

02 | 2009

# idée suisse

## **Tosca**

**La registrazione dell'opera di Puccini: quando un'opera affascinante incontra la massima qualità**

*La registraziun da l'opera da Puccini: cura che la qualitat fa rima cun la magia*

## **Dossier**

**La qualità del servizio pubblico audiovisivo: che cosa misurare? E come?**

*La qualitat en il service public audiovisual: tge duai vegnir mesirà e co?*

04 focus  
invista

**La registrazione de La Tosca al Teatro dell'Opera di Zurigo**

Qualità è ... saper dare emozioni al pubblico

**La registraziun da Tosca a l'Opera da Turitg**

*Qualitad signifitga ... svegliar las emoziuns dal public*

10 primo piano  
punct da vista

**Assicurazione qualità: la qualità, questa sconosciuta**  
**Garantir la qualitad: la qualitad è l'A e l'O – ma tge è qualitad?**

**11 Il progetto «Politica e misurazione della qualità» della SRG SSR idée suisse**

Markus Jedele, referente media della Direzione generale e responsabile del progetto

**Il project «politica e mesiraziun da qualitad» en la SRG SSR idée suisse**

*Da Markus Jedele, referent da medias da la direcziun generala e manader dal project*

13 spazio aperto  
survista

**Definire scientificamente la qualità? Serve una base di riferimento**

Vinzenz Wyss, direttore della ricerca presso l'IAM

**Scienza: nagina definiziun da qualitad senza referenza**

*Da Vinzenz Wyss, manader dal sector perscrutaziun a l'IAM*

**16 SF e il management della qualità**

Toni Zwysig, ex direttore della formazione presso Schweizer Fernsehen

**SF ed il management da qualitad**

*Da Toni Zwysig, anteriur manader dal sector da scolaziun dal Schweizer Fernsehen*

**20 «Menti rotonde», ovvero l'assicurazione qualità nella formazione dei giornalisti**

Rémy Trummer, responsabile della Formazione di SF

**Chaus radunds u garantir la qualitad da la scolaziun da schurnalistas e da schurnalists**

*Da Rémy Trummer, manader dal sector da scolaziun dal Schweizer Fernsehen*

**22 La qualità dell'informazione? Una sfida continua**

Bernard Bearth, responsabile Dipartimento Informazione Radio e Televisiun Rumantscha

**Qualitad sco sfida permanenta da l'infurmaziun**

*Da Bernard Bearth, manader dal ressort infurmaziun da Radio e Televisiun Rumantscha*

**24 Intrattenimento e qualità**

Thierry Ventouras, responsabile dell'Intrattenimento alla Télévision Suisse Romande

**Trategniment e qualitad**

*Da Thierry Ventouras, manader da la partiziun trategniment da la Télévision Suisse Romande*

**26 Qualità è credibilità nello sport**

Andreas Wyden, responsabile AB Sport Radiotelevisione svizzera di lingua italiana

**Qualitad e credibladad en il sport**

*Dad Andreas Wyden, manader da la partiziun da sport da Radiotelevisione svizzera di lingua italiana*

**28 La qualità al centro della missione del servizio pubblico**

Yann Gessler, presidente del Consiglio del pubblico della RTSR

**La qualitad stat en il center dal service public**

*Da Yann Gessler, president dal cussegl dal public da RTSR*

**30 L'Organizzazione istituzionale deve puntare sulla percezione della qualità**

Niggi Ullrich, presidente della SRG Region Basel e consigliere d'amministrazione della SRG Deutschschweiz

**Per ils purtaders stat la qualitad en il focus**

*Da Niggi Ullrich, president da la SRG Region Basel e cusseglier administrativ da la SRG Deutschschweiz*

31 passatopresente  
sguard retrospectiv

**Leggete quali grandi avvenimenti si sono svolti negli ultimi mesi con la partecipazione della SRG SSR idée suisse.**

**Legiai tge occurrenzas pli grondas ch'èn vegnidas realisadas ils ultims mais en collavuraziun cun la SRG SSR idée suisse.**

36 a tu per tu  
in'egliada sin...

**Peter Schibli, direttore di Swissinfo**

Imelda Lütolf, Comunicazione aziendale SRG SSR idée suisse

**Peter Schibli, directur da Swissinfo**

*Dad Imelda Lütolf, comunicaziun d'interpresa da la SRG SSR idée suisse*

38 prossimamente  
perspectiva

**Scoprite le grandi manifestazioni che hanno goduto del sostegno della SRG SSR idée suisse e i progetti che verranno.**

**Vegni a savair tge occurrenzas pli grondas che la SRG SSR idée suisse sustegna e tge projects che ans spetgan.**

## Qualità: una tradizione, un obiettivo, una necessità

*Qualitad: ina tradiziun, ina finamira ed ina necessitad*

**L'audiovisivo di servizio pubblico vanta una tradizione** decennale e ha lasciato tracce profonde, non solo attraverso la propria programmazione, ma anche indirettamente, rialzando l'asticella della qualità delle emittenti commerciali. A riprova di questo, basta mettere a confronto l'ottimo livello dell'audiovisivo europeo, sorretto da solidi enti radiotelevisivi, con la sufficienza del mercato americano, che tra l'altro può attingere a un potenziale economico enorme.

La qualità non si misura facilmente. La sua percezione, infatti, è altamente soggettiva e dipende dalle aspettative, dai gusti, dalle culture, dal grado d'istruzione e da tanti altri parametri. I criteri, del resto, cambiano da una tipologia di programma all'altra. Ciò che conta, per i mass media, è il rispetto di un codice deontologico e dei criteri che loro stessi si impongono. La percezione delle varie fasce di pubblico è altrettanto importante.

Il servizio pubblico, confrontato a un'offerta ipertrofica, dove la qualità non è omogenea e l'attendibilità discutibile, deve fungere da bussola per il cittadino, puntare sulla qualità e sulla pertinenza in un contesto di numerose offerte differenziate, rivolte a tutte le tipologie di pubblico e di trasmissioni.

La qualità è dunque la principale fonte di legittimità del servizio pubblico, il quale deve senz'altro conseguire grandi ascolti per adempiere la sua missione di integrazione sociale, ma al tempo stesso saper attirare l'utenza con programmi di qualità. La corsa all'audience non può essere fine a sé stessa. In nome della qualità, la SRG SSR idée suisse è pronta a relativizzare il successo quantitativo.

Jean Bernard Münch  
Presidente del Consiglio d'amministrazione  
SRG SSR idée suisse

**Dapi decennis porschan las medias dal service public** programs da qualitad. Per l'ina sforzan ellas uschia ils purschiders privats da medemamain metter pli ad aut lur latta da mesirar e per l'otra contribueschan ellas indirectamain ad ina meglra qualitad. Ins cumpareglia per exempel mo il martgà da radio e da televisiun europeic e ses fermes purschiders dal service public cun il martgà american. Cumbain che las medias americanas disponan da meds finansials enorms na po la qualitad betg satisfar.

Igl è difficil da mesirar la qualitad, perquai ch'ella vegn percepida a moda fitg subjectiva e giuditgada differentamain tut tenor las spetgas, il gust, la cultura, il stadi da furnaziun e tenor numerus auters parameters. Ultra da quai na valan ils medems criteris betg per tut las spartas da program. Decisiv è che las medias resguardian las normas ed ils criteris etics ch'ellas imponan a sasezzas. E gist uschè impurtant èsi che era ils publics en mira resentian quai uschia.

En vista da la diversitad strusch survesaivla d'offertas ch'èn da diversa qualitad e d'ina credibladad dubitaivla, sto il service public esser in agid d'orientaziun. Independentamain da la sparta e dal public en mira sto el dar l'emprima prioritad a la qualitad ed a la relevanza e quai en tut las purschidas.

Ditg curtamain: la qualitad è la legitimaziun centrala dal service public. Natiralmain èsi impurtant ch'ils programs cuntanschian in grond dumber d'auditurs e d'aspectaturs per pudair ademplir l'incumbensa da l'integrasiun sociala – però betg exclusivamain cun agid da la quota, mabain grazia a la qualitad dals programs. Per la SRG SSR idée suisse è la qualitad prioritara. E per cuntanscher quella è ella pronta da dar damain impurtanza a ses success quantitativ.

Jean-Bernard Münch  
President dal cussegl d'administraziun  
da la SRG SSR idée suisse





7 telecamere  
7 apparecchi di registrazione  
video  
7 cameras  
7 apparats per registrar videos



56 microfoni  
1 registratore multitraccia  
56 microfons  
1 registratur a plirs vials

LA REGISTRAZIONE DE LA TOSCA AL TEATRO DELL'OPERA DI ZURIGO |  
LA REGISTRAZIUN DA TOSCA A L'OPERA DA TURITG

## Qualità è ... saper dare emozioni al pubblico Qualitad signifitga ... svegliar las emoziuns dal public

Il 18 aprile 2009 è stata effettuata al Teatro dell'Opera di Zurigo la terza registrazione de La Tosca, opera di Giacomo Puccini (1858–1924) diretta dal milanese Paolo Carignani. La registrazione, commissionata dallo stesso Teatro dell'Opera e per la quale i diritti di trasmissione televisiva saranno commercializzati a livello mondiale, è finalizzata alla produzione di un DVD e di un Blu-Ray Disc. Per la realizzazione del progetto è stato chiamato il TV Productioncenter Zürich AG (TPC), società affiliata alla SRG SSR idée suisse.

La registrazione di spettacoli lirici su DVD e Blu-Ray Disc è la punta di diamante delle produzioni di qualità. Musica e messa in scena non consentono infatti il minimo errore d'immagine o di suono e inoltre

Il 18 d'avrigl 2009 è vegnida registrada a l'Opera da Turitg per la terza giada l'opera Tosca dal cumponist Giacomo Puccini (1858–1924) sut la direziun dal dirigent milanaiss Paolo Carignani. Las registraziuns en vegnidass fatgas per producir in DVD ed in Blue Ray Disc per incumbensa da l'Opera da Turitg. Plinavant duain ils dretgs da transmissiun vegnir vendids en l'entir mund. Responsabel per la realisaziun è il TV Productioncenter Turitg AG (TPC), ina societad affiliada da la SRG SSR idée suisse.

Las registraziuns d'operas per DVD e Blue Ray Disc en tocs da bravura, cura ch'i va per la qualitad da la produziun. La musica e l'inscenaziun na permettan betg il pli minim sbagli acustic u visual.



- 1 automezzo per la registrazione HD
- 1 automezzo per il materiale
- 1 char per la registraziun HD
- 1 char da material



- 19 collaboratori TPC
  - 1 project manager
  - 2 tecnici video
  - 1 tecnico MAZ
  - 1 tecnico audio
  - 1 tecnico del suono
  - 2 operatori fonici
  - 2 montatori
  - 7 cameramen
  - 1 cameraman luci
  - 1 tecnica del missaggio video
- 19 collavuraturas e collavuraturas dal TPC
  - 1 manader da project
  - 2 tecnicists da video
  - 1 tecnicist da la registraziun magnetica
  - 1 maister dal tun
  - 1 tecnicist dal tun
  - 2 operaturs da tun
  - 2 montaders
  - 7 operaturs da camera
  - 1 operatur da camera (effects da glisch)
  - 1 maschadadra da maletgs



- 2 giornate per pianificazione e organizzazione
- 2 giornate per pianificazione tecnico audio
- 1 giornata per montaggio impianti
- 3 giornate per registrazione
- 2 giornate per realizzazione lista montaggio audio
- 5 giornate per taglio offline (realizzazione di una prima lista)
- 5 giornate per la sonorizzazione
- 3 giornate per taglio online (montaggio definitivo in base alla lista offline)
- 1 giornata per mastering/riproduzione audio
- 2 dis per planisar ed organisar
- 2 dis da planisaziun per il maister dal tun
- 1 di per installar
- 3 dis per registrar
- 2 dis per crear la glista da tagls acustics
- 5 dis per il tagl offline (crear in'emprima glista da tagls)
- 5 dis per la sonorisaziun
- 3 dis per il tagl online (tagl definitiv a basa da la glista offline)
- 1 di per il mastering

le società di distribuzione di DVD pretendono standard di qualità superiori rispetto a quelli delle trasmissioni televisive. Per questi motivi, tra tutte le realizzazioni audiovisive l'opera rappresenta il non plus ultra della qualità. Delle tre registrazioni effettuate, la migliore dal punto di vista musicale diventa il master. Le singole sequenze meno riuscite vengono sostituite con quelle delle altre registrazioni. Anche la qualità dell'equipaggiamento audio deve essere all'altezza; per questo vengono registrate anche fino a 100 tracce in formato high-end anziché in formato standard. Rolf Allenbach, project manager del TPC, ci spiega quali sono gli ostacoli da superare per garantire la qualità nell'ambito di produzioni culturali come la registrazione de La Tosca.

*Ultra da quai pretendan las interpresas che vendan DVDs standards da qualidad pli auts en cumparegliaziun cun emissions da televisiun. Per quests motivs vala per operas il pli aut nivel da qualidad. Da las trais registraziuns daventa quella cun la megla qualidad musicala la versiun da master. Sequenzas main reussidas vegnan remplazzadas cun sequenzas da las autras registraziuns. Era l'equipament da tun ha ina dimensiun che fa part dals superlativs: fin a 100 vials da tun na vegnan betg registrads en il format da standard, mabain en il format Highend. Rolf Allenbach, manader da project dal TPC, declera sin las suandantas paginas nua ch'i dat criteris da qualidad speziels en connex cun produenziuns culturalas sco la registraziun da Tosca.*



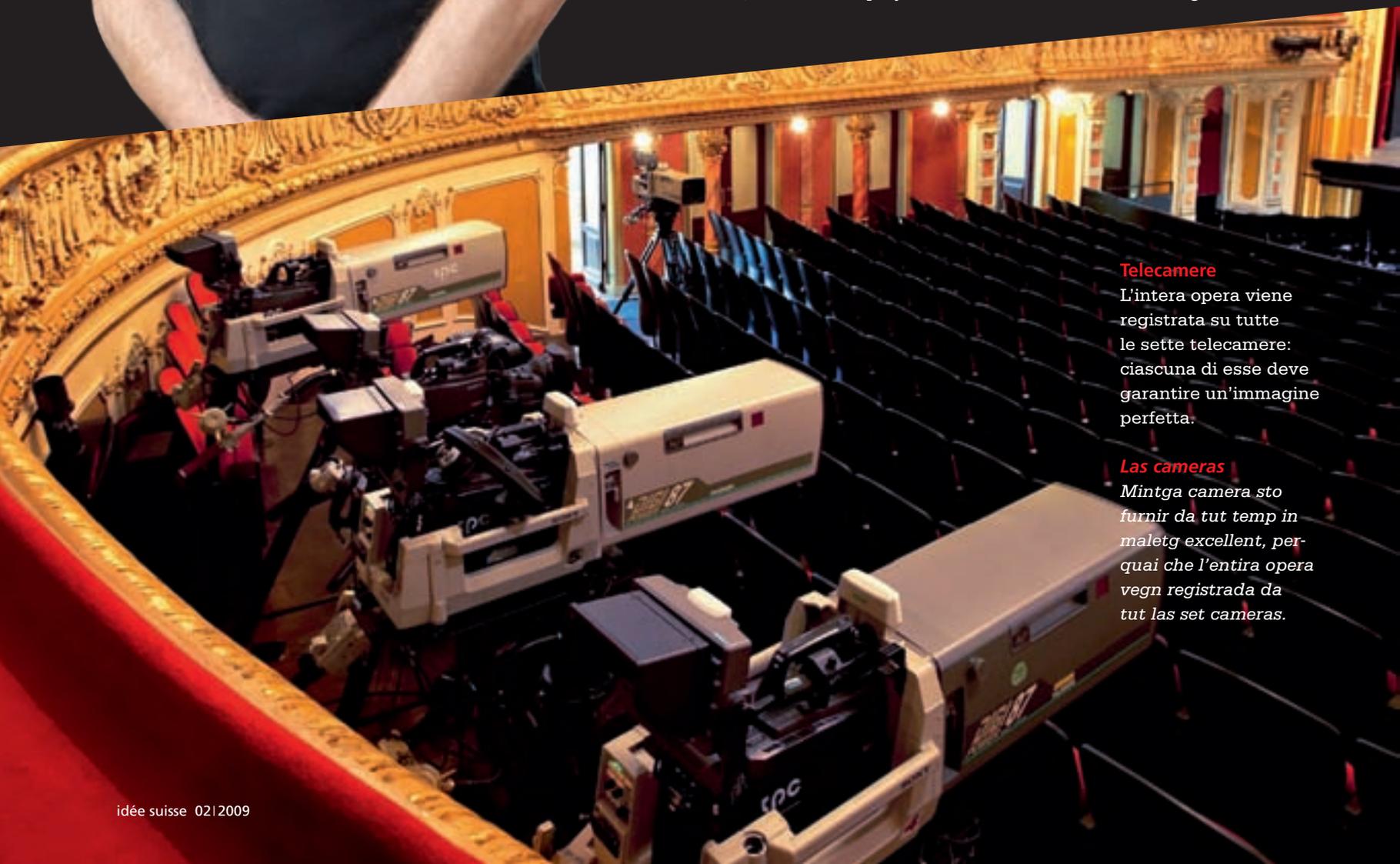
**Rolf Allenbach, qual è la vera sfida che si cela dietro la registrazione di un'opera?**

*Rolf Allenbach, tge èn las sfidas durant la registraziun d'ina opera?*

**Il nostro principale obiettivo è trasferire l'opera dal teatro al DVD, in modo che gli spettatori a casa possano provare le stesse emozioni del pubblico che ha seguito lo spettacolo dal vivo. Se ci riusciamo significa che abbiamo svolto un lavoro di grande qualità.**

**Nossa finamira suprema è da registrar la preschentaziun directa da l'opera uschia che las aspectaturas ed ils aspectatur che guardan il DVD a chasa èn tuttina impressiunads da las accziuns dals protagonistis sco il public en la chasa d'opera. Sche quai ans reussescha, avain nus fatg ina lavur d'auta qualitat.**

Rolf Allenbach, project manager del TV Productioncenter Zürich AG  
*Rolf Allenbach, manader dal project dal TV Productioncenter Turitg AG*



**Telecamere**

L'intera opera viene registrata su tutte le sette telecamere: ciascuna di esse deve garantire un'immagine perfetta.

**Las cameras**

*Mintga camera sto furnir da tut temp in maletg excellent, perquai che l'entira opera vegn registrada da tut las set cameras.*

**Pianificazione** Non appena arriva il mandato del cliente inizia lo sviluppo e la pianificazione del progetto. Questo è il mio compito, io rappresento in pratica il referente del cliente. In questa fase possiamo già calcolare all'incirca il fabbisogno di mezzi di produzione e di personale: risorse da riservare relativamente in fretta. Poi il progetto viene presentato al cliente. In una terza fase interviene il responsabile tecnico che verifica e approfondisce il concetto di sviluppo. Successivamente è la volta del team di project planning, che rivede ulteriormente l'intero progetto. Dopodiché il lavoro passa ai tecnici che analizzano a fondo il relativo ambito di competenza. Tutte queste fasi sono essenziali per garantire la qualità; e consentono inoltre di mantenere bassi i costi di produzione.

