

Johan Parmler

2011-06-20  
Release: kl. 05.00

## **Pressinformation**

### **Tv-kanaler - Svenskt Kvalitetsindex**

***TV3 har de minst nöjda tittarna medan övriga särredovisade kanaler ligger nära varandra avseende nöjdhet (SVT, TV4, Kanal 5 och TV6)***

***SVT har ett högt förtroende hos sina tittare***

***Nyheter på TV4 får bra betyg av tittarna avseende bland annat aktualitet och sammansättning.***

***Gruppen Annan, d.v.s. övriga kanaler som grupp ligger generellt bra till vilket är rimligt i o m att representationen av mer nischade kanaler är hög***

***TV4 upplevs ha de bästa programledarna generellt***

***Frågor kring rimlighet avseende reklam (längd på och antal reklamavbrott samt kvalitet) får låga betyg. TV6 tittare är dock mer bekväma med reklamen än övriga kanalers tittare. TV4 får låga betyg avseende reklam.***

Svenskt Kvalitetsindex (SKI) är ett system för att mäta och analysera hur de faktiska kunderna och andra användare bedömer varor och tjänster i Sverige. Regelbundna mätningar av kundnöjdhet och kvalitetsutveckling i näringsliv och offentlig sektor har genomförts sedan 1989.

Johan Parmler

SKI har för första gången mätt området tv-kanaler och hur de upplevs ur olika aspekter. I det följande presenteras resultat kring detta. Undersökningen genomfördes under maj månad 2011. Antalet intervjuer som ligger till grund för resultaten är drygt 700 stycken.

Frågorna har ställts utifrån och kring den kanal som uppges vara den kanal som man tittar mest på. Resultaten för respektive redovisad kanal är alltså baserade på privatpersoners relation till den kanal som man ägnar mest tid och därmed också har mest erfarenhet av. Ett kriterie är också att man tittar regelbundet på ”vanlig-traditionell” tv.

De kanaler som är särredovisade i rapporteringen tillsammans med gruppen ”Annan” är följande.

- SVT (SVT1 och SVT2)
- TV3
- TV4<sup>1</sup>
- Kanal 5
- TV6
- Annan<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> TV4 inkluderar inte övriga ”TV4-kanaler” utan endast TV4.

<sup>2</sup> I gruppen Annan finns representerade kanaler som Discovery, TV4 (Sport, Fakta), Viasat (Sport, Golf, Fotboll), TV8, Canal +, Kunskapskanalen, Kanal 9 och TV11.

