



11 settembre 2008

Sistema di garanzia della qualità redazionale presso le emittenti radiofoniche OUC e televisive private

Procedura per il riconoscimento di valutatori autorizzati

Indice

In sintesi	2
1 Situazione iniziale	3
1.1 Mandato di prestazioni delle emittenti radiotelevisive titolari di una concessione.....	3
1.2 Articolo della concessione relativo alla garanzia della qualità.....	3
2 Requisiti dei candidati	5
2.1 Obiettivo, scopo e impostazione della valutazione.....	5
2.2 Partecipanti.....	5
2.3 Competenza metodologica e tecnica.....	5
2.4 Rapporto di valutazione	6
2.5 Tempi di valutazione e costi	6
2.6 Riconoscimento	6
3 Linee guida per la presentazione della candidatura in qualità di valutatore	7



In sintesi

La procedura di riconoscimento qui introdotta dall'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM) si rivolge a specialisti, istituzioni e organizzazioni in grado di valutare i sistemi di garanzia della qualità presso i media elettronici privati in Svizzera.

In virtù del nuovo diritto in materia di concessioni, le emittenti radio OUC e televisioni regionali private sono d'ora in poi tenute a fare valutare regolarmente da specialisti esterni lo stato dei propri sistemi di garanzia della qualità redazionale. Sulla base dei risultati della valutazione, gli specialisti indicano le misure da adottare per l'ottimizzazione del sistema di garanzia della qualità dell'emittente in questione. L'emittente valuta le proposte e successivamente presenta all'UFCOM il rapporto di valutazione unitamente al proprio piano per l'applicazione delle raccomandazioni dei valutatori.

Sono le stesse emittenti radiofoniche locali e televisive regionali a decidere a chi affidare la valutazione del loro sistema di garanzia della qualità. Unica limitazione: l'istanza di valutazione prescelta deve essere riconosciuta come tale dall'UFCOM ed essere indipendente dall'emittente. La procedura descritta nel presente documento serve a designare tali valutatori riconosciuti dall'UFCOM.

Nella candidatura, da inoltrare all'UFCOM, le istituzioni, le organizzazioni e gli specialisti devono:

- documentare la propria competenza settoriale e metodologica, ossia il proprio know-how in scienze sociali e dei media, le esperienze fatte nella ricerca su sistemi valutativi e le proprie conoscenze relative al giornalismo svizzero e alla ricerca sul giornalismo;
- descrivere i modelli teorici e metodologici applicati per la valutazione e illustrare il processo valutativo nelle sue singole fasi, spiegando anche quale metodo usare a seconda del caso;
- indicare il tempo necessario per una valutazione, fase per fase;
- indicare i costi di un processo valutativo tipo e la propria politica tariffaria;
- dichiarare la propria indipendenza da qualsiasi emittente oppure rendere noti eventuali rapporti esistenti con emittenti radio OUC o televisioni regionali.

La candidatura deve essere formulata seguendo le indicazioni riportate più avanti. Le candidature pervenute all'UFCOM entro il **14 novembre 2008** saranno esaminate nell'ambito della prima procedura di riconoscimento. L'Ufficio raccoglierà in un elenco le generalità e i recapiti delle istituzioni e/o degli specialisti riconosciuti come valutatori. L'elenco sarà probabilmente pubblicato a inizio 2009 all'indirizzo internet www.ufcom.admin.ch → Radio e televisione. Le emittenti radio OUC e televisive regionali titolari di una concessione potranno optare per un valutatore di questo elenco.

Le candidature per il riconoscimento in qualità di valutatore possono essere presentate all'UFCOM in qualsiasi momento. Le candidature pervenute dopo metà novembre 2008 saranno esaminate nell'ambito di una successiva procedura di riconoscimento. Si prevede di condurre procedure di riconoscimento ogni sei mesi e, se necessario, anche in altri periodi dell'anno.

La documentazione deve essere inoltrata all'UFCOM in duplice copia, una in formato cartaceo, per posta, e una in formato elettronico ai seguenti indirizzi: Ufficio federale delle comunicazioni, Divisione Radio e televisione, Rue de l'Avenir 44, 2501 Bienne e rtv-ausschreibung@bakom.admin.ch.



