



RAPPORTO DEL
CONSIGLIO DEL PUBBLICO CORSI

APPLICAZIONI RSI

NOVEMBRE 2017

Ogni anno il Consiglio del pubblico costituisce al suo interno diversi gruppi di lavoro incaricati di valutare la qualità delle trasmissioni andate in onda alla RSI. Le osservazioni e le conclusioni scaturite da questi incontri vengono trasmesse alla direzione RSI e confluiscono nel Rapporto annuale d'attività CORSI, a disposizione di tutti i soci.

APPLICAZIONI RSI

APP ANALIZZATE:

- RSI.CH
- RSI News
- RSI Sport
- Play RSI
- Zero vero
- Cane Peo
- App together – living in Switzerland

Periodo di osservazione: 1 – 31 luglio 2017

INTRODUZIONE – TIPO DI ANALISI

Partendo dal presupposto che gli utenti che fruiscono di informazioni su dispositivi mobili sono in costante aumento, e che si sta imponendo anche il pubblico „mobile only“ (che si connette cioè a internet solo da dispositivi mobili), il Consiglio del pubblico ha deciso di prendere in esame l'offerta completa delle applicazioni della RSI.

Per ogni applicazione il gruppo di lavoro si è concentrato sull'analisi strutturale e su quella legata ai contenuti.

Per quanto riguarda la struttura, abbiamo in particolare verificato la funzionalità delle app, la facilità di utilizzo e comprensione, l'aspetto grafico, la qualità tecnica dell'app e dei contributi, la varietà di tipologie di contributi proposti.

Per quanto riguarda i contenuti, i responsabili RSI hanno specificato che i soggetti sono identici al web e che non ci sono prodotti creati esclusivamente per le app. Nel monitoraggio non viene quindi analizzata la qualità dei singoli contenuti (poiché appunto creati dalle redazioni e presenti su sito, TV o radio e sono quindi oggetto di altri monitoraggi), ma viene piuttosto verificata la loro perti-

nenza all'interno dell'applicazione. Ne abbiamo analizzato la quantità, il contesto, la visibilità e di conseguenza l'importanza che viene loro data. Abbiamo verificato se sussiste un buon equilibrio, se l'offerta è diversificata e completa.

1. RSI.CH

L'App RSI.CH permette di ascoltare la radio (Rete 1, Rete 2, Rete 3, Radio Swiss Classic, Radio Swiss Pop, Radio Swiss Jazz, RTR), fornisce informazioni sulla meteo, presenta l'agenda degli eventi, il palinsesto della RSI e le informazioni sul traffico. È stata creata a luglio del 2015, ha registrato circa 28'000 download e conta più o meno 40'000 visite medie mensili.

Per l'utente rischia di risultare poco chiara la funzione principale dell'App. Infatti di tutti i contenuti che contiene solo due sono „esclusivi“ di questa App, tutti gli altri sono presenti - e più adeguatamente inseriti - nelle altre app della RSI. Questi due contenuti sono il **palinsesto** – che ci sembrerebbe più appropriato inserire nell'App RSI Play, e l'**agenda**, che, così come concepita non soddisfa le esigenze dell'utente, poiché carica troppo lentamente e una grafica poco attraente, non chiara e non uniforme alle altre app della RSI.

- Perché è stato deciso di mantenere questa App? La RSI ha intenzione di continuare a svilupparla o pensa di migrare i due contenuti unici su altre app?

2. RSI NEWS

L'App RSI News è dedicata alle notizie di attualità. Ha l'opzione „push“, che consiste nell'invio di notifiche all'utente con nuove e importanti informazioni. È stata creata nel gennaio 2015, ha registrato circa 40'000 download e circa 530'000 visite medie mensili.

Da questa applicazione, l'utente si aspetta di poter avere una visione completa dell'attualità, di avere un'idea chiara delle notizie „à la une“, di poter trovare facilmente le notizie al quale è interessato, di disporre dei mezzi per approfondire alcuni temi di attualità e di ricevere le segnalazioni in modo tempestivo.

L'App risponde perfettamente ad alcune di queste aspettative, pensiamo in modo particolare alla **tempestività** delle notizie. Le notizie vengono proposte nello stesso momento in cui vengono pubblicate online. Anche le „notifiche push“ sembrano funzionare bene: la scelta, il numero e la tempestività sono adeguate. Inoltre l'utilizzo dell'App – avvio, ricerca e apertura di notizie – procede in modo veloce, senza interruzioni e senza attesa di tempi di caricamento.