**Team** Per la registrazione degli spettacoli lirici disponiamo di un ristretto gruppo di operatori, da cui abbiamo selezionato il team per La Tosca. Si tratta di persone accomunate dalla passione per l'opera e da una grande esperienza sul campo. Un cameraman sportivo o uno stagista sarebbero in questo contesto totalmente fuori luogo. La capo cameraman ad esempio deve necessariamente capire l'opera per riuscire a renderne esattamente l'atmosfera. Deve inoltre essere dotata di una certa sensibilità psicologica per poter gestire, d'intesa con il tecnico delle luci del teatro, i vari cambiamenti d'illuminazione. Anche i tecnici audio specializzati nella registrazione di opere liriche sono rari: in effetti è difficile trovare persone in grado di seguire la musica e lo svolgimento dell'opera e dotate al contempo del giusto know-how. Inoltre il tecnico audio deve essere approvato anche dagli artisti, dal direttore d'orchestra e dalle case discografiche.

**La planisaziun** Strusch che nus survegnin l'incumbensa dal client, elavurain nus in concept da basa ed in plan da l'andament. Quai è mes pensum. Jau sun la persuna da contact per il client. La lavur preliminar ans mussa già pli u main quants meds da producciun e quant personal che nus vegnin a duvrar. Quai è resursas ch'ins sto reservar relativamain spert. Suenter approva il client l'offerta. En in terz pass verifitgescha il manader tecnic il concept. Il post per la planisaziun dal project controllescha tut anc ina giada. Finalmain examinescha mintga singul sector sia part. Quests pass è necessari per segirar la qualid e per garantir ina producciun uschè favuraivla sco pussaivel.

**Il team** Per registrar operas avain nus a disposiziun in team da basa, or dal qual nus avain recrutà persunas per la squadra da Tosca. Il tratg cuminaivel da questas persunas: tuttas han ina gronda passiuin per l'opera e tuttas han ina gronda experientscha. In operatur da camera che filme-scha occurrenzas da sport u in praticant na pudessan nus betg duvrar. La scheffa dals operaturs da camera per exempel sto avair gugent l'opera per pudair reproducir l'atmosfera a moda vardaivla. Ella posseda ultra da quai ina finezza psicologica per sa curvegnir cun il maister da la glisch en la chasa d'opera davart midadas da l'illuminaziun. I dat era mo paucs maisters dal tun per registraziuns d'operas, damai ch'in tal sto d'ina vart chapir la musica e l'acziun da l'ovra e da l'autra vart avair sut controlla la tecnica. En pli sto il maister dal tun vegnir acceptà dals artists, dal dirigent e dals vendiders da musica.



**Responsabile delle inquadrature**

In regia, la responsabile delle inquadrature verifica la corretta illuminazione scenica.

**La schefoperatura da camera**

En la reschia da glisch da la chasa d'opera surveglia la schefoperatura da camera l'illuminaziun da la tribuna.



### Regia

Ciò che conta è realizzare fin da subito un buon montaggio, in modo da dover successivamente tagliare e sostituire soltanto le parti qualitativamente non soddisfacenti.

### La reschia

La finamira è da realisar il tagli già il meglier pussaivel e da mo pli remplazzar sequenzas qualitativamain nuncuntentaivlas.

**Riprese** Se nelle registrazioni televisive il regista decide, in base al copione, quale camera usare in un dato momento, nella registrazione de La Tosca non avviene altrettanto. Dato che l'intera opera viene registrata su tutte le sette telecamere, ciascuna di esse deve poter garantire in ogni momento un'immagine perfetta. Ciò richiede ai cameramen un grande e costante sforzo di concentrazione per un periodo di almeno due o tre ore.

**Illuminazione** La registrazione di un DVD richiede un'illuminazione diversa rispetto a quella normalmente scelta dal teatro lirico per le sue rappresentazioni. L'impostazione delle luci deve pertanto essere concordata con il tecnico responsabile del teatro dell'opera.

**Automezzo riprese** Per la registrazione de La Tosca abbiamo dovuto impiegare due automezzi, uno per le riprese HD (high definition), dotato di spazi audio, video e regia e uno per il trasporto del materiale. Per garantire la qualità di produzione abbiamo portato attrezzature di riserva in modo da tutelarci in caso di problemi tecnici, che possono sempre verificarsi.

**Immagine** Nell'automezzo per le riprese, la qualità d'immagine delle telecamere viene costantemente monitorata attraverso speciali misuratori di pixel. Al termine della registrazione vengono effettuati dei controlli a campione per verificare che la qualità della registrazione e delle immagini soddisfino i requisiti necessari.

**Suono** La registrazione dal vivo deve avere la stessa qualità di un CD, il suono deve quindi essere il più omogeneo possibile; ma ciò è in contraddizione con la libertà di movimento degli artisti. In questo caso la sfida è saper collocare i microfoni al posto giusto tenendo conto del fatto che, a

**La camera** En connex cun registraziuns televisivas decida il rescissur tenor il script tge camera ch'è «on air» en tge mument. Quai na vala betg per la registraziun da Tosca: mintga camera sto furnir mintga mument in maletg excellent, perquai che l'entira opera vegn registrada cun tut las set cameras. Las operaturas ed ils operatur da camera ston pia esser fitg concentrads durant duas fin trais uras.

**L'illuminaziun** Per nossa registraziun duvrain nus in'otra glisch che quella che la chasa d'opera preferiss, damai che las relaziuns da glisch a la televisiun vegnan percepidas differentamain che en la sala d'opera. Las midadas da la glisch ston perquai vegnir discutadas cun la persuna responsabla per l'illuminaziun en la chasa d'opera.

**La tecnica** Per la Tosca duvrain nus dus vehichels, in char per la registraziun HD (High Definition) per ils secturs maletg, tun e reschia sco er in char per transportar tut il material. Per pudair garantir la qualidad è ina part dal material adina avant maun dublamain. Nus stuain adina esser buns da reagir en cas d'incaps technics.

**Il maletg** Las cameras vegnan controlladas permanentamain en il char per la registraziun per eliminar sbagls da pixels e per garantir maletgs senza disturbis. Per far quai utilisain nus apparats da mesirar spezial. Immediat suenter la registraziun faschain nus emprovas per verifitgar, sche tut è cumplet e sche la qualidad dal maletg corresponda a las pretaisas.

**Il tun** La qualidad d'ina registraziun en directa sto correspunder a la qualidad d'in DC. Il tun sto esser il pli equilibrà pussaivel e na dastga betg parair da vegnir da differentas distanzas. Quai cuntradi sa chapescha a la



**Telecamere all'opera**  
Massima concentrazione – da due a tre ore – per chi sta dietro le telecamere.

**Ina camera en acciun**  
Ils operaturs e las operaturas da camera èn fitg concentrads durant duas fin trais uras.

**Automezzi riprese**  
Questo veicolo accoglie tutti gli impianti tecnici per immagini, suoni e regia.

**Il char per la registraziun**  
En quest vehichel sa chattan ils indrizzs technics per far il maletg, il tun e la reschia.



differenza dei musical, nelle opere classiche i microfoni non devono essere visibili, né addosso ai protagonisti né nello spazio circostante. Noi li nascondiamo nei capelli delle cantanti, nella fossa dell'orchestra, davanti, sopra e ai lati del palcoscenico e sopra l'auditorio.

**Regia** Prima dell'inizio della rappresentazione il regista stabilisce un copione e decide, in base alla partitura dell'opera, in quale momento una determinata telecamera fornirà l'immagine per la versione finale. Ciò che conta è realizzare fin da subito un buon montaggio, in modo da dover successivamente tagliare e sostituire soltanto le parti qualitativamente non soddisfacenti. Durante la registrazione la regia è in mano a tre persone: il regista che segue le telecamere e decide il montaggio; l'aiuto-regista che legge ai cameramen e alla tecnica del missaggio il copione e i movimenti degli attori per la corretta impostazione delle immagini e l'assistente di regia che si occupa del missaggio video.

**Postproduzione** Nella fase di postproduzione la registrazione viene rielaborata in formato digitale; suono e immagini vengono ottimizzati in modo che l'intera opera appaia prodotta in un'unica soluzione. Le parti imperfette vengono sostituite. È in questa fase che si svolge l'ultima verifica interna della qualità. Il prodotto finale passa poi a un laboratorio esterno, come richiesto dalle società di distribuzione dei DVD.

*libertad da sa mover da las artistas e dals artists. La sfida è pia da plazzar ils microfons en il dretg lieu, pertge quels na dastgan – cuntrari a musicals – betg esser visibels en in'opera classica ni vi dals vestgids dals protagonisti ni sin la tribuna. Nus zuppain pia ils microfons en ils chavels da las chantaduras, en il foss da l'orchester, vi da la part davant da la tribuna, sur la tribuna e sur la sala d'aspectaturs sco era davant dad omaduas varts.*

**La reschia** Il reschissur scriva in script avant la registraziun. El decida a basa da la partitura da l'opera tge camera che furnescha cura il maletg per la versiun finala. La finamira è numnadamain da realisar il tagl gia il meglier pussaivel e da mo pli remplazzar sequenzas nuncuntentaivlas tras autras registraziuns u auters anguls da la camera. Durant la registraziun sa cumpona la reschia da trais personas. Il reschissur maina las cameras e decida davart il tagl. Ses assistent prelegia als operaturs da camera ed a la maschadadra dals maletgs l'acciun cun ils moviments detagliads, per che quels possian adattar ils anguls da las cameras. La terza persuna è responsabla per la maschaida dals maletgs.

**La produenziun posteriura** La registraziun vegn reelavrada a moda digitala en la produenziun posteriura. Ils maletgs ed il tun survegnan la davosa glimada, uschia che l'entira opera sumeglia in'unitad omogena. Las sequenzas manglusas vegnan remplazzadas. Durant questa fasa ha lieu la davosa garanzia da qualidad interna. Suenter vegn il product final examinà ed approvà d'in labor extern. Quest proceder vegn pretendì da las interpresas da DVD per produenziuns d'operas.

## ASSICURAZIONE QUALITÀ | GARANTIR LA QUALITAD

### La qualità, questa sconosciuta

*La qualitat è l'A e l'O –  
ma tge è qualitat?*

**Tutti ne parlano.** Dalla stampa scritta alle tavole rotonde, il dibattito sulla qualità della radio e della televisione è ormai giornaliero, con analisi dedicate a trasmissioni, presentatori, contenuti. A maggior ragione, un tema come questo è particolarmente sentito anche alla SRG SSR idée suisse: lungi dal fare l'unanimità, sulla qualità si scaldano gli animi, si polemizza.

Nell'industria automobilistica, la qualità si misura concretamente. L'auto è un bene omogeneo, funziona oppure no, dunque il consumatore è in grado di valutare quel modello, quella marca. Nell'audiovisivo, le cose cambiano parecchio. Ciascun mezzo di comunicazione ha le sue caratteristiche, ciascuna trasmissione vive di vita propria e per di più ogni puntata è un «pezzo unico», completamente diversa da quella del giorno dopo. In termini di servizio pubblico, poi, l'indice d'ascolto non può essere l'unico criterio qualitativo. Allora, che cosa misurare? E come? Lo abbiamo chiesto agli studiosi, a chi, nelle nostre unità aziendali, si preoccupa di qualità. Lo abbiamo chiesto all'Organizzazione istituzionale. Per capire, anche, quali obiettivi persegue la SRG SSR con il suo nuovo progetto dedicato alla qualità.

**Adina puspè vegni discutà davart la qualitat en il radio ed en la televisiun.** Ils meds da massa stampads e las discussiuns als tavulins tiran mintga di tras il tscharesch las emissiuns novas, las moderaturas ed ils moderaturs ed il cuntegn. En spezial tematisescha però la SRG SSR idée suisse sezza la qualitat – e quai betg unanimamain e consentind, mabain en moda cuntraversa e critica.

En l'industria d'autos per exempel po la qualitat vegnir mesurada concretamain. Mintga consument è capabel da la valitar, perquai ch'in tschert model dad ina marca è ina martganzia omogena – ed igl è simpel: u che l'auto funcziuna u ch'el na funcziuna betg. Areguard las medias audiovisualas è quai tut auter. Mintga medium ha sias atgnadads, mintga emissiun sia atgna fatscha. Plinavant è mintga emissiun in uncat che na po betg vegnir cumparegljà cun la medema emissiun dal proxim di. Gist il service public na dastga betg considerer la quota sco il sulet criteri da qualitat. Tge duai pia vegnir mesirà, e co? Nus giain a la tschertga da respostas. Sin las proximas paginas pudais Vus leger infurmaziuns da vart da la scienza, vegnìs a savair tge finamiras che la SRG SSR vul cuntanscher cun ses project da qualitat, co che las unitads d'interpresa en las quatter regiuns s'occupan da la qualitat e tge che manegian ils partaders.

## Il progetto «Politica e misurazione della qualità» della SRG SSR idée suisse

### Il project «politica e mesiraziun da qualidad» en la SRG SSR idée suisse



Markus Jedele, referente media della Direzione generale e responsabile del progetto | Traduzione dal tedesco  
 Da Markus Jedele, referent da medias da la direcziun generala e manader dal project | Translaziun dal tudestg

**La nuova concessione, entrata in vigore il 1° gennaio 2008,** pone precisi requisiti alla qualità dei programmi della SRG SSR idée suisse: «La creazione di programmi da parte della SSR soddisfa elevate esigenze sotto il profilo qualitativo ed etico. I singoli settori dei programmi (...) si distinguono per la credibilità, il senso di responsabilità, la rilevanza e la professionalità giornalistica». Dalla SRG SSR ci si aspetta quindi, da un lato, che definisca norme qualitative sotto il profilo contenutistico e formale e, dall'altro, che proceda a regolari controlli interni di qualità, informando il pubblico in merito ai risultati.

Nell'illustrare i dettagli della nuova concessione, il Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC) sottolinea che i quattro criteri qualitativi menzionati poc'anzi dovranno essere applicati nei settori dell'informazione, dell'intrattenimento, dell'istruzione e della cultura, ovvero in quasi tutto il palinsesto. Queste disposizioni, inoltre, non valgono solo per i programmi radiotelevisivi della SRG SSR, ma anche per la cosiddetta «ulteriore offerta editoriale», vale a dire le offerte online, il Teletext, le informazioni associate ai programmi, l'offerta editoriale per l'estero (Swissinfo) e il materiale di accompagnamento relativo a singole trasmissioni.

Il Consiglio d'amministrazione e il Comitato direttivo della SRG SSR hanno quindi riesaminato la strategia aziendale, rispettivamente a fine 2007 e a inizio 2008, ponendo al centro dell'orientamento strategico «la leadership di mercato, la rilevanza sociale e il pluralismo».

#### Le basi ci sono e presto anche gli standard unitari

Per raggiungere gli obiettivi fissati e soddisfare i requisiti della concessione è stato conferito un mandato interno incentrato sulla politica e sulla misurazione della qualità. In questo contesto sono state innanzitutto repertorate le basi esistenti, un'analisi dalla quale è emerso che, oltre ai Valori aziendali e alla Carta dei programmi – vincolanti per tutti i palinsesti e per l'intero organico –, nelle unità aziendali della SRG SSR si ricorre già oggi a numerosi documenti accompagnatori (direttive, linee guida, manuali, ecc.). Anche per i controlli regolari della qualità vengono impiegati molti metodi diversi, come il monitoraggio dei programmi, la gestione della qualità o gli «sportelli» a cui il pubblico può rivolgersi per esprimere la propria opinione.

**La nova concessiun ch'è ida en vigur il 1. da schaner 2008** pretenda anc dapli qualidad dals programs da la SRG SSR idée suisse: «Ils programs da la SRG ston ademplir vastas pretensiuns areguard la qualidad ed areguard l'etica. (...) Credibladad, senn da responsabladad, relevanza e professiunalidad schurnalistica (...) caracteriseschan las singulas spartas da program.» La SRG SSR duai definir standards da qualidad formals e tecnicos, far controllas da qualidad internas regularas ed infurmar il public davart ils resultats.

Il rapport explicativ dal Departament federal per ambient, traffic, energia e communicaziun (DATEC) accentuescha en connex cun la nova concessiun ch'ils quatter criteris da qualidad surmunnads stoppian vegnir realisads en las spartas infurmaziun, divertiment, furmaziun e cultura – pia praticamain en l'entir program. Plinavant valan questas disposiziuns betg mo per ils programs da radio e da televisiun da la SRG SSR, mabain era per las ulteriuras purschidas publicisticas: las offertas online, il teletext, las infurmaziuns ch'èn associadas al program, la purschida publicistica per l'exteriur (Swissinfo) ed il material supplementar che cumplettescha singulas emissiuns.

Il cussegl d'administraziun e la direcziun generala da la SRG SSR han examinà la fin da l'onn 2007 resp. il cumenzament da l'onn 2008 – er en vista a la nova concessiun – la strategia da l'interpresa e declerà il motto «dominar il martgà grazia a la qualidad, la relevanza sociala e la diversidad» sco idea centrala da la direcziun strategica.

#### La basa è avant maun, standards unitars vegnan elavurads

Per cuntanscher la finamira e per ademplir las pretaisas da la concessiun è vegnì surdà il mandat intern «politica e mesiraziun da qualidad». En il rom da quest mandat han ins l'emprim fatg in inventari. Quel ha mussà ch'èn avant maun – ultra dal profil directiv naziunala e da la charta da programs naziunala ch'èn liants per tut las purschidas da program e per tut las collavuraturas e tut ils collavuratur – gia oz blers documents supplementars (directivas, chartas, manuals, euv.) en las singulas unitads da la SRG SSR. Er en connex cun la controlla da qualidad cuntinuanta vegnan utilizadas gia ussa bleras metodos, sco p.ex. il monitoring da las emissiuns, la controlla dal management da qualidad u il feedback instituzionalisà.

>

Nel quadro del mandato di controllo e misurazione della qualità è stato costituito un gruppo di lavoro composto da diversi collaboratori di tutte le unità aziendali il cui compito principale è definire nuovi standard minimi, vincolanti a livello nazionale, sulla base della documentazione e dei processi esistenti, che in parte presentano differenze a livello regionale. Anche se dovranno essere impostati in modo unitario per l'intera SRG SSR, questi standard dovranno lasciare sufficiente spazio di manovra per considerare le esigenze dettate dalle regioni e dai media. Essi dovranno inoltre applicarsi non solo alle direttive qualitative, ai regolamenti e ai rispettivi controlli, bensì a tutti gli elementi dell'assicurazione qualità, che va intesa come processo permanente imperniato su più componenti e condotto con strumenti diversi. Si pensi ad esempio alle risorse umane, dove vigono precisi requisiti per il reclutamento del personale, per i corsi di formazione e perfezionamento o per l'impiego di strumenti come il «Management by Objectives», cioè la conduzione per obiettivi, mentre in altri settori si fa capo a mandati di trasmissione o strumenti di feedback.

