

SISTEMA DI GARANZIA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA SSR

PREAMBOLO

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



Ogni tappa prevede delle condizioni quadro e dei principi orientativi di base elaborati in modo unitario per tutta la SRG SSR.

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 direttive aggiuntive.

I responsabili della qualità delle unità aziendali si incontrano regolarmente nel Gruppo di esperti nazionale per lo scambio di esperienze e conoscenze sulla gestione delle norme qualitative. Il Gruppo di esperti si occupa pure di perfezionare continuamente il processo di garanzia della qualità e di allineare le 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 esperti esterni. 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 del Giornalismo 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. I nuovi assunti prendono conoscenza delle norme qualitative e del sistema qualitativo attraverso una formazione di base. Per i praticanti sono previsti percorsi formativi adeguati.
- 1.3 Ogni offerta strutturale è descritta all'interno di un mandato di programma/prodotto che ne definisce il genere, l'ambito tematico, le linee editoriali e gli ingredienti. Il mandato fissa pure obiettivi di performance quantitativi o di altra natura. I 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, l'offerta che rientra nella loro area di responsabilità.
- 2.3 Le UNITÀ AZIENDALI sorvegliano l'offerta mediante verifiche regolari e puntuali 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 coinvolti o all'esterno tramite:

- 3.1 REDAZIONI: incontri regolari e pianificati. La stesura di verbali e la loro condivisione con tutti i collaboratori coinvolti 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 e pianificati. La stesura di verbali e la condivisione con tutti i collaboratori coinvolti sono garantite. È data adeguata risposta in forma scritta alle sollecitazioni provenienti dall'esterno.
- 3.3 DIREZIONE: incontri regolari e pianificati. La stesura di verbali e la conseguente condivisione con tutti i collaboratori coinvolti 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 SRG SSR.

4. MISURE DI ADEGUAMENTO

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

- 4.1 **NORME E OBIETTIVI:** i documenti di base (direttive interne e mandati di programma/prodotto) e i relativi obiettivi sono rivisti in conformità alle correzioni decise a tutti i livelli.
- 4.2 **FORMAZIONI INDIVIDUALI:** misure formative o obiettivi per il singolo collaboratore sono esplicitati annualmente nel formulario che accompagna il colloquio di valutazione. Il colloquio di valutazione è un colloquio annuale che si svolge tra collaboratore e responsabile diretto, la cui procedura è standardizzata a livello nazionale.
- 4.3 **FORMAZIONI COLLETTIVE:** misure formative 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 SRG SSR.
- 4.4 **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 SRG SSR.

19 settembre 2019