

Publikumsbefragung: Programmqualität der SRG und des Lokalrundfunks

Die Mehrheit des Publikums ist mit den Programmen des öffentlichen und privaten Rundfunks in der Schweiz ziemlich oder sogar sehr zufrieden. Das Radio schneidet im Medienvergleich mit rund 70% sehr und ziemlich zufriedenen Publikum besser ab als das Fernsehen mit 55%. Und mit den SRG-Rundfunkprogrammen sind mit 70% deutlich mehr zufrieden als mit den Privaten (55%). Während sich die Zufriedenheit mit den SRG-Radio-Programmen in den letzten drei Jahren leicht verbessert hat, verschlechterte sich jedoch die Zufriedenheit mit den privaten Radio-Anbietern. – Die Befunde basieren auf repräsentativen Telefonbefragungen in 18 Kommunikationsräumen bei je rund 3'600 Personen ab 15 Jahren im Herbst 2011 und Frühling 2012.

Damit das Publikum die Qualität der Programme von Radio und Fernsehen bewerten kann, müssen die Programme bekannt sein und mehr oder weniger regelmässig genutzt werden. Das ist durchaus der Fall. Mehr als die Hälfte (57%) der schweizerischen Bevölkerung ab 15 Jahren schalten die Fernsehprogramme der SRG im Frühling 2012 täglich ein; im Vergleich dazu nutzen 31% die Sendungen des privaten Lokalfernsehens. Ein gutes Viertel nutzt letzteres nie, aber auch das SRG-Fernsehen hat 9% Nichtnutzer. Beim Radio hört fast die Hälfte die SRG-Radioprogramme und fast 40% hören zudem die privaten Lokalradios täglich. Der Anteil der Nichtnutzer beträgt ein Fünftel bei der SRG und ein Viertel bei den Privaten.

Mit den **SRG-Radioprogrammen** sind drei Viertel der befragten Hörerinnen und Hörer sehr oder ziemlich zufrieden. Die Stärken der SRG-Radioprogramme liegen aus der Sicht des Radiopublikums in der Professionalität der Journalisten und ihrer Beiträge (4.2), in der Glaubwürdigkeit (4.1), im Verantwortungsbewusstsein der Journalisten (4.0) und im Informationsgehalt der Politikbeiträge (4.0).

Die **Lokalradios** schneiden bezüglich Zufriedenheit schlechter ab als die Radioprogramme der SRG; sie werden aber immerhin von zwei Dritteln der Befragten als zufriedenstellend bewertet. Sie schneiden über alle Bewertungskriterien der Programmqualität mit einem Rating von 3.7 (Skala: 1–5) allerdings recht gut ab, wobei die Bewertung der SRG-Radioprogramme mit 3.9 höher ist. Die Stärke der Lokalradios besteht dabei mit 3.8 im Stellenwert des lokal-regionalen Geschehens; dies ist die einzige Qualitätsdimension wo sie besser abschneiden als die SRG-Radioprogramme mit 3.4, die weniger lokalbezogen sein können und sollen. Die Befragten schätzen zudem die Programme der Lokalradios als wenig ausgewogen ein (3.6) und die Journalisten als unterdurchschnittlich verantwortungsbewusst (3.7). Trotzdem gelten die Privatradios bei ihrer Hörerschaft als nur leicht weniger glaubwürdig (3.9) als die Radio- wie auch die TV-Programme der SRG (4.1).

Mit den **SRG-Fernsehprogrammen** sind 65% sehr oder ziemlich zufrieden. In qualitativer Hinsicht schneidet das Programm bezüglich Glaubwürdigkeit (4.1), Professionalität (4.0), Informationsgehalt der Politikbeiträge (4.0) und Verantwortungsbewusstsein der Medienschaffenden (3.9), aber auch Ausgewogenheit (3.7) etwa gleich gut ab wie in den vorherigen Erhebungswellen.

Mit den Programmen der **privaten Fernsehanbieter** sind nur 44% des Fernsehpublikums ziemlich oder sogar sehr zufrieden. Die Zufriedenheit ist seit 2010 stabil geblieben. Im Medienvergleich schneidet das Privatfernsehen auch in qualitativer Hinsicht am schlechtesten ab, wobei mit 3.0 der Unterhaltungswert der Programme den tiefsten Wert überhaupt erzielt. Schlecht bewertet werden zudem die Ausgewogenheit des Programms (3.4) einerseits und die Professionalität der Programmschaffenden und ihrer Beiträge (3.5) andererseits. Diese Bewertungen haben sich im Zeitverlauf nicht verbessert.

Als **Fazit** lässt sich eine differenzierte Programmbewertung der Programme sowohl der öffentlichen als auch der privaten Rundfunkanbieter in den drei grossen Sprachregionen der Schweiz erkennen, wobei die Leistungsbeurteilungen der Fernseh- beziehungsweise Radioprogramme je nach Region und Anbieter unterschiedlich ausfallen.

