



ODZIVNO POROČILO RTV SLOVENIJA
NA LETNO POROČILO VARUHNJE
PRAVIC GLEDALCEV IN POSLUŠALCEV
RTV SLOVENIJA ZA LETO 2024



Ljubljana, marec 2025

KAZALO

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

1. ODZIVNO POROČILO UPRAVE RTV SLOVENIJA

RTV Slovenija je javna ustanova, katere naloga je izvajanje radijskih in televizijskih dejavnosti ter nudenje digitalnih medijskih vsebin s ciljem zagotavljanja dostopa do kakovostnih informacij, izobraževalnih vsebin in kulturnih programov, ki spodbujajo raznolikost mnenj in ohranjanje nacionalne identitete. Naša dejavnost je tesno povezana z interesi javnosti, saj je temeljni vir financiranja RTV-prispevek, ki ga plačujejo državljani. Osredotočeni smo na upoštevanje potreb in želja ljudi ter na izpolnjevanje njihovih pričakovanj, da bi zagotovili čim večje zadovoljstvo naših gledalcev, poslušalcev in uporabnikov storitev. V tem okviru pomembno vlogo prevzema Varuh pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija, ki aktivno prispeva k zagotavljanju odličnosti in visoke ravni storitev našega javnega medija.

Uprava RTV Slovenija skrbno spremlja odzive in pripombe, ki prihajajo od naših gledalcev, poslušalcev, uporabnikov spleta in drugih organizacij, kar nam omogoča pridobivanje povratnih informacij o tem, kako javnost doživlja naše programe in vsebine. Vsak odziv, bodisi kritiko bodisi pohvalo, obravnavamo resno in z odgovornostjo. Ob tem je ključnega pomena, da so vprašanja, komentarji in kritike, ne glede na kanal, prek katerega prispejo, ustrezno obravnavani. V ta namen je priprava jasnih in verodostojnih odgovorov s strani varuhinje pravic gledalcev in poslušalcev ter Službe za komuniciranje ključna. Vsi prejeti odzivi so dragocen vir informacij, ki nam pomagajo bolje razumeti mnenja in pričakovanja javnosti, kar omogoči tudi izboljšanje vsebin in storitev RTV Slovenija v prihodnosti.

Uprava RTV Slovenija se zahvaljuje varuhinji pravic gledalcev in poslušalcev ter samostojnima strokovnima sodelavkama za obsežno analizo prejetih odzivov v letu 2024, ki jih je bilo skupaj 2490. Kot izhaja iz poročila, se je število odzivov zmanjšalo za 28,3 % v primerjavi s preteklim letom, kar razumemo kot znak stabilizacije razmer in prilagajanja občinstva na programske spremembe.

Največ odzivov se je prvič nanašalo na skupne zadeve RTV Slovenija, vključno z oglaševanjem, jezikovno kulturo in tehničnimi vprašanji, kar je predstavljalo 41 % vseh odzivov. Televizijski programi so prejeli 37,79 % odzivov, MMC 16,71 %, radijski programi pa 4,34 %. Gledalci in poslušalci so pogosto izražali kritike zaradi prevelikega obsega oglasov in ponavljanja oddaj, hkrati pa so pohvalili prenose večjih športnih dogodkov ter izboljšave pri podnaslavljanju. Pojavljali so se pomisleki glede uravnoveženosti informativnih oddaj in izbire gostov, prav tako so bile izpostavljene težave pri dostopnosti vsebin za gluhe in naglušne.

Odzivi so bili skozi leto relativno enakomerni, z najvišjim številom januarja in najnižjim decembra. Množičnih odzivov na posamezne oddaje je bilo manj kot prejšnja leta.

Ključne ugotovitve in odzivi uprave:

1. Finančne in programske spremembe

RTV Slovenija je kljub začetnim finančnim izzivom uspešno zagotovila prenos ključnih športnih dogodkov, vključno z olimpijskimi in paraolimpijskimi igrami ter evropskim prvenstvom v nogometu, kot tudi drugih informativnih, kulturnih in razvedrilnih vsebin. Uprava se še naprej trudi in si bo tudi v prihodnje prizadevala ohraniti uravnoveženo programsko shemo, ne glede na omejene razpoložljive vire.

