

## Standard minimi della qualità dei programmi SRG SSR

### Preambolo

La qualità dei programmi è un tema centrale per un servizio pubblico nazionale qual è la SRG SSR idée suisse. La Concessione del 28.11.2007 pone elevati requisiti deontologici e qualitativi per l'allestimento dei programmi e definisce quattro criteri qualitativi centrali per gli addetti ai lavori: "La Credibilità, il senso di responsabilità, la rilevanza e la professionalità giornalistica". L'azienda stessa si pone come obiettivo la "leadership di mercato grazie alla qualità, alla rilevanza sociale e alla pluralità".

Il management della qualità, e dunque le misure atte a garantire la qualità, hanno una lunga tradizione all'interno della SRG SSR, sia a livello nazionale che nelle singole unità aziendali. Lo ha confermato uno studio effettuato nel quadro del progetto avviato nel 2008 "Politica e misurazione della qualità". La documentazione e le procedure vigenti sono comunque elaborate e applicate in modo parzialmente diverso a livello regionale e/o mediale.

Uno degli obiettivi principali degli sforzi profusi per soddisfare le esigenze più elevate della nuova Concessione è quello di definire in base agli strumenti esistenti degli standard minimi nazionali, completi e vincolanti. Questi standard, da un lato, stabiliscono delle direttive e delle condizioni quadro elaborate in modo unitario per tutta la SRG SSR, dall'altro lasciano comunque uno spazio di manovra sufficiente affinché la loro applicazione tenga conto delle esigenze regionali e delle specifiche esigenze mediali e affinché sia possibile continuare a utilizzare dei metodi affermati, eventualmente in forma leggermente modificata.

Fondamentale in questo contesto è la nozione di qualità dei programmi come risultato di un processo permanente, composto da un insieme di elementi o di strumenti collegati, che interagiscono tra di loro. Solo l'impiego costante di questi strumenti nel lavoro quotidiano, basato sul dialogo e sulla discussione con i collaboratori, sulla loro costante riflessione ed evoluzione, producono nella pratica quell'effetto a cui si aspira per garantire la qualità.

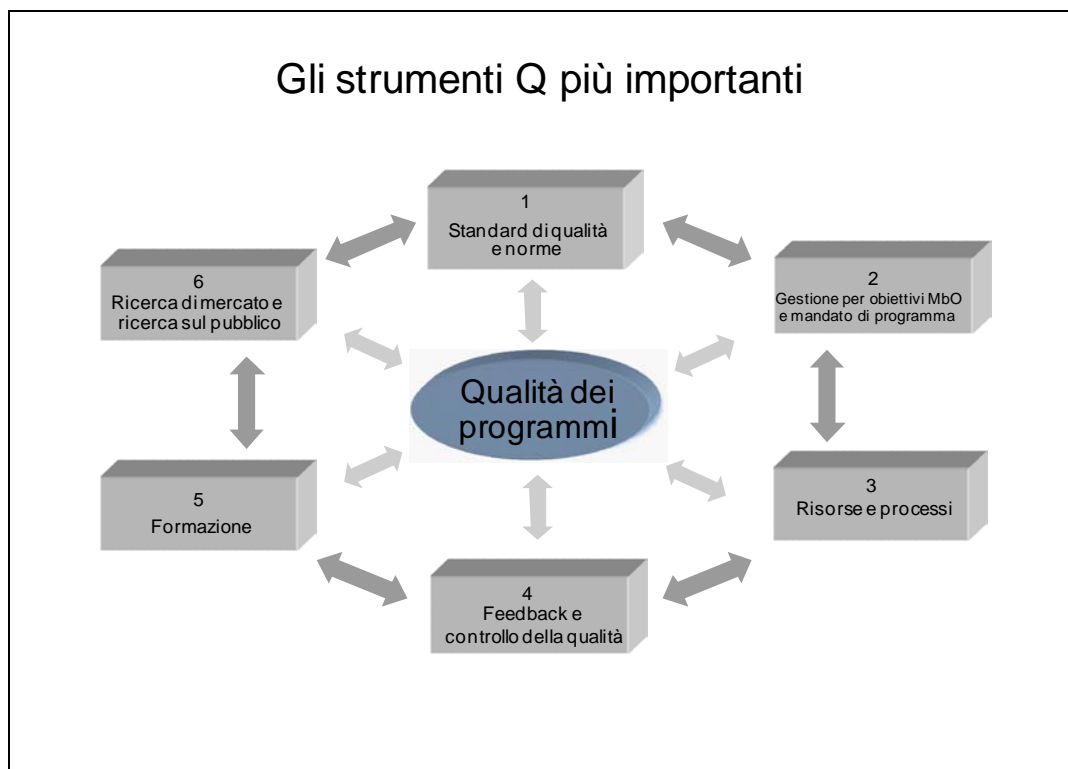
L'uso coerente degli strumenti atti a garantire la qualità permette di mantenere ad alti livelli i criteri qualitativi imposti dalla Concessione, quali la "professionalità giornalistica" e "il senso di responsabilità", che a loro volta sono alla base della "credibilità" e della "rilevanza" in tutti i settori della programmazione.

