



Utilizzo e valutazione dell'offerta pubblica e privata di servizi radiotelevisivi nel 2016

Rapporto finale

Benjamin Fretwurst, Tobias Frey, Siri Fischer, Thomas Friemel, Heinz Bonfadelli

Sintesi di gestione

Con la presente relazione vengono resi pubblici i risultati del rappresentativo **sondaggio pubblico sull'utilizzo e sulla valutazione dell'offerta radiotelevisiva privata e pubblica svizzera nel 2016**. I risultati si basano su un sondaggio telefonico rappresentativo, svolto nella primavera 2016 su 3.680 persone di età superiore ai 15 anni in tutte le regioni della Svizzera.

Rispetto all'anno precedente, nel 2016 gli utenti radiotelevisivi svizzeri hanno valutato in modo uguale le emittenti televisive e radiofoniche da loro utilizzate più frequentemente. Ciò corrisponde alle esperienze degli anni precedenti, tuttavia è sorprendente in considerazione della discussione più intensa svoltasi nel 2016 in merito al servizio pubblico. Al centro di tutte le caratteristiche di qualità oggetto del sondaggio (professionalità, contenuto informativo, riferimento locale, equilibrio, credibilità, intrattenimento e soddisfazione complessiva) su una scala da 1 a 5 hanno ottenuto il miglior punteggio i programmi radiofonici dell'emittente SRG (valore medio di 3.9). Le reti televisive SRG e le radio locali private vengono valutate in modo parimenti positivo (3.7). Le emittenti televisive regionali private sono in media ad un livello chiaramente superiore al livello medio neutro 3 della scala di valutazione, ma si attestano in coda rispetto agli altri gruppi di offerta (3.5).

I punti forti delle **emittenti televisive SRG** sono, secondo il punto di vista dei loro spettatori, la «credibilità» (4.1) e la «professionalità», oltre che il «contenuto informativo» (4.0 per entrambi). Al contrario, il «valore di intrattenimento» (3.3) viene valutato al di sotto della media, mentre il basso «riferimento locale» (3.2) è una conseguenza della concessione. Le **emittenti televisive regionali** vengono apprezzate soprattutto per il «riferimento regionale» (3.9). La «credibilità» (3.8) viene considerata presente in modo del tutto costante in tutte le offerte. L'aspetto «equilibrio» delle emittenti regionali (3.4), invece, viene valutato in modo più scarso; tuttavia occorre tenere presente che questa categoria di valutazione è più bassa anche per tutte le reti televisive SRG. Rispetto alle emittenti SRG vengono valutati in modo chiaramente peggiore la «professionalità», il «contenuto informativo» (entrambi 3.4) e l'aspetto «intrattenimento» (3.0). Poiché il valore di intrattenimento è il più basso in assoluto e la soddisfazione complessiva dipende fortemente dai contenuti informativi, la domanda relativa alla soddisfazione complessiva sulle emittenti televisive regionali viene valutata in modo inferiore alla media (3.4).

La **radio SRG** ha ottenuto il miglior punteggio in termini di «professionalità» (4.2) nel confronto tra tutti i criteri di valutazione. La sua «credibilità» (4.1) viene considerata elevata. Anche nella valutazione del «contenuto informativo» (3.9), le offerte radiofoniche SRG sono in testa. Gli ascoltatori e le ascoltatrici dei programmi radiofonici SRG valutano l'aspetto «equilibrio» (3.8) delle sue emittenti in modo migliore rispetto a quello delle emittenti radiofoniche locali (3.6). Secondo la concessione, le **emittenti radiofoniche locali** hanno raggiunto risultati notevolmente migliori in termini di «riferimento locale» (3.9) rispetto alle emittenti radiofoniche SRG (3.2). La «professionalità» (3.7) e la «qualità dell'informazione» delle emittenti radiofoniche locali, invece, viene valutata in modo chiaramente peggiore rispetto a quello delle emittenti SRG. Le offerte delle reti radiofoniche vengono classificate in generale con maggiore livello di intrattenimento (entrambi 3.8) rispetto a quanto avvenga per le reti televisive.

In **conclusione** i risultati mostrano una valutazione positiva in modo continuativo negli anni delle offerte di programmi da parte del pubblico svizzero (cfr. Fretwurst/ Bonfadelli 2013 e 2015). La professionalità e la credibilità elevate svolgono evidentemente un ruolo decisivo sul parere positivo per le offerte SRG, mentre per le emittenti radio locali il fattore chiave è il riferimento locale. Accanto alle impressioni individuali, centrali in questo studio, la maggiore accettazione delle offerte SRG si manifesta anche nelle statistiche di utilizzo. Le valutazioni degli intervistati non possono essere direttamente relativizzate rispetto alle risorse dei fornitori. Nella valutazione delle offerte del sistema di radio e televisione duale svizzero occorre pertanto tenere presente che la SRG dispone di mezzi di gran lunga più vasti per offerte radiotelevisive a costi elevati nel settore delle informazioni e dell'intrattenimento.