Tabellen zur Publikumsbefragung 2011/2012

Häufigkeit der Nutzung von Radio und Fernsehen

Nutzung pro Woche in %	SRG TV	Lokal TV	Ausland TV	SRG Radio	Lokalradio	Ausland Radios
Täglich	57%	31%	45%	48%	39%	10%
Mehrmals	22%	19%	29%	15%	16%	7%
Einmal/seltener	13%	23%	14%	17%	18%	22%
Nie	9%	28%	13%	20%	25%	61%

Qualitätsbewertung der TV- und Radioprogramme im Vergleich

Mittelwerte		SRG TV	Privatfernsehen	SRG-Radio	Lokalradio	Durchschnitt
Glaubwürdigkeit		4.1	3.9	4.1	3.9	4.0
Professionalität		4.0	3.5	4.2	3.8	3.9
Info-Gehalt Politikbeiträge		4.0	3.6	4.0	3.5	3.8
Verantwortungsbewusstsein		3.9	3.7	4.0	3.7	3.8
Ausgewogenheit		3.7	3.4	3.9	3.6	3.7
Stellenwert des lokal-regionalen Geschehens		3.3	4.0	3.4	3.8	3.6
Vielfalt der Politik-Information		3.6	3.3	3.7	3.3	3.5
Unterhaltsamkeit des Programmangebots		3.4	3.0	3.8	3.7	3.5
Programmqualität insgesamt		3.8	3.5	3.9	3.7	3.7
Generelle Zufriedenheit	sehr/ziemlich	65%	44%	75%	66%	62%
	teils teils	27%	37%	21%	26%	28%
	weniger/gar nicht	8%	19%	4%	8%	10%
Mittelwerte		3.8	3.4	4.0	3.8	3.8

Ausgewiesen sind jeweils Mittelwerte: 5 (sehr), 4 (ziemlich), 3 (teils teils), 2 (weniger), 1 (gar nicht). Gemessen wurden im Frühling 2012 die Dimensionen Professionalität, Info-Gehalt der Politikbeiträge, Ausgewogenheit, Stellenwert des lokal-regionalen Geschehens, Unterhaltsamkeit des Programmangebots sowie die generelle Zufriedenheit; die Vielfalt der politischen Informationen, das Verantwortungsbewusstsein und die Glaubwürdigkeit wurden letztmals im Herbst 2011 erhoben. Befragt wurden pro Lokalraum 200 Personen ab 15 Jahren (im Raum Oberwallis 125). Die Lokalräume wurden nicht nach ihrer Grösse, aber bezüglich Soziodemographie gewichtet. Die Befragten bewerteten jeweils das von ihnen am meisten genutzte Lokalradio beziehungsweise Lokalfernsehen. Räume: Graubünden, St. Gallen, Zürich Stadt, Fribourg, Zürich Land, Basel, Aargau, Luzern, Innerschweiz, Bern, Berner Oberland, Berner Seeland, Oberwallis, Valais bas, Jura bernois, Lavaux, Genève, Ticino.

Methodensteckbrief

Die Studie wurde im Auftrag des Bundesamts für Kommunikation (BAKOM) am IPMZ – Institut für Publizistikwissenschaft und Medienforschung der Universität Zürich (Prof. Heinz Bonfadelli und Dr. Benjamin Fretwurst) durchgeführt. In den drei grossen Sprachregionen der Schweiz wurde aufgeteilt nach 18 Regionen befragt, die sich wie folgt aufteilen: Metropolen (Zürich, Basel, Bern, Genève), urbane (St. Gallen, Zürichland, Aargau, Luzern, Fribourg) und rurale Regionen (Graubünden, Innerschweiz, Berner Oberland, Berner Seeland, Jura bernois, Lavaux, Valais bas, Oberwallis, Ticino). Nach dem Herbst 2011 wurde im Frühling 2012 eine weitere Befragungswelle zur Qualität der TV- und Radioprogramme sowohl der SRG als auch der privaten lokal-regionalen Rundfunkanbieter aus der Sicht ihres Publikums durchgeführt. Die Resultate basieren auf repräsentativen Stichproben von je rund 3'600 Telefoninterviews, durchgeführt vom Institut Demoscope.

Neben der Erfassung der allgemeinen Zufriedenheit konnte das Publikum die Programmangebote auf acht Bewertungsdimensionen beurteilen, die sich an den in der Verfassung und im Radio- und TV-Gesetz (RTVG) formulierten Leistungserwartungen orientieren: 1) Professionalität des Gesamtprogramms, 2) Informationsgehalt und 3) Vielfalt der politischen Beiträge, 4) Stellenwert der lokal-regionalen Berichterstattung, 5) Ausgewogenheit des Programms, 6) Glaubwürdigkeit der Berichterstattung, 7) Verantwortungsbewusstsein der Programmschaffenden gegenüber Personen & Sachverhalten und 8) Unterhaltsamkeit des Programmangebots. Jede Dimension konnte auf einer Skala von 5 (sehr), 4 (ziemlich), 3 (teils teils), 2 (weniger), 1 (gar nicht) beurteilt werden. Die Urteile beziehen sich jeweils auf das am meisten genutzte Lokalradio beziehungsweise Lokalfernsehen.

Befragungsinstitut	Demoscope		
Erhebung	Telefoninterviews per CATI		
Stichprobenverfahren	Zufallsstichprobe mit Quoten nach Lokalräumen		
Befragungssprachen	Deutsch, Französisch und Italienisch		
Stichprobengebiet	18 Lokalräume setzen sich wie folgt zusammen: 4 Metropolen: Zürich, Basel, Bern, Genève 5 Urbane Regionen: St. Gallen, Zürichland, Aargau, Luzern, Fribourg 9 Rurale Regionen: Graubünden, Innerschweiz, Berner Oberland, Berner Seeland, Jura bernois, Lavaux, Valais bas, Oberwallis, Ticino		
Zielpersonen	nach Räumen und Geschlecht Alter ab 15		
Durchschnittliche Interviewdauer	17 Minuten		
Unterschiede	2011	2012	Gesamt
Feldzeit	10. 10.–7.11.2011	27.02. –31.03.2012	—
Durchgeführte Interviews	3615	3634	7249

Die beiden Studien 2011 und 2012 kosteten je 141'900.- Franken.