

Monitoring dei programmi RSI

Obiettivi

Il monitoring dei programmi RSI nasce nel 2010 in risposta all'articolo 3 della Concessione federale sulla "Qualità dei programmi", capoverso 3:

"Per il concretamento delle esigenze secondo i capoversi 1 e 2, la SSR definisce norme qualitative sotto il profilo contenutistico e formale. Essa pubblica tali norme, procede a regolari controlli interni di qualità e informa il pubblico in merito ai risultati."

Parte integrante degli "Standard minimi della qualità dei programmi SRG", il monitoring organizzato dal settore *Segretariato generale Qualità* dello Stato maggiore *Sviluppo aziendale* si prefigge di istituire un'analisi interna annuale extradipartimentale e uniforme ai tre media (TV, RADIO, WEB). L'obiettivo è di verificare la conformità dei prodotti RSI con gli standard qualitativi segnalati nel capoverso 1 dell'articolo 3 della Concessione sulla "Qualità dei programmi":

"La creazione di programmi da parte della SSR soddisfa elevate esigenze sotto il profilo qualitativo ed etico. I singoli settori dei programmi si conformano al mandato e si distinguono per la credibilità, il senso di responsabilità, la rilevanza e la professionalità giornalistica. La SSR garantisce l'inconfondibilità dei suoi programmi e si distingue in tal modo da emittenti aventi orientamento commerciale."

Per la configurazione della metodologia di monitoring è stato favorito un approccio "bottom-up" attraverso il coinvolgimento di giornalisti e produttori dei quattro dipartimenti di programma RSI (*Informazione, Cultura, Sport, Intrattenimento*): oltre al controllo dei contenuti e degli aspetti formali, il monitoring dei programmi RSI si propone di ribadire la cultura della verifica e del feedback, e di favorire lo scambio interdipartimentale di opinioni per un costante miglioramento dell'offerta nel rispetto dei valori SRG SSR.

Il monitoring dei programmi RSI si aggiunge alla serie di controlli interni in ossequio agli "Standard minimi della qualità". Queste analisi avvengono quotidianamente e puntualmente a livello di Redazione, Settore e Dipartimento, dove risiedono le competenze e le responsabilità contenutistiche e formali dei programmi RSI. Il monitoring rappresenta un tassello complementare e non sostituisce alcuna misura di controllo preesistente.

Il processo di monitoring

Sono generalmente otto i programmi esaminati annualmente. La scelta è prerogativa dei Dipartimenti e comunicata al Comitato direttivo RSI e alla Corsi (Consiglio del Pubblico).

Fino al 2016 i prodotti esaminati si concentravano nelle settimane antecedenti la metà di febbraio. Dal 2017 invece le settimane d'esame sono pianificate nell'autunno dell'anno precedente per una consegna dei risultati nella primavera dell'anno corrente.

Si svolge essenzialmente in cinque tappe:



1. Scheda di programma

Tutti i programmi RSI sono dotati di una “Scheda di programma”, un documento interno che definisce obiettivi, target, linea editoriale, drammaturgia e procedure di verifica utilizzate dalla redazione nell'ambito del lavoro di tutti i giorni. L'aderenza del programma al proprio mandato è un punto cardine della verifica: ogni scheda è, dunque, riletta e aggiornata prima di procedere con l'analisi.

2. Analisi

Il monitoring si compone di quattro parti:

- Analisi del CONTENUTO
- Analisi della FORMA
- Valutazione della PERFORMANCE QUANTITATIVA
- Appendice sull'eventuale OFFERTA WEB

Il CONTENUTO è verificato attraverso l'analisi di 8 collaboratori RSI, misti tra i quattro Dipartimenti di programma. Chiamati a visionare/ascoltare/navigare la totalità del materiale richiesto (5 edizioni per i programmi a cadenza giornaliera, 4 edizioni per quelli settimanali) e a leggere le linee guida contenute nella scheda di programma, sono responsabili di una prima valutazione di parametri definiti, atti a controllare l'aderenza del programma ai quattro principi qualitativi espressi nella Concessione (credibilità, senso di responsabilità, rilevanza, professionalità giornalistica) e della stesura delle loro osservazioni libere e puntuali sul programma. All'analisi individuale segue dal 2015 una discussione di gruppo di 3 ore tra gli otto valutatori moderata dal settore *Segretariato generale Qualità*, settore che si occupa pure della stesura di un resoconto sulle opinioni comuni e soluzioni condivise emerse all'interno del gruppo.

