

Andrea Hemmi

Publikumsdialog 3.0: Von der TV-Sendung bis zum Podcast

Seit 2015 rückt «Hallo SRF!» das Publikum ins Zentrum. Dessen Fragen, Kritik, Lob und Ideen. Aufgrund der Corona-Einschränkungen fand dieser Austausch in den letzten Monaten vor allem digital statt. Seit Anfang November sind nun auch wieder persönliche Begegnungen möglich. Andrea Hemmi, Abteilungsleiterin Kommunikation, blickt zurück – und voraus.

Autorin: Andrea Hemmi, Abteilungsleiterin Kommunikation SRF
Montag, 08.11.2021 07:03 Uhr



«Vom Austausch bei «Hallo SRF!» profitieren idealerweise beide Seiten: unser Publikum und wir», sagt Andrea Hemmi. SRF

«Ich finde nach wie vor, dass SRF zu viel über Corona berichtet – es gibt auch noch andere Themen auf der Welt.» Nun gut. Begeisterung tönt anders. Doch auch dieses Statement eines Zuschauers ist mir wichtig. Es ist Teil von «Hallo SRF!» und erreichte mich nach einer Publikumsveranstaltung.

Natürlich gab es bei uns, als wir mit unserem Dialogprogramm «Hallo SRF!» starteten, gewisse Bedenken. Kommt da nicht zu viel Negatives? Inzwischen, nach vielen Begegnungen mit Zuschauerinnen und Hörern bei «Hallo SRF!», ist meine überzeugte Antwort darauf: nein. Wer wirklich den Austausch sucht, findet gerade in dezidiertem Kritik ergiebigen Gesprächsstoff. Und darüber hinaus auch diverse Anregungen.

Vielleicht braucht es da und dort aber tatsächlich ein Umdenken. Denn es geht hier nicht um das, was oft abwertend mit «PR» bezeichnet wird und eigentlich «Schönfärberei» meint. Vielmehr geht es ganz wörtlich um Public Relations, um Beziehungen zur Öffentlichkeit, bei uns insbesondere um den Austausch mit dem Publikum. Stets aufs Neue, auf immer andere Art und Weise. Nur so gelangen wir an dessen Erwartungen, Wünsche, Fragen, Ideen und Kritik.



Video Publikumsaustausch bei «Hallo SRF! Unterhaltung» am 19.01.2019
Aus Hallo SRF! vom 21.01.2019.

Vernetzung, Offenheit, Partizipation – dies entspricht meines Erachtens einem generellen Bedürfnis in unserer Informationsgesellschaft. Unternehmen sind heute keine geschlossenen Systeme mehr, sie sind vernetzt und durchlässig. Gerade auch in der Medienbranche verschmilzt die Welt des Angebots mit jener der Nutzung: Leserinnen und Leser werden zu Leserreportern oder zu Verlegerinnen, Zuschauer und Hörerinnen diskutieren nicht nur bei SRF mit.

Mitmachen, mitwirken, mitreden

Die Digitalisierung hat in allen Branchen solche Beteiligungsformen begünstigt und auf mehreren Ebenen den Zugang erleichtert. Zugleich hat sie unter Kundinnen und Kunden auch die gegenseitige Vernetzung sowie deren Position gestärkt. Aus den neuen Kommunikationsmöglichkeiten hat sich eine neue Anspruchsmacht entwickelt. Unternehmen sehen sich heute nicht mehr allein mit den Ansprüchen «herkömmlicher» Stakeholder-Gruppen wie Politik, Medien oder NGOs konfrontiert, sondern auch mit neuen, ganz direkt geäußerten Ansprüchen ihrer Kundschaft.

Dabei ist ein Anspruch zentral, insbesondere im Fall eines öffentlich finanzierten Medienhauses: Bürger, Kundinnen – oder eben: Gebührenzahlende – wollen genauer Bescheid wissen, Entscheide nachvollziehen und verstehen, wie Redaktionen arbeiten. Sie wollen mitmachen, mitwirken und mitreden. In diesem Kontext entwickelt sich «Hallo SRF!» seit 2015.

