

Behandles på bestyrelsesmødet
den 7.2.2006
Bilag til pkt.5

Lytternes og Seernes
Redaktør
TV Byen
DK-2860 Søborg
T +45 3520 3040
www.dr.dk

Jacob Møllerup
D +45 3520 8020
M +45 2854 8020
F +45 3520 8000
E jmol@dr.dk

24. januar 2006

Lytternes og seernes redaktør i DR

Beretning for 2.halvår 2005

Ordningen med en Lytternes og seernes redaktør i DR har nu fungeret et år. Her følger den anden halvårsberetning med en status for arbejdet - såvel internt som eksternt.

Som det vil fremgå, er der gang i en nyttig og positiv proces på mange af de områder, som Lytternes og seernes redaktør er blevet bedt om at påvirke og følge. Gode praktiske forbedringer er på vej og det er fuldt accepteret, at jeg løbende tager sager op for at undersøge, om det etiske grundlag er i orden og at jeg er aktiv deltager og initiativtager i interne debatter.

Der er i DR stor opmærksomhed og megen debat om programetiske temaer. Det er med til at sikre et rimeligt højt niveau. Samtidig er der en god forståelse for, at det er et område, der aldrig kan eller skal "falde ro" over i en aktiv og udfarende medievirksomhed, som er omgivet af mange engagerede og ofte meget pågående interessenter med vidt forskellige holdninger. En række løbende diskussioner presser sig på, men problemerne har høj prioritet i organisationen.

Når det gælder den generelle brugerdialog, er der gang i en stærk udvikling på en række fronter. DR anvender mange dialogformer og der sættes løbende spændende initiativer i gang. På nogle områder er redaktioner og enheder under meget hårdt pres for at svare på tusinder af krævende henvendelser. Det betyder, at der stadig

er svage led i kæden - og eksempler på ubesvarende henvendelser. Men der er et stort og lovende potentiale i de mange nye tiltag.

På to punkter går det trægt med at opfylde de mål, som bestyrelsen har sat. For det første er det fortsat ikke rutine i DR at give klagevejledning til Lytternes og seernes redaktør. Flere hundrede årlige klagesvar om emner som unfair og tendentiøs dækning, voldsomme effekter, skjult reklame, blasfemi og meget andet kunne have været forsynet med en klagevejledning.

For det andet tager det sin tid at give funktionen den placering i offentligheden, som bestyrelsen har efterlyst. Det skyldes ikke mindst, at jeg hidtil har været tilbageholdende med at kommentere igangværende sager af offentlig interesse, fordi det kunne skabe uklarhed om den senere klagebehandling. Samtidig fremstår min rolle ved afslutningen af klagebehandlingen utydelig for omverdenen, fordi der her naturligt fokuseres på generaldirektørens beslutning i sagen.

Samtidig med denne beretning offentliggøres også den halvårslige "Rapport om henvendelser til DR vedr. programvirksomheden". Her gives en samlet gennemgang af det forløbne halvårs mest udbredte klage temaer og af klagebehandlingen.

Aktiviteterne:

Arbejdet som Lytternes og seernes redaktør har i andet halvår 2005 bl.a. omfattet:

- undervisning af nye programmedarbejdere og journalistpraktikanter i programetik og klagebehandling
- deltagelse i etikdiskussioner i medierne, i DRs afdelinger, i dialogfora mv.
- arbejde med ny offentlig indsigt i DRs klagesvar og med et nyt system for modtagelse af klager
- periodevis overvågning af at henvendelser til "Kontakt DR"-systemet bliver besvaret
- udbygning af www.dr.dk/etik, der bl.a. rummer et udvalg af afgørelser samt klummer og debatindlæg til aviserne om programetik
- løbende besvarelse af andre telefoniske og skriftlige henvendelser fra lyttere og seere
- arbejde med sager som Lytternes og seernes redaktør selv beslutter at rejse eller undersøge

Hertil kommer den formelle klagebehandling - det drejer sig bl.a. om:

- behandling af klagesager i 2. led i DRs klagesystem
- behandling af andre klagesager der skal besvares af Generaldirektøren, herunder Pressenævnssager

Programetiske dilemmaer

Før sommerferien vil DRs etikgruppe - som jeg er formand for - komme med en indstilling til direktionen vedr. en mindre revision af DRs Programetik.

Det er naturligt og uundgåeligt, at DR hele tiden står med mange programetiske dilemmaer - og at programetikken hele tiden udvikler sig.

Jeg vil fremover i disse halvårsberetninger fremhæve en række af de aktuelle dilemmaer, som trænger til opmærksomhed og debat.