1 Situazione iniziale

1.1 Mandato di prestazioni delle emittenti radiotelevisive titolari di una concessione

Le emittenti radiofoniche locali OUC e le emittenti televisive regionali concessionarie hanno il mandato di fornire il servizio pubblico a livello locale e regionale. Relativamente all'offerta di informazione (output), la legge federale del 24 marzo 2006 sulla radiotelevisione (LRTV)¹ concretizza tale mandato come segue: all'interno dei propri programmi, i media elettronici privati devono tenere conto delle particolarità locali e regionali attraverso un'informazione completa, in particolare politica, economica e sociale, e contribuire allo sviluppo della vita culturale.

L'ordinanza del 9 marzo 2007 sulla radiotelevisione (ORTV)² obbliga le emittenti a redigere un regolamento interno, uno statuto redazionale e delle linee direttrici. Il Dipartimento può imporre alle emittenti ulteriori obblighi al fine di assicurare la pluralità delle opinioni e dell'offerta, l'indipendenza redazionale e l'adempimento del mandato di prestazioni.

I succitati requisiti per l'adempimento del mandato di prestazioni vengono concretizzati in diversi articoli delle concessioni per radio OUC e televisioni regionali³; si vedano in particolare i seguenti titoli:

- Mandato di programma
- Garanzia della qualità
- Condizioni di lavoro nel settore
- Formazione e perfezionamento dei programmisti

L'idea alla base di queste disposizioni è la seguente: per adempiere il mandato di prestazioni si richiedono strutture organizzative per la garanzia della qualità, condizioni di lavoro adeguate e programmisti che operino conformemente agli standard professionali (input). I provvedimenti che vanno in questo senso aumentano la probabilità che le prestazioni giornalistiche (output) siano di alta qualità, conformemente al mandato di prestazioni. Le disposizioni per la garanzia della qualità non si riferiscono pertanto direttamente alla qualità giornalistica di una singola trasmissione o di un singolo servizio, bensì alle strutture e ai processi organizzativi in generale.

1.2 Articolo della concessione relativo alla garanzia della qualità

Conformemente al mandato di prestazioni (ovvero al mandato di programma della concessione), le emittenti radio OUC e le emittenti televisive regionali sono obbligate a definire un sistema di garanzia della qualità redazionale. Le rispettive disposizioni sono indicate nell'articolo della concessione che porta il titolo "Garanzia della qualità".⁴

L'articolo della concessione relativo alla garanzia della qualità recita:

¹ RS 784.40

² RS 784.401

³ Cfr. concessioni all'indirizzo www.ufcom.admin.ch → Radio e televisione → Attualità

⁴ Cfr. nota a piè di pagina n. 3



¹ Il concessionario redige un regolamento interno che disciplina la ripartizione dei compiti e le responsabilità nonché una carta dei valori fondamentali che descrive le misure da adottare per l'adempimento del mandato di prestazioni.

² Il concessionario impiega un numero sufficiente di professionisti del settore, al fine di adempiere adeguatamente il mandato di prestazioni conferitogli. Il rapporto tra numero di programmisti formati e personale in formazione deve essere di tre a uno.

³ Il concessionario istituisce un sistema di garanzia della qualità che, per quanto riguarda la produzione di programmi editoriali, comprende almeno i seguenti elementi:

- a. obiettivi e standard di qualità in materia di contenuto e forma (standard giornalistici, progetti di trasmissioni redazionali, ecc.);
- b. processi consolidati che permettono di verificare periodicamente se gli obiettivi in materia di qualità sono raggiunti, meccanismi consolidati di prevenzione o concepiti per migliorare la qualità del programma (procedure di controllo, sistemi di feedback, ecc.);

⁴ Il concessionario fa periodicamente valutare lo stato del suo sistema di garanzia della qualità da un'organizzazione esterna di sua scelta e riconosciuta dall'UFCOM. Il primo rapporto di valutazione, conclusioni comprese, deve essere presentato all'UFCOM entro e non oltre fine agosto 2009⁵. I successivi rapporti vanno inoltrati ogni 24 mesi.

⁵ Il concessionario presenta all'UFCOM in che modo intende applicare le misure a garanzia della qualità definite nel rapporto di valutazione. Il concessionario ottempera a quest'obbligo entro tre mesi a decorrere dall'inoltro del rapporto di valutazione.

