespräch zum Thema Unterhaltung
3. Publikumsgespräch zum Thema Information
4. Publikumsgespräch zum Thema Sport
5. Expertengespräch zum Thema Kultur
6. Studienreihe des Publikumsrats zu „Erwartungen und Anforderungen an das Thema Bildung, Beruf, Arbeitswelt und Karriere in den ORF-Medien“

3.1 Repräsentativbefragung

Zum nunmehr siebten Mal in Folge fand die jährliche Untersuchung zur Ermittlung der Bevölkerungszufriedenheit mit dem ORF statt. In der von der GfK Austria durchgeführten Studie wurden im Juni 2009 1.000 Befragte, die die österreichische Bevölkerung ab 15 Jahren repräsentieren, um ihr Meinungsbild zum ORF gebeten. Das Fragenprogramm enthält neben Nutzungs-, Interessens- und Zufriedenheitsskalen auch eine Reihe von Statement- und Eigenschafts-Batterien, um das Image des ORF in der Bevölkerung in Erfahrung zu bringen. Die meisten Fragen blieben im Verlauf der letzten 7 Jahre unverändert, so dass gemessene Meinungsänderungen in hohem Maße valide sind.

Im Vergleich der vier Mediengattungen äußern sich die Österreicher am zufriedensten mit dem Online-Angebot des ORF. ORF.at erhielt für die Themenbereiche Sport, Kultur und Information (hier zusammen mit dem Hörfunk) die jeweils beste Bewertung. Nur auf dem Gebiet der Unterhaltung schnitt das ORF-Radioangebot im Urteil des Publikums besser ab als der ORF-Internetauftritt. Daraus zu schließen, dass die Bevölkerung mit den TV- und Teletextangeboten nicht zufrieden sei, wäre voreilig: Auch über diese ORF-Medien fällt das Publikum ein positives Urteil. Auf der Skala von 1 („sehr zufrieden“) bis 5 („überhaupt nicht

zufrieden“) erhalten Fernsehen und Teletext im Mittel der vier Themenbereiche einen Skalenwert von 2,1 – nur 0,2 Punkte hinter dem Internet- und Radioangebot.

Ändert man die Perspektive von den Mediengattungen zu den Themenbereichen, wird erneut schnell deutlich was der ORF aus Sicht der Bevölkerung am besten kann: informieren. In allen vier ORF-Mediengattungen erhält das Informationsangebot nicht nur die beste Bewertung, es liegt auch stets unter dem Skalenwert 2 mit einem Mittelwert bei 1,7. In plastischeren Anteilswerten ausgedrückt: Bis zu 76 Prozent der Bevölkerung bekunden ihre Zufriedenheit mit der Informationsleistung des ORF. An zweiter Stelle platziert sich im Rezipientenurteil die Sportberichterstattung, die im Mittel einen Skalenwert von 2,0 erzielt. Beim Unterhaltungsangebot ist die Bewertungsvarianz am größten: Während das diesbezügliche Hörfunkangebot mit 1,9 sehr gut abschneidet, erfährt das Fernsehangebot mit 2,4 ein zurückhaltenderes Urteil. Das Kulturangebot des ORF wird schließlich in allen vier Medien reservierter wahrgenommen. Aber auch hier gilt, dass das Gesamturteil – unabhängig von Vergleichen mit den anderen Themenbereichen – insgesamt positiv ausfällt. Dafür spricht allein der Umstand, dass keine der 16 Bewertungen (vier Themenbereiche in vier Medien) einen schlechteren Skalenwert als 2,4 erreicht.

Im Vergleich mit den Jahren zuvor halten sich die Unterschiede in Grenzen. Die Anteilsveränderungen erreichen selten Größenordnungen, die auf einen dauerhaften Trend nach oben oder unten hinweisen. Dass das Sportangebot im Fernsehen etwas schlechter abschneidet – von 1,9 auf 2,1 – ist eher dem atypischen Angebot im Jahr 2008 mit der Fußball-EM und den Olympischen Spielen geschuldet. Auffällig ist beim Fernsehen eher die Bewertung des Unterhaltungsangebots, das zwei Zehntel – von 2,2 auf 2,4 – eingebüßt hat, ohne dass besondere externe Ereignisse zur Begründung herangezogen werden können. Hier müssen die nächsten Untersuchungswellen zeigen, ob die derzeit etwas geringere Wertschätzung für das Unterhaltungsangebot nur ein „Ausreißer“ ist oder auf eine beständige Veränderung des Meinungsbilds hinweist. Bereits jetzt schon signifikant ist dagegen die zunehmend bessere Bewertung des ORF-Internetangebots. In drei der vier Themenbereiche verbesserte sich die Zufriedenheit erneut um zwei Zehntel.