Det handler dels om en række klassiske etiske dilemmaer, som i høj grad handler om afvejningen af hensynene til forskellige grupper af lyttere og seere. F.eks.:

Hensyn til børn i programlægningen: Det er et felt, der blandt andet rummer tre åbenbare problemer. For det første er det problematisk, at der jævnligt placeres børne-uegnede ungdomsprogrammer (som f.eks. Ungefair) umiddelbart op til børneudsendelser - uden at DR gør noget for at advisere forældrene. For det andet er det problematisk, at "Børnetime" ligger umiddelbart før TV-Avisens 18.30-udgave, der ofte må indledes med voldsomme begivenheder (mange småbørnsforældre fortæller, at de hellere vil have "Børnetime" kl. 17.30). For det tredje har der ofte været placeret voldsomme trailere umiddelbart før eller efter børneudsendelserne - det nye mærkningssystem, der skal forhindre dette, er tiltrængt.

Blandingsgenrer: Vi bruger ofte "blandingsgenrer" - herunder programmer hvor fiktion og virkelighed og brug af "agent provocateur" blandes på nye måder. (Eksempler: "Danes for Bush", "Den halve sandhed", "Krigerne"). Selvom der løbende arbejdes med nye programmer af tilsvarende karakter, har vi endnu ingen klart formuleret "politik" på området.

Ytringsfrihed og forhånelser: Spørgsmålet om, hvilke hensyn der skal tages i den offentlige debat, er i centrum af mange aktuelle diskussioner. DR skal i denne sammenhæng både varetage hensynet til at undgå den unødige krænkelse og den unødige provokation og hensynet til at være garant for væsentlig journalistik og debat.

En anden gruppe af problemer og dilemmaer knytter sig til brugerdialogen i bred forstand - og til de principper herfor som er fastlagt i DRs programetik. F.eks.:

Klagevejledninger: Der gives fortsat kun klagevejledninger til Lytternes og seernes redaktør i ret få tilfælde. Trods en lille fremgang fra 1. til 2. halvår gives der kun klagevejledning i 6-7 sager pr. måned.

Ubesvarede henvendelser: "DR skal svare hurtigt og venligt på alle henvendelser", hedder det i Programetikken. Den voldsomme vækst i antallet af e-mails (med vidt

forskelligt indhold) betyder imidlertid, at dette princip er under hårdt pres. Nogle afdelinger og redaktioner har voksende problemer med at overkomme at svare på alle relevante henvendelser.

Brugergenereret indhold: Flere debatter på dr.dk truer med at degenerere p.gr.a. useriøse og hadske indlæg, der ødelægger debatmiljøerne. De kommende år vil være præget af øget brug af brugergeneret indhold - herunder debatter, bidrag til nyhedsdækning, brugernes egne optagelser m.m. Der ligger en ny og omfattende programetisk udfordring i at overvåge og redigere dette efterhånden omfattende indhold.

Viljen til at erkende fejl: Virksomhedskulturen er fortsat på nogle områder præget af en uvilje til at erkende fejl og dermed en tendens til ikke klart og umisforståeligt at informere lyttere, seere og webbrugere om problemer og mangler.

Indsatsområder.

For et halvt år siden blev det aftalt med direktionen, at det organisatoriske arbejde for at styrke ordningen skulle koncentreret om seks områder (se beretning for 1.halvår 2005). Her er en kort status for hvert af områderne:

1. **Kendskabet til det nye klagesystem og redaktørens funktion skal forbedres væsentligt.** I foråret 2006 lanceres (noget forsinket) en ny udgave af "Kontakt DR"-sitet - en af de store forbedringer er en meget enkel mulighed for at indgive klager. I forbindelse med den lettere klageadgang laves til foråret en informationskampagne om DRs klagesystem og ankemuligheder..
2. **DR's svar på klager skal gøres offentligt tilgængelige i nem og overskuelig form.** Et første bud på en sådan løbende ajourført oversigt vil kunne ses i forbindelse med relanceringen af "Kontakt DR"-sitet.
3. **DR skal vise, at man har fuld åbenhed omkring fejl og rettelser.** Her er ikke opnået afgørende forbedringer - der er fortsat brug for at markere en ny linje.
4. **"Kontakt DR"-systemet skal effektiviseres og det skal gøres let at klage pr. mail.** En klart forbedret webmodel er som nævnt klar til foråret. Samtidig er der sammen med LSK igangsat et udviklingsarbejde for at forbedre sagsbehandling og gennemskuelighed.
5. **DR skal mere systematisk bruge klager og kommentarer som input i programvirksomheden.** DR modtager og anvender input fra brugerne som

aldrig før - og i forbindelse med redesignet af dr.dk er alle redaktioner blevet let tilgængelige via email-adresser og kommentar-funktioner på nettet. Men der er et stort behov for at sikre bedre overblik og systematisk anvendelse af det store input. Der arbejdes videre med løsningsmodeller.

6. **DR skal de kommende år intensivere brugen af nye dialogformer og samtidig mere aktivt sætte sin programvirksomhed og sin programetik til diskussion på DR's egne flader og platforme.** Mulighederne for at diskutere programmerne med DRs brugere forbedres, når DRs nye debatportal åbner om kort tid. Her vil en del af debatten være reserveret til diskussioner om DR og programmerne - bl.a. med deltagelse af Lytternes og seernes redaktør. Men først og fremmest er det vigtigt, at hele temaet får en markant plads i de kommende års programstrategi.

Med venlig hilsen

Jacob Møllerup