

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE**

Nataša Lang

Vloga Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija

Diplomsko delo

Ljubljana, 2016

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE**

Nataša Lang

Mentorica: red. prof. Melita Poler Kovačič

Vloga Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija

Diplomsko delo

Ljubljana, 2016

Vloga Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija

Varuh pravic gledalcev in poslušalcev je ena od oblik samoregulacije v novinarstvu. V Sloveniji ima to obliko samoregulacije vzpostavljeno le javni medij RTV Slovenija. V diplomskem delu smo z analizo internih dokumentov, ki opredeljujejo poslanstvo in delo Varuha pravic gledalcev in poslušalcev, ter poglobljenimi intervjuji z dozdajšnjima varuhoma in tremi odgovornimi uredniki radijskega informativnega programa ter tremi uredniki televizijskega programa javnega servisa želeli ugotoviti, kakšna je vloga Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija. Analiza internih dokumentov je pokazala, da dokumenti primerno urejajo vlogo varuha v javnem mediju. Iz poglobljenih intervjujev in statističnih podatkov sklepamo, da je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija okrepil dialog med uporabniki programov javnega medija in njegovimi ustvarjalci. Odgovorni uredniki pa odzive gledalcev in poslušalcev, ki jim jih je poslal Varuh pravic gledalcev in poslušalcev, sprejemajo kot iztočnice za razpravo o novinarskem delu. V odgovorih nanje se oprejo na etične novinarske kodekse in zakonodajo.

Ključne besede: mediji, družbena odgovornost medijev, samoregulacija, varuh pravic gledalcev in poslušalcev.

The role of media Ombudsman for RTV Slovenia

Media Ombudsman is a form of self-regulation in journalism. In Slovenia, this form of self-regulation applies only to national public broadcasting organization RTV Slovenia. By analyzing internal documents, that define the mission and work of the Ombudsman, as well as in-depth interviews with the previous and current Ombudsman, three editors of the radio news program, and three editors of television news program we wanted to determine in this thesis what is the role of RTV Slovenia Ombudsman. Analysis of internal documents revealed that the rules meet the appropriate role of guardian of the public media. In-depth interviews and statistics suggest that the Ombudsman strengthened the dialogue between the users of public media programs and its makers. The responses of viewers and listeners, accumulated by the ombudsman are then used by editor-in-chiefs as starting points for discussion on journalistic work. When responding to viewers and listeners' critiques, the editors rely on ethical journalistic codes and legislation.

Keywords: media, social media responsibility, self-regulation, media ombudsman.

KAZALO

1 UVOD	6
2 VLOGA MNOŽIČNIH MEDIJEV	9
2.1 Družbena odgovornost medijev	11
2.1.1 Družbena odgovornost javnih medijev	16
3 NOVINARSKA SAMOREGULACIJA – SAMOOMEJEVANJE	18
3.1 Medijski ombudsman	21
4 METODOLOGIJA	25
5 REZULTATI	30
5.1 Opredelitev Varuha pravic gledalcev in poslušalcev v internih dokumentih RTV Slovenija	30
5.1.1 Pravilnik o delovanju Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija	33
5.2 Rezultati delovanja Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija	37
5.2.1 Opredelitve varuha do odzivov gledalcev in poslušalcev	48
5.2.2 Varuh o odnosu s sodelavci in pogojih dela	57
5.2.3 Varuh o odnosu s Programskim svetom RTV Slovenija	58
5.2.4 Varuh o neposrednem komuniciranju z gledalci in poslušalci	59
5.2.5 Varuh o samoiniciativnem delovanju	59
5.2.6 Varuh o prepoznavnosti v javnosti in o upravičenosti odzivov javnosti	60
5.2.7 Varuh o vplivu na kakovost novinarskega dela	61
5.3 Odzivi odgovornih urednikov informativnih programov RTV Slovenija na delovanje Varuha pravic gledalcev in poslušalcev	61
5.3.1 Odzivi odgovornih urednikov na odzive gledalcev in poslušalcev	61
5.3.2 Odgovorni uredniki o vplivu odzivov na programske spremembe v informativnih programih	64
5.3.3 Odgovorni uredniki o vplivu odzivov na zvišanje standardov novinarske kakovosti	65
6 RAZPRAVA	67
7 SKLEP	78
8 LITERATURA	83

PRILOGE

Priloga A: Intervju z Marijo Mišo Molk	93
Priloga B: Intervju z Ladom Ambrožičem	96
Priloga C: Intervju z Dragom Balažičem	100
Priloga D: Intervju z Alenko Terlep	101
Priloga E: Intervju z Andrejem Stoparjem	102
Priloga F: Intervju z Rajkom Geričem	104
Priloga G: Intervju s Ksenijo Horvat Petrovčič	105
Priloga H: Intervju z Jadranko Rebernik	107

KAZALO TABEL

Tabela 5.1: Število odzivov, ki jih je prejel Varuh pravic gledalcev in poslušalcev od 1. 5. 2008 do 31. 12. 2015.....	37
Tabela 5.2: Število odzivov, ki jih je prejel Varuh pravic gledalcev in poslušalcev od 1. 5. 2008 do 31. 12. 2015, razvrščenih glede na enoto javnega zavoda.....	40
Tabela 5.3: Število odzivov, ki jih je prejel Varuh pravic gledalcev in poslušalcev od 1. 5. 2008 do 31. 12. 2015, ki se nanašajo na TV Slovenija in njen informativni program.....	41
Tabela 5.4: Število odzivov, ki jih je prejel Varuh pravic gledalcev in poslušalcev od 1. 5. 2008 do 31. 12. 2015, ki se nanašajo na Radio Slovenija in njegov informativni program....	45

1 UVOD

Raziskava Stanje v slovenskih medijih iz septembra 2013 razgrinja, da je 40,8 odstotka anketiranih srednje zadovoljnih s poročanjem slovenskih medijev, tretjina pa je zadovoljna. Skoraj polovica vprašanih meni, da imajo mediji enak odnos do obeh političnih skrajnosti, 23,8 odstotka pa jih meni, da so bolj naklonjeni politični levici (Fakulteta za uporabne družbene študije 2013).

Anketiranci v povprečju najbolj zaupajo Radiu Slovenija, Televiziji Slovenija in POP TV, najmanj Žurnal in Slovenskim novicam (Fakulteta za uporabne družbene študije 2013).

Zaupanje v medije je na lestvici od 1 – najmanj zaupa – do 5 – najbolj zaupa – uvrščeno okrog števila 3. Podrobna analiza pa kaže, da zaupanje v medije rahlo upada od januarja 2013 in je na lestvici zaupanja od 1 do 5 upadlo pod število 3 junija 2014 (Center za raziskovanje javnega mnenja 2014).

Slovenska javnost bolj zaupa novinarjem kot na primer sindikatom, menedžerjem slovenskih podjetij in politikom (Združenje menedžer 2012), vendar ko poklic novinarja soočimo še z nekaterimi drugimi poklici, raziskava pokaže, da sodi novinarski poklic med najmanj zaupanja vredne poklice. Javnost zaupa novinarjem nekoliko bolj kot nepremičninskim agentom, politikom, prodajalcem avtomobilov in prodajalcem po telefonu ter odvetnikom (Trusted Brand 2014).

Ob teh podatkih si lahko zastavimo vprašanje, kaj lahko storijo novinarji zato, da bo javnost okrepila zaupanje v njih kot zaščitnike javnega interesa in kot tiste, ki omogočajo svobodo komuniciranja v demokratični družbi. Te pa ni brez kakovostnih medijev, ki državljanom zagotavljajo uresničevanje pravice do informacij o javnih zadevah oziroma svobodo izražanja, ki jo v Sloveniji zagotavlja 39. člen Ustave RS (Ustava Republike Slovenije, 39. čl.). Državljeni lahko sprejemajo odločitve o javnih zadevah le na podlagi odprtega, dostopnega informacijskega in komunikacijskega sistema (Bertrand 2007, 8; Encabo 1995, 513; Sparks 1995, 45; Splichal 1992, 2). Družbena odgovornost medijev postaja zaradi vse večje komercializacije medijskih vsebin in konkurence vse pomembnejše vprašanje (Bardoel in d'Haenens 2004, 165).

Čeprav pregled in analiza obstoječe literature (gl. npr. Hodges v Bardoel in d'Haenens 2004, 171; McQuail 2010, 208) kažeta, da avtorji niso oblikovali enotne definicije družbene odgovornosti medijev, pa lahko iz njihovih pogledov na ta družbeni pojav izluščimo nekaj skupnih točk. Avtorji (Bertrand 1999, 108–109; Hodges v Bardoel in d'Haenens 2004, 171; McQuail 2010, 171) pišejo, da mediji svojo družbeno odgovornost lahko gradijo prek notranjih samoregulacijskih sistemov, kot so etični kodeksi, moralna načela, profesionalni standardi, na drugi strani pa mora imeti javnost na podlagi zakonodaje možnost, da medije pokliče na odgovornost, če ji ti s svojim delovanjem škodijo ali predstavljajo nevarnost. Zato je odgovoren tisti medij, ki je sposoben in pripravljen samoiniciativno ali na zahtevo javnosti odgovarjati za svoja dejanja (Brummer v Bardoel in d'Haenens 2004, 171).

Novinarji, lastniki medijev in javnost lahko najbolj pripomorejo k izboljšanju novinarske kakovosti in zvišanju profesionalizma pri novinarjih ter preostalih ustvarjalcih medijskih vsebin. Med mehanizmi, ki lahko zvišajo standarde novinarskega dela, so izobraževanje novinarjev, zakonodaja in samoregulacija. Regulacija zajema zakone, ki jih sprejemajo politiki in ob tem nemalokrat zaobidejo stališča strokovne javnosti do področja, ki ga ureja posamezni zakon. Politiki preko zakonov lahko omejujejo novinarsko in medijsko neodvisnost ter avtonomijo. Zato so zakoni najbolj sporna oblika regulacije novinarskega in uredniškega dela (Milosavljevič 2005, 78). Tudi Splichal (2005, 563) ugotavlja, da lahko država preko zakonske regulacije medijev neposredno posega v medije in novinarstvo ter zmanjšuje njihovo avtonomijo. Strokovnjaki (gl. npr. Poler Kovačič 2013, 677) kot alternativo za zakonodajo predlagajo učinkovite mehanizme novinarske samoregulacije. Ta ščiti uredniško svobodo, zmanjšuje možnost posega države v medije, spodbuja kakovost in krepi odgovornost medijev ter omogoča uporabnikom medijev dostop do njih (Haraszti 2008, 12). S samoregulacijskimi oblikami, med njih uvrščamo novinarske etične kodekse, poklicna združenja, medijske svete in medijske ombudsmane, novinarji ohranjajo ravnotežje med svojimi pravicami in odgovornostjo (Haraszti 2008, 10; Malović 2009, 227).

V nalogi se osredotočamo na medijskega ombudsmana, ki ga lahko poimenujemo tudi kot varuha pravic bralcev, gledalcev in poslušalcev. Ta je vedno zaposlen znotraj medija in z njim medij izkazuje odgovornost do svojih uporabnikov (Bertrand 1999, 117; Mayes 2008, 18). Avtorji (Day 2006, 48; Maurus 2008, 74; Evers 2012, 240) ugotavljajo, da je medijski ombudsman običajno nekdanji izkušeni novinar ali urednik, ki presoja novinarske prispevke

in druge medijske vsebine z gledišča etičnih standardov, zato lahko zoper novinarje, ki kršijo te standarde, uporabi le moralne ukrepe.

Avtorji so v Sloveniji preučevali novinarske etične kodekse, medijske oziroma tiskovne svete, izobraževanje novinarjev, tudi medijske ombudsmane (npr. Laban 2001; Bervar 2002; Poler Kovačič 2002; Milosavljevič 2005; Poler Kovačič in Laban 2009; Poler Kovačič in drugi 2013; Poler Kovačič 2013), še nihče pa ni raziskal učinkovitosti dela Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija. Gre za medijskega ombudsmana, ki ga je javni medij RTV Slovenija kot edini v državi vzpostavil maja 2008. Ta predstavlja vez med javnostjo in ustvarjalci programskih vsebin na javnem servisu. Zato je cilj diplomskega dela ugotoviti, kakšna je vloga in pomen Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija. Poskušala bom raziskati, kako je delovanje Varuha pravic gledalcev in poslušalcev opredeljeno v internih dokumentih RTV Slovenija, kakšni so rezultati njegovega delovanja in kakšno mnenje imajo o njegovem delu odgovorni uredniki informativnih programov na RTV Slovenija.

Pri raziskovanju bom uporabila dve metodi, in sicer analizo ključnih dokumentov, ki opredeljujejo delo Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija, ter poglobljeni intervju. Poglobljena intervjuja bom opravila z dozvajšnjima Varuhoma pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija, ki sta naloge varuhov opravljala od ustanovitve tega samoregulacijskega instituta maja 2008 do danes. Prav tako bom poglobljene intervjuje opravila s tremi odgovornimi uredniki informativnega programa na Radiu Slovenija in tremi odgovornimi uredniki informativnega programa Televizije Slovenija, ki so se zvrstili na izpostavljenih funkcijah v omenjenem obdobju.

V teoretičnem delu naloge bom najprej opredelila vlogo množičnih medijev in opredelila družbeno odgovornost medijev. V tretjem poglavju se bom osredotočila na medijsko samoregulacijo in ob tem v središče postavila medijskega ombudsmana. Metodološkemu delu bo sledil empirični del, v katerem bom predstavila rezultate raziskave. V rezultatih bom soočila različne poglede intervjuvancev na učinkovitost vloge Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija. V razpravi bom interpretirala rezultate in jih postavila v širši medijski in družbeni kontekst.

2 VLOGA MNOŽIČNIH MEDIJEV

Množični mediji so za večino ljudi najpomembnejši vir informacij, socializacije in razvedrila (Splichal 2005, 562). V prvi polovici leta 2015 je 84 odstotkov polnoletnih prebivalcev in prebivalcev Slovenije vsak dan gledalo televizijo, radio je poslušalo 72,8 odstotka odraslih prebivalcev in prebivalcev, 70,3 odstotka jih je vsak dan brskalo po spletu, časnike je vsakodnevno bralo 36,5 odstotka prebivalcev in prebivalcev (Mediana 2015). Doseg medijev v prvi polovici leta 2015 ostaja na približno enaki ravni kot leta 2014 (Mediana 2014; 2015).

Omenjeni podatki vnovič potrjujejo tezo, da so za prebivalce in prebivalke Slovenije množični mediji glavni vir informacij. Na podlagi informacij iz množičnih medijev ljudje sprejemajo svoje odločitve, sodbe in si gradijo odnos do sveta v širšem in ožjem pomenu besede. Množični mediji so ena od ključnih institucij v vsaki družbi, saj ustvarjajo, soustvarjajo dogodke in pomene. Obenem jih družbene elite uporabljajo kot učinkovito sredstvo prepričevanja in propagande (Splichal 2005, 562). Množični mediji so torej eden od dejavnikov, ki sodelujejo pri družbeni konstrukciji realnosti in imajo pomembno vlogo pri družbenih spremembah. Mediji tudi razlagajo dogodke, kar »pomeni hkrati konstrukcijo 'sekundarnih' dogodkov, družbene spremembe, zaznane po določenem času, pa pomenijo rezultat razumevanja dogodkov (glede na medijsko interpretacijo) in ne zgolj dogodkov samih« (Žilič Fišer 2007, 30).

Množični mediji so v demokratični družbi osrednji posredniki informacij in omogočajo javno komuniciranje o javnih zadevah. Državljeni lahko sprejemajo utemeljene odločitve o njih le na podlagi odprtega informacijskega in komunikacijskega sistema, ki naj bi bil načelno dostopen vsem, in zato je tudi v središču razprav o demokraciji (Splichal 1992, 2). Kot piše Sparks (1995, 45), so množični mediji eden od ustanovnih temeljev sodobne demokracije in brez njih ni možno predlagati niti najbolj omejenih definicij demokracije, ki ne bi priznavale njihove bistvene vloge. Demokracije ne more biti brez dobro obveščenih državljanov in takšnih državljanov ni brez kakovostnih medijev (Bertrand 2007, 8). Zato imajo mediji odločilno vlogo pri razvoju demokracije in javnega mnenja (Encabo 1995, 513).

Avtorji različno opredeljujejo množične medije in njihove družbene funkcije.

Koširjeva (1996, 30) piše, da »na Slovenskem uporabljamo kar nekaj sinonimov za poimenovanje časopisov, radia, televizije, videa in filmov, knjig, plošč in računalniško posredovanih vsebin. Vsa poimenovanja govorijo o tem, da imamo opraviti z nečim javnim in množičnim, in z nečim, kar posreduje (medij slovenimo s posrednik)«.

Tako kot poznamo različne množične medije, poznamo njihove različne družbene funkcije. Lasswell (1999, 12) piše o treh univerzalnih funkcijah komuniciranja, in sicer o nadzorovanju okolja, povezovanju delov družbe in prenašanju dediščine iz generacije v generacijo. Lazarsfeld in Merton (1999, 28–32) prav tako poudarjata tri funkcije množičnih medijev: funkcijo podeljevanja statusa, uveljavljanje družbenih norm in narkotično disfunkcijo. Vreg (1990, 51–54) podrobno očrta štiri funkcije množičnih medijev: informacijsko, mnenjsko in orientacijsko funkcijo, funkcijo družbene akcije ter funkcijo vsiljevanja družbenih norm. Ob tem izpostavi, da je informacijska funkcija medijev nedvomno njihova osrednja funkcija (Vreg 1990, 51). Tudi Encabo (1995, 520) piše, da je glavna funkcija medijev zagotavljanje različnih informacij in mnenj o temah, ki so v javnem interesu. Zato mediji ne smejo obravnavati informacij, kot da so same sebi namen, ampak kot sredstvo, ki prispeva k razvoju posameznika ali družbe (prav tam).

Če so množični mediji za prebivalke in prebivalce glavni vir informacij, se ob tem odpira vprašanje njihovih učinkov. Gre za vprašanje, ki je aktualno, odkar so se pojavili množični mediji v dvajsetih letih prejšnjega stoletja. Raziskovanje vpliva medijev na občinstva je tudi tesno povezano z razvojem komunikologije kot znanstvene discipline. Komunikologija in medijske študije so se pravzaprav »oblikovale skozi različne poskuse odgovarjanja na vprašanje medijskega učinkovanja« (Luthar in Jontes 2012, 11).

McQuail (1994, 328–330) raziskovanje medijskih učinkov deli na štiri obdobja: kot prvo obdobje očrta med leti 1920–1940, ko avtorji menijo, da imajo mediji vseмогоčni vpliv na občinstva; kot drugo obdobje zaokroži na leta med 1940–1960, v tem obdobju sledi popolno zanikanje učinkov medijev na občinstva. Raziskovalci so začeli v drugem obdobju upoštevati socialne in psihološke značilnosti občinstev in njihove motive pri uporabi medijev. Kot tretje obdobje raziskovanja medijskih učinkov McQuail (1994, 330) začrta od 1960 do 1970 in ga poimenuje kot obdobje vnovične moči medijev.

V poznih 70-letih prejšnjega stoletja sledi četrto obdobje raziskovanja medijskih učinkov, v katero uvrščamo konstruktivistično-družbeni pristop raziskovanja medijskih učinkov

(McQuail 1994, 331). V središču tega pristopa je teorija družbene konstrukcije realnosti (McQuail 1994, 331–332):

- množični mediji svojim občinstvom ne posredujejo zrcalne slike realnosti, temveč njeno skonstruirano interpretacijo;
- hkrati pa člani občinstva, v interakciji s simbolnimi konstrukcijami medijev, sami konstruirajo svoj pogled družbene realnosti in svoje mesto v njej.

Medijske vsebine torej niso popolna odslikava sveta. »The media do not present reality, they re – present it.« Besedna igra v angleškem jeziku nazorno kaže, kaj je bistveno za množična občila: da namreč ta ne kažejo stvarnosti, temveč jo predstavljajo. »Reprezentirajo jo v smislu predstave, igre, ki jo uprizarjajo po dogovorjenih pravilih in v režiji tistih, ki plačujejo te predstave« (Košir 1996, 57). To pomeni, da množični mediji ne nastavljajo ogledala družbi, temveč konstruirajo realnost. »So reprezentacijski ali simbolni ali znakovni sistemi, ki jih moramo znati brati« (prav tam). Zato teza, da mediji zrcalijo podobo sveta, ne vzdrži, ampak mediji »izbirajo določene dogodke in jim podeljujejo status pomembnosti, predvsem pa ponujajo njihove interpretacije – razlagajo, kako in zakaj so se zgodili« (Bašič Hrvatinić 2008, 134).

Izhajajoč iz trditev, da množični mediji v medijskih izdelkih konstruirajo realnost in da določajo javnostim, o čem naj razmišljajo, je zelo pomembno, da se mediji zavedajo svoje družbene odgovornosti.

2.1 Družbena odgovornost medijev

Diskurz o družbeni odgovornosti medijev je v medijski krajini navzoč vse od začetka 40. let prejšnjega stoletja, ko je v Združenih državah Amerike na predlog založnika Henryja Luca začela delovati posebna Komisija o svobodi tiska. Ustanovili so jo kot odgovor na vse ostrejšje javne kritike časopisov. Javnost je opozarjala, da so časopisne vsebine vse bolj senzacionalistične in skomercializirane. Omenjeno komisijo je vodil rektor Čikaške univerze Robert Hutchins (McQuail 2010, 170).

Komisija o svobodi tiska je leta 1947 objavila poročilo z naslovom Svoboden in odgovoren tisk. V njem je nedvoumno opozorila na družbeno odgovornost medijev in postavila temeljne

novinarske standarde. Poročilo je kritiziralo tudi senzacionalizem v tisku in odsotnost ločevanja informacij od komentarjev urednikov (prav tam). Zagotovo pa je najpomembnejša dodana vrednost poročila Svoboden in odgovoren tisk v mozaiku družbene odgovornosti medijev njenih pet meril za delovanje svobodnega in odgovornega tiska (Merrill 1997, 17):

- mediji bi morali dnevne dogodke prikazovati na verodostojen, izčrpen in razumen način ter v kontekstu, ki te dogodke osmisli;
- mediji bi morali biti kot forum za izmenjavo mnenj in kritik, zato morajo objavljati tudi nasprotna mnenja, in ob tem navajati vire;
- mediji bi morali prikazati reprezentativno sliko družbenih skupin, tako njihove vrednote in težnje kot tudi šibkosti;
- mediji bi morali predstavljati in razjasniti cilje in vrednote družbe;
- mediji bi morali zagotavljati širok dostop do vsakodnevnih informacij in mnenj.

Iz Hutchinsovega poročila vejeta ključni sporočili, ki sta po naši oceni še danes aktualni. Tisk ima odgovornost do družbe in libertarni tisk ne izpolnjuje svojih odgovornosti (Merrill 1997, 13).

Ko obravnavamo množične medije, moramo govoriti tudi o njihovih pravicah in dolžnostih. Med dolžnostmi medijev je zagotovo tudi odgovornost do javnosti. To odgovornost opredeljujeta med drugim deklaracija Parlamentarne skupščine Sveta Evrope št. 428 (1970) in drugi odstavek 10. člena Konvencije o varstvu človekovih pravicah in temeljnih svoboščinah. Omenjena deklaracija poudarja, da je »dolžnost tiska in drugih množičnih občil, da opravljajo svoje naloge z občutkom za odgovornost do skupnosti in posameznih občanov« (Deklaracija o množičnih medijih in človekovih pravicah, B tč.). V Konvenciji o varstvu človekovih pravic in temeljnih svoboščin pa piše, da je lahko »uresničevanje teh (temeljnih) pravic glede na dejstvo, da so z njimi povezane tudi obveznosti in odgovornosti, podrejeno takšnim formalnostim, pogojem, omejitvam ali kaznim, kakršne predpisuje zakon in so v demokratični družbi nujni« (Konvencija o varstvu človekovih pravic in temeljnih svoboščin, 10. člen).

Dolžnosti in pravice novinarjev določa tudi Münchenska deklaracija o dolžnostih in pravicah novinarjev, ki so jo leta 1971 v Münchnu sprejeli predstavniki novinarskih združenj iz nekaterih evropskih držav. Pozneje so jo posvojili še *Mednarodna novinarska federacija in*

večina evropskih novinarskih združenj, med drugimi tudi obe največji slovenski novinarski stanovski organizaciji Društvo novinarjev Slovenije in Združenje novinarjev in publicistov.

Münchenska deklaracija o dolžnostih in pravicah novinarjev novinarjevo odgovornost utemeljuje takole: »Pravica do informacije, svobode izražanja in kritike je ena od temeljnih človekovih pravic. Iz te pravice javnosti, da je seznanjena z dejstvi in mnenji, izhaja tudi celota obveznosti in pravic novinarja. Odgovornost novinarja do javnosti je nad katero koli drugo odgovornostjo, zlasti nad odgovornostjo do delodajalca ali oblasti« (Združenje novinarjev in publicistov 2014). Novinarjeva odgovornost je delovati v interesu javnosti.

Družbena odgovornost medijev se povečuje zaradi strukturnih sprememb v medijskem svetu, ki so med drugim posledica vse večje komercializacije in konkurence v medijih (Bardoel in d'Haenens 2004, 165). Zaradi večplastnosti in njene občutljivosti postaja družbena odgovornost medijev vse pomembnejše vprašanje (McQuail 2010, 207). Jasno pa je, da nimamo preprostih ali enotnih mehanizmov družbenega nadzora ali zakonodaje/predpisov na tem področju (prav tam).

Medijska podjetja so gospodarske družbe, ki imajo odgovornosti kot vsa druga podjetja. Njihov status vpliva na njihovo željo po ustvarjanju dobičkov in tudi na njihovo korporativno odgovornost v vsej razsežnosti. Tako kot druga podjetja morajo medijska podjetja prepoznavati vplive svojih dejavnosti na družbo in okolje (Grayson 2009, 2).

Enotne definicije družbene odgovornosti medijev ni, zato bomo v nadaljevanju naloge predstavili nekaj teoretičnih pogledov na ta družbeni pojav.

Elkington (v Van Liedekerke 2004, 37) piše, da je družbeno odgovorno podjetje tisto, ki deluje odgovorno na treh področjih: ekonomskem, družbenem in okoljskem. Če podjetje ne spoštuje enega od teh področij, ga širša družba lahko kaznuje, obenem je lahko tvegan in ogrožen tudi nadaljnji obstoj podjetja.

Na splošno lahko termin družbena odgovornost uporabljamo tudi za opis odnosa med medijskim podjetjem in celotno družbo, pri tem pa gre predvsem za niz legitimnih zahtevkov v smislu, koliko družba zaupa podjetju (Van Liedekerke 2004, 37).

Družbena odgovornost medijev se kaže kot tradicionalna »vloga medijev kot psa čuvaja, ki kot predstavnik ljudstva, varujoč njegovo »pravico, da izve« bedi nad oblastjo. Dejansko imajo javna glasila kot služabniki javnega interesa dolžnost, da opravijo častno in nedvomno etično nalogo, ko naredijo vse, kar je potrebno, da bi spremljali delovanje izvoljenih funkcionarjev in uradništva, postavljenega zato, da zagotavlja javne storitve« (Lambeth 1997, 20).

Etičnost in družbeno odgovornost medijev odločno zagovarja Claude-Jean Bertrand. Piše, da se morajo mediji zavedati svoje odgovornosti do javnosti, če želijo ohraniti svoj prestiž in neodvisnost (Bertrand 1999, 4). Zato je medijska etika pred ključnim izzivom: ustvariti poti za uveljavitev pravil, ki jih ne bodo podali vladni organi, mediji pa jih bodo sprejeli (Bertrand 1999, 107). V luči tega razmišljanja je Bertrand (1999, 107) razvil sisteme medijske odgovornosti SOM (media accountability system, MAS) kot nevladno ogrodje za zagotavljanje njihove družbene odgovornosti. Bertrandovi (prav tam) sistemi medijske odgovornosti delujejo le kot moralni pritisk na medije in z njihovim uresničevanjem mediji gradijo svojo odgovornost do javnosti. Avtor navaja več kot 80 sistemov medijske odgovornosti, ki vključujejo člane uredništev, lastnike medijev in javnost (Bertrand 1999, 108–109). Navajam le nekaj sistemov medijske odgovornosti: stolpci s popravki napak, etični kodeksi, medijski ombudsman, pisma bralcev, regionalni in nacionalni medijski sveti, in nekomercialne raziskave o večplastnosti delovanja medijev (Bertrand 1999, 124).

Bertrand (prav tam) deli sisteme odgovornosti med drugim glede na to, ali delujejo znotraj medijev, zunaj njih ali pa sodelujeta oba omenjena pola. Medijski ombudsman po Bertrandu (prav tam) sodi v notranji sistem medijske odgovornosti.

McQuail (2010, 171) pa poudarja naslednje temelje teorije družbene odgovornosti medijev:

- mediji so zavezani javnosti in njihovo lastništvo temelji na njenem zaupanju,
- vsebine v medijih morajo biti resnične, natančne, objektivne in pomembne za javnost,

- mediji morajo biti svobodni, regulacija poteka znotraj njih samih,
- mediji morajo upoštevati sprejete etične kodekse in standarde ter delovati profesionalno,
- pri določenih okoliščinah mora za zagotavljanje javnega interesa posredovati država.

Hodges (2004, 171) vzpostavi jasno ločnico med dvema vrstama odgovornosti: »responsibility« in »accountability«. V njegovi definiciji se prva odgovornost (responsibility) nanaša na vprašanje: »Na katera družbena vprašanja bi se novinarji – v skladu z našimi pričakovanji – morali odzivati« (Hodges v Bardoel in d’Haenens 2004, 171)? Druga vrsta odgovornosti (accountability) pa ponuja odgovor na vprašanje: »Kako bi lahko javnost novinarje poklicala na odgovornost, ko gre za izpolnjevanje odgovornosti, ki jim jo je zaupala« (prav tam)? »Responsibility« gre torej razumeti kot ustrezno odzivnost oziroma ravnanje, »accountability« pa kot različne načine, prek katerih javnost pokliče medije na odgovornost.

McQuail (2010, 208) razlikuje med dvema načinoma odgovornosti (»liability, answerability«) za kakovost programa, ki ju utemelji kot alternativna načina odgovornosti, oziroma kot ju v angleškem jeziku poimenuje Hodges (2004, 171), »accountability«.

McQuail (2010, 208) odgovornost, ki jo z angleško besedo poimenuje »liability«, opredeljuje kot možnost posameznikov ali družbe, da lahko na podlagi zakonodaje pokličejo medije na odgovornost, če jim ti s svojim delovanjem škodijo ali predstavljajo nevarnost. Z angleškim izrazom »answerability« pa McQuail (prav tam) razlaga, da mediji odgovornost do javnosti vzpostavijo na podlagi moralnih načel.

Brummer medijsko odgovornost opredeljuje kot biti odgovoren, ki se nanaša na sposobnost, pripravljenost, potrebo ali zahtevo »prevzemati odgovornost« za svoja dejanja ali nedejanja (Brummer v Bardoel in d’Haenens 2004, 171).

Termin družbena odgovornost medijev vsebuje odgovornost medijev do družbe ter način, s katerim ti prisluhnejo javnosti in jo obravnavajo (Bardoel in d’Haenens 2004, 170). V zadnjem desetletju je prav tako moč ugotoviti, da so medijski strokovnjaki razpravo o

družbeni odgovornosti medijev pomaknili od abstraktnih analiz k veliko bolj praktičnim in konkretnim mehanizmom odgovornosti medijev (Bardoel in d'Haenens 2004, 171).

2.1.1 Družbena odgovornost javnih medijev

V Evropi javni mediji delujejo v različnih organizacijskih oblikah in tudi njihovo financiranje je različno, zato ni splošne definicije javnega množičnega medija (McQuail 2010, 177; Jakubowicz 2003, 49; Žilič Fišer 2007, 48). Jakubowicz (2003, 49) piše, da se javni mediji v Evropi razlikujejo glede na storitve, ki jih ponujajo javnostim, financiranje in njihov nadaljnji razvoj.

V Združenih državah Amerike javne lokalne radiotelevizijske sisteme financirajo Družba za javno radiodifuzijo, ki ji je na primer ameriški zvezni proračun v letu 2014 namenil skoraj 420 milijonov dolarjev, in s pomočjo donacij uporabnikov medijev ter lokalnih oblasti (The Corporation for Public Broadcasting: Federal Funding and Issues). Družba za javno radiodifuzijo je več kot 70 odstotkov svojih prihodkov v letu 2014 namenila približno 1500-tim lokalnim javnim radijskim in televizijskim postajam, ki delujejo v vseh zveznih državah (Corporation of Broadcasting, Annula Report 2014). Lokalne javne ameriške radijske postaje so s pomočjo zveznih sredstev v letu 2014 pokrile 15 odstotkov svojih stroškov, medtem ko javne televizijske postaje petino svojih stroškov (The Corporation for Public Broadcasting: Federal Funding and Issues).

