

Analisi dell'offerta online della SSR nel 2020

In sintesi

L'obiettivo principale dell'analisi è quello di verificare come la SRG SSR esegua, con le sue offerte online srf.ch, rts.ch e rsi.ch, il **mandato della Concessione**. L'analisi è stata condotta sulla base di una **rilevazione totale** permanente di tutti i contributi online della SSR pubblicati nel 2020. Dai risultati emerge che nei tre portali news il **98 %** dei contributi testuali si attiene alla **limitazione di lunghezza**. Per quanto riguarda il **criterio secondo cui il 75%** dei contenuti testuali debba presentare un rapporto con materiale audio o contenuti audiovisivi (collegamento AV) tutte e tre le offerte online arrivano, in tutto l'anno, ad un valore **decisamente più alto**. I rimandi esterni esaminati adempiono interamente le direttive della Concessione e non è stato trovato nulla che faccia presumere una motivazione commerciale.

Informazioni metodologiche

Offerta online esaminata:	srf.ch (Svizzera di lingua tedesca), rts.ch (Svizzera di lingua francese), rsi.ch (Svizzera di lingua italiana)
Procedura, periodo di rilevamento:	rilevazione totale permanente di tutti i contributi online e i rimandi esterni nell'ambito tematico principale, pubblicati tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2020
Base dell'analisi:	- contributi online: N= 238'238 - riferimenti a una trasmissione: N= 128'104 - rimandi esterni: N= 53'454
Metodologia:	forma computerizzata dell'analisi quantitativa dei contenuti A) analisi redazionale (unità: contributi online, riferimenti a una trasmissione) B) analisi dei rimandi (unità: rimandi esterni)

Presentazione del problema

Ai sensi dell'art. 18 cpv. 2 della Concessione, alla SSR è consentito diffondere offerte online solo a determinate condizioni. Obiettivo principale dell'**analisi dell'offerta online della SSR nel 2020** è quello di verificare come la SSR esegua, con le sue offerte online in quattro lingue, il **mandato della Concessione**. Lo studio ha permesso inoltre di farsi un'idea della **struttura delle offerte** online della SSR.

L'analisi, in sostanza, dà risposta alla domanda su come, nel 2020, SRF, RTS e RSI abbiano creato, dal punto di vista temporale e tematico, il **riferimento a una trasmissione** (art. 18 cpv. 2

lett. b), su come, nel caso di contributi senza riferimento a una trasmissione, sia stata rispettata la **limitazione di lunghezza** dei testi (art. 18 cpv. 2 lett. c) e su come sia stato soddisfatto il criterio del **collegamento AV** (art. 18 cpv. 2 lett. d). Inoltre, indica se **giochi e forum di discussione** presentano un riferimento tematico o temporale a una trasmissione (art. 18 cpv. 2 lett. e) e fino a che punto l'inserimento di **rimandi esterni** è dovuto a motivi editoriali e non commerciali (art. 18 cpv. 2 lett. f).

Metodologia

L'approccio metodologico di Publicom si basa sulla **rilevazione totale permanente** di tutti i contenuti online delle tre offerte SSR del 2020 fornendo con ciò una base di dati massimamente rappresentativa per la verifica della conformità alla Concessione. Appoggiandosi ad un sistema di ricerca semiautomatizzato, con algoritmi di analisi specifici, e a sistematiche misure di garanzia della qualità, si determinano gli indicatori richiesti. La valutazione del grado di conformità alla concessione si rifà alla **prassi interpretativa dell'UFCOM**. Publicom presenta i risultati alla committente secondo quanto precedentemente stabilito e non gode di alcuna sovranità di interpretazione in merito all'adempimento del mandato da parte della SSR.

Sul piano metodologico, lo studio si basa su un'**analisi dei contenuti** (analisi redazionale) e un'**analisi dei rimandi**. Per l'acquisizione e la rilevazione dei dati come anche per la garanzia di qualità, Publicom ha messo a disposizione un pacchetto software specifico al progetto, costituito da un **web crawler** che estrae i contenuti che ogni ora vengono pubblicati come nuovi o modificati nelle offerte online della SSR indicizzandoli secondo quanto indicato in proposito sul libro codice, da uno **strumento di revisione testuale** (per codifiche manuali) e da un dashboard di garanzia della qualità (soprattutto test di attendibilità permanenti).