I criteri sono trasversali ai tre media, con variazioni minime relative alla specificità del singolo medium. Il valutatore si esprime su una scala da 1 a 5, dove 1 è considerato debole, 3 sufficiente, 5 forte. Qui di seguito sono riportati i criteri per i programmi tv:

Criteri programmi TV – CONTENUTO	debole ← → forte				
	1	2	3	4	5
Credibilità					
Fatti e nomi sono corretti: non si rilevano errori o incoerenze.					
Gli ospiti scelti sono competenti ed esprimono posizioni chiare.					
La modalità comunicativa è appropriata, misurata e autorevole.					
La conduzione è competente ed esprime autorevolezza conformemente al ruolo assegnato.					
Senso di responsabilità					
L'informazione data è opportunamente contestualizzata.					
Il programma esplica una concreta funzione orientativa, di consulenza e di formazione di opinioni.					
La dignità degli ospiti o degli intervistati è garantita e rispettata.					
Il pluralismo delle opinioni è assicurato.					
Rilevanza/Pertinenza					
I contenuti sono coerenti con la linea editoriale del programma e significativi rispetto agli obiettivi e al target di riferimento.					
La scelta e l'equilibrio dei temi all'interno del programma sono adeguati e comprensibili.					
La moderazione è adeguata al vettore tv: la sintassi è semplice e il messaggio è di facile comprensione.					
La moderazione è adeguata al genere di programma, al pubblico di riferimento e alla fascia oraria.					
Professionalità giornalistica					
I contenuti sono significativi, appropriati, equilibrati e imparziali.					
Gli interventi illustrano opinioni e posizioni diverse in maniera adeguata ed equilibrata.					
La lingua è comprensibile, desta interesse ed è coerente con i contenuti.					
Le immagini sono comprensibili, destano interesse e sono coerenti con i contenuti.					
Testo e immagini sono coerenti tra loro.					

La verifica della FORMA è demandata a un esperto esterno riconosciuto per ogni medium. La metodologia d'analisi è uguale alla precedente (lettura della scheda di programma, visionamento dell'intero materiale, valutazione tramite formulario con criteri definiti e formulazione di osservazioni puntuali), eccezion fatta per i criteri di valutazione circoscritti all'area formale.

Criteri programmi TV – FORMA	debole ←		→ forte		
	1	2	3	4	5
Drammaturgia					
Potere attrattivo del programma					
Idoneità della drammaturgia con la fascia oraria di prima diffusione					
Ritmo					
Capacità di fidelizzazione del pubblico					
Impatto visivo					
Scenografia					
Luci					
Styling (costumi, trucco e parruccho)					
Grafica					
Caratterizzazione dei contributi					
Riconoscibilità del programma					
Impatto audio					
Sigla					
Tappeto sonoro studio					
Sottofondo o scelte musicali contributi					
Livelli audio					
Riconoscibilità del programma					
Regia					
Direzione conduttori					
Gestione dello spazio					
Impostazione inquadrature					
Montaggio					

Criteri programmi RADIO – FORMA	debole ← → forte				
	1	2	3	4	5
Drammaturgia					
Potere attrattivo del programma					
Idoneità della drammaturgia con la fascia oraria di diffusione					
Ritmo					
Capacità di fidelizzazione del pubblico					
Impatto audio					
Sigla					
Tappeto sonoro					
Sottofondo o scelte musicali contribuiti					
Livelli audio					
Riconoscibilità del programma					
Voci dei moderatori					
Realizzazione					
Conduzione					
Montaggio					

Criteri prodotti WEB - FORMA	debole ← → forte				
	1	2	3	4	5
Struttura					
Potere attrattivo del canale					
Idoneità dell'impostazione editoriale con la tipologia di contenuto					
Chiarezza, leggibilità e navigabilità					
Funzionalità					
Completezza dell'offerta rispetto agli standard online					
Capacità di fidelizzazione del pubblico					
Interattività					
Impatto visivo					
Grafica					
Caratterizzazione dei contributi					
Qualità immagini					
Riconoscibilità del canale					
Estensione multimediale					
Multimedialità					
Presenza su altri mezzi di distribuzione					

Dal 2013 la verifica dell'auditor esterno sugli aspetti formali dei programmi TV è stata affiancata da una seconda valutazione di un regista interno RSI.

A complemento delle analisi professionali sono segnalati i dati di PERFORMANCE QUANTITATIVA. Il riscontro di pubblico e le tendenze in atto sono delineati tramite l'osservazione degli indici d'ascolto radio e tv, del traffico e del consumo sui siti WEB e dell'impatto dell'eventuale offerta social o di altri servizi aggiuntivi.