Cilj ameriške Družbe za javno radiodifuzijo je državljanom omogočiti splošen dostop do nekomercialnih in kakovostnih vsebin ter telekomunikacijskih storitev (Corporation of Broadcasting, Annula Report 2014). Financira pa tiste lokalne javne radijske in televizijske postaje, ki lokalnemu prebivalstvu zagotavljajo kakovostne vsebine, ki jih izobražujejo, obveščajo in zabavajo (prav tam).

Čeprav nimamo enotne definicije javnih medijev, lahko očrtamo nekaj njihovih skupnih ciljev. Splichal (2005, 566) postavi dva temeljna cilja javnega medija, ki ju ni mogoče uresničevati v komercialnih medijskih sistemih:

- uveljavljanje in varovanje interesov javnosti;

- spodbujanje razvoja demokracije.

McQuail (2010, 178) strne cilje javnega medija, ki se ponavljajo v različnih sistemih:

- geografska univerzalnost (tako sprejemanja kot oddajanja);
- različnost v oskrbovanju vseh poglavitnih okusov, interesov, potreb in mnenj;
- oskrbovanje manjšin v družbi;
- skrb za nacionalno kulturo, jezik in identiteto;
- izpolnjevanje potreb političnega sistema;
- imeti še posebno odgovornost uravnoteženja in biti nepristranski v konfliktih;
- posebej skrbeti za »kakovost«, opredeljeno različno;
- postaviti javni interes pred finančne cilje.

Javni servis mora – tako Bašić Hrvatinova (2002, 13) – občinstvo pojmovati kot državljane, ne kot potrošnike. »Lastnost potrošnikov je namreč individualnost, ta pa zahteva ekskluzivnost, lastnost državljan pa je občutek za skupnost – skupno blaginjo z zavedanjem pravic in dolžnosti vred, ki nam kot članom skupnosti pripadajo« (prav tam).

Po McQuailu (2010, 178) mora javni servis izpolnjevati določene pogoje, da uresničuje javni interes:

- ustavno listino;
- določene elemente javnega financiranja;
- neodvisnost od vlade;
- odgovornost do družbe in javnosti;
- odgovornost do občinstva.

Javni mediji torej delujejo v javnem interesu in ustvarjajo javno dobro ter ne izpolnjujejo komercialnih potreb. Naloga javnega servisa je tudi ta, da odpira komunikacijske kanale različnim javnostim in vzdržuje prostor javne razprave (Bašić Hrvatin 2002, 10; McQuail 2010, 178).

Avtorji (gl. npr. Brants 2003; Jakubowicz 2003; Splichal 2005) pa opozarjajo na vse večjo krizo javnih medijev v Evropi. Brants (2003, 6–7) piše, da se javni mediji soočajo z najmanj petimi medsebojno povezanimi izzivi, kot so z izgubo monopola na trgu, s problemom legitimnosti, s krizo avtoritete, s finančnimi težavami in z vse bolj individualiziranim občinstvom. Jakubowicz (2003, 58) v raziskavi sistemov odgovornosti in modelov javne radiotelevizije v Evropi ugotavlja, da vse več evropskih držav financira javne medije na podlagi večletnih pogodb in z jasno določenimi cilji, kar – kot piše Jakubowicz (prav tam) – prinaša javnim medijem na eni strani stabilnost, na drugi pa postajajo vse bolj odvisni od volje vlad in parlamentov, kar slabi njihovo programsko, uredniško in finančno avtonomijo (prav tam). Splichal (2005, 557) pa opozarja na politični kapital, ki v Evropi širi prepričanje, da je »podpora javnim medijem predvsem ekonomsko neutemeljena, ker omejuje svobodo zasebne lastnine in neposredno ali posredno bremeni državni proračun« (prav tam). »Sodobne teoretske ali zgolj ideološke kritike javne radiotelevizije ter praktični poskusi njene privatizacije ali – redkeje (npr. v Sloveniji) – podžavljanja praviloma spregledujejo racionalne temelje javne službe na področju množičnih medijev ter njeno tesno povezanost s človekovimi pravicami« (Splichal 2005, 558).

Kako naj torej mediji, pa naj bodo v javni ali zasebni lasti, krepijo svojo družbeno odgovornost, kakovost in preglednost delovanja? Eden od možnih odgovorov na to vprašanje je, da z mehanizmi samoregulacije.

3 NOVINARSKA SAMOREGULACIJA – SAMOOMEJEVANJE

Mediji so od začetka svojega delovanja predmet različnih družbenih nadzorov: cenzure vsebine, zakonskih omejitev, nadzora infrastrukture, finančnih omejitev, samoregulacije in samocenzure (McQuail 2010, 44).

Prepustiti regulacijo delovanja medijev le državi (zakonodaji), ki je najbolj sporna oblika regulacije novinarskega in uredniškega dela, lahko pomeni omejevanje neodvisnosti in samostojnosti medijev in novinarstva (Milosavljevič 2005, 78; Splichal 2005, 563). »Strokovnjaki novinarskih študij si zato želimo, da bi bilo novinarstvo pravno čim manj omejevano, alternativo (strožji) zakonodaji pa vidimo v vzpostavljanju učinkovitih mehanizmov novinarske samoregulacije« (Poler Kovačič 2013, 677). »Zakonodaja zagotavlja

legalnost novinarskega sporočanja, (novinarska) etika pa je nujna za doseganje njegove legitimnosti« (Poler Kovačič 2002, 92–93). Haraszti (2008, 11) pa izpostavlja, da demokratična družba brez zakonodaje, ki prepoveduje cenzuro, varuje svobodo izražanja, omogoča dostop do vladnih informacij in omogoča novinarjem odkrivanje zlorab v družbi na podlagi zaupnih virov, ne more obstajati. A tudi nobena zakonodaja sama po sebi ne more zagotoviti svobode in samostojnosti, zato je potrebna ustrezna demokratična kultura (Splichal 2005, 566). Del demokratične kulture je med drugim zagotovo krepitev oblik samoregulacije na področju delovanja medijev. Da prebivalstvo pričakuje od novinarjev, da sprejmejo bolj profesionalne samoregulacijske mehanizme, s katerimi bodo izboljšali kakovost svojega dela, sta v reprezentativni raziskavi o pričakovanjih javnosti glede medijske odgovornosti ugotovila tudi van der Wurff in Schonbach (2014, 121).

Samoregulacija oziroma njena sopomenka samoomejevanje ni samocenzura, ko novinarji vnaprej odstranijo dele lastnega besedila, ker se ne želijo soočati s neformalnimi pritiski na njihovo delo (Bervar 2002, 19).

Samooomejevanje pa je zavestno in dogovorjeno dejanje znotraj medijev – namen ni izogibanje posledicam novinarskih prispevkov, ampak utrjevanje novinarske trdnjave tako, da si poklic ustvari tudi trdna pravila etike. Če se torej mediji sami – brez države – dogovorijo o temeljnih poklicnih merilih, so ta predvsem varstvo, ne kazni ali ovira svobodi tiska, četudi ni redko, da se na ta merila sklicujejo prizadeti posamezniki v tožbah proti medijskim hišam. Prav dejstvo, da se medijski ljudje dogovorijo o temeljih novinarskega ustvarjanja in obnavljanja, utrjuje njihovo vlogo (Bervar 2002, 19).

Splošno sprejeto načelo je torej, da novinarji in mediji prek različnih oblik samoregulacije urejajo odnose znotraj svoje dejavnosti in do javnosti (Malović 2009, 227). Zato je bistvo samoregulacije, da si novinarji sami prostovoljno določijo pravila delovanja, etične in profesionalne standarde ter z njimi ohranjajo ravnotežje med svojimi pravicami in odgovornostjo (Haraszti 2008, 9; Malović 2009, 227). Med samoregulacijske mehanizme lahko uvrstimo novinarske kodekse, kodekse posameznih medijev, medijske svete in medijske ombudsmane. Njihova naloga naj bi bila nadzorovanje uveljavljanja etičnih pravil v novinarstvu in medijih (Splichal 2000, 52). »Lahko jih sestavljajo samo novinarji (npr. častna

razsodišča v novinarskih združenjih) ali pa (tudi) predstavniki medijskih organizacij in javnosti« (prav tam).

Samoregulacija je pomembna za novinarje, ker varuje uredniško svobodo in posledično njihovo neodvisnost, da za svoje napake odgovarjajo pred stanovskimi kolegi, ter skrbi za njihovo verodostojnost s promocijo visokih standardov (Haraszti 2008, 12). Haraszti še piše, da je samoregulacija dragocena tudi za demokracijo in javnost. Za demokracijo je pomembna zato, ker omogoča širitev različnih mnenj in zmanjšuje možnost poseganja države v medije. Javnosti pa zagotavlja kakovostno novinarstvo, pritožbe in stik z mediji (Haraszti 2008, 10–12). »Če se novinarji in njihovi delodajalci ne bodo znali zamisliti nad kritikami javnosti, zmogli prevzeti odgovornosti za svoje delovanje in vzpostaviti učinkovitih mehanizmov samoregulacije (kodeksov, častnih razsodišč, varuhov pravic bralcev ali gledalcev, tiskovnih svetov ...), ne bodo izgubili le zaupanja svojih bralcev ali gledalcev, ampak bodo državi dali povod, da medije disciplinira po svoje« (Nordenstreng, 14. 2. 2009).

A ob tem na primer Poler Kovačič (2014, 124) opozarja, »da bi samoregulacija dobro delovala, morajo novinarji razumeti njen pomen in spoštovati razsodbe, ki jih sprejemajo samoregulacijski organi«.

Obstoj samoregulacije je tudi eden izmed pogojev za opredelitev klasične profesije, saj imajo zgolj člani posamezne profesije strokovno znanje za ocenjevanje svoje lastne profesionalne prakse (Splichal in Sparks 1994, 35). O samoregulaciji govorimo takrat, kadar člani posamezne profesije, brez groženj, opravljajo svoj poklic v skladu z vnaprej znanimi standardi, upoštevajoč ob tem skupne vrednote in etiko (Buchanan in drugi 2005, 11).

To pomeni, da se novinarstvo, o katerem različni avtorji (Splichal 1988; Belsey in Chadwick 1992; Splichal in Sparks 1994; Poler Kovačič 2004, 88) menijo, da ne izpolnjuje pogojev za klasično profesijo v sociološkem smislu, kot sta na primer medicina in pravo, lahko skozi samoregulacijske oblike približa profesijam. Poler Kovačič (2000, 88) piše, da raziskovalci med dejavnike profesionalizacije novinarskega poklica ob samoregulacijskih mehanizmih, kot je na primer etični kodeks, uvrščajo še izobraževanje, dejavnost za obče dobro, znanje, individualno odgovornost in avtonomijo. Avtorji iz najrazličnejših znanstvenih disciplin na

univerzah od sredine 20. stoletja preučujejo novinarstvo, ob tem se nekateri izmed njih strinjajo, da kot disciplina vsebuje dogovorjena temeljna znanja, ki se opirajo na teorije in metode, nekateri drugi avtorji pa ugotavljajo nasprotno, in sicer, da novinarstvu kot disciplini primanjkuje teorija in metodologija (Deuze 2005, 442–443). Težnje k profesionalizaciji novinarstva so razširjene po vsem svetu (Poler Kovačič 2004, 88).

Novinarstvo tudi nima objektivnih profesionalnih meril za zaposlitev, saj ne obstaja enotno univerzalno novinarsko izobraževanje (Splichal 2000, 52). Še pred zdajšnjo krizo novinarstva, ki sta ga povzročili predvsem propad medijskega modela za tisk in porast digitalnih tehnologij, so imeli avtorji na izobraževanje novinarjev nasprotujoče poglede (Anderson 2014, 67). Avtorji v središče razprave postavljajo vlogo, vsebino in smisel novinarskega izobraževanja že več kot sto let (Poler Kovačič in drugi 2013, 398). Poler Kovačič ugotavlja, da si novinar kot imetnik izjemne moči in varuh javnega interesa neznanja ne sme privoščiti, zato mora njegovo profesionalno presojanje med sprejemljivim in nesprejemljivim temeljiti na znanju (Poler Kovačič 2013, 678). Novinarji zato potrebujejo univerzitetno izobraževanje, saj jih to najbolj ustrezno pripravi na različne ekonomske, tehnološke in organizacijske spremembe pri opravljanju svojega dela (Poler Kovačič in drugi 2013, 407).

Dve raziskavi med uredniki slovenskih medijev (Poler Kovačič in Laban 2009; Poler Kovačič in drugi 2013) sta pokazali, da uredniki slovenskih medijev zagovarjajo univerzitetno izobrazbo za novinarje. V prvi raziskavi večina urednikov meni, da je najboljša kombinacija za novinarja, da ima univerzitetno diplomo s področja novinarstva, ki jo dopolnjuje še z eno univerzitetno diplomo (Poler Kovačič in Laban 2009, 99). Uredniki v tej raziskavi menijo, da je slabost univerzitetnega študija novinarstva in posledično njene diplome ta, da njeni diplomanti med študijem pridobijo premalo specialističnih znanj (prav tam). V drugi raziskavi večina urednikov slovenskih medijev meni, da je za opravljanje novinarskega poklica potrebna visokošolska izobrazba in veliko praktičnega usposabljanja (Poler Kovačič in drugi 2013, 407).

3.1 Medijski ombudsman

V diplomski nalogi se bomo osredotočili na medijskega ombudsmana kot na eno od oblik samoregulacije na področju delovanja medijev. Gre za sistem medijske odgovornosti, ki

deluje znotraj medija in kaže na to, da lahko samo uredništvo brez zunanje prisile in pritiska na novinarsko in uredniško neodvisnost izboljša kakovost in etičnost novinarstva (Bertrand 1999, 117; Evers 2012, 240). V slovenščini lahko institut poimenujemo tudi varuh pravic bralcev, gledalcev ali poslušalcev. Literatura navaja različna poimenovanja za medijskega ombudsmana: tiskovni ombudsman, kar označuje glasnika bralcev tiskanega medija; danski javni servis je predstavnika gledalcev in poslušalcev poimenoval urednik za odnose z gledalci in poslušalci; na francoski javni televiziji imajo mediatorja, ki skrbi za dialog med ustvarjalci medijskih vsebin in gledalci (Radiotelevizija Slovenija 2009l).

V dostopni literaturi ni natančnega odgovora na vprašanje, kdaj je prva država ali zlasti tiskani medij uvedel medijskega ombudsmana. Laban (2001, 24) in Evers (2012, 226) pišeta, da je Švedska leta 1969 kot prva država uvedla posebnega ombudsmana za tisk. Zaradi izrazitih potreb so ji kmalu sledile še druge države (Laban 2001, 24). Že dve leti pred delovanjem nacionalnega švedskega ombudsmana za tisk je časnik *Courier-Journal* iz Louisvillu v zvezni državi Kentucky na jugu ZDA imenoval prvega medijskega ombudsmana v okviru medija. Zametek izpostavljenega samoregulacijskega mehanizma pa je najverjetneje urad za natančnost in pošteno delovanje pri časniku *New York World*, ki ga je že leta 1913 ustanovil Joseph Pulitzer (Bertrand 1999, 117). Prvi časopis, ki je profesionalno obravnaval pritožbe bralcev na vsebino novinarskih prispevkov, pa je bil tokijski *Asahi Shimbun* (Van Groesen in drugi 2010, 6). Kot še piše Van Groesen (2010, 6), je omenjeni azijski časopis ustanovil odbor za preiskavo pritožb bralcev in svoje ugotovitve posredoval odgovornemu uredniku. Ob tem avtor ne navaja, kdaj je omenjeni tokijski časopis kot prvi uvedel profesionalno obravnavo pritožb svojih bralcev.

Danes največ medijskih ombudsmanov deluje v Združenih državah Amerike, približno 30. Ta številka zrcali manj kot odstotek ameriških medijev. V Veliki Britaniji le *The Guardian* in *The Observer* imata svojega medijskega ombudsmana. Ti delujejo tudi pri nekaterih švedskih, danskih, nizozemskih in švicarskih medijih. V Franciji imajo medijskega ombudsmana časnik *Le Monde* in nekaj regionalnih medijev, od večjih pa še televizijski in radijski kanali javnega servisa. Samoregulacijski institut medijskega ombudsmana poznajo še v Kanadi, Avstraliji, Južnoafriški republiki ter le v treh latinskoameriških državah: Argentini, Braziliji in Kolumbiji (Van Groesen in drugi 2010, 6–7).

V medijski praksi delujejo različni modeli varuhov pravic gledalcev, poslušalcev in bralcev. Kljub njihovi pestrosti pa lahko na podlagi literature strnemo bistvene funkcije medijskega ombudsmana.

Medijski ombudsman je zaposlen v mediju. Ukvarja se s pritožbami in predlogi svojih bralcev, gledalcev in poslušalcev ter jih razišče. Svoje ugotovitve v povezavi s posamezno pritožbo javno objavi. Je vez med uporabniki medija in njegovimi ustvarjalci; njegova temeljna naloga je krepitev dialoga med njimi (Bertrand 1999, 117). Medijski ombudsman predstavlja jasno zavezo medija, da želi biti sam odgovoren svojim uporabnikom, zato je pripravljen prevzeti priznavanje in popravljanje svojih lastnih napak (Mayes 2008, 18).

Središčna naloga medijskega ombudsmana je presojanje novinarskih prispevkov z gledišča etičnih standardov. To pomeni, da morajo biti ti javno objavljeni in jih morata spoštovati obe strani, tako novinarji kot bralci, gledalci in poslušalci (Evers 2012, 240).

Medijski ombudsmani komunicirajo z bralci, gledalci ali poslušalci različno, v novejšem obdobju najpogosteje prek elektronske pošte. Nekateri od njih redno pišejo kolumne, imajo svoje oddaje ter tako gradijo most zaupanja med uporabniki medija in njegovimi ustvarjalci. Ni dveh medijskih ombudsmanov, ki bi delovala popolnoma enako (Organisation of News Ombudsmen).

Za zadovoljivo opravljanje svojih nalog morajo medijski ombudsmani izpolnjevati naslednje pogoje (Goodwin in Smith 1994, 298–299):

- sprejeti jih morajo novinarski kolegi;
- pridobiti si morajo zaupanje javnosti;
- imeti morajo podporo medijskega menedžmenta.

Uprava medija v sodelovanju z njegovim nadzornim organom vedno prevzame odločitve za njegovo delovanje. Medijski ombudsman je po navadi nekdanji novinar ali urednik, ki zaradi svojega preteklega dela uživa ugled znotraj medijske hiše in zunaj nje. Ob tem je ključno, da

je medijski ombudsman popolnoma neodvisen pri svojem delu in ni član uredniškega odbora (Evers 2012, 240).

Medijski ombudsman ima na voljo le moralne ukrepe zoper novinarje, ki kršijo novinarske profesionalne standarde (Maurus 2008, 74):

- lahko zaprosi novinarja, naj odgovori na pripombo ali pritožbo bralca, poslušalca ali gledalca;
- zahteva od uredništva, da objavi popravek;
- objavi izvleček kritičnega dopisovanja z uredništvom v pismih bralcev;
- razpravlja o napaki novinarja v svoji kolumni.

Večina avtorjev, ki smo jih preučili, pozitivno vrednoti vlogo medijskega ombudsmana v mediju. Day (2006, 48) pa poudarja opozorila nasprotnikov tega samoregulacijskega mehanizma. Piše, da mu njegovi kritiki očitajo, da je to finančno predrag institut in da bi bilo bolje porabiti ta denar za novinarje in urednike. Očitajo mu še vlogo predstavnika za odnose z javnostmi, da je zgolj »izložbeno okno« in birokratska ovira med javnostjo ter založniki in novinarji. Del javnosti delo medijskega ombudsmana dojema zgolj kot »kozmetični odgovor« na nezadovoljstvo in kritiko javnosti, zato je bilo ustanovljeno mednarodno združenje ombudsmanov (Organization of News Ombudsmen). Njegova naloga je oglaševati pozitivno vlogo medijskih ombudsmanov (Day 2006, 48).

Mednarodno združenje ombudsmanov v splošnoinformativnih medijih natančno opredeljuje funkcije medijskega ombudsmana:

- *temeljna naloga medijskega ombudsmana je spodbujanje preglednosti znotraj njegove lastne medijske hiše;*
- *medijski ombudsman varuje svobodo tiska in spodbuja visoke novinarske standarde;*
- *medijski ombudsman med drugim sprejema in preučuje pritožbe javnosti na novinarsko delo in priporoča najprimernejše reševanje vsebin iz pritožb;*
- *medijski ombudsman je zaposlen v medijski hiši in deluje v interesu uporabnikov medija;*

- *medijski ombudsman mora biti nepristranski in pošten ter se mora izogibati navzkrižju interesov;*
- *medijski ombudsman javnosti pojasnjuje vlogo in obveznosti novinarstva ter deluje kot mediator med pričakovanji javnosti in odgovornostjo novinarjev (Organisation of News Ombudsmen).*

4 METODOLOGIJA

Obstoječa literatura na področju družbene odgovornosti medijev (npr. Bardoel in dHaenens 2004; Grayson 2009; McQuail 2010) ugotavlja, da se ta zaradi strukturnih sprememb v medijski krajini krepí in postaja vse pomembnejše vprašanje. Avtorji (npr. Poler Kovačič 2002; Milosavljevič 2005; Splichal 2005; Haraszti 2008; Poler Kovačič 2013) pišejo, da novinarji lahko zvišajo standarde svojega dela, posledično tudi družbeno odgovornost medijev, s pomočjo ukrepov zunanje regulacije medijev, kot so na primer zakoni, in s samoregulacijskimi mehanizmi. Avtorji (npr. Bertrand 1999; Bervar 2002; Malović 2009; Poler Kovačič 2013) kot samoregulacijske mehanizme, s katerimi mediji lahko ščitijo uredniško svobodo, ohranjajo ravnotežje med svojimi pravicami in odgovornostjo do javnosti, obravnavajo predvsem novinarske etične kodekse, medijske svete, medijske ombudsmane (Bertrand 1999; Splichal 2000; Poler Kovačič 2002; Laban 2001; Day 2006; Maurus 2008; Everes 2012).

Avtorji so doslej večinoma preučevali vlogo in pomen medijskih ombudsmanov (npr. Goodwin in Smith 1994; Bertrand 1999; Haraszti 2008; Mayes 2008; Maurus 2008; Evers 2012), prednosti in pomanjkljivosti njihovih pristojnosti v medijih (Bertrand 1999; Day 2006). Avtorji so raziskovali tudi zgodovinski razvoj medijskih ombudsmanov (Laban 2001; Van Groesen in drugi 2010). Ni pa še bilo raziskano delovanje Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija. Zato zastavljam naslednja tri raziskovalna vprašanja:

RV 1: Kako je delovanje Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija opredeljeno v internih dokumentih RTV Slovenija?

RV 2: Kakšni so rezultati delovanja Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija?

RV 3: Kakšni so odzivi odgovornih urednikov informativnih programov na RTV Slovenija na delovanje Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija?

Pri raziskovanju prvega raziskovalnega vprašanja sem uporabila kvalitativno analizo vsebine dokumentov. Bryman (2012, 557) piše, da je to je najbolj razširjen pristop za analizo dokumentov in pomeni uporabo vnaprej določenih virov (Bryman 2012, 559). Raziskovalec izbere kakovostne dokumente na podlagi naslednjih meril: njihove pristnosti, kredibilnosti, pomembnosti in vsebine (Bryman 2012, 562). Z metodo kvalitativne analize vsebine dokumentov sem analizirala interne dokumente RTV Slovenija, ki opredeljujejo delovanje Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija. Ti dokumenti so: Statut javnega zavoda RTV Slovenija, Poklicna merila in načela novinarske etike v programih RTV Slovenija, Programski standardi RTV Slovenija, Estetska in etična merila ter navodila glede predvajanja programskih vsebin, ki vključujejo prizore nasilja ali seksualnosti, in Pravilnik o delovanju Varuha pravic gledalcev in poslušalcev.

Na drugo raziskovalno vprašanje sem odgovorila s kvalitativno analizo vsebine dokumentov in poglobljenimi intervjuji. Metodo poglobljenega intervjuja sem pri raziskovanju drugega in tretjega raziskovalnega vprašanja uporabila zato, ker raziskovalcu omogoča vpogled v osebne izkušnje in predstavitev pogledov varuhov pravic gledalcev in poslušalcev ter odgovornih urednikov informativnih programov na Radiu in Televiziji Slovenija. Čeprav je poglobljeni intervju bolj podoben prijateljskemu pogovoru kot strogo raziskovalnemu intervjuju, omogoča raziskovalcu, ki ima jasen raziskovalni cilj, da skozi poglobljene intervjuje z izbranimi intervjuvanci pridobi informacije in stališča do raziskovalnega vprašanja (Neuman 2011, 407–408). Kot še piše Neuman (2011, 408), raziskovalec med poglobljenim intervjujem od intervjuvanca terja pojasnila, kar poglobljeni intervju loči od prijateljskega pogovora. Prednosti poglobljenega intervjuja pred preostalimi raziskovalnimi metodami so še, da raziskovalec lahko vnaprej strukturirana vprašanja prilagaja odgovorom intervjuvanca, zato je tak intervju lahko pristen, saj daje raziskovalcu možnost, da mu intervjuvanec predstavi dejstva, razloge, čustva in mnenja o raziskovalnem vprašanju iz oči v oči (Legard in drugi 2006, 141–142).

Na drugo raziskovalno vprašanje sem odgovorila še s kvalitativno analizo vsebine dokumentov, to so mesečna poročila, ki jih je prvi dve leti in pol mandata pripravljala

varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev Marija Miša Molk, in letna poročila varuha pravic gledalcev in poslušalcev 2011, 2012, 2013, 2014 in 2015.

Intervjuja sem opravila z dozdajšnjima varuhoma pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija, in sicer z Marijo Mišo Molk in Ladom Ambrožičem. Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija sem izbrala zato, ker imata kot nekdanji in zdajšnji varuh vpogled v učinkovitost delovanja tega samoregulacijskega mehanizma na javnem servisu. Da bi odgovorila na raziskovalna vprašanja, sem najprej analizirala dokumente, ki uokvirjajo delovanje varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija, ter njegova mesečna in letna poročila. Ker me ni zanimalo zgolj število prispelih odzivov po letih, ki jih je prejel varuh pravic gledalcev in poslušalcev, ampak tudi njihova vsebina, sem prispele odzive razdelila po enotah RTV Slovenija: televizija, radio in multimedijski center skupaj s teletekstom. Nato sem jih razvrstila na informativni program Radia Slovenija in informativni program Televizije Slovenija. V nadaljevanju sem intervjuvancema zastavila vprašanja, kako odgovorni uredniki in novinarji sprejemajo odzive poslušalcev in gledalcev, ki jih ti pošiljajo Varuhu pravic gledalcev in poslušalcev, ali so na podlagi le-teh vnesli programske spremembe. Naslednja vprašanja so se nanašala na pogoje dela Varuha pravic gledalcev in poslušalcev, njegov odnos z vodstvom, programskim svetom in novinarji, odgovornimi uredniki informativnih programov. Zanimalo me je, čemu varuha pravic gledalcev in poslušalcev pripisujeta dejstvo, da je vsako leto več odzivov poslušalcev in gledalcev, in ali je njuna vloga znotraj RTV Slovenija pozitivna.

Generalni direktor RTV Slovenija Anton Guzej je na podlagi javnega razpisa imenoval Marijo Mišo Molk kot prvo Varuhinjo pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija. Petletni mandat je nastopila maja 2008 (RTV Slovenija 2008a). Marija Miša Molk je po izobrazbi univerzitetna diplomirana novinarka. Na Televiziji Slovenija je delala kot urednica, scenaristka in voditeljica. Dva mandata, in sicer v letih 1996–2004, je bila odgovorna urednica športnih in razvedrilnih programov na javni televiziji, od leta 2004 do maja 2008, ko je prevzela mesto Varuha pravic gledalcev in poslušalcev, pa urednica vodja projektov na RTV SLO. Po izteku petletnega mandata varuha Molkova ni drugič kandidirala na ta položaj.

Tik pred iztekom mandata Marije Miše Molk na mestu Varuha pravic gledalcev in poslušalcev je RTV Slovenija objavila nov razpis za Varuha pravic gledalcev in poslušalcev. Generalni direktor javnega servisa Marko Filli je na podlagi javnega razpisa spomladi 2013

imenoval novega Varuha pravic poslušalcev in gledalcev na RTV Slovenija Lada Ambrožiča. Od maja 2013 je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev Lado Ambrožič (Škrinjar 2013).

Lado Ambrožič je po izobrazbi univerzitetni diplomirani novinar in magister zgodovinskih ved. RTV Slovenija mu je oktobra 2010 podelila nagrado za življenjsko delo. V utemeljitvi te so zapisali, da je bil kot odgovorni urednik informativnega programa TV Slovenija po osamosvojitvi Slovenije eden izmed tvorcev začetka pluralizacije medijskega prostora pri nas. Prav oziroma tudi njemu gredo zasluge za dosledno postavljanje poklicnih standardov v informativnem programu, tistih, ki veljajo v razviti Evropi in novinarskem poklicu, in izrivanje vpliva politike iz medijskega prostora. Ambrožič je s sodelavci postavil nekaj informativnih vsebin, ki so nepogrešljive še danes, med njimi izstopa oddaja Odmevi. Ta oddaja še vedno velja za eno od boljših te vrste na slovenskih televizijskih programih (Radiotelevizija Slovenija 2010m).

Ambrožič je po osemletnem mandatu odgovornega urednika informativnega programa TV Slovenija, »ki je bil nesrečno prekinjen s posegom politike« (Radiotelevizija Slovenija 2010m), začel ustvarjati svojo lastno avtorsko informativno oddajo Intervju in pogovorno oddajo Družinske zgodbe, ki pa ju je javni servis ukinil, ko je Ambrožič začel opravljati naloge varuha pravic gledalcev in poslušalcev.

Za iskanje odgovora na tretje raziskovalne vprašanje sem prav tako uporabila metodo poglobljenega intervjuja, in sicer s tremi odgovornimi uredniki informativnega programa na Radiu Slovenija, Alenko Terlep, Dragom Balažicem, Andrejem Stoparjem, in tremi odgovornimi uredniki informativnega programa na Televiziji Slovenija, Rajkom Geričem, Ksenijo Horvat Petrovčič in Jadranko Rebernik. Ti odgovorni uredniki informativnih programov na RTV Slovenija so se na izpostavljenih funkcijah zvrstili od maja 2008, ko je omenjeni samoregulacijski mehanizem na RTV začel delovati, do konca leta 2015. Odgovorna urednica informativnega programa na Radiu Slovenija, ki je opravljala to funkcijo kot vršilka dolžnosti odgovornega urednika informativnega programa Radia Slovenija, ko je prvi Varuh pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija maja 2008 začel opravljati svoje naloge, Zdenka Bakalar je zavrnila intervju, s pojasnilom, da v svojem kratkotrajnem mandatu ni nikoli obravnavala pritožb poslušalk in poslušalcev, ki bi se pritožili čez programske vsebine v nacionalnem radijskem informativnem programu pri varuhu pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija.

Zdenka Bakalar je novinarka in urednica na Radiu Slovenija. Konec 80. let prejšnjega stoletja je bila dopisnica RTV Slovenija iz Sarajeva, takrat glavnega mesta nekdanje jugoslovanske republike Bosne in Hercegovine. Odkar se je vrnila v Ljubljano, v notranjepolitično in gospodarsko redakcijo na Radiu Slovenija, poroča o gospodarskih temah. Funkcijo vršilke dolžnosti odgovorne urednice informativnih in eksperimentalno-razvojnih programov na Radiu Slovenija je opravljala od marca 2008 do oktobra 2009. Takrat jo je na omenjeni funkciji s polnimi pooblastili nasledila novinarka in urednica Alenka Terlep, ki je ob nastopu odgovorne urednice informativnih in eksperimentalno-razvojnih programov na Radiu Slovenija imela za seboj 25 let izkušenj z novinarskim delom. Poročala je o socialnih temah, sindikatih in plačah v javnem sektorju. Marca 2011 je Terlepovo na mestu odgovornega urednice informativnih in eksperimentalno-razvojnih programov na Radiu Slovenija nasledil Drago Balažic. Novinar, urednik in dopisnik RTV Slovenija iz Beograda v 80. letih prejšnjega stoletja ter dolgoletni dopisnik RTV Slovenija iz Zagreba. Prvega julija 2015 je vodstvo Radia Slovenija združilo uredništvo informativnih in eksperimentalno-razvojnih programov ter uredništvo prvega programa Radia Slovenija v enotno uredništvo. Poimenovali so ga uredništvo prvega programa, od te združitve je odgovorni urednik združenega uredništva prvega programa Andrej Stopar. Ob nastopu uredniške funkcije je imel za seboj približno 20 let novinarskega dela, od tega je bil osem let dopisnik RTV Slovenija iz Moskve.