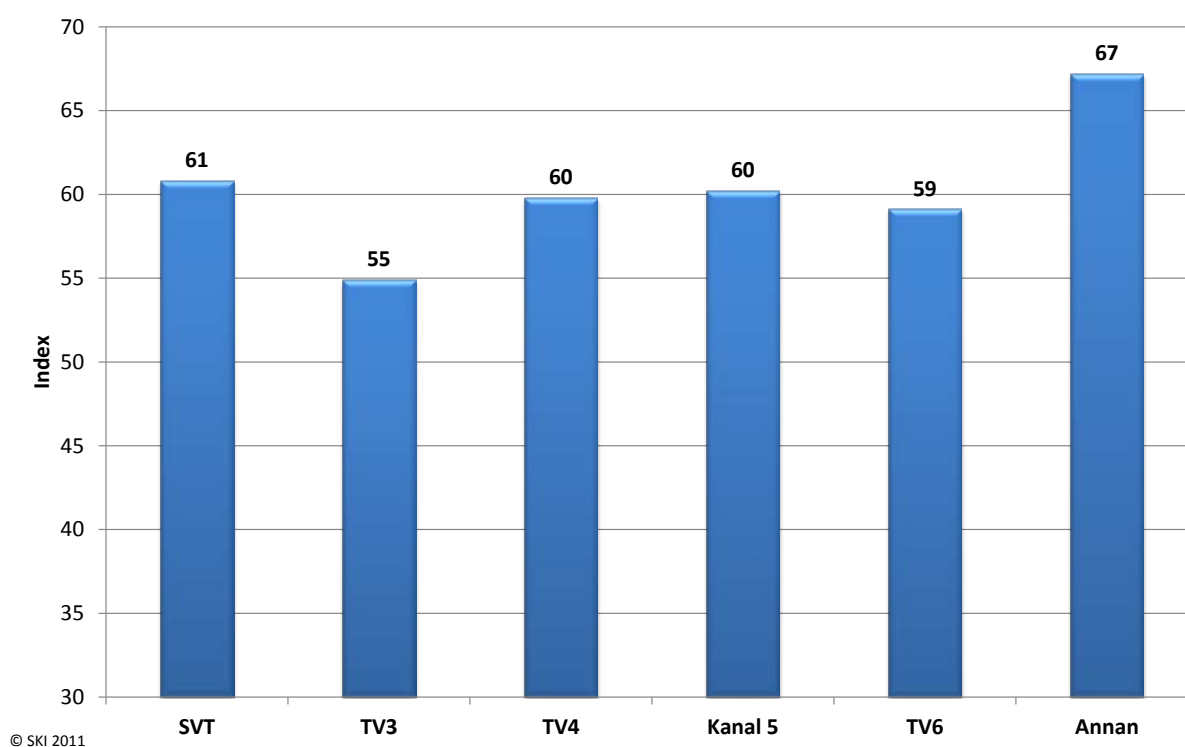
Johan Parmler

## Huvudresultat tv-kanaler

Nöjdhet med den kanal man tittar mest på är ett snitt av tre frågor kring hur nöjd tittaren är; nöjdhet generellt, i relation till förväntningar och i relation till en perfekt tv-kanal.

I grafen framgår att SVT, TV4, Kanal 5 och TV6 ligger på samma nivå avseende nöjdhet. Det som sticker ut är att TV3 har något mindre nöjda tittare medan gruppen Annan sticker ut åt andra hållet.

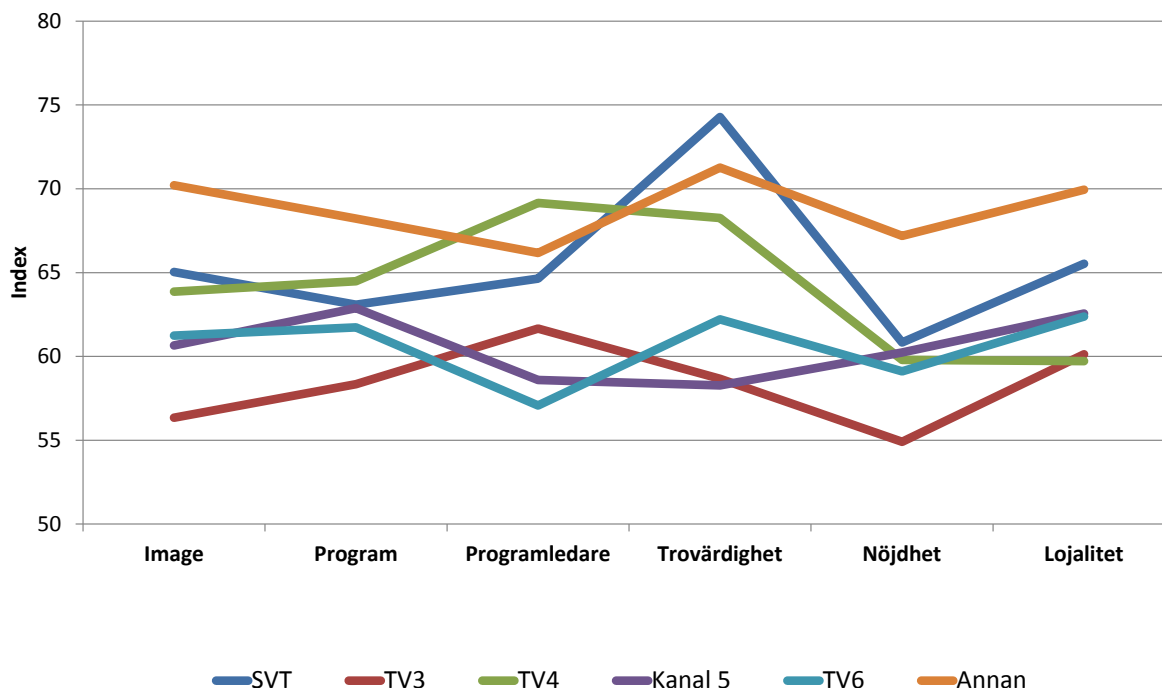
Nöjdhet TV-kanaler 2011 enligt Svenskt Kvalitetsindex