La progettazione concettuale dovrebbe concludersi ed essere approvata prossimamente dagli organi della SRG SSR, mentre l'introduzione degli standard nelle singole unità aziendali è prevista per la seconda metà dell'anno.

### **Monitoraggio dei programmi da parte degli organi istituzionali**

La qualità, però, è garantita non solo mediante le misure aziendali appena illustrate, ma anche con le attività condotte a cadenza regolare dagli organi istituzionali, vale a dire dai consigli del pubblico e dalle commissioni dei programmi (p.es. monitoraggio). Grazie alla loro diversa composizione e impostazione, infatti, considerano il palinsesto SRG SSR da diverse angolazioni, assicurando così un controllo della qualità differenziato. È inoltre previsto che selezionino i criteri e i temi in collaborazione con le unità aziendali, allo scopo di ottimizzare ulteriormente il controllo qualitativo.

*En il rom da quest mandat è vegnida furmada ina grupp da lavur che cumpiglia collavuraturas e collavuraturas da tut las unitads d'interpresa. Sia incumbensa principala è da definir novs standards minimals liants per l'entira interpresa a basa da documents e da metodas ch'existan gia, ch'èn però per part concepids da regiun a regiun differents. Era sche quests standards duain esser concepids a moda unitara per tut la SRG SSR, duain els tuttina laschar avunda spazi per basegns regiunals e basegns specifics da las differentas medias. La garanzia da qualità è in process permanent che cumpiglia numerus elements. Ils standards minimals na duain betg mo valair per las prescripziuns resp. per ils reglaments da qualità e per las controllas respectivias, mabain per tut ils elements che concernan il process da la garanzia da qualità. Il sectur da las resursas umanas p.ex. è confruntà cun novas sfidas concernent la recrutaziun da persunal, la scolaziun ed il perfecziunament u l'applicaziun da strategias (p.ex. manar cun cunvegnas da finamiras). Per auters secturs è impurtants p.ex. mandats d'emissiuns u utensils da feedback.*

*La prelavur concepziunala vegn terminada ed approvada proximamain dals organs da la SRG SSR. Il standard duai vegnir implementà en las singulas unitads d'interpresa en il decurs da la segunda mesadad dal 2009.*

### **Ils portaders observan ils programs**

*Questas mesiras internas furman l'emprima pitga da la garanzia da qualità. La segunda pitga furman las activitads (p.ex. observar il program) che vegnan exequidas regularmain dals portaders, pia dals cussegls dal public e da las cumissiuns da program. Sin fundament da lur structura e da lur intent dilucideschan quests gremis ils programs da la SRG SSR da differentes puntgs da vista e garantechan uschia ina controlla da qualità differenziada. Igl è previs ch'ils gremis coordineschan ensemen cun las unitads d'interpresa la schelta da criteris e da temas. Quai duai optimar supplementarmain il concept da la garanzia da qualità.*

#### **LEADERSHIP DI MERCATO, RILEVANZA SOCIALE, PLURALISMO**

- La nuova concessione del Consiglio federale amplia i requisiti posti alla qualità dei programmi.
- L'attuale strategia aziendale della SRG SSR si basa sul motto «Leadership di mercato, rilevanza sociale, pluralismo».
- Attualmente sono già disponibili numerosi standard e processi per controllare la qualità.
- Un gruppo di lavoro interno sta definendo standard minimi vincolanti a livello nazionale.
- Si continuerà a tener conto delle esigenze imposte dalle regioni e dai media.

#### **DOMINAR IL MARTGÀ GRAZIA A LA QUALITÀ, LA RILEVANZA SOCIALE E LA DIVERSITÀ**

- La nova concessiun dal Cussegl federal pretenda anc dapli qualità dal program.
- Dominar il martgà grazia a la qualità – quai è la finamira principala da la strategia actuala da la SRG SSR.
- Igl existan gia divers standards e diversas metodas per garantir la qualità.
- Ina grupp da lavur interna definescha standards minimals ch'èn unitars e liants per l'entira interpresa.
- Ils basegns regiunals ed ils basegns specifics da las differentas medias duain vegnir resguardads er en l'avegnir.

## Definire scientificamente la qualità? Serve una base di riferimento

### Scienza: nagina definiziun da qualitat senza referenza



Vinzenz Wyss, direttore della ricerca presso l'IAM (Institut für Angewandte Medienwissenschaft), Istituto Superiore di Scienze Applicate di Zurigo | Traduzione dal tedesco

Da Vinzenz Wyss, manader dal sector perscrutaziun a l'Institut per la scienza da medias applitgada (IAM) a la Scola auta per ciencias applitgadas da Turitg | Translaziun dal tudestg

**Le organizzazioni medialie sono una realtà complessa,** la cui sfera di azione tocca non soltanto il mercato del pubblico, ma di solito anche quello della pubblicità e dell'event-making. Sul piano normativo, i mass media sono tenuti a confezionare un bene comune che, spesso e volentieri, non è redditizio. Inoltre è opportuno tutelarli da influssi istituzionali esterni, provenienti ad esempio dal mondo della politica o dell'economia. Per i loro dirigenti, non solo è difficile conciliare tutte queste esigenze, ma sottoporre i processi organizzativi a obiettivi di qualità, a malapena misurabili, si rivela un compito molto arduo. Per il management, dunque, la sfida consiste nel comunicare instancabilmente, sia all'interno sia all'esterno, gli obiettivi qualitativi del giornalismo, nell'orientarne i contenuti, nel valutarne sistematicamente le prestazioni. Tutto ciò presuppone una politica della qualità specifica per ogni organizzazione, richiede chiarezza sui criteri qualitativi e sulle tipologie organizzative. Per pilotare e misurare la qualità del giornalismo, insomma, serve un management della qualità.

#### Dalla funzione agli standard

Ma cosa si intende per qualità giornalistica? È necessario anzitutto individuare una base di partenza su cui costruire gli obiettivi di qualità della comunicazione, specifici ad ogni organizzazione.

Il primo concetto è senz'altro la funzione sociale del giornalismo. Il giornalista, infatti, sa dare risalto agli attori di una società mettendoli a confronto con il pubblico, è capace di individuare i temi d'attualità che interessano all'opinione pubblica, perché non esiste giornalismo senza pubblico.

**Organisaziuns medialas èn complexas. Ellas n'ageschan betg mo sin la fiera dal public, mabain per regla era sin la fiera da reclama e d'eveniment.** Da las organisaziuns medialas spetg'ins ch'ellas mettian a disposiziun in bain communabel che n'è a medem temp però savens betg profitabel. Ultra da quai duain ellas vegnir protegidas da pretensiuns normativas estras, per exempel da vart da la politica u da l'economia. Per il management da medias èsi difficil da reunir sut in tetg las spetgas per part divergentas. En pli n'èsi betg simpel d'orientar ils process organisaziunals tenor las finamiras da qualitat integralas strusch mesirablas. La sfida per il management da medias è però da tuttina empruvar da communitgar cuntinuadamain las finamiras da qualitat publicisticas sin plaun intern sco er extern, da las diriger e d'evaluar sistematicamain las prestaziuns schurnalisticas. Quai pretenda ina politica da qualitat adattada a l'organisaziun, cleras definiziuns da qualitat, sco era furmas da diriger e da mesirar la qualitat schurnalistica. Damai in management da qualitat.

#### Deducir da la funcziun ils standards da qualitat

Tge signifitga però exactamain la qualitat schurnalistica? Per pudair far quella discussiun dovri ina referenza che permetta da definir finamiras da qualitat adattadas a l'organisaziun.

Ina referenza raschunaivla è la funcziun sociala dal schurnalissem. Quella sa manifestescha en la prestaziun d'autorisar ils commembers d'ina societad en lur rolla d'aspectaturs resp. d'auditurs da s'orientar davart temas che pon actualmain esser relevants per prender decisiuns. Senza public na datti nagin schurnalissem. Gist en quel punct daventa decisiva la noziun da la qualitat.

>

La cosiddetta «rilevanza» è un primo, fondamentale standard di qualità. Ma attenzione: il giornalista sceglie innanzitutto gli eventi in funzione del loro grado di drammaturgia mediale, di un certo potenziale di conflittualità o, per lo meno, di vis polemica. Che cosa interessa al potere politico? Quali sono gli ultimi orientamenti religiosi? I nuovi trend economici? L'ultima frontiera sul piano etico-giuridico, ecc.? Fare giornalismo significa rendere pubbliche tematiche scomode, inserendole in una cornice narrativa. Fare giornalismo indipendente, poi, vuol dire scegliere un tema, interpretarlo e valutarlo senza essere pilotati da altri, diciamo da sfere politico-economiche. Fare pluralismo, infine, significa moltiplicare i temi, le fonti, i protagonisti e le loro opinioni. Inoltre, poiché il giornalismo si concentra esclusivamente sull'oggi, l'Attualità incide parecchio sui criteri selettivi; la realtà, si sa, non è raffigurabile nella sua interezza. Il giornalismo fattivo risulta dunque più credibile, specie se suffragato dalla indipendenza e dalla trasparenza. Infine, anche gli ambienti politici, economici o religiosi ripongono le loro aspettative nel giornalismo.

### **Il giornalismo è misurabile? E quanto?**

È la prima domanda che bisogna porsi in termini di «assicurazione qualità». Le scienze della comunicazione hanno sviluppato procedure quantitative e qualitative assolutamente idonee, in grado di misurare specifici ambiti operativi, ma che i giornalisti guardano con diffidenza – e non hanno tutti i torti. Prendiamo un concetto fondamentale come quello della «rilevanza giornalistica», che diventa chiara soltanto nel momento in cui raggiunge il pubblico. La rilevanza giornalistica non equivale automaticamente a rilevanza politica, appunto perché il giornalista tratta tematiche capaci di «irritare» razionalità diverse: la difficoltà di misurare con metodi tradizionali nasce proprio da qui. Le rilevazioni quantitative, dal canto loro, soffrono di una metodologia inadeguata perché scompongono le offerte giornalistiche in tante unità per poi ricomporle, sotto forma di dati aggregati, in un nuovo insieme, ma artificiale.

*La rilevanza è in emprim standard da qualitat central; ins sto però precisar ch'il schurnalissem inscenescha primar-main eveniments cun in tschert potenzial da conflict u almain d'irritaziun. Il public vegn mintga di a savair tge che serva a la pussanza politica, tge che po cuntrafar ad ideologias religiusas, tge ch'empermetta in gudogn, tge che na vegn eticamain u giuridicamain betg tolerà, etc. Il schurnalissem è sa spezialisà da publitgar temas cun in tal potenzial d'irritaziun e d'als preschentar en ina furma narrativa. L'indipendenza duai garantir che la prestaziun schurnalistica da tematisar, interpretar e giuditgar na suondia betg reglas estras, forsa dominadas da la politica u da l'economia. In'otra noziun relevanta per la qualitat schurnalistica è quella da la diversidad che po sa referir a temas, funtaunas, acturs ed arguments. En pli sa refere-scha il schurnalissem exclusivamain al temp actual. Quai dirigia sias decisiuns da selecziunar necessarias, essend che la realitad sco tala na po gea betg vegnir illustrada. Ch'il schurnalissem sa basa sin fatgs (facticitad, correctad) rinforza sia credibladad che vegn era sustegnida da l'autonomia e da la trasparenza. En pli vegn il schurnalissem confrontà quasi da dador cun ulteriuras pretaisas – tranter auter da quellas ch'èn motivadas politicamain, economicamain u religiusamain.*

### **Problems d'acceptanza en la mesiraziun**

*La garanzia da qualitat premetta che la prestaziun schurnalistica saja mesirabla. La scienza da las medias ha svilup-pà en quel regard proceders quantitativs e qualitativs dal tuttafatg adequats per operaziunalisar e mesirar las dimensiuns da qualitat correspondentas. E tuttina n'è er in tschert malesser da la pratica da medias betg nungjustifitgà. Quai sa mussa per exempel cun mesirar la rilevanza, la noziun da qualitat centrala, vesavla pir en la recepziun. Relevanza schurnalistica na sto betg signifitgar automat-camain relevanza politica; quai gist pervia da la focusaziun schurnalistica sin conflicts tranter differentas raziunalitads, la quala è però difficila da mesirar cun las metodadas usitadas. In dischavantatg è ultra da quai che las metodadas da mesirar quantitativas dividan las purschidas schurnalisticas en lur singulas parts per alura puspè las metter ensemen – sco datas agregadas – ad in product entir artificial.*

**Come assicurare la qualità editoriale?**

È quindi fondamentale che i responsabili delle organizzazioni mass mediale conducano in prima persona il dibattito sulla qualità, che definiscano chiaramente il concetto di qualità e le sue modalità di gestione.

In redazione, coinvolgendo i collaboratori e tenendo conto delle esigenze normative, i responsabili definiscono norme qualitative trasparenti, magari sotto forma di principi di programma o direttive giornalistiche. Questi standard di qualità, che rappresentano un importante strumento di gestione e un modello di riferimento per l'attività editoriale, vanno utilizzati nei processi di pianificazione e di feedback (ad es. nella critica alle trasmissioni). Oltre a ciò, una componente importante del management della qualità sono le risorse: personale qualificato, know-how, strutture organizzative orientate alle qualità, briefing e debriefing. E poi processi di feedback, autocritica, aggiornamento e formazione continua dei redattori, nonché l'utilizzo delle indagini sul pubblico.

**Il elemento da la garanzia da qualità redacziunala**

*Tant pli important èsi che er ils responsabels da las organisaziuns da medias debatteschan sezs e declerian avertamain co ch'els defineschan qualitat e co ch'els la garanteschan en lur organisaziun.*

*Sin il champ redacziunal formuleschan ils responsabels, cun integrar ils collavuratur e resguardar las pretaisas normativas, princips da qualitat che vegnan per exempel rendids transparents en profils directivs u en normas publicisticas. Quests standards da qualitat furman in instrument da gestiun central che serva en il mintgadi redacziunal sco saiv directiva e sco punct da referiment en process da planisaziun e da feedback (per exempel per la critica da las emissiuns). Resursas sco il personal qualifitgà, la savida, las structuradas d'organisaziun orientadas a la qualitat, ils briefings u las controllas finalas cumpiglian in auter sector da la garanzia da qualitat. Il process da feedback e las furmas da l'autocritica, las pussaivladads da scolaziun e da perfecziunament dals collavuratur redacziunals e la persecraziun dal public èn ulteriurs elements d'in management da qualitat cumplessiv.*

**Principali componenti del management della qualità**

**Elements centrals dal management da qualitat**





## SF e il management della qualità *SF ed il management da qualitat*



Toni Zwysig, ex direttore della formazione presso Schweizer Fernsehen | Traduzione dal tedesco  
Da Toni Zwysig, anteriur manader dal sectur da scolaziun dal Schweizer Fernsehen | Translaziun dal tudestg

**Ai giornalisti piace cucinare. A casa o nei club di cucina** raccolgono ricette, scrivono saggi di gastronomia, provano ristoranti famosi, criticano nei loro programmi gli abbinamenti di piatti e bevande o, semplicemente, apprezzano una buona tavola. La qualità si esprime proprio in questi momenti: quando uno chef affermato, forte di un team fidato, di una cucina ben attrezzata e rifornito di ingredienti freschi e genuini interpreta con fantasia e creatività una ricetta tradizionale e, ben conoscendo i gusti dei clienti, la trasforma in un pranzo perfettamente riuscito. Forse non si tratta di una definizione calzante, né misurabile, ma sicuramente concreta e immediata. Nel giornalismo accade lo stesso: gli strumenti utilizzati per creare e garantire la qualità decidono la qualità stessa del prodotto.

Quando la nostra nuova direttrice volle sapere se SF fosse dotata di un sistema di management della qualità, numerosi sguardi interrogativi si posarono su di lei. In quel periodo era stata appena introdotta in tutte le unità aziendali della SRG SSR *idée suisse* la *Balanced Scorecard*, uno strumento di gestione completo per misurare l'effettivo raggiungimento degli obiettivi strategici all'interno di un'unità. Quindi, a cosa serviva ora il management della qualità? – si chiesero in molti.

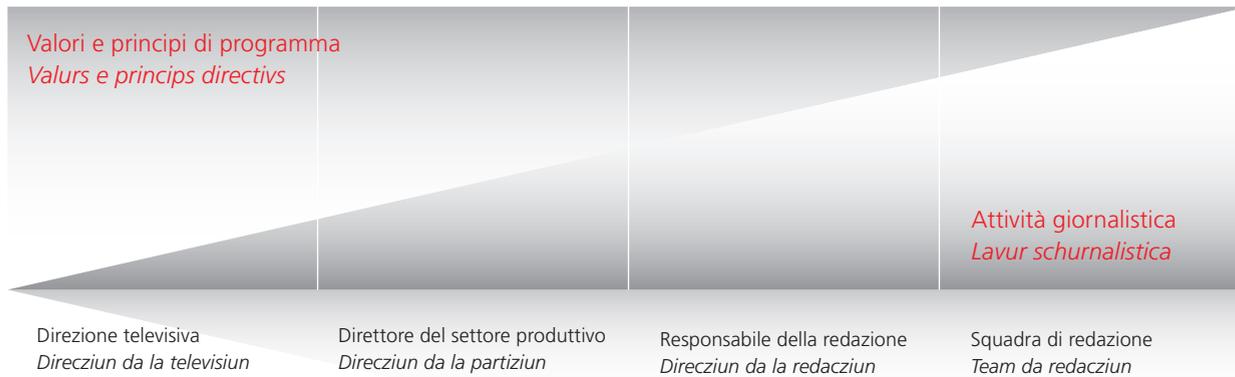
Ma come nasce la qualità in un programma? Si può misurarla, o trovare un termine di paragone? E cosa fa SF per realizzare e garantire un programma di qualità? Fui dunque chiamato in causa nella mia veste di direttore della formazione. Spettava a me fornire una risposta. Ebbene, nell'ambito di un ristretto gruppo di lavoro composto da esperti provenienti da vari settori di SF, dal direttore delle ricerche di mercato e delle indagini sul pubblico e da esperti di scienze della comunicazione esterni, abbiamo chiarito subito che sì, SF era indubbiamente dotata di un sistema di management della qualità, solo che non veniva chiamato così.