Rajko Gerič je odgovorni urednik informativnega programa na Televiziji Slovenija postal januarja 2007. Ob nastopu funkcije odgovornega urednika je imel za seboj 15 let novinarskega dela. Poročal je o političnih temah, delu policije in vojske. Ksenija Horvat Petrovčič je nasledila Geriča na funkciji odgovorne urednice informativnega programa januarja 2011. Pred nastopom funkcije odgovorne urednice je delala skoraj deset let kot novinarka in voditeljica oddaj v zunanjepolitični redakciji Televizije Slovenija. Šest let je bila zaposlena kot novinarka tudi v slovenskem uredništvu BBC v Londonu. Jadranka Rebernik je novinarka in urednica skoraj 25 let. Kot novinarka je delala pri revijah in komercialni POP TV. Na Televiziji Slovenija je bila pred nastopom odgovorne urednice informativnega programa urednica oddaje Dnevnik. Položaj odgovorne urednice informativnega programa Televizije Slovenija opravlja od januarja 2015.

Navedene odgovorne urednike informativnih programov na RTV Slovenija sem izbrala, ker sem želela ugotoviti, ali so na podlagi odzivov uporabnikov njihovih medijskih vsebin, ki jim jih je posredoval Varuh pravic gledalcev in poslušalcev, zvišali novinarske standarde.

Za študijo primera sem izbrala delovanje Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija, ker njegova vloga in učinkovitost še nista bili raziskani.

Intervjuje z Varuhoma pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija in odgovornimi uredniki informativnih programov na Radiu in televiziji Slovenija sem opravila v živo, posnela z diktafonom in kasneje pretipkala. Intervjuje sem opravila med januarjem 2015 in marcem 2016. Posamezni intervju z varuhoma pravic gledalcev in poslušalcev je trajal od 15 do 20 minut, medtem ko je posamezni intervju z odgovornim urednikom trajal do 15 minut.

5 REZULTATI

Javni zavod Radiotelevizija Slovenija je edini medij na Slovenskem, ki ima od leta 2008 zaposlenega medijskega ombudsmana kot eno od oblik samoregulacije. Vodstvo Radiotelevizije Slovenija ga je poimenovalo Varuh pravic gledalcev in poslušalcev. Iz definicije lahko razberemo njegove pristojnosti in naloge v programih RTV Slovenija.

Varuh varuje pravice poslušalcev in gledalcev, vzpodbuja preglednost in javnost delovanja Zavoda, izpostavlja njegove bistvene vrline in poslanstvo, neguje in zagovarja novinarsko kakovost in raznolikost ponudbe. Varuh mora v delovanju zavoda slediti ideji o etični odgovornosti (kako poročati o smrti, nasilju, družbenih pojavih marginalnosti, kako se izogniti temu, da bi bila kršena osebna integriteta posameznika, itd.), enakopravni obravnavi vseh socialnih skupnosti (otroci, starejši, invalidi, urbana in ruralna območja), pri čemer mora spoštovati raznolikost mnenj o vseh temah našega življenja. Preiskuje pritožbe posameznikov in predlaga objavo nepravilnosti, kadar ugotovi, da je pritožba utemeljena. Ne more sprejemati odločitev, ki so pravno obvezujoče (Radiotelevizija Slovenija 2014č).

5.1 Opredelitev Varuha pravic gledalcev in poslušalcev v internih dokumentih RTV Slovenija

Vodstvo Radiotelevizije Slovenija gledalce, poslušalce in uporabnike multimedijskega portala RTV Slovenija v skladu z dokumentom Poklicna merila in načela novinarske etike v programih Radiotelevizije Slovenija opozarja, da lahko vprašanja, pritožbe, predloge, nasvete, povezane s programi RTV Slovenija, najprej naslovijo na odgovorne urednike. Če pa ne bodo zadovoljni z odgovori, se lahko obrnejo na Varuha pravic gledalcev in poslušalcev (Radiotelevizija Slovenija 2010l).

Zakon o Radioteleviziji Slovenija iz leta 2005 ne določa neposredno instituta Varuha pravic gledalcev in poslušalcev v tem javnem mediju. Le v 16. členu med drugim nalaga programskemu svetu RTV Slovenija, ki je vodilni organ javnega zavoda in ki varuje interese javnosti, da »obravnavava pripombe in predloge gledalcev in poslušalcev programov RTV Slovenija ter se do njih opredeli« (Zakon o Radioteleviziji Slovenija 2005).

Programski svet Radiotelevizije Slovenija je institut Varuha pravic gledalcev in poslušalcev ustanovil na 7. redni seji, 26. septembra 2006, ko je dal soglasje k Statutu javnega zavoda RTV Slovenija (Radiotelevizija Slovenija 2006c).

V 13. členu Statuta javnega zavoda RTV Slovenija piše: »RTV Slovenija ima Varuha pravic gledalcev in poslušalcev. Programski svet pripravi in sprejme pravilnik o delovanju tega instituta« (Radiotelevizija Slovenija 2006b).

Programski svet Radiotelevizije Slovenija je nato še na treh sejah obravnaval različna gradiva, ki so se nanašala na ustanovitev instituta Varuha pravic gledalcev in poslušalcev. Na 9. redni seji, 19. decembra 2006, je tako presodil, da je gradivo, ki ga je pripravilo vodstvo zavoda, primerno za vzpostavitev omenjenega instituta. Programski svet je na tej seji imenoval tudi posebno komisijo za dokončno pripravo dokumentov za Varuha pravic gledalcev in poslušalcev (Radiotelevizija Slovenija 2006d).

Na 10. redni seji, 20. februarja 2007, je Programski svet RTV Slovenija naročil delovni skupini, »naj v dogovoru z vodstvom zavoda doreče način delovanja Varuha pravic gledalcev in poslušalcev in natančno opredeli njegove pristojnosti tako v odnosu do gledalcev in poslušalcev kot pri spremljanju izvajanja programskih dokumentov, ki jih sprejema programski svet« (Radiotelevizija Slovenija 2007b).

Mirovni inštitut je razpravo Programskega sveta in odzive vodstva RTV Slovenija glede ustanovitve instituta Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija ocenil kot zavlačevanje in zavračanje ustanovitve neodvisnega varuha v okviru javne radiotelevizije RTV Slovenija (Mirovni inštitut 2007). Zato so v javni izjavi pozvali Programski svet in vodstvo RTV Slovenija, naj čim prej ustanovita Varuha pravic gledalcev in poslušalcev ter njegov položaj uredita tako, da bo lahko deloval neodvisno in učinkovito (prav tam). Kot so še zapisali, se bo javni servis RTV Slovenija z ustanovitvijo Varuha pravic gledalcev in poslušalcev lahko uvrstil med medijske hiše, ki s samoregulacijskimi mehanizmi utrjujejo svojo zavezanost poklicnim standardom in interesom javnosti ter sočasno sledil priporočilom in predpisom Evropske komisije in Sveta Evrope (prav tam).

Čez dva meseca je Programski svet na 11. redni seji, 17. aprila 2007, naročil generalnemu direktorju javnega medija, »naj na podlagi 13. člena Statuta javnega zavoda RTV Slovenija in v okviru svojih pristojnosti pripravi predlog Pravilnika za delovanje Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija in ga čim prej posreduje v potrditev programskemu svetu« (Radiotelevizija Slovenija 2007c).

Na podlagi Statuta javnega zavoda RTV Slovenija je Programski svet RTV Slovenija na 12. redni seji, 19. septembra 2007, na predlog generalnega direktorja RTV Slovenija Antona Guzeja in posebne delovne komisije sprejel prvi Pravilnik o delovanju Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija (Radiotelevizija Slovenija 2007d).

Nekateri uredniki niso kazali pripravljenosti, da bi se odzivali na predloge in pripombe poslušalcev, gledalcev in drugih uporabnikov medijskih vsebin javnega servisa, zato je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev Lado Ambrožič spomladi 2014 zahteval od Programskega sveta RTV Slovenija, naj v Pravilnik o delovanju Varuha pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija vključi natančno zavezo o odgovornosti odzivanja na pripombe in predloge, vključno z ukrepanjem ob morebitnem kršenju odgovornosti (Radiotelevizija Slovenija 2014b). Programski svet je tako po sedmih letih na 6. redni seji, 10. septembra 2014, sprejel novelo omenjenega pravilnika. Novi Pravilnik o delovanju Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija se od prvotnega razlikuje le v nekaj vsebinskih točkah, in sicer prvič obvezuje zaposlene in honorarne sodelavce RTV Slovenija, da sodelujejo z varuhom, ter določa ukrepanje ob morebitnem nesodelovanju z njim. Omogoča programski čas, ki ga

morajo programske enote omogočiti varuhu, da lahko seznanja javnost (Radiotelevizija Slovenija 2014a).

5.1.1 Pravilnik o delovanju Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija

Pravilnik o delovanju Varuha pravic gledalcev in poslušalcev določa naloge varuha, način komuniciranja s poslušalci in gledalci, uporabniki drugih programskih vsebin javnega servisa ter z vodstvom in uredništvu RTV Slovenija. Pravilnik določa tudi postopek imenovanja Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija. Njegova vsebina temelji na ključnih dokumentih, ki opredeljujejo delovanje javnega zavoda RTV Slovenija, kot so Zakon o Radioteleviziji Slovenija, Poklicna merila in načela novinarske etike v programih RTV Slovenija, Statut javnega zavoda RTV Slovenija, Programski standardi ter Estetska in etična merila ter navodila glede predvajanja programskih vsebin, ki vključujejo prizore nasilja ali seksualnosti.

Pravilnik o delovanju Varuha pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija natančno opiše poslanstvo in funkcijo Varuha pravic gledalcev in poslušalcev javnega RTV servisa. Varuh je samostojen in neodvisen institut Radiotelevizije Slovenija. Njegova naloga je, da obravnava mnenja, pritožbe, pripombe in predloge uporabnikov programskih vsebin javnega zavoda (Radiotelevizija Slovenija 2014a).

Varuh se kot mediator med ustvarjalci in uporabniki programskih vsebin odziva na komentarje uporabnikov, tako da krepi dialog in razumevanje med dvema stranema ter išče ravnovesje med pravicami uporabnikov in medijsko in avtorsko neodvisnostjo ustvarjalcev. Varuh mora pri uveljavljanju sprejetih zakonskih, etičnih, poklicnih, estetskih in drugih standardov v medijskih vsebinah delovati aktivno in ustvarjalce programov sproti opozarjati na zaznane pomanjkljivosti in nepravilnosti (prav tam).

Pravilnik nalaga varuhu, da se mora pri svojem delu in odločitvah opreti na slovensko medijsko zakonodajo, še posebej pa skrbno upoštevati zakone s področja Radiotelevizije Slovenija in samoreglativne akte javnega servisa (prav tam).

Varuhovo delo temelji na načelih neodvisnosti, nepristranskosti, zaupnosti, verodostojnosti in dostopnosti.

Neodvisnost – je osnovno načelo učinkovitega in zaupanja vrednega varuha, kar pomeni, da mora biti brez zunanjega ali notranjega nadzora in vpliva, da njegove ugotovitve slonijo na preučevanju dejstev, kodeksa, internih pravilnikov in zakona, na upoštevanju uveljavljene prakse in spoštovanju moralnih načel.

Nepristranskost – varuh obravnava vse zadeve nepristransko in pošteno, brez naklonjenosti ali predsodkov.

Zaupnost – varuh mora spoštovati načela zaupnosti in tajnosti informacij, ki jih pridobi in uporabi pri svojem delu.

Verodostojnost – svoje delo more opravljati na način, ki vzbuja spoštovanje in zaupanje in tako, da je dostopen vsem gledalcem in poslušalcem, če se nanj obrnejo.

Dostopnost – do varuha morajo dostopati vsi uporabniki programskih vsebin Radiotelevizije Slovenija pod enakimi pogoji (prav tam).

Pravilnik o delovanju Varuha pravic gledalcev in poslušalcev varuje ustvarjalce medijskih vsebin na RTV Slovenija pred morebitno cenzuro varuha. Ta namreč po pravilniku »lahko obravnava samo predvajane oddaje/multimedijske vsebine in ne sme posegati v vsebine pred njihovimi objavami« (prav tam).

Vsak gledalec, poslušalec in uporabnik multimedijskih vsebin se v skladu s pravilnikom lahko pritoži Varuhu pravic gledalcev in poslušalcev, če meni, da je šlo v programskih vsebinah javnega medija za kršenje njihovih pravic. Varuh pritožbe po svoji lastni presoji pošlje urednikom in drugim zaposlenim v zavodu. Lahko pa varuh zavrne pripombo ali predlog, če presodi, da je zlonameren, trivialen ali da je že obravnaval tak primer (prav tam).

Varuh samostojno odloča o tem, katere zadeve bo obravnaval prednostno in katere bo združil v skupno obravnavo. Za posamične primere, za katere presodi, da so v javnem interesu, izda posamično poročilo. To mora v skladu s pravilnikom izdati v dvajsetih delovnih dneh. Varuh pošlje poročilo pritožniku, odgovornemu uredniku programa, na katerega se je nanašala obravnavana zadeva, in predsedniku programskega sveta (prav tam).

Novelirani Pravilnik o delovanju Varuha pravic gledalcev in poslušalcev je v primerjavi s starim prinesel varuhu pravico, da od vsakega zaposlenega ali honorarnega sodelavca javnega servisa zahteva informacijo o obravnavanih primerih. Ti morajo odgovoriti na njegovo zahtevo v petih delovnih dneh. Če zaposleni ali honorarni sodelavci ne sodelujejo z varuhom, je to po pravilniku kršitev delovne obveznosti, in posledično jim vodstvo javnega zavoda lahko izreče odpoved pogodbe o zaposlitvi oziroma o sodelovanju (Radiotelevizija Slovenija 2007a in Radiotelevizija Slovenija 2014a).

Varuh pravic gledalcev in poslušalcev je lahko pri opravljanju svojih nalog proaktiven, torej ne čaka le na pripombe in pritožbe uporabnikov medijskih vsebin javnega servisa, ampak mu pravilnik o njegovem delovanju omogoča, da na svojo lastno pobudo naslovi na vodstvo in uredništva predloge, mnenja, kritike in priporočila. Varuhovi naslovniki so jih dolžni obravnavati in odgovoriti nanje v desetih delovnih dneh ter obvestiti varuha o sprejetih ukrepih (Radiotelevizija Slovenija 2014a).

Radio Slovenija in Televizija Slovenija, pa tudi Multimedijski center javnega servisa so dolžni varuhu zagotoviti programski čas, v katerem ta seznani javnost s svojimi ugotovitvami. Pravilnik omogoča varuhu 15 minut programskega časa za mesečno poročanje uporabnikom medijskih vsebin javnega servisa, za predstavitev letnega poročila pa mu odmerja najmanj 45 minut programskega časa na 1. programu v časovnem pasu od 19.00 do 23.00. Varuh lahko nastopa v informativnih oddajah RTV Slovenija (prav tam).

Varuh je dolžan pripraviti mesečna poročila in letno poročilo o prejetih vlogah ter jih javno objaviti na svoji spletni strani. Na podlagi analize pripomb in predlogov uporabnikov medijskih vsebin javnega servisa lahko varuh predlaga smernice za nove programske standarde in spremembe notranjih aktov (prav tam).

Tudi Programski svet RTV Slovenija je dolžan obravnavati letno poročilo varuha in odzivno poročilo vodstva javnega servisa o ukrepih, ki jih je med letom izvedel na podlagi mesečnih poročil ali mnenj in priporočil varuha. Prav tako je naloga programskega sveta, da zavzame stališče do omenjenih poročil in sprejme morebitne ukrepe (prav tam).

Pravilnik o delovanju Varuha pravic gledalcev in poslušalcev določa še, kdo imenuje varuha in kakšne pogoje mora izpolnjevati kandidat, da zasede omenjeno delovno mesto znotraj javnega servisa.

V skladu s prvotnim Pravilnikom o delovanju Varuha pravic gledalcev in poslušalcev je varuha na javnem razpisu izbral generalni direktor RTV Slovenija. Novela pravilnika pa je prinesla spremembo, po kateri varuha imenuje programski svet javnega zavoda na podlagi javnega razpisa. Ta sprememba bo začela veljati šele pri izboru naslednika zdajšnjega varuha. Kandidati za varuha morajo imeti univerzitetno izobrazbo, deset let izkušenj na področju medijev, v javnosti morajo imeti visok profesionalen in osebnostni ugled ter uživati zaupanje. Prednost pri imenovanju imajo kandidati z dolgoletnimi uredniškimi in novinarskimi izkušnjami ter poznavanjem medijev (prav tam).

Programski svet RTV Slovenija imenuje varuha za dobo pet let, njegov mandat lahko enkrat podaljša. Programski svet lahko predčasno razreši varuha, če to sam zahteva, če krši medijsko zakonodajo ali interne akte RTV Slovenija, če je obsojen za kaznivo dejanje ali zaradi trajne izgube delovne zmožnosti za opravljanje te funkcije (prav tam).

Javni zavod RTV Slovenija je v skladu s Pravilnikom o delovanju Varuha pravic gledalcev in poslušalcev dolžan varuhu zagotoviti finančne in gmotne pogoje, da ta neovirano opravlja svoje delo (prav tam).

Na spletni strani Multimedijskega centra RTV Slovenija je podrobno predstavljeno delo Varuha pravic gledalcev in poslušalcev (Radiotelevizija Slovenija 2014č). Kot smo že navedli, varuh odgovarja zgolj na utemeljene pritožbe gledalcev in poslušalcev. Na internetu objavlja mesečna poročila pritožb, ob koncu koledarskega leta objavi letno poročilo v posebni publikaciji in na internetu. Po svoji lastni presoji lahko pripravi posebna poročila in sporočila za javnost. Svoje ugotovitve varuh predstavi na sejah programskega sveta RTV Slovenija.

Varuh pravic gledalcev in poslušalcev lahko tudi pripravi novinarske konference in sodeluje v intervjujih drugih medijev. Njegova naloga ni zgolj odgovarjati na pritožbe poslušalcev, gledalcev in uporabnikov Multimedijskega centra RTV Slovenija, temveč lahko ravna tudi proaktivno, tako da sam opozarja na problematična področja javnega servisa oziroma na kočljive programske vsebine. Odločitve varuha so javno dostopne (prav tam).

Varuh obravnava zgolj pritožbe, ki niso anonimne. Njihova vsebina se mora nanašati na pristransko in neuravnoteženo poročanje, kršitve programskih standardov, neprimernost in nedostojnost programskih vsebin, varovanje zasebnosti, obrekovanje, žaljenje ter kršitve Zakona o Radioteleviziji Slovenija in drugih predpisov.

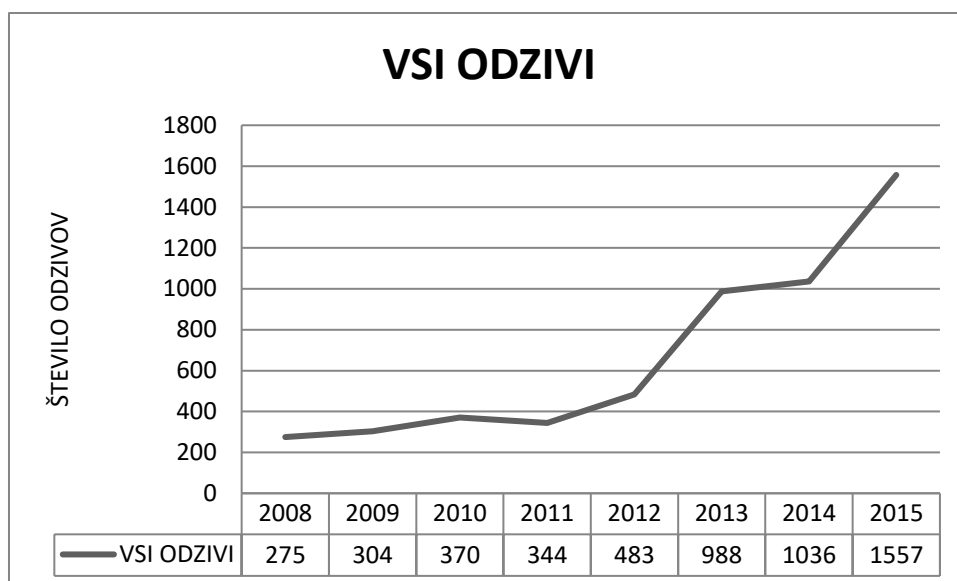
Gledalci, poslušalci in uporabniki Multimedijskega centra RTV Slovenija se lahko v tridesetih dneh odzovejo na objavljeno informacijo, oddajo, oglas, na medijsko vsebino, ki jih je zmotila. Pritožbo lahko oddajo pisno, po telefonu ali po elektronski pošti.

Ko pritožba prispe v javni zavod RTV Slovenija, jo Služba za stike z javnostjo pošlje odgovornim na javnem zavodu, torej odgovornim urednikom. Služba za stike z javnostjo pritožniku pisno odgovori najpozneje v treh tednih. Če pritožnik ni zadovoljen z odgovorom, lahko najpozneje v dveh tednih to sporoči varuhu RTV Slovenija.

5.2 Rezultati delovanja Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija

V tem poglavju bomo raziskali rezultate delovanja Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija. Začeli bomo s pregledom odzivov, pritožb in pohval gledalcev, poslušalcev in uporabnikov Multimedijskega centra, ki jih je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev prejel od 1. maja 2008, ko je ta institut začel delovati na javnem servisu, do konca leta 2015. Prva Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev Marija Miša Molk je v prvih dveh letih in pol delovanja vse odzive, pritožbe in pohvale gledalcev in poslušalcev zbirala in objavljala v obliki mesečnih poročil (Radiotelevizija Slovenija 2008b–h; 2009a–k; 2010a–k). Od leta 2011 pa Varuha pravic gledalcev in poslušalcev sproti izdelujeta mesečna poročila, ki jih na koncu leta oblikujeta v letna poročila Varuha pravic gledalcev in poslušalcev. Vsi ti dokumenti so dostopni na spletni strani RTV Slovenija (Radiotelevizija Slovenija 2011; 2012; 2013; 2014c; 2015). Pregled arhiva kaže, koliko odzivov, pritožb in pohval sta varuha prejela od 1. 5. 2008 do konca leta 2015 (gl. Tabelo 5.1).

Tabela 5.1: Število odzivov, ki jih je prejel Varuh pravic gledalcev in poslušalcev od 1. 5. 2008 do 31. 12. 2015



*Izraz odziv obsega pritožbe, opombe, predloge in pohvale gledalcev in poslušalcev.

Vir: povzeto po Radiotelevizija Slovenija (2008b-h; 2009a-k; 2010a-k; 2011; 2012; 2013; 2014c; 2015).

Iz tabele 5.1 je razvidno, kako se je povečevalo število odzivov na programske vsebine Radiotelevizije Slovenija, ki jih je prejel Varuh pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Na podlagi prejetih odzivov, pritožb in pohval lahko sklepamo, kako se je v javnosti stopnjevala prepoznavnost Varuha pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Ob pregledu mesečnih in letnih poročil smo ugotovili tudi, da je število odzivov povezano s spremembami programskih shem in oddajami v zvezi z aktualnim političnim dogajanjem.

Izpostavljam nekaj primerov.

Novembra 2008 je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija prejel 90 pritožb, kar je v primerjavi s preostalimi meseci leta 2008 približno trikrat več, večina od njih – 64 – je bila v zvezi s premestitvijo risank z 18.40 ure na prvem programu Televizije Slovenija na zgodnejši termin (Radiotelevizija Slovenija 2008g). Junija 2011 je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija prejel 265 pritožb gledalcev in gledalcev zaradi mnjenja Civilne iniciative za družino in pravice otrok, da so jim odgovorni na Televiziji Slovenija preprečili sodelovanje v oddaji Pogledi Slovenije na temo novega družinskega zakonika (Radiotelevizija

Slovenija 2011). Varuhinja Miša Molk je ta sveženj 265 pritožb obravnavala kot eno skupno pritožbo (Radiotelevizija Slovenija 2011).

Varuh pravic gledalcev in poslušalcev je 108 odzivov gledalcev in poslušalcev zbral novembra 2012. Varuhinja Miša Molk je razlog za povečanje odzivnosti javnosti pripisala premiernemu predvajanju oddaje *Je res?*, v kateri je kot varuhinja z gosti govorila o programskih vsebinah RTV Slovenija (Radiotelevizija Slovenija 2012).

Število odzivov poslušalcev in gledalcev se je na letni ravni več kot podvojilo leta 2013 v primerjavi s predhodnim obdobjem leto prej. Leta 2013 je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija prejel 988 odzivov, kar je 505 več kot leta 2012. Varuh Lado Ambrožič je občutno povečanje števila pritožb označil kot skrb vzbujajoče dejstvo, ki bi moralo skrbeti ustvarjalce programov na RTV Slovenija. Piše, da tolikšno povečanje števila odzivov pomeni, da poslušalci, gledalci in uporabniki spletnega portala MMC niso zadovoljni s programi RTV Slovenija. Rekordno število odzivov gledalcev in poslušalcev – 147 – je marca 2013 Varuh pravic gledalcev in poslušalcev dobil zaradi sodelovanja radijskega voditelja Saša Hribarja kot člana Programskega sveta RTV Slovenija v oddaji *Je res?* na temo verskega programa na Radiu Slovenija (Radiotelevizija Slovenija 2013).

V poročilu za leto 2014 Varuh pravic gledalcev in poslušalcev ugotavlja, da po številu odzivov v omenjenem letu izstopajo meseci februar, junij in december. Piše, da je bilo vzrokov za povečanje odzivov več. Februarja so gledalce izzvali poročanje o ledeni ujmi v Sloveniji, o protestih v Bosni in Hercegovini, domnevno politično pristransko vodenje oddaj in neuravnotežen izbor gostov ter nekateri komentatorji s športnih prizorišč olimpijskih iger v Sočiju. Junija lahko povečanje števila odzivov povežemo s predčasnimi državnoborskimi volitvami v državi. Decembra pa je 44 gledalcev protestiralo pri Varuhu pravic gledalcev in poslušalcev zaradi novega športnega komentatorja (Radiotelevizija Slovenija 2014c).

Tudi v letu 2015 je število odzivov gledalk in poslušalcev, ki so jih naslovili na Varuha pravic gledalcev in poslušalcev, občutno preraslo število odzivov iz leta poprej. Varuh v Poročilu za leto 2015 ugotavlja, da je obravnaval zelo raznolike odzive poslušalcev in gledalcev. Ti so opozarjali »na napake, nedoslednosti, površnosti in kršitve programskih in etičnih standardov

v oddajah, prispevkih in sporočilih vseh treh medijev kot sporočil in storitev samega sistema RTVS« (Radiotelevizija Slovenija 2015).

Varuh pravic gledalcev in poslušalcev piše, da je v letu 2015 prejel štiri množične pritožbe. V marcu je prejel 201 pritožbo gledalcev čez domnevno neuravnoteženo sestavo gostov v oddaji o družinskem zakoniku, v septembru se je 50 gledalcev nanj obrnilo zaradi nenatančnega povzetka papeževega govora v Združenih državah Amerike, ki so ga objavili v Odmevih (Radiotelevizija Slovenija 2015). Piše, da je 64 uporabnikov Multimedijskega centra RTV Slovenija pri varuhu pravic gledalcev in poslušalcev protestiralo proti zapori komentiranja migrantske problematike na omenjenem spletnem portalu, 50 gledalcev pa je izražalo podporo oddaji Pričevalci pred odločanjem na Programskem svetu Radiotelevizije Slovenija (prav tam).

Varuh pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija prejete odzive gledalcev, poslušalcev in uporabnikov MMC RTV Slovenija in Teleteksta razvršča po enotah javnega servisa.

Tabela 5.2: Število odzivov, ki jih je prejel Varuh pravic gledalcev in poslušalcev od 1. 5. 2008 do 31. 12. 2015, razvrščenih glede na enoto javnega zavoda

	TELEVIZIJA	RADIO	MMC+TELETEKST	RTV VODSTVO SPLOŠNO	SKUPAJ (skupno število)
2008	212	22	16	0	250
2009	266	12	8	0	286
2010	288	29	55	0	372
2011	276	20	48	0	344
2012	373	57	53	0	483
2013	737	88	117	46	988
2014	738	89	129	69	1025
2015	730	90	138	598	1557

Vir: povzeto po Radiotelevizija Slovenija (2008b-h; 2009a-k; 2010a-k; 2011; 2012; 2013; 2014c; 2015).

Največ odzivov so gledalci in poslušalci namenili programskim vsebinam na Televiziji Slovenija. V prvih petih letih delovanja Varuha pravic gledalcev in poslušalcev so bili po številu odzivov na drugem mestu trije nacionalni programi Radia Slovenija. Zadnja tri leta je radijske programe po številu odzivov prehitel Multimedijški center RTV Slovenija skupaj s Teletekstom.

V Tabeli 5.3 pa vidimo, koliko odzivov je bilo na informativni program Televizije Slovenija.

Tabela 5.3: Število odzivov, ki jih je prejel Varuh pravic gledalcev in poslušalcev od 1. 5. 2008 do 31. 12. 2015, ki se nanašajo na TV Slovenija in njen informativni program

	TELEVIZIJA – VSE	INF. PROGRAM TV
2008	212	30
2009	266	47
2010	288	56
2011	276	95
2012	373	101
2013	737	298
2014	738	285
2015	730	342

Vir: povzeto po Radiotelevizija Slovenija (2008b-h; 2009a-k; 2010a-k; 2011; 2012; 2013; 2014c; 2015).

Gledalci se najbolj številčno odzivajo na informativni program Televizije Slovenija. Število teh odzivov predstavlja približno 40 odstotkov kritik občinstva na njeno programsko ponudbo (Radiotelevizija Slovenija 2014c).

Varuh pravic gledalcev in poslušalcev za leta 2008, 2009 in 2010 ni pripravil letnih poročil, temveč je odzive javnosti zapisoval v obliki nepopolnih mesečnih dnevnikov. Varuh pravic gledalcev in poslušalcev odzivov gledalcev in poslušalcev v dnevnike ni zapisal po enotni metodologiji, ampak jih je nanizal po posameznih programskih enotah Radiotelevizije Slovenija.

V letih 2008, 2009 in 2010 so gledalci v svojih odzivih Varuha pravic gledalcev in poslušalcev v zvezi z informativnim program Televizije Slovenija opozarjali na netočnost, neresnice, pristranskost novinarjev v njihovih prispevkih in neprimerno vodenje informativnih oddaj (Radiotelevizija Slovenija 2008b–h; 2009a–k; 2010a–k).

Varuh pravic gledalcev in poslušalcev je prvo podrobno letno poročilo pripravil za leto 2011. Piše, da je v omenjenem letu prejel 276 odzivov na programsko ponudbo Televizije Slovenija, od njih se jih je 95 nanašalo na njen informativni program, kar predstavlja 36 odstotkov vseh pritožb. Gledalci v 28 pritožbah od 95, ki se nanašajo na informativni program Televizije Slovenija, izražajo dvom o politični nepristranskosti, objektivnosti in uravnoteženosti delovanja nekaterih novinarjev in voditeljev oddaj. V devetih pritožbah so gledalci kritično obravnavali oddajo Odmevi, predvsem njeno vodenje s strani Rosvite Pesek. Gledalci so bili v svojih pritožbah kritični do oddaje Pogledi Slovenije, preostali negativni odzivi so bili porazdeljeni na posamične primere v oddajah Dnevnik, Tednik in Omizje. Varuh pravic gledalcev in poslušalcev je na podlagi števila prejetih pritožb ugotavljal, da je bilo občinstvo v letu 2011 občutljivo tudi na površno uporabo slovenskega jezika, na to je opozorilo sedem gledalcev v svojih pritožbah (Radiotelevizija Slovenija 2011).

Leta 2012 je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev dobil 101 pritožbo gledalcev na informativni program Televizije Slovenija od 373, kar predstavlja 27 odstotkov od vseh odzivov na njeno programsko ponudbo. Tudi leta 2012 so se vrstile podobne tematske kritike gledalcev kot leta 2011. Varuh pravic gledalcev in poslušalcev piše, da se je največ kritik, 21, zvrstilo zaradi – po mnenju gledalcev – pristransko motiviranih prispevkov ali vodenja oddaj in rubrik; in sicer v oddajah Odmevi, Studio City, Utrip, Odkrito in Dnevnik. Gledalci so v svojih kritikah opozorili tudi na neprimeren odnos voditelja do gostov, kot je na primer pretirano prekinjanje govora sogovornikov. Varuh pravic gledalcev in poslušalcev še piše, da je 16 gledalcev menilo, da novinarski prispevki niso bili dovolj kakovostni, ker po mnenju pritožnikov vsebine niso predstavili dovolj natančno in poglobljeno. V devetih pritožbah so gledalci izrazili nezadovoljstvo s podobo grafičnega ozadja oddaj ali scenografijo. V šestih pritožbah pa so gledalci opozorili na neustrezno rabo slovenskega jezika (Radiotelevizija Slovenija 2012).