TV3 ges i linje med ovan också lägre betyg än övriga kanaler vad gäller frågor kring image och program. Avseende frågor kring trovärdighet så ligger de också lågt tillsammans med Kanal 5. Detta framgår av grafen nedan som illustrerar hur tittarna upplever olika områden.

Johan Parmler

Index för olika områden - TV-kanaler 2011



© SKI 2011

Intressant att notera är att en relativt stor andel (jämfört med övriga kanaler) av de som säger att de tittar mest på TV3 inte anser att TV3 är deras favoritkanal. Detta kan tolkas som att man tittar mycket på exempelvis serier, film eller sport (vilka också är de tre kategorier som "TV3-tittarna" tittar på mest följt av dokumentärer och dokusåpor), men att hela konceptet inte köps lika lättvindigt – vilket drar ner upplevelsen av kanalen som helhet. Av de som tittar mest på TV3, som säger att de har en annan favoritkanal så uppger en fjärdedel att deras favoritkanal är "Annan" (d.v.s. inte SVT, TV4, Kanal 5, TV6). Detta mönster gäller även för TV6-tittarna och det är ofta fakta- och sportkanaler som uppges vara favoritkanaler. Detta talar också för tydliga specialintressen hos tittarna som verkar hitta en del av detta hos TV3 men också annat som inte upplevs lika tilltalande. Om en kanal är tydligt nischad mot en viss typ av program (exempelvis sport) och tittarna har ett specialintresse som matchar detta så är det klart att kanalen upplevs som bra i många olika avseenden. Detta är också en förklaring till att gruppen Annan, som har hög representation av nischade kanaler upplevs så positivt. Gruppen är så klart mycket heterogen men resultaten visar tydligt på dessa egenskaper hos nischade kanaler.

Johan Parmler

Det framgår att avseende frågor kring program så ligger SVT, TV4, Kanal 5 och TV6 nära varandra. Bedömningar av t ex programutbud och programkvalitet skiljer sig inte så mycket åt för dessa aktörer. SVT upplevs som trovärdig tillsammans med gruppen Annan och TV4. TV4:s programledare upplevs hålla högst kvalitet följt av gruppen Annan och SVT.

Det viktigaste i denna kontext för hur nöjda tittarna är med "sina kanaler" är frågor som har att göra med program. Att utbudet av program (passar respondenten bra) och att det är hög kvalitet på programmen är centralt för hur nöjda tittarna är i snitt. Det är också viktigt att kanalerna upplevs som innovativa/ligger i framkant avseende de program som sänds. Mer övergripande dimensioner som trovärdighet och image är inte lika centralt för hur nöjda de "egna tittarna" är. Det är rimligt att tänka sig att exempelvis en aspekt som trovärdighet fungerar mer som en förutsättning för vissa kanaler än som drivande för hur nöjda tittarna är.

