

VARUHNJA PRAVIC
GLEDALCEV IN POSLUŠALCEV

LETNO POROČILO
maj 2009

KAZALO

I. U V O D

II. KAKO SO SE ODZVALI GLEDALCI IN POSLUŠALCI?

A. Po programih

1. Otroški in mladinski program
2. Informativni program
3. Razvedrilni program
4. Ostali programi
5. Tretji parlamentarni program
6. Radio

B. Po problemskih sklopih

1. Oglasi
2. Ponovitve oddaj
3. Tehnične težave
4. Senzorno ovirani
5. Primerna raba slovenskega knjižnega jezika
6. Neprimernost vsebin in nasilje
7. Zvok
8. Sovražni govor

III. PRIMERI ODZIVOV GLEDALCEV IN POSLUŠALCEV

1. Risanke

2. Informativni program

- a) Vroči stol
- b) Odmevi
- c) Dnevni
- d) Prevod govora Baracka Obame
- e) Omizje
- f) Predvolilna soočenja

3. Razvedrilni program

- a) Tekmovanje za pesem Evrovizije
- b) Hri – bar
- c) Piramida
- d) Glasbeni spomini z Borisom Kopitarjem
- e) Oddaja o turizmu

4. Drugi programi

- a) Resnica, kot jo razume Monsanto
- b) Resnična resničnost

5. Tretji parlamentarni program

6. Radio

7. Problemski sklopi

- a) Oglasi
- b) Ponovitve oddaj
- c) Tehnične težave
- d) Slepi in slabovidni
- e) Neprimerna raba slovenskega knjižnega jezika
- f) Neprimerne vsebine in nasilje na televiziji
- g) Zvok
- h) Sovražni govor

IV. KJE JE RADIOTELEVIZIJA SLOVENIJA PRIŠLA NAPROTI SVOJIM GLEDALCEM IN POSLUŠALCEM?

1. Risanka
2. Vladimir Vodušek, oddaja Vroči stol
3. Govor Baracka Obame
4. Sočasno predvajanje oddaj Polemika in Studio City
5. Oddaja o turizmu
6. Dokumentarna oddaja Resnica, kot jo razume Monsanto
7. Multimedijski center, žaljive vsebine
8. Tehnična in tehnološka vprašanja

V. KATERE ŽELJE SO ŠE NEUSLIŠANE?

1. Manj moteče oglaševanje
2. Televizijski program v poletnem času
3. Pravilna raba slovenskega knjižnega jezika
4. Nasilne vsebine v TV napovednikih
5. Rešitve za gluhe in naglušne, slepe in slabovidne

VI. UGOTOVITVE IN POBUDE VARUHNJE

1. Preglednost financiranja programov
2. Pregledno dodatno sofinanciranje programa
3. Nepristransko poročanje
4. Preveč komercialnih vsebin
5. Preveč ponovitev
6. Preveč verskega programa
7. Napačna in površna raba slovenskega jezika
8. Preveč oglasov
9. Nestabilna shema TV SLO 3 in slabo oglaševanje programske sheme
10. Več sodelovanja vodstva Radiotelevizije Slovenija
11. Ukrep Radiotelevizije Slovenija za učinkovitejšo komunikacijo z javnostjo
12. Izboljšanje odnosov med javnim servisom in naročnikom

Priloga 1

- Koncept oddaj za naše gledalce in poslušalce ter o njih

Priloga 2

- Koncept oddaje varuhinje pravic gledalcev in poslušalcev



LETNO POROČILO **od maja 2008 do aprila 2009**

I. UVOD

Bistvena naloga varuha pravic gledalcev in poslušalcev je **pojasnjevanje in ne sankcioniranje**. Je posrednik med državljanke in državljani ter javnim zavodom in zastavi svojo besedo ali izreče svoje mnenje, kadar gre za s strani zavoda za temeljni poseg v gledalčeve, poslušalčeve ali bralčeve pravice, zlasti, če ob izvajanju javne službe pride do kršitev poklicne etike ali programskih standardov javne radiotelevizije.

Zakon tudi zapoveduje Programskemu svetu Radiotelevizije Slovenija, da mora o pritožbah izoblikovati svoje mnenje in generalnemu direktorju predlagati rešitve ali programske spremembe.

Prvo leto je za nami. Za nami vsemi. Tako za široko javnost kot zavod in zame v vlogi varuhinje. Ni bilo lahko. Za nobenega vpletenega v izmenjavi mnenj in informacij. Sprva sem naletela na nerazumevanje in odpor v zavodu, saj je zaradi izostanka tradicije oziroma novosti na tem področju, marsikdo napačno razumel delo in vlogo varuhinje ter me skušal celo istovetiti s službo za stike z javnostjo, hišnim glasnikom torej. Potem pa so me "bičali" še gledalci in poslušalci. Še posebno vselej, kadar se nisem strinjala z njimi. Čeprav prenekateri Radioteleviziji Slovenija očitajo slabo kulturo govora, sem bila sprva tudi sama presenečena nad njihovim skromnim in pogosto nenadzorovano nizkim jezikovnim izrazjem. Ne glede na to pa je bistveno, da so nekatere pritožbe pravilne, zelo umestne in nazorne, torej take, da jih moramo upoštevati, saj gre za dostojno in upravičeno iskanje prostora rešitve znotraj programskih vsebin, žanrske raznolikosti, programskega časa in uravnoveženosti poročanja.

Že na začetku poročila sem omenila, da mora biti varuh pravic gledalcev in poslušalcev "most" med izvajalcem javne službe posebnega kulturnega in narodovega pomena na eni strani, ter uporabniki javnih storitev na drugi strani. Tisti povsem dostopen prehod z ene strani na drugo torej, ki preprečuje nepotrebno "kričanje" z obeh strani, da bi se slišali. In tej nalogi bom sledila še naprej.

Verjamem, da je to naša pot do večje prepoznavnosti in nadgrajevanje verodostojne identitete Radiotelevizije Slovenija.

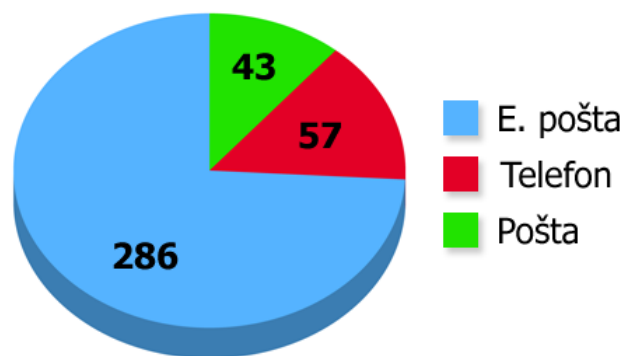
Celoten zavod ali sleherni člen v zavodu, pa najsi gre za upravljalni organ, vodstvo, ustvarjalce naših programov ali izvajalce spremljevalnih dejavnosti, bi moral, ko se ozre nazaj, občutiti iskreno zadovoljstvo ob vsakem storjenem koraku, kadar se je hitro in kakovostno odzval na korekten predlog varuhinje in "našega" občinstva ter jima prisluhnil - "majhen korak za zavod, velik za slovensko javnost".

II. KAKO SO SE ODZVALI GLEDALCI IN POSLUŠALCI?

Kot varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev sem v času od **maja 2008 do konca aprila 2009** prejela skupno **386 pritožb** in predlogov gledalcev in poslušalcev Radia in Televizije Slovenija. V koledarskem letu sem torej v povprečju prejela nekaj več kot eno pritožbo oz. pobudo na dan.

Daleč najbolj številni so bili tisti, ki so se name obrnili po **elektronski pošti**. Teh je bilo **286**. Klicateljev **po telefonu** je bilo **57**. Po **navadni pošti** je prišlo do mene **43** pisem.

Grafični prikaz: razmerje med pritožbami, prispelimi po elektronski pošti, telefonu in navadni pošti



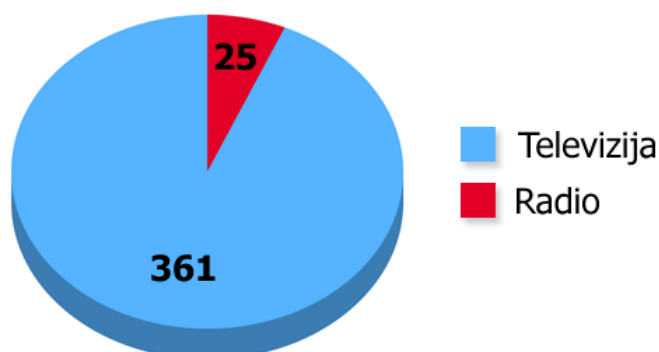
Največ odzivov sem prejela v mesecu **novembru** (90) in sicer na račun umestitve igrane nadaljevanke **Strasti** v termin **večerne risanke**. Ravno odzivi na premik večerne risanke so bili tudi med vsemi najbolj številni. S tem v zvezi jih je v vsem letu prispelo kar **69**.

Večina pritožnikov je bila z odgovori varuhinje zadovoljna. Pripravila sem jih v sodelovanju s posameznimi uredništvi, ki so se na pritožbe odzvala korektno in sprotno. Nekatera vprašanja sem naslovila na Službo za stike z javnostmi, saj ni šlo za konkretne pritožbe.

V petih primerih sem se sestala s pritožniki, ker so si želeli soočenja z avtorji oziroma novinarji.

Institut varuhinje je namenjen tako **gledalcem** televizijskih kot **poslušalcem** radijskih programov. Nekako pričakovano je bilo tistih, ki jih je vznemiril televizijski program, veliko več. Razmerje med odzivi na televizijo in tistimi na radio je več kot 14:1.

Grafični prikaz: razmerje med odzivi na televizijski in radijski program



Sledi **pregled odzivov** gledalcev **po posameznih televizijskih programih**. **Radio** je zaradi manjšega števila odzivov obravnavan v posebni točki. V nadaljevanju je pregled odzivov gledalcev in poslušalcev **po problemskih sklopih**, ki se navezujejo tako na posamezne televizijske programe kot na radio. **Vrstni red** pregleda sledi **količini** odzivov na posamezni program ali problematiko.

A. Po programih

1. Otroški in mladinski program

Daleč največje število konkretnih pritožb je prispelo na račun spremembe termina večernih risank na prvem programu Televizije Slovenija. Glede tega je bilo slabih **osemnajst odstotkov** vseh pritožb (**17,8%**), med katerimi ni manjkalo niti takih z več ostrine, vsekakor pa so vse izražale veliko mero nestrinjanja in prizadetosti zaradi takrat uveljavljene spremembe.
(Odzivi: točka 1.)

2. Informativni program

Sodeč po številu pritožb, ki sem jih prejela v zvezi s posameznimi programi na Televiziji Slovenija, so pričakovanja in nestrinjanje gledalcev največja v povezavi z **Informativnim programom (12,9% vseh odzivov)**. Največkrat so gledalci izpostavljali najbolj gledane oddaje informativnega programa, kot so Dnevnik, Odmevi, Polemika in Vroči stol. Njihove pripombe so se pretežno nanašale na posamezne voditelje teh oddaj in njihov način vodenja, ki je gledalce vznemiril tudi zaradi domnevne pristranskosti. Največkrat so se pritožili zaradi Vladimirja Voduška, dvakrat na vodenje Rosvite Pesek ter posamično na Tomaža Bratoža, Lidijo Pak in Igorja Juriča.

Kar nekaj vroče krvi je povzročil **prevod inavguralnega govora predsednika ZDA Baracka Obame**.

(Odzivi: točka 2.)

