




ODZIVNO POROČILO RTV SLOVENIJA  
NA LETNO POROČILO VARUHNINJE  
PRAVIC GLEDALCEV IN POSLUŠALCEV  
RTV SLOVENIJA ZA LETO 2023



Ljubljana, april 2024

## KAZALO

<b>1. ODZIVNO POROČILO UPRAVE RTV SLOVENIJA</b> .....	3
<b>2. ODZIVNO POROČILO RADIA SLOVENIJA</b> .....	5
<b>3. ODZIVNO POROČILO TELEVIZIJE SLOVENIJA</b> .....	6
ODZIVNO POROČILO INFORMATIVNEGA PROGRAMA TELEVIZIJE SLOVENIJA.....	7
ODZIVNO POROČILO KULTURNEGA IN UMETNIŠKEGA PROGRAMA TELEVIZIJE SLOVENIJA	8
ODZIVNO POROČILO RAZVEDRILNEGA PROGRAMA TELEVIZIJE SLOVENIJA .....	9
ODZIVNO POROČILO ŠPORTNEGA PROGRAMA TELEVIZIJE SLOVENIJA .....	10
<b>4. ODZIVNO POROČILO MULTIMEDIJSKEGA CENTRA</b> .....	11
NOVINARSKÉ VSEBINE .....	11
UPORABNIŠKE VSEBINE .....	11
STORITVE .....	12
<b>5. ODZIVNO POROČILO SLUŽBE ZA DOSTOPNOST PROGRAMOV</b> .....	13

## 1. ODZIVNO POROČILO UPRAVE RTV SLOVENIJA

RTV Slovenija je javni zavod s posebnim kulturnim in nacionalnim pomenom, ki izvaja javno službo na področju radijske in televizijske dejavnosti v skladu z Zakonom o Radioteleviziji Slovenija. Kot osrednja in nepogrešljiva medijska in kulturna ustanova v Republiki Sloveniji si prizadeva za zagotavljanje verodostojnih informacij, strokovno delovanje in zagotavljanje širokega razpona kakovostnih programskih vsebin in storitev. Dejavnost RTV Slovenija je tesno povezana z interesi širše javnosti, saj se zavod v večini financira iz RTV-prispevka. V ospredju naših prizadevanj je upoštevanje različnih interesov in delovanje v skladu s pričakovanji širše javnosti s ciljem zagotoviti čim večje zadovoljstvo gledalcev, poslušalcev in uporabnikov storitev RTV Slovenija. V tem kontekstu je Varuh pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija pomemben organ in steber, ki utrjuje kakovost in uspešnost našega javnega medija.

Uprava RTV Slovenija z veliko pozornostjo spremlja in podpira sistematično obravnavo prejetih odzivov, kritik in predlogov gledalcev, poslušalcev, spletnih uporabnikov in drugih institucij, ki se nanašajo na vsebine RTV Slovenija. Pomembno je, da noben odziv ali komentar javnosti, ki prispe po različnih komunikacijskih kanalih, ne ostane neodgovorjen, k čemur pripomorejo jasni in kredibilni odgovori, ki jih pripravljata varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev ter Služba za komuniciranje. Število prejetih odzivov je zanesljiv pokazatelj zanimanja javnosti za programe in vsebine javnega zavoda RTV Slovenija.

V Letnem poročilu varuhinje pravic gledalcev, poslušalcev, bralcev in uporabnikov vsebin RTV Slovenija za leto 2023 je varuhinja obravnavala 3473 odzivov, kar je manj kot v preteklem rekordnem letu, a še vedno več od povprečnega števila odzivov v letih pred tem. Kljub manjšemu številu odzivov je pomembno spremljati trende in odzive občinstva, saj so ti pomemben pokazatelj kakovosti in ustreznosti programov RTV Slovenija in lahko pozitivno vplivajo na izboljšave v delovanju RTV Slovenija. Pomembno je tudi omeniti vzpostavitev hitrega spletnega dostopa do mesečnih poročil varuhinje z obravnavanimi odzivi znotraj elektronskega poročila za leto 2023 in urejen spletni dostop do prispevkov in oddaj, na katere so se obravnavani odzivi nanašali, kar omogoča boljše razumevanje in odzivanje na problematiko, pomembno za vse zainteresirane strani.