Das Bild, das die Österreicher vom ORF als Unternehmen haben, ist nach wie vor sehr wohlwollend. Darauf deuten die Ergebnisse der Eigenschaftszuschreibungen hin. Danach betrachten 78 bzw. 55 Prozent der Bevölkerung den ORF als wichtig für Österreich bzw. als „einen der besten Botschafter für Österreichs Kultur, Landschaft und Lebensart“, wie es im Fragenprogramm lautet. Auch in emotionalen Kategorien wird der ORF positiv erlebt – das beweist der Anteil von 69 Prozent, denen der ORF sympathisch ist. Zentral für die Wahrnehmung bleiben die Zuschreibungen über die Informationsleistung: 74 Prozent bescheinigen dem ORF, gut und umfassend zu informieren, und 61 Prozent erachten ihn als seriös und vertrauenswürdig. Kritisch bleibt – wie schon im letzten Jahr – die Skepsis der Bevölkerung gegenüber der Neutralität der Berichterstattung: Nur 48 Prozent haben den Eindruck, dass der ORF „politisch neutral und ausgewogen“ berichtet.

Gefragt nach einem Gesamturteil auf einer Skala von „sehr gut“ bis „sehr schlecht“ äußern sich die Österreicher dennoch recht positiv: Für 60 Prozent „macht der ORF alles in allem seine Sache“ „sehr gut“ oder „gut“. Ähnlich verhält sich das

Antwortverhalten bei der Vermissens-Frage: Vor die Situation gestellt, dass der ORF aufgelöst würde, würden 63 Prozent ihn vermissen.

Ungeachtet dieser Beobachtung, muss jedoch darauf hingewiesen werden, dass sich der Rückhalt in der Bevölkerung seit einigen Jahren rückläufig entwickelt. Bei nahezu allen Eigenschaftszuschreibungen fielen die Anteilswerte im Jahr 2008 höher aus. Das Gleiche gilt für das Gesamturteil und die Vermissens-Frage. Dass die Leistungen des Internetauftritts und zum Teil des Hörfunkangebots, wie oben erwähnt, – geradezu antizyklisch – eine bessere Bewertung als im Jahr zuvor erhielten, ist hier kein Widerspruch: Dieses Phänomen demonstriert nur die anhaltend größere Bedeutung des Fernsehens in der Bevölkerung und damit auch bei der Beurteilung des Gesamtunternehmens ORF.

Die rückläufige Tendenz sollte nicht überbewertet werden, zumal sie im Verlauf der letzten neun Jahre keiner eindeutigen Entwicklung folgt. Im Jahr 2005 bspw. fiel die Zustimmung noch niedriger aus als gegenwärtig, um in den darauffolgenden Jahren wieder zu steigen. Maßgeblich für die Zwecke dieses Gutachtens ist in erster Linie die mehrheitliche Akzeptanz der Programmqualität des ORF. Alle Ergebnisse aus der aktuellen Repräsentativbefragung sind deutliche Belege für ein insgesamt positives Meinungsbild der österreichischen Bevölkerung über die Arbeit des ORF im Jahr 2009.

3.2 Publikumsgespräch zum Thema Unterhaltung

Die Publikumsgespräche waren als moderierte Diskussionsrunden zwischen Zuschauern bzw. Zuhörern auf der einen Seite, und ORF-Programmverantwortlichen und Gremienvertretern auf der anderen Seite organisiert. 45 aus einer Quota-Stichprobe ausgewählte Rezipienten, die zumindest gelegentlich Unterhaltungssendungen einschalten, diskutierten Ende Juni 2009 über vier Stunden mit acht Programmverantwortlichen und zwei Gremienvertretern sowohl im Plenum als auch in Kleingruppen.