3. Razvedrilni program

Na račun **Razvedrilnega programa** sem prejela **12 odstotkov** vseh odzivov. Takoj za informativnim programom torej gledalce najbolj zanima razvedrilo. Veliko prahu vselej dvigata Ema in Evrovizija, kar se je odrazilo tudi v številu pritožb, ki so prispele v zvezi z njima. Gledalci so pogosto v pozitivnem pogledu izpostavili oddajo Hri-bar, zelo kritični pa so do termina, v katerem je predvajana. Podobno so kritični do termina, v katerem je predvajana oddaja Glasbeni spomini z Borisom Kopitarjem. Pogrešali so oddajo, ki bi nas seznanjala z domačimi in tujimi glasbenimi novostmi, in/ali tako, kjer bi se lahko predstavili sodobni glasbeni izvajalci, predstavniki urbane kulture. Pogrešali so tudi oddajo s področja turizma.

(Odzivi: točka 3.)

4. Ostali programi

Od drugih programov velja omeniti tudi kritičen odziv nekaj gledalcev na ukinitvev oddaje **Resnična resničnost** in zavzetost nekaterih, ki bi želeli, da bi dokumentarno oddajo **Resnica, kot jo razume Monsanto** zaradi aktualne problematike predvajali v bolj sprejemljivem večernem terminu.

(Odzivi: točka 4.)

5. Tretji parlamentarni program

Tudi spored **tretjega parlamentarnega programa** je bil predmet odzivov nekaj televizijskih gledalcev. Pogrešajo objavo njegovega sporeda v tiskanih medijih. Sem in tja se kak gledalec sprašuje tudi o smiselnosti njegovega obstoja.

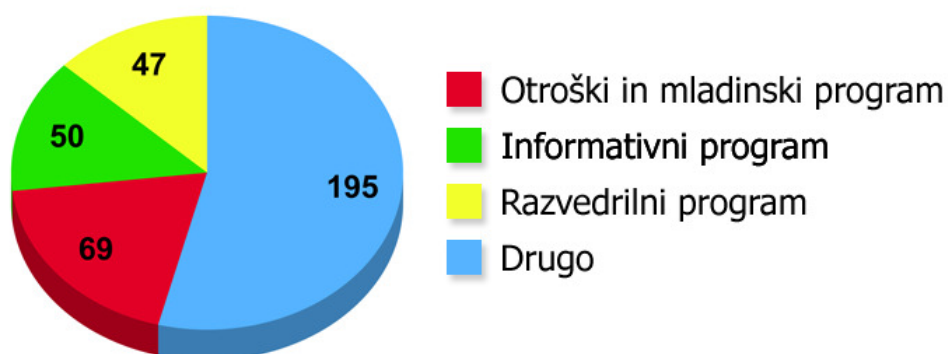
(Odzivi: točka 5.)

6. Radio

Kar nekaj opozoril poslušalcev se je nanašalo na neprimernost besedila **Fantastičnih pet** v **Sobotni raglji** oziroma na njeno predvajanje v dopoldanskem času, nekaj se jih je odzvalo na, po njihovem mnenju, preveliko število oglasov, nekatere je zmotil glasbeni izbor, itd.

(Odzivi: točka 6.)

Grafični prikaz: razmerje med odzivi na posamezne televizijske programe



B. Po problemskih sklopih

Med vsemi pritožbami je nekaj **problemskih sklopov**, ki se nanašajo na posamezne programe televizije ter radia in jih je treba zaradi prizadetosti in neomajnosti gledalcev ter poslušalcev, ki so nanje opozarjali, posebej obravnavati.

1. Oglasi

Na prvem mestu po številu pritožb (21) so tu **oglas**i. Ti motijo tako gledalce televizije kot poslušalce, ki tudi na radiu opažajo vse večje število **oglasov in oglasnih oddaj**. Pritožbe so se večinoma nanašale na preveliko gostoto oglasnih blokov in na dejstvo, da ti prekinjajo posamezne oddaje. Gledalce je zmotila tudi neprimernost vsebine kakega oglasa ali slovnične napake v njih.

(Odzivi: točka 7.a)

2. Ponovitve oddaj

Če upoštevam zgolj pritožbe, ki sem jih prejela od junija do septembra, je bilo število tistih, ki so obravnavale **ponovitve oddaj v poletnih mesecih** in s tem odsotnost premiernih oddaj, procentualno precej visoko. V teh mesecih so imele več kot desetodstotni delež (10,4%).

V kontekstu ponovitev lahko omenim tudi to, da so gledalci prav tako kritični do **ponovitev Dnevnikov**. Na začetku so še nekako razumeli povod za predvajanje Dnevnikov iz leta 1991, zdaj pa se večini to zdi že popolnoma nesmiselno.

(Odzivi: točka 7.b)

3. Tehnične težave

Tehnično se televizija posodablja in razumljivo je, da je bilo na varuhinjo naslovljenih tudi precej pripomb ali želja **tehnične narave**. Največkrat so izpostavili onemogočeno spremljanje programov nacionalne televizije prek različnih kabelskih operaterjev ali satelitskih ponudnikov. V mesecu aprilu je bilo aktualno oddajanje programov Pro plusa prek digitalnega zemeljskega signala, ki ga je vzpostavila Radiotelevizija Slovenija. Gledalci se sprašujejo, kako je s prehodom na televizijski slikovni format 16:9.

(Odzivi: točka 7.c)

4. Senzorno ovirani

Zelo vztrajno na omejitve, ki jih imajo pri spremljanju televizijskih programov, opozarjajo predstavniki **slepih in slabovidnih** ter **gluhih in naglušnih** in pozivajo k rešitvi te problematike.

(Odzivi: točka 7.d)

5. Primerna raba slovenskega knjižnega jezika

Glede na število prejetih pritožb je zelo pereča tudi problematika pravilne ali primerne rabe **slovenskega jezika**; obravnava jo slabih pet odstotkov vseh pritožb (18). Te so veljale tako radiu kot televiziji. Gledalci in poslušalci so razumljivo in upravičeno pozorni na pravilno, primerno in lepo rabo knjižnega jezika ter temu primerno ogorčeni, kadar raven slovenskega jezika pade pod njihova pričakovanja.

(Odzivi: točka 7.e)

6. Neprimernost vsebin in nasilje

Gledalci in poslušalci so zelo pozorni na **neprimernost vsebin** na radiu in televiziji ter slikovnih prizorov, ki na televiziji prikazujejo **nasilje**, zlasti, ko so temu izpostavljeni otroci in mladina. Tovrstnih pritožb je bilo v enem letu 15. (Odzivi: točka 7.f)

7. Zvok

Razmeroma veliko število gledalcev je opozarjalo na problematiko, povezano z zvokom (12). Največkrat jih je zmotila podložena glasba med pogovori v različnih oddajah, ki jim je zaradi glasnosti onemogočila razumevanje vsebine (npr. oddaja Studio City). Nekateri moti tudi jakost zvoka, ki je med oglasi večje kot med samo oddajo. (Odzivi: točka 7.g)

8. Sovražni govor

Državljeni pričakujejo, da bo Radiotelevizija Slovenija postala in ostala pomemben branik strpnosti, zato so na pojave, ki so odraz agresivnosti do nasprotnega, zelo občutljivi. Kar nekaj bralcev internetnih strani **MMC - Multimedijskega centra** Radiotelevizije Slovenija je bilo ogorčenih nad **nedostojnostjo in sovražnostjo**, ki jo je bilo moč zaslediti v nekaterih **komentarjih** ob novinarskih prispevkih na internetnem portalu. (Odzivi: točka 7.h)

III. PRIMERI ODZIVOV GLEDALCEV IN POSLUŠALCEV

V tem delu poročila je navedenih nekaj konkretnih primerov pritožb ter predlogov gledalcev in poslušalcev. Vežejo se na zgoraj omenjene vsebine in problemske sklope. Izbrane so konstruktivne in bolj oblikovane pobude, na katere je bilo mogoče odgovoriti in ki so potencialno izvedljive ali celo že izpeljane.

1. Risanke

Gledalec je zapisal: "Gre za vašo odločitev, da ste risanko, ki smo jo bili desetletja vajeni gledati pred večernim dnevnikom in so jo zdaj v istem terminu vajeni gledati naši zanamci, premaknili na zgodnejši čas, namesto nje pa uvrstili neko zakotno nadaljevanko. Rad bi vedel, kateri veleum se je odločil za to potezo in zakaj. Kot vidim v vrtcu, so podobno razburjeni tudi starši ostalih otrok in zagotovo je tako po vsej Sloveniji. Seveda sami lahko stvari rešujemo s kabelskimi programi, z DVD-ji, a to ni naš namen. Kaj pa vaški živelj, kjer takih možnosti nimajo? Gre za nek ustaljen red, na katerega smo navadili otroke in bodo oni verjetno navadili tudi svoje in tistemu, ki se je odločil za to neumnost, zagotovo ne morem zaželeli ničesar dobrega. Pravzaprav lahko rečem celo obratno. Upam, da boste to vrhunsko neumnost popravili in risanko vrnili tja, kjer je bila in bi morala biti."

Gledalec je bil ogorčen: "Nikakor se ne strinjam, da ste otrokom vzeli čas za risanko ob 18.40 in ga nadomestili z limonadno nadaljevanko, risanko pa dali prej. Tako da bodo otroci, namesto da odidejo po risanki spat, gledali še boljne

strasti neke družine. Perverzno. Ali moramo prav vse uničiti zavoljo pohlepa po denarju?! Sramota za nacionalno televizijo!"

Gledalka je v zvezi s spremembo termina večerne risanke zapisala: "Ob tem moram izraziti svoj resni protest. Imam štiri otroke in tudi, ko sem bila sama otrok, je bila risanka obvezni del rituala umirjanja pred odhodom v posteljo. Termin ob 18.10 je za otroke prezgoden, ker so zlasti poleti najpogosteje še na prostem, pozimi pa takrat pogosto še opravljamo vsakdanje obveznosti. Do risanke pa je otrok nato po koncu sodelovanja pri imenovanih obveznostih umit in pripravljen za večeri obred. Čas ob 18.10 je za umirjanje predšolskega otroka zaradi zgoraj povedanega zagotovo še prezgoden. Menim tudi, da nisem edina, ki jo je ta sprememba programa pretresla."

Gledalec je zapisal: "Podpisniki te peticije zahtevamo, da se večerne risanke na RTV SLO 1 vrne nazaj v tradicionalni termin ob 18.40. Z začetkom predvajanja nove nadaljevanke Strasti ste večerne risanke zamaknili na zgodnejši termin ob 18.15. Nesprejemljivo je, da se v želji po čim večji gledanosti na termin, ko je pred zasloni otroška populacija, uvrsti nadaljevanke, ki ni primerna za ciljno publiko večernih risank (predšolske in zgodnješolske otroke). Poleg tega ste z zamenjavo termina v marsikateri družini s to otroško populacijo nepremišljeno segli v ustaljeno večerno rutino (risanka, večerja in spat). Vaše ravnanje je neprimerno, nedostojno in nedopustno za nacionalno televizijo."

Gledalec je zapisal: "Sprememba programske sheme, ki je **večerno risanko** spet premaknila, je neprimerna. Verjetno nisem prvi, a vendar želim sporočiti svoje nestrinjanje s to potezo. Sem predstavnik generacije, ki je rasla s televizijo, ki so ji bili Muströvi zajčki in večerno gledanje risank vsakdanji ritual, hkrati pa se je ta navada prenesla na naše otroke. Žal so ti zdaj nerazumno prikrajšani za tistih nekaj minut večerne umiritve, ki za mnoge starše in otroke pomeni začetek večerne priprave na spanje. Vem, da bo to pismo verjetno izzvenelo v prazno, a vendar ga moram poslati, saj upam, da bo vsaj malo pripomoglo k morebitnemu premisleku."

Gledalka je zapisala: "Spoštovana gospa Molk, saj nisem prva, ki vam piše v zvezi s to temo, ampak zdi se mi, da morate tokrat res posredovati. Gre seveda za spremenjen termin večerne risanke. Očitno ni prav nihče pomislil, da televizijo gledajo tudi otroci, ki so mimogrede zelo zvesti privrženci njim namenjenih programov (večerna risanka, redkeje kakšna popoldanska in nedeljski Živ žav. Lepo, da so zdaj tudi ob sobotah pripravili tematsko oddajo za otroke)."