Oltre a creare un sistema di garanzia della qualità, le emittenti radiofoniche devono sottoporlo regolarmente alla valutazione di specialisti esterni. La prima valutazione deve avvenire a un anno dal rilascio della nuova concessione (ossia tra agosto e dicembre 2009); le successive verifiche avranno cadenza biennale.

Nel rapporto di valutazione gli specialisti presentano i risultati dell'analisi, li interpretano e formulano raccomandazioni per l'ottimizzazione o l'ulteriore sviluppo del sistema di garanzia della qualità dell'emittente esaminata.

Le emittenti devono inoltrare all'UFCOM il rapporto di valutazione e illustrare il piano delle misure che intendono adottare. Lo stesso vale per le valutazioni successive. Esse documentano lo sviluppo longitudinale del sistema di garanzia della qualità delle singole emittenti.

⁵A seconda della data della concessione, per alcune emittenti la scadenza è fine agosto 2009, per altre tra ottobre e dicembre 2009.



2 Requisiti dei candidati

2.1 Obiettivo, scopo e impostazione della valutazione

La valutazione dei sistemi di garanzia della qualità redazionale dei media elettronici privati serve tanto all'analisi dei sistemi stessi come tali quanto all'ulteriore sviluppo e ottimizzazione del processo di gestione della qualità. A tale scopo si prendono in esame strutture organizzative e del personale, procedure e prassi che siano significative in termini di qualità. La valutazione diventa pertanto anche un momento formativo.

L'esame di un sistema di garanzia della qualità permette di rispondere a domande quali per esempio:

- L'emittente dispone di tutti i documenti necessari per la garanzia della qualità con i relativi standard di qualità formali e di contenuto? Sono documenti interrelati? I programmisti ne sono a conoscenza? Questi documenti vengono utilizzati nella prassi giornalistica? Se sì, in che modo?
- Quali meccanismi e strutture esistono per la correzione di lacune redazionali o per l'ottimizzazione della garanzia della qualità? In che modo è possibile riconoscerli nella prassi giornalistica quotidiana?
- Le risorse di personale disponibili sono sufficienti per soddisfare le esigenze del mandato di prestazioni definito nella concessione dell'emittente?
- Gli sforzi fatti dall'emittente nel campo della formazione e del perfezionamento dei programmisti sono adeguati alle disposizioni del mandato di prestazioni?

2.2 Partecipanti

Oggetto della valutazione sono i sistemi di garanzia della qualità delle 41 emittenti radiofoniche private OUC e delle 13 emittenti televisive regionali svizzere titolari di una concessione. Si tratta, di regola, di piccole imprese che occupano in media – oltre al personale del reparto amministrativo, tecnico e pubblicitario – circa 20 giornalisti.

La valutazione è effettuata da specialisti, istituzioni o organizzazioni esterni, riconosciuti come tali dall'UFCOM. Il presente documento serve alla loro designazione.

2.3 Competenza metodologica e tecnica

Gli specialisti, le istituzioni o le organizzazioni incaricati di valutare i sistemi di garanzia della qualità delle emittenti radiotelevisive private in rapporto ai loro programmi editoriali e che vogliono pertanto rispondere alle domande qui sopra elencate, devono fornire informazioni riguardo a:

- Competenza tecnica: documentazione relativa alla propria competenza nell'ambito delle scienze sociali e/o dei media e alle esperienze maturate nel campo della ricerca sui processi valutativi e sul giornalismo.
- Metodo valutativo: riferimenti alla teoria e ai metodi propri alle scienze sociali impiegati per la valutazione. Tanto le basi teoriche quanto i metodi scelti devono seguire il principio secondo cui la garanzia della qualità redazionale è un processo di controllo duraturo, volto ad accompagnare e migliorare il processo produttivo.
- Processo valutativo: descrizione del processo valutativo, degli oggetti scelti per l'esame e della loro portata. Indicazione delle singole fasi della valutazione e del metodo utilizzato per ciascuna di esse, motivandone la scelta.



2.4 Rapporto di valutazione

Il processo valutativo si conclude con un rapporto di circa 30 pagine. Esso deve illustrare, in forma concisa, teoria e metodi, nonché l'impostazione concreta della valutazione, e presentare i principali risultati. Deve inoltre fornire un'interpretazione di questi ultimi e delle raccomandazioni, sotto forma di catalogo di misure finalizzato all'ottimizzazione del sistema di garanzia della qualità redazionale dell'emittente in questione.