Dal 2012 per i programmi che si esprimono con un'appendice forte sulla rete, sono commissionate a un esperto professionale esterno riconosciuto le analisi sull'OFFERTA WEB.

3. Restituzione

In osservanza degli standard minimi, i risultati emersi dalle valutazioni sono consegnati alla Direzione, ai Capi Dipartimento e ai Responsabili delle testate considerate. Sono inoltre condotti degli incontri cui partecipano la *Direzione*, lo Stato maggiore *Sviluppo aziendale*, i valutatori esterni, i delegati della *Regia TV* e del *Coordinamento RADIO* e Capo Dipartimento e Responsabili di settore e testata. Lo scambio professionale permette di approfondire le criticità e individuare infine i margini di miglioramento.

La condivisione dei risultati alla redazione è di competenza del Responsabile di testata. Riunioni di feedback estese a tutti i collaboratori sono tuttavia possibili in un secondo momento.

4. Misure di adeguamento

All'acquisizione delle valutazioni del monitoring, i Capi Dipartimento e i Responsabili di Programma concordano congiuntamente degli obiettivi e, a seguire, delle proposte di adeguamento negli ambiti di loro competenza (linea editoriale, drammaturgia, procedure di verifica interne alla redazione, concetto audio e video, estensione web, risorse umane, formazione, altro) all'interno del formulario "Misure di adeguamento". La Direzione valida le misure proposte.

In autunno un secondo formulario – "Valutazione di raggiungimento delle misure di adeguamento" – riassume gli obiettivi fissati e verifica l'implementazione avvenuta delle misure di adeguamento definite in precedenza.

5. Pubblicazione dei risultati

In conformità al capoverso 3 dell'Articolo 3 della Concessione, i risultati del monitoring interno sono integrati nel "Rapporto di gestione SRG SSR" pubblicato in tedesco e in francese all'indirizzo <http://www.srgssr.ch/de/publikationen/geschaeftsbericht/>.

Le pagine "Qualità" di ciascuna unità aziendale sono accompagnate dai resoconti dei lavori dei Consigli del Pubblico delle Società cooperative regionali (CORSI per la RSI). Il Consiglio del Pubblico della CORSI è infatti puntualmente informato sui programmi presi in esame ed effettua contemporaneamente una propria verifica indipendente.

I programmi monitorati

2016 (febbraio)

Programma	Medium	Canale	Giorno di diffusione	Orario	Edizioni monitorate	Ore di programma
Albachiara	RADIO	Rete Uno	Lunedì-Venerdì	06.00	5	10h 00'
Grigioni sera	RADIO	Rete Uno	Lunedì-Venerdì	19.00	5	35'
Il giardino di Albert TV	TV	RSI LA 1	Domenica	18.10	4	3h 20'
Il giardino di Albert RADIO	RADIO	Rete Due	Sabato	18.00	4	2h 00'
Ridotto dell'opera	RADIO	Rete Due	Sabato	13.30	4	4h 00'
Cuochi d'artificio	TV	RSI LA 1	Lunedì-Venerdì	16.55	5	5h 00'
Millevoci	RADIO	Rete Uno	Lunedì-Venerdì	11.05	5	4h 35'
Sport Web	WEB	rsi.ch/sport	Lunedì-Domenica	Cont.	7 giorni	3h 20'
Totale ore di programma esaminate						32h 50'

2015 (febbraio e novembre-dicembre 2015 per *Sport non stop*)

Programma	Medium	Canale	Giorno di diffusione	Orario	Edizioni monitorate	Ore di programma
Il Quotidiano	TV	RSI LA 1	Lunedì-Domenica	19.00	7	3h 45'
Turné	TV	RSI LA 1	Sabato	19.10	4	2h 20'
News Web	WEB	rsi.ch/news	Lunedì-Domenica	Cont.	7 giorni	2h 30'
Geronimo	RADIO	Rete Due	Lunedì-Giovedì	11.35	4	1h 40'
Black Jack	TV	RSI LA 1	Lunedì-Venerdì	20.40	5	2h 05'
Diritti e Rovesci	RADIO	Rete Uno	Lunedì-Venerdì	9.05	5	4h 35'
Sport non stop	TV	RSI LA 2	Domenica	13.30	4	10h 25'
Totale ore di programma esaminate						27h 20'

2014 (febbraio)

