



Sondaggio presso il pubblico: valutazione dei programmi dei media elettronici 2024 Sintesi

js_studien+analysen
Jörg Schneider
Zurigo, 30 novembre 2024

Committente
Ufficio federale delle comunicazioni UFCOM
Divisione Media
Zukunftstrasse 44
CH-2502 Biel/Bienne

Sintesi

Aggiornamento del sondaggio presso il pubblico

Il sondaggio presso il pubblico 2024 si riallaccia ai precedenti rilevamenti condotti dal 2012 ma apporta anche delle modifiche per tenere conto dei cambiamenti nella fruizione da parte del pubblico e dell'ulteriore sviluppo dell'offerta. **L'aggiornamento della struttura del sondaggio e del questionario** ha dato prova della sua efficacia. L'ampliamento del catalogo degli indicatori di qualità, l'inclusione della qualità d'intrattenimento e dell'attività di divulgazione, il focus dettagliato sui diversi segmenti di pubblico e l'integrazione della reputazione dell'emittente offrono ulteriori variegate opzioni di analisi.

Buona qualità dei media elettronici in Svizzera

Nei mesi di aprile, maggio e giugno 2024, **4'188 persone a partire dai 15 anni** e residenti in Svizzera sono state intervistate per il sondaggio presso il pubblico. La valutazione dei programmi da parte del pubblico dei media elettronici (offerta online della SRG SSR, radio SRG SSR, televisione SRG SSR, stazioni radiofoniche locali, emittenti televisive regionali) mostra che i media sono considerati, nel complesso, di **buona qualità nell'informazione**. La **qualità d'intrattenimento** invece è valutata un po' meno positivamente. Per quanto riguarda gli indicatori di qualità, a tutti i media viene riconosciuto un elevato livello di «credibilità». L'**attività di divulgazione** è considerata molto buona per quanto concerne il requisito fondamentale della comprensibilità linguistica, mentre la presentazione accattivante dei contenuti, come criterio di valutazione soggettivo, è vista in modo più controverso.

Livelli di soddisfazione diversi in funzione delle tipologie di offerta

Il pubblico è relativamente soddisfatto dell'offerta in relazione ai media elettronici (si veda la Figura 1). Il livello di **soddisfazione** più elevato riguarda l'offerta online della SRG SSR (3.90 su una scala da 1 a 5), seguito di poco dai programmi radiofonici della SRG SSR (3.87) e, a una certa distanza, dalle radio locali (3.76) e dai programmi televisivi della SRG SSR. La soddisfazione relativa alle emittenti televisive regionali risulta un po' più debole (3.46).

