

Lytternes og seernes redaktør

DR Byen

Emil Holms Kanal 20

DK-0999 København C

T +45 3520 3040

www.dr.dk/etik

Jacob Møllerup

D +45 3520 8020

E jmol@dr.dk

01. februar 2010

Lytternes og seernes redaktør i DR

Redaktørberetning for 2. halvår 2009

I. Sammenfatning

Denne beretning gør status for en række anbefalinger fra de foregående år. Blandt konklusionerne er:

- DR er sattet bagud i anvendelsen af sociale medier
- Et bedre henvendelsessystem er stærkt tiltrængt
- DR lever ikke op til sin egen svarpolitik
- Der rettes for lidt, for sent og for utydeligt
- Der bør indføres en mere aktiv selvkontrol med programetikken
- DR kan med fordel indføre "varefakta" på en række udsendelser
- Der bør gives en bedre (G)-oplysning til seere og lyttere

II. Overblik 2005-2009

Det er fem år siden, at DR oprettede funktionen som lytternes og seernes redaktør. Denne 10. halvårsberetning gør status på udvalgte områder.

Efter et 2005 præget af interne diskussioner blev der skabt forståelse og respekt for funktionens uafhængighed i forhold til den daglige ledelse. Da ordningen pr. 1. januar 2007 blev lovpligtig, hed det i bemærkningerne til den nye radio- og fjernsynslov: *"Etablering af redaktøren har vist sig at udgøre et væsentligt element i tilsynet med DR."*

Ordningen er først og fremmest en form for selvkontrol - et korrektiv. Uden formel beslutningskompetence er det lytter- og seerredaktørens opgave at rejse væsentlige etiske problemer, lave fornyet gennemgang af afviste klager og sikre større åbenhed, når det gælder kritik. Det forudsætter samtidig, at redaktøren er synlig og tilgængelig.

Ideen er at lave en praktisk og effektiv model, som sætter lytternes og seernes behov i centrum - men uden brug af eksterne kontrolorganer. Arbejdet bygger grundlæggende på værdierne i *DR's Programetik*. Det centrale er således indsatsen for, at DR i praksis lever op til sine egne principper og idealer.

DR's bestyrelse bad fra starten i 2005 om at blive grundigt orienteret om indsatsen, om ankesagerne, udviklingen i klagerne osv. Det er siden sket halvårligt i form af en redaktørberetning og en henvendelsesrapport, som efterfølgende offentliggøres og samtidig ligger på *dr.dk* i lettilgængelige formater.

I redaktørberetningen i sommeren 2007 blev der gjort status over ordningen. Blandt de uløste problemer blev dengang nævnt:

- Funktionen er stadig for usynlig for DR's lyttere og seere
- Der gives fortsat for få klagevejledninger til lytternes og seernes redaktør
- Der er stadig ikke et systematisk overblik over klagebehandlingen

- *DR* har endnu ikke på nyhedsområdet lavet en løbende og åben registrering af rettelser og præciseringer

På disse områder er der siden 2007 gjort væsentlige - men ikke tilstrækkelige - fremskridt. Selvom ordningen efterhånden er kendt af mange - og trods forbedringer i klageadgang og rettelser - er der stadig et stykke vej, før forholdene er tilfredsstillende og *DR* lever op til sine løfter. Derfor samler denne beretning en række konkrete opfordringer fra nogle af de områder, der har været diskuteret de seneste år.

III. Dialog og åbenhed

Målsætninger om åbenhed, dialog og klagebehandling, blev fremhævet, da stillingen som lytter- og seeredaktør blev oprettet. I de løbende beretninger er problemerne med at leve op til disse mål blevet belyst. I *DR* bruges der mange kræfter på dialog og svar samt deltagelse i den offentlige debat. Der er kommet større gennemsigtighed m.h.t. klagemaerne og ankesystemet fungerer gradvist bedre.