2.5 Tempi di valutazione e costi

L'UFCOM stima il tempo necessario per ogni singola valutazione a 2,5 - 5 giorni per emittente. Ovviamente, le prime valutazioni richiedono più tempo rispetto a quelle successive.

Per i costi di valutazione, l'UFCOM calcola una somma compresa tra 10'000 e 20'000 franchi.

2.6 Riconoscimento

Gli specialisti interessati formulano la propria candidatura seguendo le indicazioni fornite qui di seguito e la inoltrano all'UFCOM entro il **14 novembre 2008**. **Una copia** in formato cartaceo deve essere spedita **per posta**, **una seconda** in formato elettronico **per e-mail**, rispettivamente ai seguenti indirizzi:

Ufficio federale delle comunicazioni
Divisione Radio e televisione
Rue de l'Avenir 44
2501 Bienne
rtv-ausschreibung@bakom.admin.ch

Le candidature inoltrate all'UFCOM entro metà novembre 2008 saranno esaminate immediatamente. Il riconoscimento o il rifiuto di un candidato sarà motivato in una decisione scritta. In caso di valutazione positiva, l'UFCOM pubblicherà in un elenco le generalità e i recapiti dello specialista o dell'istituzione interessata. L'elenco dei "Valutatori garanzia della qualità" sarà pubblicato sul sito dell'UFCOM all'indirizzo www.ufcom.admin.ch → Radio e televisione, probabilmente a inizio 2009.

Le 54 emittenti di radio OUC e di televisioni regionali potranno scegliere da questo elenco i propri valutatori.

Le candidature inoltrate all'UFCOM dopo la metà di novembre 2008 saranno esaminate nell'ambito di una successiva procedura di riconoscimento. In seguito, è previsto che l'esame delle candidature avvenga ogni sei mesi, o quando necessario.



3 Linee guida per la presentazione della candidatura in qualità di valutatore

11 settembre 2008

La presente procedura di riconoscimento introdotta dall'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM) si rivolge a specialisti, istituzioni o organizzazioni che abbiano interesse e siano in grado di valutare i sistemi di garanzia della qualità redazionale presso i media elettronici privati in Svizzera.

Queste linee guida riguardano l'inoltro delle candidature. I candidati sono pregati di presentare le informazioni richieste rispettando la **struttura** qui sotto indicata:

1. Identità del candidato

Informazioni sull'istituzione, organizzazione o specialista che effettuerà la valutazione (informazioni sulle persone interessate: nome, titoli di studio, esperienze professionali, ecc.).

2. Competenze settoriali e metodologiche

Documentazione relativa alle proprie competenze settoriali e metodologiche, ad es. know-how in scienze sociali e dei media, esperienze maturate nel campo della ricerca sui processi valutativi, conoscenze relative al giornalismo svizzero e alla ricerca sul giornalismo.

3. Teoria e metodi

Descrizione delle basi valutative teoriche e metodologiche prese a riferimento dal candidato.

4. Modello di valutazione

Descrizione del processo di valutazione attraverso ogni sua singola fase e illustrazione delle questioni concrete da trattare, in quale ordine e seguendo quale metodo.

5. Tempo necessario e svolgimento della valutazione

Indicazione del tempo necessario per una valutazione tipo: schizzo dell'organizzazione temporale di una valutazione; suddivisione del processo nelle sue singole fasi dal primo contatto con l'emittente, alla valutazione e al rapporto di valutazione.

6. Costi di una valutazione

Il candidato deve presentare un'offerta per una valutazione tipo e illustrare la propria politica tariffaria.

7. Dichiarazione d'indipendenza



I candidati dichiarano la propria indipendenza da qualsiasi emittente o rendono noti eventuali contatti e rapporti esistenti con emittenti concessionarie di radio OUC e televisioni regionali in Svizzera.

La candidatura deve essere inoltrata in formato cartaceo (per posta) e per e-mail, rispettivamente ai seguenti indirizzi:

Ufficio federale delle comunicazioni
Divisione Radio e televisione
Rue de l'Avenir 44
2501 Bienne.

rtv-ausschreibung@bakom.admin.ch

Le candidature pervenute all'UFCOM entro il 14 novembre 2008 saranno esaminate nell'ambito della prima procedura di riconoscimento. I risultati saranno pubblicati a inizio 2009. Ulteriori procedure di riconoscimento dovrebbero svolgersi ogni sei mesi.