Anche la possibilità di **approfondimento** è facilmente accessibile, grazie alle notizie correlate che compaiono sotto la news, e grazie all'inserimento di spezzoni di TG o di altri programmi RSI. Sarebbe però utile aggiungere la data della notizia correlata, in modo tale da poter fornire all'utente un immediato contesto temporale (spesso infatti le notizie correlate sono di alcuni mesi o addirittura dell'anno prima, creando un equivoco).

Anche sul livello di completezza di informazioni, l'App soddisfa le esigenze dell'utente, vengono infatti pubblicati tutti i contributi creati dalla redazione online e vengono inseriti vari contributi TV e Radio. Ottima anche la funzione che mostra le notizie già lette.

L'App non ci sembra rispondere invece alle aspettative dell'utente di avere una **visione completa dell'attualità in termini di importanza**. La struttura prevede la pubblicazione delle news in ordine cronologico, e anche a livello visivo non vengono fornite indicazioni gerarchiche (tutte le notizie sono graficamente identiche). L'unica indicazione di rilevanza è la selezione delle notizie che vanno in „top news“, che è la pagina di apertura dell'App. In realtà questa categoria presenta praticamente tutte le notizie di RSI eliminando esclusivamente le notizie della sezione „vita quotidiana“. La denominazione „top news“ rischia quindi di risultare fuorviante, poiché vi si trovano quasi tutti i contributi. Segnaliamo infine che nelle „top news“ – quindi in home - vengono pubblicate anche tutte le notizie di sport (che tra l'altro non sono visibili sotto „tutte le news“). Ci sembrerebbe opportuno toglierne almeno una parte dalle „top news“, considerando che gli interessati al settore probabilmente usano l'App RSI Sport.

Ne risulterebbe un'informazione più equilibrata: al momento infatti, poiché manca una valutazione e una selezione basata su criteri di rilevanza generale, l'impressione che se ne ricava è che le news sportive siano tutte notizie prioritarie e importanti, sullo stesso piano per importanza di quelle relative alla politica interna ed estera. Una mancanza di equilibrio che trascura il mandato iscritto nella concessione, che elenca come componenti essenziali del servizio pubblico la formazione, l'integrazione e la democrazia.

Un discorso analogo si potrebbe fare per la cultura, pure considerata componente essenziale del servizio pubblico: le notizie relative a questo settore sono molto scarse.

- Chiediamo alla direzione se c'è l'intenzione di intervenire nella struttura dell'App al fine di stabilire una gerarchia delle notizie.

3. RSI SPORT

L'App RSI Sport è pensata per chi desidera avere informazioni di carattere sportivo. Ha l'opzione „push“,

che consiste nell'invio di notifiche all'utente con nuove informazioni. Creata nel settembre 2016, ad oggi ha registrato circa 27'000 download. Nell'ultimo periodo ha registrato circa 125'000 visite medie mensili, con un aumento del 329% rispetto al semestre precedente.

L'App è funzionale, l'utente interessato trova facilmente

le informazioni che cerca grazie alla struttura semplice e alle funzioni di ricerca con filtro che permettono all'utente di selezionare lo sport a cui è interessato. L'App offre varie tipologie di contributi: news, Live, streaming, video, risultati e la possibilità di ascoltare tutti i programmi sportivi Radio e TV.

Le news pubblicate sull'App ci sembrano pertinenti e equilibrate. Ci sembrerebbe però utile aggiungere la data e l'orario di pubblicazione nella presentazione in homepage. Abbiamo ricevuto pochissime notifiche push, ma probabilmente perché le varie attività sportive sono in pausa estiva durante il mese di luglio. Si potrebbe aggiungere la possibilità di “sottoscrivere” gli sport singolarmente, ricevendo solo le notifiche degli sport scelti.

4. PLAY RSI

L'App play, concepita a livello nazionale, permette di guardare e ascoltare in streaming i canali televisivi RSI e quelli radiofonici. Offre inoltre la possibilità di rivedere

Ne risulterebbe un'informazione più equilibrata: al momento infatti, poiché manca una valutazione e una selezione basata su criteri di rilevanza generale, l'impressione che se ne ricava è che le news sportive siano tutte notizie prioritarie e importanti, sullo stesso piano per importanza di quelle relative alla politica interna ed estera. Una mancanza di equilibrio che trascura il mandato iscritto nella concessione, che elenca come componenti essenziali del servizio pubblico la formazione, l'integrazione e la democrazia. Un discorso analogo si potrebbe fare per la cultura, pure considerata componente essenziale del servizio pubblico: le notizie relative a questo settore sono molto scarse.

i programmi televisivi e radiofonici per i quali la RSI detiene i diritti. Creata nel novembre 2014, ha registrato circa 89'000 download e circa 90'000 visite medie mensili.

