

Rapporto del gruppo di lavoro “verifica della qualità” e commenti al documento “Rapporto sulla qualità 2016” del dir. Maurizio Canetta all’attenzione del Consiglio regionale CORSI”.

Composizione del gruppo di lavoro:

- coordinatore: Gabriele Gendotti
- membri: Corrado Barenco, Giacomo Garzoli, Françoise Gehring, Ruth Hungerbühler Savary, Luigi Pedrazzini, Simonetta Perucchi Borsa.
- segretariato: Francesca Gemnetti, Giovanni Boffa

A. Premessa

Come già evidenziato in tutti i rapporti degli anni scorsi, si premette che il compito assegnato dal Consiglio regionale (CR) al Gruppo di lavoro (GL Qualità) non è quello di un controllo della qualità come tale, bensì quello di prendere atto del Rapporto sulla qualità e servizio pubblico del direttore della RSI e di accertare, se e in che modo, la RSI (e in subordine SRG SSR) applica adeguatamente il controllo di qualità dei suoi programmi e delle sue attività in base ai criteri che vengono qui di seguito richiamati. Si ribadisce che il GL non si occupa della verifica della qualità stessa espressa nei contenuti dei programmi, compito che compete invece agli organi dell’Azienda ed ex post (vale a dire dopo l’avvenuta diffusione) al Consiglio del pubblico della CORSI. Il GL verifica della qualità si concentra sull’esame di come i criteri di qualità di cui si è dotata l’Azienda risultano rispettati, rispettivamente se tali strumenti sono adeguati. Il mandato implica pertanto un controllo “di sistema”, e non “di merito”.

Si premette inoltre che per il 2016 il direttore Maurizio Canetta, ha presentato puntualmente in data 22 aprile 2017 un “Rapporto sulla qualità 2016” (allegato A) che, almeno dal profilo formale, soddisfa le aspettative del GL poiché consente in misura adeguata una valutazione complessiva del sistema di controllo della qualità all’interno della RSI (spesso il controllo della qualità si limita ad un monitoraggio delle singole trasmissioni).

Esso adempie comunque a mente del GL Qualità i requisiti fissati sia dalla Concessione federale (art. 3) sia dello Statuto SRG SSR il cui art. 14 cpv.1, lett. a., a concretizzazione della norma generale di cui all’art 4 cpv.2 lett. c., sancisce che:

“I Consigli regionali hanno i seguenti compiti nell’ambito della programmazione:

- a. prendere conoscenza del rapporto annuale sulla qualità e sul servizio pubblico delle unità aziendali”.*

Il rapporto è pure conforme alle norme statutarie della CORSI che espressamente statuiscono:

Art. 2 bis, cpv 2, lett. c. Statuto CORSI:

“[La società regionale] segue i programmi e l’ulteriore offerta editoriale della RSI stabilendo il loro orientamento e vigilando sulla loro qualità”.

Art. 23 bis, cpv 2, lett a. Statuto CORSI:

*“Nell’ambito della programmazione della RSI il Consiglio regionale svolge i seguenti compiti:
a. prende conoscenza e si esprime sul rapporto annuale sulla qualità e sul servizio pubblico della RSI”.*

Art. 35 cpv. 1:

“Il direttore della RSI e gli altri direttori preparano il rapporto annuale sulla qualità e sul servizio pubblico della RSI da sottoporre al Consiglio regionale”.

Questi requisiti non risulterebbero soddisfatti se si tenesse soltanto conto del capitolo sulla qualità RSI pubblicato sul “Geschäftsbericht SRG SSR 2017”.

Si osserva infine che il “Rapporto sulla qualità 2016” del dir. Canetta prende posizione sui contenuti del rapporto del GL dell’anno scorso con riguardo al sistema di controllo della qualità nell’ambito del processo di monitoraggio dei programmi RSI riferiti agli standard di qualità RSI 5.4.

Egli, prendendo atto della valutazione positiva espressa dal GL Qualità, sottolinea come il processo di monitoring 2017 sia stato ulteriormente migliorato attraverso un esame dei programmi anticipato nel tempo. Ciò che consente, come auspicato dal GL Qualità, di intervenire tempestivamente nel processo di adeguamento del palinsesto.

Il dir. Canetta conferma nel suo rapporto di condividere la richiesta del GL Qualità orientata ad un migliore allineamento delle verifiche interne con quelle attuate dal Consiglio del pubblico. Nel capitolo del suo rapporto dedicato al “Monitoring dei programmi RSI” illustra nei dettagli i cambiamenti attuati e i provvedimenti adottati per dare risposte concrete alle critiche sollevate sia dal GL Qualità, sia dal Consiglio del pubblico.