Leta 2013 je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev pridobil 298 odzivov na informativni program Televizije Slovenija, kar je 40 odstotkov od vseh 737 odzivov na njene programske vsebine. Varuh pravic gledalcev in poslušalcev ugotavlja, da se je leta 2013 v primerjavi z letom prej občutno povečalo število pritožb z očitki informativnemu programu Televizije Slovenija, da politično pristransko, zavajajoče ali neetično posreduje vsebine. Ti očitki so se najpogosteje nanašali na oddaje: Odmevi, Dnevnik, Pogledi Slovenije, Tarča, Je res?, Utrip, Odkrito, Tednik, Globus in Studio City. Teh pritožb je bilo 93, leta 2012 pa le 21 (Radiotelevizija Slovenija 2013).

V drugem večjem svežnju odzivov na informativni program Televizije Slovenija pa gledalci opozarjajo Varuha pravic gledalcev in poslušalcev, da voditelji neprimerno vodijo oddaje ali pogovore z gosti, na primer uporabljajo mašila, govorijo nervozno in neutemeljeno prekinjajo sogovornika. Teh odzivov je 63. Varuh pravic gledalcev in poslušalcev še piše, da so v tem svežnju tudi pritožbe gledalcev z očitki, da nekateri voditelji ideološko pristransko vodijo pogovore in da je izbor sogovornikov v oddajah ideološko neuravnotežen (prav tam).

Med odzivi leta 2013 izstopa 22 pritožb gledalcev, ki so nasprotovali ukinitvi oddaje Pogledi Slovenije. Varuh pravic gledalcev in poslušalcev na podlagi pritožb meni, da je večina pritožnikov ukinitvev omenjene oddaje razumela kot preprečitev politično neodvisnega, resnicoljubnega in objektivnega novinarstva (prav tam).

Tudi leta 2013 gledalci v svojih odzivih opozarjajo Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na neustrezno rabo slovenskega jezika v informativnih oddajah, na premalo pester informativni program in preglasno glasbeno podlago v prispevkih za oddaji Tednik in Studio City (prav tam).

Varuh pravic gledalcev in poslušalcev je najbolj podrobno poročilo o prejetih odzivih pripravil za leto 2014. Od 738 odzivov na programsko ponudbo Televizije Slovenija so gledalci 285 odzivov oziroma 39 odstotkov namenili njenim televizijskim voditeljem in ustvarjalcem informativnih vsebin (Radiotelevizija Slovenija 2014c).

V poročilu za leto 2014 Varuh pravic gledalcev in poslušalcev odzive razvrsti ne le po najbolj pogostih vsebinskih odzivih, ampak tudi po informativnih oddajah. Največ odzivov, 43, je prejela informativna oddaja TV Dnevnik, sledijo Odmevi z 41 odzivi, na tretjem mestu je oddaja Tarča z 31 odzivi gledalcev. Vsaka po 15 odzivov sta prejeli oddaji Dosje: Koalicija sovraštva, Zločin, ki ne zastara in Urok Depala vas ter Studio City. Tedniku so gledalci namenili 9 odzivov, oddajam Odkrito, Slovenska kronika in Polnočni klub pa vsaki 5 odzivov (prav tam).

Enako kot leta 2013 je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev tudi leta 2014 dobil največ pritožb zaradi domnevno politično pristranskih, zavajajočih ali neetičnih vsebin v informativnih oddajah Televizije Slovenija. Takšnih vsebinskih pritožb je bilo 79. Varuh pravic gledalcev in poslušalcev piše, da so v tem vsebinskem svežnju nanj največ pritožb naslovili pritožniki, ki so menili, da informativni program Televizije Slovenija pristransko obvešča javnost o delovanju Odbora 2014 in splošnem dogajanju po obsodbi Janeza Janše (prav tam).

Na drugem mestu po vsebini sledijo pritožbe, v katerih 58 gledalcev očita informativnemu programu Televizije Slovenija neprimeren izbor posameznih vsebin ali novic. Kot piše Varuh pravic gledalcev in poslušalcev, gledalci očitajo informativnemu programu, da neažurno poroča in pripravi premalo družbeno kritičnih oddaj o dogajanju po svetu. V obdobju naravne nesreče, ki jo je povzročil žled v Sloveniji, so nekateri pritožniki izrazili razočaranje, češ da je informativni program zanemaril poročanje o posledicah omenjene naravne katastrofe, na primer v koroški regiji in na Bloški planoti (prav tam).

40 kritik so gledalci leta 2014 namenili voditeljem informativnih oddaj. Varuh gledalcev in poslušalcev piše, da pritožniki voditeljem informativnih oddaj očitajo domnevno pristransko, vedenjsko neprimerno ali vsebinsko nekakovostno vodenje oddaj (prav tam).

Leta 2014 se je v primerjavi z letom 2013 povečalo število pritožb, ki vsebujejo nezadovoljstvo z izborom gostov. Takšnih pritožb je bilo 39. Varuh pravic gledalcev in poslušalcev piše, da je k povečanemu številu najverjetneje prispevalo tudi obdobje pred volitvami. V tem svežnju pritožb gledalci informativnemu programu Televizije Slovenija

očitajo prevečkrat politično ali strokovno neuravnotežen izbor gostov, premalo raznolik izbor mnenjskih voditeljev, kar onemogoča javnosti večplasten vpogled v obravnavane vsebine (prav tam).

V poročilu za leto 2015 Varuh pravic gledalcev in poslušalcev Lado Ambrožič piše, da 324 odzivov oziroma 39 odstotkov od skupnih 730 odzivov na programsko ponudbo televizije Slovenija zadeva televizijske oddaje, voditelje in ustvarjalce informativnega programa (Radiotelevizija Slovenija 2015). Na podlagi teh odzivov Varuh pravic gledalcev in poslušalcev ugotavlja, da informativni program Televizije Slovenije še vedno dobiva daleč največ odzivov med vsemi programi RTV Slovenija. Gledalci v svojih odzivih največkrat kritizirajo oddaje Odmevi, Dnevnik in Tarča zaradi domnevnega pristranskega in neetičnega vodenja, neobjektivnosti in nekritične distance do tem. Večkrat se pojavi tudi kritika, da informativni program Televizije Slovenija preozko obravnava begunsko krizo (Radiotelevizija 2015). Septembra 2015 je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev naštel največ odzivov na mesec. Kar 50 gledalcev je v odzivih, naslovljenih na varuha, menilo, da je dopisnik RTV Slovenija iz ZDA nenatančno poročal o papežem obisku v ZDA (Radiotelevizija Slovenija 2015). Zato je varuh urednikom predlagal objavo avtentičnega posnetka papeževega nastopa, a kot piše Varuh pravic gledalcev in poslušalcev, so uredniki njegov predlog zavrnili (Radiotelevizija Slovenija 2015).

V letu 2015 so gledalci pri Varuhu pravic gledalcev in poslušalcev protestirali tudi zato, ker so menili, da je Televizija Slovenija nejasno in neodločno poročala in obeležila 70. letnico zmage nad fašizmom in nacizmom (prav tam). Varuh piše, da je na ta zdrs opozoril tudi urednike v informativnem programu Televizija Slovenija, kar pa je povzročilo le dopisovanje med uredniki (prav tam). V letu 2015 je varuh na Programski svet RTV Slovenija naslovil tudi posebno pismo, v katerem je člane programskega sveta opozoril, da informativni program Televizije Slovenija ni poročal o primerih, v katere so bili vpleteni nekateri vplivni posamezniki (prav tam).

Iz tabele 5.4 vidimo odzive na informativni program Radia Slovenija.

Tabela 5.4: Število odzivov, ki jih je prejel Varuh pravic gledalcev in poslušalcev od 1. 5. 2008 do 31. 12. 2015, ki se nanašajo na Radio Slovenija in njegov informativni program

	RADIO – VSE	INF. PROGRAM RA
2008	22	0
2009	12	0
2010	29	2
2011	20	0
2012	57	11
2013	88	27
2014	89	29
2015	90	25

Vir: povzeto Radiotelevizija Slovenija (2008b-h; 2009a-k; 2010a-k; 2011; 2012; 2013; 2014c; 2015).

Po preučitvi mesečnih poročil Varuha pravic gledalcev in poslušalcev za leti 2008 in 2009 ugotavljamo, da poslušalci informativnega programa Radia Slovenija v omenjenih letih na Varuha pravic gledalcev in poslušalcev niso naslovili nobenega odziva, ki bi se dotikal informativnega programa Radia Slovenija (Radiotelevizija Slovenija 2008b–h; 2009a –k).

Leta 2010 je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev dobil dva odziva poslušalcev na informativni program Radia Slovenija. V prvem je poslušalec radijskemu informativnemu programu očital, da dnevno politična ali druga aktualna dogajanja v njegovih oddajah komentirajo vedno isti ljudje (Radiotelevizija Slovenija 2010č). V drugem odzivu poslušalec novinarki očita pristranskost, češ da je v prispevku o arbitražnem sporazumu predstavila le stališča tistih politikov in predstavnikov civilne družbe, ki podpirajo omenjeni sporazum (Radiotelevizija 2010d).

Tudi v poročilu za leto 2011 Varuh pravic gledalcev in poslušalcev ni navedel nobenega odziva na informativni program Radia Slovenija (Radiotelevizija Slovenija 2011).

Varuh pravic gledalcev in poslušalcev je leta 2012 naštel 57 odzivov na programske vsebine nacionalnega radia, kar je 12 odstotkov od vseh 483 odzivov na programsko ponudbo celotnega javnega servisa (Radiotelevizija Slovenija 2012).

Varuh pravic gledalcev in poslušalcev piše, da je od vseh 57 odzivov 11 takšnih, v katerih pritožniki očitajo novinarjem domnevno pristranske, moralno sporne, žaljive ali zavajajoče prispevke. Ti očitki se med drugim nanašajo na oddaje: Labirinti sveta, Dogodki in odmevi in Svetovalni servis ter tudi na posamezne prispevke ali intervjuje z gosti (prav tam).

Leta 2013 je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev pridobil 88 odzivov poslušalcev na radijski program, kar predstavlja 9 odstotkov v celotnem kolažu 988 odzivov na televizijski, radijski program in spletno ponudbo Multimedijskega centra RTV Slovenija (Radiotelevizija Slovenija 2013).

Varuh pravic gledalcev in poslušalcev piše, da so poslušalci v 27 pritožbah oziroma v 31 odstotkih od vseh 88 odzivov na programske vsebine Radia Slovenija opozarjali na pristranskost pri obravnavi političnih tem, na zavajajoče in neetične vsebine ali vodenje oddaj (prav tam).

Leta 2014 so poslušalci na Varuha pravic gledalcev in poslušalcev v zvezi z informativnim programom Radia Slovenija naslovili en odziv več kot leto prej, in sicer 89, kar je 9 odstotkov od vseh 1025 odzivov na celotno programsko ponudbo Radiotelevizije Slovenija. Tudi število odzivov na informativni program Radia Slovenija je bilo leta 2014 skoraj enako kot leta 2013. Potem ko je bilo leta 2013 teh odzivov 27, jih je bilo leta 2014 29. Varuh pravic gledalcev in poslušalcev piše, da so tudi leta 2014 poslušalci informativnemu programu nacionalnega radia očitali pristransko ali neetično vsebino in vodenje pogovorov (Radiotelevizija Slovenija 2014c).

V poročilu za leto 2015 Varuh pravic gledalcev in poslušalcev piše, da je od informativnih oddaj Radia Slovenija tarča največ kritik poslušalcev oddaja Studio ob 17-ih. Poslušalci oddaji očitajo domnevno pristranskost, navijaštvo in neuravnotežen izbor sodelujočih gostov. Varuh še piše, da tako kot informativnemu programu Televizije Slovenija občinstvo tudi informativnemu programu Radia Slovenija očita premalo kritično poročanje o begunski krizi (Radiotelevizija Slovenija 2015).

5.2.1 Opredelitve varuha do odzivov gledalcev in poslušalcev

Ne Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev Marija Miša Molk ne njen naslednik na tej funkciji Lado Ambrožič se nista opredelila do večine odzivov gledalcev in poslušalcev v svojih mesečnih poročilih, pozneje tudi v letnih poročilih. Te odzive sta poslala odgovornemu uredniku programske enote RTV Slovenija ali vodji katere od preostalih služb javnega medija. Po prejetju odgovorov pa sta te poslala gledalcu ali poslušalcu, ki je naslovil odziv na njiju. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev Molkova je le v nekaterih primerih zapisala svoje stališče do posameznega odziva gledalca ali poslušalca v mesečnih poročilih, pozneje letnih poročilih. Kot ugotavljam, enako ravna Varuh pravic gledalcev in poslušalcev Ambrožič. Varuh v letnih poročilih le redko predstavi svojo splošno oceno o odzivih gledalcev in poslušalcev.

Na podlagi pregleda mesečnih poročil od maja do vključno decembra 2008 ugotavljamo, da Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev Marija Miša Molk ni zapisala nobenega svojega mnenja o odzivu gledalcev in poslušalcev na programske vsebine RTV Slovenija (Radiotelevizija Slovenija 2008b-h). Odzive je varuhinja v prvih osmih mesecih svojega delovanja le zbrala po organizacijskih enotah in jih zapisala v mesečna poročila (prav tam).

V mesečnih poročilih za leto 2009 je Molkova nekajkrat podala vsebinsko mnenje o posameznem odzivu gledalca ali poslušalca. Tako se je strinjala s protestom Zveze motoklubov Slovenije, ki je opozorila na pomanjkljivo obveščanje na javni televiziji o vinjetnem sistemu za motoriste. Prav tako je kot utemeljeno ocenila opozorilo gledalke, da javna televizija predvaja premalo kakovostnega razvedrilnega programa (Radiotelevizija Slovenija 2009d). Kot neutemeljen je varuhinja ocenila odziv gledalca, ki je protestiral zaradi govora gostje v oddaji Spet doma v hrvaškem jeziku. Varuhinja je gledalcu zapisala, da je bil govor gostje podnaslovljen, gledalci so lahko spremljali tudi simultani prevod na teletekstu (prav tam). Ponavljanje oddaj v poletnih mesecih na Televiziji Slovenija je izzvalo kritične odzive gledalcev in varuhinja njihovih pravic se je strinjala z njimi. Zapisala je, da tudi tuje javne in komercialne televizije poleti predvajajo ponovitve, vendar mora biti po njenem mnenju izbor ponovitev smiseln in kakovosten, ni pa po njenem mnenju razumno ponavljati iste oddaje večkrat (Radiotelevizija Slovenija 2009h).

Varuhinja je zavrnila odziv poslušalca Prvega programa Radia Slovenija, ki je menil, da je voditelj pogovora Mitja Blažič s sogovornikoma na nočnem programu Radia Slovenija žalil katoliško cerkev na Slovenskem in kristjane in da po njegovem mnenju ni javnega radia v Evropi, ki ne bi imel uredništva za verski program. Varuhinja je poslušalcu odgovorila, da gledalci in poslušalci ne morejo odločati o ustanovitvah uredništev, lahko le sporočajo pritožbe, kadar nimajo dostopa do vsebin, ki jih mora v skladu s svojim poslanstvom objavljati javni medij (Radiotelevizija Slovenija 2009i). Glede poslušalčevega odziva o blatenju verskih čustev v nočnem programu pa varuhinja po poslušanju pogovora poslušalcu piše, da je voditelj korektno povezoval pogovor in da v njem ni zasledila poziva k teptanju pravice do svobode misli in verovanja (prav tam).

V mesečnem poročilu za januar 2010 Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev izrazi strinjanje z gledalci, ki so opozarjali na pristranskost voditeljev v informativnih oddajah Televizije Slovenija. Molkova piše, da je javna televizija pri obravnavi nekaterih tem komentatorsko preozka in da ne le na televiziji, ampak v celotni družbi prevladujejo agresivna in do nekaterih delov družbe žaljiva mnenja (Radiotelevizija Slovenija 2010a). V nadaljevanju razmišljanja varuhinja zapiše, da ni demokracija le v tem, da povabijo v studio predstavnike leve in desne politične opcije, temveč mora biti Televizija Slovenija bolj odprta do ljudi, ki razmišljajo drzno, nepredvidljivo, ne glede na to, kateri politični opciji pripadajo (prav tam). Varuhinja pogreša večjo odprtost javne televizije do ljudi, ki ne razmišljajo zgolj v ozkih političnih okvirjih, in tudi več strpnosti pri poslušanju njihovih odgovorov (prav tam).

Veliko nezadovoljstva sta pri gledalcih vzbujala dolg oglasni blok pred večerno informativno oddajo Odmevi in dejstvo, da je televizija Odmeve velikokrat začela predvajati pozneje, kot so bili napovedani v napovednikih. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev Molkova se je v vseh teh odzivih gledalcev postavila na njihovo stran (Radiotelevizija Slovenija 2010b). O tem problemu se je tudi pogovarjala z vsemi pristojnimi za načrtovanje programa od 19.00 do 22.00 ure (prav tam). Gledalci in poslušalci so v svojih odzivih opozorili varuhinjo pravic gledalcev in poslušalcev na preveliko število oglasnih sporočil, predvsem v televizijskih programih; ob tem je enega od gledalcev zmotil oglas za avtomobilsko znamko, ki je bil delno predvajan v tujem jeziku. Varuhinja piše, da se strinja s temi odzivi gledalcev in poslušalcev ter da je z njimi seznanila tudi Programski svet Radiotelevizije Slovenija (Radiotelevizija Slovenija 2010c). Po njenem posredovanju se je vodstvo odločilo oglasna sporočila razdeliti

na krajše oglasne bloke (prav tam). Posredovanje varuhinje glede oglasa, delno predvajanega v tujem jeziku, pa ni bilo uspešno v Službi za trženje programa, čeprav je – kot je zapisala – sama ocenila, da je šlo za kršitev zakona o slovenščini v javni rabi (prav tam).

Varuhinja je obravnavala tudi precej negativnih odzivov gledalcev na oddajo Televizije Slovenija Pogledi Slovenije. Njen voditelj je bil Uroš Slak, v novinarski ekipi, ki je pripravljala prispevke za oddajo, pa je bil tudi Bojan Traven. Kot lahko razberemo iz mesečnih poročil za leto 2010, si je varuhinja večkrat dopisovala z omenjenima ustvarjalcema. Varuhinja med drugim piše, da Televizija Slovenija potrebuje poglobljeno tedensko oddajo o aktualnih dogodkih. Vendar mora biti ta verodostojna, argumentirano kritična in da zgolj prepir v oddaji ne zadostuje (Radiotelevizija Slovenija 2010i). Varuhinja je zapisala tudi navodilo voditelju Slaku, naj ne napada gostov, ampak naj jih sprašuje v mirnem tonu (prav tam).

Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev Marija Miša Molk je na podlagi odzivov gledalcev vztrajala s svojimi zahtevami pri pristojnih na Televiziji Slovenija, da so razrešili tehnični problem neuravnoteženega zvoka med oddajami (Radiotelevizija Slovenija 2010k). Prav tako je varuhinja podprla prizadevanja gluhih in naglušnih gledalcev za podnaslavljanje čim več oddaj oziroma uporabo znakovnega jezika. Kot piše varuhinja, je ne le zakonska, temveč tudi etična dolžnost javnega medija zagotoviti osnovne pravice gluhim in naglušnim (prav tam).

Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev v letnem poročilu 2011 ne zapiše nobenega svojega mnenja o odzivu gledalca ali poslušalca na programske vsebine javnega medija (Radiotelevizija Slovenija 2011). Varuhinja je odzive gledalcev in poslušalcev v tem poročilu razvrstila po programskih enotah RTV Slovenija, v poročilo zapiše še vsebinsko najbolj pogoste in aktualne odzive, ob tem pa navaja le posamezne primere odziva, a kot rečeno, o nobenem ne izrazi svojega mnenja (prav tam).

V Letnem poročilu 2012 pa Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev nasprotno kot v poročilu 2011 zapiše kar nekaj svojih mnenj o odzivih gledalcev in poslušalcev. Piše, da bi morali biti novinarji in uredniki še posebej pozorni na pomen objektivnega poročanja in se izogibati pretiranemu senzacionalizmu ter bi morali preveriti informacije, ki jih povzemajo po

drugih virih, ob objavi napake pa jo odpraviti in se opravičiti (Radiotelevizija Slovenija 2012). Varuhinja svetuje novinarjem, naj v prispevkih ne podajajo svojih osebnih prepričanj, temveč naj posamezno temo osvetlijo s čim več različnih vidikov, saj bodo le tako zavrnili neargumentirane kritike na njihovo delo (prav tam).

Kot utemeljene je varuhinja označila pritožbe gledalcev, ki so opozorili na vsebinsko neakovostne oglase. Varuhinja piše, da se mora RTV Slovenija v skladu z zakonsko dopustnostjo financirati tudi z oglasi, da bi lahko zagotovila raznovrsten in kakovosten program, a mora biti pri tem zaradi svojega poslanstva pozorna na izbor oglasov z vidika dobrega okusa kot z vidika vzgojnosti (prav tam).

V Letnem poročilu 2012 varuhinja poudari povečevanje tudi števila negativnih odzivov gledalcev na neustrezno vodenje oddaj. Piše, da gledalce največkrat moti pretirano prekinjanje govora gostov v studiu, pa tudi uporaba mašil, nerodno, zaletavo in posledično nerazumljivo tvorjenje stavkov. Zato varuhinje predlaga, da bi pristojni temu področju namenili več pozornosti (prav tam).

Varuhinja kot neutemeljene zavrže pritožbe gledalcev, ki so jo opozorili na nesprejemljivo prikazovanje nasilja v filmih. Varuhinja ugotavlja, da se je kritika gledalcev nanašala na filme z dodano umetniško vrednostjo, ki so prejeli nagrade na uglednih filmskih festivalih po svetu. Zato meni, da nasilni prizori sami po sebi ne morejo predstavljati razloga za cenzuro, mora pa Televizija Slovenija po njenem takšne filme primerno označiti in jih predvajati v poznejših terminih (prav tam).

Na koncu letnega poročila Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev zapiše 10 priporočil vodstvu in Programskemu svetu RTV Slovenija. Med drugim priporoča sprotne in konkretne odgovore na argumentirane pritožbe, jasna programska izhodišča (zakaj je RTV Slovenija črtala posamezne oddaje iz programskega načrta, kje bodo navzoče te manjkajoče vsebine), odgovornost odgovornih urednikov za presojanje, kateri voditelji in novinarji so visoko profesionalni in lahko še naprej soustvarjajo program, ter njihovo odgovornost za prireditve in oddaje, ki jih za javni mediji organizirajo zunanji ponudniki (prav tam).

Varuhinja v nadaljevanju še priporoča temeljit poseg v drugi program javne televizije, saj je po njenem mnenju nedopustno, da zaradi športne tekme odpadajo televizijske nadaljevanke ali pa da zaradi predolgega oglasnega bloka gledalci zamudijo začetek prenosa tekme (prav tam). Televizija Slovenija bi morala tudi odpraviti tehnične motnje, slab signal in zmanjšati prevelike razlike v glasnosti zvoka med predvajanjem oglasnih sporočil, uvodnikov v oddaje v primerjavi s preostalim programom (prav tam).

Ker je konec aprila 2013 potekel petletni mandat Varuhinji pravic gledalcev in poslušalcev Mariji Miši Molk in jo je na tem položaju 1. maja istega leta nasledil Lado Ambrožič, sta oba avtorja Letnega poročila 2013 Varuha pravic gledalcev in poslušalcev. Tudi v tem poročilu avtorja ne zapišeta svojih stališč na vse odzive gledalcev in poslušalcev, ki so jih ti poslali na njun naslov. V poročilu poudarita le nekaj najbolj pogostih odzivov uporabnikov RTV programov in le nekaj svojih mnenj o odzivih gledalcev in poslušalcev.

Varuha v Letnem poročilu 2013 pišeta, da je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev prejel 37 odzivov, v katerih so gledalci in poslušalci opozorili na neustrezno ali napačno rabo slovenskega jezika (Radiotelevizija Slovenija 2013). Varuh se strinja z opozorili uporabnikov, da je nepravilna raba slovenskega jezika moteča v programih javne medijske hiše, in obljubi, da bo posredoval pri pristojnih, da ustvarjalci vsebin odpravijo jezikovne napake v prihodnosti. Varuh pa kot neupravičeno pritožbo zavrne mnenje gledalca Televizije Slovenija, ki je protestiral proti podnaslavljanju narečnega govora osebe, ki je dala izjavo v prekmurskem narečju za televizijski prispevek v informativni oddaji Televizije Slovenija Dnevnik. Varuh piše, da je podnaslavljanje narečnega govora, ki izrazito odstopa od slovenskega knjižnega zbornega jezika in tudi knjižno pogovornega, v interesu javnosti (prav tam).

Varuh izrazi strinjanje z gledalcem, da sta v televizijski oddaji Pogledi Slovenije njen voditelj Uroš Slak in novinar Bojan Traven šla predaleč v kritiki vlade, in doda, da je naloga javne televizije objektivno obveščanje, tudi kritika, ne pa destrukcija (prav tam). Gledalcu varuh obljubi, da se bo o oddaji pogovoril z odgovorno urednico (prav tam). Prav tako se varuh strinja z gledalcem, ki nanj naslovi kritično mnenje, da javni medij o strokovnih vprašanjih prevečkrat daje besedo politikom, strokovnjakom pa bolj redko (prav tam). Varuh piše, da je v svoje intervjuje politike vabil redko in da je kot urednik dosegel, da ne nastopajo v oddaji

Polnočni klub. Gledalcu obljubi, da bo kot varuh posredoval pri urednikih, ki so jim politiki dragoceni gostje. Kot enega od razlogov, zakaj uredniki v oddaje vabijo politike, pa varuh zapiše, da se na pogovor s politiki ni treba veliko pripravljati, medtem ko to ne drži za pogovor s strokovnjaki (prav tam).

Varuh pravic gledalcev in poslušalcev kot neprofesionalno oceni ravnanje voditeljice in urednice oddaje Odkrito, ki sta dovolili, da so gostje s svojim pogojevanjem izsilili sestavo sogovornikov po svojih željah. Varuh ugotavlja, da bi bilo bolje z gledišča utrjevanja verodostojnosti v očeh občinstva, da bi oddaja odpadla. Piše tudi, da ne obstaja zagotovilo, da se kaj podobnega v prihodnosti ne bo več ponovilo, kajti po njegovem voditeljem in urednikom niti hitro spolzijo iz rok in ravnaajo, kot jim narekujejo najbolj nasilni in brezobzirni politiki, zaradi česar je javnost prikrajšana za objektivne, etične in profesionalne vsebine (prav tam).

Varuh pravic gledalcev in poslušalcev se postavi na stran gledalcev, pritožnikov, v primeru intervjuja voditeljice Odmevov Rosvite Pesek s predsednikom Vrhovnega sodišča Brankom Maslešo. Piše, da je voditeljica šla čez rob, ko je svojo trditev, da je gost kot sodnik pred 31 leti vedel za mučenje nekega mladeniča, oprla zgolj na pismo posameznika. Varuh piše, da je voditeljica s tem, ko je navedla zgolj en vir, za katerega ne vemo, ali je pristen, kršila poklicna merila, ki novinarju nalagajo natančnost, nepristranskost in preverjanje dejstev ter verodostojnost (prav tam). Voditeljica bi se po mnenju varuha morala natančno posvetovati z urednikom oddaje in tudi pravno službo RTV Slovenija, ki bi lahko s svojim ravnanjem preprečila izgubljanje verodostojnosti in objektivnosti javne radiotelevizije (prav tam).

Varuh pravic gledalcev in poslušalcev je svoje mnenje zapisal tudi o prispevku o aferi Patria, ki so ga objavili v informativni oddaji Televizije Slovenija za otroke Infodrom. Ugotavlja, da je bistvena pomanjkljivost v prispevku, da njegov avtor ni objavil informacije, da sodba še ni pravnomočna (prav tam). S tem odgovorom se je varuh strinjal s pritožniki.

Varuh pravic gledalcev in poslušalcev v Letnem poročilu 2014 v primerjavi s predhodnimi mesečnimi in letnimi poročili prvič navede informacijo, na koliko odzivov gledalcev, poslušalcev in uporabnikov spletnega portala RTV Slovenija – MMC je odgovoril kot varuh.

Piše, da je na njegov naslov varuha prispelo 1025 smiselnih odzivov na programske vsebine RTV Slovenija, na večino so predstavniki RTV Slovenija odgovorili, pri čemer je kot varuh prispeval 255 ali četrtno odzivov (Radiotelevizija Slovenija 2014c).

Varuh v poročilu objavi le nekaj odgovorov na odzive uporabnikov javnega servisa. Odziva se na pismo gledalca, ki ga pozove, naj kot varuh pravic gledalcev in poslušalcev komentira kaotične razmere na javni radioteleviziji. Varuh piše, da so delo javnega medija v prvi polovici leta 2014 očrtale evropske in državnozborske volitve, pravnomočna obsodba prvaka opozicije Janeza Janše in še številni drugi dogodki. Varuh kritičnemu gledalcu odgovarja, da je RTV Slovenija v vseh teh primerih delovala samostojno, verodostojno in da je vsakršen očitek o vplivih te ali one politične opcije neupravičen in neprimeren (prav tam).

Varuh prav tako zavrne kot neupravičeno in nepravilno mnenje gledalca, ki meni, da je na javnem mediju preveč verskega programa. Varuh ugotavlja, da je slovenski javni radio, zlasti njegov prvi program, v primerjavi z večino evropskih radijskih postaj z oddajami za verujoče na repu (prav tam).

V odzivu na pritožbe gledalcev, da Televizija Slovenija med poletnimi počitnicami predvaja predvsem ponovitve, prispevek za naročnino pa ostaja enak, in da senzorno oviranim ni omogočila spremljanja neposrednih soočenj v predvolilnih oddajah, ampak šele z nekajurnim zamikom, varuh odgovarja, da bi Televizija Slovenija poleti lahko predvajala vsaj jutranjo oddajo Dobro jutro ter da tudi ni poskrbela za gluhe in naglušne gledalce (prav tam). Piše, da invalidnim z okvaro sluha ni omogočila uveljavitve pravice do obveščanja in da je vsakršen izgovor v 21. stoletju ob vrhunski tehnologiji sprenevedanje (prav tam).

Varuh se strinja z gledalčevim odzivom, da je Televizija Slovenija kršila svoja lastna pravila o volilni kampanji, pa tudi Zakon o RTVS, ko je na predvečer uradne kampanje predvajala predvolilno soočenje med parlamentarnimi in zunajparlamentarnimi strankami, ki jih je povabila v oddajo po svojem izboru. Pri tem varuh piše, da odgovorna urednica ni želela pojasniti meril izbora za udeležence soočenja. Varuh zato predlaga Programskemu svetu RTV Slovenija, da posodobi volilna pravila in zoži preširok manevrski prostor interpretaciji, da kar ni prepovedano, je dovoljeno (prav tam).

Varuh pravic gledalcev in poslušalcev se je opredelil do niza odzivov na intervjuja na 3. programu Televizija Slovenija, ki ju je spomladi in konec leta 2014 s predsednikom SDS Janezom Janšo pripravil Boštjan Veselič. Varuh piše, da ima predsednik največje opozicijske stranke pravico nastopati v medijih, sočasno pa se strinja z gledalci, da mu voditelj ni postavil nobenega kritičnega vprašanja. Po mnenju varuha si vrhunski politik zasluži enakovrednega voditelja, ki mu suvereno postavlja zahtevna in tudi kritična vprašanja in mu ne dovoli, da v pogovoru prekinja voditelja, ga podučuje (prav tam). Varuh oceni, da je krivda za takšen neverodostojen intervju izključno na strani urednika oddaje oziroma programa (prav tam).

Varuh se je odzval tudi na pohvale in nasprotovanja gledalcev glede oddaje Pričevalci. Kot piše, je serija Pričevalci izzvala zelo nasprotujoča si mnenja gledalcev. Njegovo mnenje o njej pa je, da je projekt pogumno zastavljen, iz gledišč vsebine, tehnike in produkcije pa zelo skromen, improviziran, posnet zunaj letnega načrta dela javne televizije in tudi uredništva (prav tam). Varuh še piše, da bi se avtorji oddaje lahko brez večjih posegov izognili pričevanjem, ki so jih gledalci razumeli kot napadalne in neobjektivne, takšne, ki vznemirjajo in razdvajajo, kar je po mnenju varuha v nasprotju s programskimi standardi in etičnimi načeli javne radiotelevizije (prav tam). Načelo pluralnosti pa terja – tako varuh –, da javna televizija gledalcem da možnost, da prisluhnejo tudi pričevanjem oseb drugih nazorov in zgodovinskih izkušenj (prav tam). Varuh med svojimi odzivi zapiše, da je novinar dolžan poročati o vseh navzkrižnih odzivih in tudi povedati, da ni pridobil vseh informacij (prav tam).