Da den 45 Rezipienten vorab und während der Veranstaltung auch standardisierte Fragen gestellt wurden, enthält der Ergebnisbericht auch quantitative Ergebnisse, die jedoch aufgrund der geringen Fallzahl keinen Anspruch auf Repräsentativität erheben können. Zunächst wurde danach gefragt, welche Erwartungen die Teilnehmer an ein gutes Unterhaltungsprogramm stellen. Fasst man aus 29 vorgelegten Eigenschaften die meistgenannten zusammen, sollte ein solches Angebot in erster Linie „interessant“, „nicht langweilig“, „niveauvoll“, „originell“ und „vielfältig“ sein. In einem zweiten Schritt sollten die Teilnehmer anhand aller Kriterien beurteilen, welche Medien diese Kriterien am besten erfüllen. Hier wurde also nicht bloß die Leistung des ORF eingestuft, wie das in den bisherigen Jahren meist der Fall war, sondern auch die der wichtigsten Wettbewerber. Damit setzte der ORF in seinem Qualitätssicherungssystem eine Anregung aus dem letzten Jahr um, in den Zuschauerbewertungen stärker die Konkurrenten zu berücksichtigen.

Im Ergebnis zeigt sich eine deutliche Präferenz der Zuschauer und Zuhörer für das Unterhaltungsangebot des ORF-Fernsehens. 22 der 29 abgefragten Qualitätskriterien sieht das Publikum im ORF-Fernsehen am besten erfüllt. Hierzu

zählen vor allem der Österreich-Bezug, die Eignung für Kinder, niveauvoller Humor sowie die Vermeidung von reißerischen Sendungen, die auf Kosten anderer gehen. Insofern wird der ORF-Unterhaltung ein insgesamt qualitätsvolles Angebot bescheinigt. Nimmt man jedoch die fünf oben erwähnten Kriterien zum Maßstab, die für die Zuschauer die höchste Relevanz besitzen, sieht das Bild etwas anders aus: Bei den Qualitätsdimensionen „Vielfalt“ und „Niveauvoller Humor“ erhält der ORF noch die meisten Nennungen. Geht es hingegen um die aus Zuschauersicht wichtigsten Kriterien, „interessant“ und „nicht langweilig“, werden die deutschsprachigen privaten Auslandssender (z. B. RTL, SAT.1, Pro7) besser bewertet. Und hinsichtlich der Originalität werden die österreichischen Privatsender (z. B. ATV, Puls4) dem ORF vorgezogen.

Im pauschalen Gesamturteil schneidet dennoch das Unterhaltungsangebot des ORF-Fernsehens besser ab als das der Konkurrenten, wenngleich der Vorsprung mit einem Zehntel gegenüber den deutschsprachigen privaten Auslandssendern nicht sehr groß ausfällt. Und: Ähnlich wie in der Overall-Befragung ist die Zufriedenheit mit den Unterhaltungsangeboten der ORF-Radiostationen und des ORF-Internetangebots höher als mit der des ORF-Fernsehens.

Im Plenum und in den Kleingruppen wurden die Stärken und Schwächen des ORF-Unterhaltungsangebots ausführlich benannt und diskutiert. Als wesentlich für die Akzeptanz des Angebots gilt der Österreich-Bezug, der durch die Eigenproduktionen des ORF hergestellt und gewährleistet wird. Dies wurde im Fernsehen sowohl für Filme und Serien wie für Shows positiv hervorgehoben. Ähnliches gilt für das Hörfunkangebot, dessen Regionalität und insgesamt hohe Qualität gelobt wurde. Außerdem äußerten die Rezipienten ihre Wertschätzung für unterbrechungsfreie Spielfilme, die zudem in Originallänge gezeigt werden.