2. Vsebinski in uredniški izzivi

- **Informativni program:** Očitki o neuravnoveženosti, pristranskosti in necelovitosti oddaj ter poročanja so še vedno prisotni, vendar se njihovo število zmanjšuje. Ob tem poudarjamo, da

uredniška neodvisnost in spodbujanje uredništva k spoštovanju programskih standardov ostajata prioriteta.

- **Športni program:** Kritike glede pomanjkanja določenih športnih prenosov so razumljive, vendar RTV za nekatere športne dogodke ni imela pridobljenih predvajalnih pravic.
- **Razvedrilo in kultura:** Zaznane so bile kritike zaradi premestitev oddaj kulturnega programa in odsotnosti razvedrilnih oddaj v poletnih mesecih. Uredništva bodo te pripombe preučila in jih upoštevala pri načrtovanju prihodnjih razvedrilnih in kulturnih vsebin.
- **Digitalne vsebine – MMC:** Očitane so bile domnevne pristranskosti in netočnosti novinarskih vsebin, pri čemer se je opozarjalo na necelovito poročanje in pomanjkljivo preverjanje dejstev.
- **Radijske vsebine:** Poslušalci so v odzivih izpostavili predvsem prenizek delež slovenske glasbe v programih, medtem ko je bilo odzivov na novinarske vsebine v letu 2024 razmeroma malo.

3. Tehnične zadeve in dostopnost vsebin za ljudi z oviranostmi

- Izpostavljene kritike glede nepodnaslovljenih oddaj in dostopnosti vsebin za gluhe in naglušne dosledno obravnavamo. Pozdravljamo uvedbo samodejnega podnaslavljanja in si prizadevamo za nadaljnje izboljšave.
- Pomanjkanje prevodov in napačne prevode tujejezičnih govorcev v informativnih oddajah bomo v prihodnje skušali odpraviti.

4. Oglaševanje

- Kritike zaradi TV-prodaje smo upoštevali – januarja 2025 smo zmanjšali njen obseg na TV SLO 1 in jo ukinili na TV SLO 2.
- Na MMC-ju smo izboljšali označevanje oglasnih besedil.

Uprava RTV Slovenija se zaveda pomena povratnih informacij in jih uporablja za izboljšanje programskih vsebin. Nekatere spremembe, kot je zmanjšanje TV-prodaje in izboljšano podnaslavljanje, so že vpeljane, druge pa bodo vključene v prihodnje načrtovanje. Osnovno vodilo ostaja zagotavljanje kakovostnega in nepristranskega javnega servisa, ki odgovarja na potrebe občinstva.

Uprava Javnega zavoda Radiotelevizija Slovenija

2. ODZIVNO POROČILO RADIA SLOVENIJA

Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija je leta 2024 dobila 108 odzivov na vsebine, objavljene v programih Radia Slovenija – 14 odstotkov več kot leto prej, vendar na ravni večletnega povprečja. 67 odzivov se je nanašalo na prvi program, 16 na Val 202, 10 na Radio Koper, 10 jih je bilo splošnih mnenj, na preostale programe pa se je nanašalo vsega skupaj 5 odstotkov mnenj poslušalcev, namenjenih radijskim vsebinam. Odzivov na novinarske vsebine je bilo malo, poslušalci so opozorili na več ponovitev, nekaj pripomb in pohval pa se je nanašalo na glasbeni izbor.

Na vsa vprašanja, pripombe in mnenja so avtorji in odgovorni uredniki odgovorili, upoštevali mnenje varuhinje in v odzivu pojasnili ukrepe v uredništvih. Tako so se z avtorji pogovorili, razmisleke in predloge pa upoštevali pri načrtovanju vsebin v prihodnje in vodenju ekip.

Dve mnenji poslušalcev sta se nanašali tudi na termin glasbene oddaje in uvrščanje slovenske glasbe v programske pasove. Glasbeni uredniki bodo, kolikor je le mogoče, upoštevali priporočila varuhinje, zadovoljstvo z glasbenim izborom pa uvrstili med vprašanja ene izmed javnomnenjskih raziskav, takoj ko bo mogoče.