V letu 2014 se je varuh odzval tudi na precej kritik na račun športnih komentatorjev na Televiziji Slovenija. Piše, da so nekatere pripombe gledalcev upravičene, da nekateri komentatorji zgolj naštevajo suhoparne podatke, vsi tudi niso govorno najprimernejši, zato varuh predlaga, da o tem spregovori Komisija za šport na RTV Slovenija (prav tam).

Varuh pravic gledalcev in poslušalcev v Letnem poročilu 2015 podrobno predstavi statistični pregled odzivov občinstva na programske vsebine javnega medija in jih razvrsti po programskih enotah RTV Slovenija (Radiotelevizija Slovenija 2015). V poročilu objavi nekaj konkretnih odgovorov odgovornih urednikov in drugih vodilnih na javnem servisu kritičnim gledalcem in poslušalcem. Piše, da je kot varuh prispeval 169 odgovorov gledalcem in poslušalcem, kar je nekaj manj kot 11 % odgovorov pristojnih uporabnikom javnega medija (prav tam). Podatek o številu odgovorov varuha gledalcem in poslušalcem je za več kot

polovico manjši kot leto prej, čeprav se je število vseh odzivov leta 2015 v primerjavi z letom 2014 povečalo za polovico. Varuh meni, da je razlog za njegov manjši odziv na odzive gledalcev in poslušalcev leta 2015 v primerjavi z letom prej v tem, da so leta 2014 naslovniki komaj zadovoljivo odgovarjali na odzive uporabnikov javnega medija, leta 2015 pa so bili precej dejavni (prav tam).

Varuh v poročilu za leto 2015 ne objavi svojih konkretnih odgovorov na vsebinske odzive gledalcev in poslušalcev. V poročilu objavi le dve svoji kolumni, ki ju je predhodno objavil na spletnem portalu RTV Slovenija. V prvi kolumni z naslovom Varuh še naprej v ilegali opozori na to, da hišni mediji ne objavljajo njegovih mesečnih, pa tudi ne štirimesečnih poročil, čeprav jih k temu zavezuje Pravilnik o delovanju Varuha pravic gledalcev in poslušalcev (prav tam).

V drugi kolumni z naslovom Kaj smo pravzaprav praznovali? Dan upora ali dan velike prevare, dan zmage ali dan zločina, pa varuh okrca Televizijo Slovenija, da je o 70. obletnici zmage nad fašizmom in nacizmom poročala pomanjkljivo, da ni jasno navedla zgodovinskih dejstev, temveč je ubrala srednjo pot med partizanstvom in domobranstvom (prav tam).

Varuh pravic gledalcev in poslušalcev piše, da je med letom pozorno spremljal radijske in televizijske programe in urednikom ali avtorjem posredoval pripombe in pohvale (prav tam). Radiu Slovenija je v dveh primerih podal negativno mnenje, in sicer ko na novoletni dan prvi program Radia Slovenija ni objavil Duhovne misli, in v primeru, ko je predsednik ustavnega sodišča iz protesta zapustil oddajo Studio ob 17-ih na Prvem programu Radia Slovenija, ker mu voditeljica ni dala besede v prvih 25 minutah oddaje (prav tam).

Varuh je ocenil, da je informativni program Televizije Slovenija v letu 2015 trikrat ravnal neprofesionalno, ko ni poročal o zaposlitvi goljufivega poslanca na mariborskem Rdečem križu in o veleprojektu nekdanjega poslanca na parceli obrambnega ministrstva. Prav tako si je kritiko varuha prislužila urednica Studia City, ki po mnenju varuha ni spoštovala poklicnih meril in programskih standardov. Ob tem varuh ne zapiše konkretnega primera, na katerega se nanaša njegova kritika (prav tam).

Varuh še piše, da se je oglašal tudi zaradi neprimerne rabe slovenskega jezika v programih RTV Slovenija in trženja oglasnega prostora, tudi v teh primerih ne navede konkretnih spodrseljajev (prav tam).

5.2.2 Varuh o odnosu s sodelavci in pogojih dela

Oba dozdajšnja Varuha pravic gledalcev in poslušalcev v intervjuju podobno odgovarjata na vprašanje, kako so njuno delo varuha sprejeli odgovorni uredniki, ustvarjalci medijskih vsebin, ko sta jim posredovala kritične odzive gledalcev in poslušalcev. Pravita, da sta imela na začetku svojih mandatov precejšnje težave pri komuniciranju z uredniki. Marija Miša Molk (2015) poudarja, da je kot varuhinja s posameznimi novinarji in uredniki ves čas odlično sodelovala, saj ti pritožb gledalcev in poslušalcev niso jemali osebno, ampak so dopustili možnost nestrinjanja in z argumenti odgovarjali gledalcem in poslušalcem. Lado Ambrožič (2015) poudarja, da so odgovorni uredniki z odgovori gledalcem in poslušalcem zamujali teden ali dva. Zato je velikokrat kot varuh posredoval neažurne, pa tudi prepozne odgovore gledalcem in poslušalcem, kar je pri teh izzvalo nezadovoljstvo, pa tudi učinek odgovorov je bil zato slab. »Sledila je sprememba Pravilnika o delovanju Varuha pravic gledalcev in poslušalcev, ki nalaga vsem na RTV Slovenija, da varuhu odgovorijo v petih delovnih dneh« (Ambrožič 2015). Na polovici svojega mandata Ambrožič (2015) ugotavlja, da po začetnih komunikacijskih težavah danes velika večina novinarjev, urednikov in vodij služb znotraj javnega servisa odzive gledalcev in poslušalcev sprejema odgovorno in spoštljivo. V preteklosti pa je imel težave z dvema odgovornima urednikoma in enim od direktorjev.

Posamezna uredništva, z eno samo izjemo, kot dodaja varuh Ambrožič (2015), Varuha pravic gledalcev in poslušalcev niso nikoli povabila na pogovor o njegovem delu, pristojnostih ter odzivu gledalcev in poslušalcev. Le varuhinja Molkova (2015) pravi, da se je pogovarjala in si dopisovala z odgovornimi uredniki, vodstvom, posameznimi novinarji in voditelji. Ob tem poudarja, da so bili vsi obveščeni o vsem. Varuhinja na podlagi izkušenj meni, da je bilo teh pogovorov premalo.

Prav vodstvo ni dovolj izkazalo zadovoljivega odnosa odziva in spoštovanja našega občinstva. Sicer sem pa sproti poročala o izsledkih pritožb na spletni strani varuhinje, na komisijah programskih odborov, preko facebooka, dvakrat letno na seji

Programskega sveta RTV Slovenija, organizirala sem pa tudi tiskovne konference. Zadnje leto sem o pritožbah in odgovorih na njih govorila tudi v oddaji Je res (Molk 2015).

Ambrožič (2015) poudarja, da ima napet odnos z vodstvom RTV Slovenija, predvsem zaradi vzvišenosti enega od direktorjev, in da se je do zdaj sešel z vodstvom le dvakrat.

Varuha menita, da jima je vodstvo RTV Slovenija zagotovilo dobre pogoje za delo. Ambrožič (2015) dodaja, da bi potreboval še pomočnika, Molkova (2015) pa pravi, da ji je vodstvo RTV Slovenija omogočilo, da se je kot varuhinja vključila v mednarodno skupino medijskih varuhov ONO in se je tudi lahko udeleževala teh srečanj, na katerih so si varuhi izmenjavali izkušnje ter razpravljali o reševanju bolj zahtevnih pritožb gledalcev in poslušalcev.

5.2.3 Varuh o odnosu s Programskim svetom RTV Slovenija

Varuha poudarjata, da Programski svet RTV Slovenija prevečkrat obravnava poročila Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na koncu seje, ko so njegovi člani že manj zbrani za resno razpravo ali pa prelagajo to točko dnevnega reda z ene seje na drugo. Intervjuvanca pa zelo različno odgovarjata na vprašanje, ali Programski svet upošteva njune predloge. Lado Ambrožič (2015) poudarja, da se ne spomni, da bi Programski svet upošteval katerega od njegovih predlogov.

Menim, da se Programski svet RTV Slovenija s poročili, ki jih pripravljam kot Varuh pravic gledalcev in poslušalce, ukvarja bistveno premalo, v glavnem bolj formalno, odvisno od interesov tega ali onega svetnika. Zdi se, da je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev za Programski svet bolj kot ne nepotrebna institucija. Do zdaj še ni upošteval nobenega od mojih predlogov, vsaj ne spomnim se ne, da bi (Ambrožič 2015).

Varuhinja Molkova (2015) pravi, da je ob pomoči programskih svetnikov dosegla, da so odgovorni na TV Slovenija zagotovili točen začetek predvajanj Odmevov. »Skratka, s programskimi svetniki mi je uspelo rešiti to povsem odvečno malomarnost, na katero so se

nekaj let nanašale številne pritožbe gledalcev« (Marija Miša Molk 2015). Po mnenju varuhinje so bile učinkovite razprave Programskega sveta ob ukinitvi glasbenih oddaj Aritmija in Muzikajeto ter vrnitvi risank v prejšnji termin.

5.2.4 Varuh o neposrednem komuniciranju z gledalci in poslušalci

Molkova (2015) odgovarja, da je večkrat gostovala v neposrednem pogovoru s poslušalci in gledalci v radijskih in televizijskih programih javnega medija. Poudarja pa, da je vodstvo TV Slovenije nezaslišano dolgo zavlačevalo z umestitvijo oddaje o reševanju pritožb v program. »Takratni direktor televizije je umeščal oddajo v programsko produkcijski načrt s figo v žepu« (Marija Miša Molk 2015). Ambrožič (2015) pa poudarja, da mu kot Varuhu pravic gledalcev in poslušalcev ne televizija ne radio ne zagotavljata s pravilnikom predpisanega programskega časa. »Domnevam, da je razlog morda moja kritičnost v tistih nekaj nastopih, ki so mi jih ponudili. Izjema je gotovo Multimedijski center RTV Slovenija, kjer lahko objavljam svoje kolumne« (Ambrožič 2015).

5.2.5 Varuh o samoiniciativnem delovanju

Varuha sta v intervjuju poudarila, da se velikokrat samoiniciativno odzoveta na programske vsebine javnega servisa. Varuh Ambrožič (2015) je dejal, da to stori, kadar presodi, da so bili kršeni programski standardi, da so bile kršene pravice gledalcev in poslušalcev. Takoj opozori pristojne urednike in službe. Varuha v intervjuju nanizata nekaj primerov, ko sta ravnala samoiniciativno. Molkova (2015) je na podlagi zahtev gledalcev, ki so se množično v pismih obrnili nanjo kot varuhinjo, dosegla vrnitev predvajanja risank v večernem terminu, točnost predvajanja oddaj ob napovedanih urah in izboljšanje tehnične podpore vsebinam za slepe in slabovidne. Ambrožič (2015) je v intervjuju navedel, da je pisno protestiral pri vodstvu TV Slovenija, ko je ta po njegovem mnenju premalo profesionalno zaznamovala 70. obletnico zmage nad fašizmom in premalo izčrpno poročala o posledicah poplav v informativnih oddajah ob koncu tedna.

5.2.6 Varuh o prepoznavnosti v javnosti in o upravičenosti odzivov javnosti

Varuha na vprašanje, čemu pripisujeta naraščanje števila odzivov gledalcev in poslušalcev na programske vsebine RTV Slovenija, odgovarjata različno. Molkova (2015) meni, da so gledalci in poslušalci že dodobra spoznali funkcijo varuha in s tem tudi možnost izražanja in posredovanja svojega mnenja. »Je pa tudi čas, v katerem živimo, neprijazen, krut in takrat so ljudje glasnejši in kritičnejši« (Marija Miša Molk 2015). Ambrožič (2015) kritično pripisuje naraščanje števila odzivov gledalcev in poslušalcev »našim napakam, površnostim, pretiranemu oglaševanju, slabi slovenščini, na drugi strani pa ozavešeni publiki, nezadovoljstvu s programi in tudi nezadovoljstvu nad splošnim stanjem v državi« (Ambrožič 2015). Poudarja še, da redno komunicira z gledalci in poslušalci, jim hitro posreduje odgovore.

Marija Miša Molk (2015) opozarja, da je treba ločiti med utemeljenimi odzivi in zgolj mnenji. Dejala je še, da bi morala javna televizija, na katero leti glavnina odzivov gledalcev, imeti jasne standarde o etičnem in poglobljenem raziskovalnem novinarstvu.

Pri poročanju novinarjev je včasih mogoče zaznati nek prikrit navijaški ton, a gledalec to hitro spregleda in ugotovi. Gre za poročanje o občutljivih temah, zlasti v času krize, ko ljudje iščejo krivce in so razočarani nad politiki. Gledalci od novinarja pričakujejo zelo konkretna vprašanja in nevtralen pristop, kar pomeni, da mora novinar spraševati z namenom, da bi poslušalec ali gledalec izvedel čim več informacij o določenem problemu. Novinarji se ne smejo določenim vprašanjem izogibati, da bi gost v očeh gledalcev nastopil v pozitivni luči, ali gostu že v samem vprašanju ponujati odgovor (Molk 2015).

Varuh navaja, da so odzivi gledalcev in poslušalcev nemalokrat upravičeni, »po drugi strani pa je razlog za povečano število pritožb njihovo neupoštevanje, nepripravljenost hiše, da bi odpravila ponavljajoče se napake in neprofesionalnost« (Ambrožič 2015).

Varuh Ambrožič (2015) je še dejal, da je vsa pozornost občinstva namenjena osrednjim televizijskim programom, ki imajo tudi najvišjo gledanost, ne pa tudi regionalnima v

Mariboru in Kopru. Malo odzivov poslušalcev na vsebine javnega radia v primerjavi s številom odzivov na televizijske vsebine pa varuh pojasnjuje z domnevo, da pri radijskih programih očitno veljajo druga merila kot pri televizijskih. Varuhinja Molkova (2015) pa manjše število odzivov poslušalcev pripisuje razlogom, kot so ti, da ima radio trdnejšo programsko shemo, zvestejše poslušalce in samo zvok.

5.2.7 Varuh o vplivu na kakovost novinarskega dela

Intervjuvana Varuha pravic gledalcev in poslušalcev sta prepričana, da je institut Varuha pravic gledalcev in poslušalcev zvišal novinarske standarde kakovosti na javnem servisu. Varuhinja Molkova (2015) je ob tem dodala, da je veliko odvisno od odgovornih urednikov in vodstva, njihove politike delovanja in njihove lastne etike. Podobno kot nekdanja varuhinja meni tudi varuh: »Večina urednikov, novinarjev in drugih vodij služb ima do Varuha pravic gledalcev in poslušalcev zaupljiv, spoštljiv in profesionalen odnos« (Ambrožič 2015). Ambrožič (2015) še ugotavlja, da ga cenijo tudi ljudje zunaj javnega medija in mu kot varuhu tudi zaupajo.

5.3 Odzivi odgovornih urednikov informativnih programov RTV Slovenija na delovanje Varuha pravic gledalcev in poslušalcev

Kot smo ugotovili na podlagi preučitve mesečnih in letnih poročil Varuha pravic gledalcev in poslušalcev, se gledalci in poslušalci najpogosteje odzivajo na informativna programa RTV Slovenija. Zato smo v okviru tretjega raziskovalnega vprašanja v diplomski nalogi raziskali, kako se odgovorni uredniki informativnih programov na javnem mediju odzivajo na odzive njihovih uporabnikov, ki jih jim posreduje Varuh pravic gledalcev in poslušalcev.

5.3.1 Odzivi odgovornih urednikov na odzive gledalcev in poslušalcev

Večina intervjuvanih odgovornih urednikov je dejala, da so na vse pripombe, pritožbe ali vprašanja poslušalcev in gledalcev, ki jim jih je posredoval Varuh pravic gledalcev in poslušalcev, skušali odgovoriti čim bolj izčrpno. Drago Balažič (2015) je povedal, da to ne pomeni, da so bili vsi odzivi poslušalcev neupravičeni ali da bi jih kot take same po sebi obravnavali: »Zavedali smo se, da je potrebno upoštevati percepcijo poslušalcev, tudi če ali

ko ta ni bila v skladu z našimi pričakovanji ali hotenji, zato smo te pritožbe in pripombe obravnavali tudi kot korektiv ali kot poved za samoizpraševanje in preverjanje lastnega dela« (Balažič 2015).

Pravilo v informativnem programu Radia Slovenija je bilo, in je še vedno, da na vsako pripombo poslušalcev odgovorimo. Torej, Varuh pravic gledalcev in poslušalcev pripombo, pritožbo pošlje pristojnemu odgovornemu uredniku, ko sem opravljala to funkcijo, torej meni. Odgovorni urednik jo pošlje naprej uredniku uredništva; in potem se ta pot ponovi v obratni smeri. In na takšen način odgovarjamo varuhu pravic gledalcev in poslušalcev (Terlep 2015).

Odgovorni urednik 1. programa Radia Slovenija Stopar (2015), ki je pristojen tudi za njegov informativni program, v intervjuju poudarja, da je odgovorni urednik »dolžen odgovarjati na pripombe oziroma prošnje poslušalcev«. Stopar (2015) je še dejal, da vsakemu poslušalcu ali Varuhu pravic gledalcev in poslušalcev, ki mu piše, odgovori pisno. Pred tem pa kot odgovorni urednik vsako pripombo poslušalcev najprej preveri pri novinarju oziroma uredniku, na katerega se nanaša pripomba. »V skladu z vsemi podatki, različnimi mnenji in programskimi izhodišči oblikujem odgovor« (Stopar 2015).

Rajko Gerič (2016) je dejal, da se je kot odgovorni urednik informativnega programa Televizije Slovenija različno odzival na odzive, ki mu jih je posredoval Varuh pravic gledalcev in poslušalcev. Zatrnil je tudi, da se je o odzivih gledalcev, ki mu jih je poslala varuhinja, pogovoril z novinarjem ali urednikom, na katerega se je nanašala pritožba, in so potem skupaj pripravili pisni odgovor varuhinji. »Sam dela svojih urednikov in novinarjev nikoli nisem jemal kot absolutno nezmotljivega in zanesljivo smo kdaj storili tudi kakšno napako, za katero smo se prizadetim tudi opravičili« (Gerič 2016). Ksenija Horvat Petrovčič (2016) je dejala, da so na njen naslov prihajali upravičeni do zelo žaljivi odzivi gledalcev na predvajane programske vsebine v informativnem programu. Ob tem je dodala, da pisma gledalcev, ki so prišla do nje prek Varuha pravic gledalcev in poslušalcev, niso bila žaljiva, saj jih je varuh že pregledal. »Na odzive gledalcev sem se odzvala glede na njihovo vsebino, če so bili argumentirani, seveda s polno zavzetostjo, in pri tem sem vključila urednike in urednice ter novinarje, to je veljalo tudi, ko sem odgovarjala varuhu, medtem ko na žaljiva, nepodpisana pisma, poslana s čudaških elektronskih naslovov, sploh nisem odgovarjala«

(Horvat Petrovčič 2016). Tudi Jadranka Rebernik (2016) je dejala, da skuša kot odgovorna urednica čim bolj natančno odgovoriti na odzive gledalcev: »Pri tem so vključeni uredniki uredništev in posamezni novinarji ali voditelji, ki jih določena pritožba zadeva, saj mi lahko oni najbolj natančno pojasnijo okoliščine dogajanja« (Rebernik 2016).

Večina intervjuvanih odgovornih urednikov je dejala, da so na uredniških sestankih obravnavali predvsem argumentirane odzive gledalcev in poslušalcev. Stopar (2015) je poudaril, da na uredniških sestankih govorijo o odzivih poslušalcev predvsem takrat, ko se ti nanašajo na najaktualnejše in najbolj ambivalentne teme, kot je na primer migrantska kriza, »glede katere je javno mnenje popolnoma razdeljeno, ljudje pa bi v informativnih oddajah radi slišali odraze svojih prepričanj«.

Horvat Petrovčičeva (2016) in Rebernikova (2016) pa sta povedali, da so običajno sproti odgovarjali Varuhu pravic gledalcev in poslušalcev. »/.../ kadar je v daljšem obdobju več kritik letelo na kako oddajo, kot so bile recimo Pogledi Slovenije, Studio City, ali pa na račun katerega od voditeljev in voditeljic, pa smo to obravnavali tudi na uredniškem sestanku. Največkrat smo debatirali o upravičenosti kritik in o tem, katera profesionalna merila smo morda pozabili upoštevati« (Horvat Petrovčič 2016).

Poleg načina odzivov na odzive poslušalk in gledalcev, ki jih jim je posredoval Varuh pravic gledalcev in poslušalcev, je večina odgovornih urednikov navedla nekaj vsebinskih poudarkov iz prejetih odzivov in tudi njihova osebna mnenja o njih. Stopar (2015) je povedal, da poslušalci v redkih odzivih na informativni program Radia Slovenija terjajo domnevno politično in na splošno uravnoteženo poročanje. »Ker si javni radio prizadeva v svoje dnevnoinformativne oddaje vključiti najrazličnejše poglede in stališča, menim, da večina kritičnih pripomb ni upravičena. Bolj sodijo v razred osebnih pogledov in pričakovanj posameznikov, kako bi morala biti obravnavana določena tema ali oseba v javnosti« (Stopar 2015).

Argumentirane odzive so pogosto napisali strokovnjaki, poznavalci teme, ki jo je novinar obdelal v prispevku, in posledično še posredovali dodatne informacije ali namige, ki jih je novinar preveril in tudi lahko uporabil (Horvat Petrovčič 2016). Tudi Rebernikova (2016) je

dejala, da so nekateri odzivi gledalcev upravičeni, saj ti zaznajo tudi najmanjše netočnosti in površnosti.

V večini primerov pa gre za osebna stališča, politična prepričanja, ki so drugačna od nečesa, kar so videli oziroma slišali na televiziji. V določenem delu pritožb pa gre za pripombe, ki jih imajo gledalci na posamezne voditelje. Tukaj pa gre za bolj osebno odločitev, kateri voditelj je komu všeč; nekateri imajo radi bolj dinamične, zajedljive, "tečne" voditelje, drugim bolj ustrezajo bolj umirjeni, protokolarni načini vodenja (Rebernik 2016).

Bilo pa je tudi nekaj odzivov, iz katerih se je razbralo predvsem ideološko in svetovnonazorsko pripadnost piscev, ki so očitali informativnemu programu Televizije Slovenija, da v njem gledajo le »rdeče, črne, bele voditelje, goste in prispevke« (Horvat Petrovčič 2016). »Praviloma so bile pripombe s strani določene politične opcije, ki je menila, da ji javni radio namenja premalo pozornosti,« je poudarila Terlepova (2015).

Na splošno pa pozdravljam odzive poslušalcev, čeprav so morda negativni. Tovrstna komunikacija je izjemno pomembna, saj kot medij dobivamo dragocene informacije o tem, kako ljudje razmišljajo, pa tudi v katerih točkah se izoblikujejo stereotipi, apriorna mišljenja in podobno. Pogosto pa so pripombe tudi zelo na mestu in odpirajo nove in uporabne razsežnosti našega dela, usmerjajo pozornost na vprašanja, ki smo jih morebiti spregledali ali nezadostno osvetlili. V teh primerih to tudi naredimo (Stopar 2015).

5.3.2 Odgovorni uredniki o vplivu odzivov na programske spremembe v informativnih programih

Vsi intervjuvani odgovorni uredniki so povedali, da odzivov poslušalcev in gledalcev ni bilo toliko, da bi zaradi njih uvedli programske spremembe. Poudarili pa so, da so upoštevali argumentirane odzive: »/.../ kadar gre za vsebinska opozorila oziroma predloge, ki opozarjajo na vidike, na katere prej nismo bili pozorni. Ampak takšni primeri so izjemno redki« (Stopar 2015). Tudi Horvat Petrovčičeva (2016) je dejala, da zaradi odzivov gledalcev

niso izvajali programskih sprememb: »Je pa nedvomno marsikatera korektno napisana kritika zelo vplivala na moje uredniške odločitve in pogled na pokrivanje določene teme«.

Analiza odzivov gledalcev razgrinja, da morajo novinarji natančno preverjati informacije pred njihovo objavo, in da je na televiziji slika včasih pomembnejša kot sama informacija (Rebernik 2016). Rebernikova je navedla primer poročanja novinarke o izplačilu dodatkov k plačam zaposlenih na Univerzi v Ljubljani, ki je podkrepila svoj prispevek s posnetki predavanj na eni od fakultet, kjer niso izplačevali teh dodatkov. »Razumljivo, da so posamezniki opazili, da posnetki ne ustrezajo kontekstu oziroma se je lahko tudi profesor na posnetku čutil oškodovanega« (Rebernik 2016).

O vplivu odzivov gledalcev in poslušalcev, posredovanih prek Varuha pravic gledalcev in poslušalcev, na profesionalno delo novinarjev so intervjuvani odgovorni uredniki odgovarjali različno. Terlepova (2015) je dejala, da je kot odgovorna urednica stremela k cilju, da so ustvarjalci v informativnem programu Radia Slovenija spoštovali standarde in etiko novinarskega dela, posledično so skušali ustvarjati čim kakovostnejše oddaje. »Težko bi rekla, da so bile pripombe takšne vrste, da bi lahko pripomogle k izboljšanju novinarskega dela« (Terlep 2015). Polovica odgovornih urednikov v intervjuju pojasnjuje, da so se tudi pogovorili z novinarjem, ki je naredil hujšo napako. »Če gre za umestna opozorila, jih tudi upošteva« (Andrej 2015). Horvat Petrovčičeva (2016) je dejala, da je odzive gledalcev pošiljala osebno ustvarjalcem s pripisom svojega mnenja. V intervjuju je izpostavila tudi odzive gledalcev na pristranskost novinarjev ali voditeljev: »Če je veliko pisem prihajalo na račun pristranskosti katerega od novinarjev ali voditeljev, so bili kolegi opozorjeni s strani njihovih neposredno nadrejenih« (Horvat Petrovčič 2016).

5.3.3 Odgovorni uredniki o vplivu odzivov na zvišanje standardov novinarske kakovosti

Intervjuvani odgovorni uredniki so različno odgovarjali na vprašanje, ali je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev zvišal standarde novinarske kakovosti in spodbudil hitrejšo odzivnost na domnevne napake ustvarjalcev na javnem servisu. Le eden od intervjuvancev je dejal, da je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev zanesljivo zvišal standarde novinarskega dela. Dve intervjuvani odgovorni urednici sta neposredno na vprašanje odgovorili, da Varuh

pravic gledalcev in poslušalcev ni zvišal novinarskih standardov na javnem servisu. Tako sta izjavili »mislim da ne /.../ zelo redko so bile pritožbe dobronamerne« (Terlep 2015) in Horvat Petrovčičeva (2016): »Ne, neposredno zagotovo ne.«

Večina odgovornih urednikov je postavila v ospredje, da je pomembno, da ima javni medij Varuha pravic gledalcev in poslušalcev. »Gotovo je bil eden od ciljev, ko so razmišljali o ustanovitvi instituta Varuha pravic gledalcev in poslušalcev, tudi ta, da se zviša kakovost javnega servisa in da se še dodatno povišajo novinarski standardi« (Rebernik 2016). Balažič (2015) je menil, da je težko oceniti, ali je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev s svojim delovanjem na javnem servisu zvišal novinarske standarde, je pa zagotovo spodbudil hitrejšo odzivnost avtorjev na domnevne napake. »Je že prav, da obstaja ta način ocenjevanja dela novinarjev, saj lahko bistveno pripomore k bolj odgovornemu delu novinarjev in urednikov, vendar pa obstaja tudi druga nevarnost – da se bodo novinarji zaradi strahu pred kritikami zatekali v samocenzuro« (Balažič 2015). Stopar (2015) je dejal, da javni zavod RTV Slovenija potrebuje nekoga, ki bo zbiral, kanaliziral in urejal odzive gledalcev in poslušalcev na delo novinarjev.

Dvomim, da ima institut samo po sebi izraziti vpliv na kakovost novinarskega dela. RTV Slovenija premore profesionalce, ki jim je kakovost dela osebni imperativ. Je pa pripomogel k odzivnosti na mnenja in pritožbe občinstva. Ker je odziv časovno predpisan, javnost prejema odgovore in pojasnila, ki jih sicer morebiti ne bi ali pa bi jih z zamudo. Poleg tega je jasno, kdo mora na kakšno vprašanje odgovarjati. Komunikacija z javnostjo je tako bolj transparentna (Stopar 2015).

Dva odgovorna urednika sta v intervjuju menila, da je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev posrednik med javnostjo in ustvarjalci medijskih vsebin na RTV Slovenija. »Zato je pomembno, da je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev ugledna medijska osebnost, ki mu gledalci zaupajo in ki hkrati pozna ter razume novinarsko in uredniško delo« (Rebernik 2016). Gerič (2016) pa je poudaril, da je vpliv Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na kakovost novinarskega dela odvisen od njegove strokovnosti in izkušenj: »Mislim, da je bil mandat Miše Molka bolj ali manj zamujena priložnost, v mandatu Lada Ambrožiča pa so se zadeve izboljšale, čeprav menim, da bi moral varuh nastopiti in izražati svoja stališča večkrat in bolj na glas«.

6 RAZPRAVA

Čeprav Varuh pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija deluje malo več kot osem let, avtorji še niso raziskali njegovega delovanja znotraj javnega medija, tudi ne njegovega vpliva in prepoznavnosti v celotni slovenski medijski krajini. V tuji novinarsko-komunikološki literaturi obstajajo raziskave znotraj novinarskih skupnosti o tem, kateri so po njihovem mnenju najučinkovitejši samoregulacijski instituti, pa tudi o delovanju medijskega ombudsmana na primer na Nizozemski javni radio televiziji (gl. npr. Evers 2012; Fengler in drugi 2015).

Skupina medijskih strokovnjakov iz 16 evropskih univerz iz različnih držav je opravila obsežno primerjalno raziskavo o učinkovitosti medijske samoregulacije na vzorcu 1762 novinarjev iz 14-tih držav (Fengler in drugi 2015, 249). Raziskava razgrinja, da novinarji med osmimi mehanizmi regulacije medijev izpostavljajo etične kodekse medijev in medijsko zakonodajo kot najbolj učinkovite novinarske regulacijske mehanizme (Fengler in drugi 2015, 256). Novinarske etične kodekse in medijske svete novinarji v raziskavi prepoznajo kot tiste institute, ki imajo na njihovo delo srednje velik vpliv, medtem ko imajo na njihovo delo najmanjši vpliv objavljene kritike o novinarskem delu v medijih, državni organi, medijski ombudsman in strokovna literatura (prav tam). Avtorji na podlagi raziskave ugotavljajo, da novinarji kot najbolj učinkovite mehanizme regulacije medijev prepoznavajo tiste, ki imajo neposreden vpliv na njihovo delo, kot so hišni kodeksi in medijska zakonodaja, sledijo jim tradicionalni instrumenti, ki so že dlje časa prisotni v večini držav, kot so novinarski etični kodeksi in medijski sveti, sledijo samoregulacijski instituti brez neposrednega vpliva na novinarsko delo, ki pa jih tudi nimajo v vseh državah (prav tam). V tej raziskavi niso sodelovali slovenski novinarji, prav tako tudi nihče od slovenskih raziskovalcev ni raziskal vprašanja, kateri so po mnenju slovenskih novinarjev najbolj učinkoviti samoregulacijski instituti oziroma na katere se najpogosteje oprejo, ko se soočajo z etičnimi dilemami pred objavo informacij.

Analiza internih dokumentov javnega medija je pokazala, da Varuh pravic gledalcev in poslušalcev ni ne prvi ne edini institut javnega medija, ki mu gledalci in poslušalci lahko pošljejo svoja mnenja, pritožbe, predloge in vprašanja v zvezi z vsebinskimi, tehničnimi in drugimi vprašanji delovanja javnega medija. Poklicna merila in načela novinarske etike v

programih Radiotelevizije Slovenija namreč napotujejo gledalce in poslušalce, naj svoje odzive najprej pošljejo odgovornim urednikom, in šele ko pri njih ne dobijo zadovoljivih odgovorov, naj poiščejo odgovore na svoja vprašanja, pritožbe pri Varuhu pravic gledalcev in poslušalcev.

V naši raziskavi smo na podlagi poročil zdajšnjega in nekdanjega varuha pravic gledalcev in poslušalcev ugotovili, kako pogosto gledalci in poslušalci iščejo odgovore na svoje pritožbe pri varuhu, medtem ko podatkov o tem, koliko tovrstnih odzivov gledalcev in poslušalcev zabeležijo odgovorni uredniki, ni mogoče najti ne v literaturi ne v javno objavljenih dokumentih RTV Slovenija.