Gledalka je zapisala: "Smo družina s tremi majhnimi otroki. Edine risanke, ki jih najinima otrokoma brez skrbi dovoliva gledati, so risanke na vaši televiziji. Misliiva, da so dobro izbrane, prilagojene otrokom, odlično sinhronizirane ter brez nasilja in ostalih neumnosti, ki so jih polne risanke na ostalih programih. Veseli smo bili, ko ste Živ Žav predstavili na bolj zgodnjo uro. Staršem ste s tem omogočili vsaj nekaj minut crkljanja brez otrok. Zdaj pa smo zelo razočarani nad prestavljenim terminom večerne risanke. Že v najinem otroštvu je bilo tako, da se gre po risanki in cik caku umit zobke in spat. Kaj pa zdaj? Večina otrok je ob 18. uri še zelo aktivna in živahna. Škoda je njihovo igro prekiniti in jih poslati pred televizijo, potem pa nazaj igrat. Kaj bo šele poleti, ko smo tak čas

zunaj? Pa otroci, ki imajo popoldanske dejavnosti in jih ni doma? Mislimo, da ena žajfnica ni vredna termina, ki je že od nekdaj rezerviran za risanko! Prosimo, dajte nam risanko nazaj!"

Gledalka je zapisala: "Pridružujem se številnim gledalcem, ki jih je razsrdila skrajno pohlepna in arogantna poteza RTV SLO, da programski pas med 18.10 in 18.40 raje trži oglaševalcem, kot pa predvaja izjemno kvalitetne risanke (odlično sinhronizirane z vrhunskimi slovenskimi igralci) in si dovoli celo to, da vsebino informativnega značaja, to je kratko vremensko napoved, degradira v položaj oglasnega sporočila in meni nič tebi nič lepo vtakne med bedasto nadaljevanko Strasti. Zaščitite nas pred takimi nepremišljenimi potezami."

Gledalec se je v kontekstu problematike večernih risank o vlogi televizije v otrokovem življenju razpisal malce obširneje: "Na spletu sem zasledil peticijo za vrnitev risank v stari termin. Ker se z vsebino omenjene peticije ne strinjam popolnoma, se na vas obračam v svojem imenu. Nikakor nisem zagovornik tega, da otroci čas, ki bi ga lahko preživeli s starši, presedijo pred televizorjem. Me pa moti poteza nacionalne televizije, saj je premikanje termina risanke v celotni programski shemi (vsaj čustveno) verjetno najbolj občutljiva. V času, ko RTV Slovenija še ni imela varuha pravic gledalcev, sem se že razpisal o predvajanju žrebanja nagradnih iger v času pred risanko. Ker v tem času veliko otrok (žal veliko preveč) gleda televizijo, jim predvajanje omenjenega žrebanja lahko posreduje občutek, da se v življenju za prave stvari ni treba zares potruditi. Dovolj je, če kupim srečko in čakam. Takrat na svoje pisanje nisem dobil pravega odgovora, ker tudi nisem našel pravega sogovornika. Predvajanje tako nevrednih vsebin, kot so novele (sam naslov in vrsta oddaje o njej povesta dovolj) v času, ko so pred televizorjem predvsem otroci, pa presega vse meje dobrega okusa. Ne le, da se s tem popolnoma onemogoči, da bi otroci videli kaj dobrega, pozitivnega, prijetnega in vrednega ogleda. Zdi se, da se jih skozi takšno vsebino poskuša vzgajati – vendar, žal, v napačno smer, proti vsem obče sprejetim vrednotam."

Gledalec se je pritožil: "Zelo me je presenetila samovoljna prestavitev termina risanke, ki jo gledata moja dva otroka, preden gresta spat. Še posebej je zaskrbljujoče to, da so ravno majhni otroci tista skupina gledalcev, ki je zadnja na spisku in se mora umakniti vsem drugim interesom. Pričakujem, da boste storili vse, kar je v vaši moči, da se vzpostavi staro stanje, kot je veljalo do prejšnjega tedna."

2. Informativni program

a) Vroči stol

Gledalka se je pritožila zaradi neprimerne vodnje oddaje: "Že večkrat me je razburilo **vodenje g. Voduška**, ki je po mojem mnenju **za vodenje take oddaje nesposoben**."

Gledalec se je pritožil zaradi voditelja oddaje: "Vodenje **gospoda Voduška** je **diletantsko**. Dovoljuje gostom, **da govorijo en čez drugega**, tako da se večkrat sploh **ne sliši bistva same oddaje**. Ali na TV Slovenija res ni nikogar, ki bi to znal bolje kot Vodušek?"

Gledalka meni, da **Vodušek ni sposoben** za vodenje oddaje Vroči stol. "Njega sploh ne zanima, kaj hočejo gosti povedati in jih stalno prekinja. Če bi to vodil kdo drug, bi bila debata drugačna, bolj zanimiva."

Gledalec se je pritožil zaradi voditelja oddaje **Vroči stol**. "...voditelj se enostavno izgubi. Deluje **"prestrašeno", "raztrgano", "nepovezovalno"**. Ob prisotnosti več gostov se izgubi, začne se ponavljati: "... prosim na kratko..." in tako v nedogled."

b) Odmevi

Gledalec se je pritožil, češ, da "informativni program RTV SLO ni vedno **politično nevtralen**, kot bi moral biti. Med nekorektnimi novinarji gospa **Lidija Pak** izstopa že več let." Sprašuje: "Ali se bo to nadaljevalo tudi med volilno kampanjo?" Konkretne pripombe je zapisal o oddaji Odmevi (20. 7. 2008) na temo zaposlitve in stanovanjske problematike mladih družin.

Gledalka je pokritizirala politično neuravnoteženost in v tem kontekstu izpostavila **Rosvito Pesek**, ki naj bi bila po njenem mnenju zelo pristranska.

Gledalka redno spremlja oddajo Odmevi in jo je tudi **pohvalila**. Izredno pa **jo moti voditelj Tomaž Bratož**, saj po njenem mnenju slabo obvlada problematiko, preveč maha z rokami in papirji ter prekinja goste na nepravih mestih.

c) Dnevnik

Po telefonu se je pritožila **gledalka**, da je osrednji TV Dnevnik katastrofalen in povsem politično neuravnotežen.

Gledalec je ostro kritiziral voditelja TV Dnevnika Igorja Juriča. Pritožba je letela na njegov način podajanja novic in na njegovo obleko.

Gledalka je varuhinji zaupala naslednji predlog, povezan z večernim **Dnevnikom**: "Poskrbite, da bo v večernem dnevniku vsak dan tudi kakšna lepa novica. Imamo dovolj svojih velikih mož in žena, živečih in že pokojnih, na katere smo lahko zelo ponosni, pa jih premalo ali nič ne poznamo. Poročajte o zmagah: majhnih in velikih, skupinskih in posamičnih. To bo sčasoma dvignilo razpoloženje prebivalstva in tega smo zelo potrebni. Ni pomembno, kdo je zmagal, pomembno je, da je. S tem seveda ne mislim le na zmago slavje na športnem področju, ampak na vseh drugih, kjer bitke bojujemo vsi, vsak dan. Pohvalite dobra dela, medsebojno pomoč, prijaznost, dogodke, ki poudarjajo ponosne trenutke naše zgodovine (ne mislim na politične). Pohvalite posameznike, ki so nekaj storili za drugega človeka, ne da bi zato pričakovali ali zahtevali plačilo. To so veliki ljudje in nanje ne bi smeli pozabiti."

d) Prevod govora Baracka Obame

Gledalec je opozoril na prevod inavguralnega govora, ki se je v izvirniku glasilo **"fašizem, komunizem"**, v prevodu pa **"fašizem, nacizem"**. Sprašuje se, kako je to mogoče.

Gledalec je protestiral: " ...proti takemu ideološkemu prevajanju. RTV naj javno prizna napako in naj se za ta nemajhen spodrsrljaj gledalcem in poslušalcem javno opraviči."

Gledalec protestira proti zgoraj omenjenemu prevodu. Zamolčanje komunizma oziroma prebarvanje v nacizem primerja z medijsko situacijo v Severni Koreji. Meni, da ima pravico do necenzuriranega, **nepotvorjenega in korektnega prevoda**.

e) Omizje

Gledalka se je pritožila nad vodenjem **Omizja**, ki je bilo na sporedu 6. novembra 2008. Po njenem mnenju je bila **voditeljica skrajno pristranska** zlasti do dr. Bajuka. Zapisala je: "K pisanju pa me je spravilo njeno vprašanje, ko je bil pokazan graf o zmanjševanju primanjkljaja, ki je za leto 2007 pokazal presežek. Dr. Križaniča je vprašala dobesedno: -Ali je to res, ali je to trik? Se vam zdi to primerno?"

Gledalka je opozorila na pomanjkljivost, ki jo opaža: "V debatnih rundah na začetku **pokažejo imena sodelujočih**, potem pa največkrat do konca oddaje sploh ne več ali pa v zelo velikih časovnih razmikih. To je neprofesionalno in tudi neprijazno do gledalca; tisti, ki preskakujejo in iščejo, kaj bi gledali, bi se ob oddaji morda ustavili, če bi lahko **po nekaj minutah gledanja izvedeli imena sodelujočih**. A tudi tisti, ki oddajo gledajo od začetka, lahko vmes pozabijo, kdo je kdo, posebno, če je sodelujočih več. Poglejte, kako to počnejo v sosednji Avstriji, še v petih minutah, ko npr. nekdo pride v oddajo Zeit im Bild, vsaj trikrat pokažejo njegovo ime."

f) Predvolilna soočenja

Gledalka se je pritožila nad **Predvolilnim soočenjem** (petek, 19. 9. 2008, ob 20h, 1. program TV SLO), ki ga je vodila **Rosvita Pesek**: "Novinarka se je obnašala arogantno, vzvišeno in po mojem mnenju skrajno neprofesionalno, kar se je videlo predvsem v odnosu do gospoda Saša Pečeta. Gledalci nismo spremljali soočenja zato, da bi poslušali njeno osebno mnenje in politično prepričanje, temveč smo želeli slišati mnenja prav vseh predsednikov parlamentarnih strank o različnih temah. Gospa Rosvita Pesek se je postavila v vlogo, v kakršno se noben resen novinar ne bi smel postaviti. Arogantno je izpostavljala svoje mnenje, nesramno prekinjala sogovornika, ni dopustila, da bi povedal svoje stališče, ne glede na to, da mu čas še ni potekel, itd."

3. Razvedrilni program

a) Tekmovanje za pesem Evrovizije

Gledalec piše, da so bili komentarji Andreja Hoferja žaljivi do nastopajočih.