Nekaj poslušalcev si želi več glasbenih vsebin na spletu, to pa ni odvisno samo od Radia Slovenija, pač pa tudi od urejanja avtorskih pravic na različnih platformah. Od zakonodaje je odvisna tudi izvedba programa s samo slovensko glasbo – to je bil namreč eden izmed predlogov poslušalcev.

Na podlagi zapisa poslušalca o kršenju poklicnih meril na Prvem smo tako v uredniški ekipi kot tudi med programskimi sodelavci opravili razpravo o poklicnih merilih in sprejeli protokol ravnanja.

Pripravil: Mirko Štular, direktor Radia Slovenija

3. ODZIVNO POROČILO TELEVIZIJE SLOVENIJA

Kot v letnem poročilu ugotavlja varuhinja, se je v letu 2024 občutno zmanjšalo število odzivov na Informativni program Televizije Slovenija, bilo jih je kar 62 % manj kot leto prej, ob tem je bilo manj očitkov o neuravnoteženosti in neprimerni sestavi gostov v studijskih oddajah. Menimo, da je s tem dosežen eden od pomembnih ciljev, ki smo si ga zadali v Programsko-produkcijskem načrtu za leto 2024, in sicer stabilizacija in povrnitev zaupanja v Informativni program javne televizije, kar je, kot pojasnjujemo v nadaljevanju, rezultiralo tudi v zvišanju gledanosti osrednjega dnevnoinformativnega bloka med 19. in 20. uro.

Ne preseneča tudi razmeroma veliko število odzivov na Športni program, saj je bilo leto bogato z velikimi športnimi dogodki in spremljevalnim studijskim programom, ki so dosegali visoko gledanost, kar tri najbolj gledane vsebine vseh slovenskih televizij v letu 2024 je gledalcem posredoval Športni program Televizije Slovenija. V zvezi s športnimi prenosi bi opozorili še na izjemno skrbno načrtovanje programske sheme v primerih sočasnega predvajanja več športnih tekmovalj, poskrbeli smo, da smo športne dogodke prenašali tudi na TV SLO 1 in TV SLO 3, tako da gledalci niso bili prikrajšani za noben nastop slovenskih športnikov in so prav vse lahko spremljali v prenosih v živo.

Gledalce so zmotila TV-prodajna okna med športnimi dogodki, v letu 2025 smo TV-prodajo na TV SLO 2 ukinili, na TV SLO 1 pa bistveno zmanjšali.

Spremembo v shemi s premikom oddaje Kultura na čas po Odmevih smo že večkrat pojasnjevali, kulturne vsebine redno uvrščamo v osrednje dnevnoinformativne oddaje, osrednjo tedensko kulturno oddajo smo uvrstili v prime-time termin in jo tam ohranjamo. Hkrati pa se je gledanost osrednjega dnevnoinformativnega bloka med 19.00 in 20.00 v letu 2024 povečala, še posebej z jesenjo, kar je bistveno pripomoglo k ustavitvi padca povprečne gledanosti Televizije Slovenija v letu 2024.

V letu 2024 smo tudi ohranili število oddaj male Sive celice.

V zvezi s pritožbami o velikem številu ponovitev poleti pojasnjujemo, da podrobnejša analiza pokaže, da se je med junijem in avgustom leta 2024 delež premiernih vsebin na TV SLO 1 in TV SLO 2 v primerjavi z enakim obdobjem leta 2023 zvišal za 4 odstotne točke. To nam je kljub zaostreni finančni situaciji uspelo na podlagi sprememb poletne sheme, po kateri smo tudi čez poletje ohranili več premiernega programa v lastni produkciji. Šlo je za oddaje, ki smo jih lahko pripravili z notranjimi ustvarjalnimi in izvedbenimi kadri. Poleg Informativnega programa so za več premiernega poletnega programa poskrbeli predvsem v Razvedrilnem programu (Dobro jutro, Poletni večeri, festival Melodije morja in sonca, Poletna noč, premierni posnetki koncertov ...), zato so očitki gledalcev o poletnih ponovitvah razvedrilnih oddaj vsaj deloma neutemeljeni, saj smo zagotovili, da so bili petkovi in sobotni razvedrilni termini tudi čez poletje pretežno premierni. Kot bo pojasnjeno v nadaljevanju, je pri razvedrilnih oddajah treba upoštevati sezonsko produkcijo, ki je uveljavljen princip umeščanja oddaj na vseh televizijah.