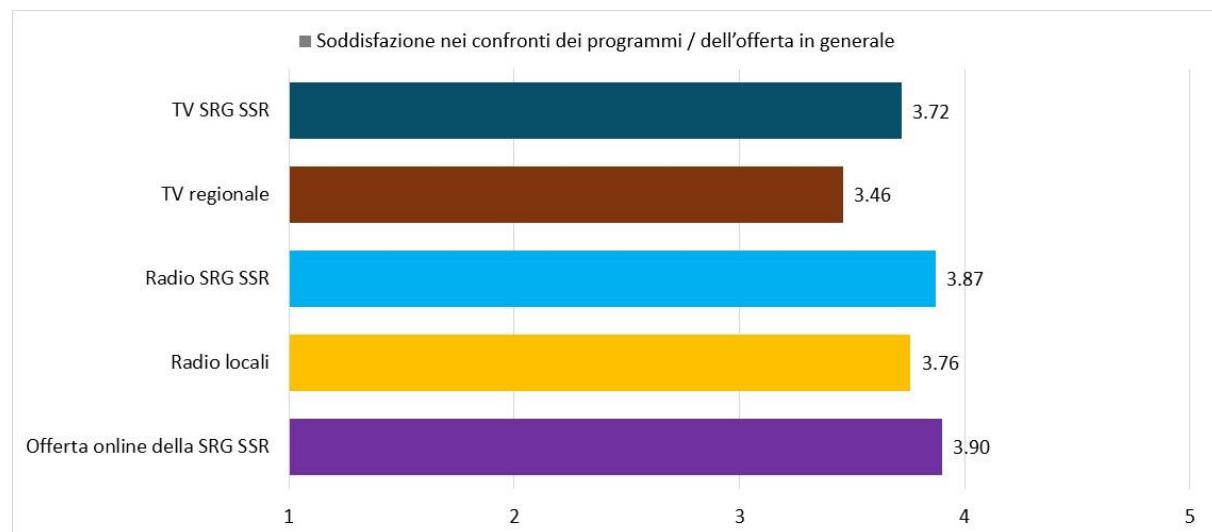


Figura 1: Soddisfazione complessiva per tipologie di offerta

In termini di qualità, nel confronto tra programmi radiotelevisivi privati, i **programmi di emittenti concessionarie** con quota di partecipazione al canone ottengono risultati migliori rispetto ai programmi senza quota di partecipazione al canone o ai programmi senza concessione o con concessione in passato. Di conseguenza ottengono anche indici di gradimento più elevati da parte del pubblico.

Qualità d'informazione e d'intrattenimento in relazione alle tipologie di offerta

Per le cinque tipologie di offerta, la soddisfazione può essere collegata alla valutazione della qualità d'informazione da un lato e della qualità d'intrattenimento dall'altro (si veda la Figura 2).

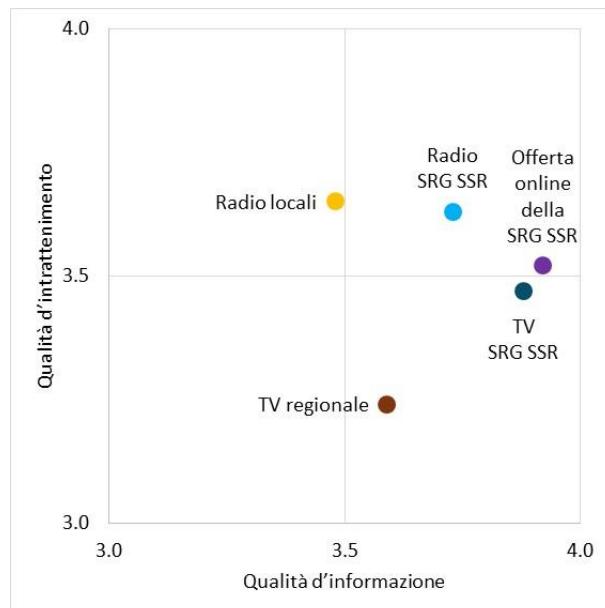


Figura 2: Qualità d'informazione e d'intrattenimento in relazione alle tipologie di offerta

I programmi televisivi, radiofonici e online della SRG SSR sono considerati di elevata qualità nell'informazione. La qualità d'informazione varia quindi, in particolare, tra la SRG SSR e le emittenti private, in altre parole tra le varie tipologie di emittenti. Per contro, la qualità d'intrattenimento differisce principalmente tra radio e televisione, ossia tra i generi mediatici. In termini di qualità d'intrattenimento, l'offerta online si colloca a metà tra i generi dei media elettronici tradizionali.

I **programmi televisivi della SRG SSR** ottengono valutazioni positive per la qualità d'informazione (3.88). La qualità dell'intrattenimento è valutata in modo più modesto (3.47). La soddisfazione complessiva (3.72) è riconducibile principalmente all'elevato livello di soddisfazione legato all'offerta d'informazione. La valutazione in relazione a quest'ultimo aspetto è notevolmente migliore da parte di chi nutre un interesse particolarmente elevato per le informazioni e le notizie. Il pubblico nella Svizzera francese è più soddisfatto della RTS (3.84) rispetto al pubblico della Svizzera tedesca con la SRF (3.68) e al pubblico della Svizzera italiana con la RSI (3.62).

La **televisione regionale** è valutata meno positivamente rispetto ai programmi della SRG SSR. Mentre la qualità d'informazione è ancora valutata relativamente bene (3.59), la qualità d'intrattenimento è valutata come discreta in proporzione (3.24). Il risultato è un indice di soddisfazione complessivo paro a 3.46. La qualità attribuita alla televisione regionale differisce notevolmente tra i vari tipi di

concessione. La qualità d'informazione dei programmi commerciali provvisti di concessione con una quota di partecipazione al canone è significativamente migliore (3.64) rispetto a quella delle offerte commerciali senza concessione (3.39). Con un indice di gradimento di 3.67, le emittenti televisive regionali nelle aree di copertura della Svizzera francese ottengono risultati migliori rispetto a quelle della Svizzera tedesca (3.40) e della Svizzera italiana (3.45).