Si rimanda ai commenti riferiti ai singoli programmi (Grigioni sera, Il giardino di Albert, Millevoci, Cuochi d’artificio, Ridotto dell’opera e Offerta sportiva RSI sul WEB) così come esposti alle pag. 7, 8 e 9 del rapporto medesimo.

Infine il dir Canetta prende posizione nel suo rapporto sulla critica sollevata ripetutamente dal GL Qualità sulla necessità di

“procedere periodicamente e in funzione di singole e mirate attività aziendali a delle valutazioni ad opera di esperti esterni, e pertanto indipendenti, delle performance aziendali”.

Il GL Qualità non condivide l’argomentazione del dir. Canetta secondo cui tale esigenza risulti soddisfatta attraverso valutazioni di processi aziendali ad opera dell’Ufficio di revisione interna SSR.

Anche l’esempio citato dal dir. Canetta relativo all’analisi esterna elaborata dall’Istituto iaKom di Zurigo non costituisce una verifica autonoma ed indipendente su un processo di controllo della qualità di una puntuale attività aziendale della RSI. Si tratta di una valutazione dei risultati rappresentativi di un sondaggio pubblico sull’utilizzo e sulla valutazione dell’offerta radiotelevisiva privata e pubblica svizzera nel 2016. Nulla a che vedere con una valutazione indipendente e autonoma del funzionamento del controllo della qualità riferito ad uno specifico settore di attività della RSI.

Con riguardo agli standard minimi di qualità e il loro stato di implementazione di cui all’Allegato 1 del rapporto del dir. Canetta, si prende atto che lo stato di attuazione delle misure richieste è in generale soddisfacente (27 risposte con un “sì”).

Le indicazioni dello stato di implementazione ancora da ottimizzare sono relativamente poche (14 risposte con un “NI”). Si rileva che una di esse riguarda proprio “il controllo completo e regolare degli strumenti di garanzia della qualità, regolamentato in modo specifico per ogni UA”, con l’indicazione che alcuni miglioramenti saranno effettivi nel corso del 2017. Ci sono ancora margini di miglioramento anche con riguardo al punto 5.4 concernente il monitoraggio delle trasmissioni strutturato in modo regolare a livello di redazione, di area e di direzione. Si rileva che lo stato di

implementazione non è del tutto raggiunto in tutti i punti (2.2, 5.3 e 5.6) del capitolo 4 concernete i processi di “feedback”.

Per i commenti sullo stato di implementazione si fa riferimento al rapporto del dir. Canetta (pagg. 1, 2 e 3).

B. Base di approfondimento 2017

Anche per la presente verifica il GL Qualità si basa sui parametri riportati nel documento ***Standard minimi della qualità dei programmi SRG SSR: Stato dell'arte e provvedimenti di adeguamento per la RSI*** (A. Chollet, dic.2009.), risp. sui contenuti dell'allegato 1 del rapporto Qualità 2016 del dir. Canetta che riporta lo schema del “Quality management alla RSI” e aggiorna, come indicato sopra, i medesimi standard minimi con l'indicazione puntuale delle misure richieste e lo stato di implementazione delle stesse.

Il GL ha tenuto fede alle modalità di lavoro degli anni passati e quest'anno ha voluto concentrare il suo approfondimento sul **sistema di controllo della qualità con riguardo ai criteri di scelta degli ospiti nelle trasmissioni RSI.**

Ciò tenendo conto che il tema della scelta degli ospiti, a maggior ragione se riferito a invitati del mondo politico, forma da sempre oggetto di vivaci, e qualche volta polemiche, discussioni pubbliche. Hanno certamente influenzato la scelta del tema da approfondire ad opera del GL Qualità le conclusioni dello studio commissionato dalla CORSI all'Osservatorio della vita politica regionale dell'Università di Losanna (Unil) che ha dapprima analizzato “La percezione della RSI agli occhi dei cittadini” nell'ambito di una valutazione della RSI come servizio pubblico, offerta televisiva e azienda.