Her skal fremhæves fire områder, hvor der er oplagte muligheder for at styrke åbenhed og dialog - og for at prioritere det i fremtidige strategier:

DR er sakket bagud i anvendelsen af sociale medier

De seneste år er der sket en voldsom vækst indenfor sociale medier. Det er en udvikling, hvor *DR* (og andre danske mediehuse) har problemer med at være med i forreste række og hvor udenlandske platforme er vokset voldsomt. *DR*'s "communities" står ikke stærkt. *DR*'s blogs fungerer meget dårligt i et hjørne af *dr.dk*. Den åbne debat om *DR* på *dr.dk* er stort set lukket, efter at tonen blev skinger og diskussionerne ustyrlige.

Der er solide udfordringer i at bruge sociale medier på en måde, så det med et realistisk ressourceforbrug bliver til en meningsfuld og givtig dialog om *DR*'s projekter. Men der er mange perspektiver i at gøre forsøget - igen.

DR virker mere lukket end det er

En del af DR's brugere har den oplevelse, at DR ikke er synderligt interesseret i deres meninger eller ønsker. De oplever ofte DR som noget arrogant og fjernt. Det er paradoksalt i betragtning af de kræfter, der faktisk lægges i at overvåge og besvare klager og kritik - og i betragtning af de mange løbende undersøgelser, som DR laver af befolkningens medievaner, ønsker og prioriteter. Omfanget af denne lydhørhed har DR ikke formået at videregive særlig godt til lyttere, seere og webbrugere. Det bør der kunne rettes op på. Dels ved at oplyse bredere om det, der allerede gøres. Og dels ved flere initiativer, der synliggør DR's interesse i brugernes vurderinger. En række programmer - som f.eks. *Kontant på DR1* - har fundet gode modeller, der kan udbredes og være inspiration for andre. Et andet element kunne være oftere at efterlyse vurderinger og ideer - og f.eks. gøre initiativer som *DR Panelet* mere synlige og fortælle om resultaterne.

DR kan informere bedre om programmer og teknik

DR giver mange oplysninger om programmer og initiativer i trailere og programoversigter - ligesom tekst-tv og de mange sider på *dr.dk* rummer et væld af oplysninger og muligheder. Alligevel er der et stort potentiale for forbedringer. DR er for karrig med mange væsentlige oplysninger. Lyttere og seere efterlyser løbende flere og mere præcise informationer om indholdet i de enkelte programmer, om serieføløb, om ændringer, om genudsendelsesføløb, om problemer med teknikken osv.

Teknikområdet har de seneste år været præget af mere komplekse problemer og overoptimistiske meldinger om problemernes løsning. DR har ikke været i stand til at leve op til de forventninger brugerne - meget forståeligt - fik opbygget til nettv ved indførelsen af medielicensen. Og gang på gang har det taget meget længere at løse problemer og flaskehalse end DR har oplyst.

DR mangler et effektivt henvendelsessystem

Som påpeget en del gange, mangler DR et effektivt og moderne henvendelsessystem. DR har ikke et velfungerende IT-system, som kan understøtte organisering og håndtering af de ca. 200.000 årlige henvendelser om programmerne. Det meste bliver besvaret i e-mails - men uden nogen systematisk mulighed for at sikre, at alt svarkrævende er

besvaret (se også afsnit IV nedenfor). Spørgsmål og klager besvares som udgangspunkt, men mange kommentarer (der ikke besvares systematisk) når ikke frem til den relevante redaktion. Der er ikke nødvendigvis brug for væsentligt flere ressourcer til området - men der bruges i dag meget tid på ineffektive arbejdsgange ligesom brugeroplevelsen jævnlige er ringe.

IV. DR's klagesystem

Siden 2005 har der i en række beretninger været kritik af DR's klagesystem. Et stærkt kritikpunkt var fra starten, at det ikke var klart for lyttere og seere, hvor de kunne indgive en klage. Dette problem blev markant reduceret ved oprettelsen (i december 2006) af en klagefunktion i "Kontakt DR"-systemet.

Trods en stor indsats i dele af klagebehandlingen er der stadig huller i systemet. Der er intet systematisk overblik over hele klagehåndteringen (jf. pkt. III ovenfor) og DR modtager løbende klager over manglende svar. Ankemuligheden til lytternes og seernes redaktør undergraves i en række sager - især på nyhedsområdet - fordi de ansvarlige redaktioner svarer urimeligt sent på den oprindelige klage. Samtidig er der stadig alt for mange eksempler på, at redaktionerne undlader at oplyse klagerne om muligheden for at anke.