V nadaljevanju se na konkretna priporočila in tudi nekatera mnenja odzivajo odgovorni uredniki posameznih televizijskih uredništev.

ODZIVNO POROČILO INFORMATIVNEGA PROGRAMA TELEVIZIJE SLOVENIJA

Število odzivov gledalcev na oddaje Informativnega programa, ki so v veliki meri kritični in opozarjajo na vsebinske ali izvedbene pomanjkljivosti in napake, se je v letu 2024 v primerjavi z

letom 2023 skoraj prepolovilo. Uredniški odbor je na vsa posredovanja varuhinje odgovarjal skrbno, skladno s poklicnimi merili, načeli novinarske etike in programskimi standardi.

Varuhinja nam je izdala več priporočil, ki smo jih na uredniških in redakcijskih sestankih obravnavali z vso resnostjo. Priporočila so bila v veliki meri koristna pri izvedbeno-tehničnih zadevah: uvedba enotnega spletnega naslova za oddajo Marcel, odprava težav pri podnaslavljanju prispevkov in tehničnih težav v dnevnoinformativnih oddajah, pa tudi pri vsebinsko-etičnih. Opravili smo pogovore z novinarji in grafiki o občutljivosti pri pripravi zemljevidov vojnih območij, koristna so bila priporočila in posredovanje smernic pri obravnavanju občutljivih tematik, kot so Romi, manjšine, otroci, umeščanje starejših sogovornikov v zahtevnejše oddaje. Spodbudila nas je tudi k dodatnemu razmisleku ob sicer že opravljeni poglobljeni razpravi o načrtovanju vabil gostom nedeljske pogovorne oddaje Intervju.

Pri nekaterih ugotovitvah ostajamo pri drugačnih stališčih – na primer v zvezi s pogovorom v Odmevih o odločitvi Ustavnega sodišča glede oploditve z biomedicinsko pomočjo, kjer varuhinja ni zaznala kršitev programskih standardov RTV Slovenija ter poklicnih meril in načel novinarske etike, uredništvo pa ga je obravnavalo kot takšnega. Na nasprotnih bregovih ostajamo tudi pri ugotovitvi varuhinje, da so bila v prispevku v Dnevniku o prof. Milosavljeviču huje kršena Poklicna merila in načela novinarske etike, česar uredništvo Informativnega programa ni zaznalo. V tem primeru nam je pritrnilo tudi Novinarsko častno razsodišče.

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

ODZIVNO POROČILO KULTURNEGA IN UMETNIŠKEGA PROGRAMATA TELVIZIJE SLOVENIJA

V letu 2024 so se gledalci, ki so spremljali kulturno-umetniški del televizijskega programa, s pripombami oziroma pohvalami odzvali nekoliko večkrat kot leto prej in se z refleksijami približali letu 2021 (90 odzivov oziroma 9,78 % celotnih odzivov na televizijski program). Množičnih odzivov, s katerimi bi gledalci podajali bolj kompaktno nezadovoljstvo glede posameznih vsebin, tokrat ni bilo. Vseeno je do Varuhinje pravic gledalcev, poslušalcev in bralcev ter uporabnikov programskih vsebin RTV Slovenija prišlo največ pripomb na začetku leta 2024, kar povezujem s spremembami terminov predvajanja posameznih oddaj oziroma manjšim številom oddaj v PPN 2024 (premik oddaje Kultura na kasnejši termin in manjše število oddaj Male sive celice).

Čeravno vse pripombe jemljemo nadvse resno in jih tudi analiziramo tako na kolegijih odgovornega urednika UPE KUP kot kasneje po navodilih v pogovorih znotraj uredništev, še raje v te pogovore implementiramo pohvale gledalcev. Teh je bilo kar za petino vseh odzivov in tudi tokrat je bil Kulturni in umetniški program enota z največjim deležem pohval. Veseli nas dejstvo, da so v teh primerih izpostavljene tiste vsebine, ki obenem vzpostavljajo tudi identiteto in vsaj v določenem obsegu poslanstvo javne televizije iz konteksta distribucije nekomercialnih vsebin (dokumentarni filmi in oddaje, koncerti klasične glasbe ter produkcija za otroke in mladino).