Glavni poudarki oziroma odzivi občinstva za leto 2023 se nanašajo na preveliko količino oglasov (TV-prodaja), občutljivost pri izbiri gostov oddaj, kritičnost do celovitosti oddaj in nepristranskosti novinarjev, raznovrstna mnenja glede prenosov javnih shodov, pričakovanja občinstva glede prenosov športnih tekem, stališča do jezikovne in govorne kulture, prizadevanja za izboljšanje dostopnosti vsebin ljudem z oviranostmi ter pohvale in kritike številnim informativnim, dokumentarnim in izobraževalnim oddajam.

V letu 2023 so po večjem številu odzivov izstopali meseci marec, september in november. Največji del odzivov se je nanašal na enoto Televizija Slovenija, vendar so se odzivi v letu 2023 precej razpršili tudi med preostale enote. Nekoliko višji je bil tudi delež zavrženih odzivov, predvsem zaradi žaljivih zapisov in neprimernih vsebin. Povečalo se je število pohval in mnenj, medtem ko se je število pritožb zmanjšalo.

Zavedamo se, da je dialog s publiko ključnega pomena pri oblikovanju kakovostnih medijskih vsebin, zato se bomo še naprej trudili za krepitev dialoga s programskimi ustvarjalci in bomo podpirali neposreden stik z občinstvom. Priporočila varuhinje za nadaljnje izboljšave in krepitev pravic gledalcev, poslušalcev, bralcev in uporabnikov RTV Slovenija bomo upoštevali in jih vključili v naše načrte za prihodnost.

Varuhinji pravic gledalcev, poslušalcev, bralcev in uporabnikov vsebin RTV Slovenija se zahvaljujemo za delo in obširno poročilo, ki nam bo v veliko pomoč pri nadaljnjem delu. Še naprej se bomo trudili nenehno izboljševati kakovost naših programov in storitev ter bomo prisluhnili mnenjem in potrebam našega občinstva.

**Uprava Javnega zavoda Radiotelevizija Slovenija**

## 2. ODZIVNO POROČILO RADIA SLOVENIJA

Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija je leta 2023 prejela 95 odzivov na vsebine, objavljene v programih Radia Slovenija – četrtno manj kot leto prej. Tako kot v prejšnjih letih se največ pritožb nanaša na govorni program, predvsem informativni. Odzive na glasbenega pa seveda obravnavamo in se o njih pogovorimo v uredništvih. Pri oblikovanju glasbenega programa poleg opomb poslušalcev upoštevamo predvsem formate, ciljne skupine ter javno poslanstvo posameznega programa.

Odgovorni uredniki in uredniki so odgovorili na vse pripombe in vprašanja varuhinje; o konkretnih so se v uredništvih pogovorili, številne razmisleke in predloge pa upoštevali pri delu in vodenju ekip ter pripravi vsebin, ki jih uvrščajo v programe. Vsekakor se kot programski ustvarjalci zavedamo, da družbeno polemične teme vzbudijo intenzivnejše odzive, zato jih bomo tudi v skladu s priporočili varuhinje pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija še skrbneje načrtovali. Enako skrbno načrtujemo morebitne časovne premike oddaj, ki posežejo v navade poslušalcev. Ravno podatki o poslušanosti pri Svetovalnem servisu na Prvem programu potrjujejo pravilnost odločitve.

Kot je mogoče razbrati že iz poročila za leto 2023, smo priporočilo varuhinje glede jasnejše opredelitve in označitve vodenih programskih pasov za Val 202 upoštevali. Poleg drugega so v uredništvu opravili razpravo o poklicnih merilih, komentarje jasneje označujejo, prav tako tudi objave na spletni strani. V skladu s priporočilom v poročilu varuhinje pa nadaljujejo tudi spremljanje v javnosti odmevnih tem in vključevanje čim širšega razpona stališč in mnenj v oddaje.

*Pripravil: Mirko Štular, direktor Radia Slovenija*

### 3. ODZIVNO POROČILO TELEVIZIJE SLOVENIJA

Kot poroča varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija, je med vsemi enotami RTV-ja še vedno največ odzivov na Televizijo Slovenija, daleč največji delež odzivov znotraj Televizije Slovenija pa je v letu 2023 pripadel Informativnemu programu. Tako smo si v Programsko-produkcijskem načrtu za leto 2024 kot enega od pomembnih ciljev zastavili stabilizacijo in povrnitev zaupanja v Informativni program javne televizije.