Der er brug for at indskærpe DR's svarpolitik og for at sikre, at der - i de tilfælde hvor det ikke er praktisk muligt med individuelle svar - laves relevante autosvar eller fællessvar.

V. Rettelser af fejl

DR's Programetik fastslår:

"DR værner om sin troværdighed og retter faktuelle fejl af betydning."

Siden 2005 har det været et gennemgående tema i redaktørberetningerne, at DR ikke lever op til dette i praksis. DR har - som de fleste andre tv- og radiostationer - haft tradition for kun at rette i sjældne tilfælde. En af flere

begrundelser har været, at det er langt sværere at lave forståelige rettelser i tv og radio og at det er svært at nå netop den seer- eller lyttergruppe, som oprindeligt hørte fejlen.

For at fremme fejlretningen har det i en række beretninger været foreslået, at DR systematisk rettede alle væsentlige fejl på særlige sider på dr.dk. Dette er delvist blevet realiseret fra december 2008 i form af DR Nyheders "Fejl og fakta"-side, som der henvises til fra forsiden af dr.dk/nyheder. I august 2009 blev der samtidig på dr.dk/omdr oprettet en "Fejl og fakta"-oversigt over DR's fejlretning. Her blev der samtidig givet en oversigt over DR's svar på kritik og DR's klagebehandling. Begge initiativer er klare fremskridt.

Der er imidlertid brug for en væsentligt større indsats. En gennemgang af DR Nyheders rettelser i 2009 viser således, at der på "Fejl og fakta"-siden er bragt 24 rettelser - altså to om måneden. Kun knap halvdelen af rettelserne er lavet indenfor en uge efter fejlen er begået. I mange tilfælde kommer rettelserne meget sent - i det værste tilfælde 13 uger efter. Ni af rettelserne kom over tre uger efter, at fejlen var lavet. Og oftest laves rettelser først efter flere rykkere fra klagerne og/eller lytternes og seernes redaktør.

Ud af de 24 rettelser har kun en mindre del været bragt i de respektive tv-aviser eller radioaviser. Dermed er DR i flere tilfælde på kant med reglerne for god presseskik, der siger:

"Berigtigelsen skal foretages i en sådan form, at læserne, lytterne eller seerne får klar mulighed for at blive opmærksom på berigtigelsen."

I nogle tilfælde kan en rettelse på dr.dk være tilstrækkeligt. Men er sagen væsentlig, vil en rettelse på dr.dk ofte ikke være en "klar mulighed".

Flere morgenaviser bringer flere rettelser dagligt end DR gør på en måned. DR behøver ikke nå morgenavisernes niveau - men der er oplagt brug for, at DR flerdobler antallet af rettelser. Samtidig er det vigtigt, at man arbejder med formen for de rettelser, der ikke blot skal bringes på dr.dk men også læses op i f.eks. *TV-Avisen* eller *Radioavisen*. En relevant og vigtig rettelse kan laves som et godt og velformidlet indslag - og ikke som den formelle og svært forståelige tekst, som kendes fra mange af *Pressenævnets* kendelser.

Trods de væsentlige fremskridt må kritikken derfor fastholdes: *DR* retter fortsat for lidt, for sent og for utydeligt. Der er ikke tilstrækkeligt klare procedurer for fejlretningen og der er ikke sat tilstrækkelige ressourcer af til opgaven.

VI. Tendentøs dækning

Af de klager *DR* modtager over brud på programetikken handler den største enkeltgruppe om unfair og tendentøs dækning. Det er da også det største enkelttema blandt de ankesager, der behandles af lytternes og seernes redaktør.

En grundig behandling af relevante enkeltsager er vigtig. Sandheden er konkret - og de enkelte klagepunkter må behandles sagligt og uafhængigt. Men uanset en nok så omhyggelig behandling af enkeltsager, vil *DR* fortsat være målet for beskyldninger om partiskhed fra forskellige lejre.