I **programmi radiofonici della SRG SSR** garantiscono la soddisfazione del pubblico (3.87) con valori soddisfacenti nella qualità d'informazione (3.73) e d'intrattenimento (3.63). Questi valori sono ancora più elevati tra le persone che sono particolarmente interessate all'informazione o all'intrattenimento e che ascoltano, in gran parte, i programmi regionali in prima o terza lingua come programma principale personale. Nell'analisi della serie temporale a lungo termine per la soddisfazione complessiva, i programmi radiofonici della SRG SSR mantengono il loro classico primo posto davanti agli altri programmi radiofonici e televisivi.

Nel valutare la qualità delle **stazioni radiofoniche locali**, il pubblico fa una distinzione molto forte tra la qualità d'informazione e la qualità d'intrattenimento. Mentre la qualità d'informazione ha ricevuto, con un punteggio di 3.48, il valore più basso nel confronto tra le tipologie di offerta, la qualità d'intrattenimento ha ottenuto il punteggio migliore, pari a 3.65. Si tratta quindi delle uniche proposte in cui l'offerta d'intrattenimento è valutata meglio rispetto all'offerta d'informazione. Solo le emittenti radiofoniche locali commerciali provviste di concessione con quota di partecipazione al canone si avvicinano ai programmi radiofonici della SRG SSR in termini di qualità d'informazione con una valutazione di 3.66.

Sulla base delle **valutazioni della qualità dei programmi nelle aree di copertura televisiva e radiofonica** si può affermare che il pubblico non percepisce alcuna carenza qualitativa di rilievo. Ciononostante, le valutazioni della qualità e i livelli di soddisfazione differiscono in parte, anche se le differenze tra le aree sono statisticamente irrilevanti.

Le **offerte online della SRG SSR** che, per la prima volta, sono state valutate come un tipo di offerta a sé nell'attuale sondaggio presso il pubblico hanno ottenuto i migliori punteggi negli indicatori relativi alla qualità d'informazione e alla soddisfazione per l'offerta d'informazione. Nel complesso, la qualità d'informazione è giudicata molto buona (3.92) ed è appena superiore a quella dei programmi televisivi della SRG SSR. Anche la soddisfazione complessiva è elevata (3.90) e quindi leggermente superiore rispetto a quella dei programmi radiofonici della SRG SSR. Per contro, alle offerte online della SRG SSR viene attribuita una qualità d'intrattenimento solo media (3.52).

Relativa stabilità nelle valutazioni dei programmi negli ultimi anni

Le dichiarazioni sullo **sviluppo delle valutazioni dei programmi** possono essere effettuate solo in misura limitata, in quanto il questionario è stato rielaborato e la richiesta di offerte è stata ottimizzata. Tuttavia occorre notare che le valutazioni della qualità da parte del pubblico sono stabili nel lungo periodo. Il nesso dei risultati attuali in riferimento agli indicatori «equilibrio», «credibilità» e «contenuto informativo» con le serie temporali esistenti conferma la stabilità dei risultati attuali del sondaggio presso il pubblico: in termini di qualità d'informazione, la TV SRG SSR precede la radio SRG SSR, seguita dalle emittenti televisive regionali e dalle stazioni radiofoniche locali.

In seguito a valutazioni meno positive nel 2022, i media elettronici, nel loro complesso, stanno attualmente raggiungendo nuovamente un livello più elevato. Tuttavia si riscontra una tendenza a una diminuzione della soddisfazione negli ultimi anni. Il pubblico riconosce la qualità dell'offerta mediatica ma, al tempo stesso, pare assumere un atteggiamento più critico e innalzare le proprie aspettative.