Ob branju odzivnega poročila Televizije Slovenija je treba upoštevati, da je bilo leto 2023 zelo posebno. Vodstvo Televizije Slovenija, ki se skupaj z odgovornimi uredniki odziva na priporočila, povezana s programom v letu 2023, je mandat začelo šele v drugi polovici oktobra lani, odgovorna urednica Informativnega programa je kot vršilka dolžnosti program prevzela konec septembra 2023, urednik, odgovoren za Razvedrilni program v letu 2023, pa je v januarju 2024 odstopil, zato se na priporočila odziva novi odgovorni urednik.

Odgovorni uredniki se v nadaljevanju zelo konkretno odzivamo na posamezna priporočila in tudi nekatera mnenja, v zvezi z bolj splošnimi priporočili varuhinje, ki se nanašajo na vse programe Televizije Slovenija, pa pojasnjujemo:

- Strinjamo se z večkrat poudarjeno ugotovitvijo varuhinje, da mora Televizija Slovenija tudi v poletnih mesecih zagotavljati primeren obseg lastnega programa. S prakso, ki zagotovo ni dobra in se je vzpostavila v preteklih letih, gledalcem dajemo vtis, da je večina ustvarjalcev v poletnih mesecih ves čas na dopustu. Zato bo vodstvo Televizije Slovenija že za letošnje poletje Svetu RTV-ja predlagalo spremembo poletne sheme, po kateri bomo tudi čez poletje ohranili več premiernega programa v lastni produkciji in na sporedu ne bo toliko ponovitev in t. i. izborov (na novo sestavljenih starih oddaj) lastnega programa. Zaradi finančno nezavidljive situacije bo seveda šlo za oddaje, ki jih lahko pripravimo z notranjimi ustvarjalnimi in izvedbenimi kadri.
- Vodstvo Televizije Slovenija se skupaj z odgovornimi uredniki resno ukvarja s pritožbami v zvezi z zamujanjem posameznih oddaj glede na predvideni spored. S pomočjo Službe za programsko načrtovanje, koordinacijo in predvajanje TV-programov tedensko ugotavljamo odstopanja od napovedanih začetkov posameznih oddaj, jih na kolegijih analiziramo in od odgovornih zahtevamo argumentirana pojasnila. Naš skupni trud je usmerjen v cilj, da se oddaje začenejo točno po predvidenem urniku, da se programska shema spreminja ob izrednih priložnostih in so gledalci o spremembah pravočasno in primerno obveščeni. Tako smo programsko shemo za leto 2024 oblikovali z zavedanjem, da se morajo oddaje začeti točno (na primer Odmevi ob 22.10, saj se po prejšnji shemi skoraj nikoli niso začeli ob 22.00). Zavedamo se, da je zaradi polodprte sheme poseben izziv drugi program Televizije Slovenija, kjer se spored večkrat spreminja zaradi živih športnih prenosov. V teh primerih je naš bistveni cilj pravočasno obveščanje gledalcev na vseh platformah. Podobno velja za sočasno prenašanje več pomembnih športnih dogodkov.
- Programskim ustvarjalkam in ustvarjalcem bodo pri kakovostni medijski produkciji v skladu s profesionalnimi standardi in tudi pri nadaljnji komunikaciji z varuhinjo v pomembno pomoč tudi novi PROGRAMSKI STANDARDI, ki jih je Svet RTV Slovenija v skladu s 16. členom Zakona o RTV Slovenija in 10. členom statuta zavoda sprejel na redni seji konec marca.
- V letnem poročilu varuhinje je tudi precej odzivov, ki se nanašajo na Programsko-produkcijski načrt za leto 2024. Posebej se želimo odzvati na pritožbe o premiku in domnevnem krajšanju rubrike Kultura, ki smo jo po novi programski shemi uvrstili v čas po Odmevih. Natančna analiza

je pokazala, da je v novi shemi v osrednjem večernem terminu gledalcem na voljo še več kulturnih vsebin kot leto prej.

Pojasnjujemo še, da bomo varuhinji pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija omogočili predstavitev letnega poročila v programih Televizije Slovenija. Varuhinja svoja mesečna poročila sicer redno predstavlja na kolegijih direktorice Televizije Slovenija, kjer o njih opravimo širšo razpravo z odgovornimi uredniki in drugimi vodji, notranje razprave o priporočilih varuhinje pa se nato nadaljujejo v okviru posameznih uredništev.