**Schurnalistas e schurnalistas cuschinar gugent, saja** *quai a chasa u en clubs da cuschinar. Els rimnan recepts da cuschinar, scrivan cudeschs da cuschinar, van en restaurants ch'èn en vogue, descrivan a moda critica spaisas e bavrondas en lur medium u han simplamain gugent ina buna cuschina. Qualitat maximala datti là, nua ch'in schef talentà e bain scolà prepara spert ed a moda creativa ina buna tratga cun ils products regiunals ed exotics ils pli frestgs. Per pudair far quai dovra el in team rutinà, in bun equipament ed in recept cumprovà, ed el sto ultra da quai er enconuscher ils giavischs dals giasts. Quai n'è nagina definiziun raffinata e mesirabla, ma il messadi è tuttavia plausibel e chapibel. En il schurnalissem èsi fitg sumegliant: ils instruments che procuran per la qualitat ed ils instruments che garanteschan quella decidan davart la qualitat dal product.*

*Cura che la nova directura da la televisiun ha dumandà curt suenter si'entrada en uffizi, schebain SF disponia atgnamain d'in management da qualitat, han tuts fatg egliuns. Pir dacurt era vegnida introducida en tut las unitads d'interpresa da la SRG SSR *idée suisse* la *Balanced Scorecard* – in instrument da management cumplessiv che emprova da mesirar, schebain las finamiras strategicas d'ina interpresa èn vegnidas cuntanschidas u betg. Ed uss anc in management da qualitat?*

*Co obtegn'ins in program qualitat? Pon ins mesirar u schizunt cumparegliar qualitat? Tge fa SF per crear e garantir la qualitat dals programs? Questas dumondas hai jau stuì sclerir en mia funcziun sco manader dal sectur da scolaziun da SF. En ina pitschna gruppa da lavur, che cumpigliava praticers da las differentas partiziuns da program, il manader da la perscrutaziun dal martgà e dal public sco er in scienzià da medias extern, avain nus constatà spert: SF dispona già d'in sistem da management da qualitat! Quel n'aveva fin ussa simplamain betg num uschia.*

**La qualità nei gradi gerarchici**  
*Discurs da qualitat conform al stgalim*



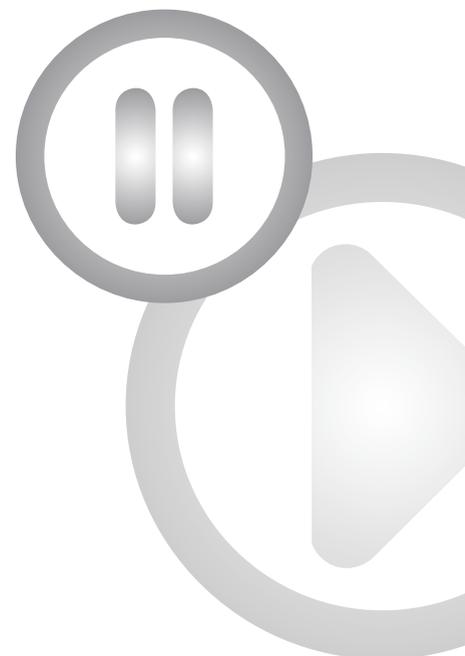
Quando si parla della qualità di un programma il discorso si allunga all'infinito. Ciascuno ha la sua opinione, la sua idea e le sue esperienze da raccontare e si potrebbe parlare per ore senza giungere a una conclusione. La qualità viene interpretata per gradi di priorità a seconda della gerarchia. Quando la direttrice di SF parla di qualità con il direttore generale il discorso verte principalmente su principi-quadro: mandato di prestazione, servizio pubblico, principi e presupposti di programma, valori, budget, ecc. A livello manageriale, invece, questi concetti vengono definiti più concretamente con i direttori dei settori produttivi, che li traducono in procedure operative insieme ai responsabili delle redazioni, i quali a loro volta, e in collaborazione con le squadre di redattori, li mettono in pratica nell'ambito delle trasmissioni concrete.

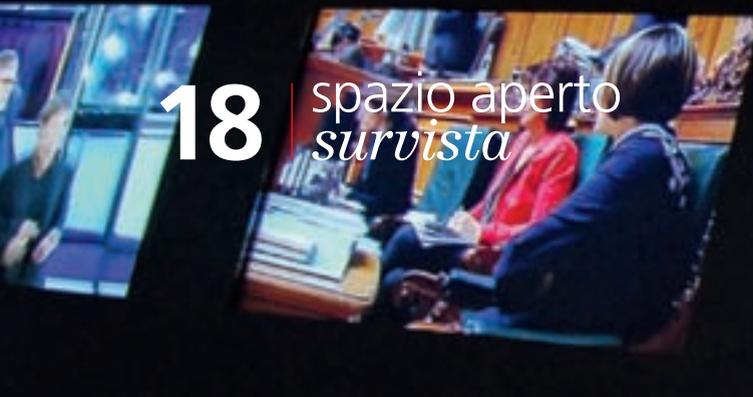
Se ai vertici aziendali si discute soprattutto di principi e di valori, la base operativa è concentrata sul lavoro giornalistico. L'argomento, studiato nei minimi dettagli, va presentato con un taglio originale e accattivante; l'intervista deve essere coerente e incentrata sul tema e la storia deve risultare avvincente. A differenza di un prodotto industriale, ogni trasmissione è un manufatto unico. Se un'automobile, una volta messo a punto il processo di costruzione, è pronta per la produzione in serie, per il telegiornale non è così. Un servizio giornalistico realizzato per il telegiornale deve rispondere ai seguenti interrogativi: l'argomento è sufficientemente rilevante? Che novità ci sono oggi? Cos'altro è accaduto? Cosa sanno i telespettatori dell'argomento? Cosa devono o vorrebbero sapere in più? È possibile arrivare all'informazione oggi? I responsabili, gli esperti e le persone coinvolte sono reperibili? Il giornalista

*Sch'ins discorra da la qualitat dal program perd'ins spert il fil. Tuts han in'atgna opiniun, ideas ed experientschas individualas, ed ins po discurren uras a la lunga davart quest tema e tschantschar in sper l'auter ora. Tge elements che han prioritad dependa dal stgalim ierarchic. Sche la directura da la televisiun discorra cun il directur general davart la qualitat, sa tracti surtut dals mandats da prestaziun, dal service public, dal profil directiv, da las valurs, dals princips directivs e dal preventiv. En la direcziun concretisescha ella questas cundiziuns da basa cun ils manaders da las differentas partiziuns. Quels approfondeschan questas directivas cun lur responsabels da redacziun che produceschan la finala las emissiuns concretas cun lur teams.*

*Entant che las valurs ed ils princips directivs stattan en il center sin ils stgalims superiors da l'ierarchia, è impurtanta a la front surtut la lavur schurnalistica. In tema sto esser bain retschertgà, l'access a quel attractiv ed original, l'intervista sto esser correcta e l'istorgia duai esser raquintada a moda interessanta. Cuntrari ad in product industrial è mintga emissiun in unicat. In auto per exempel po vegnir fabritgà e reproduci tenor in schema defini cleramain. En il cas da la «Tagesschau» na funcziuna quai betg. Tut las contribuziuns da la «Tagesschau» sa basan sin las suandantas dumondas: Quant relevant è il tema? Tge novas infurmaziuns datti oz? Tge è uschiglio anc capità? Tge san las aspectaturas ed ils aspectaturs gia davart il tema? Tge*

>





più ferrato in materia è di turno oggi? Sono disponibili delle belle immagini o esiste soltanto uno scarno comunicato stampa? A seconda delle circostanze l'argomento viene trattato nel telegiornale sotto forma di un servizio di 1'30", di un comunicato di 20" oppure non viene trattato per niente. Ecco dunque che la misurazione precisa della qualità o l'individuazione di un suo termine di paragone trova degli ostacoli. E la scienza può aiutarci a superarli soltanto parzialmente. Dobbiamo perciò limitarci a «cucinare». Come i ristoranti, anche SF dispone di numerosi strumenti in grado di creare e garantire la qualità (v. riquadro). Se questi strumenti vengono impiegati nel modo giusto è fortemente probabile che si riesca a realizzare un programma di qualità da soddisfacente a buona.

Il mandato di trasmissione (un patto sulla qualità tra i responsabili dei settori di programma e di redazione con prescrizioni vincolanti per ogni trasmissione) e gli strumenti di qualità rappresentano la spina dorsale del management della qualità di SF. La verifica di qualità (Q-Check) serve per stabilire se il mandato di trasmissione viene rispettato e realizzato nella sua completezza; consente inoltre di verificare se gli strumenti di qualità vengono utilizzati in maniera coerente.

La direzione televisiva decide con i responsabili dei settori di programma in quale trasmissione effettuare il Q-Check annuale e istituisce a tale scopo un Q-Team composto dal direttore della formazione, dalla direttrice delle indagini sul pubblico e delle ricerche di mercato, da un rappresentante del Consiglio del pubblico DRS e da un esperto esterno. Il Q-Check richiede una settimana di tempo per ogni trasmissione. I valori che non si possono misurare vengono descritti, si individuano lacune e si fanno raccomandazioni. Il management della qualità si configura dunque come una vera e propria prestazione e questo è uno dei motivi per cui viene accettato a tutti i livelli e in tutti i settori. Il Q-Team discute con i responsabili di settore e di redazione e propone loro suggerimenti; relaziona inoltre la direzione televisiva sul lavoro svolto.

*ston u vulan els anc savair? Survegn ins oz las infurmasziuns necessarias? Èn las persunas pertutgadas, ils responsabels ed ils experts cuntanschibels? Fa il schurnalist ch'è infurmà il meglier la contribuziun? Datti maletgs attractivs u exista sulettain in sitga comunicaziun da pressa? Tut tenor vegn il tema tractà en la «Tagesschau» cun in rapport dad 1'30", cun ina menziun da 20" u in summa betg. I dat damai cunfins en la mesiraziun precisa u cumparativa da la qualitad. Las propostas da la scienza ans pon persvader mo parzialmain. Perquai ans referin nus simplamain a la cuschina. In pau sco là datti era tar SF in grond dumber d'instruments che procuran per la qualitad e tals che garanteschan la qualitad (vesair la tabella). Sch'ins applitgescha quels a moda raschunaivla è la probabladad gronda ch'ins vegn da producir programs d'ina qualitad andanta, per il solit però schizunt surproporzionala.*

*Il mandat d'emissiun – ina cunvegna da qualitad tranter ils manaders da la partiziun da programs e da la redacziun cun directivas liantas per mintga emissiun – ed ils instruments da qualitad furman la basa dal management da qualitad da SF. La controlla da qualitad (Q-check) examinescha, sch'il mandat d'emissiun è cumplet, actualisà e realisà e sch'ils instruments da qualitad vegnan utilisads a moda raschunaivla.*

*La direcziun da la televisiun determinescha ensemen cun ils manaders da la partiziun da programs las emissiuns che duain vegnir suttamessas al Q-check annual. Ella engascha in team da qualitad che sa cumpona dal manader dal sector da scolaziun, dal manader da la perscrutaziun dal martgà e dal public, d'in represchentant dal cussegl dal public DRS e d'in expert extern (scienza u persuna dal fatg). La controlla per mintga emissiun dura var in'emna. Ils elements betg mesirabels vegnan descritti ed ils deficits vegnan nudads e cumplettads cun recumandaziuns – il management da qualitad daventa in servetsch. Quai è in dals motivs per l'acceptanza dal Q-check sin tut ils stgallims ed en tut las partiziuns. Il team da qualitad discussionescha ils resultats e las propostas cun ils manaders da la partiziun e da la redacziun e fa in rapport per mauns da la directura da la televisiun.*

Dopo una fase di test che ha interessato le trasmissioni «Schweiz aktuell» e «Sternstunde», nel 2008 il Q-Check è stato effettuato su «10vor10», «Kulturplatz», «Happy Day» e «Sportpanorama». Quest'anno sono previste verifiche sulla qualità per le trasmissioni «Kassensturz», «Klanghotel», «Sport aktuell» e «al dente».

Il Q-Check svolto presso SF non è un «controllo coatto» ma uno strumento per promuovere la discussione sulla qualità, sostenere i processi operativi e trasformare la qualità in un argomento di discussione costante. Il management della qualità risulta efficace soltanto se avvertito come uno strumento pratico e utile. Altrimenti rischia di trasformarsi, né più né meno, in un pranzo mal riuscito.

*Suenter ina fasa d'emprova cun las emissiuns «Schweiz aktuell» e «Sternstunde» han ins fatg il Q-check l'onn 2008 per «10vor10», «Kulturplatz», «Happy Day» e «Sportpanorama». L'onn current vegnan sutta mesas a la controlla da qualidad las emissiuns «Kassensturz», «Klanghotel», «Sport aktuell» ed «al dente».*

*Il Q-check da SF n'è sapientivamain betg ina «controla da polizia». El duai esser in instrument integral che accumpogna la pratica cun la finamira principala da promover il discurs da qualidad, da sustegnair la lavur da program e da tematisar a moda cuntinuada la qualidad dal program. Il management da qualidad sto vegnir percipi sco in instrument praticabel ed util. Il pli raffinà management da qualidad na porta nagut, sche las persunas pertutgadas resentan quella mesira sco ina schicana administrativa ed excloman: «Na, questa schuppa na mangiain nus betg!»*

## GLI STRUMENTI DI QUALITÀ PRESSO SF

### 1. Norme e standard di qualità

Concessione, principi di programma, valori, direttive giornalistiche, principi operativi

### 2. Gestione finalizzata agli obiettivi e al mandato di trasmissione

- Colloquio di valutazione annuo, obbligatorio, con i collaboratori per stabilire e verificare gli obiettivi
- Mandato di trasmissione come patto sulla qualità tra i responsabili di settore e i responsabili di redazione
- Dichiarazione d'intenti come patto sulla qualità tra i responsabili di redazione e i loro collaboratori

### 3. Risorse e processi

La gestione chiara e definita di personale, costi e progetto regola i processi e le risorse

### 4. Feedback e controllo della qualità

Cultura del feedback a tutti i livelli (visionatura dei programmi, critica scritta delle trasmissioni, newsletter del caporedattore, workshop, Q-Check, Balanced Scorecard)

### 5. Formazione

Formazione di base e aggiornamento interni ed esterni, formazione manageriale

### 6. Mercato e pubblico

Ricerche di mercato e indagini sul pubblico, studio d'immagine, studio sulla risonanza dei media, premi e riconoscimenti

Il sistema di management della qualità e lo schema del mandato di trasmissione sono pubblicati su [www.sf.tv/unternehmen](http://www.sf.tv/unternehmen).

## ILS INSTRUMENTS DA QUALITÀ DA SF

### 1. Standards da qualità e normas

*La concessiun, profils directivs, valurs, directivas publicisticas e professiunalas*

### 2. Manar cun convegno da finamiras e cun mandats d'emissiun

- *Discurs da l'onn obligatoric cun tut las collavuraturas e cun tut ils collavurats per definir ed examinar las finamiras*
- *Mandat d'emissiun sco convegno da qualidad tranter la direcziun da la partiziun e la direcziun da la redacziun*
- *Messadi giavischè sco convegno da qualidad tranter la direcziun da la redacziun e las collavuraturas ed ils collavurats*

### 3. Resursas e process

*In management da persunal, da custs e da project definì reglescha co tractar resursas e process*

### 4. Feedback e controlla da qualidad

*Ina cultura da feedback sin tut ils stgalims (examinar la contribuziun, crititgar l'emissiun en scrit, newsletters dal schefredactor, clausuras, Q-check, Balanced Scorecard)*

### 5. Scolaziun

*Scolaziun da basa e perfecziunament intern ed extern, scolaziun da direcziun*

### 6. Perscrutaziun dal martgà e dal public

*Perscrutaziun dal martgà e dal public, studi da l'image, studi da la risonanza mediala, premis e distincziuns*

*Il sistem da management da qualidad ed il raster cun ils mandats d'emissiun en publicgads sin [www.sf.tv/unternehmen](http://www.sf.tv/unternehmen).*

## «Menti rotonde», ovvero l'assicurazione qualità nella formazione dei giornalisti

### *Chaus radunds u garantir la qualitat da la scolaziun da schurnalistas e da schurnalists*



Rémy Trummer, responsabile della Formazione di Schweizer Fernsehen | Traduzione dal tedesco  
Da Rémy Trummer, manader dal sector da scolaziun dal Schweizer Fernsehen | Translaziun dal tudestg

**«La nostra testa è rotonda per permettere ai pensieri di cambiare direzione»**, diceva il dadaista Francis Picabia. La frase descrive molto bene lo spirito che deve regnare nell'offerta formativa di un'azienda televisiva per essere di qualità. Una buona proposta formativa, infatti, deve ispirarsi dalla pratica e aiutare le persone ad andare oltre. Nei corsi ci focalizziamo soprattutto sulle domande concrete che si ripropongono anche nella quotidianità di un giornalista. È così che le linee guida per le redazioni e le squadre di produzione, nonché la strategia dell'azienda, trovano applicazione concreta. Per riprendere la metafora di Picabia, grazie a queste solide basi le menti dei partecipanti hanno la possibilità di mandare in viaggio i pensieri e trovare così idee nuove e creative.

#### **Si al feedback, no alla «misurazione» della qualità**

Secondo quanto stabilito dalla Concessione, i programmi devono distinguersi per credibilità, senso della responsabilità, rilevanza e professionalità giornalistica. Aggiungerei anche la Formazione di Schweizer Fernsehen (SF) ed è per questo che, dopo ogni corso, chiediamo un feedback scritto a tutti i partecipanti. I dati raccolti ogni anno sul numero di corsi organizzati e di partecipanti sono informazioni preziose per ottimizzare l'offerta, eliminare il superfluo e fare spazio per le novità. Ogni collaboratore dedica in media circa cinque giorni di lavoro all'anno al proprio aggiornamento professionale.

Detto questo, non esistono «formule matematiche» o «standard qualitativi riproducibili», e forse questa è una fortuna. Formare significa infatti anche incoraggiare la pluralità, lasciare affiorare nuove idee e incoraggiare la Novità. La qualità, del resto, deve valere per qualsiasi genere di trasmissione ed è altrettanto importante per programmi d'informazione e di cultura, per quelli d'intrattenimento e di sport. Parole come fairness, indipendenza, attendibilità e vicinanza al pubblico devono essere il denominatore comune di tutti i prodotti.

**«Il chau è radund per ch'ils patrats possian midar direcziun»**, di Francis Picabia. Questa frasa descriva fitg bain tge spiert che duess reger en il sector da scolaziun d'ina interpresa da televisiun, per che la qualitat da la scolaziun constettia. Quella è damai mo lura nizzaivla, sch'ella sa basa sin la pratica e sustegna las persunas là, nua ch'igl è impurtant per ellas. En las occurrenzas da scolaziun lavurain nus surtut cun dumondas concretas che las schurnalistas ed ils schurnalists ston responder er en lur mintgadi da lavur. Grazia a la scolaziun vegnan las directivas publicisticas e schurnalisticas, sco era la strategia da l'interpresa realisadas en la pratica. A basa da quel fundament solid han ils chaus da las participantas e dals participants dals curs la pussaivladad da trametter lur patrats sin viadi (per returnar a Picabia), per uschia sviluppar a moda effizienta novas ideas creativas.

#### **Resuns GEA – «mesirar» la qualitat NA**

Tenor la concessiun ston ils programs sa distinguer tras la credibladad, il senn da responsabladad, la relevanza e la professionalitad schurnalistica. Quai vala era per il sector da scolaziun dal Schweizer Fernsehen (SF). Perquai supplitgain nus las participantas ed ils participants dals curs d'ans dar suenter mintga occurrenza da scolaziun in resun en scrit. Nus eruin ultra da quai quants curs che nus organisain mintg'onn e quantas persunas che participeschan a quels. Questas cifras distinctivas ans dattan infurmaziuns impurtantas per pudair optimar nossa porschida cun desister da chaussas irrelevantas ed integrar novas ideas. Mintga collavuratura e mintga collavuratur da la SRG SSR idee suisse investescha en media tschintg dis ad onn per ses perfecziunament persunal.