Gledalki ni bilo všeč izražanje osebnega mnenja komentatorja.

b) Hri – bar

Gledalka sprašuje, zakaj je oddaja Hri-bar na sporedu tako pozno. "Vas kot odgovorno osebo prosim za Vaše cenjeno pojasnilo in utemeljitev, zakaj se Hri-bar, ena redkih oddaj razvedrilnega programa, ki je plod domače produkcije, **iz sezone v sezono seli v poznejši termin?**"

c) Piramida

Gledalec je opozoril na, po njegovem mnenju, **prepogosto pojavljanje duhovnikov** v oddaji **Piramida**: "Pa ne gre za znane, vplivne, ampak povsem navadne, povprečne. Zakaj ne vabite še povsem navadnih učiteljev, zdravnikov, trgovk, frizerk ...? Glede na to, da moram naročnino še vedno plačevati in da niste cerkvena televizija, bi vas prosil, da nehate propagirati Katoliško cerkev."

d) Glasbeni spomini z Borisom Kopitarjem

Gledalka se je obrnila na varuhinjo tako v svojem kot v imenu mnogih drugih ljubiteljev oddaje Glasbeni spomini z Borisom Kopitarjem glede **termina predvajanja**. Zapisala je: "Čeprav resnično od nekdaj spremljam to glasbo, ravno v tej oddaji prvič vidim številne posnetke, seveda črno-bele. In kako prijetno toplo postane človeku ob lepih spominih, takrat, ko se vrstijo lepi, a žal že pozabljeni spoti. Želela bi vas tudi seznaniti, da nas je zelo veliko gledalcev te priljubljene oddaje, prav vsi pa smo enotnega mnenja, da je termin, v katerem je oddaja, res skrajno neprimeren. Ali vi mogoče veste, zakaj si te oddaje odgovorni ne upajo uvrstiti recimo v sobotni večerni spored in sicer na 1. program?"

e) Oddaja o turizmu

Več podpisnikov različnih turističnih organizacij in združenj je dalo pobudo za ponovno uvedbo osrednje samostojne oddaje s turistično vsebino na nacionalni televiziji. Prepričani so, da je: "... ponovna **vedba osrednje samostojne oddaje s turistično vsebino** na slovenski nacionalni televiziji odločilnega pomena za informiranost Slovencev o slovenski turistični ponudbi. Samostojna oddaja s turistično vsebino razen same informiranosti široke ciljne skupine gledalcev tudi bistveno prispeva k oblikovanju pozitivnega odnosa Slovencev do turizma, kar posredno vpliva na samo kakovost turistične ponudbe."

4. Drugi programi

a) Resnica, kot jo razume Monsanto

Gledalka je kritična do **termina**, v katerem je bila oddaja predvajana. Tako pomembna tema po njenem mnenju ne bi smela biti potisnjena v nočni čas, ko je pred televizijskimi sprejemniki le zanemarljivo majhno število ljudi. Pravi: "Moj predlog bi bil, da to oddajo še **večkrat ponovite ob bolj gledanih terminih** in **jo tudi napoveste vsaj tako kot druge oddaje**, na katere želite opozoriti gledalce (tudi v Prvi in drugi). V zvezi s to oddajo nisem zasledila nobenega napovednika. Menim, da ste kot javna televizija zavezani temu, da javnost obveščate o pomembnih zadevah - in to JE pomembna zadeva - in po

možnosti vsaj deloma vplivate s tem tudi na to, da se zakonodaja o uporabi GSO ne bi sprejela."

Še ena **gledalka** je imela pripombo na pozno uro predvajanja oddaje. Zapisala je: "Izraziti moram **razočaranje nad terminom** predvajanja dokumentarnega filma Svet, kot ga vidi Monsanto. 23. ura zvečer je vsekakor nevhvaležen čas za tako pomembno tematiko, kot je lastninjenje semen, GSO itd. Glede na to, da gre za najbolj pereča aktualna vprašanja in manipulacije, bi pričakovala, da tovrstno presojo zmore tudi RTV SLO. Lepo bi bilo, če bi pri snovanju televizijskega programa gledalci včasih imeli občutek, da snovalci zmorejo **družbeno odgovorne in etične odločitve.**"

b) Resnična resničnost

Gledalec se je kritično odzval na ukinitve oddaje Resnična resničnost in se širše razpisal o problematiki nacionalne televizije, kot jo vidi sam: "Škoda, ena od (po mojem mnenju) boljših oddaj na RTV SLO gre v franže ... Seveda ni bila vedno idealna, včasih sem imel ob gledanju priokus slabe priprave in/ali tehnične izvedbe posameznih prispevkov, a v celoti gledano je bila oddaja dobra in edina s tega področja v slovenskem prostoru. Kaj si mislim o vsem skupaj? Denar je le izgovor za ukinitve, premajhna gledanost tudi (verjetno jo večina gleda prek interneta, upam da to ni ušlo merilcem gledanosti). Nacionalna televizija naj skrbi za celostno in lastno produkcijo celostnih vsebin in se naj ne osredotoča le na oddaje za najširšo populacijo (če jih sam ne gledam, pa vem, da jih gledajo drugi in jim te pravice ne odrekam), to je domena komercialnih televizij. Le nacionalka s svojim privilegiranim statusom (financira se z naročnino in naj ne bi bila podvržena diktatu trga) ima možnost dolgoročno razvijati in spodbujati področja, ki širijo obzorje ljudi. To pa je le ena od potez, s katerimi televizija izgublja stik z mlajšimi oz. progresivno publiko ..."

Gledalec se je obrnil na varuhinjo v zvezi z ukinitvijo **oddaje Resnična resničnost**: "Najprej sem bil močno presenečen, nato pa ogorčen. Ob vedno večji poplavi "narodnjaških" in "ljudskih" vsebin s svojega (našega!) programa umikate eno redkih oddaj, ki nas je na sistematičen in simpatičen način izobraževala o računalniških in komunikacijskih novostih. Kot univerzitetni učitelj vsebin znanstvene informatike in informacijskega opismenjevanja sem si oddajo redno snemal in si jo pozneje z zanimanjem ogledal. Veliko novega sem uporabil tudi pri svojem delu. Še posebej me je oddaja navdušila s svojim odnosom do slovenskega informacijskega izrazja. Tega nam BBC-jev Click ne more dati! Čeprav vem, da gasilske veselice statistično pritegnejo več gledalcev in tudi bolj ustrezajo slovenski množični kulturni ravni, ki jo oskrbuje in sooblikuje naš RTV, pa me vseeno zanima, ali je bila ta oddaja res tako draga, da jo je bilo treba umakniti s sporeda!?"

5. Tretji parlamentarni program

Gledalka se sprašuje, zakaj na **2. programu** gledamo **prenose iz parlamenta**, če imamo za to **3. parlamentarni program**. Meni, da je nedopustno brez opozorila **umakniti oddaje z drugega programa**, kjer je želela spremljati nekatere ponovitve.

6. Radio

Poslušalec piše, da je besedilo pesmi **Fantastičnih pet** za mlajše poslušalce hudo problematično.

Poslušalka piše, da je pesem **Fantastičnih pet** neprimerna za otroke, saj propagira uporabo droge, tablet in alkohola.

Redni poslušalec Studia ob sedemnajstih se je ostro odzval na oddajo, ki je bila na sporedu 15. 12. 2008; "Že izbor sogovornikov (Balažic, Markeš) je bil tak, da ne more zagotoviti nekega **objektivnega povolilnega pogleda na politično dogajanje** v Sloveniji."

Dodal je še: "Način vodenja je dejansko spominjal na realsocialistične oddaje iz sedemdesetih ali šestdesetih let. Poudaril pa bi, da je to značilno predvsem za drugi program radia na RTV in da je plačevanje naročnine financiranje politične opcije, ki ji ne pripadam."

7. Problemski sklopi

a) Oglasi

Gledalec se je po navadni pošti pritožil, da **napovedi oddaj v časopisih** in na teletekstu ne držijo, saj jih pred začetkom napovedane oddaje vedno presenetijo **oglas**. Tudi če se pojavi napis "sledi", najprej sledijo **oglas** in šele potem oddaja.

Gledalec je opozoril na dejstvo, da je bil v francoskem parlamentu sprejet nov zakon o medijih, po katerem državna televizija ne bo več smela predvajati oglasov med svojim programom in s tem želel opozoriti tudi na problematiko Radiotelevizije Slovenija, saj meni, **da je oglasov preveč**.

Poslušalca je zmotilo, da je na Valu 202 **vedno več oglasov** in naročenih reklamnih predstavitev izdelkov na škodo oddaj, ki so bile pojem Vala 202 od leta 1972 do sredine devetdesetih let.

b) Ponovitve v poletnem času

Gledalec se je pritožil zaradi **številnih ponovitev** oddaj v poletnem času.

"S to elektronsko pošto bi rad izrazil nezadovoljstvo s 1. programom TV, saj me res ne mika gledati oddaje izpred 20. let, če omenim samo Mita Trefalta. Razumem, da sta julij in avgust poletna meseca in da je to čas kislih kumaric, vendar toliko ponovitev oddaj iz naše preteklosti je pa že pretiravanje!"

Gledalec se je pritožil zaradi **ponovitev**. "Poletje je tukaj in z njim že dobro znane ponovitve, ponovitve, ponovitve oddaj, za katere smo plačali RTV naročnino že pred mnogimi leti."

c) Tehnične težave

Z urada Vlade RS za Slovence v zamejstvu in po svetu je prišlo vprašanje, ki ga je posredovalo veleposlaništvo Republike Slovenije v **Podgorici** in se nanaša na **spremljanje programov Radiotelevizije Slovenija prek satelita** uporabnikov Extra TV T – Com CG. Uporabniki navajajo, da se signal v določenih terminih prekinja. Podobno se je prekinjal signal 2. programa Televizije Slovenija, vse dokler ni bil dokončno ukinjen. Pred **podobnim problemom** se je znašla še ena **slovenska družina, ki živi v tujini**. Napisali so: "Že nekaj dni zapored ob 18.40, ko je na RTV SLO 1 risanka, slika zamrzne oz. je zakodirana. Ker do preteklega tedna teh težav ni bilo, vas prosimo za pojasnilo." **Gledalec** iz Slovenije ima podobne težave: "Sem Dejan in imam eno težavo. Ker sem se preselil iz mesta na vas (točneje iz Postojne v Belsko), imam težave pri gledanju TV programov. Ker vas leži v kotlini in je sprejem tv signala z oddajnika Nanos zelo slab, sem se odločil, da si pomagam s satelitsko televizijo. Vzel sem paket Total, ker sta bila na razpolago tudi programa TV Slo 1 in 2. Toda že prvi dan gledanja so bili programi **zaklenjeni oziroma so zaklenjeni večino časa, ko bi jih jaz želel gledati**. Zanima me, ali lahko kam napišem uradno pripombo proti plačevanju TV prispevka v celoti, če otroci še risanke na TV SLO 1 ne morejo gledati. Saj to je višek sramote, da se nacionalka obnaša slabše kot konkurenca, ki je seveda dostopna 24 ur na dan. Ne vem, če ste bili s tem že seznanjeni, vendar je vsekakor za razmisliti, sploh pa zato, ker predvidevate še podražitev prispevka."

Gledalec je na varuhinjo naslovil vprašanje, ki se nanaša na format slike predvajanega programa na nacionalni televiziji. Vprašanje je bilo tako: "Vedno več TV postaj svoj program oddaja v formatu 16/9, skoraj vse evropske nacionalne in komercialne televizije so v tem formatu. Tudi v trgovinah prodajajo skoraj samo še televizorje, katerih primarni format je 16/9. Kot opažam, tudi Vi sprejemate ta signal (predvsem športni dogodki, dokumentarci, itd), vendar ga prekonvertirate v format 4/3 in ga posredujete nam gledalcem. Zakaj je RTV Slovenija zadnja v Evropi, ki nam bo ponudila to storitev, in kdaj jo bo, če jo sploh bo?"

d) Slepi in slabovidni

Predstavniki Združenja prijateljev slepih in slabovidnih se je na varuhinjo obrnil s problematiko, povezano s slepimi in slabovidnimi in njihovim spremljanjem televizijskih programov.

Sinhronizacija s slovensko govorno besedo vseh govorov, izjav in drugih informacij, posredovanih v tujih jezikih. To je za slepe in slabovidne in tudi druge starejše osebe edina rešitev, kajti gluhi in gluhonemi imajo znakovni govor, ki bi ga televizija po zakonu že zdavnaj morala uveljaviti. V Evropi tako rekoč ni televizije, ki ne bi imela sinhroniziranih tujih govorov, izjav in informacij z domačo govorno besedo. O tem se lahko prepričate!