Il vantaggio reputazionale della SRG SSR rispetto alle emittenti private

A fronte della progressiva frammentazione del pubblico, guidata dalla digitalizzazione, sta acquisendo importanza la questione di quali offerte mediatiche godano della fiducia di singoli utenti o gruppi sociali. Oltre alla valutazione della qualità nell'offerta mediatica, il sondaggio presso il pubblico indaga ora anche su come vengano valutate le emittenti in quanto operatori mediatici. La ricerca sulla reputazione offre concetti adeguati per confrontare le emittenti della SRG SSR e quelle private (con particolare attenzione alle emittenti televisive regionali e radiofoniche locali).

I **profili reputazionali della SRG SSR e delle emittenti private** sono simili (si veda la Figura 3).

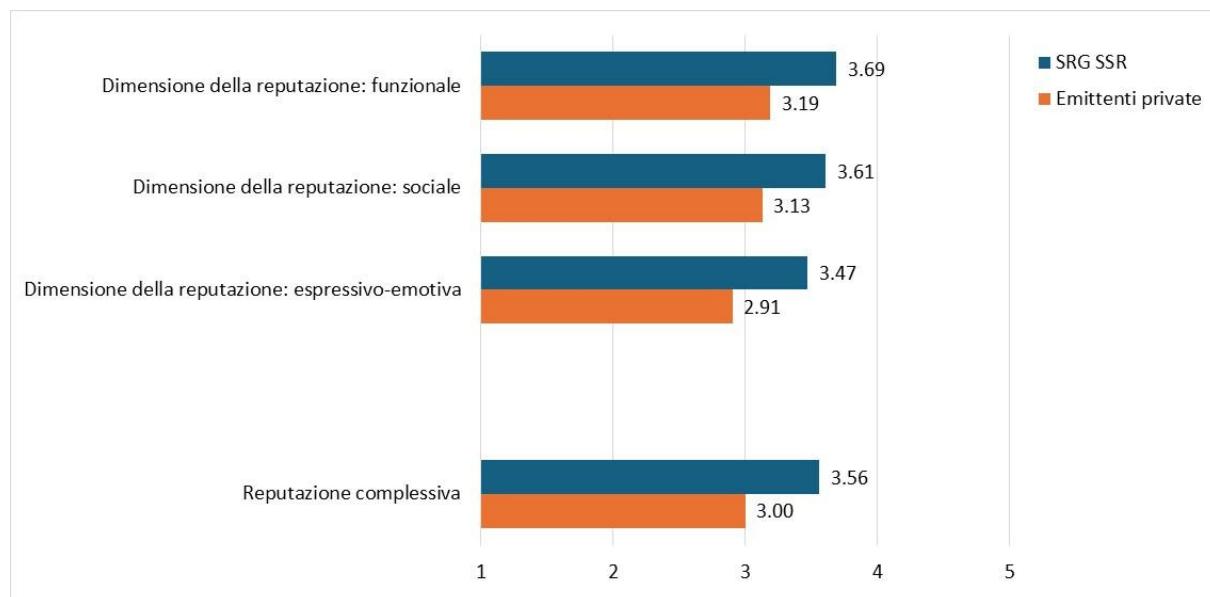


Figura 3: Reputazione della SRG SSR e delle emittenti private

La dimensione più forte è quella funzionale, con la quale si valuta la prestazione diretta come fornitore di contenuti mediatici. La dimensione sociale che riguarda il contributo delle emittenti alla società è percepita come leggermente più debole. La dimensione espressivo-emotiva si profila ancora più negativa. Tale aspetto dimostra quanto sia forte la fedeltà del pubblico nei confronti dell'emittente.

Tuttavia, la SRG SSR è valutata mezzo punto di scala in più su tutte le dimensioni della reputazione (3.56) rispetto alle emittenti private (3.00) che pertanto godono di una reputazione neutra presso il pubblico. La SRG SSR vanta una solida reputazione presso il pubblico. In quanto organizzazione di pubblica utilità gode di un vantaggio di fiducia rispetto alle aziende mediatiche commerciali. Inoltre, le varie emittenti private hanno lo svantaggio di non presentarsi al pubblico come operatore chiaramente definito e uniforme in tutto il territorio elvetico. La SRG SSR invece gode di un'immagine ben delineata e ben chiara al pubblico, indipendentemente dal fatto che il singolo apprezzi più o meno i programmi della SRG SSR o che ne fruisca.