Kritisch wurde vor allem über das Thema Wiederholungen gesprochen: Viele Teilnehmer waren der Auffassung, dass im Hörfunk bestimmte Titel viel zu häufig gespielt werden. Im Fernsehen haben sie zudem den Eindruck, dass einige Serien und Spielfilme zu häufig wiederholt wurden, und dass einige Shows, wie z. B. „Die Millionenshow“ oder „Dancing Stars“ schon zu lange im Programm sind. Diese Zuschauer erwarten mehr Abwechslung durch den Einsatz neuer Showideen. Andere Schwächen wurden u. a. in der Platzierung des Kinderprogramms sowie am zu geringen Umfang verschiedener anderer Unterhaltungsgenres identifiziert. Auf alle Kritikpunkte gingen die ORF-Verantwortlichen in der Diskussion ein und nahmen sie als Anregungen für ihre redaktionelle Arbeit auf.

3.3 Publikumsgespräch zum Thema Information

Nach dem gleichen Verfahren wie oben beschrieben, wurde im Oktober 2009 ein weiteres Publikumsgespräch durchgeführt – dieses Mal über das Informationsangebot der ORF-Medien. Teilgenommen haben 43 Zuschauer und Zuhörer, die zumindest gelegentlich das ORF-Informationsangebot nutzen, acht Programmverantwortliche und zwei Gremienvertreter.

Auch zu dieser Veranstaltung wurden die Rezipienten um Auskunft gebeten, welche Kriterien die Qualität von Informationsangeboten am besten beschreiben. An erster

Stelle wurde die Verständlichkeit der Berichterstattung genannt, gefolgt von der Erwartung, dass die Sendungen gut recherchiert sind. Ferner sollten sie informativ, kompetent moderiert und aktuell sein. Ein Abgleich dieser Erwartungen mit den Urteilen, inwieweit sie vom ORF und seinen Konkurrenten auch erfüllt werden, macht erneut den Bewertungs- und damit auch Qualitätsvorsprung des ORF deutlich. Sowohl anhand der fünf genannten als auch 25 zusätzlicher Qualitätskriterien bewerteten die Zuschauer und Zuhörer das Angebot des ORF-Fernsehens besser als das der übrigen Wettbewerber. Am deutlichsten äußerte sich die Präferenz für den ORF beim Österreich-Bezug und bei regionalen Informationen – hier nannten 95 bzw. 86 Prozent der Befragten den ORF als besten Sender. Die Verständlichkeit und Zuverlässigkeit der ORF-Berichterstattung wurde von drei Viertel am besten bewertet.

Ähnlich wie beim Publikumsgespräch zum Thema Unterhaltung gibt es auch bei der Bewertung des Informationsangebots Kriterien, die nach Ansicht des Publikums von den Konkurrenten besser erfüllt werden. Diese betreffen bspw. die Machart: So wird das Informationsangebot der deutschsprachigen privaten Auslandssender als unterhaltsamer und spannender empfunden als das des ORF. Allerdings besitzen diese Kriterien für das Publikum keine Relevanz, sie gehören nicht zu den Kernanforderungen, die an Informationssendungen gestellt werden und haben daher nur einen geringen Einfluss auf die Gesamtbewertung des Informationsangebots. Entsprechend größer – als bspw. bei der Unterhaltung - ist der Bewertungsvorsprung des ORF gegenüber den Wettbewerbern: Mit allen vier Mediengattungen des ORF zeigten sich die Rezipienten im Qualitätsurteil zufriedener als mit den in- und ausländischen Konkurrenten.

Im Plenum und in den Kleingruppen kam eine ganze Reihe von Aspekten zur Sprache, die in ihren Details hier nicht wiedergegeben werden können. Als Stärken des Fernsehens wurden u. a. die Regionalität der Berichterstattung, die Kompetenz der Moderatoren und Korrespondenten, die Machart der Sendungen, ihre Aktualität und die fehlenden Werbeunterbrechungen vorgetragen. Beim Hörfunk war es generell die Programmqualität und -vielfalt und im Internet die hohe Aktualität sowie die Auswahl an zusätzlichen Hintergrundinformationen. Kritisches zum Fernsehangebot wurde auch als ein Wunsch nach einem größeren Angebot formuliert. Dies bezog sich vor allem auf die regionale Berichterstattung, auf die Europa-Berichterstattung und generell auf die Sendungslängen. Außerdem kam es zu Diskussionen über die Sendezeiten, die Aneinanderreihung von Informationssendungen an bestimmten Abenden, die Gesprächskultur in den Diskussionssendungen und über Anglizismen bei den Sendungstiteln. Auch über die Informationstiefe im Radio, Schreibfehler auf ORF.at sowie die dortige Werbung wurde debattiert, so dass auch nach dieser Veranstaltung die Programmverantwortlichen des ORF zahlreiche Anregungen erhalten haben, um die Qualität ihrer Sendungen zu verbessern.