I *DR*'s klagebehandling er det tydeligt, at antallet af klager over tendentøs dækning i høj grad bestemmes af de emner, der er på den offentlige dagsorden. Er der krig i Gaza, kommer der mange klager over tendentøs dækning - næsten uanset hvordan dækningen laves. Tilsvarende med en skærpet konflikt om udlændingepolitikken eller en ny videnskabelig undersøgelse om truende klimaforandringer. Tilsvarende tendenser kan ses i mange andre lande.

Samtidig præges den hjemlige debat ofte af hurtige vurderinger af *DR*'s dækning. I oplægget til deres store forskningsprojekt om *"Balance og upartiskhed i den politiske journalistik"* skriver professorerne Erik Albæk og Claes de Vresse fra *SDU*:

"I Danmark baserer diskussionerne om politisk balance i den politiske journalistik sig på antagelser, formodninger og fordomme snarere end på systematiske studier over tid"

Senere på året offentliggør de to den hidtil største danske undersøgelse af balance og upartiskhed i public service-stationernes politiske dækning. De

ser på balance i fire hoveddimensioner og gennemgår dækningen i ti valgkampe fra 1997 til 2005.

Samlede analyser af den karakter, er det selvsagt umuligt at udføre som en del af jobbet som lytter- og seeredaktør. Forhåbentlig kan den store undersøgelse - og dens mange nuancer - være med til at kvalificere den løbende debat og give et bedre analyseapparat også for mindre analyser af dækningen af en bestemt sag - herunder også analyser af et omfang, som *DR* selv løbende kunne lave.

Alsidighed og fairness i den samlede dækning er en bærende værdi for *DR* - selvom det er blevet sværere. Vigtigt er det samtidig, at man ikke - af frygt for diskussionen - ender i tandløshed og ligegyldighed.

VII. Aktiv selvkontrol med programetikken

DR er det danske mediehus, der har de mest udførlige etiske retningslinjer og som bruger flest kræfter på området. Når det gælder om at håndhæve egne regler og standarder, er der imidlertid ofte alene fokus på enkelte aktuelle sager.

DR forsømmer - på en række områder - at følge mere systematisk op på sin egen praksis. I et stort hus med mange forskellige kanaler, redaktioner og udsendelsesformer er det imidlertid en nødvendighed.

Denne indsats bør organiseres, således at man over en kortere årrække får lavet ordentlige tjek på, i hvilket omfang praksis lever op til værdier og idealer.

Et par eksempler: Hvordan administreres bijob-reglerne i praksis rundt omkring i afdelinger og redaktioner? Hvor mange fejl rettes og hvor hurtigt sker det? Føler hovedkilder sig fair gengivet i vigtige historier? Hvordan er kvalitet og saglighed i en periodes bærende historier i *TV-Avisen* og *Radioavisen* - vurderet ved hjælp af erfarne journalister, eksperter m.fl.? Hvor ofte har *DR* brugt skjult kamera det seneste år og hvor ofte har det givet alvorlige konflikter? Har de private producenter, der laver udsendelser til *DR*, modtaget sponsorpenge eller andre tilskud i forbindelse med

produktionen? Hvad er DR's praksis for at anvende kriminelle og voldsdømte som medvirkende? Osv. osv.

En sådan række af løbende undersøgelser - f.eks. med en 3-4 temaer om året - ville være en god måde at sikre selvindsigt og en sund debat om praksis og gældende retningslinjer.

VIII. Varefakta og transparens

Ved flere lejligheder de seneste år er diskussionen blusset op: Snydes seerne (eller biografgængerne) af visse tv-udsendelser eller dokumentarfilm? Hvor ofte er der reelt tale om rekonstruktioner eller manipulationer - selvom det for seerne præsenteres som virkelighed? I flere konkrete sager har lytternes og seernes redaktør derfor efterlyst flere oplysninger om konkrete udsendelser - og fremskaffet dem i forbindelse med klagebehandling mv.