## ODZIVNO POROČILO INFORMATIVNEGA PROGRAMA TELEVIZIJE SLOVENIJA

V letu 2023 se je čez 80 odstotkov odzivov na televizijske programske vsebine nanašalo na Informativni program, kar je nekoliko več kot leto prej. V absolutnih številkah pa se je, kot je mogoče razbrati iz poročila varuhinje, število odzivov zmanjšalo, bilo jih je 1294 (v letu 2022 jih je bilo 2233). Med njimi je bilo, kot izhaja iz poročila, veliko tudi spodbujenih odzivov, ko so se gledalci iz neke interesne skupine organizirali in serijsko odzivali na določeno vsebino. Prav tako je jasno, da iz števila odzivov ni mogoče neposredno sklepati ne o dejanskih napakah ne o kakovosti vsebin. Primer je denimo marčni Utrip Igorja Pirkoviča, ki je prejel čez 500 pohval, čeprav tudi po mnenju varuhinje ni vzdržal strokovne presoje.

Posebej poudarjamo, da je v drugi polovici septembra prišlo do uredniške spremembe. Po odhodu odgovorne urednice Jadranke Rebernik je v zadnjem četrletju, ko je bila na čelu odgovornega uredništva kot vršilka dolžnosti Polona Fijavž, glede informativnih oddaj na varuhinjin naslov prispelo 129 odzivov, kar je manj kot desetina letnega pripada. V uredništvu menimo, da je to posledica skupnega prizadevanja za dosledno spoštovanje poklicnih in etičnih standardov. V tem obdobju so uredniki in novinarji na varuhinjina poizvedovanja odgovarjali v roku, pojasnjevali so tudi ozadja posameznih ravnanj, ki jih gledalci in varuhinja ne morejo poznati.

Uredništvo v zdajšnji sestavi se je podrobno seznanilo z varuhinjinimi mnenji in priporočili tudi za obdobje, ko je bila za vsebine odgovorna druga uredniška ekipa, saj so ta mnenja in priporočila lahko zanimiv smerokaz pravičnega poklicnega ravnanja.

### **Odziv na konkretna priporočila**

Glede priporočil Informativnemu programu, da je treba čim prej prenoviti in uveljaviti tako Poklicna merila in načela novinarske etike kot Smernice nastopanja na družbenih omrežjih, lahko varuhinji le pritrdimo. Predstavniki odgovornega uredništva sodeluje v obeh delovnih skupinah, ki se ukvarjata s prenovo.

V zvezi s pravili prenosov političnih dogodkov menimo, da so tudi v zdaj veljavnih Poklicnih merilih in načelih novinarske etike dovolj dobro opredeljena, zato je toliko bolj presenetljivo, da jih prejšnje vodstvo pri odločitvi o prenosih ni upoštevalo.

Priporočilo, povezano s septembrsko oddajo Intervju, v kateri je bil govor o psihoterapiji, je uredništvo upoštevalo in ne glede na orkestriran priliv odzivov ravnalo pluralno in o tematiki zagotovilo široko razpravo. Ob tem je opravilo tudi razpravo o zasnovi nedeljske pogovorne oddaje.

Pri izvedbi pogovorov o temah, ki razdvajajo javnost, si uredništvo prizadeva za celovitost prikazov posameznih dogodkov in pojavov in tudi samo sledi intenci, ki jo priporoča varuhinja. Pri izbiri gostov poleg najvišjih novinarskih standardov upošteva tudi z ustavo zagotovljene pravice, pri čemer je temeljno izhodišče, da stališč nasprotnikov in zagovornikov demokratičnih ustavnih pravic ni mogoče matematično uravnoteževati.

V vodstvu Informativnega programa se močno zavedamo pomena skrbi za visoko raven jezikovne kulture, na tem področju je možnosti za izboljšavo precej. V začetku letošnjega leta smo zato okrepili sodelovanje z Akademijo RTV in v okviru njenih trenutnih kapacitet, ki jih žal omejujejo tudi finančne razmere v zavodu, najmlajšim sodelavcem, ki stopajo na novinarsko pot, omogočili celovita, tudi jezikovna usposabljanja, druge zaposlene pa postopno, a pospešeno vključujemo v osvežitvene programe.

Posebno skrb namenjamo tudi dostopu gluhih in naglušnih do informativnih vsebin. Ob spomladanskem prehodu na nov produkcijski sistem, ki zahteva prilagoditev načina dela in sodelovanja, skupaj s službami, ki zagotavljajo ustrezno opremljenost Informativnega programa za ta del našega občinstva, skušamo zagotoviti tudi boljše in bolj učinkovito ureditev tega področja.