L'osservatorio della vita politica regionale dell'Unil sulla scorta dell'esito del primo studio ha poi anche approfondito il tema della “Tendenziosità politica e l'informazione alla RSI”. La percezione di tendenziosità politica (solo l'11,5% degli intervistati ha risposto di ritenere la presentazione politica per nulla o poco tendenziosa) secondo lo studio è da ricondurre anzitutto ad un atteggiamento di sfiducia nei giornalisti e nei politici medesimi. Da noi interpellato, Oscar Mazzoleni, co-autore dello studio ha indicato quanto segue. Più che di un presunto scarso equilibrio dell'informazione – che non sembra un problema per la stragrande maggioranza dei rispondenti – la questione è l'insoddisfazione verso come la politica è proposta. Il problema della tendenziosità di come la politica è presentata è percepita sia a destra, sia a sinistra, ed è da ricondurre anzitutto ad una reazione di distacco verso la politica in generale e verso i giornalisti e i politici in particolare, come protagonisti di un universo percepito come lontano. Anche se ulteriori indagini sarebbero opportune per capire meglio questo fenomeno, è probabile che questa percezione poco positiva sia influenzata dal format radio-televisivo, dalle modalità d'interazione fra giornalisti e politici, e quindi anche dal tipo di ospiti invitati”. È pure “importante dire che il pluralismo non è un problema nell'informazione diffusa dalla RSI. L'88,9% dei partecipanti all'indagine ritiene che i programmi d'informazione della RSI siano “abbastanza” o “molto equilibrati”.

Sembra comunque evidente che questa percezione poco positiva è sicuramente influenzata dalla scelta degli ospiti invitati alle trasmissioni e ai dibattiti. L'approfondimento del GL Qualità oggetto di questo rapporto non si riferisce comunque soltanto alle trasmissioni di carattere politico o all'informazione, ma intende valutare, nell'ottica del funzionamento del sistema di controllo della qualità, la scelta e la presenza degli ospiti in generale, e quindi in tutte le trasmissioni RSI. Emergono inoltre alcune criticità che verranno esposte nel capitolo seguente e che a mente del GL Qualità dovranno essere seriamente considerate.

C. Basi legali, linee guida e prassi

Per comprendere come funziona la procedura di scelta e di invito degli ospiti è importante, da un lato, conoscere quali sono le basi legali e le linee guida da seguire, nonché, dall'altro lato, capire quali verifiche ex post vengono adottate per una valutazione dell'esito della singola trasmissione, della performance dei giornalisti e degli ospiti, della comprensibilità del tema per gli utenti a casa.

Il GL Qualità nella sua seduta del 18 luglio 2017 ha sentito il responsabile dell'informazione RSI signor Reto Ceschi che ha dato tutte le informazioni richieste sulle modalità di selezione degli ospiti, sia sulla scorta delle regole interne SRG SSR o secondo le direttive delle schede di programma RSI, sia sulle procedure attuate nella pratica.

Le Direttive editoriali SRG SSR partono intanto dal presupposto dell'indipendenza politica ed economica del giornalista.

Proprio all'art. 1.1 delle direttive editoriali si precisa che *“Il collaboratore deve essere indipendente da ogni interesse di parte. Mantiene un giusto distacco dai politici e dagli operatori economici, sociali e culturali. Resiste alle pressioni esterne che mirano a condizionare il suo lavoro”*.

All'art. 3.3, nell'ambito dei settori e delle tematiche sensibili, si disciplinano le prassi da adottare in occasione di elezioni e votazioni e si fa riferimento anche ad una *“Carta dei dibattiti”*. Il tutto per *“dare prova di equilibrio, equità ed imparzialità”*. Per garantire *“un'equa presenza dei partiti politici e delle regioni”*.

Proprio con riguardo alla scelta dei temi e degli ospiti viene precisato che, *“Nessun partito e nessun candidato può ritrovarsi ingiustamente avvantaggiato per il tempo concessogli, per l'ora di diffusione delle sue prese di posizione e per l'argomento affrontato. Nei programmi di informazione, durante le campagne elettorali, la presenza di candidati o di politici fuori dal palinsesto elettorale è ammessa solo per necessità giornalistiche”*.

Direttive precise sono fissate anche per altri temi sensibili come per le trasmissioni dedicate ai consumi o ai diritti dei cittadini, per le persone con handicap, i suicidi, i reati sessuali e di pedofilia, o per i temi religiosi per i quali si stabilisce all'art. 3.4 che,

“i temi religiosi e spirituali non sono trattati in modo diverso dagli altri temi. Vanno affrontati in modo imparziale e accurato, evitando qualsiasi discriminazione, nel rispetto dei sentimenti e delle convinzioni del pubblico”.

Esiste anche una carta dei programmi SRG SSR che attribuisce una valenza particolare *“alla credibilità e alla rilevanza dei suoi programmi”*, derivate da *“un'elevata professionalità giornalistica e da un profondo senso delle responsabilità dei collaboratori”*.