I forlængelse af disse diskussioner er der i flere beretninger og klummer argumenteret for nytten af en bedre varedeklaration: Det er selvfølgelig helt grundlæggende, at enhver udsendelse selv må sætte seerne i stand til at vurdere, hvad de ser. Men der kan ofte være brug for at supplere selve udsendelsen ved at offentliggøre flere oplysninger om hvordan den er lavet. Det kan f.eks. ske i form af en etisk varedeklaration, hvor tv-producenterne "deklarerer", hvilke metoder de har brugt.

"Varefakta" er kendt i mange andre brancher. Metoden kan også fint bruges her: Er denne udsendelse fakta og kun fakta? Findes der yderligere dokumentation? Er der svar fra de kritiserede, som ikke er omtalt i udsendelsen? Er der brugt rekonstruktioner? Hvor kommer billeddækningen fra? Er kronologien holdt?

Nogle af disse oplysninger fremgår typisk allerede af selve programmet, af foromtaler, rulletekster osv. Men der er brug for at udbygge det og stille større krav til det, så kritiske seere kan få et bedre indblik i, hvordan der arbejdes.

Særlig væsentligt er det selvfølgelig, at dokumentation og metoder lægges frem, når der er tale om udsendelser om særligt alvorlige emner. Det var

blandt andet en sådan varedeklaration, der delvist manglede, da DR præsenterede dokumentarfilmen *Den Hemmelige Krig*. Men princippet er anvendeligt for mange forskellige programtyper: Uanset om man taler om *Sporløs*, *Undercover chef* eller et kritisk dokumentarprogram er princippet det samme: Det afgørende er, at seernes tillid til programmet ikke misbruges og at man er rede til at forklare, hvad man har gjort. Tankerne var været diskuteret i DR's etikudvalg, men der er ikke sket konkrete fremskridt.

IX. Oplysning om genudsendelser (G).

DR's Programetik fastslår:

"DR skal sikre, at seerne og lytterne kan få information om, hvorvidt der er tale om genudsendelse. Er det særlig relevant for seerne/lytterne eller af afgørende betydning for de medvirkende, skal oplysningerne også fremgå af speaks før eller efter programmet.

- *For tv-udsendelser skal programtekster indeholde en genudsendelses-ident eller en note, der anfører, hvornår programmet tidligere er sendt. På tekst-tv og nettet skal det fremgå, at der er tale om en genudsendelse, og anføres, hvornår programmet blev sendt første gang og på hvilken kanal.*
- *For radioudsendelser skal genudsendelses-oplysningerne normalt fremgå af programteksten."*

Som omtalt i flere rapporter og klummer lever DR ikke op til dette i tilstrækkelig grad. Programlæggere er traditionelt ikke ivrige efter at lave tydelige genudsendelses-skilte alt for mange steder. Men der er et element af vildledning i at være så karrig med kendsgerningerne. Det bør ikke være nogen detektiv-opgave at finde ud af, hvornår et program er blevet sendt første gang. Det bør præsenteres klart for seerne på tekst-tv og på program-oversigten på www.dr.dk .

DR er ikke helt herre over, hvorvidt aviser og ugeblade medtager alle oplysninger i deres oversigter. Derfor er det ekstra vigtigt, at DR selv leverer klare informationer på egne flader.

DR har faktisk over en årrække præsteret at lave markant flere

nyproducerede timer. Netop derfor burde der også være basis for en større åbenhed om, hvad der rent faktisk er en (G).

X. Prioriteringer

Meget andet kunne være nævnt fra de seneste års løbende debatter om programetik, dialog og åbenhed - og snesevis af andre emner har været berørt i beretninger, indstillinger, klummer og debatbidrag.

Hensigten med ovenstående punkter har været at orientere om en række vigtige etikdiskussioner - og at kritisere tempoet i *DR's* arbejde på flere af disse områder:

Anbefalinger som ovennævnte modtages ofte med venlighed af *DR's* ledelse - og en forklaring om, at det også søges inddraget i prioriteterne for de kommende år.

Derfor har jeg på flere områder søgt at give en beskrivelse af det ofte langsommelige tempo, der har været tale om i praksis. Hvis sådanne mål ikke inddrages i strategiarbejdet og hvis ledelsen ikke prioriterer og organiserer de konkrete projekter, bliver det næppe meget anderledes.