Verständnis schaffen

Im Rahmen des Dialogprogramms «Hallo SRF!» wollen wir unseren Nutzerinnen und Nutzern nicht nur zuhören und erklären, sondern auch Einblicke in die Arbeit hinter den Kulissen der Medienproduktion geben. Beispielsweise in der Publikumswoche 2017, in welcher fünfzig Publikumsmitarbeitende direkt in den Redaktionen mitwirken konnten. So erfüllte sich nicht nur Patrick Meister bei Radio SRF 1 den Wunsch, einmal im Leben «Guete Morge Schwiiz» sagen zu dürfen. Durch die Zusammenarbeit von Programmschaffenden und Publikum mitten im SRF-Arbeitsalltag, wurde eine ganz neue Form des Dialogs und der Nähe ermöglicht. Eine Nähe, die wir auch abseits unserer Studios aufbauen wollten. Etwa bei Ausenproduktionen wie «SRF bi de Lüt» oder «Donnschtig-Jass», oder auf Produktionsführungen am Eidgenössischen Schwing- und Älplerfest: Hier kamen Interessierte bei einem «Selfieccino» mit SRF-Mitarbeitenden ins Gespräch und erhielten Einblicke in Backstage-Bereiche, die für die Öffentlichkeit normalerweise nicht zugänglich waren.

Es ist dieser unmittelbare Austausch, an dem uns viel liegt. Deshalb suchten wir auch nach Ausbruch von Corona und den damit einhergehenden Restriktionen nach Mitteln, mit dem Publikum in Kontakt zu treten. Dabei rückten neue, digitale Werkzeuge in den Fokus: So lancierten wir noch während des Lockdowns ein «Hallo SRF!»-Podcast-Experiment zur Frage, wie die Coronakrise die Arbeit bei SRF verändert hat. Das Konzept dahinter war simpel: Das Publikum stellte Fragen, Moderatorinnen und Moderatoren antworteten. Das Experiment wurde zum Erfolg. Bald darauf realisierten wir eine zweite Staffel, in der Schulklassen und Studierende sich mit SRF-Programmschaffenden wie Moderatorin Mona Vetsch oder Politjournalist Urs Leuthard austauschten.

Einen Schritt weiter gingen wir anlässlich der Fussball-EURO 2020. In der ersten «Hallo SRF!»-Videoserie haben Fussballinteressierte per Handyvideo Fragen zur Fussball-Europameisterschaft und zur Berichterstattung von SRF gestellt – direkt beantwortet von den Kolleginnen und Kollegen von SRF Sport. Sportlich geht es auch immer wieder in unserem regelmässig erscheinenden «Hallo SRF!»-Newsletter zu und her. Dort machten wir etwa auf das «sport@home»-Angebot während des Lockdowns aufmerksam. Oder wir erklärten in unserer letzten Ausgabe, wie SRF das begrenzte Budget für Übertragungsrechte im Sport zielgerichtet einsetzt.

Persönliches zählt

Besonders freuen wir uns nun, dass die Türen unserer Studios seit Anfang November auch wieder für unsere beliebten Publikumsführungen – 2019 besuchten uns über 36'000 Menschen – geöffnet sind.

Ich persönlich habe diesen alten und bewährten Austausch vermisst. Und ich spüre, dass auch unser Publikum diese persönlichen Begegnungen und Gespräche schätzt – auch und gerade im digitalisierten Alltag.



Denn genau solche Gespräche können manchmal Perspektiven erweitern. «Ich finde nach wie vor, dass SRF zu viel über Corona berichtet – es gibt auch noch andere Themen auf der Welt.», hiess es in der eingangs zitierten Zuschrift. Und weiter: «Aber es geht ja nicht nur um mich. SRF ist für alle da – und das machen Sie gar nicht so schlecht.»

- Montags bis freitags eine Publikumsfrage des Tages
- «Hallo-SRF!»-Podcast-Reihe mit Moderatorinnen und Moderatoren: Digitaler Austausch von Schulklassen und Studierenden mit Programmschaffenden
- «Hallo SRF!»-Videoaustausch zur Fussball-EURO: 11 Fragen – 11 Antworten
- «Hallo SRF!»-Clubhouse-Talk
- Exklusive Angebote für Abonnenten unseres «Hallo SRF!»
- Persönliche Backstage-Berichte von SRF-Mitarbeitenden
- «Hallo SRF!»-Medienforum 2019 für Schulklassen
- «Hallo SRF!»-Publikumswoche 2019
- Veranstaltungen 2018 und 2019: «Hallo SRF! Information», «Hallo SRF! Unterhaltung», «Hallo SRF! Kultur» und «Hallo SRF!» Regional
- «Hallo SRF!»-TV-Talksendung 2016
- «Hallo SRF!»-TV-Talksendung 2015

Alles im Überblick: srf.ch/hallosrf