La pagina di apertura dell'APP Play RSI mette in primo piano alcuni suggerimenti TV da parte della redazione, alcune con la dicitura „proposta RSI“. Non è molto chiara la selezione di questi video, ma ci sembrano pertinenti.

Molto interessante la struttura dell'App perché svincolata dal palinsesto e si concentra piuttosto sull'offerta di contributi TV e Radio divisi per argomenti: Informazione, Sport, Cultura, Intrattenimento, Bambini e Giovani, Film e Telefilm, Scienza e Tecnologia, Archivi. Tutti visibili e consultabili nella pagina di apertura.

In homepage viene anche ben segnalata la possibilità di accedere allo streaming dei programmi tv e radio.

Molto interessante la struttura dell'App perché svincolata dal palinsesto (anche se esiste la possibilità di guardare i programmi per data), e si concentra piuttosto sull'offerta di contributi TV e Radio divisi per argomenti: Informazione, Sport, Cultura, Intrattenimento, Bambini e Giovani, Film e Telefilm, Scienza e Tecnologia, Archivi. Tutti visibili e consultabili nella pagina di apertura.

Questa divisione permette di garantire la pluralità di tematiche e fornisce un approccio rapido che permette di vedere programmi passati anche molti anni prima.

L'App è ben strutturata, veloce e l'utilizzo è facilmente intuibile. Risponde alle aspettative del pubblico anche se forse vengono penalizzati gli utenti abituati a usufruire della TV in modo „canonico“, a causa appunto della mancanza del palinsesto nell'APP (potrebbe essere utile inserire il palinsesto nel menu? O inserire la funzione replay che permette di vedere RSI fino a 7 giorni prima?).

Un'ulteriore implementazione che potrebbe aspettarsi l'utente è quella di trovare la lista dei programmi nelle varie sezioni (per esempio, in „Bambini e Giovani“ non avere solo la lista dei video più recenti e più visti ma anche appunto la lista dei programmi RSI che vanno sotto questa sezione). Potrebbe essere utile anche segnalare dei „video correlati“ alla trasmissione che si è deciso di visionare.

A livello tecnico, ottimo il fatto che il playback della radio vada in pausa quando si risponde al telefono (o si fanno altre attività).

Purtroppo dall'ultimo aggiornamento quando si cambia la connessione (WiFi, rete cellulare o vice versa) il playback della radio perde il punto in cui sta riproducendo e torna a “live”.

Un ultimo suggerimento è quello di inserire una breve descrizione di cosa sta andando in onda sul canale radio – programma ma anche brano musicale (come nell'App RSI.CH).

Non è pensabile che la RSI sviluppi e amplii l'offerta relativa a bambini e ragazzi, analogamente a quanto fa la BBC, che iscrive questo ambito di attività tra i futuri indirizzi strategici dell'azienda?

- L'App Play RSI è stata concepita a livello nazionale. Le varie unità aziendali avranno libertà di adattare la propria struttura in base alle esigenze del proprio pubblico? Oppure tutte le implementazioni tecniche e strutturali devono avvenire a livello nazionale?

5. ZERO VERO

Con l'App Zero Vero si può giocare da casa al gioco televisivo. Creata

nel 2015, ha registrato circa 11'000 download e circa 42'000 visite medie mensili (aumento del 54% di visite medie mensili degli ultimi 6 mesi rispetto al semestre precedente).

L'App è ben strutturata, l'utilizzo è di facile intuizione, l'interfaccia funziona, è sempre aggiornata con nuove catene. È stato anche inserito uno spazio dedicato alle catene create dagli utenti, una proposta che sviluppa l'interattività con il pubblico. Si potrebbe inserire la musica e aggiungere una funzione che mostra le catene già risolte.

- Nell'App E-Bazaar, che RSI ha deciso di non più sviluppare, erano presenti anche altri giochi. Qual è la strategia della direzione rispetto ai giochi targati RSI sulle app? Si pensa di inserirli in un'altra app o piuttosto di lasciare cadere questa tematica?