Nöjdheten för tv-kanaler ligger relativt många andra branscher som SKI mäter lågt. För tv-kanaler generellt ligger nöjdheten på drygt 60 (att jämföra med ett snitt kring 70 för mätta branscher inom SKI 2010) på en skala 0 – 100. SKI bedömer tv-kanaler vara en bransch som av flera anledningar inte enkelt kan jämföras med andra branscher, som exempelvis bank, försäkring eller telekom. En av anledningarna till detta är att de enskilda programmen spelar en central roll och att kanalen som helhet (då kanalerna i olika utsträckning också eftersträvar en bredd i utbudet) kan förväntas upplevas annorlunda i o m att den enskilde tittaren har sina speciella områden som han/hon gillar. Detta märks också i o m att gruppen Annan i snitt får ett högre nöjdhetsindex (och även inom andra områden) än de särredovisade kanalerna - i gruppen är representationen av nischade kanaler tydlig. Tittarna är inte och behöver inte vara lojala eller fullt ut nöjda med en aktör/kanal i traditionell bemärkelse. Många andra kanaler är ju bara ett knapptryck bort och just idag kanske favoritprogrammet går i en annan kanal än den kanal som man i regel ägnar mest tid. Lyckas en kanal förbättra det bredare intrycket/upplevelsen bör det ändå finns mycket att vinna vilket gör det intressant att mäta kanaler och den sammanlagda upplevelsen.

Ett antal frågor ställs specifikt kring nyheter till de som uppger att de tittar mycket på nyheter och här handlar det om SVT och TV4. Resultaten pekar på att nyheterna på TV4 upplevs som "bättre" än SVT:s. Detta märks tydligast i frågor som handlar om aktualitet, sammansättning av nyheter och att nyheterna presenteras på ett sätt som är lätt att förstå. Den mer generella nöjdhetsfrågan som ställs avseende nyheter ligger på samma nivå för de två kanalerna.

Till de tittare som uppger att de tittar mest på en kommersiell kanal har frågor ställts om och kring hur reklam upplevs. Betygen generellt är låga, d.v.s. reklam är inget som uppskattas och

Johan Parmler

i öppna kommentarer är reklam väldigt ofta förekommande i negativa ordalag, vilket inte är särskilt förvånande men inte desto mindre påtagligt. Intressant i sammanhanget är att omdömena kring reklam i TV6 är tydligt bättre än för övriga kanaler (de särredovisade TV3, TV4 och Kanal 5). Både längden och mängden reklamavbrott uppfattas som mer rimliga och även kvaliteten på reklamen bedöms vara bättre hos TV6 även om det inte är lika tydligt här. TV4 får lägst betyg på frågorna kring reklam, d.v.s. frågor kring rimligheten avseende längd och mängd, men även avseende kvalitet. Detta förstärks av att andelen öppna kommentarer som i negativa ordalag handlar om reklam är högre för TV4 än för övriga kanaler.

#### ***För ytterligare information kontakta***

Johan Parmler, VD, telefon: 073 151 75 98, e-post: [johan.parmler@kvalitetsindex.se](mailto:johan.parmler@kvalitetsindex.se)

Jonas Larsson, Analytiker, telefon: 070 837 53 33, e-post: [jonas.larsson@kvalitetsindex.se](mailto:jonas.larsson@kvalitetsindex.se)

#### **Svenskt Kvalitetsindex – ett analyssystem i samhällets tjänst**

Övergripande resultat görs allmänt tillgängliga för jämförelser såväl inom Sverige som på den internationella arenan. Dessa redovisas bl.a. på SKI:s hemsida ([www.kvalitetsindex.se](http://www.kvalitetsindex.se)). Detaljresultat tas fram branschvis (bl.a. i form av standardiserade branschrapporter) och görs tillgängliga för företag inom respektive bransch. Utöver mera standardmässiga branschredovisningar finns också möjlighet att utnyttja den omfattande mikrodatan för mera skräddarsydda analyser och sammanställningar. Verksamheten bedrivs utan vinstmål och syftar till att stödja svenskt näringsliv och samhällsorgan. Inom ramen för SKI studeras tre värdeskapande aspekter som inte direkt kommer fram i balansräkningen, nämligen de externa kundernas värdering av företaget, liksom de anställdas och samhället i stort.

SIQ, Institutet för Kvalitetsutveckling, är tillsammans med EPSI Research huvudman för Svenskt Kvalitetsindex.