## Standard minimi degli elementi del processo di assicurazione qualità

La qualità dei programmi deriva dell'impiego mirato e razionale di strumenti volti a creare e a garantire la qualità (strumenti Q).

Alla SRG SSR gli strumenti attualmente in uso sono numerosi, raggruppati come segue:

1. Standard di qualità e norme
2. Gestione per obiettivi MbO e mandato di programma
3. Risorse e processi
4. Feedback e controllo della qualità
5. Formazione
6. Ricerca di mercato e ricerca sul pubblico



Per standard minimo si intende l'adozione nelle UA della SRG SSR di tutti gli elementi degli strumenti elencati in seguito. L'elaborazione dei singoli strumenti/elementi permette un adeguamento specifico alle esigenze regionali, culturali e mediali.

## **1. Standard di qualità e norme**

- Ogni UA dispone di linee guida, derivanti dagli standard di qualità della Concessione, dei Valori aziendali e della Carta dei programmi della SRG SSR. Sono pubblicate su intranet e internet.
- Le linee direttive editoriali e settoriali concretizzano i suddetti standard di qualità a livello delle UA. Le linee direttive editoriali sono pubblicate su internet e su intranet, quelle settoriali su intranet.
- A queste si aggiungono, a seconda dell'UA, delle istruzioni di lavoro concrete dal punto di vista contenutistico e formale con degli standard di qualità (manualistica).
- Gli standard di qualità vengono comunicati grazie a programmi di formazione e perfezionamento e vengono regolarmente aggiornati (ad es. nelle newsletter dei caporedattori).

## **2. Gestione per obiettivi (MbO) / mandato di programma**

- Alla SRG SSR e nelle sue UA vige il sistema di gestione per obiettivi (management by objectives MbO).
- Il colloquio di valutazione annuale con i collaboratori è obbligatorio a tutti i livelli della SRG SSR e delle sue UA e serve, tra l'altro, a garantire la qualità.
- Ogni trasmissione/rubrica, in diversi media, ha un mandato di programma scritto, che funge da documento cardine per la garanzia della qualità a livello dirigenziale – un accordo sulla qualità tra la direzione dell'area dei programmi e la direzione della redazione. Contempla gli standard e le norme di qualità della SRG SSR e precisa i criteri di qualità della Concessione vincolanti e specifici per le trasmissioni, nonché le direttive in merito al pubblico mirato, al contenuto, alla forma, ai costi, alla comunicazione.
- Ogni anno i mandati di programma vengono esaminati e aggiornati a livello di "direzione – direzione dell'area", "direzione dell'area – direzione della redazione", "direzione della redazione – collaboratori".

## **3. Risorse e processi**

Per ora, le risorse (personale e infrastrutture) e i processi (fasi di lavorazione) sono prevalentemente regolamentati a livello delle UA.

Gli standard di qualità sono vincolanti per tutte le UA nell'area delle risorse umane, ad esempio per quanto concerne la

### **Procedura di assunzione**

- Chiaro profilo delle esigenze secondo il descrittivo del posto di lavoro (RU / quadri superiori).
- Concorso standard.
- Colloquio d'assunzione standard (RU, quadri superiori, griglia di domande).
- Test d'assunzione specifici per i media:
  - TV: test immagini, telecamera, cultura generale (ev. dizione).
  - Radio: dizione, test linguistico, cultura generale.
  - Multimedia: test redazionale, test immagini, cultura generale.