V sklopu pritožb smo v letu 2024 prejeli tudi dve priporočili varuhinje. Obe priporočili sem analiziral sam in jih obenem predal tudi v Uredništvo verskih oddaj oziroma Uredništvo glasbenih in baletnih oddaj.

V kontekstu analize predvajanega programa slednjega uredništva smo na več ravneh obravnavali realizacijo reportaže (namesto prenosa) o 53. taboru slovenskih pevskih zborov v Šentvidu pri

Stični. Žal pa tudi v letu 2025 ne moremo zagotoviti prenosa prireditve, saj tokratni tabor poteka v produkcijsko izjemno obremenjenem času konec junija (21.–22. 6. 2025). Na ravni vodstva TV SLO smo imeli namreč že več uredniško-produkcijskih sestankov, na katerih smo soočali programske utemeljene potrebe različnih uredništev in programov (EPK GO!, Poletna noč, športna tekmovanja, priprave na državno proslavo) ter posledično prilagajali produkcijske opcije. Glede na to, da je bila reportaža z lanskega tabora pri naših gledalcih vseeno dobro sprejeta, pričakujem, da bodo tudi letos reportažo gledalci pozdravili.

Na podlagi priporočila smo opravili tudi pogovor na temo prispevka v oddaji Obzorja duha (zloraba verske oddaje za propagandne namene). Odgovor urednika uredništva je že objavljen v odzivnem poročilu za leto 2024. Pri analizi v Uredništvu verskih oddaj so se urednik in drugi prisotni iz uredništva osredotočili na področje Poklicnih meril, s posebno pozornostjo pa so obravnavali vprašanje pravičnosti. Analizirali so posamezne oddaje, ki nastajajo v Uredništvu verskih oddaj. Programske vsebine, ki jih pripravljajo, nagovarjajo posameznika zelo osebno, hkrati pa gre za pomembne vsebine, ki so opredeljene v Ustavi RS. Pogovorili pa so se tudi o načinu poročanja o dogodkih organiziranih religijskih skupnosti kot tudi o neformalnih skupinah, ki se povezujejo na področju religijskih vsebin.

Med sklepi pogovora izpostavljam:

- Glede na programske vsebine si bodo sodelavci uredništva prizadevali za uravnoteženo poročanje, pri katerem bodo izpostavljena ključna dejstva. Pri tem bodo upoštevali integriteto ter pravico do zasebnosti nastopajočih in gledalcev/ciljne publike, ki jim je oddaja namenjena.
- Pri izbiri sogovornikov bosta osrednja kriterija osebno religiozno izkustvo in nastop v imenu organizirane verske skupnosti.
- Pri poročanju se bodo stališča sodelujočih posredovala nepotvorjeno. Ob tem pa bo uredništvo zagotovilo, da bodo vsebine podane jasno in nepristransko.

Omenjene sklepe je uredništvo uspešno prevedlo v prakso.

Pripravi: Andraž Pöschl, odgovorni urednik UPE Kulturni in umetniški program

ODZIVNO POROČILO RAZVEDRILNEGA PROGRAMA TELEVIZIJE SLOVENIJA

Vse odzive, pobude, pohvale ali kritike, ki smo jih v Razvedrilni program prejeli iz pisarne Varuhinje, smo v uredništvu obravnavali, jih premislili in nanje odgovorili. Pogosto je gledalcem zgolj treba razložiti 'zakulisje' oddaj, pojasniti njihov nastanek in po potrebi priznati napako ter jo popraviti ali vsaj ne ponoviti. Naj se odzovemo na nekaj konkretnih navedb, ki si zaslužijo dodaten odziv in pojasnilo.