Al suo art. 5 la carta assicura l'imparzialità, assenza di pregiudizi e pluralismo delle opinioni indicando che, *“siamo aperti a tutti i fatti e le idee rilevanti per la formazione delle opinioni. Non privilegiamo alcuna ideologia, gruppo di interesse o partito”*.

Il responsabile dell'informazione RSI ha poi precisato che nella pratica vi è a livello di redazione una discussione orizzontale sulla scelta degli interlocutori più adatti per il singolo programma, dibattito o approfondimento. Le considerazioni per la scelta degli ospiti riguardano unicamente **“ruolo, competenza, tematica e rappresentatività”**.

Va comunque tenuto conto che molti potenziali ospiti non accettano l'invito a presenziare alla trasmissione, per impedimento, per scelta personale, per difficoltà di orario. Per le trasmissioni di approfondimento come Falò, Modem o Patti Chiari che hanno una programmazione su archi temporali più lunghi è più facile organizzare e assicurare la scelta ritenuta migliore per competenza e credibilità. Per le emissioni di stretta attualità come i telegiornali, i radiogiornali o il Quotidiano è più difficile individuare l'ospite disponibile a brevissimo termine per riferire o commentare avvenimenti che si sono verificati in giornata o persino poche ore prima di andare in onda. Secondo Ceschi, "per le redazioni è importante la disponibilità degli ospiti e spesso noi chiediamo una reazione in tempi molto rapidi".

In altre parole spesso ci si deve accontentare di chi è disponibile a breve tempo.

Un limite oggettivo di criticità nella scelta degli ospiti è pure da ricondurre alla situazione di minoranza linguistica della Svizzera italiana. Ciò restringe in maniera importante il bacino di riferimento dei potenziali ospiti per rapporto alle altre unità aziendali SRG SSR. La RSI dispone di un'ampia banca dati di potenziali interlocutori classificati per le loro competenze specifiche, la loro esperienza e le loro conoscenze linguistiche. Si ammette che questa banca dati dovrebbe essere potenziata tenendo conto dell'esigenza di migliorare la presenza femminile o di esperti a livello non solo regionale, ma anche nazionale e internazionale.

Per garantire un determinato controllo della qualità Reto Ceschi ha confermato che, al di là della rilevanza di una scelta ponderata degli ospiti, è altrettanto importante un monitoraggio ed una verifica a posteriori del tema, della conduzione, degli ospiti, della comprensibilità e accessibilità al tema per l'utente.

A tale riguardo Reto Ceschi ha avuto modo di precisare in occasione della sua audizione che, "Sono monitoraggi puntuali su temi, ad esempio la campagna per la sostituzione di Burkhalter in Consiglio federale. Questi monitoraggi servono anche a correggere il tiro in corso. Ci sono monitoraggi annuali su 2/3 trasmissioni che riguardano la forma e il contenuto. Quando le trasmissioni chiamano in causa molti ospiti vi è un controllo sulla pertinenza e sulla la qualità degli ospiti. Le analisi degli ultimi anni non hanno evidenziato alcuna violazione eclatante della rappresentanza delle opinioni".

D. Le discussioni e le osservazioni del GL Qualità

Già nella discussione di entrata in materia che si è sviluppata all'interno del GL dopo la scelta del tema da approfondire sono emersi alcuni elementi di criticità che hanno formato oggetto di un costruttivo dibattito. Criticità che dovrebbero formare oggetto di qualche ulteriore accertamento proprio nell'ambito di verifica del funzionamento del sistema di controllo della qualità.

1. La scarsa presenza quali ospiti delle donne

Il GL ritiene che la presenza delle donne è largamente insufficiente. Ci sono molte donne estremamente competenti in ogni specifico settore (per esempio nel campo dell'economia, dell'ingegneria o della ricerca scientifica) che potrebbero essere invitate nelle varie trasmissioni. Non perché donne, ma perché competenti, ad esempio come esperte del ramo, o perché particolarmente adatte ad un certo tipo di trasmissione o di dibattito. Si rileva che spesso le donne si ritengono a torto non sufficientemente preparate e rifiutano l'invito a presenziare a determinate trasmissioni perché insicure. In quest'ottica sarebbe auspicabile dare loro delle occasioni di formazione anche solo per abbattere queste situazioni di insicurezza.

2. La necessità di ampliare la banca dati dei potenziali ospiti

Il GL ha l'impressione che si lasci spazio ad una certa prassi che tende ad invitare sempre le medesime persone. Vi è un problema, nella piccola regione della Svizzera italiana, di una massa critica troppo limitata. Si constata che anche per la raccolta di opinioni di esperti su puntuali temi, anche a carattere scientifico, si fa capo spesso a professori universitari italiani, snobbando le competenze di specialisti di scuole universitarie svizzere.