6. CANE PEO

L'App Cane Peo è concepita solo per il tablet. È dedicata alla prima infanzia, ospita i video del cane Peo e alcuni giochi, e offre la possibilità di interazione. È stata creata a settembre 2016, ha registrato circa 570 download e circa 600 visite medie mensili.

Riteniamo particolarmente interessante e lodevole la creazione di un'App dedicata alla prima infanzia, considerando

che il tablet è uno strumento molto usato dai bambini, e che già da piccolissimi riescono a digitare sui dispositivi touch. Buona l'idea di puntare su Peo che è un personaggio che accompagna da anni i bambini più piccoli.

Quando si apre l'App si è accolti dalla voce di Peo e ci si ritrova in un ambiente adatto a un bambino/a della fascia di età indicata.

L'App risponde alle aspettative dell'utente: immediatezza e facilità di utilizzo, attività adatte al tipo di pubblico a cui è indirizzata e naturalmente una presenza del Peo importante quale filo conduttore.

L'App contiene vari tipi di attività, tutte adatte al pubblico di riferimento, molto creative e particolarmente

interattive: gioco, video didattici, fiabe audio, la possibilità di scrivere una fiaba e un programma per disegnare sul tablet.

Durante il periodo di analisi abbiamo riscontrato alcuni problemi strutturali e tecnici:

- I video alcune volte non funzionavano
- La sezione che invita a scrivere una storia non funziona, c'è la possibilità di scrivere ma poi non si può fare nulla, né archiviare, né inviare
- Anche se teoricamente il target della fascia di età a cui è indirizzata l'App non è ancora in grado di leggere, le scritte sono troppo piccole e nelle sei sezioni a disposizione non sempre i titoli sono chiari.
- La sezione "psst amici" presenta una bella storia ma a un certo punto scompare tutto e bisogna ricominciare. Non è quindi possibile capire se ci sia solo una storia o anche altre

Sarebbe interessante sviluppare l'interattività della sezione "scrivi una storia" (poterla almeno inviare per email) e un collegamento anche con le trasmissioni del Peo (richiamare anche in trasmissione la possibilità di mandare un disegno sul tema trattato, rilanciare la storia: forse è già fatto...ma non si vede).

- La RSI pensa di sviluppare ulteriormente questa App, risolvendo problemi tecnici e aggiornando i contenuti?
- I numeri di download sono abbastanza bassi, è un problema di promozione o i genitori non sono interessati a un'App per questa fascia di età?
- La scelta di non sviluppare l'App anche per lo smartphone è una scelta educativa?
- Più in generale: non è pensabile che la RSI sviluppi e amplii l'offerta relativa a bambini e ragazzi, analogamente a quanto fa la BBC, che iscrive questo ambito di attività tra i futuri indirizzi strategici dell'azienda?

7. APP TOGETHER - LIVING IN SWITZERLAND

L'App together – living in Switzerland è stata lanciata a livello nazionale dall'SRG SSR, è disponibile in sette lingue (italiano, tedesco, francese, inglese, spagnolo, arabo e portoghese) e presenta la stessa grafica di Polybox. Gli utenti principali sono gli stranieri residenti in Svizzera e l'obiettivo è quello di contribuire alla loro integrazione. Il cuore dell'applicazione è un quiz mensile, i cui contenuti sono gestiti e proposti a livello nazionale, al quale l'utente può rispondere senza doversi registrare. Finora sono state pubblicate 35 set di domande per 13 categorie. A disposizione degli utenti diversi link di approfondimento e possibilità di interazione. Questa App è stata scaricata a livello nazionale circa 10'000 volte e registra circa 160'000 visite medie mensili.

In generale abbiamo apprezzato l'App in questione e ci sembra raggiungere l'obiettivo principale che la SSR si è posta (l'App dichiara: "Lo scopo di questa applicazione è di capire meglio cosa significa vivere insieme in Svizzera. SRF, RTS, RSI, RTR e SWI hanno unito le loro forze per sviluppare il quiz "together". È uno strumento ludico per mettere alla prova le tue conoscenze, imparare qualcosa di nuovo e trovare informazioni utili. Insieme siamo la Svizzera.").

La struttura è funzionale, intuitiva e completa, e non presenta particolari problemi tecnici.