3.4 Publikumsgespräch zum Thema Sport

Das dritte Publikumsgespräch im Jahr 2009 mit 50 Rezipienten, drei Gremienmitgliedern und fünf Programmverantwortlichen widmete sich dem Thema Sport. Die Benennung von Qualitätskriterien fiel aus Zuschauersicht vergleichsweise

sachlich aus: Die am häufigsten gestellten Anforderungen an die Sportberichterstattung waren Aktualität, Kompetenz, Professionalität und eine hohe technische Qualität. Emotionale Aspekte wie eine spannende, mitreißende oder unterhaltsame Machart, wurden nicht mehrheitlich als Qualitätsmaßstab mit Sportsendungen oder -übertragungen verbunden. Offensichtlich sind dies Dimensionen, die nach Einschätzung des Publikums dem genuinen Ereignis, also dem sportlichen Wettkampf, zugeordnet werden und sich nicht durch die Rahmenbedingungen der Übertragung verändern oder forcieren lassen.

Unabhängig von den unterschiedlichen Bedeutungen einzelner Qualitätsmerkmale fielen die Senderbewertungen einmütig zugunsten des ORF aus: Seinem Sportangebot wurde in 18 von 22 Dimensionen die beste Qualität bescheinigt. Der Bewertungsvorsprung ist dabei ausgesprochen groß – bei 15 Kriterien erhielt der ORF sogar über 50 Prozent der Nennungen. An zweiter Stelle im Qualitätsurteil stehen in der Regel die deutschsprachigen Spartensender Eurosport und DSF, gefolgt von den deutschen öffentlich-rechtlichen Sendern. Die österreichischen Privatsender spielten hingegen kaum eine Rolle und wurden bestenfalls von 14 Prozent – in diesem Fall beim Angebot regionaler Informationen – erwähnt. Daher verwundert auch nicht die insgesamt hohe Zufriedenheit mit dem ORF-Sportangebot, die die Zuschauer und Zuhörer zu Protokoll gaben. Auf der Skala von 1 („sehr zufrieden“) bis 5 („überhaupt nicht zufrieden“) erreichten die vier Mediengattungen Werte zwischen 2,0 und 2,2 und lagen damit deutlich vor den meisten Konkurrenten. Lediglich die Spartensender, Eurosport und DSF schnitten hier mit 1,8 etwas besser ab.

Bei der Begründung dieser positiven Gesamtbewertung für den ORF wurden vor allem technische Aspekte, wie die Bildqualität, die Kameraführung und die Bildauswahl, in den Vordergrund gestellt. Zusätzlich fanden die Expertise der Moderatoren und die Live-Einstiege im Radio ausdrückliches Lob. Erwartungsgemäß waren die Moderatoren und Kommentatoren auch ein Thema bei den kritischen Stimmen. Zusätzlich wurde eine Vielzahl von Details zu allen vier Mediengattungen angemerkt. Hierzu gehörten der Wunsch nach mehr Einflussmöglichkeiten des Publikums auf die Programmauswahl, mehr Aktualität im Internet und Teletext und mehr Kurzsport in ORF 2. Nach Ansicht einiger Zuschauer wurde ferner zu viel und zu ausführlich über das Thema Doping berichtet. Und schließlich wurde der Stellenwert von Randsportarten im ORF-Angebot kontrovers diskutiert.

Zusammenfassend steht außer Zweifel, dass die Publikumsgespräche eine wertvolle Quelle qualitativer Detailschätzungen sind, die dabei helfen, das Angebot des ORF für die Bevölkerung zu optimieren. Kritisch bleibt lediglich anzumerken, dass in den vorliegenden Berichten die tabellarischen, also quantitativen Ergebnisse einen zu großen Raum einnehmen. Schließlich handelt es sich bei den Publikumsgesprächen ausdrücklich um ein qualitatives Instrument. Ausgesprochen erfreulich hingegen ist die Berücksichtigung der Konkurrenten bei den Bewertungsfragen. Diese auch in der Repräsentativbefragung einzusetzen, würde die Validität der Ergebnisse außerordentlich erhöhen.