Al Quotidiano si constata una presenza quasi ossessionante di politici particolarmente attivi e dinamici nell'ambito della comunicazione e l'assenza di altri magari più competenti ma meno propensi ad una esposizione mediatica.

Si prende atto che nella scheda di programma / Prodotto per il Radiogiornale, preso a mo' di esempio ma che dovrebbe valere in generale per tutte le trasmissioni, si fa riferimento nelle linee direttive per la conduzione ai criteri di scelta degli ospiti (intervistati, partecipanti e concorrenti):

“Gli ospiti o gli intervistati vengono scelti per garantire equilibrio, pluralità di opinione e completezza dell'informazione. Se non è possibile garantire questi criteri all'interno di un singolo contributo, li si deve garantire all'interno di un'edizione o nel giro di poche ore”.

Il GL Qualità, al di là delle enunciazioni di carattere generale di regolamenti e direttive interne, ritiene che nella pratica l'obiettivo di una ragionevole diversificazione degli ospiti non è perseguito dalla RSI in maniera coerente e costante.

3. L'importanza di verifiche ex post

Il GL prende atto che vengono effettuate verifiche a posteriori sistematiche (per le trasmissioni quotidiane a ritmi giornalieri). Esse devono tuttavia riguardare l'insieme della trasmissione, il rispetto della pluralità delle opinioni e degli equilibri delle rappresentanze di carattere e di interessi diversi. Va tenuto conto, oltre di un'equilibrata rappresentanza di genere, anche di un'equa rappresentanza regionale in particolare di porta voci del Grigioni italiano.

Il GL ritiene che all'interno della RSI viene a mancare la consapevolezza dell'esigenza di verifiche puntuali e la necessaria capacità critica per assicurare un vero controllo della qualità, e non solo un monitoraggio, delle trasmissioni anche con riguardo ai criteri di scelta degli ospiti e degli esperti. Una verifica puntuale sulla singola trasmissione, ma anche una valutazione globale estesa ad un periodo più lungo. Ciò consentirebbe anche di valutare l'adeguatezza degli spazi riservati agli interventi politici. Non ci sono riscontri che lasciano intendere che ci sia una verifica puntuale del rispetto delle direttive proprio con riguardo all'esigenza di garantire equilibrio, equità, imparzialità e quindi il pluralismo delle opinioni.

E. Conclusioni

Il GL Qualità dopo l'approfondimento attuato e tenuto conto delle spiegazioni ricevute giunge alla conclusione che all'interno dell'azienda RSI non ci sia una vera consapevolezza che la questione concernente i criteri di scelta degli ospiti da invitare per le singole trasmissioni costituisca un punto critico, molto sensibile e percepito con interpretazioni diverse e contraddittorie da parte dell'utenza.

Il GL Qualità chiede pertanto in maniera esplicita e decisa che si proceda ad una verifica esterna ad opera di un ente autonomo ed indipendente, possibilmente con attività svolta oltre Gottardo, in modo da accertare e quantificare la presenza degli ospiti nel corso degli ultimi due anni (2015 e 2016), valutare la loro idoneità, la loro performance (anche in relazione alle

loro competenze specifiche), il rispetto delle regole e delle direttive SRG SSR per rapporto alle esigenze di equilibrio, equità ed imparzialità con riguardo anche alla presenza delle donne e di rappresentanti delle diverse regioni.

La verifica esterna dovrà riguardare il settore dell'informazione e dell'approfondimento in generale, tenendo conto anche della presenza dei rappresentanti delle Autorità politiche, ivi compresi i Parlamentari nazionali e cantonali, Consiglieri di Stato e Municipali, con particolare attenzione ai telegiornali, ai radiogiornali, al Quotidiano e alle trasmissioni "Patti Chiari", "Falò" e "Modem". Oggetto delle verifiche dovrà pure essere la banca dati dei potenziali ospiti e la necessità di costante aggiornamento per consentire una equa diversificazione e dare voce alle donne e ai giovani.

Per il Gruppo di lavoro verifica della qualità

Il coordinatore Gabriele Gendotti

Allegati:

- A. Rapporto sulla qualità 2016 del dir. Maurizio Canetta all'attenzione del Consiglio regionale CORSI;**
- B. Allegato 1 al rapporto. Standard minimi e stato di implementazione**
- C. Scheda di programma/ Prodotto relativo al Radiogiornale**