Sinhronizacija s slovensko govorno besedo vseh **poljudnoznanstvenih oddaj, reportaž** in drugih informacij, posnetih v tujih jezikih. Zdaj je tako, da dele poljudno-znanstvene oddaje govori napovedovalec v slovenskem jeziku, potem pa, ko začne govoriti tuj strokovnjak, sledijo samo podnapisi. Za slepega človeka takšna oddaja ne pomeni skoraj nič. Razen, če slučajno ni poznavalec tujega

jezika. Toda tujih jezikov je več in težko je predvideti, da bi slepi in slabovidni znali govoriti angleško, nemško, francosko, švedsko, špansko, portugalsko, italijansko ... Na vseh televizijah v Evropski uniji takšna prikazovanja sinhronizirajo z domačo govorno besedo.

Če so vprašanja pod prvo in drugo točko nekoliko zahtevnejša za TV, potem pa vprašanje **posredovanja različnih informacij, prikazanih na TV z govorno besedo**, nikakor ni zahtevno. Osebno mislim, da bi z nekoliko več skrbi in organizacije, predvsem pa z večjo občutljivostjo do slepih in slabovidnih, lahko brez posebnega problema posredovali z govorno besedo vse informacije, ki so posredovane v sliki na zaslonu. To se nanaša na informacije o oddajah, o času predvajanja posameznih oddaj, o različnih naslovih, telefonskih številkah in drugih podobnih podatkih. Spletna stran Radiotelevizije Slovenija bi lahko bila koristen pripomoček slepim in slabovidnim le, če bi bila primerno urejena in prilagojena tej populaciji in še to le, če imajo slepi in slabovidni svoj računalnik, opremljen z govorcem oz. elektronskim informacijskim sistemom. To za zdaj še ni usklajeno, verjamem pa, da bo prišlo doboljšav.

e) Neprimerna raba slovenskega knjižnega jezika

Gledalka je podala poglobljeno kritiko in razmislek o rabi in vlogi slovenskega jezika na nacionalni televiziji. Zapisala je: "Menim, da je odnos do slovenščine na nacionalni televiziji zdrsnil pod vsako sprejemljivo mejo. Vedno pogostejše napake, kakršnih ne bi zagrešila večina osnovnošolcev, me sicer že dolgo motijo, vendar se Vam oglašam šele zdaj, ko sem ugotovila, da še zdaleč ne gre več samo za nemarnost ali površnost v izražanju, ampak predvsem za neznanje, nesposobnost in prezir do jezika." V nadaljevanju je navedla nekatere primere: "Včeraj sem bila ob poslušanju **jutranjih poročil** prvega programa prek nacionalne TV obveščena, da *'so bile sožalje izrečene z vseh koncev sveta'*. V istih poročilih ste uveljavili tudi nov *'strokovni'* termin invaguracija. Celo **voditeljica Odmevov** se po mnogih letih nastopanja še vedno ni naučila **sklanjatve zaimka 'ves'** niti pravilne rabe **svojilnih zaimkov**, pa tudi **raba mestnika** ji včasih zašepa." Misli pa je strnila takole: "Vsak lahko razume, da se pri govorjeni besedi komu kdaj pripeti tudi kak spodrseljaj, vendar mednje, vsaj po mojem mnenju, ne sodi neprestano streljanje gramatičnih in terminoloških kozlov. Na nacionalni televiziji gledalec tega pač ne pričakuje. Ne vem, če se zavedate, da je marsikje v Sloveniji signal te televizije še vedno edini ljudem dostopni in da z odnosom do jezika krojite tudi znanje materinščine pri mladih ljudeh, ki zaradi natančno enakih spodrseljajev, kakršne si lahko Vi nekaznovano privoščite, izgubljajo točke na mali in veliki maturi. Zato je odnos Vaše ustanove do jezika še toliko bolj sramoten."

Gledalec s Koroške v nekaterih oddajah pograša skrb za lep knjižni jezik. Pravi: "Zelo me moti, ko poslušam nekatere vaše voditelje oddaj, ki govorijo brez vsakega sramu v **ljubljskem narečju**, klub temu, da se imate za nacionalno TV. Morda ste ali so pozabili, da obstajajo tudi druge pokrajine in da obstaja nekaj, kar nas povezuje. To je slovenski knjižni jezik, ki smo se ga učili v šoli." Dodal je še: "Ne moti me, če gostje vaših oddaj govorijo svoje narečje, celo ugaja mi, ker to bogati naš jezik, ne morem pa prenesti takega obnašanja vaših ljudi, saj končno živite od našega, tudi koroškega denarja."

Gledalka se je pritožila zaradi besednih mašil v izjavah nastopajočih: "Če bi razni pop zvezdniki in zvezdnice in misice v svojih '*izjavah*' izpustili vse '*bom rekel*', '*v bistvu*', '*pravzaprav*', '*pač*', '*na nek način*', '*nekako*', bi bili njihovi stavki pol krajši. Včasih za šalo preštevam, s koliko mašili poskušajo skriti, da nimajo kaj povedati in zna biti prav zabavno. Bolj žalostno se mi zdi, da velikokrat padejo v to besedno revščino tudi ljudje, od katerih bi tega res ne pričakovali - pred nekaj dnevi sem poslušala prevajalko (!) gospo Mahkota, ki je v vsakem stavku po dvakrat ali trikrat rekla '*pač*'. Ali ne bi bilo možno ljudi, preden dajo izjavo, opozoriti na to besedno navlako oziroma jih obzirno poprositi, naj bodo usmiljeni do gledalcev in poslušalcev?"

Gledalka se je pritožila, da nekateri napovedovalci televizijskega programa naredijo veliko napak pri izgovorjavi imen in priimkov in naglaševanju besed.

Gledalka se je pritožila zaradi rabe **ljubljskega narečja** v oddaji **Pod klobukom**. "Ravnokar sem si ogledala oddajo na RTV SLO 1 POD KLOBUKOM. Zelo sem bila razočarana, saj nastopajoči uporabljajo **ljubljsko narečje**. A lahko oddaja, ki je namenjena otrokom, poteka v narečju? Nacionalna televizija bi morala povsod uporabljati uradno **knjižno slovenščino!**"

Gledalka se je po navadni pošti pritožila zaradi **malomarnega odnosa do jezika** na straneh teleteksta: "Pri prebiranju besedil me vedno pogosteje zmotijo slovnične napake, kot so: nepravilna uporaba sklonov, nepravilno napisana tuja imena, da o vsebinskih in '*tipkarskih*' napakah ne govorim."

f) Neprimerne vsebine in nasilje na televiziji

Gledalka je v zvezi s problematiko zapisala: "Že dolgo časa ugotavljam, da so v najboljših terminih na sporedu oddaje, kjer je ogromno raznovrstnega nasilja (na vseh glavnih programih v slovenskem jeziku istočasno!), hkrati pa so kvalitetne oddaje v času, ko mora delovni človek oditi že spat, da gre lahko zjutraj spočit na delo (če ga še ima). Toliko je nasilja – od tega mnogo preveč med mlajšim delom populacije, da res ni pametno, da jih o tem poučujemo in skrbimo, da česa ne pozabijo. Res je, da imamo en krasen gumb na '*daljincu*', ampak stvar ni v tem. Ljudje, ki obožujejo akcijo z veliko pokanja, krvi in preteпов, ga ne bodo uporabili."

Zaskrbljena gledalka je opozorila na **blok napovednikov**, ki **oglašujejo prihajajoče filme na Televiziji Slovenija** in so ob delavnikih na sporedu med **žrebanjem** iger na srečo in **večerno risanko**. Pogosto se zgodi, da vsebuje **nasilne** in **krvave** prizore. Zapisala je: "Mene to zelo moti glede na to, da z majhnimi otroki sedimo pred zaslonom in čakamo na risanko. Vem, da otrok ni mogoče za vedno obvarovati pred resničnim svetom, ampak triletniku razlagati, zakaj je enemu odneslo glavo, zakaj se ljudje streljajo med sabo in zakaj tisti stric tepe teto, mi je pa malo prehud pogovor pred uvodom v pripravo na spanje."

Zaskrbljena **gledalka** se je obrnila na varuhinjo v zvezi z neprimernim časom predvajanja oglasa, ki opozarja na vožnjo pod vplivom alkohola: "V njem vidimo jokati štiriletno deklico, ki je v nesreči izgubila starše. Oglas se mi zdi dobro narejen in vsekakor opozarja na perečo problematiko slovenske družbe. Zato se mi zdi nadvse dobrodošlo, da ta oglas obstaja in opozarja ljudi, da

vožnja na cesti ni igra. Problematično pa se mi zdi, da RTV Slovenija ta oglas predvaja tik pred risanko ob 18.10. Tako ga vidijo otroci, ki takoj zaznajo, da nekaj ni v redu, zelo kmalu pa tudi ugotovijo, za kaj gre (če se že starši nekako izmaknemo direktnemu odgovoru, jim odgovori kdo drug). S tem ta oglas v otroke naseli tesnobo in strah pred izgubo staršev. Menim, da je termin izbran napačno, saj sporočilo ni namenjeno otrokom, temveč odraslim, ki smo aktivni udeleženci prometa. Zato predlagam, da ga prestavite v čas, ko pred sprejemnikom ni otrok, saj verjamem, da slabo vpliva na njihovo čustveno stabilnost."

Gledalec se je pritožil zaradi besedila pesmi **Fantastičnih pet**. "Pesem ste predvajali na prvem programu radia večkrat malo pred 15. uro in v oddaji **Sobotna raglja**, ki je namenjena mladim. Mislim da je vpliv besedila pesmi na mlade hudo problematičen."

g) Zvok

Gledalec je opisal svojo izkušnjo ob gledanju oddaje 9. marca: "Zelo prijetna oddaja. Intervju z gospodom Bučarjem. Nenadoma zaslišim, da nekje nekaj piska (okoli 1 khz), stopim v sosednji prostor – neha piskati, dam TV glasneje – še bolj piska. Takrat se zavem, da to ni pisk, ampak '**glasba**', ki spremlja **intervju**. Na trenutke je bila pravzaprav **jako moteča**."

Gledalec se je pritožil zaradi **neenakomerne glasnosti** nekaterih oddaj. "**Reklame**, ki se začnejo po vsaki oddaji, so glasne, pa spet druge tihe, da jih tudi s slušnim aparatom ne moreš uravnati. Problem so tudi **dokumentarne oddaje**. Možakar bere besedilo, za njegovim besedilom pa se original sliši glasneje. Konkretno mi, ki smo naglušni, moramo imeti daljinec ves čas v roki in tako uravnati glasnost, da bi ne motili ostalih v hiši."

Gledalka se je pritožila zaradi **neuravnoteženega tona**, kadar gre za pogovorne oddaje, ki jih vmes prekine glasbena točka. Skladbe so v razmerju z govorom mnogo glasnejše in jih mora gledalka utišati.

Poslušalec pravi, da ne more več poslušati Vala 202, ker ima **veliko preveč oglasov** in ti so v primerjavi z, denimo, pogovori, mnogo **glasnejši**. Uravnati je treba zvok! Kot tudi med govornim in glasbenim delom. "Popolna zvočna diskrepanca. Tonski tehniki, pozor, pomagajte!"

h) Sovražni govor

Gledalka je bila ob prebiranju komentarjev k novici o maševanju gejevskega škofa pri inavguraciji novega ameriškega predsednika Baracka Obame, ki je bila objavljena 14. januarja 2009 na **spletni strani** Radiotelevizije Slovenija, zgrožena nad **primitivnostjo in sovražnostjo nekaterih komentatorjev**, uperjeno zoper istospolno usmerjene. Zavzeto je zapisala: "Za te komentarje ne krivim ne vodstva RTV, ne vodstva Multimedijskega centra in ne moderatorjev. Za tako obnašanje so krivi ljudje sami, nestrpnost jim zakriva pogled na vso mavrico tega sveta."