*Pripravila: Polona Fijavž, odgovorna urednica UPE Informativni program TV Slovenija*

## ODZIVNO POROČILO KULTURNEGA IN UMETNIŠKEGA PROGRAMATA TELVIZIJE SLOVENIJA

V letu 2023 so se naši gledalci s svojimi pripombami ali pohvalami na vsebine Kulturnega in umetniškega programa odzvali nekoliko večkrat kot v letu 2022 (69/58).

Kljub temu tudi na podlagi tega dokumenta (kot sicer v praksi) ugotavljamo, da pripombe gledalcev jemljemo resno ter jih med drugim obravnavamo na uredniških sestankih. Odzivov gledalcev na naše vsebine je namreč še vedno manj kot v letih poprej: 2020 – 164, 2021 – 90. Še najodmevnejši dogodek leta 2023 (ki je bil hkrati posledica odločitve organizatorja dogodka) – podaljšanje prenosa proslave ob slovenskem kulturnem prazniku – je sprožil »le« 13 odzivov, med katerimi so se v petih gledalci pritožili zaradi nastopa Svetlane Makarovič na koncu proslave. Kljub še nekaterim drugim pripombam, ki so nam jih poslali gledalci in ki smo jih analizirali z vso resnostjo, pa smo zelo veseli dejstva, da je »Kulturni in umetniški program tudi v letu 2023 ostal program z največjim deležem pohval.« Nekaj dodatnih kritičnih odzivov pa lahko v poročilu varuhinje najdemo tudi v drugih sklopih, saj presegajo pristojnosti našega programa (denimo odzivi na premik oddaje Kultura, kar je v programsko-realizacijskem smislu zadeva za tekoče leto in je pojasnjena v uvodnem delu).

Menimo sicer, da že sami odgovori urednikov oziroma avtorjev oddaj nazorno izpričujejo našo zavest o odgovornosti do gledalcev in o siceršnji strokovnosti. Med odgovori varuhinje v letu 2023, ki se nanašajo na Kulturno-umetniški program, ni najti tistih s priporočili. Na ta smo namreč ves čas pozorni in jih skušamo v čim večji meri zajeti tudi ob snovanju programskega načrta za prihodnje leto.

*Pripravil: Andraž Pöschl, odgovorni urednik UPE Kulturni in umetniški program*



## ODZIVNO POROČILO RAZVEDRILNEGA PROGRAMA TELEVIZIJE SLOVENIJA

V Razvedrilnem programu Televizije Slovenija smo veseli vseh odzivov, ki so v letu 2023 prispeli na naslov varuhinje. Zavedamo se, da veliko odzivov pomeni tudi, da je naš program gledan, priljubljen in relevanten, da spodbuja pozitivne in tudi negativne odzive, kar je vselej dragocena povratna informacija, ki nam pomaga narediti program še boljši in ga približati našim uporabnikom. V nadaljevanju poudarjamo nekaj razvedrilnih projektov, ki so omenjeni v poročilu in si zaslužijo dodaten odziv in pojasnilo.

Pesem Evrovizije je največji zabavnoglasbeni dogodek, ki je tudi v slovenskem prostoru deležen veliko pozornosti. Brez dvoma gre za eno od naših najpomembnejših blagovnih znamk. Komentiranje obeh polfinalnih večerov in finala je pomembno in odgovorno delo, ki je zgolj na prvi pogled videti preprosto. Prav je, da gledalcem ponudimo komentar in informacije v slovenskem jeziku z zornega kota domačega gledalca, zato se še nikoli nismo odločili, da bi prenos zgolj prevajali. Seveda je pomembno, da komentator/-ka spoštuje poklicna merila in načela novinarske etike. V nekaterih točkah žal komentatorju v letu 2023 to ni uspelo. Priporočila varuhinje smo vzeli resno in se odločili, da letos zaupamo komentiranje evrovizijskih dogodkov drugi sodelavki, ki bo na vsak način seznanjena s priporočili in z odzivi gledalcev minulo leto. Prepričani smo, da bo komentiranje spoštljivo, profesionalno, kultivirano, na visoki strokovni ravni in da ne bo izzvalo odzivov, ki smo jim bili priča lani.