3.5 Expertengespräch zum Thema Kultur

Die dritte Diskussionsrunde wurde nicht mit Zuschauern, sondern mit Vertretern verschiedener kultureller Einrichtungen Österreichs durchgeführt. 20 dieser Experten nahmen an der Diskussionsrunde im Dezember 2009 teil, die Meinungen weiterer zehn Experten mussten aus Termingründen in Einzelgesprächen eingeholt werden.

Unter den Experten war keine einheitliche Auffassung zu erkennen, was eigentlich unter Kultur zu verstehen sei. Zwar äußerten zahlreiche Vertreter eine normativ bürgerliche Auffassung und verbanden sie mit dem Appell an den ORF, das Programmangebot entsprechend anzupassen – mindestens ebenso häufig wurde allerdings für ein Programmangebot plädiert, das Hoch- und Populärkultur gleichermaßen abdeckt. Eine weitere Gruppe maß den verschiedenen Definitionen von Kultur eine nur geringe Bedeutung bei. Entscheidend sei vielmehr die Hochwertigkeit bzw. Qualität des Angebots – auch bei der Populärkultur.

Der ORF sollte nach Meinung der Experten auch weiterhin drei wichtige Funktionen für die Kultur in Österreich ausüben: Erstens soll der ORF über das kulturelle Leben berichten. Zweitens soll er Kultur vermitteln, d. h. auch eine Abspielfläche für österreichische Produktionen sein. Drittens soll der ORF Kultur selbst produzieren. Vor allem bei der zweiten Funktion sahen viele Experten noch Nachholbedarf und erwähnten Produktionen – vornehmlich aus ihrem eigenen Wirkungsbereich. Hier schloss sich eine Diskussion über das Verhältnis von Kultur und Quote an. Zuweilen wurde vom ORF mehr Mut gefordert, nicht nur Klassisches, sondern auch Innovatives und Zeitgenössisches anzubieten – ungeachtet der Publikumsresonanz. Aber hier war das Meinungsbild erneut nicht einheitlich. Der bei einigen Experten notwendige Blick auf Besucher- oder Leserzahlen in ihren eigenen Institutionen wurde zum Anlass genommen, sich auch beim ORF dafür einzusetzen, die Zuschauerzahlen nicht aus dem Auge zu verlieren.

Was die Idee eines kulturellen Spartenkanals angeht, äußerten sich die Experten nicht zwangsläufig wohlwollend. Bisweilen wurde befürchtet, dass mit einem solchen Zielgruppenkanal die Kultur aus dem Vollprogramm ausgelagert wird und ihre gesellschaftliche Relevanz einbüßt. Andere zeigten sich mit dem derzeitigen deutschsprachigen Angebot, inklusive arte, 3sat und Phoenix, bereits zufrieden und sahen keine Notwendigkeit für einen weiteren Sender.

Insgesamt erwies sich auch dieses Expertengespräch als sinnvolle Ergänzung der Publikumsgespräche und des gesamten Qualitätssicherungssystems.

3.6 Studien des Publikumsrats

Die diesjährige Studie des Publikumsrats widmete sich den Erwartungen und Anforderungen an das Thema Bildung, Beruf, Arbeitswelt und Karriere in den ORF-Medien. Ziel war es, in Erfahrung zu bringen, welches Interesse bzw. welcher Informationsbedarf zu diesem Thema besteht, wie die Bevölkerung diesen Bedarf derzeit deckt und welche Rolle der ORF hierbei spielt.

Die Untersuchungsanlage war zweistufig: Zunächst wurden im Juni 2009 fünf Gruppendiskussionen überwiegend mit Lehrlingen, Schülern und Studenten durchgeführt, um sich dem Thema qualitativ zu nähern. Im zweiten Schritt – und auf den qualitativen Ergebnissen aufbauend – fand im Herbst 2009 eine quantitative Repräsentativbefragung bei 1.000 Österreichern zwischen 14 und 55 Jahren statt.