Gledalka si želi, da bi pisanje v rubriki komentarji spremljali in **ne bi dopuščali takega razpihovanja sovraštva, rasizma in nestrpnosti**. "Želela bi, da bi na

forumih in v komentarjih **zavzeto spremljali** (čeprav, kot sem že povedala, moderatorji opravljajo svoje delo kar vestno) situacijo in v primeru izpadov uporabnika opozorili in po potrebi tudi kaznovali. Sem absolutno za svobodo govora, vendar se moja svoboda konča tam, kjer se začne svoboda drugega." In še: "Če imate kaj besede, bi vas lepo prosila, da vodstvu RTV poveste, naj v **informativnih ali kontaktnih oddajah** večkrat omenijo **problematiko nestrpnosti** in se pogovorijo o tem, kako jo reševati. Te zadeve terjajo razmislek nas vseh. Pred leti se mi je zdela ta tematika postranska, zdaj pa opažam, da se strpnost manjša. **In naj bo javna RTV s svojimi spletnimi stranmi vred zglede strpnosti.**"

Gledalka je na primeru z 19. 1. 2009 ponazorila, kako **neprimerni, skrajno žaljivi, sovražni in nestrpni** so lahko komentarji na MMC RTV SLO. V prispevku o mejnem sporu med Hrvaško in Slovenijo je nekdo namreč zapisal: "Ubij, kolji, da Hrvat ne postoji."

Gledalka je varuhinji pisala: "Rada bi izrazila vso **pohvalo za odziv odgovornih na MMC centru**. Sredi januarja sem vam poslala elektronsko sporočilo, v katerem sem izrazila ogorčenje nad homofobičnimi komentarji, ki so jih pisali uporabniki, in vas prosila, da na to opozorite pristojne v MMC-ju. Opazila sem, da so ukrepali zelo hitro, kmalu po tistem, ko ste mi odgovorili na moje sporočilo. Zdaj je zraven vsakega komentarja dana možnost, da drugi uporabniki prijavijo vsako žaljivo ali nestrpno vsebino, kar daje administratorjem podlago za ukrepanje." Dodala je še: "Nekoč sem se prepirala z vodstvom nekega foruma, ker še danes tolerirajo najbolj skrajne primitivizme, no, meni so se izgovarjali na svobodo govora. Ta pa ni neomejena in vesela sem, da se tega v vaši hiši zavedate."

IV. KJE JE RADIOTELEVIZIJA SLOVENIJA PRIŠLA NAPROTI SVOJIM GLEDALCEM IN POSLUŠALCEM?

1. Vodstvo je prisluhnilo željam in pritožbam gledalcev in **večerno risanko** vrnilo v njen prvotni termin. Odpor zoper spremembo je bil med ljudmi zelo velik in se je odrazil tudi v zelo odmevni peticiji, ki je imela na internetu več kot 4 tisoč podpisnikov.
2. Umik voditelja **Vladimirja Voduška** z oddaje Vroči stol in sploh s programov nacionalne televizije.
3. **Korekten prevod inavguralnega govora predsednika Združenih držav Baracka Obame** je bil umeščen v novinarski prispevek Adrijana Bakiča, ki je bil predvajan 14. 2. 2009 in je govoril o novih odnosih med Ameriko in Rusijo.

Ta korak sicer **ni povsem zadovoljil gledalcev** in je opomin za v prihodnje, ko se bo treba ob takih spodrseljajih odzvati hitreje. Takoj, ko se je napaka pojavila, bi morala TV SLO objaviti pravilen prevod, saj je bil nemaren in zagotovo nenameren izpust besede "*komunizem*" povod za nezaupnico zavodu in pozneje tudi ideološko obeležen.

4. Vodstvo je uslišalo pritožbe gledalcev, ki jih je motilo **istočasno** predvajanje oddaj **Polemika** in **Studio City**.

5. **Oddaja o turizmu** se je ponovno vrnila na zaslone TV SLO.
6. Dokumentarno oddajo **Resnica, kot jo razume Monsanto** so sicer ponovili, a ne v večernem najbolj gledanem terminu, kot so želeli gledalci.
7. Vodstvo **Multimedijskega centra** se je odzvalo na pozive bralcev internetnih novic, naj nekaj stori v zvezi z žaljivimi in pogosto skrajno nedostojnimi, celo sovražnimi **komentarji** ob posameznih prispevkih. Uporabnikom je omogočilo, da neprimerno vsebino sami prijavijo, kar administratorju omogoča sprotno ukrepanje.
8. Gledalci, ki so na varuhinjo naslavljali različna **vprašanja tehnične narave**, so dobili odgovore na najpogostejša:
 - prehod na format 16:9
 - informacijo o digitalnem oddajanju.

V. KATERE ŽELJE SO ŠE NEUSLIŠANE?

1. Vodstvo javne radiotelevizije mora razmisliti o načinih **oglaševanja** na radiu in televiziji, ki bodo za gledalce in poslušalce manj moteči.
2. **V poletnih mesecih** bo treba na televiziji zagotoviti kvaliteten, gledljiv program, ki ne bo slonel zgolj na **ponovitvah** starih oddaj. Dejstvo je, da niso vsi naši gledalci na dopustu istočasno, predvsem pa ne tri mesece. Zaradi ekonomske krize bodo za družbo še bolj potrebovali radio in televizijo in je programu v času poletja treba nameniti več pozornosti.

Čez radijske oddaje v tem času ni bilo takih pritožb.

3. Zelo veliko pripomb je tudi glede **pravilne rabe slovenskega knjižnega jezika** in dejstvo je, da je eno od temeljnih poslanstev javne radiotelevizije, da vzdržuje vrhunsko jezikovno kulturo. V zvezi s tem se že dogovarjam z našim jezikovnim središčem za tečaje in večji nadzor nad uporabo slovenskega jezika.
4. Gledalci so opozarili na problematiko **nasilne vsebine v napovednikih** za oddaje in filme; napovedniki so na sporedu v času, ko so pred televizijskimi sprejemniki tudi otroci. Pogovori z uredništvom za napovednike potekajo. Gredo v smer, da bo verjetno treba izdelati po dva napovednika. Eden bo predvajan pred Dnevnikom, drugi pa po njem oz. bo treba sporne prizore izpustiti.
5. Še vedno naš čaka velika naloga, da upoštevamo vsaj del pritožb, ki jih naslavljajo na nas **gluhi in naglušni ter slepi in slabovidni**. Sem v stalnem stiku z njihovimi predstavniki in menim, da moramo v prihodnje storiti korak naprej v načrtovanju programa za senzorno ovirane invalide s konkretnimi rešitvami. Zavedam se, da je to velik finančni zalogaj, zato upam, da bomo skupaj z družtvi lahko našli postopne rešitve.

VI. UGOTOVITVE IN POBUDE VARUHIINJE

"Svete zapovedi" javnega zavoda :

1. Preglednost financiranja programov, ki mora biti javnosti dostopna
2. Pregledno dodatno notranje in zunanje (so)financiranje programa

(1.) PREDLAGAM :

Gledalci, poslušalci in uporabniki ostalih storitev javnega zavoda imajo pravico vedeti:

- Kako in v kolikšni višini se financirajo posamezni segmenti programa?
- V kakšnem primeru se financira program, ki ga ni bilo v letnem programsko produkcijskem načrtu, ki ga je sprejel programski svet?
- In če so zunanje investicije ali preliv sredstev:
 - Kdo?
 - Koliko?
 - Za koliko časa?
 - Za kateri program?
 - V čigavem interesu?
 - Iz katerih virov?

3. Nepristransko poročanje

Enoznačnost poročanja v informativnem programu je bila ena bistvenih, najpomembnejših pritožb.

Primeri treh pritožb:

- a) Gledalka se je pritožila nad **Predvolilnim soočenjem** (petek 19. 9. 2008, ob 20. uri, 1. program TV SLO), ki ga je vodila **Rosvita Pesek**: "Novinarka se je obnašala arogantno, vzvišeno in po mojem mnenju skrajno neprofesionalno, kar se je videlo predvsem v odnosu do gospoda Saša Pečeta. Gledalci nismo spremljali soočenja zato, da bi poslušali njeno osebno mnenje in politično prepričanje, temveč smo želeli slišati mnenja prav vseh predsednikov parlamentarnih strank o različnih temah. Gospa Rosvita Pesek se je postavila v vlogo, v katero se noben resen novinar ne bi smel. Arogantno je izpostavljala svoje mnenje, nesramno prekinjala sogovornika, ni pustila, da bi povedal svoje stališče, ne glede na to, da mu čas še ni potekel itd."
- b) Gledalka se je pritožila po telefonu, da je osrednji **TV Dnevnik** katastrofalen in politično povsem neuravnotežen.
- c) Gledalka se je pritožila nad vodenjem **Omizja**, ki je bilo na sporedu 6. novembra 2008. Po njenem mnenju je bila **voditeljica skrajno pristranska**, zlasti do dr. Bajuka. Zapisala je: "K pisanju pa me je pripravilo njeno vprašanje, ko so pokazali graf o zmanjševanju

primanjkljaja, ki je pokazal za leto 2007 presežek. Dr. Križaniča je dobesedno vprašala: 'Ali je to res, ali je to trik?' Se vam zdi to primerno?"

∞

Kot večin konflikt med Slovenci žarči problem sprave med "belimi" in "rdečimi". Zdi se kot nikoli končana nestrpnost. Naš, ne le medijski, ampak tudi najbolj neporavnani konflikt znotraj novejših političnih zgodovine, odmeva seveda tudi v naših programih in njihovem odblisku. Zato moramo biti ne le previdni, ampak globoko osveščeni, informirani in korektni poznavalci in poročevalci. Radiotelevizija Slovenija nikakor ne sme spodbujati novih neposporazumov in nestrpnosti. Na to temo je bilo največ vročih telefonov, diskusij, pritožb, nerazumevanj, žalitev in obsojanj.

To je bila tudi za varuhinjo ena najtežjih nalog. Tu so navzoča čustva in strasti. Žal, še vedno tudi veliko sovraštva.

Zato je o dogodkih, povezanih z novejšo politično zgodovino, nujno poročati z **visoko mero občutljivosti, verodostojnosti in nepristranskosti**.

Novinarji razmišljajo seveda tudi drugače. Da jih zavezuje (tudi pogodba), da ne smejo in ne morejo dovoliti, da bi jih nadzoroval nek posameznik, ki se pritožuje. In bodo pač našli izgovor ali odgovor v aksiomu, imenovanem pluralizem, ki ga **javni servis mora zagovarjati**. Zato je poslanstvo najvišje instance, Vas, spoštovani predsednik in svetnikov Programskega sveta, da določite merodajen aksiom zoper morebitne profesionalne zdrse.

Po tridesetih letih dela v tem zavodu lahko z vso odgovornostjo ugotovim, da je premalo **osebne odgovornosti** (zaradi preštevilnih podpisov na vseh papirjih se vse nekam porazgubi; namesto, da bi bile odgovornosti strogo določene in ob morebitnih kršitvah tudi primerno sankcionirane, vedno nastopi že zadnja, deklarirano že zdavnaj opuščena - **kolektivna odgovornost**, ki zabriše vse sledi.

(2.) PREDLAGAM:

Kadar gre za občutljivo temo, potrebujemo več različnih razpravljalcev. Vzorec ENA na ENA ali DVA na DVA **ne prinaša nevtralnosti**, ampak zgolj **potrdi** nesporazum, nestrinjanje in konflikt. Če imamo ideološko prepoznavne razpravljalce (kar v Sloveniji pač ni težko), so preveč predvidljivi in jih že sami gledalci vnaprej pričakujejo. Tudi njihove odgovore. S tem niso zadovoljni. Javna televizija in radio sta najmočnejša, najbolj verodostojna in odmevna in v tem je tudi njuna **največja odgovornost**.

Zgolj kot priporočilo ali opombo navajam, da so tuji javni mediji pripravili listo raznih strokovnjakov, da bi se izognili pričakovanim mnenjem in odgovorom.