Druga tema je pridobivanje soglasij v primeru, da snemamo oz. predvajamo skrito kamero, na kateri se znajdejo ljudje, ki niso dali eksplicitnega pisnega soglasja za to. Snemanje skrite kamere je v letu 2023 za oddajo Nedeljsko popoldne opravil zunanji producent. Gre za zelo zahteven in poseben žanr, ki ga je zaradi spoštovanja Splošne uredbe o varstvu podatkov zelo težko realizirati. S producentom smo se pogovorili o doslednem načinu pridobivanja privolitve, prav tako smo sporni posnetek iz oddaje in arhiva umaknili. V letošnjem letu tovrstnih posnetkov ne predvajamo, zato bosta neljuba izkušnja in opozorilo služila kot nauk za prihodnost, če bi se znova odločili, da bo skrita kamera del naše programske ponudbe.

Obžalujemo, da v letošnjem programskem načrtu ni več oddaje V petek zvečer. Kot smo že pojasnjevali ob drugih priložnostih, so se ustvarjalci oddaje sami odločili za predah in se je oddaja iztekla. Za jesen 2023 je bila v vsebinskem delu programsko-produkcijskega načrta sicer obljubljena prenovljena glasbena petkova oddaja, a ni bila realizirana. Sicer se strinjamo, da je oddaja V petek zvečer na najboljši možni način izpolnjevala poslanstvo našega programa, del katerega so promocija kakovostne slovenske zabavne glasbe, spodbujanje ustvarjalnosti, dajanje priložnosti najbolj nadarjenim izvajalcem in avtorjem. Trenutno nam finančna sredstva ne dopuščajo produkcije sorodne oddaje, vsekakor pa je naša zaveza, da znova ponudimo prostor in 'veliki oder' slovenskim avtorjem, izvajalcem in skladbam, starim in novim. V Programsko-produkcijski načrt za leto 2025 bomo zato vključili oddajo, ki bo to omogočala in zagotovila. V letošnjem letu pa je slovenski zabavni glasbi kljub vsemu namenjenega nekaj prostora v različnih oddajah Razvedrilnega programa: Nedeljsko popoldne, Dobro jutro, 33/45 in Glasbeni pozdrav.

*Pripravil: Mario Galunič, odgovorni urednik UPE Razvedrilni program*

## ODZIVNO POROČILO ŠPORTNEGA PROGRAMA TELEVIZIJE SLOVENIJA

Cilj Športnega programa Televizije Slovenija je pridobiti pravice za prenose velikih mednarodnih tekmovanj, na katerih nastopajo slovenski športniki in reprezentance. Konkurenca na trgu je neizprosna, tudi vse več je je, cene pravic za športne dogodke pa ves čas naraščajo, zato zlasti ob najdražjih vsebinah, kot sta nogomet in košarka, finančno nismo vedno konkurenčni, saj pričakovanja ponudnikov vsebin in ponudbe konkurence presegajo naše zmogljivosti. A iščemo nove poti, da gledalcem zagotovimo zanimive športne vsebine.

Športni reporterji se trudijo svoje delo opraviti po najboljših močeh. Ocenjujem, da se vsi dobro pripravijo na svoje delo. Od reporterjev se pričakuje komentar na visoki ravni, ki ga zahteva delo v javnem mediju.

V zvezi z grafikami pri športnih prenosih pojasnjujemo, da Televizija Slovenija ob produkciji neposrednih prenosov športnih dogodkov uporablja grafiko v slovenskem ali angleškem jeziku. Če tekmovanje prenašamo samo na svojem programu, potem uporabimo grafiko v slovenskem jeziku, če pa pripravljamo mednarodni prenos, ki ga prenašajo tudi televizije v tujini, potem smo po pogodbi z nosilcem pravic, tj. organizatorjem tekmovanja ali mednarodno zvezo, ki ga organizira, dolžni zagotoviti grafiko v angleškem jeziku. Enako velja, ko signal tekmovanja prejemamo iz tujine. V sliki je že integrirana mednarodna grafika, enaka za vse odjemalce slike po celem svetu.

Oglasne bloke poskušamo čim bolj smiselno uvrstiti v program tam, kjer so za to predvidene prekinitve. Pri športih, kjer teh prekinitev ni, uporabljamo sliko v sliki. Ker pa program poteka v živo, se vedno pojavijo tudi nepredvidljive situacije, zlasti pri športih v naravi, kjer dogajanje krojijo vremenske razmere. Zato se izvedba programa vedno ne izide po načrtih. Zavedamo se motečih dejavnikov, na katere nas opozarjajo tudi gledalci, in skupaj z vodstvom Televizije Slovenija, Službo za trženje ter Službo za programsko načrtovanje, koordinacijo in predvajanje TV-programov ves čas iščemo najustreznejše rešitve.