Panoramica grafica 2016

Nella figura 1 le valutazioni sono sintetizzate per gruppi di fornitori.

Preliminarmente gli intervistati sono stati informati del fatto che "1 corrisponde sempre ad una valutazione scadente e che 5 corrisponde ad una valutazione molto buona". I diagrammi ad anello sarebbero chiusi se tutte le categorie avessero raggiunto una media di 5. La somma delle valutazioni è riportata alla fine dei semicerchi.

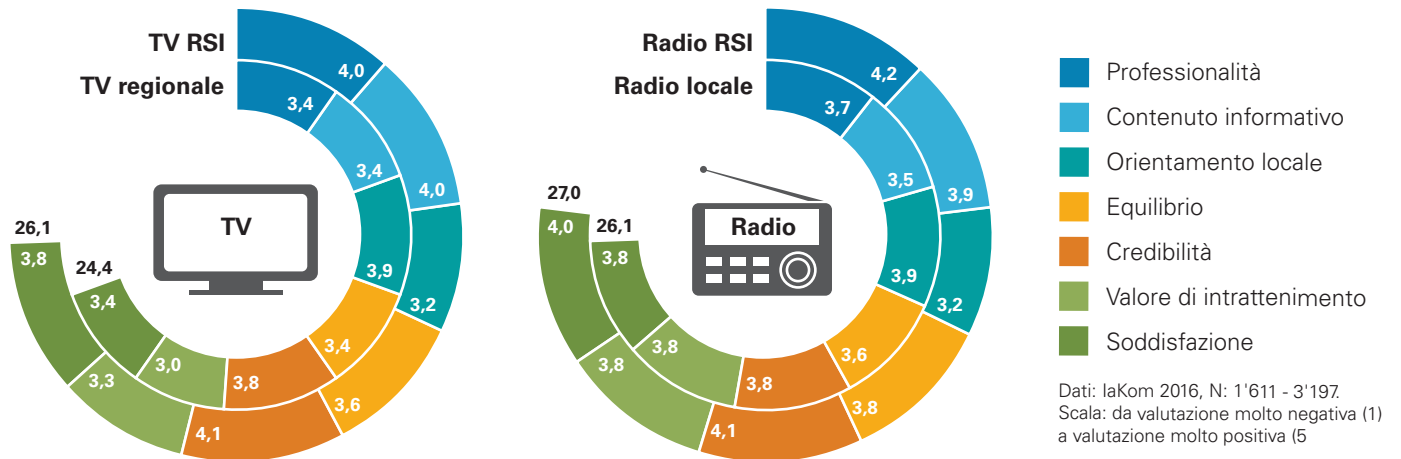
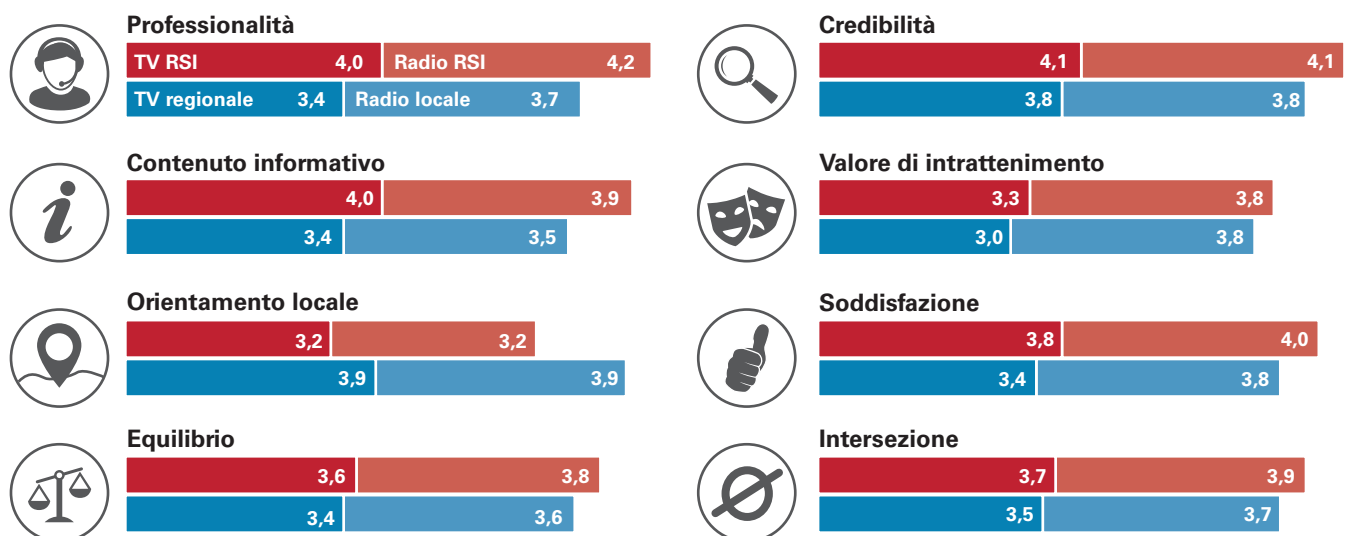


Fig. 2: Valutazione in base alle dimensioni di valutazione 2016

Nella figura 2 i gruppi di fornitori vengono classificati per categorie di valutazione. La media è calcolata in base ai sette criteri di valutazione.