Tudi mi moramo nujno iskati najširši **krog komentatorjev za različna področja**, da bi zagotovili kar se da širok spekter pogledov na določeno temo pogovora, ne glede na politične opredelitve. Govori naj stroka.

Še en nasvet za "zapovedi" javnega zavoda:

- Namesto **nezaupanja** naj gradi na **odgovornosti** in vzpostavitvi meril.

4. Preveč komercialnih vsebin

- Piramida zgrešila izvorni koncept
- Strasti
- Bratu brat
- Nižanje ravni nastopanja gostov v razvedrilnih oddajah
- Manko glasbenih urbanih programskih vsebin
- Oddaje o kulturi v prepozmem terminu.

5. Preveč ponovitev

Dejstvo je, da niso vsi naši gledalci na dopustu istočasno, predvsem pa ne tri mesece. Zaradi ekonomske krize bodo še bolj potrebovali radio in televizijo za družabnika in programu v času poletja je treba nameniti več pozornosti.

Čez radijske oddaje v tem času ni bilo takih pritožb.

6. Preveč verskega programa

Primeri pritožb:

- a) Gledalec se je pritožil zaradi, po njegovem mnenju, zavestne katolizacije v televizijskih programih.

"Za Rimskokatoliško cerkev je v TV programu kar precej časa... Če v zabavno tekmovalnih oddajah nastopa predstavnik katoliške cerkve, in to je kar pogosto, je že pred začetkom programa znano, kdo bo zmagal... Zakaj nimajo enakih možnosti tudi ostale verske skupnosti? Upoštevajte določilo ustave, da je Cerkev ločena od države."

- b) Gledalka je zapisala: "To, kar si je TV Slovenija privoščila v času okrog velike noči, presega vsako razumno mero. Spodaj so našteje oddaje z versko tematiko, s katerimi smo bili zasuti od 10. 4. do vključno 13. 4. Katastrofa in nenormalno, lahko bi se preimenovali v TV Vatikan. Menim, da si nacionalna televizija tega nikakor ne bi smela dovoliti in sicer zaradi več razlogov, med katerimi vidim na prvem mestu to, da bi morala biti RTV Slovenija neodvisna ustanova, povrh vsega pa se preživlja na račun vseh nas (naročnina). Kar pa seveda ni, saj s takim programom dokazuje prav nasprotno in je to očitno. Za konec praznikov je bila na sporedu dokumentarna oddaja 'Sovjetska zgodba'. Napaka – da bi praznike končali v slogu prejšnjih dni, bi bilo boljše, da bi predvajali dokumentarno oddajo o tem, koliko pobitih ljudi ima na vesti krščanska cerkev – materiala vam ne bi zmanjkalo."

Podpisala se je kot nekdanja gledalka.

7. Napačna in površna raba slovenskega jezika; padec ravni in strokovnih meril

Konkretno vprašanje:

Kako bomo ukrepali zaradi vidnega zniževanje kulture slovenskega jezika v naših programih?

Glede na število prejetih pritožb je problematika **slovenskega jezika**, ki jo obravnava slabih pet odstotkov vseh pritožb (18) zelo pereča. Pritožbe so veljale tako radiu kot televiziji. Gledalci in poslušalci so razumljivo in upravičeno pozorni na pravilno, primerno in lepo rabo knjižnega jezika ter temu primerno ogorčeni, ko pade raven jezika pod njihova pričakovanja.

(Odzivi: točka 7.e)

(3.) PREDLAGAM:

- Obvezne tečaje z zahtevanim pozitivnim izidom za vse, ki se nameravajo pojavljati pred kamero (na radiu je to urejeno)
- "Letečo" komisijo, ki bi sproti nadzorovala voditelje, napovedovalce in novinarje
- Svetovalca ali svetovalko, ki bo na voljo pred vsakim snemanjem za posvet in morebitne popravke izgovorjave ali napisov
- Tedensko srečanje na pobudo strokovnjaka s kršilci jezikovnih pravil
- Vzpostavitev sankcij z napisanimi in objavljenimi pravili.

8. Preveč oglasnih vsebin, na kar se nanaša večina pritožb (nezmožnost spremljanja oddaj, recimo Odmevov, ne da bi jih "raztrgali" oglasi).

Primeri pritožb:

- a) Gledalec se je po običajni pošti pritožil, da **napovedi oddaj v časopisih** in na **teletekstu** ne držijo, saj jih pred začetkom napovedane oddaje vedno presenetijo **oglasi**. Tudi če se pojavi napis "sledi", najprej sledijo **oglasi** in šele potem oddaja.
- b) Poslušalca je zmotilo, da je na Valu 202 **vedno več oglasov** in naročenih reklamnih predstavitev izdelkov na škodo oddaj, ki so bile pojem Vala 202 od leta 1972 do sredine devetdesetih let.

9. Nestabilna shema TV SLO 3 in neoglaševanje programske sheme v časopisnih medijih, razen v reviji Stop.

Primer pritožbe:

"Kje lahko preberem spored RTV SLO 3 za en teden naprej? Dnevno ob poplavi objav ŠUND TV programov mi je nerazumljivo, da o tretjem programu RTVSLO nismo informirani vnaprej".... "Ob elektronskem načinu mora vedno biti dostopen tudi klasičen (časopisni) način, drugače je en del prebivalstva (predvsem starejši) prikrajšan."

10. Več sodelovanja vodstva Radiotelevizije Slovenija

Kot varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev od vodstva Radiotelevizije Slovenija v prihodnjem obdobju pričakujem več kooperativnega sodelovanja, predvsem večjo intenziteto odzivnosti in več korektnih povratnih informacij. Na nekatere doslej prejete pritožbe se vodstvo Televizije Slovenija še ni odzvalo.

11. Ukrep Radiotelevizije Slovenija za učinkovitejšo komunikacijo z javnostjo

Kaj bo zavod Radiotelevizija Slovenija ukrenil, da se bo glas »našega občinstva« slišal bolje?

Ne gre le za dejstvo, da se nekdo **pritožuje**, ampak tudi za možnost, da državljan ali državljanica **posreduje** svoje **mnenje**, predvsem pa, da **prejme odgovor**.

Radio mi je kot varuhinji takoj ponudil možnost za programski pas, v katerem bi poslušalci, gledalci in ostala publika, ki uporablja usluge javne radiotelevizije, lahko v pogovoru sodelovali, spraševali in prejeli odgovor. Televizija se na moj predlog še ni odzvala.

Postavljam vprašanje:

Ena oddaja na Televiziji Slovenija za oba medija (vse medije) ali radijska oddaja, ločena od televizijske?

Priloga:

Predlogi oddaje za naše uporabnike in o njih (brez radijske oddaje, dokler ni sprejete odločitve).

12. Izboljšanje odnosov med javnim servisom in naročnikom

Možnosti za izboljšanje odnosov med javno radiotelevizijo in našo publiko je še dovolj. Zavod si mora sam sebi postaviti **zahteve**, jih nadzorovati in uresničevati.

(4.) PREDLAGAM:

- Arhiviranje vseh pritožb
- Oblikovanje spletnih strani
- Intenzivnejše obveščanje javnosti v naših medijih o odgovorih na prejete pritožbe
- Objavljanje odgovorov na pritožbe na spletni strani www.rtv slo.si
- Temeljitejše raziskave in natančne ter poglobljene odgovore na pritožbe, ki bodo objavljeni; ne le z enim stavkom, kot se je doslej v nekaterih primerih, žal, zgodilo
- Redna tedenska srečanja varuhinje z vodstvom Radiotelevizije Slovenija v zvezi s prejetimi pritožbami in mnenji

- Več neposrednih popravkov v istih oddajah, kjer so se zgodile napake ali pomanjkljivosti (najbolje se je odzvati na pritožbe takoj in v isti oddaji ali uredništvu, kjer se je napaka zgodila). Učinkovit in dosleden odziv, ko naročnika takoj »slišimo« in mu odgovorimo, je najpomembnejši, saj le tako lahko dobi ali ohrani zaupanje v ustanovo s poslanstvom posebnega pomena za obstoj naroda in njegove kulture. Priznanje napake koristi vsem in prinaša verodostojnost in vzajemno spoštovanje, zato mora javna radiotelevizija svojemu občinstvu nameniti največjo možno pozornosti.
- Vse popravke naj bodo objavljeni in shranjeni tudi na spletni strani pod rubriko "varuhinja/popravki".
- Posebni oddaji, v kateri bomo sproti objavljali popravke in dopolnitve radijskih in televizijskih programov (v primeru, da bo to skupna oddaja za oba medija).

∞

Doslej zavod odmeva javnosti ni v popolni meri opredelil kot **nujni regulativ javne storitve**. Dejstvo pa je in to želim posebej poudariti, da se nekateri novinarji in uredniki odzivajo sproti, korektno in odgovorno. Njihova presoja zaznavanja dopustne meje posega v uredniško politiko in upravičenost zahteve posameznika do opravičila ali popravka, je lahko zgled poklicne odličnosti naših medijskih ustvarjalcev.

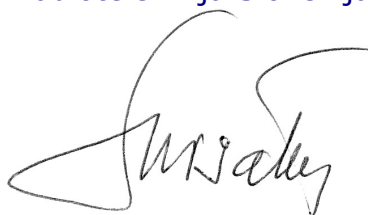
Prosim Vas, da sprejmete stališče o primernosti oddaje za naše naročnike.

Zahvaljujem se Vam za prispevek k odprtosti in preglednosti delovanja zavoda Radiotelevizija Slovenija in njegovega poslanstva. Prepričana sem, da se boste tudi vi z zadovoljstvom ozrli nazaj in presodili, v kolikšni meri in kako kakovostno se je javna radiotelevizija odzivala na mnenja varuhinje in "svojega" občinstva ter jim prisluhnila.

S spoštovanjem.

Miša Molč

Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev
Radiotelevizija Slovenija



Koncept oddaj za naše gledalce in poslušalce ter o njih



**Predsednik programskega sveta RTV SLO
dr. Stane Granda**

**Generalni direktor RTV SLO
g. Anton Guzej**

**Direktor TV SLO
g. Jože Možina**

**Direktor RA SLO
g. Vinko Vasle**

Spoštovano vodstvo,

pošiljam pet predlogov za oddajo za naše naročnike, da bi našli svojo možnost oddajanja "glasu" in z naše strani dokaz, da njihovo mnenje spoštujemo, kadar je umestno in upravičeno.

Vse je seveda odvisno od potreb programske sheme in cilja, ki ga želimo doseči.

P r e d l o g i :

- 1. Samostojna oddaja** v dolžini od 40 do 45 minut (koncept prilagam) obeta veliko promocijo v medijih.
- 2. Združena** z oddajo, ki govori o programskih novostih (**rubrika v oddaji** s svojim prepoznavnim "jinglom" in samostojnim koticom).

To je le izhod v sili, kjer ni niti udarnega in prepoznavnega odmeva za naše naročnike, niti rubrika ne omogoča svojstvenega pristopa in žanra.. Ni formata, ni nove oddaje, da bi pokazali, kaj zmoremo. Ni medijskega hrupa, oglaševanja, PR-ja.

- 3. Vsakodnevna pet pred osmo** (5 minut)
- 4. Vsakodnevna pred Dnevnikom**. (od 20 do 25 minut)

Obe sta lahko zelo spromovirani kot nova samostojna oddaja!
(PS.: Naša nacionalna televizija ni navajena kratkih oddaj, ki pa so v Evropi zelo odmevne.)

Pod predlogoma 3 in 4 si predstavljam dinamično, spotovsko narejeno oddajo tipa **“Želeli ste, povejte!”** Taka kratka in vsakodnevna oddaja bi zbudila radovednost in bi zagotovila našim naročnikom, da jih res slišimo in beremo, istočasno pa bi popestrila programski blok.