Die Gruppendiskussionen machten deutlich, dass Interesse an diesem Thema durchaus vorliegt, dieses sich aber nicht über längere Zeiträume erstreckt, sondern in hohem Maße ein situatives Phänomen ist – also ausschließlich in beruflichen Umbruchsituationen von Belang ist. Dies gilt gleichermaßen für Jüngere, die Informationen über die verschiedenen Berufsbilder, und Ältere, die eher konkrete Stellenangebote konsultieren. In Bezug auf die Deckung von Informationsbedarf wird das Internet unter den verschiedenen Mediengattungen am häufigsten genannt, gefolgt von den Tageszeitungen. Hörfunk- und Fernsehangebote spielen kaum eine Rolle. Vom ORF wird – bei aller Wertschätzung für seine Seriosität und Kompetenz – nicht erwartet, dass er die auf die eigene spezifische Berufssituation zugeschnittenen Informationen anbieten kann. Allenfalls das Internetangebot käme hierfür in Betracht.

Die Repräsentativbefragung kam zu ähnlichen Ergebnissen: Nach den bevorzugten Informations- oder Auskunftsquellen zu Ausbildung und Beruf gefragt, nannte fast jeder Zweite (42 Prozent) das Internet. Hörfunk und Fernsehen rangieren ganz unten in der Liste, noch hinter diversen staatlichen Institutionen, persönlichen Kontakten und den Tageszeitungen. Dies korrespondiert mit der tatsächlichen Wahrnehmung entsprechender Inhalte des ORF: Nur 17 bzw. 16 Prozent haben in letzter Zeit Angebote zu diesen Themen im ORF-Radio bzw. ORF-Fernsehen wahrgenommen. Zu beachten ist jedoch, dass diese Beiträge aber in qualitativer Hinsicht sehr gut eingestuft wurden.

Zusammenfassend wurde sowohl in der qualitativen als auch der quantitativen Studie zwar ein generelles Interesse an Informationsangeboten des ORF auf diesem Gebiet bekundet. Zugleich konzidierten die Befragten, bei der Auswahl solcher Angebote sich jedoch sehr situativ zu verhalten und genau auf den Nutzwert der Beiträge für ihre spezifische berufliche Situation zu achten. Hier wird dem Internet und anderen Quellen gegenüber dem ORF der Vorzug gegeben, was dem ORF aber nicht zum Nachteil gereicht. Schließlich äußerten die Befragten Verständnis für die notwendig breite Bevölkerungsreichweite des ORF. Daher trägt diese Studie – ohne, dass sich eine konkrete Programm- oder Formatempfehlung ableiten ließe – ebenfalls zur Programmoptimierung bei.

4 MigrantInnen-Studie der Universität Wien

Eine weitere Studie wurde 2008/2009 durchgeführt, die zwar nicht integraler und dauerhafter Bestandteil des Qualitätssicherungssystems ist, aber ebenfalls der Verbesserung des Programmangebots dient. Ausgangspunkt für dieses Vorhaben waren Messwerte der GfK aus dem Jahr 2007, die keine oder nur eine nachrangige Bedeutung des ORF-Fernsehens für die zugewanderte Bevölkerung belegte. Daher beauftragte der ORF Prof. Dr. Fritz Hausjell vom Institut für Publizistik- und Kommunikationswissenschaft der Universität Wien mit einer qualitativen Studie, die den Gründen für die Mindernutzung der ORF-Programmangebote nachgehen sollte.

Hierfür wurden zum einen 19 leitfadenstrukturierte Gespräche mit 24 Programmverantwortlichen des ORF geführt und zum anderen neun Gruppendiskussionen mit insgesamt 36 Personen mit Migrationshintergrund veranstaltet.