L'App contiene alcune funzioni che la rendono particolarmente interessante e utile:

- La sezione "Le tue domande", che permette all'utente di spedire una richiesta specifica (nell'App viene specificato che i redattori si occuperanno di pubblicare la risposta)
- La possibilità di attività collettive, favorendo in questo modo l'interazione
- L'inserimento di fonti ufficiali nel quiz permette all'utente di approfondire determinate tematiche
- L'aspetto ludico invoglia l'utente a avvicinarsi a tematiche impegnative e spesso di difficile comprensione
- La sezione "news" che riporta alcune notizie da RSI news
- I video di Tama nella sezione "tra due culture", che permettono di includere nell'app anche alcune informazioni di altre culture (pensiamo comunque che questo aspetto andrebbe sviluppato)
- È un'App che per contenuti può essere interessante non solo per gli stranieri, ma anche per i locali
- La possibilità di poter cambiare quando si vuole la lingua accresce la possibilità di integrazione

Segnaliamo alcuni aspetti di miglioramento:

- Abbiamo rilevato che il linguaggio delle domande talvolta è troppo tecnico e un po' difficile se non si ha un livello linguistico tra B2 e C1 (per gli stranieri che non parlano una delle lingue in cui è sviluppata l'App). (i corsi di lingua lo utilizzano? Se sì, quali suggerimenti di difficoltà, opportunità hanno potuto cogliere dall'App?)
- Il dialogo sull'integrazione è molto orientato in una sola direzione. Sarebbe auspicabile sviluppare ulteriormente la conoscenza delle altre culture. Per esempio potrebbero essere aggiunti come contenuti i servizi di approfondimento sulle comunità straniere in Svizzera prodotte da RSI e dalle altre emittenti nazionali
- Su iPad è funzionale ma è fruibile solo in verticale (mentre spesso lo si usa in orizzontale)
- Sarebbe opportuno rivedere il testo di descrizione dell'App: "Chi vive in Svizzera dovrebbe essere il più

integrato possibile ed essere felice qui. L'integrazione è un processo di dialogo che coinvolge sia la popolazione locale che gli stranieri. Contribuire all'integrazione fa parte della missione della SRG SSR."É necessario scrivere "dovrebbe essere il più integrato possibile"? Non basta "essere felice qui" e eventualmente aggiungere "e conoscere la realtà locale"?

di offerta e fruizione in costante evoluzione, ma proprio per il loro interessante potenziale innovativo crediamo sia opportuno fare maggiormente chiarezza sulla strategia, la linea editoriale, le priorità e le risorse per l'offerta digitale.

- Nella registrazione chiede di scegliere la lingua, lasciando una sola opzione (teniamo presente che le persone utilizzano più di una lingua). Ad ogni modo per l'utente è sempre possibile cambiare lingua nella app (inglese, francese, tedesco, italiano, arabo, portoghese, spagnolo).

Domande:

- Tenendo presente che la nuova legge sulla naturalizzazione prevede una certificazione linguistica e la frequenza di un corso su civica e storia svizzera, ci chiediamo se i contenuti sono conformi ai livelli richiesti.
- Futuro: nei quiz molte domande si riferiscono a dati statistici che possono cambiare di anno in anno. Si pensa di tener sotto controllo queste informazioni per aggiornarle?
- Sarebbe interessante sapere quante persone si sono al momento registrate, le loro caratteristiche, quante giocano in gruppo e quante utilizzano le opzioni messe a disposizione per le sfide.
- Ci sono feedback sull'applicazione da parte delle comunità?
- Il numero di download ci sembra basso dato il numero di stranieri in Svizzera, che tipo di promozione è stata fatta?

8. OSSERVAZIONI DI CARATTERE GENERALE

Pur consapevoli delle limitazioni imposte dalla Concessione, riteniamo opportuno giocare maggiormente d'anticipo e ideare programmi già pensati per essere riversabili nell'online o nei sistemi applicativi. Inoltre, già ora esistono nel palinsesto RSI ottimi programmi multimediali con grande potenziale di sviluppo come "Il giardino di Albert" che potrebbe essere interessante completare con una app. Nel caso di "Il giardino di Albert" si andrebbe anche ad intercettare un pubblico di adolescenti con format molto aderente alla missione di servizio pubblico arricchendo un'offerta che secondo noi al momento è troppo orientata all'intrattenimento e troppo poco all'educazione e alla formazione dei giovani. Concludiamo questo nostro rapporto con una considerazione che abbiamo già formulato a più riprese analizzando l'offerta digitale RSI (sito, pagine web dei singoli programmi, app, ecc.): abbiamo l'impressione che vi sia ancora uno scollamento fra l'intenzione aziendale più volta dichiarata di voler puntare sul digitale e le risorse effettivamente messe in campo per questo genere di offerta. Siamo consapevoli che si tratta di nuove modalità