*Pripravil: Gregor Peternel, odgovorni urednik UPE Športni program*

## 4. ODZIVNO POROČILO MULTIMEDIJSKEGA CENTRA

Varuhinja v poročilu za leto 2023 navaja, da je na vsebine in storitve MMC-ja prejela 362 odzivov, od tega sta dve tretjini odzivov povezani z uporabniškimi vsebinami, gre za odzive v zvezi s komentarji pod vsebinami, manj kot tretjina (100) odzivov pa se nanaša na novinarske vsebine. Na storitve je bilo manj kot pet odstotkov odzivov.

### NOVINARSKE VSEBINE

Kljub povečanju skupnega števila odzivov se od leta 2013 zmanjšuje število odzivov na novinarske vsebine, kar varuhinja ocenjuje kot posledico dviga profesionalnih novinarskih standardov.

Glede dveh odzivov na novinarske vsebine je varuhinja zapisala mnenje in priporočilo, na šest odzivov odgovor z mnenjem.

V povezavi s STOPkastom o RTV Slovenija, ki je bil objavljen 3. aprila, je varuhinja priporočila, da Uredništvo za nove medije jasneje opredeli vsebinsko zasnovo in periodiko izhajanja STOPkasta, produkcijsko enoto, v kateri nastaja, ter razmisli o podpisovanju vseh avtorjev, tudi avtorjev slike in zvoka.

**Odziv:** »V duhu sinergijskega sodelovanja STOPkast pripravlja Špela Kožar iz Informativnega programa TV Slovenija. Periodiko izhajanja je zaradi zahtevnih kadrovskih in produkcijskih zmožnosti težko natančno definirati, cilj je objaviti najmanj tri STOPkaste v letu.«

V zvezi s pritožbo glede nenamerne napake pri objavi na Instagramu, kjer je bil naveden podatek, da v Ukrajini poteka evakuacija na »levem bregu reke Dneper«, ne na desnem, kot bi bilo prav, je varuhinja zapisala, da bo uredništvu priporočila, da ob objavah navede tudi čas spremembe objave, da bodo spremembe še bolj pregledne.

**Odziv:** »V člankih so manjše spremembe označene z zadnjim posegom, večje vsebinske spremembe pa so posebej označene s časovnico ali v nekaterih primerih z \* in pojasnilom na dnu članka. To smo storili tudi v tem primeru, ko je bil videoposnetek z Instagrama vključen v članek. Pri objavah videoposnetkov na Instagramu žal tovrstne označbe popravkov niso mogoče, temveč so mogoči le umik take objave, sprememba videoposnetka in ponovna objava.«

### UPORABNIŠKE VSEBINE

Glede uporabniških vsebin je varuhinja prejela več odzivov kot preteklo leto, in sicer 246, kar je slabih 20 odstotkov več kot leta 2022; v primerjavi z letom 2021 pa se je število odzivov več kot podvojilo. Po mesecih so nihali, največ jih je bilo oktobra, 40, najmanj pa februarja, 11. Glede enega odziva v zvezi z uporabniškimi vsebinami je varuhinja zapisala odgovor z mnenjem in priporočilom.

Največ (28) je bilo odzivov piscev komentarjev, ki so se pritoževali, zakaj je bil njihov komentar pod članki na spletni strani rtvslo.si umaknjen, več odzivov je bilo tudi glede neprimernosti komentarjev drugih uporabnikov.

**Odziv:** »Moderatorji pri moderiranju komentarjev sledijo pravilom, s katerimi zagotavljamo visoke standarde razprave. V primeru ocene, da je komentar neprimeren, le-tega v skladu s pravili umaknejo. Pri občutljivih tematikah so vsebine predmoderirane. Kot javni medij imamo odgovorno

nalogo zagotavljanja primernega komuniciranja in odzivanja pod vsebinami, ki nastanejo na naših spletnih straneh.«

Glede enega od odzivov v zvezi z uporabniškimi vsebinami je varuhinja zapisala odgovor z mnenjem in priporočilom.

Glede odziva na nadzor nad komentiranjem, v katerem je uporabnica I. K. vprašala, zakaj o uvedbi sankcije nadzora uporabniškega imena ni bila obveščena, je varuhinja priporočila, da bi bilo prav, da bi bil vsak uporabnik, nad katerim je uveden nadzor, o tem obveščen sočasno z uvedbo nadzora.