Menschen mit Migrationshintergrund und ausreichender deutscher Sprachkompetenz – so das wichtigste Ergebnis der Gruppendiskussionen – haben den Eindruck, dass sie in den österreichischen Medien nicht als selbstverständlicher Teil der österreichischen Gesellschaft wahrgenommen werden. Daher plädieren die MigrantInnen vor allem für eine stärkere Berücksichtigung in den ORF-Medien. Dies gilt sowohl thematisch als auch personell: Gefordert werden mehr Berichte über die Situation der MigrantInnen und eine stärkere Repräsentanz in Unterhaltungssendungen und Serien sowie bei der Moderation diverser Magazinsendungen. Von Seiten der Programmverantwortlichen werden vor allem die Personalpolitik in den Redaktionen sowie Weiterbildungsangebote als Möglichkeiten gesehen, zu interkulturell kompetenteren Redaktionen und folglich zu einem für die MigrantInnen attraktiveren Programm zu kommen.

5 Public Value

Auch in diesem Jahr veröffentliche der ORF einen Public-Value-Bericht. Damit setzt der ORF die zukunftsgerichtete Initiative fort, das Konzept der öffentlich-rechtlichen Grundversorgung weiterzuentwickeln. Im Zentrum stehen nicht Reichweiten, Marktanteile oder Werbeeinnahmen, wie bei den privaten Veranstaltern, sondern relevante öffentliche Werte, die wesentlich sind für den demokratischen, sozialen und kulturellen Zusammenhalt der Gesellschaft. Diese Gemeinwohlorientierung gehört zu den entscheidenden Distinktionsmerkmalen der öffentlich-rechtlichen gegenüber den privaten Rundfunkanstalten und damit zu einer der entscheidenden Prämissen für die Legitimation öffentlich-rechtlichen Rundfunks überhaupt.

Daher ist es positiv zu bewerten, dass der Public-Value-Bericht ein integraler Bestandteil des ORF-Qualitätssicherungssystems ist – letztlich sind die verschiedenen öffentlichen Werte auch Qualitätskriterien, die zum Teil im ORF-Gesetz expliziert werden. Im Zentrum stehen fünf Ebenen, auf denen der ORF Werte und Nutzen schafft: für das Individuum, für die Gesellschaft, für Österreich, für Europa bzw. die Welt sowie für das Unternehmen ORF selbst. Im Einzelnen wurden 18 Wertekategorien bzw. Qualitätsmerkmale definiert, die die fünf Ebenen betreffen und den Unterschied zum privaten Rundfunk ausmachen. Im Public-Value-Bericht 2009/2010 wird erneut dokumentiert, wie die 18 Qualitätsmerkmale erfüllt werden. In diesem Jahr wurde der Bericht – analog zum Jahresbericht der BBC – mit einer Vielzahl von interessanten Statistiken, u. a. zur Programmleistung und -nutzung, ergänzt. Zusätzlich wird auch über das Qualitätssicherungsverfahren und die Studie des Publikumsrats berichtet. Nicht unerwähnt sollte auch die neue Schriftenreihe „TEXTE: Öffentlich-rechtliche Qualität im Diskurs“ bleiben, in der sich Wissenschaftler zu den verschiedenen Qualitätsdimensionen äußern.

Auch in diesem Jahr ist aber zu beachten, dass die beispielhaft deskriptive Funktion des Public-Value-Berichts gegenüber der systematisch analytischen Funktion noch überwiegt. Nur vereinzelt und unsystematisch werden empirische Belege aufgeführt.

6 Fazit

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

Ausweislich dieser Berichte ist festzustellen, dass der ORF im Jahr 2009 den festgelegten Qualitätskriterien in den wesentlichen Belangen entsprach.

Im Vergleich mit dem Vorjahr wurden die Instrumente sogar noch ausgebaut und verfeinert: Neben einer neuen rezipientenorientierten Messung der Qualitätsnorm zu anspruchsvollen Sendungen gemäß § 4 Abs 3 ORF-G wurden bei der qualitativen Bewertung des ORF-Angebots erstmals auch die publizistischen Konkurrenten vergleichend hinzugezogen. Auf diese Weise konnten die qualitativen Stärken und Schwächen des ORF-Angebots besser identifiziert werden. Allerdings geschah dies noch im Rahmen der Publikumsgespräche mit sehr geringen Fallzahlen. Wenn sich dieser Abfragemodus auch bei der Repräsentativbefragung einsetzen ließe, würde es die Güte und den Stellenwert des Qualitätssicherungssystems noch weiter verbessern.

Dr. Günter Struve