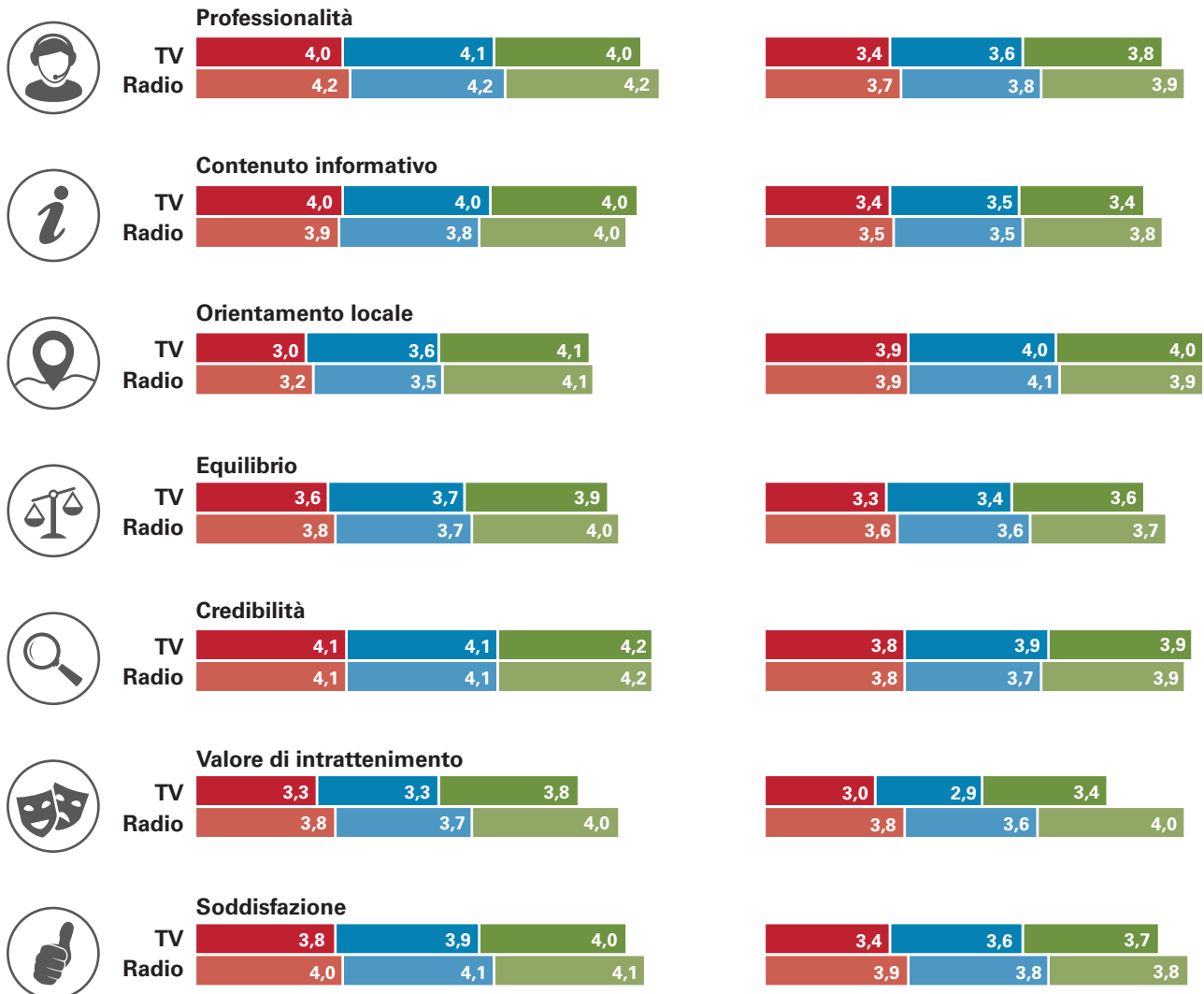


Dati: IaKom 2016, N: 1'611 - 3'197.
Scala: da valutazione molto negativa (1) a valutazione molto positiva (5)



Fig. 3: Valutazione per regioni linguistiche
Offerte pubbliche

Offerte private



Dati: laKom 2016, N: 1'611 - 3'197.
 Scala: da valutazione molto negativa (1) a valutazione molto positiva (5)