**Odziv:** »V vmesnem času je prišlo do spremembe: vsak uporabnik prejme na svoj e-naslov avtomatizirano sporočilo ob uvedbi ali odstranitvi nadzora.«

*Pripravila: Ksenja Tratnik, odgovorna urednica Uredništva za nove medije*

## STORITVE

Število odzivov na storitve se je glede na pretekla leta zmanjšalo, kar štejemo kot uspeh, glede na to, da smo v tem času zagnali nove storitve (RTV 365 za TV-sprejemnike in prenosne telefone).

V letnem poročilu je varuhinja poudarila štiri odzive: en odziv je bil povezan z iskanjem določene vsebine, trije pa na dostopnost vsebin zunaj Slovenije, v splošnem ter v zvezi s Filmoteko.

### **Odzivi:**

Glede iskanja vsebin v MMC-ju pogosto dobivamo vprašanja uporabnikov, saj je nabor vsebin, ki jih RTV Slovenija ponuja na svojih platformah, obsežen in raznovrsten, zato je nemogoče razvrščati vsebine tako, da bi bile vse enako (preprosto) dostopne. Na podlagi odzivov in testiranj MMC vseskozi prilagaja načine dostopa do vsebin ter delovanje iskalnika.

Glede dostopnosti vsebin v tujini uporabnikom pojasnjujemo, da nam pogodbene zaveze za nekatere vsebine, večinoma gre za tujo produkcijo (za filme, nadaljevanke in šport), ne dovoljujejo predvajanja zunaj Slovenije, saj imajo pravice za predvajanje v drugih državah druge televizije. Izjema so plačniki RTV-prispevka, ki se nahajajo v državah Evropske unije; le-tem omogočamo, da s pomočjo prijave in vnosa številke zavezanca pridobijo možnost ogleda vseh vsebin.

S težavo dostopnosti vsebin v tujini se je srečal tudi uporabnik, ki je najel film v Filmoteki – spletni trgovini slovenskih filmov. Uporabniku smo nadomestilo za izposajo filma po pridobitvi kontakta nemudoma vrnil. Da bi bili uporabniki Filmoteke vnaprej opozorjeni, katere filme si je zaradi omejitve pravic mogoče ogledati le v Sloveniji, smo pri filmih s tovrstno omejitvijo dodali obvestilo.

*Pripravila: Luka Zebec, pomočnik direktorice, in Mojca Menart, vodja založniške dejavnosti*

## 5. ODZIVNO POROČILO SLUŽBE ZA DOSTOPNOST PROGRAMOV

Oba predloga varuhinje pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija, ki sta bila naslovljena na Službo za dostopnost, sta bila v pristojnosti MMC-ja, natančneje Oddelka za podnaslavljanje za gluhe in naglušne. Zato vam v nadaljevanju posredujemo odgovor, ki sta ga skupaj pripravila MMC in Služba za dostopnost.

Priporočili varuhinje sta bili naslednji:

- Naj uredništvo Panorame prosijo, da jih v prihodnje obvešča o vsebinah, ki bi še posebej zanimale osebe z invalidnostmi oziroma uporabnike strani dostopno.si. (MAJ, str. 48: Nepodnaslovljen prispevek v Panorami, 19. 5.)
- Priporočilo, da se čim prej zagotovi podnapise za gluhe in naglušne za vse oddaje Informativnega programa, ki ne potekajo v živo. (NOVEMBER, str. 27: Zakaj oddaja Tednik ni opremljena s podnapisi?)

Z letošnjim letom oddaja Panorama ni bila uvrščena v PPN 2024 in je zato ni več na sporedu. Komunikacija z drugimi uredništvii v zvezi z vsebinami o invalidih poteka nemoteno. V času, ko je bila na sporedu oddaja Panorama, je bil prav tako na sporedu tudi osrednji TV Dnevnik. Tehnično neizvedljivo pa je, da bi se dve oddaji, ki se predvajata v živo, hkrati podnaslovili.

V Oddelku za podnaslavljanje si prizadevamo, da podnaslovimo čim večje število oddaj. Letos smo tako skupaj z uredništvom oddaje Tednik že našli ustrezno rešitev glede podnaslavljanja za gluhe in naglušne, tako da je oddaja opremljena s podnapisi že ob premiernem predvajanju.

*Pripravila: Aida Ljubijankić, strokovna sodelavka za organizacijo in poslovanje, v sodelovanju z Matejo Vodeb, vodjo Službe za dostopnost*