La «mesira matematica exacta» u la «cifra da qualitat reproducibla» n'exista però betg. Probablmain è quai era bun uschia: scolar vul er adina dir promover la diversitad, integrar novas ideas ed avoir curaschi d'empruvar insatge nov. La qualitat n'ha dal reminent da far nagut cun il gener da las emissiuns. Ella è gist uschè impurtanta per las emissiuns d'infurmaziun e da cultura, sco per quellas da divertiment e da sport. Valurs sco la fairness, l'indipendenza, la fidadad e la vischinanza al public valan per tut ils products.



### Criteria qualitativi

Qualità della formazione può volere dire molte cose: corsi specifici e interessanti, offerta efficiente e a basso costo, «circoli virtuosi» dalla rilevazione e valutazione delle aspettative dei collaboratori al trasferimento vero e proprio del sapere, nelle formazioni e nella quotidianità. È dunque importante potersi affidare a una squadra di docenti che abbia le idee chiare sui compiti che un'azienda come SF deve adempiere. Noi crediamo che, per essere efficace, l'apprendimento deve avvenire ascoltando, guardando e lasciando ampio spazio all'autodidattica. Risultato: negli ultimi anni, quasi tutti i nostri corsi regolari si sono trasformati in momenti in cui i partecipanti girano le proprie immagini, le tagliano e le sonorizzano. Di solito anche gli istruttori sono specialisti del ramo e, a ogni nuovo corso, possono ridare freschezza e nuovi input alle proposte formative.

### Flessibilità al servizio del pubblico

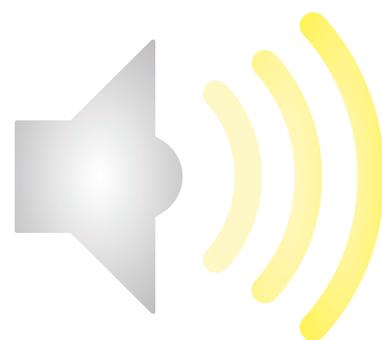
La citazione di Picabia descrive anche le difficoltà che dobbiamo affrontare noi, responsabili della formazione di SF. Per formare i futuri giornalisti servono proposte di qualità costante, ben strutturate e interessanti dal profilo didattico, ma anche corsi di aggiornamento in gran parte su misura e altri finalizzati a incentivare una buona cultura del management tra i dirigenti, dunque gli istruttori stessi devono dimostrare grande flessibilità e creatività. Se le menti degli istruttori non fossero abbastanza «rotonde» per interrogarsi sistematicamente sull'efficacia e sulla pianificazione di un progetto, la formazione ne risentirebbe. E le sfide stanno aumentando: nuovi vettori, nuovi media, la convergenza e, soprattutto, il pubblico che sta cambiando abitudini. Dopotutto, siamo anche al servizio dei telespettatori, ed è un bene perché anche le loro teste sono rotonde!

### Criteria da qualità

*Offrir ina scolaziun qualitativamain auta po signifitgar ble-ras chaussas: instruir ils curs a moda attractiva e didactica-main adattada, porscher offertas effizientas e favuraivlas, resguardar andaments ponderads e structurads davent da la retschertga da basegn fin a l'evaluaziun, sco era garantir il transfer da la scolaziun en il mintgadi. Tenutas e concepts clers dal team da scolaziun en connex cun las incumbensas che nus prestain en in'interpresa sco il SF èn gist uschè centrals. Cunquai che nosa tenuta sa basa fermamain sin l'idea che l'emprender funcziunia en emprima lingia cun udir, vesair e far sez, èn quasi tut ils curs regulars daventads ils davos onns pli e pli fitg scolaziuns, en las qualas las participantas ed ils participants fan sezs registraziuns da maletg e da tun e taglian alura quellas. Era las personas ch'instrueschan ils curs èn per ordinari anc activas en la pratica, uschia ch'ellas pon adina puspè integrar novs impuls en la scolaziun.*

### Flexibilitad e servetschs per il public

*Il citat da Picabia circumscriba era las difficultads che tangheschan il manaschi da scolaziun da SF: per pudair porscher tant ina scolaziun da basa structurada e didactica-main attractiva per schurnalistas e per schurnalists da televisiun futurs, ina furmaziun supplementara interessanta ed adattada per numerusas personas, sco er ina scolaziun da gestiun effizienta cun ina qualitad che resta adina tuttina auta, ston las personas d'instrucziun esser sezzas fitg flexiblas e creativas. Pertge che sch'ils chaus da quellas n'èn betg radunds avunda per adina puspè reponderar la planisaziun e l'effizienz da la furmaziun, èsi fitg grev per la nova scolaziun da sa far valair. E las sfidas s'aumentan: novs vecturs, novas medias, la convergenza da las medias... e surtut sa midan las disas da consum da las aspectaturas e dals aspectaturs. Sco personas d'instrucziun na prestain nus la finala betg mo servetschs per las collavuraturs e per ils collavuraturs, mabain era per il public davant la televisiun. E quai è bun uschia: ils chaus da lez èn numnadamain era radunds!*



## La qualità dell'informazione? Una sfida continua Qualitad sco sfida permanente da l'infurmaziun



Bernard Bearth, responsabile Dipartimento Informazione Radio e Televisiun Rumantscha | Testo originale in romancio  
Da Bernard Bearth, manader dal ressort infurmaziun da Radio e Televisiun Rumantscha | Text original rumantsch

**Radio, televisione, multimedia: tre vettori che informano**, che puntano agli stessi criteri qualitativi quando si tratta di produrre informazioni. I più importanti parametri per tutte e tre le forme del nostro giornalismo elettronico sono rilevanza, attendibilità ed esattezza. Le ricerche devono essere fondate e complete, i testi corretti, le immagini autentiche, l'audio originale e non estrapolato dal contesto. Non si manipola l'informazione con l'immagine e il suono, gli interessati devono prendere la parola. I temi devono essere scelti secondo l'importanza e non devono essere influenzati da pressioni politiche o economiche. La rilevanza ha la precedenza sugli interessi del pubblico.

### Una tecnica dell'ultima generazione

La qualità tecnica cambia di vettore in vettore: la televisione necessita di un'immagine di qualità e di un audio chiaro. Solo quando le immagini sono eccezionali (basti pensare a un terremoto, una valanga o un incidente aereo), l'aspetto qualitativo può passare in secondo piano e si possono fare concessioni sulla qualità delle prime immagini. È ovvio che i tagli finanziari con i quali il video-giornalismo è confrontato vanno a ripercuotersi sulla qualità.

La radio, invece, punta a un suono perfetto (studio/originale) registrato preferibilmente con un microfono e non telefonicamente. Tuttavia, è spesso necessario ricorrere a registrazioni di interventi fatti telefonicamente che privilegiano la velocità e la filosofia dello «scoop», ma che vanno a scapito della qualità.

### La qualità comincia dalla formazione

Radio e Televisiun Rumantscha non può contare su un vasto mercato di giornalisti ed è per questo motivo che RTR è diventata la palestra formativa dei giornalisti che lavorano in romancio. Quasi nessuno approda a RTR con esperienze nel ramo e non tutti hanno lavorato con la quarta lingua nazionale prima di arrivare a RTR. L'unità aziendale grigionese investe quindi molto tempo ed energia nella formazione dei propri collaboratori. In tal senso, sfruttiamo anche l'offerta di Schweizer Radio DRS e di Schweizer Fernsehen. Per poter garantire i nostri programmi, i nostri praticanti devono produrre rapidamente contributi e contenuti per le trasmissioni.

**Radio, televisiun, multimedia: tut ils trais vecturs fan infurmaziun**, tuts trais applitgeschan per l'infurmaziun da princip ils medems criteris da qualitad. La relevanza, la vardaivladad e la correctadad han la pli auta prioritad per tut las trais furmas da noss schurnalissem electronic. Las retschertgas ston esser fundadas e cumpletas, ils texts corrects, ils purtrets han dad esser autentics, ils tuns originals betg stratgs or dal context. I na vegn betg manipulà cun purtret e tun, ils pertutgads duain vegnir a pled. Ils temas duain vegnir selecziunads tenor criteris d'impurtanza en tutta independenza dal squitsch politic u economic – la relevanza stat avant l'interess dal public.

### Ina tecnica da qualitad

La qualitad tecnica sa differenziescha da vectur a vectur: la televisiun dovra in bun purtret ed in tun cler. Mo sch'il purtret è unic – pensain ad ina bova, ad ina lavina u ad in accident d'in aviun – è la qualitad main impurtanta, pon ins far concessiuns a la qualitad dals emprims purtrets. Il squitsch da spagnar cun quotas en la produziun da VJ ha natiralmain consequenzas per la qualitad tecnica.

Il radio vules in tun perfect or dal studio, tuns originals sche pussaivel registrads d'in microfon e betg transmess via telefon. Ma qua èsi savens necessari da duvrar il telefon per registrar statements – a favur da la sveltezza, a favur dal primeur, dentant sin donn e cust da la qualitad.

### Qualitad cumenza tar la scolaziun

Radio e Televisiun Rumantscha na dispoza betg d'ina gronda fiera da schurnalistas e schurnalists rumantschs. Quai vul dir che RTR è daventà la instituziun da scolaziun per schurnalistas e schurnalists da lingua rumantscha. Strusch ina persuna che vegn en chasa ha experientscha schurnalistica, betg tuts han lavurà cun la lingua avant che far part da RTR. RTR investescha uschia bler temp ed energia en la scolaziun da sias collavuraturas e da ses collavuratur. En la scolaziun nizzegiain nus era la purschida da noss collegas da radio DRS e da la televisiun SF. Per che nus possian garantir noss program ston practicants e stagiaires dentant producir relativamain spert contribuziuns ed elements da nossas emissiuns.



### Una squadra affiatata stimola la qualità

La catena che garantisce la qualità è lunga, basti pensare alla Carta dei programmi della SRG SSR idée suisse, alle linee guida di RTR, ai manuali e ai descrittivi per le diverse trasmissioni. Un apposito «organo redazionale» controlla lo sviluppo dell'unità aziendale. Il «relatore media» osserva le tendenze e gli sviluppi. I produttori dei singoli programmi discutono i temi, forniscono gli input e controllano i contributi prima di mandarli in onda. Infine vi sono feedback regolari, sia orali che scritti.

Le riunioni di redazione non sono solo le bussole dei cambiamenti organizzativi: devono anche offrire l'occasione per parlare di contenuti e qualità. Le trasmissioni sono analizzate con spirito critico non soltanto dai superiori, ma anche dai collaboratori. In questo contesto ci si rende conto quanto sia difficile formulare critiche costruttive: accanto a punti formali giusti o sbagliati, ci sono anche elementi soggettivi, la cui valutazione dipende dai gusti individuali.

### Misurare la qualità è difficile

Ci sono svariate possibilità per misurare la qualità. Si possono contare gli errori che, per esempio, vengono commessi nel corso di una settimana, per poi analizzarli e correggerli. Si possono osservare, in un lasso di tempo più o meno lungo, le reazioni del pubblico e, se necessario, apportare migliorie, oppure effettuare un'analisi tecnica di audio e video per appurare le fonti di errore.

Un sondaggio rappresentativo presso il pubblico di RTR, condotto nel 2008, ha dimostrato che RTR è credibile e che il suo pubblico esige qualità. Sondaggi di questo tipo possono servire per la misurazione della qualità, ma solo fino a un certo punto. Infine, un buon indice d'ascolto è soltanto un indizio di qualità, ma non certo di più.

### Spiert da squadra dat qualitat

*La chadaina per garantir qualitat è lunga. I dat la charta da program da la SSR, i dat las directivas publicisticas da RTR, i dat manuals e descripziuns per las emissziuns. Il gremi publicistic surveglia il svilup publicistic da la chasa. Il referent da medias observa tendenzas e svilups. Producentas e producents da las singulas emissziuns discuteschan tematicas, dattan impuls, recepeschan e controlleschan contribuziuns avant che quellas vegnian emessas. I dat feedbacks regulars a bucca ed en scrit.*

*Las sesidas da redacziun n'èn betg mo il lieu per orientaziuns davart midadas organisatoricas, ellas duessan era dar spazi a la discussiun davart cuntegn e qualitat. Las emissziuns na vegnan betg crititgadas mo da superiurs, mabain era da collegas. Qua sa mussan dentant era las difficultads da formular la critica uschia ch'ella promova la qualitat. I dat puncts formals ch'èn cleramain gists ni fallads, mo i dat era chaussas ch'èn subjectivas e che han da far cun ils gusts da mintgin.*

### Mesirar la qualitat è grev

*I dat pliras pussaivladads da mesirar la qualitat. Ins po dumbrar ils sbagls che vegnan fatgs durant per exempel in'emna, analisar quels e far las correcturas necessarias. Ins po analisar durant in temp pli lung las reacziuns dal public e – sche necessari – far remedura. Ins lascha far in'analisa tecnica da tuns e purtrets per eruir nua ch'ils sbagls èn.*

*Ina retschertga represchentativa tar il public da RTR 2008 ha mussà: RTR è vardaivel – ed il public spetga che RTR produceschia qualitat. Talas retschertgas èn er ina metoda da mesirar la qualitat. Dentant mo fin in tschert punct. Bunas quotas d'auditurs e d'aspectaturs èn bain in indizi per qualitat – ma betg dapli.*

## Intrattenimento e qualità *Trategniment e qualitat*



Thierry Ventouras, responsabile dell'Intrattenimento alla Télévision Suisse Romande | Traduzione dal francese  
Da Thierry Ventouras, manager da la partiziun trategniment da la Télévision Suisse Romande | Translaziun dal franzos

**Per garantire la diversità dell'offerta sancita dalla Concessione**, l'intrattenimento fa parte integrante del mandato di servizio pubblico esattamente come l'informazione, la cultura o lo sport. La gamma di spazi prodotti in nome dello svago rispondono a un certo numero di valori fondamentali: rispettare il pubblico, sviluppare la vicinanza con il territorio e rispecchiarne l'identità attraverso un'offerta differenziata, fino a valorizzare la creatività romanda.

### I criteri di qualità applicati alle trasmissioni

L'intrattenimento è un genere complesso che si articola in innumerevoli formati e contenuti. Per un'emittente di servizio pubblico come la nostra, la responsabilità consiste nel produrre un ventaglio di proposte che si rivolgono a tutte le tipologie di pubblico e che soddisfano i valori fondamentali della nostra missione. Innanzitutto, dobbiamo rispettare le persone che partecipano alle trasmissioni. È nostra premura valorizzare gli individui, le loro conoscenze, la provenienza regionale, escludendo a priori l'eliminazione e l'umiliazione. Quanto al pubblico, cerchiamo di favorire il contatto e l'incontro in famiglia, la distrazione in senso positivo, l'acquisizione di conoscenze, l'approccio ludico in un'atmosfera conviviale. Se il programma dispone di una grande platea o di un pubblico di nicchia, insistiamo su un certo aspetto piuttosto che su un altro.

### Alcuni esempi

La nostra è una programmazione a largo raggio, complementare alle produzioni per il grande pubblico e agli spazi di nicchia. «Les coups de cœur d'Alain Morisod» risponde alle aspettative di un vasto pubblico che, il sabato sera, desidera trascorrere un momento nostalgico-rievocativo in famiglia. Viceversa, «Musicomax», realizzato in collaborazione con Couleur 3, punta più in particolare ai giovani, ponendosi quale luogo di espressione e promozione della scena rock romanda. Sempre in ambito musicale, ma in un altro genere, «La Boîte à musique», coprodotta con la Première, dà voce alle espressioni tradizionali romande. Sviluppato dalla Radiotelevisione svizzera di lingua italiana (RSI) e adottato dalla Télévision Suisse Romande (TSR), il quiz «Cash» unisce l'aspetto ludico a quello informativo, dando risalto agli abitanti della Svizzera romanda. Questo programma itinerante risponde alle esigenze di vicinanza al pubblico, di radicamento nel territorio. Il gioco permette ai telespettatori di identificarsi con i protagonisti e di partecipare durante la puntata oppure su internet.



**Per garantir la diversidad da la purschida fixada en la concessiun vegn il trategniment resguardà sco part integrala dal mandat da service public, gist sco l'informaziun, la cultura u il sport. La paletta d'emissiuns da trategniment producidas en quest rom satisfan ad in tschert dumber da valurs essenzialas: resguardar il public, esser datiers da la Svizra franzosa e reponderar l'atgna identitad tras ina purschida differenziada, sco er intermediar la lavur culturala romanda.**

### Ils criteris da qualitat per evaluar las emissiuns

Il trategniment è in sectur complex che s'exprima en ina gronda diversidad da formats, da genres e da cuntegns. Sco emettur dal service public avain nus la responsabladad da producir ina paletta d'emissiuns che sa drizza a tut las gruppas en mira e che satisfa a las valurs fundamentalas da noss mandat. Sco emprim stuain nus respectar las personas che sa participeschan a nossas emissiuns. Nus purtain a la glisch la valur da mintga individi, da ses savoir e da sia appartegnientscha regiunala, e nus desistin d'isolar e d'umiliar insatgi. Tar il public empruvain nus da promover il contact e l'inscunter en famiglia, la distracziun en il senn positiv, l'emprander e l'avischinaziun ludica en in'atmosfera agreabla. Nus mettain l'accent differentamain, tut tenor sche l'emissiun sa drizza ad in public vast u plitost ad in public da nischa.

### In pèr exempels d'emissiuns

Nossas emissiuns da trategniment cuvran in lartg spectrum che porscha a las aspectaturas ed als aspectatur in program complementar da produziuns per in grond public e per in public da nischa. «Les coups de cœur d'Alain Morisod» cuntenta la sonda saira las aspectativas dad in vast public ch'apreziescha da giudair en famiglia in mument plain nostalgia. Percunter sa drizza «Musicomax», in'emissiun realisada en collavuraziun cun Couleur 3, spezialmain als giuvens e porscha in lieu d'expressiun e da promoziun a la scena da rock romanda. In auter gener d'emissiun è «La Boîte à musique», coproducida cun La Première, che dat in'ampia vusch a las furmaziuns musicalas tradiziunalas da la Svizra franzosa. Il giu da savida



La TSR, inoltre, ritrasmette svariati spettacoli per adempiere la sua missione di servizio pubblico e, grazie a questo suo sostegno, partecipa alla divulgazione dell'attualità artistica in Svizzera romanda e contribuisce a costituire un patrimonio.