Limitazione di lunghezza nei portali news (art. 18 cpv. 2 lett. c)

L'analisi redazionale si estende ad oltre **228'000 contributi online** e a ben 128'000 riferimenti ad una trasmissione che vengono esaminati in merito all'adempimento del mandato della Concessione. Il risultato è che le offerte online della SSR, nel portale news, **soddisfano quasi sempre** il criterio della limitazione di lunghezza. Nel complesso, il **98%** di tutti i contributi testuali relativi alle informazioni, allo sport e alle attualità regionali/locali è conforme alle direttive della Concessione (art. 18 cpv. 2 lett. c). Solo un buon **2%** dei contributi testuali nei tre portali news della SSR supera i 1'000 caratteri e non soddisfa contemporaneamente tutti i requisiti della Concessione, risultando quindi non conforme alla stessa. La quota di contributi testuali conformi del rispettivo portale news è pari al 98% per la SRF e appena più sotto (97%) per RTS e RSI.

Tra i pochi contributi online non conformi, per tutti e tre i portali, si registra un mancato rispetto della **vicinanza temporale** in circa la metà. I questi casi, si tratta per la maggior parte di contributi testuali che vanno oltre i 1'000 caratteri, pubblicati più di 35 minuti prima dell'andata in onda della trasmissione a cui si riferiscono. In un altro terzo, circa, di tutti i contributi dei portali news non conformi, la non conformità alla Concessione è da ricondurre ad una **menzione insufficiente della trasmissione**. In un buon quinto di tutti i contributi controversi, infine, non è stato trovato **nessun riferimento** (sufficiente) **ad una trasmissione**.

Rapporto con materiale audio e contenuti audiovisivi (collegamento AV) (art. 18 cpv. 2 lett. d)

Il criterio del **collegamento AV** richiesto per il 75% di tutti i contenuti testuali pubblicati da non oltre 30 giorni (art. 18 cpv. 2 lett. d), nelle tre offerte online della SSR, viene in media **decisamente più che soddisfatto** (91%). Sia la SRF (in media il 94%) che la RTS (91%) e la RSI (86%) soddisfano i requisiti della Concessione in tutti i 12 mesi del 2020.

Nell'offerta per la Svizzera di lingua tedesca, la quota di contributi testuali aventi un rapporto diretto con materiale audio o contenuti audiovisivi, tra il gennaio e il dicembre 2020 è molto costante. Tra il 92% di maggio e il 96% di gennaio e febbraio, in media la **SRF supera il valore minimo previsto dalla Concessione** di circa il **20%**. La **RTS**, dopo un già ottimo inizio dell'anno, arriva a luglio addirittura al 97% a cui, in agosto, segue però un notevole **ribasso** al 84%. Ciononostante, fino alla fine dell'anno, la quota di contributi testuali aventi rapporto diretto con contenuti video/audiovisivi si attesta di un buon 10% sopra il minimo richiesto. Anche l'offerta web per la Svizzera di lingua italiana presenta per tutto l'anno una quota costante di contributi testuali che integrano materiali video o contenuti audiovisivi. Per la **RSI** questa quota, muovendosi da un minimo dell'84% (settembre) a un massimo dell'87% (febbraio, marzo, maggio, luglio), pur allineandosi sotto quella degli altri due portali, è sempre nettamente superiore a quella richiesta dalla Concessione.

Analisi dei rimandi (art. 18 cpv. 2 lett. f)

Per l'analisi dei rimandi, Publicom, al fine di verificare il **potenziale di commercializzazione**, ha identificato nell'offerta del SSR ben **53'000 rimandi esterni di 1'243 domini**. Questi collegamenti elettronici sono stati classificati in base alla frequenza in cui vengono richiamati e a cinque categorie funzionali. Rimandi a terze parti **referiti direttamente a contenuti pubblicitari** (ad esempio Ad Server) **non ne sono stati trovati**. Questi elementi avrebbero un potenziale di commercializzazione straordinariamente alto e come tali verrebbero sanzionati dall'assai restrittivo divieto di pubblicità e sponsorizzazione della SSR.

La seconda categoria critica comprende rimandi esterni a **e-shop**. Publicom ne ha identificati ben 2'000 distribuiti su 37 domini. La maggior parte su *exlibris.ch*, la società che gestisce lo shop della SRF. Dal momento che alla SSR è esplicitamente permesso vendere trasmissioni e prodotti propri, questi rimandi non sono affatto problematici.

Un palese indicatore del potenziale di commercializzazione è l'integrazione della SSR in **sistemi partner** di terze parti non appena questi siano riconoscibili nell'URL del rimando con un così detto ID di affiliazione. Nel 2020, in nessuna delle offerte online della SSR esaminate sono stati rinvenuti indizi di un sistema partner di questo genere. Le altre tre categorie di rimandi, servizi tecnici con e senza contenuti nonché rimandi a contenuti di terzi presentano un potenziale di commercializzazione decisamente più basso e, nel 2020, non danno adito a discussioni in merito alla conformità alla Concessione.