Analiza dokumentov je pokazala, da Zakon o RTV Slovenija kot temeljni pravni akt, ki opredeljuje poslanstvo in naloge javnega medija, ne določa neposredno samoregulacijskega instituta Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija, temveč je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev določen v internem dokumentu javnega servisa, in sicer v Statutu javnega zavoda RTV Slovenija. To, da zakon ne določa Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV, ni presenetljivo, saj je to eden od samoregulacijskih institutov. To potrjuje tudi literatura. Tako Bertrand (1999, 117) kot Evers (2012, 240) pišeta, da je medijski ombudsman eden od členov sistema medijske odgovornosti, ki deluje v mediju, in kaže nato, da lahko samo uredništvo brez zunanje prisile in pritiska na novinarsko in uredniško neodvisnost izboljša kakovost in etičnost novinarstva.

V večini primerov menedžment medija imenuje medijskega ombudsmana in slednji je odgovoren vodstvu medija (Evers 2012, 228). Tudi v primeru RTV Slovenija je njen generalni direktor na javnem razpisu izbral dozdejšnja varuha, medtem ko bo naslednika zdajšnjega varuha izbral Programski svet RTV Slovenija, ki je po Zakonu o RTV Slovenija vodilni organ javnega medija, v katerem so zastopani predstavniki različnih strokovnih in nevladnih organizacij, zaposlenih v javnem mediju, ter tudi predstavniki političnih strank.

Varuh pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija deluje na podlagi Pravilnika o delovanju Varuha pravic gledalcev in poslušalcev. Ta mu določa vlogo na javnem mediju, njegove pristojnosti, način komuniciranja z zunanjo in interno javnostjo. Prav tako mu

zagotavlja strokovno neodvisnost, nepristranskost, zaupnost in verodostojnost pri presojanju odzivov gledalcev in poslušalcev na programske vsebine javnega servisa. Ta pravila so v skladu z znanstveno literaturo, saj tudi Evers (prav tam) piše, da naloge in neodvisnost medijskih ombudsmanov lahko določa ustni dogovor med deležniki, lahko pa so zapisane v statutih.

Javnost ima dostop do vseh informacij o delu Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na spletni strani javnega medija. Ob tem Bertrand (1999, 117) piše, da je medijski ombudsman vez med uporabniki medija in njegovimi ustvarjalci; njegova temeljna naloga je krepitev dialoga med njimi. Ker medijski ombudsman presoja novinarske prispevke le z gledišča etičnih standardov in ima tako na voljo le moralne ukrepe zoper novinarje, ki kršijo novinarske profesionalne standarde, je pomembno, da so etični standardi javno objavljeni in jih morajo spoštovati tako novinarji kot uporabniki medijskih vsebin (Evers 2012, 240; Maurus 2008, 74).

Kdo je predlagal vzpostavitev Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija, iz dostopnih virov ni bilo mogoče natančno razbrati. Viri pravijo, da je Programski svet RTV Slovenija sprejel Statut javnega zavoda RTV Slovenija septembra 2006, ki je med drugim tudi določil ustanovitev Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na javnem mediju in še, da bo Programski svet sprejel pravilnik o njegovem delovanju. Do sprejema pravilnika je nato minilo natančno leto dni, v vmesnem obdobju pa je Mirovni inštitut pisno pozval vodstvo RTV Slovenija in Programski svet, naj ne zavlačujeta z ustanovitvijo Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija. Programski svet RTV je Pravilnik o delovanju Varuha pravic gledalcev in poslušalcev sprejel septembra 2007. Nato je vodstvo javnega medija potrebovalo še pol leta, da je objavilo razpis, na katerem je takratni generalni direktor RTV Slovenija izbral prvega Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija. In izbrana varuhinja Marija Miša Molk je 1. maja 2008 začela opravljati naloge varuhinje. Na podlagi tega opisa domnevamo, da se zamisel o vzpostavitvi medijskega ombudsmana kot samoregulacijskega instituta, ki bo vez med javnim medijem in njegovimi uporabniki, ni porodila na javnem zavodu. Zavlačevanje pri vzpostavitvi Varuha pravic gledalcev in poslušalcev lahko interpretiramo kot odsotnost zavedanja o pomembnosti tega samoregulacijskega mehanizma za javni servis med njegovim takratnim vodstvom in njegovimi ustvarjalci.

Našo domnevo lahko podkrepimo z literaturo. Tako na primer Hallin in Mancini (v Poler Kovačič in drugi 2012, 83) uvrščata slovensko novinarstvo v tako imenovani polarizirani pluralistični model, za katerega je značilna nizka stopnja novinarske profesionalnosti in visoka stopnja instrumentalizacije medijev s strani zunanjih dejavnikov. Nasprotje tega modela je demokratični korporativni model, za katerega je značilna visoka stopnja novinarske profesionalnosti in tudi samoregulacijskih mehanizmov (Hallin in Mancini v Poler Kovačič in drugi 2012, 83). Slednji model je prevladujoč v skandinavskih in nemško-govorečih državah (Hallin in Mancini v van der Wurff in Schonbach 2014, 125). Tudi drugi avtorji pišejo, da imajo najbolj razvite samoregulacijske institute v praksi novinarske skupnosti v nordijskih in anglosaksonskih državah (Laukova 2008, 205; Fengler in drugi 2015, 252), medtem ko ti instituti še ne delujejo učinkovito zaradi političnih in gospodarskih razlogov v centralnih in vzhodnoevropskih državah (Fengler in drugi 2015, 252).

Odnos novinarske skupnosti do samoregulacijskih institutov izhaja tudi iz razvitosti novinarske kulture (Fengler in drugi 2015, 256). Avtorji v raziskavi ugotavljajo, da v državah, kjer imajo novinarji razvite in dobro delujoče novinarske sindikate ali združenja, tradicionalno izobraževanje novinarjev in razvito infrastrukturo samoregulacijskih mehanizmov, dajejo večji poudarek profesionalnim standardom (prav tam).

Ker je za slovensko novinarsko skupnost značilna nizka stopnja novinarske profesionalnosti, ne preseneča ugotovitev Varuha pravic gledalcev in poslušalcev, da se nekateri uredniki niso odzivali na pripombe, pritožbe in predloge gledalcev in poslušalcev, ki so jih ti poslali varuhu, ta pa je pričakoval odgovore urednikov nanje. Zato je varuh Ambrožič dosegel pri Programskem svetu RTV Slovenija, da je jeseni 2014 spremenil Pravilnik o delovanju varuha pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Od takrat so vsi zaposleni in honorarni sodelavci javnega medija dolžni varuhu odgovoriti v petih delovnih dneh, če tega ne storijo, je to po pravilniku kršitev delovnih obveznosti in zaradi tega lahko izgubijo službo oziroma jim vodstvo lahko prekine pogodbo o sodelovanju.

Avtorji ugotavljajo, da novinarji medijskega ombudsmana visoko vrednotijo v tistih državah, kjer ga predpisuje medijska zakonodaja (na primer v Švici), ali pa v tistih medijskih hišah,

kjer medij ta institut samoiniciativno uresniči v praksi (na primer v časniku The Guardian in BBC v Veliki Britaniji) (Fengler in drugi 2015, 261–262). Kot smo ugotovili, ne zakonodaja ne interes notranje javnosti nista spodbudila ustanovitve Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija. Zato je le na ostrejši pravilnik spodbudil bolj učinkovito sodelovanje med varuhom in sodelavci.

Na prvo raziskovalno vprašanje lahko odgovorimo, da je delovanje Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija natančno opredeljeno v internih dokumentih RTV Slovenija. Zato se ne prepletajo vsebinske pristojnosti Varuha pravic gledalcev in poslušalcev, novinarjev in urednikov ter vodij drugih služb znotraj javnega servisa. Javni medij varuhu zagotavlja pogoje za neodvisno delo.

Analiza mesečnih in letnih poročil Varuha pravic gledalcev in poslušalcev razgrinja, da je odzivov poslušalcev in gledalcev na programske vsebine RTV Slovenija iz leta v leto več. V prvih osmih mesecih delovanja varuha leta 2008 so gledalci in poslušalci na njegov naslov poslali 275 odzivov, nato se je njihovo število le povečevalo do konca leta 2015. Leta 2013 je varuh prejel 988 odzivov, kar je dvakrat več odzivov gledalcev in poslušalcev kot leto pred tem. Leta 2015 se je na varuha obrnilo 1557 gledalcev in poslušalcev s svojimi odzivi, kar pomeni, da se je na letni ravni zvišalo za tretjino v primerjavi z letom prej.

Na povečan obseg dela v svojih poročilih opozarja še eden od samoregulacijskih organov znotraj slovenske novinarske skupnosti, Novinarsko častno razsodišče, ki je skupni organ Sindikata novinarjev Slovenije in Društva novinarjev Slovenije. Novinarsko častno razsodišče je v letu 2007 prejelo 30 pritožb, nato je to število pritožb naraščalo iz leta v leto, in se nato ustalilo okrog števila 50 (Novinarsko častno razsodišče 2011). V letih 2011 in 2012 je Novinarsko častno razsodišče prejelo po 53 vlog, v letu 2013 52 vlog, v letu 2014 72 vlog in do septembra 2015, ko so na razsodišču objavili zadnje statistične podatke, pa 39 vlog (Novinarsko častno razsodišče 2015b).

Novinarsko častno razsodišče pojasnjuje, da naraščajoče število vlog odsliskava nezadovoljivo stanje v slovenskem novinarstvu in na drugi strani tudi to, da javnost prepozna Novinarsko častno razsodišče kot samoregulacijski organ, ki uspešno opravlja svojo funkcijo (Novinarsko

častno razsodišče 2011). Tudi strokovnjaki opozarjajo, da se slovensko novinarstvo sooča s krizo etike in nižanjem novinarskih standardov (Poler Kovačič 2014, 121–122). Tudi vse večja komercializacija medijskih vsebin, lahkotno in hitro podajanje informacij (Evers 2012, 225) prispevajo k vse številčnejši odzivnosti uporabnikov medijskih vsebin.

Na podlagi analize mesečnih in letnih poročil Varuha pravic gledalcev in poslušalcev lahko sklepamo tudi, da na povečevanje števila odzivov vpliva vse večja prepoznavnost Varuha pravic gledalcev in poslušalcev v širši javnosti. Kar kaže nato, da je ta vzpostavil dober odnos z gledalci in poslušalci in tako izpolnjuje enega od osnovnih ciljev svojega delovanja (Evers 2012, 228). Kajti medijski ombudsman lahko svoje delo kakovostno opravlja le, če ga sprejemajo novinarski kolegi, ima zaupanje v javnosti in podporo menedžmenta (Goodwin in Smith 1994, 298–299).

Varuhinja Marija Miša Molk je naraščanje števila odzivov gledalcev in poslušalcev v intervjuju pripisala dejstvu, da so uporabniki medijskih vsebin javnega medija zdaj že dodobra spoznali funkcijo varuha. Sočasno opozarja, da je treba ločevati med utemeljenimi in neutemeljenimi odzivi. Varuh Lado Ambrožič pa v intervjuju povečevanje odziva poslušalcev in gledalcev na programe javnega medija pripisuje napakam in površnostim ustvarjalcev programov, pa tudi njihovi slabi slovenščini. Ambrožič je še dejal, da je javnost vse bolj ozaveščena in nezadovoljna s splošnimi razmerami v državi, zato tudi uporabniki medijskih vsebin javnega medija vse pogosteje iščejo odgovore pri Varuhu pravic gledalcev in poslušalcev.

Če na podlagi analize mesečnih in letnih poročil Varuha pravic gledalcev in poslušalcev skušamo strniti vsebino odzivov gledalcev na informativni program Televizije Slovenija, naslovljenih na varuha v skoraj osmih letih, ugotovimo, da se gledalci v odzivih osredotočajo na osrednji informativni oddaji Televizije Slovenija, Dnevnik in Odmevi, ter na oddaji Studio City in Pogledi Slovenije. Najpogostejši vsebinski očitki gledalcev so domnevna netočnost, neresnice, pristransko in neetično posredovanje novinarskih informacij. Gledalci so imeli precej pritožb tudi na nekatere voditelje oddaje Odmevi, pri čemer jim očitajo neprimerno prekinjanje sogovornikov in uporabo mašil, pa tudi premalo raznolik izbor sogovornikov v studiu. Vsebina odzivov poslušalcev na informativni program Radia Slovenija je podobna televizijskim odzivom, a je teh precej manj kot televizijskih. Poslušalci so Varuha pravic

gledalcev in poslušalcev opozorili med drugim na to, da v njegovih programih komentirajo dogajanje vedno isti ljudje, pristranskost novinarjev, pa tudi moralno sporne in žaljive prispevke.

V literaturi lahko najdemo primer raziskave delovanja medijskega ombudsmana na Nizozemski javni radio televiziji, ki je deloval v obdobju 2007–2008 (Evers 2012, 238). Medijski ombudsman je tudi v tem javnem mediju reševal odzive uporabnikov medija, pisal kolumne, v letu dni jih je napisal 60, in v njih upoštevajoč etični kodeks javnega medija pojasnjeval novinarske prispevke in delo (prav tam). Avtor piše, da je medijski ombudsman najpogostejše, v 19-ih odstotkih kolumn, pisal o nevtralnosti Nizozemskega javnega medija, v 18-ih odstotkih kolumn se je ukvarjal z vprašanjem, koliko programskega časa naj javni medij posveti posamezni temi, sledijo teme s področij zaštite zasebnosti posameznikov v mediju, preverjanja informacij s strani novinarjev in njihove odgovornosti (prav tam). Ugotavljamo, da so vsebinski odzivi uporabnikov javnega medija na Nizozemskem podobni odzivom uporabnikov RTV Slovenija. Le-ti v obeh primerih od javnega medija pričakujejo nepristranskost oziroma kar se da nevtralnno stališče novinarjev do dogodkov in spoštovanje preostalih novinarskih standardov.

Avtor na podlagi analize kolumn ugotavlja, da je bil medijski ombudsman v opisanem primeru kritičen do javnega medija in je njegovo delo okrepilo transparentnost ter odgovornost javnega nizozemskega medija do njegovih uporabnikov (prav tam). A kritično ugotavlja, da se je pri svojem delu premalokrat oprl na etični kodeks medija (prav tam). Oba varuha sta tudi v naših dveh intervjujih poudarila, da Varuh pravic gledalcev in poslušalcev s svojim delovanjem pozitivno vpliva na novinarske standarde, da večina urednikov in novinarjev odzive gledalcev in poslušalcev sprejema odgovorno in spoštljivo. Pri tem varuh Lado Ambrožič na podlagi izkušenj z gledalci in poslušalci ugotavlja, da ti cenijo varuha in mu zaupajo.

Kolikšen delež odzivov gledalcev in poslušalcev je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija ocenil kot upravičen, na podlagi analize njegovih mesečnih in letnih poročil ni mogoče ugotoviti, ker Pravilnik o delovanju varuha temu omogoča samostojno odločanje o tem, katere odzive bo obravnaval prednostno in katere bo združil v skupno obravnavo (Radiotelevizija Slovenija 2014a). Varuh tudi ni pripravljaval evidence upravičenih oziroma

neupravičenih odzivov gledalcev in poslušalcev. Je pa varuhinja Marija Miša Molk v intervjuju dejala, da je na odzive gledalcev vedno gledala pozitivno in da je bilo mogoče pri poročanju nekaterih novinarjev včasih zaznati prikrit navijaški ton, kar pa so gledalci po mnenju varuhinje takoj opazili.

Varuha sta v intervjujih poudarila, da sta na svojo pobudo večkrat opozorila urednike in druge vodje služb, ko sta zaznala, da je javni medij kršil programske standarde ali pravice gledalcev in poslušalcev. Pri tem je Marija Miša Molk povedala, da ji je bil pri njenem delu varuhinje večkrat v oporo Programski svet RTV Slovenija, saj je prav ob njegovi podpori pri vodstvu dosegla nekaj pomembnih vsebinskih in tehničnih izboljšav programov RTV Slovenija. Povsem nasprotne izkušnje s Programskim svetom RTV Slovenija pa je imel varuh Lado Ambrožič. Kot je dejal, na podlagi odnosa članov sveta do varuha pravic gledalcev in poslušalcev ugotavlja, da je za njih varuh bolj kot ne nepotrebna institucija.

Varuha pravic gledalcev in poslušalcev sta bila v intervjujih kritična do odnosov, ki so jih imeli do njiju vodstvo, uredniki in tudi novinarji. Varuhinja Marija Miša Molk je na primer dejala, da je del odgovornih na RTV Slovenija njeno delo varuhinje na začetku mandata sprejel s precejšnjim odporom.

Na drugo raziskovalno vprašanje na podlagi analize mesečnih in letnih poročil Varuha pravic gledalcev in poslušalcev ter intervjujev z obema dozdajšnjima varuhoma lahko odgovorimo, da so rezultati delovanja Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija vse bolj prepoznavni v javnosti. Varuh na eni strani prejema iz leta v leto več odzivov gledalcev in poslušalcev, na drugi strani pa tudi varuha menita, da vodstvo javnega servisa, večina urednikov in novinarjev pozitivno sprejema odzive gledalcev in poslušalcev ter predvsem njuno delo. Skrb vzbuja joča je ugotovitev, da se gledalci in poslušalci pri Varuhu pravic gledalcev in poslušalcev ne odzivajo na regionalne radijske in televizijske programe ter tudi ne na nekatere programe nacionalnega radia. Varuh Lado Ambrožič še opozarja, da Programski svet RTV Slovenija institut varuha sprejema bolj kot nepotreben organ na javnem servisu. Kar je v luči dejstva, da ga je ustanovil prav ta organ javnega medija in ki zastopa interese javnosti pri vodenju RTV Slovenija, nedopustno. Pristojni bodo morali poiskati načine za okrepitev prepoznavnosti Varuha pravic gledalcev in poslušalcev v regionalnih

programih javnega servisa, prav tako za okrepitev dialoga med Programskim svetom in Varuhom pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija.

Vsi izprašani odgovorni uredniki informativnih programov RTV Slovenija, razen enega televizijskega, so povedali, da so odgovorili na vse odzive gledalcev in poslušalcev, ki jim jih je posredoval varuh pravic gledalcev in poslušalcev. To je mogoče pojasniti z dejstvom, da so to dolžni storiti od jeseni 2014, v skladu s Pravilnikom o delovanju varuha pravic gledalcev in poslušalcev. Pred spremembo pravilnika to ni bila njihova delovna obveznost. Pravilnik namreč določa, da morajo zaposleni in zunanji sodelavci RTV Slovenija odgovoriti varuhu na primere, ki jih obravnava, v petih delovnih dneh. To je v intervjuju posredno priznal tudi odgovorni urednik Andrej Stopar (2015), ko je dejal: »Prvo, kar moram poudariti, je obveznost odgovornega urednika, da odgovarja na pripombe oziroma prošnje poslušalcev.«

Vsi odgovorni uredniki so v intervjuju tudi povedali, da so se pred pripravo odgovora varuhu posvetovali z avtorjem prispevka, na katerega se je nanašal odziv gledalca ali poslušalca, in urednikom uredništva, katerega član je bil novinar. Večina intervjuvancev je še povedala, da so na uredniških sestankih obravnavali odzive gledalcev in poslušalcev, ki so jih ocenili kot argumentirane, ali pa tiste, v katerih so gledalci ali poslušalci problematizirali najbolj aktualne družbenopolitične teme, kot je bila na primer migrantska kriza. Dve odgovorni urednici sta dejali, da sta običajno sproti odgovarjali Varuhu pravic gledalcev in poslušalcev. Ob tem je ena od njiju dodala, da so se na sestankih predvsem pogovarjali, katerih profesionalnih meril morda niso upoštevali. Druga intervjuvanka pa je dejala, da so se pri pripravi odgovora Varuhu pravic poslušalcev in gledalcev oprli na novinarske kodekse, merila, pa tudi na zdrav razum in presojo, in odločili, kaj je prav in kaj ne.

V drugem odgovoru so intervjuvani odgovorni uredniki dejali, da zaradi odzivov gledalcev in poslušalcev, ki jim jih je poslal Varuh pravic gledalcev in poslušalcev, niso uvedli programskih sprememb. Če pa je novinar naredil hujšo napako ali pa so se odzivi na delo posameznega voditelja ali novinarja ponavljali, so se odgovorni uredniki pogovorili z njim.

Iz navedenega ravnanja odgovornih urednikov informativnih programov izhaja, da ti o vsebini odgovorov na odzive gledalcev in poslušalcev ne sprožijo poglobljene razprave o kakovosti

novinarskega dela ne znotraj javnega medija ne v celotni novinarski skupnosti. Poler Kovačič (2013, 681) kot primera odgovornega odziva novinarskih skupnosti na javne očitke, da ni dovolj kakovostno, da prestopa meje dopustnega, izpostavlja švedske in nizozemske novinarje. Novinarski skupnosti iz omenjenih držav sta se grožnji z uvedbo strožje medijskega zakonodaje izognili s prenovo starih ali uvedbo novih samoregulacijskih institutov (Poler Kovačič 2013, 681).

Iz navedenih razlogov nas ne presenečajo vsebinsko različni odgovori vprašanih odgovornih urednikov na vprašanje, ali je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev zvišal standarde novinarske kakovosti in spodbudil odzivnost novinarjev, urednikov in drugih pristojnih na javnem servisu. Le eden od njih je dejal, da je institut varuha zvišal standarde novinarske kakovosti, preostali so posredno ali neposredno zavrnili pozitivno vlogo varuha pri zviševanju novinarskih standardov. Čeprav je večina odgovornih urednikov zadržana do poslanstva in nalog Varuha pravic gledalcev in poslušalcev, pa je večina od njih dejala, da je prav, da ima javni medij ta institut. Poudarili so, da je spodbudil novinarje k bolj odgovornemu delu, da javni medij potrebuje posrednika med uporabniki medijskih vsebin javnega medija in njegovimi ustvarjalci. Za nekatere od njih je pomembno tudi to, da je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev ugledna medijska osebnost, verodostojna v očeh javnosti in zaposlenih na RTV Slovenija. Eden od vprašanih odgovornih urednikov je ob tem poudaril, da je vpliv Varuha pravic gledalcev in poslušalcev odvisen od njegove strokovnosti in izkušenj.

Moja raziskava je potekala na majhnem vzorcu šestih odgovornih urednikov, ob tem pa avtorji opozarjajo na družbeno sprejemljive odgovore intervjuvancev kot na eno od pomanjkljivosti poglobljenih intervjujev. Bryman (2012, 227) piše, da bodo intervjuvanci v poglobljenih intervjujih prej odgovorili z družbeno zaželenim oziroma sprejemljivim odgovorom kot s takim, ki ni družbeno sprejemljiv.

Zaznali smo razhajanja med odgovori intervjuvanih odgovornih urednikov in njihovimi ravnanji v praksi, in sicer ko ti na eni strani varuhu pripisujejo pomembno vlogo znotraj javnega medija, na drugi strani pa mu ne odstopijo programskega časa za predstavitev mesečnih in letnih poročil javnosti v skladu s Pravilnikom o delovanju Varuha pravic gledalcev in poslušalcev. Na ta razkorak med ravnanji odgovornih urednikov in njihovimi izrečenimi besedami je v intervjuju opozoril tudi varuh Lado Ambrožič, ko je dejal, da mu ne

televizija ne radio ne zagotavljata s pravilnikom predpisanega programskega časa. Na drugi strani pa po njegovih besedah Multimedijski center RTV Slovenija redno objavlja njegove kolumne. Ugotovili smo, da je od decembra 2013 do junija 2016 objavil 22 kolumn (Radiotelevizija Slovenija 2016). Če primerjamo število objavljenih kolumn Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija s številom kolumn, ki so jih napisali medijski ombudsmani pri nekaterih nizozemskih medijih, ugotovimo, da varuh RTV Slovenija ne izkorišča te poti dovolj učinkovito do uporabnikov javnega medija. Medijski ombudsman pri časniku Het Rotterdams Dagblad, danes se ta časnik imenuje Het Algemeen Dagblad, je v obdobju 2001–2005 napisal 170 kolumn, medijski ombudsman pri De Volkskrant je od nastopa funkcije 1. januarja 2004 napisal od 45 do 50 kolumn na leto, dvestoto je objavil aprila 2008, in kot smo že navedli, je medijski ombudsman pri Nizozemski javni radio televiziji v letu dni napisal približno 60 kolumn (Evers 2012, 233–237).

Ugotovitev, da odgovorni uredniki informativnih programov ne zagotavljajo Varuhu pravic gledalcev in poslušalcev v pravilniku predpisanega programskega časa za komuniciranje z gledalci in poslušalci, lahko interpretiramo z njihovim pomanjkljivim zavedanjem in razumevanjem pomena samoregulacije za novinarsko dejavnost in za razvoj kulture komuniciranja v demokratični družbi. Evers (2012, 225) piše, da so učinkovita samoregulacija, samorefleksija in samokritika najboljši ščit pred zunanjimi posegi v medije.

Odgovorni uredniki tako izpuščajo enega od učinkovitih mehanizmov, s katerim bi lahko odgovorili na zunanje pritiske, zlasti s strani politikov oziroma njihovih aktivistov. Slovenija ob Latviji in Litvi namreč sodi med tiste nekdanje komunistične države, kjer politiki izvajajo pritisk na medije (Harro Loit 2015, 5). Tudi Lauk (2008, 211) ugotavlja, da instituti novinarske samoregulacije učinkovito ne delujejo v nobeni od nekdanjih komunističnih držav, čeprav so v večini teh držav sprejeli novinarske etične kodekse, ustanovili medijske svete ali druge samoregulacijske mehanizme. »Instituti novinarske samoregulacije delujejo učinkovito le v okoljih, kjer so mediji pripravljeni na odprto in javno razpravo o kakovosti medijskih vsebin in etičnih težavah« (prav tam).

Slovenska novinarska skupnost se sooča tudi s problemom neenotnosti, ko njeni predstavniki niso sposobni preseči različnih pogledov na družbena vprašanja za dobrobit razvoja kakovostnega novinarstva. Kar še dodatno zmanjšuje njen ugled in moč v javnosti (Poler

Kovačič 2013, 682). Neenotnost, obremenjenost stanovskih organizacij z medsebojnimi konflikti (prav tam) se zrcali tudi v njeni nezmožnosti dogovora o enotnih in učinkovitih samoregulacijskih institutih, ki bi zvišali standarde novinarske kakovosti.

Na tretje raziskovalno vprašanje lahko odgovorimo, da odgovorni uredniki vrednotijo vlogo Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija pozitivno, torej ga ne zavračajo. Večina meni, da je pravilno, da na javnem mediju deluje takšen samoregulacijski mehanizem, kot je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev. Iz njihovih odgovorov lahko razberemo, da je spodbudil notranje komuniciranje o odzivih gledalcev in poslušalcev med novinarji in odgovornimi uredniki. Domnevamo, da je k temu delno pripomogel spremenjeni pravilnik, ki nalaga vsem zaposlenim in zunanjim sodelavcem RTV Slovenija, da odgovarjajo na njegova pisma.

Odgovorni uredniki se pri pripravi odgovorov na odzive gledalcev in poslušalcev oprejo tudi na samoregulacijske institute, kot so na primer različni hišni dokumenti, ki določajo novinarske standarde, in Kodeks novinarjev Slovenije.

Naša raziskava je potekala na izjemno majhnem vzorcu šestih odgovornih urednikov, za verodostojnejšo oceno vloge Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na javnem mediju bi bilo treba opraviti poglobljene intervjuje še z novinarji in drugimi zaposlenimi na RTV Slovenija ter občinstvom, ki bi tudi lahko povedalo, kaj meni o delu varuha.

7 SKLEP

RTV Slovenija ima kot edini medij v Sloveniji od maja 2008 Varuha pravic gledalcev in poslušalcev kot eno od oblik samoregulacije. Ledito na tem področju je v javnem mediju kot prva varuhinja oralna novinarka, voditeljica in urednica Marija Miša Molk. Po petletnem mandatu jo je kot varuh nasledil novinar, voditelj in urednik Lado Ambrožič. Oba varuha sta v slovenski javnosti prepoznavni medijski osebnosti. RTV Slovenija pri izboru varuha sledi definiciji, da medijski ombudsman lahko zadovoljivo opravlja svoje naloge, če je to ugledna osebnost, ki jo spoštujejo novinarski kolegi in širša javnost (Goodwin in Smith 1994, 298–299; Evers 2012, 240).

Avtorji do zdaj niso raziskali delovanja Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija, zato smo želeli z analizo internih dokumentov, ki opredeljujejo njegovo delovanje, in poglobljenimi intervjuji z varuhoma ter odgovornimi uredniki informativnih programov RTV Slovenija ugotoviti vlogo Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija.

Na podlagi analize internih dokumentov RTV Slovenija lahko sklenemo, da 13. člen Statuta javnega zavoda RTV Slovenija določa Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija. Varuhovo poslanstvo, pristojnosti in način dela pa podrobno opisuje Pravilnik o delovanju Varuha pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija, ki določa, da mora njegovo delo temeljiti na neodvisnosti, nepristranskosti, zaupnosti, verodostojnosti in dostopnosti. Ugotavljamo, da je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija avtonomen pri svojem delu in ni član nobenega od uredništev.

Pri drugem raziskovalnem vprašanju so nas zanimali rezultati delovanja Varuha pravic gledalcev in poslušalcev, zato smo preučili mesečna poročila varuhinje pravic gledalcev in poslušalcev Marije Miše Molk, ki jih je pisala od maja 2008 do konca leta 2010. Nato je varuhinja začela pripravljati letna poročila od leta 2011 naprej. To prakso je nadaljeval njen naslednik Lado Ambrožič, zato smo preučili njunih pet letnih poročil od leta 2011 do 2015. Da bi kar se da izčrpno odgovorili na drugo raziskovalno vprašanje, smo opravili poglobljena intervjuja z obema varuhoma. Ugotoviti smo želeli, kako so, po njunem mnenju, njuno delo sprejeli ustvarjalci medijskih vsebin, vodstvo javnega in Programski svet RTV Slovenija, s katerimi morebitnimi težavami se srečujeta pri opravljanju dela kot varuha, ali imata vpliv na programske vsebine in ali menita, da je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev zvišal standarde novinarske kakovosti.

Na podlagi rezultatov delovanja Varuha pravic gledalcev in poslušalcev sklepamo, da je ta okrepil dialog med uporabniki programov javnega medija in njegovimi ustvarjalci. To trditev lahko podkrepimo s statističnimi podatki, ki kažejo, da je odzivov gledalcev in poslušalcev iz leta v leto več. To kaže tudi na to, da gledalci in poslušalci vlogo Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija pozitivno vrednotijo, jo prepoznavajo kot pomembno vez med njimi in javnim zavodom ter da ne sprejemajo povsem nekritično njegovih medijskih vsebin. Domnevamo, da javnost prepozna poseben status javnega medija znotraj medijske krajine.

Tudi oba varuha sta v intervjujih dejala, da so njuno delo na eni strani spoštovali gledalci in poslušalci ter na drugi strani tudi notranja javnost.

Odzivi odgovornih urednikov informativnih programov na RTV Slovenija na delovanje Varuha pravic gledalcev na RTV Slovenija so nas zanimali pri tretjem raziskovalnem vprašanju. Na to raziskovalno vprašanje smo skušali dobiti odgovore s poglobljenimi intervjuji s šestimi odgovornimi uredniki. Vprašali smo jih, kako so odgovarjali na odzive poslušalcev in gledalcev, ki jim jih je posredoval Varuh pravic gledalcev in poslušalcev, kako so jih obravnavali, ali so zaradi odzivov poslušalcev in gledalcev sprejeli kakšne programske spremembe in kakšno je njihovo mnenje o delovanju varuha pravic gledalcev in poslušalcev v javnem mediju.

Ugotovitve analize poglobljenih intervjujev z odgovornimi uredniki kažejo, da ti o odzivih gledalcev in poslušalcev, ki jim jih je poslal varuh, razpravljajo predvsem z novinarji, na delo katerih se odziv nanaša, bolj redko tudi na uredniških sestankih. Pri tem se oprejo na samoregulacijske institute RTV Slovenija, kot so Poklicna merila in načela novinarske etike v programih RTV Slovenija, Programski standardi ter Estetska in etična merila ter navodila glede predvajanja programskih vsebin, ki vključujejo prizore nasilja ali seksualnosti; prav tako še na druge etične novinarske kodekse in zakonodajo. Na podlagi odzivov do zdaj še niso uvedli korenitih sprememb v programih javnega medija. Na podlagi odgovorov odgovornih urednikov lahko sklepamo, da se ti zavedajo, da javni medij potrebuje takšen institut, kot je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev. Razumejo ga kot most med uporabniki javnega medija in ustvarjalci.