### Le tappe di valutazione della qualità

Tutte le tappe del processo sono oggetto di valutazioni critiche, interne ed esterne. Organizziamo dei debriefing periodici con le squadre di produzione e realizzazione, ai quali si aggiungono dei bilanci sulle trasmissioni, sotto la guida dei principali responsabili della rete. Queste analisi particolareggiate, che vanno dall'esame degli indici d'ascolto alla gestione del budget, poggiano soprattutto su una griglia di valutazione qualitativa. Articolata intorno a 20 criteri, questa scheda esplora l'originalità e l'innovatività della produzione, il suo taglio professionale, il valore informativo, la presentazione e la realizzazione. Vi sono poi i sondaggi qualitativi, svolti presso campioni di pubblico rappresentativo, con domande «mirate» che inquadrano con precisione i nostri valori. Quando la trasmissione si concentra su un pubblico ben preciso, come «Musicomax», andiamo a consultare anche i diretti interessati, musicisti, organizzatori di spettacoli, esperti, ecc. Tutti questi risultati ci consentono di ritoccare il palinsesto, la forma e il contenuto delle nostre trasmissioni in funzione della missione di servizio pubblico, delle aspettative dei telespettatori e della nostra costante preoccupazione di innovare e rinnovarci – in piena sintonia con l'anima di una rete generalista come la TSR.

### I CRITERI DI QUALITÀ APPLICATI ALLE TRASMISSIONI

- rispetto delle persone
- radicamento regionale
- innovazione
- acquisizione di conoscenze, approccio ludico
- aspetti tecnici

### CATEGORIAS PRINCIPALAS PER LA VALITAZIUN DA QUALITAD

- respect envers personas
- esser enragischà e datiers da la regiun
- innovaziun
- trategniment ludic ed infurmativ
- aspects tecnicos

«Cash», sviluppà da Radiotelevisione svizzerà di lingua italiana (RSI) ed adattà da la Télévision Suisse Romande (TSR), metta en il center ils abitants da la Svizra romanda. Questa emissiun ambulanta satisfac a la pretaisa d'esser datiers dal public e d'esser enragischada en las regiuns. Il giu permetta a las aspectaturas ed als aspectaturs da s'identifitgar cun ils protagonistis e da sa participar durant l'emissiun u en l'internet.

La TSR ademplescha plinavant ses mandat da service public cun emitter represchentaziuns da teater. Uschia sustegna ella la lavur culturala romanda e gida cun quai a mantegnair quest patrimoni.

### Las etappas da la valitaziun da qualitat

Tut las etappas dal process vegnan evaluadas a moda critica e quai a l'intern ed era da l'extern. Nus faschain debriefings periodics cun las squadras da produziun e da realisaziun. Vitiers vegnan las bilantschas da las emissiuns elavuradas dals responsabels principals. Questa analisa fina cumpiglia in studi detaglià da l'index d'aspectaturs, la gestiun finanziaria ma surtut ina valitaziun a maun d'in raster da qualitat. Quel cuntogna 20 criteris, da l'originalitad, sur la dimensiun innovativa da la produziun, la qualitat da lavur, la valur informativa fin a la preschentaziun ed a la realisaziun. Plinavant datti analisas qualitativas che rimnan las datas en retschertgas represchentativas tar il public cun agid d'in questunari. Las dumondas dal questunari sa basan sin nossas valurs. Per emissiuns destinadas ad in public da nischa sco Musicomax, interrogain nus era personas-clav da la scena respectiva, musicists, organisaturs d'occurrentas, experts, etc. Tut quests resultats ans permettan d'adattar nossa purschida da programs, il cuntegn e la furma da nossas emissiuns a noss mandat da prestaziun, a las spetgas dals aspectaturs ed a nossas stentas permanentas da procurar per innovaziun e renovaziun dal program cumplet da la TSR.

## Qualità è credibilità nello sport Qualität e credibilidad en il sport



Andreas Wyden, responsabile AB Sport Radiotelevisione svizzera di lingua italiana | Testo originale in italiano  
Dad Andreas Wyden, manader da la partiziun da sport da Radiotelevisione svizzera di lingua italiana | Text original talian

**Il mestiere del giornalista sportivo non lo si impara:** lo si «ruba». E per rubare, come si sa, non serve necessariamente un diploma universitario. Per diventare un buon giornalista sportivo ci vuole fiuto e – come, se non più che in altri campi – la capacità di saper individuare e far propri (in gergo, appunto: «rubare») certi aspetti professionali e operativi di colleghi più esperti e navigati.

Naturalmente una buona cultura di base è importante e un diploma non guasta, ma di per sé nel particolare mondo dello sport quest'ultimo non serve a nulla se giorno dopo giorno non si riesce a costruire quella credibilità indispensabile per garantirsi poi il passaggio da anonima voce redazionale a personaggio pubblico. A «opinion maker» di cui ogni redazione ha grande necessità, posizione carismatica e di prestigio che di tanto in tanto ti concede anche di sbagliare senza perdere quell'autorevolezza che si conquista solo riuscendo a farsi riconoscere competenza e credibilità in materia.

E, naturalmente, anche obiettività di giudizio. Acquisirla, mantenerla, in realtà – esattamente come per il giornalista che si occupa di politica – è facile. Basta che preferenze e passioni vengano lasciate «fuori dall'ufficio» (anche se così facendo si finirà per avere più problemi con la «propria» squadra/fazione che con le avversarie...).

### Cronaca o commento?

Essere credibile nello sport assume un'importanza tutta particolare considerato che, in pratica, cronaca e commento non sono scindibili. Il «bel» davanti al «passaggio», infatti, è già commento. Come lo potrebbe addirittura essere anche la definizione stessa di «passaggio» (passaggio voluto o tiro sbagliato finito fortunatamente al posto giusto?). Piccolezze, sottigliezze incomprensibili a chi non «vive» lo sport che invece gli attentissimi appassionati o tifosi, consciamente o inconsciamente, registrano e sulle quali il giornalista costruisce quindi o un rapporto di fiducia con gli utenti stessi o uno di sfiducia che, una volta stabilito, difficilmente cambierà. Il mondo dello sport, con i propri eroi come con chi ne descrive le gesta, tanto è generoso quanto impietoso.

**La profession dal schurnalist da sport n'empred'ins betg, quella «engol'ins».** E per engular na dovr'ins, sco quai ch'ins sa, betg exnum in diplom universitar. Per d'aver in bun schurnalist da sport ston ins avair in fin sensori e – sco er en auters champs, ma qua fors anc in zic dapli – la capacitat d'identifitgar tar collegas versads tscherts aspects professionals e d'als imitar (u per uschè dir «als engular»).

Naturalmain è ina buna furmazion generala impurtanta. Er in diplom n'è nagin dischavantatg, ma quel sulet na serva en il mund spezial dal sport nagut al schurnalist, sch'i n'al reussescha betg dad esser di per di credibel e da far uschia il pass da la vusch redacziunala anonima a la persuna publica. Ad in «opinion maker» indispensabel per mintga redacziun che dastga – en sia posiziun carismatica e prestigiosa – era far ina giada u l'otra in sbagl senza perder quella reputaziun ch'ins survegn mo, sch'ins vegn da persvader il public da l'atgna cumpetenz e credibilidad.

Il parairi sto en tutta cas esser objectiv: daventar e restar objectiv è simpel – gist sco per in schurnalist en la politica –, sch'ins «na prenda betg en biro» las atgnas preferenzas e la passiu, era sch'ins survegn alura dapli problems cun «l'atgna» squadra che cun ils adversaris...

### Rapport u commentari?

Esser credibel è zunt impurtant en il sport, perquai ch'il rapport ed il commentari na sa laschan betg divider en la pratica. Quel che metta in «bel» davant «pass» ha gia commentà il gie. Ed era la definiziun d'ina midada da la balla sco «pass» pudess gia esser in commentari (pass intenziunà u tir sbaglià ch'è insaco i en la dretga direcziun?). Talas piculezzas e finezzas audan e registreschan, a moda conscienta u inconscienta, mo ils amatur dal sport. Mo gist sin quellas fundescha ina relaziun da confidenza u da disfidanza tranter il schurnalist ed il public, la quala po strusch pli sa midar, sch'ella è ina giada stabilida. Il mund dal sport è cun ses eroxs e cun quels che descrivan lur prestaziuns gist uschè generus sco crudaivel.

**Credibilità: come ti misuro?**

Con l'indice di gradimento, certo, ma soprattutto con la ... reazione del giorno dopo. Lo Sport genera spesso forti emozioni. Di conseguenza a volte forti e irrazionali possono essere le reazioni immediate a commenti non graditi. Giusti o sbagliati che siano.

La credibilità aiuta a ricucire il rapporto. Sbollita la rabbia del momento contro il «cronista che non capisce nulla» con la tranquillità nella maggior parte dei tifosi torna anche quella razionalità che aiuta a meglio valutare ed eventualmente accettare pareri diversi.

Dopo il momentaneo obnubilamento il tifoso torna a riconoscere nel commentatore un suo punto di riferimento. Soprattutto se, sotto, sotto, con la calma del giorno dopo: «si potrebbe anche eventualmente prendere in considerazione che, forse, un po' di ragione al giornalista, nonostante tutto, andrebbe pur concessa». Oppure, ancora meglio: «questa volta mi sono proprio sbagliato: aveva ragione lui!»

Situazioni di ripensamenti di questo tipo, anche se solo parziali, sono importantissime nel rapporto giornalista/utente. Infatti, colui che riesce a scalfire la sicurezza di giudizio di chi è o si crede informatissimo ed ha «certezze granitiche» rafforza sensibilmente la sua credibilità. Perché, col ripetersi degli episodi, insinuerà sempre più il dubbio anche nel più acceso (ma sereno) degli sportivi («e se avesse invece ragione il giornalista?»).

In tal senso il «cosa si dice» a volte è perfino meno importante del «come lo si dice». Il «come» infatti, può aiutare a stabilire un contatto personale con l'utente per il quale è altrettanto importante che senza tanti giri di parole il giornalista pubblicamente ammetta un suo sbaglio. Proprio come farebbe ad un amico. L'ammissione di un errore (se non se ne fa a raffica ...) rafforza la propria credibilità perché prova all'utente la capacità di autocritica e quindi la buona fede del giornalista, ciò che aiuta a creare un rapporto di fiducia cementando il legame fra chi parla e chi ascolta. Incredibile ma vero: la sincerità, insomma, ancora paga!

**Co pon ins mesirar la credibladad?**

*Sa chapescha a maun da la quota d'aspectatur, surtut però sin fundament da ... la reacziun dal di suenter. Savens procura il sport per fermas emoziuns. Las reacziuns immediatas sin commentaris che na cunvegnan betg als fans pon perquai esser mintgatant surfatgas ed irraziunals, n'emporta betg sch'ils commentaris èn corrects u sbagliads.*

*La credibladad gida a restabir la relaziun. Cura che la gritta mumentana pervia dal «schurnalist che na chapescha nagut» è passada, returna cun la quietezza per il solit era la raziunalitad che gida a giuditgar megliaer autras opiniuns e forsa schizunt a las acceptar.*

*Suenter il disturbi transitoric da la relaziun renconuscha l'amatur il commentatur puspè sco ses punct da referiment. Cunzunt sch'el ponderescha l'auter di, tut sulet e puspè quietà, «ch'il schurnalist pudess forsa malgrà tut er avair in zic raschun». U anc megliaer: «Quella giada sun jau ma sbaglià: el ha gi raschun!»*

*Talas situaziuns, decisivas era mo per ina midada parziala da l'opiniun, èn zunt impurtantas per la relaziun tranter il schurnalist ed il public. A tgi ch'i reussescha da far ballucar la segirezza da giuditgar d'ina persuna ch'è (u che crai almain d'esser) infurmada optimalmain e ch'è «fermain persuadida», quel rinforza a moda considerabla sia credibladad. Sche quellas episodas sa repetan, cumenza er il pli fervent (ma calm) amatur dal sport a dubitar («E sch'il schurnalist avess tuttina raschun?»).*

*En quel senn è «quai ch'ins di» mintgatant main impurtant che «co ch'ins di insatge». Il «co» po damai gidar a stabilir in contact persunal cun il public, per il qual igl è er impurtant ch'il schurnalist admattia, senza grondas stgissas, d'avair fatg in sbagli. Sco quai ch'el faschess er envers in ami. In schurnalist che lascha valair in sbagli (premess ch'el na fetschia betg trasora sbagli...), rinforza sia credibladad, perquai ch'el demussa al public ch'el è autocritic ed uschia da buna fai. Quai gida a rinforzar il liom tranter il pledader e l'auditur ed a crear ina relaziun da confidenza. Strusch da crair, ma vair: i vala la paina dad esser sincer!*



## La qualità al centro della missione del servizio pubblico

### La qualitat stat en il center dal service public



Yann Gessler, presidente del Consiglio del pubblico della RTSR | Traduzione dal francese  
Da Yann Gessler, president dal cussegl dal public da RTSR | Translaziun dal franzos

**In qualità di rappresentanti dei telespettatori e dei radioascoltatori**, i Consigli del pubblico pongono al centro della loro riflessione la qualità piuttosto che la quantità dei programmi. Questa priorità è insita nel concetto stesso di servizio pubblico.

La Concessione ci ricorda che una delle responsabilità del servizio pubblico è la necessità di porsi al servizio dell'interesse generale del Paese e non di interessi particolari, come invece accade nel sistema audiovisivo privato. I programmi della SRG SSR rivestono quindi una speciale importanza nella formazione dell'opinione pubblica in Svizzera dove i cittadini, molto più che all'estero, sono chiamati a esprimersi a favore o contro determinate scelte politiche e sociali. La qualità dell'informazione indipendente ed equilibrata fornita dal servizio pubblico è quindi uno dei principali presupposti per il buon funzionamento del sistema democratico. E un'informazione rigorosa, onesta e verificata è espressione fondamentale di qualità dei programmi.

Il sistema audiovisivo pubblico è inoltre chiamato a promuovere l'apertura culturale, a incoraggiare la comprensione tra le varie componenti sociopolitiche del nostro paese, a sviluppare le conoscenze civiche del pubblico e a consentire a telespettatori e radioascoltatori di esprimersi criticamente. Deve inoltre fornire un senso agli eventi nazionali e internazionali. Infatti, nell'estenuante lotta all'ultima notizia i media investono risorse considerevoli per riuscire a ottenere un'esclusiva. Ma questa corsa all'immediatezza rischia di sfociare nell'assurdo se la notizia che si affannano a comunicare non viene in seguito contestualizzata. Oggi chiunque può filmare un evento con un telefono cellulare, ma non è detto che a tale evento si possa dare una spiegazione pertinente. È proprio questo uno dei compiti fondamentali del servizio pubblico: decifrare il mondo e renderlo intelligibile al proprio pubblico.

**Sco represchentants dals auditurs e dals aspectaturs** sa fatschentan ils cussegl dal public en emprima lingia cun la qualitat dals programs. Els sa concentreschan sapientivamain sin la qualitat e betg sin la quantitad, damai che la qualitat sto esser la fermezza principala dal service public.

Las medias audiovisualas dal service public han ina responsabladad tut speziala che la concessiun menziunescha cun buna raschun: cuntrari als acturs privats en il sector medial servan ellas a la publicitad e betg ad interess particulars. Ils programs da la SRG SSR èn impurtants per la furmaziun da l'opiniun da las burgaisas e dals burgais che vegnan dumandads – en Svizra anc pli savens che en auters pajais – d'exprimer lur avis e da prender decisiuns politicas e decisiuns cun muntada per la societad. Las infurmaziuns independentas ed equilibradas ch'il service public metta a disposiziun èn ina premissa impurtanta per ina democrazia che funcziuna senza incaps. Infurmaziuns cumplexivas, vardaivlas e bain retschertgadas contribueschan a moda decisiva a la qualitat dals programs.

Ultra da quai ston las medias audiovisualas dal service public esser avertas al mund: ellas duain contribuir a la chapientscha tranter las differentas parts dal pajais, intermediar a las burgaisas ed als burgais la savida davart lur patria e crear las premissas, per che tut ils commembers da la societad possian s'occupar criticamain da lur duairs. Ellas han era l'incumbensa d'explitgar eveniments locals ed internaziunals. Damai ch'i regia ina gronda concorrenza tranter las medias, impundan ellas considerabels meds per pudair rapportar sco emprimas davart in schabetg. Quest cumbat hectic è dentant absurd, sche quai che capita na po betg vegnir mess en in tschert context. Oz po tuttina mintgin filmar in eveniment cun ses telefonin, ma betg mintgin n'è en cas da commentar quel a moda raschunaivla. Da decifrar il mund e d'al render chapaivel per il public è damai ina da las pli relevantas incumbensas dal service public.



Lo stesso discorso vale per la cultura, intimamente legata al servizio pubblico: bisogna dare spazio alle diverse espressioni culturali del Paese e far sì che queste possano raggiungere il proprio pubblico, per quanto minoritario esso sia. La SRG SSR deve suscitare la curiosità del pubblico, contribuire al suo sviluppo culturale e al contempo sostenere la creazione artistica.

Questa visione favorevole a un servizio pubblico di qualità non va confusa con un atteggiamento elitistico. Non dobbiamo cadere nel tranello della ghettizzazione portando il servizio pubblico, volontariamente o meno, a ripiegarsi su sé stesso. Al contrario, la SRG SSR deve diventare un gruppo forte e chiaramente identificabile proprio attraverso quei valori che la contraddistinguono. Per riuscirci non dobbiamo ingaggiare «una gara forsennata con le reti private ossessionate per natura dalla pubblicità», come sostiene Jean-Noël Jeanneney, storico dei media ed ex presidente di Radio France e della Biblioteca Nazionale di Francia. Del resto, sta scritto nella Concessione che «la SSR garantisce l'inconfondibilità dei suoi programmi e si distingue in tal modo da emittenti aventi orientamento commerciale».

Il servizio pubblico deve pertanto offrire programmi liberi dagli imperativi – per non dire dall'ossessione – degli indici d'ascolto. Ovvio che, per funzionare bene, una rete di servizio pubblico deve poter incontrare l'interesse di spettatori e ascoltatori. Tuttavia, in materia di concezione dei programmi i Consigli del pubblico sono orientati verso la ricerca della qualità piuttosto che della quantità. La SRG SSR deve quindi essere capace di fornire programmi che, per usare l'espressione di Jean-Baptiste Jouy, ex direttore della programmazione in France 2, «abbinino l'intelligenza al piacere».