### **4. Formazione**

La formazione è regolamentata in modo specifico per ogni UA. Gli standard minimi sono

#### **Principi di base**

- Linea guida per il settore della formazione.
- Budget definito per il settore della formazione.
- Valutazione sistematica della formazione per ogni collaboratore.
- Valutazione sistematica dei crediti di formazione per ogni UA (rapporti).

#### **Formazione di base**

- Formazione standard per stagisti (on / off the job, quota fissa formazione teorica, tirocini interni ed esterni).
- Formazione di base obbligatoria secondo il piano di formazione (criteri qualitativi della Concessione, standard di qualità del servizio pubblico, SRG SSR, UA /, fondamenti del giornalismo e specificità dei media).
- Tutorato redazionale.
- Tirocinio presso le diverse redazioni (interno + esterno).
- Offerte di tirocinio per esterni (ad es. diplomandi di università, università professionali e scuole di giornalismo).

## **Perfezionamento**

- Perfezionamento permanente e individuale orientato alla funzione conformemente al processo MbO e al colloquio di valutazione con responsabilità reciproca tra superiori e collaboratori.
- Corsi di formazione regolari, specifici per la redazione, standardizzati e / o mirati (seminari, analisi dei programmi).

## **Formazione dei dirigenti**

- Nuovi responsabili di direzione:  
formazione di base obbligatoria (coaching / standard di qualità secondo la Concessione, SRG SSR e UA / management redazionale, moduli di formazione per la dirigenza (all'interno e all'esterno)).
- Perfezionamento dei dirigenti:  
moduli di formazione per la dirigenza secondo il processo MbO e il colloquio di valutazione con responsabilità reciproca tra superiori e collaboratori (all'interno e all'esterno).

## **5. Feedback e controllo della qualità**

### Feedback

In tutte le UA della SRG SSR esiste una cultura del feedback istituzionalizzata e strutturata a diversi livelli:

- Revisione obbligatoria.
- Controllo finale del servizio, della trasmissione (conforme agli standard di qualità, nonché al mandato di trasmissione, direttive legali ed editoriali, comprensibilità, attrattiva, raggiungimento degli obiettivi secondo il mandato di trasmissione). In casi delicati si consulta il Servizio giuridico.
- Critica ai programmi istituzionalizzata dopo la diffusione. È accessibile a tutti i collaboratori coinvolti.
- Monitoraggio delle trasmissioni strutturato in modo regolare a livello di redazione, di area, di direzione (ad es. con seminario ad hoc).
- Controllo completo e regolare degli strumenti di garanzia della qualità, regolamentato in modo specifico per ogni UA.
- Feedback a tutti i collaboratori coinvolti sulle cognizioni rilevanti acquisite.

- Valutazione sistematica delle misure di controllo a livello di monitoraggio / controllo. (Rapporto).
- Se possibile, coordinamento delle attività di feedback del Consiglio del pubblico dell'organizzazione istituzionale competente.
- Scambio interregionale permanente degli elementi di feedback delle singole UA sulla speciale piattaforma (intranet).

### **Management superiore della qualità**

- I criteri qualitativi sanciti dalla Concessione vengono dimostrati tramite i *Key Performance Indicators* (KPI) nella BSC nazionale (*Balanced Scorecard*).
- Verifica annuale dei KPI della qualità a livello aziendale.
- Rendiconto annuale sulle misure di garanzia della qualità nel rapporto di gestione della SRG SSR.
- Coordinamento e verifica dell'applicazione degli strumenti di garanzia della qualità / standard minimi a livello delle UA da parte di un ufficio centralizzato (ad es. formazione, responsabili della qualità, ecc.).
- Scambio di esperienze interregionale, intermediale e internazionale nell'applicazione e nello sviluppo ulteriore degli strumenti di garanzia della qualità.

### **6. Ricerca di mercato e ricerca sul pubblico**

- Considerazione della risonanza di pubblico quantitativa e qualitativa per le trasmissioni e le aree di programma in questione.

Tra gli strumenti elaborati per gli "Standard minimi della qualità dei programmi" è stato volutamente tralasciato tutto il comparto della tecnica (di produzione, di distribuzione, ecc.), all'interno del quale esistono numerose norme, misure di controllo e relativi reporting (es. "Reporting Distribuzione"), che sono accessibili qualora necessario.