Vzorec intervjuvanih odgovornih urednikov je zelo majhen in v raziskavo nismo vključili na primer novinarjev, zato na podlagi ugotovitev naloge težko zapišemo, da je vloga Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija zelo pomembna, da je izboljšal novinarske standarde, poleg tega pa okrepil dialog med gledalci in poslušalci ter ustvarjalci na javnem mediju.

Iz intervjujev z Varuhoma pravic gledalcev in poslušalcev ter njunih mesečnih in letnih poročil pa lahko sklepamo, da je varuh premalo samoiniciativen. Menimo, da bi se lahko večkrat odzval ne le na negativne odzive gledalcev in poslušalcev, predlagal programske

izboljšave, sklical razprave z novinarji o različnih etičnih odprtih vprašanjih, s katerimi se novinarji srečujejo vsak dan.

Varuh Lado Ambrožič je ugotavljal, da kot varuh ne dobiva odzivov gledalcev in poslušalcev regionalnih programov RTV Slovenija. Ob tem ni povedal, da bi samoiniciativno v skladu s Pravilnikom o delovanju Varuha pravic gledalcev in poslušalcev predlagal odgovornim urednikom regionalnih programov predstavitev svojega dela gledalcem in poslušalcem teh programov javnega medija. Menimo, da bi si moral tudi osebno kot varuh prizadevati, da bi delo Varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija postalo prepoznavno tudi temu občinstvu.

Menimo, da lahko Varuh pravic gledalcev in poslušalcev s svojim preglednim delovanjem, upoštevajoč preostale samoregulacijske mehanizme, kot so novinarski etični kodeksi, novinarske profesionalne organizacije in medijski sveti (Splichal 2000, 52), pripomore k večji kakovosti dela novinarjev in drugih ustvarjalcev medijskih vsebin v posameznem mediju. S samoregulacijskimi mehanizmi si novinarji določijo pravila delovanja, etične profesionalne standarde (Haraszti 2008, 9; Malović 2009, 227). Le tako lahko dobijo povratno informacijo o tem, kako občinstvo ocenjuje njihovo delo – ta informacija pa jih lahko spodbuja k še bolj kakovostnemu in etičnemu delu (Laban 2001, 24).

S krepitvijo samoregulacijskih institutov bi novinarji lahko po našem mnenju ublažili tudi »naraščajočo marginalizacijo novinarjev kot strokovnjakov v javnem komuniciranju« (Donsbach, 2014, 661). Avtor piše, da se marginalizacija novinarskega poklica dogaja na tiho že zadnji dve desetletji, kot poglavitna razloga za njo pa navaja dva dejavnika: javnost se vse manj zanima za javne zadeve in naraščajoče selektivno sprejema informacije (Donsbach, 2014, 661).

Da javnost vse bolj kritično sprejema medijske vsebine, lahko sklepamo tudi po naraščajočem številu njenih odzivov, ki jih naslovijo na Varuha pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija in na Novinarsko častno razsodišče. Po javno dostopnih informacijah pa teh podatkov ni mogoče dobiti za Častno razsodišče Združenja novinarjev in publicistov.

Medijski ombudsman tako ni le pridobitev za medij, ampak tudi za njegove uporabnike. Ti z njim dobijo strokovno in ugledno osebnost, ki jim pomaga in jih varuje ob domnevnih napakah medijev. A kot opozarja Poler Kovačič (2014, 124), samoregulacija deluje dobro le, če novinarji razumejo njen pomen in spoštujejo odločitve samoregulacijskih organov.

Ker se »novinarstvo v Sloveniji sooča s krizo etike ter z nižanjem standardov in upadom kakovosti novinarskega dela« (Poler Kovačič 2014, 121–122), je nujno, da novinarska skupnost, ne le znotraj javnega medija, okrepi samoregulacijske mehanizme. In v prihodnosti opravi poglobljeno razpravo o tem, kako izboljšati delovanje obstoječih samoregulacijskih mehanizmov, kot so na primer Varuh pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija, Častno novinarsko razsodišče in Častno razsodišče Združenja novinarjev in publicistov.

Demokratična družba potrebuje etično in kakovostno novinarstvo (Čeferin in Poler Kovačič 2015, 646), ki bo v poplavi informacij, ko se mediji soočajo z vse večjim ekonomskim pritiskom in komercializacijo vsebin, zagotavljajo avtonomne in zanesljive informacije, prav tako analize, in bo nadzorovalo nosilce moči v državah (Harro-Loit 2015, 5). Novinarske stanovske organizacije bi zato morale v prihodnosti spodbuditi prizadevanja za spoštovanje visokih novinarskih standardov med svojim članstvom. Kajti krepitev znanja novinarjev prek formalnega izobraževanja in drugih prvin novinarske profesionalizacije, kot so odgovornost, avtonomija in številni samoregulacijski mehanizmi, so dejavniki, prek katerih lahko mediji gradijo svojo odgovornost do javnosti, družbeno odgovornost, kakovost, odprtost in preglednost. Predvsem pa z njimi utrjujejo svojo verodostojnost v javnosti.

8 LITERATURA

1. Ambrožič, Lado. 2015. Intervju z avtorico. Ljubljana, 27. januar.
2. Anderson, W. Christopher. 2014. The Sociology of the Professions and the Problem of Journalism Education. *Radical teacher* 99.
3. Balažič, Drago. 2015. Intervju z avtorico. Ljubljana, 2. februar.
4. Bardoel, Jo in Leen d'Haenens. 2004. Media Meet the Citizen: Beyond Market Mechanisms and Government Regulations. *European Journal of Communication* 19 (2): 165–194.
5. Bašić Hrvatin, Sandra. 2002. *Državni ali javni servis: Perspektive javne radiotelevizije v Sloveniji*. Ljubljana: Mirovni inštitut.
6. Bašić Hrvatin, Sandra. 2008. Kaj počnejo »psi čuvaji«?. V *Slovenski jezik, literatura, kultura in mediji: zbornik predavanj*, ur. Mateja Pezdirc Bartol, 133–139. Ljubljana: Center za slovenščino kot drugi/tuji jezik pri Oddelku za slovenistiko Filozofske fakultete.
7. Brants, Kees. 2003. Auditing public broadcasting performance: its theory and practice. *The public* 10 (3): 5–10.
8. Belsey, Andrew in Ruth Chadwick. 1992. Ethics and politics of media: the quest for quality. V *Ethical Issues in Journalism and the Media*, ur. Andrew Belsey in Ruth Chadwick, 1–14. London and New York: Routledge.
9. Bertrand, Jean-Claude. 1999. *Media Ethics & Accountability Systems*. New Brunswick, London: Transaction Publishers.
10. Bertrand, Jean-Claude. 2007. *Deontologija medija*. ICEJ, Zagreb: Sveučilišna knjižara d.o.o..
11. Bervar, Gojko. 2002. *Svoboda neodgovornosti. Samoomejevanje v medijih v Sloveniji*. Ljubljana: Mirovni inštitut.
12. Bryman, Alan. 2012. *Social Research Methods (4-th edition)*. Oxford: Oxford University Press.
13. Buchanan, Sara, Luitgard Hammerer in Oliver Money. 2005. *Freedom and accountability: Safeguarding free expression through media self-regulation*. Dostopno prek: <https://www.article19.org/data/files/pdfs/publications/self-regulation-south-east-europe.pdf> (19. november 2015).
14. Center za raziskovanje javnega mnenja. *Politbarometer 6/2014*. Dostopno prek: http://www.cjm.si/ul/2014/PB_6_14.pdf (31. januar 2016).

15. Congressional Research Service. 2016. *The Corporation for Public Broadcasting: Federal Funding and Issues*. Dostopno prek: <https://www.fas.org/sgp/crs/misc/RS22168.pdf> (21. 5. 2016).
16. Corporation for Public Broadcasting. 2016. *2014 Annual report*. Dostopno prek: http://www.cpb.org/files/cpb_2014_annualreport.pdf (21. 5. 2016).
17. Čeferin, Rok in Melita Poler Kovačič. 2015. Varstvo novinarskih zaupnih virov: pravna ureditev in stališča slovenskih novinarjev. *Teorija in praksa* 52 (4): 631–650.
18. Day, Louis Alvin. 2006. *Ethics in Media Communications: Cases and Controversies*. Southbank, Belmont: Thomson Wadsworth.
19. Deuze, Mark. 2005. What is journalism? Professional identity and ideology of journalists reconsidered. *Journalism* 6 (4): 442–464.
20. Donsbach, Wolfgang. 2014. Journalism as the new knowledge profession and consequences for journalism education. *Journalism* 15 (6): 661–677.
21. Encabo, Manuel Nunez. 1995. The Ethics of Journalism and Democracy. *European Journal of Communication* 10 (4): 513–526.
22. Evers, Huub, Harmen Groenhart in Jan Van Groesen. 2010. *The news ombudsman. Watchdog or decoy?*. Diemen: AMB Publishers. Dostopno prek: http://www.newsombudsmen.org/wp-content/themes/sink_ono/documents/Nieuwsombudsman_engels.pdf (11. november 2015).
23. Evers, Huub. 2012. The news ombudsman: Lightning rod or watchdog? *Central European Journal of Communication* 5 (2): 224–242.
24. Evropsko sodišče za človekove pravice. 1950. *Convention for the Protection of Human Rights and Fundamental Freedoms* - Konvencija o varstvu človekovih pravic in temeljnih svoboščin, sprejeta, 3. septembra 1953. Dostopno prek: http://www.echr.coe.int/Documents/Convention_ENG.pdf (16. maj 2016).
25. Fengler, Susanne, Tobias Eberwein, Salvador Alsius, Olivier Baisnee, Klaus Bichler, Boguslawa Dobek-Ostrowska, Huub Evers, Michal Glowacki, Harmen Groenhart, Halliki Harro-Loit, Heikki Heikkila, Mike Jempson, Matthias Karmasin, Epp Lauk, Julia Lonnendonker, Marcel Mauri, Gianpietro Mazzoleni, Judith Pies, Colin Porlezza, Wayne Powell, Raluca Radu, Ruth Rodriguez, Stephan Russ-Mohl, Laura Schneider-Mombaur, Sergio Splendore, Jari Valiveronen in Sandra Vera-Zambrano. 2015. How effective is media self-regulation? Results from a comparative survey of European journalists. *European Journal of Communication* 30 (3): 249–266.

26. Gerič, Rajko. 2016. Intervju z avtorico. Ljubljana, 3. februar.
27. Goodwin, Gene in Ron F. Smith. 1994. *Groping for Ethics in Journalism*. Ames, Iowa: Iowa State University Press.
28. Grayson, David. 2009. Corporate responsibility and the media. Bedford: Cranfield School of Management. Dostopno prek: <http://www.som.cranfield.ac.uk/som/dinamic-content/research/doughty/crandthemediafinal.pdf> (10. februar 2014).
29. Haraszti, Miklos. 2008. The merits of media self-regulation. V *The Media Self – Regulation Guidebook*, ur. Adeline Hulin and John Smith, 9–18. Dostopno prek: <http://www.osce.org/fom/31497?download=true> (8. november 2015).
30. Harro Loit, Halliki. 2015. Revisiting National Journalism Cultures in Post-Communist Countries: The Influence of Academic Scholarship. *Media and Communication* 3 (4): 5–14.
31. Horvat Petrovčič, Ksenija. 2016. Intervju z avtorico. Ljubljana, 13. marec.
32. Jakubowicz, Karol. 2003. Endgame? Contracts, audits, and the future of public service broadcasting. *The public* 10 (3): 45–62.
33. Košir, Manca in Rajko Ranfl. 1996. *Vzgoja za medije*. Ljubljana: DZS.
34. Košir, Manca. 2003. *Surovi čas medijev*. Ljubljana: FDV.
35. Kučič J., Lenart. 2008. Novinar ne služi denarja za lastnika, ampak opravlja pomembno družbeno vlogo. *Sobotna priloga Dela*, 27. september.
36. --- 2009. Novinarske pravice ne izvirajo iz novinarske izkaznice. *Sobotna priloga Dela*, 14. februar.
37. Laban, Vesna. 2001. *Tiskovni svet kot sistem medijske odgovornosti*. Diplomsko delo. Ljubljana: FDV.
38. Lambeth, Edmund B.. 1997. *Časnikarstvo kot zaveza: poklicna etika*. Ljubljana: FDV.
39. Lasswell, D. Harold. 1999. Struktura in funkcija sporočanja v družbi. V *Komunikološka hrestomatija 2: razvoj empirične komunikologije v ZDA*, ur. Slavko Splichal, 11–22. Ljubljana: FDV.
40. Lauk, Epp. 2008. How will it all unfold? Media systems and journalism cultures in post-Communist countries. V *Finding the right place on the map: Central and Eastern European media change in global perspective*, ur. K. Jakubowicz in M. Sukosd, 193–212. Bristol&Chicago: Intellect.

41. Lazarsfeld, F. Paul in Robert K. Merton. 1999. Množično sporočanje, popularni okus in organizirano družbeno delovanje. V *Komunikološka hrestomatija 2: razvoj empirične komunikologije v ZDA*, ur. Slavko Splichal, 23–40. Ljubljana: FDV.
42. Legard, Robin, Jill Keegan in Kit Ward. 2006. In-depth interviews. V *Qualitative research practice: a guide for social science students and researchers*, ur. Jane Ritchie in Jane Lewis, 138–169. London: Sage.
43. Luthar, Breda in Dejan Jontes, 2012. Raziskovanje občinstva v zgodovinski perspektivi. V *Mediji in občinstva*, ur. Breda Luthar in Dejan Jontes, 11–36. Ljubljana: FDV.
44. Malović, Stjepan. 2009. Samoregulacija: Čarobni štapić ili uzaludni trud?. *MEDIANALI – znanstveni časopis za medije, novinarstvo, masovno komuniciranje, odnose s javnostima in kulturo društva* 3 (6): 225–232.
45. Maurus, Veronique. 2008. The ombudsman. V *The Media Self – Regulation Guidebook*, ur. Adeline Hulin and John Smith, 68–75. Dostopno prek: <http://www.osce.org/fom/31497?download=true> (8. november 2015).
46. McQuail, Denis. 1994. *Mass Communication Theory. An introduction*. London: Thousand Oaks.
47. --- 2010. *Mass Communication (6-th edition) Theory*. London: Sage Publications.
48. Mediana d.o. o. 2014. *Raziskava TGI 2014*. Ljubljana: interno gradivo.
49. --- 2015. *Raziskava TGI2015/1*. Ljubljana: interno gradivo.
50. Merrill, John C.. 1997. *Journalism Ethics: Philosophical Foundations for News Media*. New York: St. Martin s Press.
51. Milosavljević, Marko. 2005. Novinarska samoregulacija v Sloveniji: za javnost in preglednost. *Dialogi. Revija za kulturo in družbo* 41 (5–6): 78–83.
52. *Mirovni inštitut. Inštitut za sodobne družbene in politične študije*. 2007. Izjava o varuhu gledalcev in poslušalcev pri RTV Slovenija. Ljubljana: interno gradivo.
53. Molk, Marija Miša. 2015. Intervju z avtorico. Ljubljana, 27. januar.
54. Mladinska knjiga Založba d.d.. *Trusted Brand 2014*. Dostopno prek: http://www.mladinska.com/skupina_mk/novice/novica?aid=3723 (17. april 2016).
55. Neuman, William Lawrence. 2011. *Social research methods: qualitative and quantitative approaches*. Boston: Pearson.
56. Novinarsko častno razsodišče. 2011. *Poročilo delu NČR ob zaključku mandata 2007–2011*. Dostopno prek: <http://razsodisce.org/info2ab71.html%3fnid=510> (21. avgust 2016).

57. --- 2015a. *Poročilo o delu Novinarskega častnega razsodišča v letu 2015*. Dostopno prek: http://razsodisce.org/novice_datoteke/Porocilo_2015.pdf (21. avgust 2016).
58. --- 2015b. *Statistika dela NČR za leto 2015*. Dostopno prek: http://razsodisce.org/novice_datoteke/statistika_092015.pdf (21. avgust 2016).
59. *Organisation of News Ombudsmen*. Dostopno prek: <http://newsombudsmen.org/about-ono> (19. november 2015).
60. Parlamentarna skupščina Sveta Evrope. 1970. *Declaration on mass communication media and Human Rights* – Deklaracija o množičnih medijih in človekovih pravicah, 428 (1970), sprejeta 23. januarja 1970. Dostopno prek: <http://assembly.coe.int/nw/xml/XRef/Xref-XML2HTML-en.asp?fileid=15842&lang=en> (16. maj 2016).
61. Poler Kovačič, Melita. 2002. Razžalitve in dostojanstvo osebe. V *Razžalitve v tiskanih medijih*, ur. Tomo Korošec, 89–105. Ljubljana: FDV.
62. --- 2004. Podobe (slovenskega) novinarstva: o krizi novinarske identitete. V *Poti slovenskega novinarstva – danes in jutri*, ur. Melita Poler Kovačič in Monika Kalin Golob, 85–112. Ljubljana: FDV.
63. Poler Kovačič, Melita in Vesna Laban. 2009. Journalism education in Slovenia: Editors Views on the Stereotyping of Journalism Graduates as Incompetent Theorists and Socio-Political Workers. *Journalism Practice* 3 (1): 92–107.
64. Poler Kovačič, Melita, Anne-Marie Van Putten in Igor Vobič. 2012. Drafting journalism codes of ethics: reasons and sources in Slovenia and the Netherlands. *Družboslovne razprave* 70: 71–88.
65. Poler Kovačič, Melita, Karmen Erjavec, Marko Milosavljević in Igor Vobič. 2013. Univerzitetno izobraževanje ali novinarska praksa? Stališča urednikov slovenskih množičnih medijev. *Teorija in praksa* 50 (2): 397–411.
66. Poler Kovačič, Melita. 2013. Rok Čeferin. Meje svobode tiska: Analiza sodne prakse Ustavnega sodišča Republike Slovenije in Evropskega sodišča za človekove pravice. *Teorija in praksa* 50 (3–4): 677–683.
67. Poler Kovačič, Melita. 2014. Novinarska etika v izobraževanju, stroki in znanosti na Slovenskem. V *50 let študija novinarstva na Slovenskem*, ur. Karmen Erjavec in Melita Poler Kovačič, 109–134. Ljubljana: FDV.
68. Radiotelevizija Slovenija. 2006a. *Programski standardi RTV Slovenija*. Dostopno prek: <http://www.rtv slo.si/programskistandardi> (23. junij 2014).

69. --- 2006b. *Statut javnega zavoda RTV Slovenija*. Dostopno prek: https://www.rtv slo.si/files/razno/2015_11_13-statut_javnega_zavoda_rtv_slovenija.pdf (22. junij 2014).
70. --- 2006c. *Sklepi 7. redne seje Programskega sveta RTV Slovenija*. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/svet_rtv/sklepi/ps-sklepi-7.pdf (23. junij 2014).
71. --- 2006d. *Sklepi 9. redne seje Programskega sveta RTV Slovenija*. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/svet_rtv/sklepi/ps-sklepi-9.pdf (23. junij 2014).
72. --- 2007a. *Informator 74*. Ljubljana: interno gradivo.
73. --- 2007b. *Sklepi 10. redne seje Programskega sveta RTV Slovenija*. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/svet_rtv/sklepi/ps-sklepi-10.pdf (23. junij 2012).
74. --- 2007c. *Sklepi 11. redne seje Programskega sveta RTV Slovenija*. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/svet_rtv/ps-sklepi-11.pdf (23. junij 2014).
75. --- 2007d. *Sklepi 12. redne seje Programskega sveta RTV Slovenija*. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/svet_rtv/ps-sklepi-12.pdf (23. junij 2014).
76. --- 2008a. *Miša Molk bo varuhinja pravic gledalcev*. Dostopno prek: <http://www.rtv slo.si/slovenija/misa-molk-bo-varuhinja-pravic-gledalcev/84812> (23. junij 2014).
77. --- 2008b. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – maj*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_maj_2008.pdf (6. december 2015).
78. --- 2008c. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – junij*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_junij_2008.pdf (6. december 2015).
79. --- 2008č. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – julij*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_julij_2008.pdf (6. december 2015).
80. --- 2008d. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – avgust*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_avgust_2008.pdf (6. december 2015).
81. --- 2008e. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – september*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_september_2008.pdf (6. december 2015).
82. --- 2008f. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – oktober*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_oktober_2008.pdf (6. december 2015).
83. --- 2008g. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – november*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_november_2008.pdf (6. december 2015).
84. --- 2008h. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – december*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_december_2008.pdf (6. december 2015).

85. --- 2009a. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – januar*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_pritozb_januar_2009.pdf (6. december 2015).
86. --- 2009b. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – februar*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_pritozb_februar_2009.pdf (6. december 2015).
87. --- 2009c. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – marec*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_pritozb_marec_2009.pdf (6. december 2015).
88. --- 2009č. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – april*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_pritozb_april_2009.pdf (6. december 2015).
89. --- 2009d. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – maj*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_pritozb_maj_2009.pdf (6. december 2015).
90. --- 2009e. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – junij*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_pritozb_junij_2009.pdf (6. december 2015).
91. --- 2009f. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – julij*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_pritozb_julij_2009.pdf (6. december 2015).
92. --- 2009g. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – avgust*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_pritozb_avgust_2009.pdf (6. december 2015).
93. --- 2009h. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – september*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_pritozb_september_2009.pdf (6. december 2015).
94. --- 2009i. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – oktober*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_pritozb_oktober_2009.pdf (6. december 2015).
95. --- 2009j. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – november*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_pritozb_november_2009.pdf (6. december 2015).
96. --- 2009k. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – december*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_pritozb_december_2009.pdf (6. december 2015).
97. --- 2009l. *Srečanje varuhov pravic gledalcev in poslušalcev javnih radiotelevizij*. Dostopno prek:

http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/sreclanje_varuhov_pravic_gledalcev_2009.pdf
(23. december 2015).

98. --- 2010a. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – januar*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_pritozb_januar_2010.pdf (6. december 2015).
99. --- 2010b. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – februar*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_pritozb_februar_2010.pdf (6. december 2015).
100. --- 2010c. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – marec*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_pritozb_marec_2010.pdf (6. december 2015).
101. --- 2010č. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – april*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_pritozb_april_2010.pdf (6. december 2015).
102. --- 2010d. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – maj*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_pritozb_maj_2010.pdf (6. december 2015).
103. --- 2010e. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – junij*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_pritozb_junij_2010.pdf (6. december 2015).
104. --- 2010f. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – julij*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_pritozb_julij_2010.pdf (6. december 2015).
105. --- 2010g. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – avgust*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_pritozb_avgust_2010.pdf (6. december 2015).
106. --- 2010h. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – september*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_pritozb_september_2010.pdf (6. december 2015).
107. --- 2010i. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – oktober*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_pritozb_oktober_2010.pdf (6. december 2015).
108. --- 2010j. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – november*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_pritozb_november_2010.pdf (6. december 2015).
109. --- 2010k. *Dnevnik pritožb gledalcev in poslušalcev – december*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek:

- http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/dnevnik_pritozeb_december_2010.pdf (6. december 2015).
110. --- 2010l. *Poklicna merila in načela novinarske etike v programih RTV Slovenija*. Dostopno prek: <http://www.rtv slo.si/poklicnamerila> (19. november 2015).
 111. --- 2010m. *Kričač 07*. Ljubljana: interno gradivo.
 112. --- 2011. *Letno poročilo 2011*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/letno_porocilo_2011.pdf (6. december 2015).
 113. --- 2012. *Letno poročilo 2012*. Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/letno_porocilo_2012.pdf (6. december 2015).
 114. --- 2013. *Letno poročilo 2013*. Varuh pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/letno_porocilo_2013.pdf (6. december 2015).
 115. --- 2014a. *Informator 27*. Ljubljana: interno gradivo.
 116. --- 2014b. *Kričač 05/06*. Ljubljana: interno gradivo.
 117. --- 2014c. *Letno poročilo 2014*. Varuh pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/letno_porocilo_2014.pdf (6. december 2015).
 118. --- 2014č. *Varuh pravic gledalcev in poslušalcev*. Dostopno prek: <http://www.rtv slo.si/varuh/mandat> (23. junij 2014).
 119. --- 2015. *Letno poročilo 2015*. Varuh pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija. Dostopno prek: http://www.rtv slo.si/files/varuhinja/letno_porocilo_2015.pdf (11. junij 2015).
 120. --- 2016. Varuhovi blogi. Dostopno prek: <http://www.rtv slo.si/varuh/blogi> (21. avgust 2016).
 121. Rebernik, Jadranka. 2016. Intervju z avtorico. Ljubljana, 8. marec.
 122. Sparks, Colin. 1995. The media as a Power for Democracy. *Javnost/The Public* 2 (1): 45–49.
 123. Splichal, Slavko in Colin Sparks. 1994. *Journalists for the 21st Century*. Norwood, New Jersey: Ablex. Publishing Corporation.
 124. Splichal, Slavko. 1988. Izobraževanje, etika in profesionalizacija novinarstva. *Teorija in praksa* 25 (5): 619–624.
 125. --- 1992. *Izgubljene utopije?* Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
 126. --- 2000. Novinarji in novinarstvo. V *Vregov zbornik*, ur. Splichal Slavko, 47–56. Ljubljana: Evropski inštitut za komuniciranje in kulturo, FDV.
 127. --- 2001. Publiciteta, množični mediji in delitev oblasti. *Teorija in praksa* 38 (1): 29–46.
 128. --- 2005. Množični mediji med poglobljeno politiko in služenjem javnosti. *Teorija in praksa* 42 (4–6): 557–578.
 129. Stopar, Andrej. 2015. Intervju z avtorico. Ljubljana, 11. november.
 130. Škrinjar, Klara. 2013. Namesto Miše Molk – Lado Ambrožič. *Delo*, 22. april. Dostopno prek: <http://m.delo.si/clanek/248652> (23. junij 2014).
 131. Terlep, Alenka. 2015. Intervju z avtorico. Ljubljana, 27. november.
 132. Ustava Republike Slovenije. 1992. Ljubljana: Mladinska knjiga.

133. Van der Wurff, Richard in Klaus Schonbach. 2014. Audience expectations of media accountability in The Netherlands. *Journalism Studies* 15 (2): 121–137.
134. Van Liedekerke, Luc. 2004. Media ethics: From corporate governance to governance, to corporate social responsibility. *Communications* 29 (1): 27–42.
135. Vreg, France. 1990. *Demokratsko komuniciranje*. Maribor: Založba Obzorja.
136. *Zakon o Radioteleviziji Slovenija* (ZRTVS-1). Ur. l. RS 96/2005. Dostopno prek: <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200596&stevilka=4191> (22. junij 2014).
137. *Združenje novinarjev in publicistov*. Dostopno prek: <http://www.znp.si/castno-razsodisce/muenchenska-deklaracija> (1. december 2015).
138. *Združenje menedžerjev*. *Raziskava: Zaupanje je treba živeti 2012*. Ljubljana: interno gradivo.
139. Žilič Fišer, Suzana. 2007. *Upravljanje televizije: javna televizija na trgu*. Ljubljana: FDV.

Priloga A: Intervju z Marijo Mišo Molk

V Ljubljani, 27. januar 2015.

Kot prva varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija ste orali ledino na tem področju. Pristojnosti vašega dela kot varuhinje je določil Pravilnik o delovanju varuha pravic gledalcev in poslušalcev. Kako pa so vaše delo v praksi sprejeli odgovorni uredniki in drugi ustvarjalci medijskih vsebin, ko ste jih opozorili predvsem na kritične odzive poslušalcev in gledalcev na predvajane vsebine v programih RTV SLO?

Na začetku s precejšnjim odporom, vendar ne vsi. S posameznimi uredniki in novinarji sem ves čas odlično sodelovala, saj pritožb niso jemali osebno, ampak dopustili možnost nestrinjanja in z argumenti odgovarjali na pripombe.

Ali so vas odgovorni uredniki ali uredniki uredništev morebiti kdaj povabili na uredniški sestanek, na katerem bi razreševali odzive, pripombe poslušalcev in gledalcev programov javnega servisa?

Ne, nisem se udeleževala sestankov uredništev. Le pogovarjala in dopisovala sem si z odgovornimi uredniki, vodstvom, posamezni novinarji in voditelji. Vendar so bili vsi o vsem obveščeni.

Kakšen je bil vaš odnos z vodstvom javnega servisa? Ali ste imeli redne tedenske, mesečne oziroma letne sestanke z vodstvom javnega servisa?

Teh pogovorov je bilo premalo. Prav vodstvo ni dovolj izkazalo zadovoljivega odziva in spoštovanja do našega občinstva. Sicer sem pa sproti poročala o izsledkih pritožb na spletni strani varuhinje, na komisijah programskih odborov, preko facebooka, dvakrat letno na seji Programskega sveta RTV Slovenija, organizirala sem pa tudi tiskovne konference. Zadnje leto sem o pritožbah in odgovorih na njih govorila tudi v oddaji »Je res«.

Varuh pravic gledalcev in poslušalcev na RTV Slovenija je neodvisna funkcija znotraj javnega servisa. Vam je vodstvo zagotovilo potrebna tehnična in druga gmotna sredstva za uspešno opravljanje funkcije varuhinje?

Seveda, s temi nisem imela nikakršnih težav. Postavili so mi tudi klicni center za sprejemanje pritožb in neposredno glasovno komuniciranje z gledalci in poslušalci preko računalnika. Vključila sem se v mednarodno skupino medijskih varuhov ONO in redno obiskovala naša srečanja, kjer smo si izmenjevali izkušnje in posvetovali o rešitvah zahtevnejših ali bolj zapletenih pritožbah.

Kako je vaše delo ocenil Programski svet RTV? Ali so njegovi člani prisluhnili vašim predlogom? Ali lahko naštejete nekaj konkretnih predlogov, ki so jih upoštevali?

Programski svet do pritožb ni bil indiferenten, sem jih pa opozorila, naj točka o poročanju varuhinje ne bo vselej zadnja na dnevnem redu, saj so bili na koncu seje svetniki že manj pozorni in se razprava ni tako razmahnila, kot bi se sicer lahko.

S pomočjo programskih svetnikov sem dosegla, da so odgovorni na TV Slovenija končno zagotovili točen začetek predvajanj oddaje Odmevi. Skratka, s programskimi svetniki mi je uspelo rešiti to povsem odvečno malomarnost, na katero so se nekaj let nanašale številne pritožbe gledalcev. Učinkovite so bile razprave ob ukinitvi glasbenih oddaj Aritmija in Muzikajeto in vrnitev risank v prejšnji termin. Pogosto pa so svetniki – tudi zaradi mojega prigovarjanja - zahtevali večjo finančno preglednost delovanja zavoda in natančnejša pojasnila v zvezi s spremembami programske sheme.

Ali so vam vodstvo javnega zavoda in odgovorni uredniki omogočili stik s poslušalci in gledalci v radijskih in televizijskih programih javnega servisa? Kako ste lahko komunicirali s poslušalci in gledalci?

Na radiu sem večkrat gostovala v neposrednem pogovoru s poslušalci. Prav tako v televizijski oddaji Dobro jutro. Nezaslišano pa se je zavlačevalo s televizijsko oddajo o reševanju pritožb. Takratni direktor televizije je umeščal oddajo v programsko produkcijski načrt s figo v žepu.

Ali ste kdaj delovali proaktivno, tako da ste sami opozorili na problematična področja javnega servisa oziroma kočljive programske vsebine? V katerih primerih ste delovali proaktivno? Lahko, prosim, naštejete, nekaj primerov.

Velikokrat, kar je razvidno tudi iz mojih poročil, in kot sem pojasnila pri že enem od prejšnjih odgovorov. S pomočjo gledalcev smo dosegli, da je televizija vnovič vrnila predvajanje risank na večerni termin, torej 20 minut pred 19.00. Televizija je tudi na moje vztrajanje začela

predvajati oddaje ob napovedanih urah, s čim manj zamika. Zaradi pritožb o številnih ponovitvah v poletnem smo uvedli kontaktno oddajo Poletna scena. Na pobudo gledalcev smo podnaslovili oglase v tujem jeziku, več pozornosti namenili slepim in slabovidnim – RTV je opremil nekatere slovenske filme z avdio deskripcijo.

Kot lahko ugotovimo na podlagi letnih poročil varuha pravic gledalcev in poslušalcev, se število odzivov poslušalcev in gledalcev povečuje iz leta v leto. Čemu to pripisujete?

Predvsem dejstvu, da so gledalci in poslušalci funkcijo varuha zdaj že dodobra spoznali in s tem tudi možnost izražanja in posredovanja lastnega mnenja. Je pa tudi čas, v katerem živimo, neprijazen, krut in takrat so ljudje glasnejši in kritičnejši. Moramo pa ločiti med utemeljenimi pritožbami in zgolj mnenji.

Več kot podvojilo se je število pritožb v letu 2013 glede na leto 2012. Kateri vsebinski razlogi so po vašem mnenju prispevali k temu?

