

Sistema di garanzia della qualità dell'offerta SSR

PREAMBOLO

Soddisfiamo i requisiti etici e qualitativi (rilevanza, professionalità, indipendenza, varietà e accessibilità) espressi dall'articolo 4 della Concessione e dalla Carta dell'offerta SSR, attraverso l'adozione di un sistema di garanzia della qualità, un processo circolare e permanente che si articola attorno a quattro tappe.



Ogni tappa prevede delle condizioni quadro e dei principi orientativi di base elaborati in modo unitario per tutta la SSR. Inoltre, la formazione e lo sviluppo giocano un ruolo importante nella garanzia della qualità in tutte le fasi del processo, sia sul piano preventivo sia su quello correttivo.

RSI, RTR, RTS, SRF e SWI, attraverso l'istituzione di un coordinamento centralizzato, applicano e sorvegliano l'aderenza a questi principi tenendo conto delle specificità delle singole unità aziendali e le integrano eventualmente con regolamenti aggiuntivi.

Le*i responsabili della qualità delle unità aziendali si incontrano regolarmente nel Gruppo nazionale di esperte*i qualità per lo scambio di esperienze e conoscenze sulla gestione delle norme qualitative. Il Gruppo di esperte*i ha quale obiettivo il perfezionamento continuo del processo di garanzia della qualità e l'allineamento delle norme ai risultati riconosciuti dalle scienze della comunicazione e alle migliori prassi nazionali ed estere.

Il sistema di garanzia della qualità dell'offerta SSR è periodicamente verificato da esperte*i esterne*i. Il pubblico è informato sui principali risultati ottenuti.

1. NORME E OBIETTIVI

- 1.1 Il contesto e i principi di base che regolano ogni attività SSR e ne plasmano l'offerta sono definiti nella Legge Radio TV (LRTV), nella Concessione SSR, nella Strategia di impresa e dell'offerta SSR e nella Carta dell'offerta SSR.
Questi documenti sono puntualmente aggiornati, pubblicati su Internet e Intranet, e continuamente ribaditi all'interno delle unità aziendali.
- 1.2 RSI, RTR, RTS, SRF e SWI integrano i documenti di riferimento con eventuali direttive aggiuntive e regole pratiche. Questi documenti sono puntualmente aggiornati e pubblicati su Internet e Intranet.
- 1.3 Ogni offerta strutturale è descritta all'interno di un concetto/mandato che ne definisce il genere, l'ambito tematico, le linee editoriali e gli ingredienti. Il concetto/mandato fissa pure obiettivi di performance quantitativi o di altra natura. I concetti/mandati sono aggiornati regolarmente e sono vincolanti per le redazioni.

2. CONTROLLI

La conformità dell'offerta a norme e obiettivi, così come la verifica di eventuali sollecitazioni esterne sono garantite da sistemi di controllo regolari o puntuali specifici per ogni livello:

- 2.1 Le REDAZIONI sottostanno alle procedure di verifica pre e post diffusione/pubblicazione stabilite per ciascuna unità aziendale. Le procedure sono aggiornate regolarmente.
- 2.2 I DIPARTIMENTI verificano, mediante controlli regolari e puntuali nei gruppi preposti, l'offerta che rientra nella loro area di responsabilità.
- 2.3 Le UNITÀ AZIENDALI sorvegliano l'offerta mediante verifiche regolari o pro quota nei gruppi preposti. Realizzano annualmente anche una verifica qualitativa istituzionale di una parte dell'offerta.

3. FEEDBACK

I risultati emersi dai controlli sono opportunamente comunicati alle collaboratrici e ai collaboratori coinvolte* i o all'esterno tramite:

- 3.1 REDAZIONI: incontri regolari pianificati. La stesura di verbali e la comunicazione a tutte* i le* i collaboratrici* tori coinvolte* i sono garantite solo per le redazioni di ampie dimensioni. È data adeguata risposta in forma scritta alle sollecitazioni provenienti dall'esterno.
- 3.2 DIPARTIMENTI: incontri regolari pianificati. La stesura di verbali e la comunicazione a tutte* i le* i collaboratrici* tori coinvolte* i sono garantite. È data adeguata risposta in forma scritta alle sollecitazioni provenienti dall'esterno.
- 3.3 DIREZIONE: incontri regolari pianificati. La stesura di verbali e la comunicazione a tutte* i le* i collaboratrici* tori coinvolte* i sono garantite. È data adeguata risposta in forma scritta alle sollecitazioni provenienti dall'esterno. La verifica qualitativa istituzionale contempla incontri di restituzione dei risultati alle redazioni coinvolte. Sui principali risultati è informato pure il pubblico mediante i resoconti sulla Qualità pubblicati all'interno del Rapporto di gestione SSR.

4. MISURE DI ADEGUAMENTO

In risposta ai risultati dei diversi controlli, sono introdotti degli adeguamenti negli ambiti interessati.

- 4.1 **NORME E OBIETTIVI:** i documenti di base (direttive interne e concetti/mandati per ciascuna offerta strutturale) e i relativi obiettivi sono rivisti in conformità alle correzioni decise a tutti i livelli.
- 4.2 **ADEGUAMENTI DELL'OFFERTA:** a seguito dei risultati della verifica qualitativa istituzionale o di altre verifiche, l'offerta è opportunamente adeguata. Sui principali adeguamenti introdotti in risposta ai risultati emersi dalla verifica qualitativa istituzionale è informato pure il pubblico mediante i resoconti sulla Qualità pubblicati all'interno del Rapporto di gestione SSR.

5. FORMAZIONE E SVILUPPO

- 5.1 La SSR accorda un'attenzione particolare alla qualità della formazione e dello sviluppo del suo personale elaborando principi e regolamenti unitari per tutta l'azienda. All'occorrenza, RSI, RTR, RTS, SRF e SWI integrano con direttive proprie che tengono conto delle specificità delle singole unità aziendali. Questi documenti sono aggiornati secondo necessità, revisionati a intervalli regolari e pubblicati in interno.
- 5.2 Le**l* nuove**i* assunte**i* prendono conoscenza del quadro di riferimento attraverso una formazione di base. Per le**i* praticanti sono previsti percorsi formativi adeguati.
- 5.3 Le misure formative e gli obiettivi individuali del**della* collaboratore**trice* sono definiti secondo il modello SMART ed esplicitati annualmente nel formulario che accompagna il colloquio di valutazione. Il colloquio di valutazione è un colloquio annuale che si svolge tra collaboratrice**tore* e responsabile diretta**o*. Le misure di formazione collettive per redazioni, dipartimenti o unità aziendali, sono concertate ad hoc con i settori preposti (formazione, tecnica, ...) e inserite in progetti puntuali. Il pubblico è informato delle misure prese in ambito formativo mediante i resoconti sulla Qualità pubblicati all'interno del Rapporto di gestione SSR.

6.1.2022