*Il medem vala per la cultura ch'è in'ulteriura pitga dal service public. Las medias ston procurar per il svilup multifar da las expressiuns culturalas e guardar che quellas cuntanschian il public, era sche quest public è mo ina minoritad. La SRG SSR ha perquai l'incumbensa da svegliar la mirvelgia dals aspectaturs e dals auditurs, da promover il svilup cultural e da sustegnair la lavur artistica.*

*La visiun d'in service public d'ina auta qualidad n'è nagut elitar. Igl è però da far atenziun da betg crudar en in ghetto u da focusar, aposta u betg, mo sin il service public sez. Il cuntrari: la SRG SSR sto daventar ina gruppa ferma ch'ins po identifitgar cler e bain a basa da sias valurs. Tenor Jean-Noël Jeanneney, istoricher da medias ed anteriur president da Radio France e da la Bibliothèque Nationale de France, na dastga il service public betg entschaiver «ina cursa privlusa cun purschiders privats che han da natira in'obsessiun per la reclama». Dal reminent è quai fixà er en la concessiun: «La SRG garantescha la singularitad da ses programs e sa distingua qua tras da purschiders cun concepts da program commercials.»*

*Il service public sto pia porscher programs che n'èn betg suttamess al dictat – per betg dir al sforz – da la quota. In service public che funcziuna bain duai sa chapescha cuntanscher ses public. Ils cussegls dal public èn dentant da l'avis che la qualidad saja pli impurtanta che la quantidad, cura ch'i va per la concepziun dals programs. La SRG SSR sto damai esser abla d'emetter programs che «uneschan divertiment ed intelligenza», sco quai che Jean-Baptiste Jouy, l'antierur directur da program da France 2, ha ditg ina giada.*

## L'Organizzazione istituzionale deve puntare sulla percezione della qualità

*Per ils purtaders stat la qualitad en il focus*



Niggi Ullrich, presidente della SRG Region Basel e consigliere d'amministrazione della SRG Deutschschweiz | Traduzione dal tedesco  
Da Niggi Ullrich, president da la SRG Region Basel e cusseglier administrativ da la SRG Deutschschweiz | Translaziun dal tudestg

**La SRG SSR idée suisse crede nella qualità? Per un organo istituzionale come il nostro, la risposta è sì, perché siamo convinti che i programmi che offre sono eccellenti e si distinguono da quelli della concorrenza non solo per i contenuti editoriali, ma anche per il taglio politico-sociale. A livello regionale, le ormai ben collaudate «commissioni dei programmi» e i Consigli del pubblico seguono da vicino l'operato della radiotelevisione. Quando una trasmissione non incontra il consueto gradimento dei nostri soci, proponiamo di cambiarne l'angolazione, la prospettiva, ne discutiamo in assemblea e i risultati confluiscono in un apposito rapporto – ovviamente sempre e comunque d'intesa con gli addetti ai lavori. La distribuzione dei ruoli è chiara e, quanto a criteri ed esigenze qualitative, siamo sulla stessa lunghezza d'onda della SRG SSR.**

Detto questo, che cosa potrebbe fare (di più) l'organizzazione istituzionale per l'assicurazione qualità? Ciò che conta è un impegno continuativo che produca effetti indiretti, ad esempio il sostegno finanziario a corsi di formazione pratici sulla radiotelevisione, in collaborazione con scuole specializzate e università, visite per le scolaresche negli studi o ancora l'incoraggiamento di progetti e iniziative incentrate sui media, da inserire nella formazione per adulti. Grazie a provvedimenti come questi il pubblico comprenderà meglio la valenza dei programmi di servizio pubblico, anche perché al di là della produzione di qualità, c'è soprattutto la percezione della qualità: per influire su quest'ultima, non basta offrire programmi buoni. Il pubblico deve anche conoscere i criteri e le condizioni che stanno alla base della qualità, appunto per poterla riconoscere ed apprezzare. Al riguardo, noi dell'organizzazione istituzionale possiamo fare molto di più, rispetto al passato: un rinfresco, un saluto di benvenuto, un appello pubblico sono misure insufficienti. C'è dunque da raccogliere una vera sfida, con l'obiettivo di guardare lontano.

**Per nus sco purtaders èsi cler che la SRG SSR idée suisse è in sinonim per qualitad. Nus essan persvadids ch'ìls programs èn d'emprima classa e ch'els sa distinguan da quels da la concorrenza betg mo pervi da la lavur publicistica, mabain era tras lur tempru sociopolitica. Las cummissiuns da program sin il nivel local ed ils cussegls dal public sin il nivel da las regiuns linguisticas èn ils instruments cumprovads per accompagnar il radio e la televisiun. Sch'ina emissiun u in program na plascha ina giada forza betg uschè bain, faschain nus la proposta da midar l'in u l'auter aspect, ans inscuntrain per ina discussiun e scrivain alura in rapport davart ils resultats – adina senza perder da vista las persunas che fan ils programs. Las rollas èn clermain repartidas: ils purtaders suondan la SRG SSR, sch'i va per las mesiras e las pretensiuns da qualitad.**

*Pon ils purtaders far (anc) dapli per garantir la qualitad? Tge che fa senn èn engaschaments continuads cun effect indirect, p.ex. finanziair ina part dals curs pratics da radio e televisiun a las universitads e scolas autas specialisadas, pussibilitar a classas da visitar ils studios u promover projects e programs cun cuntegns medials en la furmaziun da creschids. Questas mesiras sensibiliseschan il public per ils profils e la qualitad dals programs dal service public. Sper la produenziun da qualitad datti numnadain er ina tscherta perceenziun da la qualitad. Per influenzar quella na tanschi betg da simplamain far buns programs. Il public ed ils purtaders ston enconuscher ils criteris e las cundiziuns da produenziun per pudair realisar ed apprezzar la qualitad d'in program. En quest context pon ils purtaders far anc bler dapli. Qua in apero, là in salid u in appel public è memia pauc. Da quest punct da vista è la rolla dals purtaders ina sfida era per l'avegnir.*



## QUARTZ 2009

SCHWEIZER FILMPREIS  
 PRIX DU CINEMA SUISSE  
 PREMIO DEL CINEMA SVIZZERO  
 PREMI DAL FILM SVIZZER



### Premio del Cinema Svizzero *Premi dal film svizzer*

Notte di stelle al KKL di Lucerna il 7 marzo 2009 in occasione della serata di gala per la consegna del Premio del Cinema Svizzero QUARTZ. Alla cerimonia, allietata dall'Orchestra sinfonica di Lucerna, che per l'occasione ha interpretato le colonne sonore dei film, hanno partecipato in tenuta da gran soirée i maggiori rappresentanti della Settima arte svizzera. Tra i dieci premi assegnati, il grande vincitore è stato il film «Home» di Ursula Meier, laureato nelle categorie «Miglior film», «Migliore sceneggiatura» e «Miglior interprete emergente».

La premiazione è stata patrocinata dalla SRG SSR idée suisse con la collaborazione dell'Ufficio federale della cultura e SWISS FILMS, l'Accademia del Cinema svizzero, le Giornate cinematografiche di Soletta, la Città di Lucerna e il KKL Luzern.

*Il 7 da mars 2009 è vegnì surdà en il Center da cultura e congress KKL a Lucerna il «Quartz», il Premi dal film svizzer. Quella saira è il pitschen mund da la scena da film svizra sa rimnà a chaschun d'ina occurrenza glamurusa ch'è vegnida embellida da musica da film interpretada da l'Orchestra sinfonic da Lucerna. En il rom da la saira da gala è vegnids distribuìs diesch premis. Il grond victur da la saira è stà il film «Home» dad Ursula Meier ch'è vegnì distingui en las categorias meglier film, meglier scenari e meglier actur giuven.*

*La surdada dal premi è vegnida organisada sut il patronadi da la SRG SSR idée suisse en collavuraziun cun l'Uffizi federal da cultura, cun SWISS FILMS, l'Academia dal film svizzer, ils Dis cinematografics da Soluturn, la citad da Lucerna ed il KKL a Lucerna.*



**La cifra:** 1300 invitati accuratamente selezionati

**Il trofeo:** realizzato dal designer svizzero Alfredo Häberli

**Il colore:** viola, come il tappeto steso davanti al famoso KKL

**Il più giovane:** Kacey Mottet Klein, 10 anni, consacrato «Miglior interprete emergente»

**La frase:** «Il disordine s'installa in questo paese», Pascal Couchepin, Consigliere federale distratto che, invitato per annunciare il miglior film, si è dimenticato di lanciare le anteprime dei cinque film in gara.

**Il dumber da visitaders:** 1300 giasts envidads

**Il premi:** ina creaziun dal designer svizzer Alfredo Häberli

**La colur:** violet sco il tarpun plazzà davant il renumà KKL

**Il pli giuven participant:** Kacey Mottet Klein, 10 onns, distingui sco il «meglier actur giuven»

**La frasa da la saira:** «Le désordre s'installe dans ce pays» (Il dischurden sa derasa en quest pajais), cusseglier federal Pascal Couchepin, in pau distract, cura ch'el ha annunzià il num dal meglier film ed emblidà d'aviar il trailer dals tschintg films en concorrenza



## Visions du Réel

Dal 23 al 29 aprile si è svolta a Nyon la 15ª edizione del festival «Visions du Réel», dedicato al cinema documentario. Oltre a dare ampio spazio a una selezione di talenti giovani e affermati dalla Svizzera e dall'estero, il festival si è svolto all'insegna delle scoperte e delle emozioni suscitate dall'incontro tra i cineasti e gli spettatori. Il Grand Prix è stato conferito a Richard Brouillette per «L'encerclement», mentre il Premio SRG SSR idée suisse è andato a Vladimir Jendreyko per «Die Frau mit den 5 Elefanten». «Perspectives d'un doc 2009», premio d'incoraggiamento sostenuto da TSR, è andato a Michaël Borgognon e al suo «Y2K». Il palmarès del festival, che esiste da ormai 40 anni, conta ben 11 premi.

*A la 15avla ediziun dal festival Visions du Réel dals 23 fin ils 29 d'avrigl a Nyon è vegni undrà il film documentar. Il program ha cumpiglià ina seleziun da films creads da talents svizzers ed internaziunals, da giuvens talents e da cineasts renumads. En il center dal festival èn però stadas surtut las scuvertas e las emoziuns, sco er ils inscuters tranter ils cineasts ed ils aspectaturs. Il film «L'encerclement» da Richard Brouillette è vegni distinguì cun il Grand Premi dal festival. Il premi da la SRG SSR idée suisse è vegni surdà per il film «Die Frau mit den 5 Elefanten» da Vladimir Jendreyko. Il premi «Perspectives d'un doc 2009» – in premi da promoziun surdà en il rom da la sairada da la TSR – è vegni distribuì per il film «Y2K», in'ovra dal cineast Michaël Borgognon. En total èn vegnids surdads indesch premis. L'inscuter a Nyon vegn organisà dapi 40 onns.*



**La cifra:** nuovo record di presenze con oltre 30 000 spettatori

**La diversità:** 153 film provenienti da 35 paesi

**Il più lungo:** «Material», gli ultimi 20 anni dalla caduta del muro di Berlino condensati in 166 minuti

**Il più corto:** «Untitled» di Susan Mogul, la relazione intima tra una donna e il sangue in una provocatoria performance di un minuto

**Il più piaciuto:** «Cooking History», le maggiori guerre del XX secolo attraverso il ritratto dei cuochi militari

**Il dumber da visitaders:** passa 30 000 aspectaturs, in nov record da visitaders

**In program multifar:** 153 films da 35 pajais

**Il pli lung film:** «Material», ina resumaziun da 166 min. davart la crudada dal mir da Berlin avant 20 onns

**Il pli curt film:** «Untitled» da Susan Mogul, il rapport intim cun il sang declamà en ina minuta provocativa

**Il film preferi:** «Cooking History» u in fresco da las guerras dal 20avel tschientaner illustrà a maun da purrets da cuschiniers militars



WORLD  
 CHAMPIONSHIP  
 SWITZERLAND

## Campionato del mondo di hockey su ghiaccio *Campjunadi mundial da hockey sin glatsch*

A poco meno di un anno da Euro 2008 la Svizzera ospita un nuovo evento sportivo di grande richiamo: dal 24 aprile al 10 maggio 2009 si è svolto negli stadi del ghiaccio di Berna e Zurigo-Kloten il Campionato del mondo di hockey su ghiaccio. Boccone amaro per la Svizzera, eliminata prima dei quarti di finale e vittoria della Russia.

*Strusch in onn suenter l'EURO 2008 è vegnì organisà en Svizra in ulteriur grond eveniment sportiv: il campjunadi mundial da hockey sin glatsch. Dals 24 d'avrigl fin ils 10 da matg 2009 èn ils stars dal hockey s'inscuntrads sin las piazzas da glatsch da Berna e da Turitg-Kloten. Ina bilantscha maschadada per la Svizra ch'è vegnida eliminada avant ils quarts finals, e la victoria da la Russia.*



**La medaglia d'oro:** 669 000 telespettatori hanno seguito la partita Svizzera – Usa sulle reti SRG SSR idée suisse

**La medaglia d'argento:** 564 000 telespettatori hanno seguito la partita Svizzera – Lettonia

**La medaglia di bronzo:** 562 000 telespettatori hanno seguito in diretta la finale Russia – Canada

**La media:** 291 000 telespettatori per ogni partita in Svizzera

**Le cifre:** un centinaio di tecnici, cameramen e giornalisti SRG SSR sul posto per coprire l'evento

**La più piaciuta:** Cooly, la mascotte veramente cool

**La diversità:** Swissinfo ha coperto l'evento con un dossier completo in lingua russa

**La medaglia d'aur:** 669 000 teleaspectateurs han guardà la partida Svizra – USA sin ils chanals da la SRG SSR idée suisse

**La medaglia d'argient:** 564 000 teleaspectateurs han guardà la partida Svizra – Lettonia

**La medaglia da bronz:** 562 000 teleaspectateurs han guardà en directa il final Russia – Canada

**Teleaspectateurs en media:** 291 000 teleaspectateurs per partida en Svizra

**Collavurators engaschads:** var 100 tecnicos, operaturs da camera e schurnalists da la SRG SSR èn stads al lieu per rapportar dal campjunadi mundial

**Il participant preferì dal public:** Cooly, la coola mascotta-vatga

**La diversidad:** Swissinfo ha elavurà per il turnier in vast dossier en russ

**34** | *passatopresente*  
*sguard retrospectiv*



★  
★  
**EUROVISION**  
SONG CONTEST



★  
★

## Musikantenstadl

La famosa serata di musica folcloristica «Musikantenstadl», ospitata in Germania, Austria e Svizzera, è approdata per la prima volta in Romandia. La trasmissione intorno al caratteristico chalet tirolese, in onda dal Forum di Friburgo il 23 maggio su TSR 1 e SF1, si è svolta all'insegna della convivialità e del buonumore.

*Per l'emprima giada ha il Musikantenstadl, la renumada emissiun deditgada a la musica folcloristica, a la quala participesch an interpets da la Germania, da l'Austria e da la Svizra, installà ses chalet tirolais en Svizra romanda. L'emissiun ch'è vegnida emessa ils 23 da matg en directa dal Forum de Fribourg sin TSR 1 e SF 1 è stada marcada da la convivenza e da la buna luna.*



**La cifra:** 566 000 telespettatori in Svizzera

**La scenografia:** arrivata su un treno speciale con 33 container

**Le dimensioni:** un palco del diametro di 60 metri

**Il dumber d'aspectateurs:** 566 000 telespectateurs en Svizra

**Il decor:** è vegni transportà dad in tren spezial en 33 containers a Fribourg

**Las dimensiuns:** ina tribuna cun in diameter da 60 meters

## Eurovision Song Contest

I musicisti di 42 paesi riuniti a Mosca dal 12 al 16 maggio 2009 hanno trasformato la 54ª edizione dell'Eurovision Song Contest in un coloratissimo spettacolo. Assente la Svizzera, che con il gruppo pop-rock basilese dei Lovebugs è stata eliminata alla prima semifinale. La finale è stata trasmessa in diretta sulle tre reti nazionali. Appuntamento l'anno prossimo a Oslo.

*La 54avla ediziun da l'Eurovision Song Contest ha radunà musicistas e musicists da 42 naziuns dals 12 fin ils 16 da matg 2009 a Moscau. La duscha fraida: la Svizra n'ha betg pudì sa participar a la gronda festa finala, perquai che la gruppa da pop e rock basilausa Lovebugs n'ha betg pudì sa qualifitgar en l'emprim mez final. Il final è vegni transmess en directa sin las trais chadainas naziunalas. L'auter onn ha l'Eurovision Song Contest lieu ad Oslo.*



**La cifra:** 120 milioni di telespettatori in Europa

**L'anno:** il 1988, quando la Svizzera vinse grazie a Céline Dion con «Ne partez pas sans moi»

**Il record:** sette vittorie per l'Irlanda (1970, 1980, 1987, 1992, 1993, 1994, 1996)

**La frase:** «Will you catch me when I fall? From the highest heights of all?» (refrain del brano dei Lovebugs)

**Il dumber d'aspectateurs:** 120 milliuns telespectateurs en tut l'Europa

**L'ultima victoria:** il 1988 ha la Svizra guadagnà per la davosa giada il Concours grazia a Céline Dion e sia chanzun «Ne partez pas sans moi»

**Il record:** set victorias per l'Irlanda (1970, 1980, 1987, 1992, 1993, 1994, 1996)

**La frasa:** Will you catch me when I fall? From the highest heights of all? (refrain da la chanzun dals Lovebugs)



## A che punto è il progetto di convergenza? In'egliada intermediara sin il project da la convergenza da las medias



Il 18 marzo 2009 il Consiglio d'amministrazione della SRG SSR idée suisse ha dato il via al progetto nazionale «Convergenza ed efficienza». Le unità aziendali che oggi godono di vita propria saranno raggruppate in unità uniche regionali. I responsabili e le squadre di progetto devono essere composte in modo da non lasciare che un media prevalga sull'altro. La situazione e le sfide di ciascuna regione sono diverse; ciascuna sceglierà quindi il proprio modello di convergenza, che attuerà a tappe. Le ubicazioni di Ginevra, Losanna, Basilea, Zurigo, Lugano Besso, Comano e Coira non scompariranno, ma non sono da escludere «migrazioni» di reparti o di redazioni. I centri di supporto saranno ulteriormente standardizzati e in parte riuniti. Così facendo si aumenterà la produttività del 10% e con i risparmi ottenuti si andranno a coprire i costi di ristrutturazione generati dalla convergenza.

Radio, televisione ed offerta online nella Svizzera romancia sono già organizzati in un'ottica convergente. Nella Svizzera italiana si procede già a passo spedito mentre nella Svizzera romanda si partirà all'inizio del 2010. Nella regione di lingua tedesca, viste le dimensioni e la complessità delle strutture, i primi passi verso la convergenza saranno fatti nella seconda metà del 2010. I collaboratori in questione e il Sindacato svizzero dei mass media (SSM) saranno coinvolti nel lungo processo di pianificazione.

Seguite gli sviluppi della convergenza alla SRG SSR su [www.srgssrideesuisse.ch](http://www.srgssrideesuisse.ch), dossier «Zoom».



Il 18 da mars 2009 ha il cussegl d'administrasiun da la SRG SSR idée suisse lantschè il project naziunal «Convergenza ed efficienza». Las unitads d'interpresa divididas oz en ils secturs radio e televisiun duain vegnir reunidas en mintga regiun linguistica ad ina suletta unitad d'interpresa. La direcziun ed ils teams dal project duain vegnir cumponids uschia che nagin medium na dominescha l'auter. Cunquai ch'èn differentas la situaziun da partenza e las sfidas en las singulas regiuns, duai mintga regiun eleger ses agen model da convergenza ed al realisar pass per pass. Ils lieus d'interpresa principals Geneva, Losanna, Basilea, Turitg, Lugano Besso, Comano e Cuira vegnan mantegnids. Dischlocaziuns da singulas partiziuns e redacziuns tranter ils differents lieus èn però pussaivlas. Ultra da quai duain er ils secturs da support vegnir standardisads e per part reunids. Qua tras duai la productivitat vegnir augmentada per diesch pertschient. Cun ils meds spargnads duain tranter auter vegnir finanziads ils custs da restructuraziun per la convergenza da las medias.