Tu bi predvsem najprej poudarila, da moramo ločiti med utemeljenimi pritožbami in zgolj mnenji.

Iz letnih poročil varuha pravic gledalcev in poslušalcev izhaja tudi, da je pritožb poslušalcev Radia Slovenija bistveno manj kot pritožb gledalcev TVS. Zakaj?

Menim da zato, ker ima radio ima trdnejšo programsko shemo, zvestejše poslušalce in seveda le zvok.

Največ kritik – odzivov – gledalcev TV Slovenija leti na njen informativni program. Kot lahko preberemo v letnih poročilih varuha pravic gledalcev in poslušalcev, mu očitajo politično pristranskost, zavajajoče ali neetično novinarsko delo. Ali ste pri svojem delu ugotovili, da so te pripombe gledalcev upravičene?

Ne vselej. Gledalci niso apolitični, imajo svoja stališča, ki jih seveda tudi izražajo kot tudi svojo politično naklonjenost temu ali onemu. In v demokraciji bo vedno tako. Sama gledam na te odzive zelo pozitivno, saj bi me bilo strah medija, na katerega pritožb ne bi bilo in bi precej posumila vanj. Nacionalna televizija pa mora imeti zelo jasne standarde o etičnem in poglobljenem raziskovalnem novinarstvu. Pri poročanju novinarjev je včasih mogoče zaznati

nek prikrit navijaški ton, a gledalec to hitro spregleda in ugotovi. Gre za poročanje o občutljivih temah, zlasti v času krize, ko ljudje iščejo krivce in so razočarani nad politiki. Gledalci od novinarja pričakujejo zelo konkretna vprašanja in nevtralen pristop, kar pomeni, da mora novinar spraševati z namenom, da bi poslušalec ali gledalec izvedel čim več informacij o določenem problemu. Novinarji se ne smejo določenim vprašanjem izogibati, da bi gost v očeh gledalcev nastopil v pozitivni luči, ali gostu že v samem vprašanju ponujati odgovor.

Ali je institut varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV zvišal standarde novinarske kakovosti na javnem servisu in spodbudil hitrejšo odzivnost na domnevne napake medijskih ustvarjalcev na javnem zavodu RTV SLO?

V to sem prepričana. Veliko pa je odvisno od odgovornih urednikov in vodstva, njihove politike delovanja in lastne etike.

Priloga B: Intervju z Ladom Ambrožičem

V Ljubljani, 27. januar 2015.

Pristojnosti varuha določa Pravilnik o delovanju varuha pravic gledalcev in poslušalcev. Kako pa vaše delo v praksi sprejemajo odgovorni uredniki in drugi ustvarjalci medijskih vsebin, ko jih opozorite na predvsem kritične odzive poslušalcev in gledalcev na predvajane vsebine v programih RTV SLO?

Lahko povem, da velika večina novinarjev, urednikov in vodij služb kritične odzive gledalcev in poslušalcev danes sprejema odgovorno in spoštljivo, izjema sta bila dva odgovorna urednika in eden od direktorjev.

Na začetku mandata pa sem imel težave v komunikaciji z uredniki. Ti so z odgovori gledalcem in poslušalcem zamujali tudi teden ali celo dva. Zato so bili moji odgovori kot Varuha pravic gledalcev in poslušalcev neažurni, prepozni, zato je bil njihov učinek slab. Posledica je bila slaba volja ali jeza na strani tistega, ki je odgovor pričakoval. Sledila je sprememba Pravilnika o delovanju varuha pravic gledalcev in poslušalcev, ki nalaga vsem na RTV, da na varuhu odgovorijo v petih delovnih dneh.

Ali vas odgovorni uredniki ali uredniki uredništev morebiti kdaj povabijo na uredniški sestanek, na katerem bi razreševali odzive, pripombe poslušalcev in gledalcev programov javnega servisa?

Oh, kje pa. Ne. Z eno samo izjemo.

Kakšen je vaš odnos z vodstvom javnega servisa? Ali imate redne tedenske, mesečne oziroma letne sestanke z vodstvom javnega servisa?

Odnos je bil doslej napet, med drugim zaradi slabe odzivnosti enega od direktorjev, zaradi njegove vzvišenosti. Doslej smo z vodstvom imeli vsega dva sestanka.

Varuh pravic gledalcev in poslušalcev neodvisna funkcija znotraj javnega servisa. Vam vodstvo zagotavlja potrebna tehnična in druga materialna sredstva za uspešno opravljanje funkcije varuha?

Načeloma ja. Bi pa potreboval pomočnika ali asistenta, saj sem za vsa opravila sam, imam pa zunanjo pomoč in sicer pri tehnični pripravi mesečnih in letnih poročil.

Ali Programski svet RTV Slovenija prisluhne vašim predlogom? Ali lahko naštejete nekaj konkretnih predlogov, ki so jih upoštevali?

Menim, da se Programski svet RTV Slovenija s poročili, ki jih pripravljam kot Varuh pravic gledalcev in poslušalcev, ukvarja bistveno premalo, v glavnem bolj formalno, odvisno od interesov tega ali onega svetnika. Zdi se, da je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev za Programski svet bolj kot ne nepotrebna institucija. Do zdaj še ni upošteval nobenega od mojih predlogov, vsaj ne spomnim se ne, da bi.

Spomnim se, da sem na začetku mandata na Programski svet RTV Slovenija naslovil več vprašanj, na primer kakšno je stališče Programskega sveta do ukinitve televizijske oddaje Pogledi Slovenije, kakšno stališče ima do ukinitve radijske oddaje Elektronska glasba na Valu 202, a kot rečeno, na ta vprašanja sem ostal brez odgovorov.

Stalnica Programskega sveta RTV Slovenija je tudi, da obravnava mojih poročil, pa naj si bodo pol letna, devetmesečna ali letna, prestavlja iz seje na sejo. Razlog je, da je obravnava

poročila praviloma predvidena proti koncu dnevnega reda seje, in svetnikom zmanjka časa za obravnavo poročila in ga prestavijo na naslednjo sejo. To se je zgodilo že nekajkrat.

Ali vam vodstvo javnega zavoda in odgovorni uredniki omogočajo stik s poslušalci in gledalci v radijskih in televizijskih programih javnega servisa? Kako lahko komunicirate s poslušalci in gledalci ter uporabniki Multimedijskega centra?

Ne televizija ne radio mi kot Varuhu pravic gledalcev in poslušalcev ne zagotavljata s pravilnikom predpisanega programskega časa. Domnevam, da je razlog morda moja kritičnost v tistih nekaj nastopih, ki so mu jih ponudili. Izjema je gotovo Multimedijski center RTV Slovenija, kjer lahko objavljam svoje kolumne.

Ali delujete proaktivno, tako da sami opozorite na problematična področja javnega servisa oziroma kočljive programske vsebine? V katerih primerih ste delovali proaktivno? Lahko, prosim, naštejete, nekaj primerov.

Vsekakor. Ko presodim, da so bili programski standardi kršeni, da so bile kršene pravice gledalcev in poslušalcev, na to nemudoma opozorim pristojne urednike ali službe. Občasno v takih primerih objavim blog na svoji spletni strani Varuha pravic gledalcev in poslušalcev ali kolumno na portalu Multimedijskega centra RTV Slovenija.

Spomnim se, da sem po praznovanju 70. obletnice zmage nad fašizmom in nacizmom na vodstvo Televizije Slovenija naslovil pismo, v katerem sem jih opozoril, da iz njenih oddaj, prispevkov ni bilo razvidno, kdo je bil zmagovalec v drugi svetovni vojni. Televizija je ob poročanju o visoki zgodovinski obletnici ubrala sredinsko pot. Kljube naših studiev so si podajali zgodovinarji leve in desne provenience, predstavniki borčevske organizacije in Nove slovenske zaveze, a jasnega sporočila našim gledalcem nismo posredovali.

Televizija Slovenija si je privoščila hud programski zdrs tudi ob poplavah jeseni 2014. Ko je o njih poročala čez vikend le v rednih informativnih oddajah. Nise odločila za posebne informativne oddaje, čeprav ji Zakon o RTVS med drugim določa, da v njen delokrog sodi tudi zagotavljanje informacij ljudem o naravnih nesrečah, v zvezi z njihovo ogroženostjo, premoženjem. Da ne govorim o javnem interesu.

Kot lahko ugotovimo na podlagi letnih poročil varuha pravic gledalcev in poslušalcev, število odzivov poslušalcev in gledalcev raste iz leta v leto. Čemu to pripisujete?

Našim napakam, površnostim, pretiranemu oglaševanju, slabi slovenščini, na drugi strani pa ozaveščenosti publike, nezadovoljstvu s programi in tudi nezadovoljstvu nad splošnim stanjem v državi.

Več kot podvojilo se je število pritožb v letu 2013 glede na leto 2012. Kateri vsebinski razlogi so po vašem mnenju prispevali k temu dejstvu?

Morda to, da kot Varuh pravic gledalcev in poslušalcev sproti komuniciram z občinstvom, da pritožniki praviloma hitro dobijo odgovore, da sem vseskozi na voljo telefonskim klicateljem, po drugi strani pa je razlog za povečano število pritožb njihovo neupoštevanje, nepripravljenost hiše, da bi odpravila ponavljajoče se napake in neprofesionalnost.

Iz letnih poročil varuha pravic gledalcev in poslušalcev izhaja tudi, da je pritožb poslušalcev Radia Slovenija bistveno manj kot pritožb gledalcev TVS? Zakaj?

Vsa pozornost občinstva je namenjena osrednjim televizijskim programom, in sicer tem v centru, ne pa tudi regionalnim – v Mariboru, Kopru in Lendavi. Ti, osrednji programi so tudi najbolj gledani, pri radijskih programih pa očitno veljajo druga merila, pripombe poslušalcev zajemajo razmeroma skromno število oddaj.

Največ kritik – odzivov - s strani gledalcev TV Slovenija je deležen njen informativni program. Kot lahko preberemo v letnih poročilih varuha pravic gledalcev in poslušalcev mu očitajo politično pristranskost, zavajajoče ali neetično novinarsko delo. Ali pri svojem delu ugotavljate, da so izpostavljene pripombe gledalcev upravičene?

Pogosto da, nemalokrat pa tudi ne.

Ali je institut varuha pravic gledalcev in poslušalcev zvišal standarde novinarske kakovosti na javnem servisu in spodbudil hitrejšo odzivnost na domnevne napake medijskih ustvarjalcev na javnem zavodu RTV SLO?

Ne glede na vse moje izrečene kritične pripombe menim, da je vpliv delovanja Varuha pozitiven v javni radioteleviziji. Večina urednikov, novinarjev in drugih vodij služb ima do Varuha pravic gledalcev in poslušalcev zaupljiv, spoštljiv in profesionalen odnos. Ugotavljam tudi, da ljudje cenijo Varuha, mu zaupajo.

Priloga C: Intervju z Dragom Balažičem

V Ljubljani, 2. februar 2015.

Kako ste se kot odgovorni urednik informativnega programa Radia Slovenija odzvali na pritožbe, odzive poslušalk in poslušalcev, ki vam jih je posredoval varuh pravic gledalcev in poslušalcev?

Na vse pripombe, pritožbe ali vprašanja poslušalk in poslušalcev smo s kolegi, uredniki uredništev, ki so sodili pod mojo pristojnost, skušali čim bolj argumentirano odgovoriti. Seveda to ne pomeni, da so bile vse pripombe ali pritožbe neupravičene ali da smo jih kot take obravnavali. Zavedali smo se namreč, da je potrebno upoštevati percepcijo poslušalcev, tudi če ali ko ta ni bila v skladu z našimi pričakovanji ali hotenji, zato smo te pritožbe in pripombe obravnavali tudi kot korektiv ali kot povod za samoizpraševanje in preverjanje lastnega dela.

Ali ste pritožbe, odzive poslušalcev, ki so jih ti naslovili na varuha pravic gledalcev in poslušalcev, obravnavali na uredniškem sestanku?

Ne, vseh ne. Tiste bolj argumentirane in take, ki so zadevali pomembna vprašanja našega dela, pa smo obravnavali tudi na uredniškem sestanku. Seveda pa sem praviloma o posameznih pritožbah govoril z avtorjem prispevka ali oddaje, ki je bil predmet pritožbe.

Ali ste na podlagi analize pritožb poslušalcev morebiti vnesli kakšne programske spremembe oziroma izboljšali delo novinarjev?

Ne, teh pritožb ni bilo toliko, da bi zaradi njih lahko govorili o potrebi po uvajanju programskih sprememb, v kolikor bi bilo o posameznih oddajah ali vsebinah večje število pritožb, bi bilo smiselno preverjanje le-teh.

Ali je varuh pravic gledalcev in poslušalcev zvišal standarde novinarske kakovosti na javnem servisu in spodbudil hitrejšo odzivnost na domnevne napake medijskih ustvarjalcev na javnem zavodu RTV SLO?

Ali je zvišal standarde novinarske kakovosti je težko oceniti, zagotovo pa je delovanje Varuha pravic gledalcev in poslušalcev spodbudilo hitrejšo odzivnost avtorjev na domnevne napake. Je že prav, da obstaja ta način ocenjevanja dela novinarjev, saj lahko bistveno pripomore k

bolj odgovornemu delu novinarjev in urednikov, vendar pa obstaja tudi druga nevarnost – da se bodo novinarji zaradi strahu pred kritikami zatekali v samocenzuro.

Priloga D: Intervju z Alenko Terlep

V Ljubljani, 27. november 2015.

Kako ste se kot odgovorna urednica informativnega programa Radia Slovenija odzvali na pritožbe, odzive poslušalk in poslušalcev, ki vam jih je posredoval varuh pravic gledalcev in poslušalcev?

Pravilo v informativnem programu Radia Slovenija je bilo, in je še vedno, da na vsako pripombo poslušalcev odgovorimo. Torej, Varuh pravic gledalcev in poslušalcev pripombo, pritožbo pošlje pristojnemu odgovornemu uredniku, ko sem opravljala to funkcijo, torej meni. Odgovorni urednik jo pošlje naprej uredniku uredništva; in potem se ta pot ponovi v obratni smeri. In na takšen način odgovarjamo Varuhu pravic gledalcev in poslušalcev V kolikor se spomnim, so pripombe poslušalcev praviloma zadevale zgolj izbiro gostov, ne pa tudi same vsebine ali denimo način vodenja. Praviloma so bile pripombe s strani določene politične opcije, ki je menila, da ji javni radio posveča premalo pozornosti.

Ali ste pritožbe, odzive poslušalcev, ki so jih ti naslovili na varuha pravic gledalcev in poslušalcev, obravnavali na uredniškem sestanku?

O vseh odzivih, pripombah poslušalk, poslušalcev nismo govorili na uredniških sestankih,. O tehničnih pa zagotovo. Vedno pa je stekla komunikacija med urednikom uredništva in avtorjem prispevka ali oddaje, na katerega se je odziv nanašal. In kot sem prej dejala, je komunikacija vedno potekala po ustaljeni poti.

Ali ste na podlagi analize pritožb poslušalcev morebiti vnesli kakšne programske spremembe oziroma izboljšali delo novinarjev?

Ko sem kot odgovorna urednica imela roko čez informativni program radia Slovenija, smo vedno skušali spoštovati standarde in etiko novinarskega dela, ustvarjati čim kakovostnejše oddaje. Težko pa bi rekla, da so bile pripombe takšne vrste, da bi lahko pripomogle k

izboljšanju novinarskega dela. Kot pravim, predvsem so šle na račun politične usmeritve povabljenih gostov, ne pa na njihovo strokovnost.

Ali je varuh pravic gledalcev in poslušalcev zvišal standarde novinarske kakovosti na javnem servisu in spodbudil hitrejšo odzivnost na domnevne napake medijskih ustvarjalcev na javnem zavodu RTV SLO?

Mislim, da ne. Ko sem kot odgovorna urednica informativnega programa Radia Slovenija, danes pa kot urednica Studia ob 17.00 na našem Prvem programu, prebiram pripombe, pritožbe poslušalcev, se običajno vprašam, kdo so ljudje, ki se odzivajo. Zelo redko je šlo in š gre za dobronamerne pritožbe.

Priloga E: Intervju z Andrejem Stoparjem

V Ljubljani, 11. november 2015.

Kako se kot odgovorni urednik Prvega programa Radia Slovenija, kamor sodi od 1. 7. 2015 tudi informativni program Radia Slovenija, odzivate na pritožbe, odzive, poslušalk in poslušalcev, ki vam jih je posreduje varuh pravic gledalcev in poslušalcev.

Prvo kar moram poudariti, da je odgovorni urednik dolžen odgovarjati na pripombe oziroma prošnje poslušalcev. Vsak ki piše, ali na elektronski naslov Prvega programa, meni osebno ali Varuhu pravic gledalcev in poslušalcev, dobi pisni odgovor. Če poslušalci kličejo, se z njimi pogovorim tudi osebno. Klasična pisma so zelo redka in nanje lahko odgovorimo le v primeru, če poslušalec navede svoje podatke.

Kot odgovorni urednik pripombo poslušalcev najprej preverim pri novinarju oziroma uredniku, na katerega se pripomba nanaša. V skladu z vsemi podatki, različnimi mnenji in programskimi izhodišči, oblikujem odgovor.

Naj dodam, da večina pripomb, ki jih neposredno na Prvi program Radia Slovenija ali prek Varuha pravic gledalcev in poslušalcev naslavlja, zadeva druge segmente programa, ne informativnega. Najpogosteje pišejo o pravilni, zborni rabi slovenskega jezika, glasbi in verskih vsebinah. Redkeje se dotikajo informativnih vsebin, če pa se, so to zahteve po domnevni politični in siceršnji uravnoteženosti poročanja. V zadnjem času v tem pogledu najbolj izstopa poročanje in komentiranje migrantske krize. Ker si javni

radio prizadeva v svoje dnevno-informativne oddaje vključiti najrazličnejše poglede in stališča, sodim, da večina kritičnih pripomb ni upravičena. Prej sodijo v razred osebnih pogledov in pričakovanj posameznikov, kako bi morala biti obravnavana določena tema ali oseba v javnosti. V redkih primerih pa se seveda tudi mi zmotimo ali nespretno oblikujemo sporočilo in takrat se odločimo za popravek.

Na splošno pa pozdravljam odzive poslušalcev, čeprav so morda negativni. Tovrstna komunikacija je izjemno pomembna, saj kot medij dobivamo dragocene informacije o tem, kako ljudje razmišljajo, pa tudi v katerih točkah se izoblikujejo stereotipi, apriorna mišljenja in podobno. Pogosto pa so pripombe tudi zelo na mestu in odpirajo nove in uporabne razsežnosti našega dela, usmerjajo pozornost na vprašanja, ki smo jih morebiti spregledali ali nezadostno osvetlili. V teh primerih to tudi naredimo.

Ali pritožbe, odzive poslušalcev, ki jih ti naslovijo na varuha pravic gledalcev in poslušalcev, obravnavate na uredniškem sestanku?

O odzivih poslušalcev govorimo tudi na uredniških sestankih. Predvsem takrat, ko se javnost odziva na najaktualnejše in najbolj ambivalentne teme. V zadnjem času je to – kot sem že poudaril - migrantska kriza, glede katere je javno mnenje popolnoma razdeljeno, ljudje pa bi v informativnih oddajah radi slišali odraze svojih prepričanj.

Ali ste na podlagi analize pritožb poslušalcev morebiti vnesli kakšne programske spremembe oziroma izboljšali delo novinarjev?

Pripombe upoštevamo, kadar gre za vsebinska opozorila oziroma predloge, ki opozarjajo na vidike, na katere prej nismo bili pozorni. Ampak takšni primeri so izjemno redki. V primeru pripomb na delo konkretnega novinarja je ta novinar s tem seznanjen. Če gre za umestna opozorila, jih tudi upošteva.

Ali je varuh pravic gledalcev in poslušalcev zvišal standarde novinarske kakovosti na javnem servisu in spodbudil hitrejšo odzivnost na domnevne napake medijskih ustvarjalcev na javnem zavodu RTV SLO?

Prepričan sem, da je institut Varuha pravic gledalcev in poslušalcev pomemben. Javni zavod potrebuje nekoga, ki bo zbiral, kanaliziral in urejal odzive javnosti na delo novinarjev. Dvomim, da ima institut samo po sebi izrazit vpliv na kakovost novinarskega dela. RTV Slovenija premore profesionalce, ki jih je kakovost dela osebni imperativ. Je pa pripomogel k odzivnosti na mnenja in pritožbe občinstva. Ker je odziv časovno predpisan, javnost prejema

odgovore in pojasnila, ki jih sicer morebiti ne bi ali pa bi jih z zamudo. Poleg tega je jasno, kdo mora na kakšno vprašanje odgovarjati. Komunikacija z javnostjo je tako bolj transparentna.

Priloga F: Intervju z Rajkom Geričem

V Ljubljani, 3. februar 2016.

Kako ste se kot odgovorni urednik informativnega programa Televizije Slovenija odzvali na pritožbe, odzive gledalk in gledalcev, ki vam jih je posredoval varuh pravic gledalcev in poslušalcev?

Ja, odzval sem se odvisno od primera do primera. Res pa je tudi, da je od takrat, ko sem bil odgovorni urednik, minilo že precej časa, in se konkretnih primerov več ne spomnim. Zagotovo pa smo po pogovoru z novinarjem ali urednikom, na katerega se je pritožba nanašala, pripravili pisno pojasnilo varuhinji.

Sam dela svojih urednikov in novinarjev nikoli nisem jemal kot absolutno nezmotljivega in zanesljivo smo kdaj storili tudi kakšno napako za katero smo se prizadetim tudi opravičili.

Ali ste pritožbe, odzive gledalcev, ki so jih ti naslovili na varuha pravic gledalcev in poslušalcev, obravnavali na uredniškem sestanku?

Spomnim se, da ja.

Ali ste na podlagi analize pritožb gledalcev morebiti vnesli kakšne programske spremembe oziroma izboljšali delo novinarjev?

Ko je šlo za večjo napako, smo se o njej pogovorili tudi na sestanku z novinarji.

Ali je varuh pravic gledalcev in poslušalcev zvišal standarde novinarske kakovosti na javnem servisu in spodbudil hitrejšo odzivnost na domnevne napake medijskih ustvarjalcev na javnem zavodu RTV SLO?

Ja, varuh pravic gledalcev in poslušalcev je standarde novinarskega dela zanesljivo zvišal, seveda pa je vsakič odvisno od strokovnosti in izkušenj imenovane osebe. Mislim da je bil mandat Miše Molk bolj ali manj zamujena priložnost, v mandatu Lada Ambrožiča pa so se

zadeve izboljšale čeprav menim, da bi moral Varuh nastopiti in izražati svoja stališča večkrat in bolj na glas.

Priloga G: Intervju s Ksenijo Horvat Petrovčič

V Ljubljani, 13. marec 2016.

Kako ste se kot odgovorna urednica informativnega programa Televizije Slovenija odzvali na pritožbe, odzive gledalk in gledalcev, ki vam jih je posredoval varuh pravic gledalcev in poslušalcev?

Najprej naj poudarim, da so bile pripombe gledalcev mnogokrat upravičene, pogosto so gledalci identificirali prave probleme uredniško-novinarskega dela. V takih primerih so si ljudje običajno vzeli nekaj več časa, napisali pismo, ki je bilo dolgo vsaj tipkano stran in skrbno argumentirali svojo pritožbo, ki je bila poslana direktno varuhu ali neposredno meni kot odgovorni urednici. Takšna pisma praviloma niso bila žaljiva, nasprotno, dalo se je zaznati, da so napisana zelo dobronamerno in v upanju, da bo kdo tako pismo upošteval. Takšni pisci so po navadi zelo dobro poznali problematiko, ki jo je novinar obdelal. Pogosto so bili strokovnjaki s tega področja ali na kak drug način soudeleženi, ter so poznali ozadje, ki ga novinarju, ki je »bil na zgodbi« dan ali dva ni uspelo osvetliti. Pogosto so posredovali tudi kake dodatne informacije ali namige, ki se jih je dalo preveriti in so se izkazali za uporabne. A takšnih, konkretnih pisem gledalcev, je bilo vendarle relativno malo. Podobnega tipa pisma, a bistveno manj konkretna, so bila zastavljena kot načelna kritika nekega novinarskega pristopa, brez izrazitega namiga, kako zgodbo dopolniti. Tovrstna pisma so bila pisana manj argumentirano, pogosto se je dalo razbrati tudi ideološko ali svetovnonazorsko pripadnost tej ali oni politični skupini, v smislu, gledamo samo še črne/bele/rdeče voditelje/goste/prispevke. Tovrstne kritike so po navadi temeljile na relativno slabo preračunani navzočnosti strank ali politikov v celotnem informativnem programu ali v določenih oddajah. Na tem področju sem se z avtorji pisem lahko strinjala ali pa tudi ne. V tem smislu sem jim tudi odgovarjala.

Spet druga pisma so bila pobuda za pripravo prispevkov, pa tudi oddaj o temi, ki je bila po mnenju pisca namerno ali nenamerno prezrta. Včasih so avtorji pisem namigovali, da so tudi sami dobri eksperti za tovrstne nastope, spet drugič so vztrajali, da mora javna televizija

bistveno več poročati o temah, za katere so menili, da so pomembne in zanimive. Razred zase so bila pisma, ki so prek varuha ali neposredno podpirala ali pa napadala katerega od novinarjev ali oddaj, kadar je bilo treba novinarja ideološko pokriti in zaščititi ali pa »odstraniti«. Ta pisma so bila pogosto identična, pod enako besedilo podpore ali kritike so bila podpisana različna imena, jasno je bilo, da je kampanja vodena. V zadnjo skupino pisem bi uvrstila pisma, ki so bila žaljiva do naših novinarjev in urednikov. Seveda, pisma, ki so prišla prek varuha do mene, so bila v tem smislu že pregledana in najbolj žaljiva izločena, pisma, ki so prihajala neposredno name, pa so vsebovala celo grožnjo s fizičnim napadom. Ta ko sem morala zaradi varnosti naše novinarke poklicati policijo. Prejela sem kar nekaj na roko napisanih pisem, celo dopisnic, na katerih so bile s tresočo roko napisane žaljivke, za katere nimam besed. Takšna besedila sem vrgla naravnost v koš. Skratka, na odzive gledalcev sem se odzvala glede na njihovo vsebino, če so bili argumentirani, seveda s polno zavzetostjo in pri tem sem vključila urednike in urednice ter novinarje, to je veljalo tudi, ko sem odgovarjala varuhu, medtem ko na žaljiva, nepodpisana pisma, poslana s čudaških elektronskih naslovov, sploh nisem odgovarjala

Ali ste pritožbe, odzive gledalcev, ki so jih ti naslovili na varuha pravic gledalcev in poslušalcev, obravnavali na uredniškem sestanku?

Pritožbe, tiste utemeljene, smo obravnavali tudi na uredniških sestankih. Ali kot resno temo ali le »spotoma«. Tiste vsebinske pripombe ali in predloge smo po navadi s kolegi uredniki razčistili že 'sproti', se z njimi ni čakalo na sestanke, o kakšnih drugih, kadar je v daljšem obdobju več kritik letelo na kako oddajo, kot so bile recimo Pogledi Slovenije, Studio City, ali pa na račun katerega od voditeljev/voditeljic pa smo obravnavali tudi na uredniškem sestanku. Največkrat smo debatirali o upravičenosti kritik in o tem, katera profesionalna merila smo morda pozabili upoštevati.

Ali ste na podlagi analize pritožb gledalcev morebiti vnesli kakšne programske spremembe oziroma izboljšali delo novinarjev?

Če je veliko pisem prihajalo na račun pristranskosti katerega od novinarjev ali voditeljev, so bili kolegi opozorjeni s strani njihovih neposredno nadrejenih. Osebno se mi je zdelo najbolj korektno kritike pošiljati samim ustvarjalcem, s svojim pripisom o tem, kjer sem se strinjala z

avtorjem in kje ne. Žaljivih pisem, ali tistih, iz katerih se je dala razbrati ideološka obremenjenost nisem pošiljala ustvarjalcem, ker se mi to ni zdelo smiselno. Samo na osnovi pisem gledalcev programskih sprememb nismo izvajali. Zato smo bili odgovorni s kolegi uredniki. Je pa nedvomno marsikatera korektno napisana kritika zelo vplivala na moje uredniške odločitve in pogled na pokrivanje določene tematike.

Ali je varuh pravic gledalcev in poslušalcev zvišal standarde novinarske kakovosti na javnem servisu in spodbudil hitrejšo odzivnost na domnevne napake medijskih ustvarjalcev na javnem zavodu RTV SLO?

Ne, neposredno zagotovo ne. Kljub temu vlogo varuha pravic gledalcev in poslušalcev na RTV servisu ocenjujem kot pozitivno. Je tisti, ki daje tej hiši tudi kredibilnost v očeh javnosti.

Priloga H: Intervju z Jadranko Rebernik

V Ljubljani, 8. marec 2016.

Kako se kot odgovorna urednica informativnega programa Televizije Slovenija odzivate na pritožbe, odzive gledalk in gledalcev, ki vam jih je posreduje varuh pravic gledalcev in poslušalcev?

Vsekakor skušam čim bolj natančno odgovoriti na vprašanja ali pritožbe. Pri tem so vključeni uredniki uredništev in posamezni novinarji ali voditelji, ki jih določena pritožba zadeva, saj mi lahko oni najbolj natančno pojasnijo okoliščine dogajanja.

Ugotavljam, da so nekateri odzivi, nekatere pritožbe upravičene. Gledalci opazijo marsikaj, tudi manjše netočnosti, površnosti, ki nam uidejo. V večini primerov pa gre za osebna stališča, politična prepričanja, ki so drugačna od nečesa, kar so videli oziroma slišali na televiziji. V določenem delu pritožb pa gre za pripombe, ki jih imajo gledalci na posamezne voditelje. Tukaj pa gre za bolj osebno odločitev, kateri voditelj je komu všeč; nekateri imajo radi bolj dinamične, zajedljive, "tečne" voditelje, drugim bolj ustrezajo bolj umirjeni, protokolarni načini vodenja.

Ali pritožbe, odzive gledalcev, ki jih ti naslovijo na varuha pravic gledalcev in poslušalcev, obravnavate na uredniškem sestanku?

Po navadi ne čakamo do uredniških sestankov, ampak sporno zadevo razčistimo čim prej, takoj ko nam jo Varuh pravic gledalcev in poslušalcev posreduje. In mu seveda odgovorimo.

Ali ste na podlagi analize pritožb gledalcev morebiti vnesli kakšne programske spremembe oziroma izboljšali delo novinarjev?

Na podlagi analize pritožb vidimo, da je predvsem nujno nenehno poudarjanje novinarjem, da je treba podatke dobro preveriti pred objavo. Je pa na televiziji slika včasih še pomembnejša, zato je treba pri montaži prispevkov še posebej paziti. Konkreten primer - pri poročanju o aferi z izplačilom dodatkov k plačam zaposlenih na Univerzi v Ljubljani je novinarka pokrivala prispevek tudi s posnetki iz predavanj na eni od fakultet, kjer pa teh dodatkov niso imeli. Razumljivo, da so posamezniki opazili, da posnetki ne ustrezajo kontekstu oziroma bi se lahko tudi profesor na posnetku čutil oškodovanega. Zato poudarjamo, da morajo novinarji razmišljati tudi o kontekstu, ko prispevke opremljajo s sliko.

Ali je varuh pravic gledalcev in poslušalcev zvišal standarde novinarske kakovosti na javnem servisu in spodbudil hitrejšo odzivnost na domnevne napake medijskih ustvarjalcev na javnem zavodu RTV SLO?

Gotovo je bil eden od ciljev, ko so razmišljali o ustanovitvi instituta Varuha pravic gledalcev in poslušalcev tudi ta, da se zviša kakovost javnega servisa in da se še dodatno povišajo novinarski standardi. V vsaki normalno delujoči redakciji oziroma uredništvu je tudi brez Varuha pravic gledalcev in poslušalcev nujna sprotne debata o dobrih prispevkih, še bolj pa o tistih slabših, pa o uredniških napačnih odločitvah, saj le tako lahko izboljšujemo svoje delo. Pri tem se lahko opremo na različne kodekse in merila, ki veljajo za novinarski poklic, pa navsezadnje tudi na zdravo pamet in presojo, kaj je prav in kaj narobe. Gledalci oziroma poslušalci nam dnevno nastavljajo ogledalo in včasih opazijo podrobnosti, ki jih sami spregledamo. Varuh pravic gledalcev in poslušalcev je na nek način posrednik med nami in našo publiko, a tudi strelovod, morda včasih tudi dodatna oblika pritiska, da smo boljši in bolj pozorni. Zato je pomembno, da je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev ugledna medijska osebnost, ki mu gledalci zaupajo in ki hkrati pozna ter razume novinarsko in uredniško delo.