Vsak dan od ponedeljka do petka. Rubrika malo pred osmo zagotavlja približno 10-odstotno gledanost. Vsak dan bi se lotili različnih primerov z izvirnim pristopom. S tem učinkujemo dvojno: zaradi frekvence bodo ljudje nenadoma dobili občutek, da se res veliko ukvarjamo z njimi, po drugi strani pa bi se znebili razpredanj medijskih strokovnjakov (predlog 1), ki jih morda večina naročnikov niti ne razume. Pomembno je, na koga oddajo naslavljamo in kaj želimo z njo doseči. Ali jo naslavljamo neposredno na naročnike ali na naročnike in teoretike, ki obravnavajo tudi konkretne primere. Poudarjam - obravnavamo le utemeljene pritožbe, (s tem se bodo tudi naročniki precej umirili), ki imajo tako zagovornike kot tiste z nasprotnim mnenjem; na koncu pa bi vsi za omizjem in tisti doma prejeli konkreten odgovor (predlog 1).

5. Mesečna oddaja v poznejšem terminu, v kateri bi se ukvarjali s fenomeni, trendi in odkloni v televizijskem in radijskem mediju. Za vse, še posebej za zahtevnejše gledalce.

P o v z e t e k

TVS ima v najbolj gledanem času – gledanost recimo 10 odstotkov, če odštejemo dve skrajnosti ob koncu tedna: Na zdravje in Spet doma. Ta dva dvigneta povprečno tedensko prime time gledanost na cca. od 12 do največ 18 odstotkov. To je približno 250 tisoč gledalcev vsak dan. Recimo, da jih je od tega 130 tisoč privrženecv TVS. Njihova povprečna starost je 55 let. To je verjetno ciljna publika, ki bi jo oddaja o oddajah, ki jih spremljajo, zanimala. Termin moramo torej izbrati previdno z vsemi možnimi predvidevanji in cilji, ki morajo biti konkretni in uresničeni. Take oddaje namreč komercialne tv mreže ne morejo imeti in tu smo edinstveni in zato tudi uspešni.

Prosim za vaše menje, odločitve in seveda za odprt dialog, kaj nacionalna televizija potrebuje in v kakšni obliki se lahko kar najbolj približa svojim naročnikom.

P.S.: Če bi se dogovorili tudi o posebni radijski oddaji, bi pogovor o pritožbah na radijske programe iz televizijske oddaje izločili.

Zahvaljujem se vam za tehtne predloge in razmislek.

∞

S spoštovanjem,

Miša Molk
Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV SLO

Koncept oddaje varuhinje pravic gledalcev in poslušalcev

1. Delovni naslov

Z n o t r a j - z u n a j



ali

V a š i o d m e v i



2. Osnovna ideja

Zaradi velike tekme za tržišče in verodostojnost medijev je velika prednost javnega zavoda RTVSLO, da lahko ne glede na "zavezujoče" odstotke gledanosti ponudi oddajo, v kateri bodo naročniki res slišali svoj glas. Nacionalna radio in televizija imata namreč edina naročniško plačilni odnos, zato je prav in nujno, da naredita korak bliže do svojih odjemalcev in jim v svojem lastnem mediju tudi res prisluhneta. S tem lahko preverjata svojo moč in odmevnost, istočasno pa tudi sprejemata zunanji odziv kot globlji pogled v svoje poslanstvo. V taki oddaji bi imeli tudi vsi ustvarjalci znotraj zavoda RTV SLO prvič možnost, da razložijo svoja stališča in zavrnejo morebitne enostranske in pavšalne sodbe nekaterih naročnikov. Po skoraj letu dni izkušenj kot varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev lahko pripišem, da si naši naročniki želijo predvsem dialoga in pričakujejo, da jih bomo zares slišali, videli, prebrali in ukrepali. Naša dolžnost je, da se javno odzovemo in

jim ponudimo prostor kot sogovorniku, ki naše usluge plačuje. Poslušalci in gledalci so naši potrošniki in najboljša možnost za reševanje nesporazumov je zagotovo naš zavod, torej medij, kamor se pritožujejo. S tem bomo tudi ublažili neutemeljene zunanje kritike in lahko javno pojasnili svoje morebitne napake, predvsem pa njihov vzrok. Dejstvo je namreč, da ustvarjalci znotraj našega zavoda nimajo možnosti zavrnila neutemeljene zunanje kritike.

Zavod RTV SLO mora biti ponosen na svoje ljudi in dojemljiv za zunanjo kritiko. Ne sme se je bati in ji tudi ne nasedati, kadar je ta tendenciozno zlovoljna in neupravičena. V tej oddaji bi se javno soočili z različnimi mnenji, pritožbami in postali enakovreden partner svojim naročnikom, ki bi znotraj nacionalne televizije prvič pridobili tudi svojo identiteto.

3. Temeljna žanrska opredelitev oddaje

Infotainment

Prvi del v besedi ponazarja povsem jasen žanr, ker gre za informacije, ki so jih naši naročniki želeli slišati in videti, drugi del naziva je terminološko pogojen s tem, da gledalce taka oddaja tudi sprosti, ko lahko spregovorijo ali slišijo svoje mnenje in se na ta način tudi družijo in identificirajo.

4. Minutaža in termin predvajanja

Oddaje varuhov pravic gledalcev in poslušalcev so tedenske, dolge od 40 do 45 minut v prvorazrednem predvajalnem času (med 18.30 in 21.30) na prvem ali drugem programu, ker so namenjene vsem strukturam naših odjemalcev, od nižje do visoko izobraženih naročnikov in pokrivajo vse regije.

Mnenja in pritožbe naročnikov se zbirajo čez ves teden, zato je za predvajanje oddaje najboljši termin na začetku ali koncu tedna (ponedeljek, nedelja).

5. Dolgoročna vizija predvajanja

Oddaja za naše naročnike mora biti v shemi prepoznavna. Pozneje, ko ugotovimo, v kakšni meri se naročniki odzivajo, lahko dolžino ali termin spremenimo, nikakor pa je ne smemo ukiniti.

6. Programski cilji oddaje

Doseči čim več naših naročnikov in tako pridobiti njihovo kritičnost, pa tudi pripadnost in gledanost, ki sta zelo pogojeni s terminom predvajanja. Doseči večjo verodostojnost in privlačnost nacionalnega medija s pretanjenim posluhom za svoje odjemalce in s spoštovanjem dela radijskih in televizijskih ustvarjalcev. Tu se ponuja izjemna priložnost, da predstavimo tipične poklice našega medija in način njihovega ustvarjanja.

7. Vsebinska zasnova oddaje

V vsaki oddaji so izpostavljene ključne in vsebinsko najbolj odmevne oddaje; pogosto bi se lotili tudi njihove logistične ali tehnične narave. Še enkrat poudarjam, da se v taki oddaji v kratki rubriki lahko predstavijo vsi segmenti našega dela. Naši naročniki namreč premalo vedo o tem, kako oddaje nastajajo in kje se lahko kaj

zaplete. Nekaj malega že slišijo o programskih načrtih in sprotnih oddajah, ničesar pa ne izvedo o tehničnem in tehnološkem napredku našega medija.

8. Dramaturški potek oddaje (bistvene komponente)

Naj nas ne bo sram samih sebe, ampak bodimo pogumni, kajti le to, da se odkrito pomenimo s svojimi naročniki, je lahko naša zmaga.

Oddaja mora imeti dramaturško linijo, kjer lahko naročniki pričakujejo svoj vrh, pa naj bo to zavrnitev ali potrditev njihovega mnenja.

- ❖ V studiu za dolgo mizo sedi moderatorka (varuhinja) in seznanjeni gledalci z najodmevnejšimi oddajami tekočega tedna. Za središčni pogovor izbere temo, na katero se je nanašalo največ pritožb.
- ❖ Moderatorka najprej predstavi v sliki in besedi poklic, ki naj bi bil vzrok pritožb naročnikov.

- ❖ Na desno stran mize povabi

A) pritoževalca,

na levo stran, torej njemu nasproti pa

B) nekoga, ki ima drugačno mnenje;

∞

C) tedenski kolumnist,

ki poroča o "napakah" tekočega tedna, sedi na sredini; med poročanjem vstane in za njim, tako kot tudi med potekom oddaje, je velik zaslon, na katerem se ves čas vrtijo posnetki oddaje, ki jo komentira (to velja tudi za radijske oddaje, ki bodo pač brez slike v ozadju).

Na drugem koncu mize nasproti moderatorju sedita

D) medijska poznavalca

(ni nujno, da sta enakega mnenja) in povesta svoje stališče.

- ❖ Moderator konča temo s povzetkom razprave in s svojim mnenjem.

9. Struktura gledalcev: ciljna publika

Ciljno občinstvo so vsi naši naročniki in odjemalci.

10. Vloga moderatorke

Vloga vodje diskusije je posredniška. Tudi pomirjajoča, kar naj bi beseda "moderate" v izvorniku tudi pomenila. Gre za izmenjavo različnih mnenj in nudenje priložnosti vsem udeležencem v pogovoru.

11. Načrtovana gledanost

Biti bi morala med 10. in 12. odstotki - ali pa smo zgrešili programski pas ali namen.

12. Obseg produkcije in post produkcije

Dva dneva exterierja (obiski naročnikov - v špici oddaje - ankete in snemanje naših dogodkov, pogovori z novinarji, uredniki, režiserji, voditelji ali z vodstvom; predstavitev televizijskih poklicev ...)

En dan studia 1 z gosti, gledalci in poslušalci ter našimi predstavniki)

Oddaja je posneta vnaprej.

13. Team sodelavcev in nastopajočih

Redaktor, producent, raziskovalni novinar in izvedbena ekipa (scenograf, režiser, asistent, tajnica režije, grafik, glasbeni opremljevalec, kostumograf, ...)

14. Možnost sodelovanja gledalcev

Neposredno v studiu z izražanjem njihovih mnenj, ko bo gost oddaje kateri od pritoževalcev, in prek elektronske in navadne pošte; imamo tudi simpatično možnost, da gledalce, ki bi glasovali o izpostavljeni problematiki z odgovorom: DA ali NE, nagradimo; morda bi našli sponsorja za nagrado našim zvestim naročnikom, kar bi bila tudi spodbuda za zvestobo.

15. Osnovne karakteristike scene in grafike (vključno glasba za "špico")

Scena ima dve možnosti:

A) Sodobno

Lahko je povsem izščiščena s podolgovato mizo za 5 ljudi: moderator spredaj, dva sogovornika ob strani, dva medijska strokovnjaka na koncu mize in seveda en stol ob mizi za kolumnista, ki pozneje vstane in govori stoje pred zaslonom. Ozadje v studiu ponazarja teme pogovora na vsaj treh velikih zaslonih, ki so v bistvu prevladujoči element scene. Eden je za moderatorjem, dva ob straneh.

Vprašanje za scenografa je, kam posesti občinstvo in v kolikšnem številu, kar je povezano z gibljivostjo kamer.

B) Domačinsko

sledi načelu "ni nam vseeno".

Moje osebno mnenje je, da naj se televizija ne pretvarja, da ustvarja ambient, ki skuša fiktivno ponazarjati neko okolje, ki naj bi ga že od nekje poznali. Recimo dom, ko pridejo prijatelji na obisk in jim ponudimo čaj. Bliže mi je ideja sodobne televizijske scenografije.

16. Predvidena finančna konstrukcija

Vsi parametri snemanj in predvajanj so podani v konceptu. Od scenografije, pri kateri se stroški seveda delijo na število oddaj v letu ali nekaj prihodnjih let, pa je odvisen končni finančni elaborat, ki ga bo pripravila producentka oddaje.

Prosim za odgovor in vaše mnenje do 17. maja, da bi se takoj lotili programsko produkcijske izvedbe projekta.

S spoštovanjem,

Miša Molk

7. maj 2009