Programma	Medium	Canale	Giorno di diffusione	Orario	Edizioni monitorate	Ore di programma
Telegiornale sera	TV	RSI LA 1	Lunedì-Domenica	20.00	5	2h 20'
Notiziari	RADIO	Rete Uno	Lunedì-Domenica	Ogni ora, dalle 00.00 alle 23.00	95	4h 45'
Storie	TV	RSI LA 1	Domenica	20.40	4	4h 40'
Babilonia	RADIO	Rete Due	Domenica	15.35	4	4h 00'
Linea Rossa TV	TV	RSI LA 2	Domenica	22.40	4	2h 40'
Linea Rossa RADIO	RADIO	Rete Tre	Mercoledì	17.15	4	1h 55'
Ventidisport TV/WEB	TV	RSI LA 2	Lunedì	20.30	4	1h 20'
Ventidisport RADIO	RADIO	Rete Uno	Lunedì	20.30	4	1h 20'
Totale ore di programma esaminate						23h 00'

2013 (febbraio)

Programma	Medium	Canale	Giorno di diffusione	Orario	Edizioni monitorate	Ore di programma
Falò	TV	RSI LA 1	Giovedì	21.05	4	5h 20'
Modem	RADIO	Rete Uno	Lunedì-Venerdì	08.30	5	2h 30'
Paganini	TV	RSI LA 1	Domenica	10.30	4	8h 00'
Moby Dick	RADIO	Rete Due	Sabato	10.00	4	8h 00'
Colazione con Peo	TV	RSI LA 1	Sabato-Domenica	08.00	4	8h 00'
Radiopeo	RADIO	Rete Uno	Lunedì e Giovedì	19.10	4	1h 20'
La domenica sportiva	TV	RSI LA 2	Domenica	19.30	4	1h 20'
Rete Uno Sport	RADIO	Rete Uno	Lunedì-Domenica	7.45, 12.50, 17.35, 23.10	20	2h 00'
Totale ore di programma esaminate						36h 30'

2012 (marzo)

Programma	Medium	Canale	Giorno di diffusione	Orario	Edizioni monitorate	Ore di programma
Patti chiari	TV	RSI LA 1	Venerdì	21.05	4	4h 40'
Meteo principale	TV	RSI LA 1	Lunedì-Domenica	20.40	5	20'
Cronache della Svizzera italiana	RADIO	Rete Uno	Lunedì-Domenica	18.00	5	2h 05'
Superalbum	TV	RSI LA 2	Sabato	21.00	4	6h 00'
Sabato pian piano	RADIO	Rete Due	Sabato	17.00	4	2h 00'
S-Quot	TV	RSI LA 1	Mercoledì	13.10	4	4h 00'
Radio S-Quot	RADIO	Rete Tre	Mercoledì	20.00	4	3h 00'
Studio Champions League	TV	RSI LA 2	Martedì-Mercoledì	20.30	4	5h 00'
Sport e musica	RADIO	Rete Uno	Irregolare	19.45	3	6h 45'
Totale ore di programma esaminate						33h 50'

2011 (ottobre)

Programma	Medium	Canale	Giorno di diffusione	Orario	Edizioni monitorate	Ore di programma
Il Quotidiano	TV	RSI LA 1	Lunedì-Domenica	19.00	5	2h 30'
Radiogiornale 12.30	RADIO	Rete Uno	Lunedì-Domenica	12.30	5	2h 05'
Info web	WEB	info.rsi.ch	Lunedì-Domenica	Cont.	5 giorni	2h 30'
Cult TV	TV	RSI LA 1	Domenica	22.00	4	1h 40'
Foglio volante 18.00	RADIO	Rete Due	Lunedì-Venerdì	18.00	5	1h 40'
Piattoforte	TV	RSI LA 1	Lunedì-Venerdì	17.10	5	3h 55'
Le consulenze	RADIO	Rete Uno	Lunedì-Venerdì	12.55	5	2h 55'
Rete Uno Sport Magazine	RADIO	Rete Uno	Domenica	13.00	4	2h 00'
Totale ore di programma esaminate						19h 05'

2010 (ottobre)

Programma	Medium	Canale	Giorno di diffusione	Orario	Edizioni monitorate	Ore di programma
Telegiornale sera	TV	RSI LA 1	Lunedì-Domenica	20.00	5	2h 30'
Il giardino di Albert	TV	RSI LA 1	Domenica	18.10	4	3h 08'
Millevoci	RADIO	Rete Uno	Lunedì-Venerdì	11.00	5	4h 35'
Baobab	RADIO	Rete Tre	Lunedì-Venerdì	17.00	5	5h 00'
Sport web	WEB	sport.rsi.ch	Lunedì-Domenica	Cont.	5 giorni	5h 00'
Totale ore di programma esaminate						20h 13'