Il radio, la televisiun e la purschida multimediala èn già organisads a moda convergenta en la Svizra rumantscha. En la Svizra taliana èn ils responsabels londervi da realisar il project ed en la Svizra romanda èsi planisà da far quai per l'entschatta da l'onn 2010. En la Svizra tudestga duai quel pass succeder, pervia da la grondezza e la structura complexa, en la segunda mesadad dal 2010. Las collavuraturas ed ils collavuratur pertutgads ed il Sindicat svizzer dals meds da massa (SSM) vegnan integrads en il process da planisaziun che dura plirs mais.

Suandai ils svilups da la convergenza da las medias da la SRG SSR sin [www.srgssrideesuisse.ch](http://www.srgssrideesuisse.ch) sut il dossier «En il focus».

# Peter Schibli

**Swissinfo compie dieci anni. Peter Schibli, suo direttore dall'ottobre 2008, ci rivela dall'alto della torre della cattedrale di Berna il segreto della longevità di questo portale. | Swissinfo festivescha ses giubileum da diesch onns. Peter Schibli, dapi l'october 2008 directur da Swissinfo, tradescha sin il clutger da la catedrala da Berna pertge ch'i dat, malgrà tut las aspectativas negativas, anc adina questa purschida.**

Imelda Lütolf, Comunicazione aziendale SRG SSR idée suisse | Traduzione dal tedesco

Dad Imelda Lütolf, comunicaziun d'interpresa da la SRG SSR idée suisse | Translaziun dal tudestg

**idée suisse: Ci troviamo nella cattedrale della città vecchia di Berna.**

**Cosa significa per lei questo luogo?**

**Peter Schibli:** La cattedrale è uno dei simboli di Berna e Berna è la mia città, dove sono nato e cresciuto.

**Senza parapetto cadremmo nel vuoto per 46 metri. Anche Swissinfo è costantemente sull'orlo del precipizio. Eppure esiste ancora.**

Nel 2005 il Parlamento decise che serviva una piattaforma SRG SSR multilingue che non fosse solo rappresentativa delle singole regioni, ma che presentasse anche la Svizzera all'estero. Il mandato di prestazioni, firmato due anni dopo, è valido fino al 2011. Dall'alto di questa torre, quindi, mi piace pensare non tanto alla caduta di Swissinfo, bensì alla veduta d'insieme che offre sulla politica, sull'economia e sulla cultura svizzera.

**Esistono già numerosi portali multimediali curati da emittenti radio e TV. Un portale come Swissinfo è davvero necessario?**

Alla SRG SSR, Swissinfo è nato prima degli altri siti internet radiotelevisivi e a tutt'oggi svolge un ruolo pionieristico nell'ambito dei media audiovisivi. Inoltre ci rivolgiamo anche agli utenti all'estero, per i quali trattiamo tematiche specifiche, impostando gli articoli in modo diverso che per il pubblico svizzero. Senza contare l'ampio ventaglio di lingue offerte, non coperte da radio e televisione.

**Cosa significa per lei la qualità su internet?**

La qualità è strettamente connessa alla credibilità e all'affidabilità. Sta all'utente valutare se un'informazione o una fonte sono attendibili o meno. Su Swissinfo la qualità è garantita perché ci limitiamo ai fatti, astenendoci da commenti, polemiche o notizie scandalistiche.

**Quali sono i suoi obiettivi per l'azienda?**

Negli ultimi tempi si parla spesso di convergenza, di collaborazione fra unità aziendali nel settore multimediale. È da anni che le nostre nove redazioni linguistiche operano in sintonia fra loro, lavorando a stretto contatto con radio e televisione. Il mio obiettivo è di rafforzare questa collaborazione, ad esempio pianificando insieme i servizi sugli eventi di ampia portata o i dossier sulle votazioni. Bisognerebbe inoltre introdurre gli stessi formati e le stesse interfacce in tutte le unità aziendali, in modo da agevolare uno scambio efficiente dei contenuti.

**Il vostro pubblico comprende svizzeri residenti all'estero e stranieri che si interessano alla Svizzera. In che modo descriverebbe loro la cattedrale in cui ci troviamo?**

Senza dubbio con il nostro formato più nuovo, lo slideshow, presentando in nove lingue i principali cenni storici sulla cattedrale degli ultimi 500 anni: storia dell'edificio, aspetti legati al turismo e alla storia dell'arte, importanza nazionale in quanto luogo per rendere l'ultimo omaggio a consiglieri federali, esponenti politici e VIP e via dicendo.

**idée suisse: Nus ans chattain sur la citad veglia da Berna sin il clutger da la catedrala. Tge signifitga quella per Vus?**

**Peter Schibli:** La catedrala è in simbol per Berna, mia citad natala, nua che jau hai era passentà mia giuventetgna.

**Senza balustrada crudassan nus 46 meters en la profunditad. Era Swissinfo è già stà pliras giadas curt avant crudar. Pertge datti anc adina Swissinfo?**

Il Parlament ha decidì il 2005 che la SRG SSR dovria ina plattforma che na preschenta betg mo singulas regiuns, mabain che declera la Svizra en pliras linguas a persunas che vivan a l'exteriur. Il mandat da prestaziun fixà l'onn 2007 è valaivel fin il 2011. Uschenavant n'è la plattforma da la catedrala per mai nagin simbol per ina crudada, mabain per la vista globala da Swissinfo sin la politica, l'economia e la cultura svizra.

**Las staziuns da radio e da televisiun porschan vastas plattformas da multimedia. Pertge dovri tuttina Swissinfo?**

La plattforma da multimedia Swissinfo existiva già avant las purschidas d'internet da radio e da televisiun. Swissinfo fa lavur da pionier per las medias audiovisualas. Ultra da quai servin nus divers publics a l'exteriur. Per quels stuain nus tractar temas spezial e concepir auter ils artitgels che per il public en Svizra. Latiers vegnan las infurmaziuns en las ulteriuras linguas che radio e televisiun na porschan betg.

**Tge è per Vus qualitad en l'internet?**

La qualitad ha da far bler cun la credibladad e la fidadad. Mintga utilisader sto decider sez, schebain el crai ad in'infurmaziun u ad ina funtauna u betg. Swissinfo garantescha per la qualitad, perquai che nus ans concentrain sin fatgs, ans distanzian da commentaris e da la polemica e n'ans occupain betg da mintga scandalet.

**Tge visiuns avais Vus per d'interpresa?**

En il rom da la discussiun davart la convergenza è savens vegnida pledentada la collavuraziun tranter las unitads d'interpresa en il sector da multimedia. Nus lavurain già stretgamain cun il radio e cun la televisiun. Nossas 9 redacziuns linguisticas funcziunan dapi onns a moda convergenta. Mia visiun è da rinforzar la collavuraziun cun planisar comunablamain per exempel gronds eveniments u dossiers da votaziun. Ultra da quai stuessan vegnir unifitgads ils formats ed ils sistems da transmissiun da tut las unitads d'interpresa per pudair facilitar in barat da cuntegns efficaci.

**Voss public en mira èn ils Svizzers a l'exteriur ed ils esters che s'interessan per la Svizra. Co concepissas Vus Vossa contribuziun davart la catedrala da Berna per quel public?**

Jau mussass en noss pli nov format, la slideshow, ed en 9 linguas las differentas fassetas da la catedrala da Berna durant ils davos 500 onns. Jau ma concentrass tranter auter sin l'istorgia da la catedrala, sin sia impurtanza statalpolitica sco lieu da sepultura per cusseglers federals, politichers e persunas da renum, sco era sin aspects turistics ed istoric-cultural.



### **Le principali tappe della sua vita**

Nato il 25 giugno 1956 a Berna,

cresciuto a Bümpliz e domiciliato a Berna

1976 Studi di giurisprudenza all'Università di Berna e all'Università George Washington (Stati Uniti)

1984 Redattore giornalistico del Badener Tagblatt

1986 Redattore interni della Basler Zeitung

1989 Corrispondente estero della Basler Zeitung (Germania e Stati Uniti)

2000 Capo sezione Online della Basler Zeitung

2008 Caporedattore di Swissinfo

### **In pèr datas impurtantas**

Naschi ils 25 da zercladur 1956 a Berna,

creschi si a Bümpliz e domicilià a Berna

1976 Studi da giurisprudenza a l'Universitad da Berna ed a l'Universitad George Washington, USA

1984 Redactur da novitads dal Badener Tagblatt

1986 Redactur per la Svizra da la Basler Zeitung

1989 Correspundent a l'exteriur da la Basler Zeitung (Germania e USA)

2000 Schef per la puschida online da la Basler Zeitung

2008 Schefredactur da Swissinfo

## A Locarno: per scoprire il cinema di oggi

### Ir a Locarno per scuvrir il kino dad oz

Il Festival di Locarno, quest'anno dal 5 al 15 agosto, occupa una posizione unica nel panorama dei festival di cinema. È aperto alle opere più stimolanti e innovative ed è, nel contempo, una delle manifestazioni cinematografiche più popolari a livello internazionale. Ogni anno si riuniscono attorno a Piazza Grande almeno 180 000 persone. Un pubblico che consacra dieci giorni al cinema e che divide emozioni, critiche ed impressioni con i circa 6000 professionisti provenienti da tutto il mondo.

Da oltre 60 anni il grande spettacolo coincide con il gusto della scoperta: Locarno scandisce temi e tendenze, suscita curiosità e dibattito. È perciò un appuntamento irrinunciabile: per gli spettatori, che saggiano in anticipo il polso della finzione e del documentario, per coloro che operano nel cinema e nell'audiovisivo e che sanno di trovare ogni anno nuove idee e spunti di riflessione. Anche per questo la SRG SSR idée suisse sostiene con convinzione il Festival di Locarno.

[www.pardo.ch](http://www.pardo.ch)

*Il Festival di Locarno, che ha lieu quest onn dals 5 fin ils 15 d'avust, occupa ina posiziun unica en il circol dals festivals da film. El preschenta las obras las pli interessantas ed innovativas ed è a medem temp ina da las occurrenzas cinematograficas las pli popularas al nivel internaziunal. Mintg'onn sa radunan almain 180 000 persunas sin la Piazza Grande. In public che sa deditgescha indesch dis al kino e che parta emeziuns, criticas ed impressiuns cun ils var 6000 cineasts che vegnan da l'entir mund.*

*Dapi passa 60 onns è quest grond spectacul er il temp da las scuvertas: il Festival di Locarno metta en discussiun temas e tendenzas e sveglia la meraviglia e la debatta. Perquai èsi in appuntament irrenunziabel. Quai vala tant per las aspectaturas ed ils aspectaturs che sentan gia ordavant il puls da la ficziun e da la documentaziun, sco era per la gliעד dal film che chat-ta mintg'onn novas ideas e novs impuls da reflexiun. Era per quest motiv sustegna la SRG SSR idée suisse il Festival di Locarno cun persvasiun.*

[www.pardo.ch](http://www.pardo.ch)



## Nuovo sito della SRG SSR idée suisse

### La SRG SSR idée suisse ha ina nova website

Regalo di mezza estate, in agosto la SRG SSR idée suisse si presenterà in rete con una nuova veste. I vantaggi? Sin dalla prima pagina l'utente sarà in presa diretta con il servizio pubblico audiovisivo, beneficiando di un accesso diretto ai podcast delle reti radio-tv. Il sito fornirà inoltre informazioni complete sui progetti nazionali della SRG SSR, soffermandosi sulle attività delle sette unità aziendali e delle quattro società affiliate.

[www.srgssrideesuisse.ch](http://www.srgssrideesuisse.ch)

*A partir da l'avust 2009 ha la SRG SSR idée suisse in nov portal d'internet. Tge avantatgs porta la website surlavurada? La pagina da partenza è damanaivla da la creaziun dals programs da radio e da televisiun, cunquai ch'ella pussibilitescha in access direct en tut las linguas als podcasts da las differentas emissiuns da radio e da televisiun. La website porscha infurraziuns cumplexivas davart projects naziunals da la SRG SSR e dat invista en las activitads da sias set unitads d'interpresa e da sias quatter societads affiliadas.*

[www.srgssrideesuisse.ch](http://www.srgssrideesuisse.ch)



## Primo simposio sulla qualità '09 *Emprim simposi da qualidad '09*

Il prossimo 10 novembre la SRG SSR idée suisse organizzerà per la prima volta un simposio dedicato alla qualità. L'incontro si terrà presso il Museo dei trasporti di Lucerna e intende incoraggiare il dibattito pubblico e continuativo sulla programmazione della SRG SSR e sul giornalismo di servizio pubblico.

Il colloquio si rivolge a professionisti dei media, studiosi della comunicazione di massa, esponenti dell'Organizzazione istituzionale SRG SSR, rappresentanti delle autorità di vigilanza e del mondo politico. I dipendenti della SRG SSR e l'opinione pubblica potranno seguire i dibattiti online.

Il simposio nasce dalla collaborazione tra diversi istituzioni, ad esempio l'IAM (Institut für angewandte Medienwissenschaft), la SSCM (Società svizzera di scienze della comunicazione e dei media), i presidenti delle organizzazioni istituzionali e i Consigli del pubblico della SRG SSR. Altre partnership sono allo studio.

Nei prossimi anni si terranno manifestazioni analoghe.

*Il 10 da november 2009 organischa la SRG SSR idée suisse en il Museum svizzer da transports a Lucerna per l'emprima giada in simposi da qualidad. Questa occurrenza serva sco plattform per debattar publicamain ed a moda cuntinuada davart la qualidad da las purschidas da program da la SRG SSR e dal schurnalissem en il service public.*

*Il simposi sa drizza a schurnalistas e schurnalists, a scienziadas e scienziads da medias, ad exponents dal fatg sco er a represchentantas e represchentants da las autoritads da surveglianza e da la politica. Las collavuraturas ed ils collavuratur da la SRG SSR e la publicitad interessada han la pussaivladad da suandar la debatta en l'internet.*

*Il simposi duai esser ina cooperaziun da differentas organisaziuns sco p.ex. l'Institut per la scienza da medias applitgada (IAM), la Societad svizra per las ciencias da la comunicaziun e dals meds da massa, ils presidents da l'organisaziun purtadra ed ils cusseglis dal public SRG SSR. Ulteriurs partenadis èn en preparaziun.*

*Occurrenzas sumegliantas duain avair lieu er ils proxims onns.*

### Impressum

**A cura di | Editura**  
 SRG SSR idée suisse, Comunicazione aziendale,  
 Max Gurtner, Berna  
[www.srgssrideesuisse.ch](http://www.srgssrideesuisse.ch)  
[publishing@srgssrideesuisse.ch](mailto:publishing@srgssrideesuisse.ch)

*SRG SSR idée suisse, comunicaziun d'interpresa, Max Gurtner, Berna*  
[www.srgssrideesuisse.ch](http://www.srgssrideesuisse.ch)  
[publishing@srgssrideesuisse.ch](mailto:publishing@srgssrideesuisse.ch)

**Capo-progetto | Direcziun dal project**  
 Imelda Lütolf

**Redazione | Redacziun**  
 Imelda Lütolf, Daniela Wittwer

**Traduzioni | Translaziun**  
 SRG SSR idée suisse, Media Services,  
 Servizio linguistico, [www.srgssrideesuisse.ch](http://www.srgssrideesuisse.ch)  
 Traduzione romancia: Lia Rumantscha,  
 Servizio di traduzione, [www.liarumantscha.ch](http://www.liarumantscha.ch)  
*SRG SSR idée suisse, Media Services,  
 Servetsch linguistic, www.srgssrideesuisse.ch  
 Translaziun rumantscha: Lia Rumantscha,  
 Servetsch da translaziun, www.liarumantscha.ch*

**Impostazione grafica | Concepsziun grafica**  
 Heusser Communicates AG, Zurigo/Turigo  
[www.heussercom.ch](http://www.heussercom.ch)

**Fotografie | Fotos**  
 Eduard Meltzer, [www.eddymotion.ch](http://www.eddymotion.ch)  
 Film Festival Locarno 2009, [www.pardo.ch](http://www.pardo.ch)  
 iStockphoto Bildagentur, [www.istockphoto.com](http://www.istockphoto.com)  
 Judith Stadler, [www.dasbild.ch](http://www.dasbild.ch)  
 Pablo Faccinnetto, [www.pablofaccinnetto.com](http://www.pablofaccinnetto.com)  
 SF/Ueli Christoffel, [www.sf.tv](http://www.sf.tv)  
 SF/EQ Images, [www.sf.tv/www.eqimages.ch](http://www.sf.tv/www.eqimages.ch)  
 SF/Sandra Floreano, [www.sf.tv](http://www.sf.tv)  
 TSR/Philippe Christin, [www.tsr.ch](http://www.tsr.ch)  
 TSR/Cédric Vincensini, [www.tsr.ch](http://www.tsr.ch)  
 Visions du Réel, [www.visionsdureel.ch](http://www.visionsdureel.ch)

**Stampa | Stampa**  
 Stämpfli Publikationen AG, Berna  
[www.staempfli.ch](http://www.staempfli.ch)

**Data di pubblicazione | Data da publicaziun**  
 Luglio 2009  
*Fanadur 2009*

**Tiratura | Edizioni**  
 12 000

**Per ordinazioni | Empustaziun**  
 SRG SSR idée suisse, Comunicazione aziendale,  
 Belpstrasse 48, 3000 Berna 14

*SRG SSR idée suisse, comunicaziun d'interpresa, Belpstrasse 48, 3000 Berna 14*

Sul sito [www.srgssrideesuisse.ch](http://www.srgssrideesuisse.ch), Servizio email (Nuove pubblicazioni) potete abbonarvi alla rivista idée suisse oppure scaricarla in formato PDF dalla pagina «Documenti».

*Vus pudais er abunar la revista idée suisse en furma electronica sin la website [www.srgssrideesuisse.ch](http://www.srgssrideesuisse.ch) via il servetsch e-mail (publicaziuns novas) u la telechargiar en il format PDF sut la rubrica «documents».*



## QUI FINISCE UN'EPOCA E UNA NUOVA COMINCIA.

Entra anche tu nel mondo della radio digitale. Scopri tutto il piacere d'ascolto che ti offrono 10 reti, unito alla facilità d'uso e alla massima mobilità. Per saperne di più, chiedi consiglio al tuo rivenditore di fiducia oppure consulta [www.radiodigitale.ch](http://www.radiodigitale.ch).

## INA EPOCA DA L'ISTORGIA VA A FIN. ED INA NOVA CUMENZA.

Bainvegni en l'epoca dal radio digital. Scuvri tredesch programs en ina qualitat acustica d'emprima classa, profitai dal diever simpel e d'ina mobilitad maximala. Dapli infurmaziuns survegnis Vus en tut las fatschentas spezialisadas u sin [www.digitalradio.ch](http://www.digitalradio.ch).

RADIO DIGITALE. LA RADIO DEL FUTURO.

IL RADIO DIGITAL. IL RADIO DA L'AVEGNIR.

SRG SSR **idée suisse**