Razvedrilne oddaje delujejo po drugačnem ključu kot večina drugih oddaj iz drugih uredništev na TV SLO, to vseskozi ponavljamo. V mislih imam sezonsko produkcijo oddaj, ki je uveljavljen princip umeščanja oddaj na vseh televizijah. Poznamo pomladno sezono, ki se začne konec februarja in konča v juniju, ter jesensko sezono, ki se začne sredi septembra in konča ob koncu leta. Meseci med sezonami se zdijo gledalcem dolgi, čeprav se trudimo, da tudi takrat, ko ni na sporedu rednih oddaj, predvajamo premierne in ekskluzivne vsebine (koncerte, javne dogodke, tuji program, posebne projekte, kot so Ema, festivali ipd.). Enostavno ni mogoče zagotoviti rednih oddaj za 52 tednov, za

to nimamo ne kadrovskih in ne finančnih sredstev. Naj dodam, da v pavzah, ko rednih oddaj ni na sporedu, nastajajo nove oddaje, potekajo snemanja ali priprave, za katere med sezono ni časa. Seveda pa ostaja naša naloga, da gledalce obvestimo o tem, kdaj se redne oddaje vrnejo na male zaslone. Mislim, da to tudi skrbno počnemo, bomo pa na te informacije še posebej pozorni. Najboljši vir za tovrstno komunikacijo so seveda spletne strani in družbena omrežja oddaj.

Glede predvajanja skladbe Ubiću te ja ob neposrednem prenosu Magnificovega koncerta smo že poleti poskusili razložiti, kako je prišlo do nastanka omenjene skladbe in da konteksta skladbe v neposrednem prenosu enostavno ni bilo mogoče pojasniti ali gledalce na to opozoriti. Koncert smo ponovili v našem silvestrskem sporedu, skladbo pa smo ob tej ponovitvi iz navedenih razlogov izpustili.

Nastop Izraela na Pesmi Evrovizije je kontroverzna tema, ki ostaja aktualna tudi pri letošnjem festivalu, ki bo v Švici. O tem je tekla razprava tudi na Svetu RTV SLO, ki je sprejel znana stališča tudi na to temo. Mimo tega pri neposrednem prenosu v lanskem letu enostavno ni šlo, komentarka je skušala v nekaj sekundah povzeti ali vsaj orisati 'problem', ki ga zaradi podajanja celovite informacije nismo želeli ignorirati in menimo, da je bila pri tej težki nalogi razmeroma uspešna. Žal je ob najavi z besedilom prekrila začetek skladbe, kar obžalujemo in upamo, da se ne ponovi, to je pač bila 'cena' neposrednega prenosa in prevelike količine informacij, ki jih je želela komentarka sporočiti. Pomanjkanje časa je tudi krivo, da ni bilo mogoče razložiti, od kod 'grenak priokus' in katera dvojna merila EBU-ja je imela v mislih. A hkrati upamo, da so gledalci, ki so spremljali razpravo in dogajanje okrog Pesmi Evrovizije, znali to opombo postaviti v pravi kontekst. Morda naj dodam, da komentiranje dogodka, kot je Pesem Evrovizije, zahteva avtorski pristop, da ga moramo ločiti od komentiranja ali napovedovanja resnih, informativnih ali kulturnih vsebin, zato 'pristranskosti' in čustvene opredeljenosti ni mogoče povsem izključiti. Evrovizija je glasbeni spektakel, kjer so osebni vtisi komentatorja del doživetja, kjer stroge nevtralnosti niti ne pričakujemo, ampak dinamičen prenos, ki odraža komentatorjevo unikatnost, ki zna pričarati duha dogodka. Seveda komentiranje nikakor ne sme postati navijaško, izključevalno, zasmehovalno ipd., a od komentatorja vselej pričakujemo, da bo z močjo svojih misli, lucidnostjo in pronicljivostjo dodal pomemben osebni pečat temu glasbenemu dogodku.

Pripravil: Mario Galunič, odgovorni urednik UPE Razvedrilni program

ODZIVNO POROČILO ŠPORTNEGA PROGRAMA TELEVIZIJE SLOVENIJA

Kot je ugotovljeno v letnem poročilu, je Športni program hipoma odreagirал na kakovost oddaje, ki je zabeležila največje število odzivov, in naslednji dan zagotovil kakovosten komentar prenosa poletov na Kulmu ter se za nastalo situacijo tudi opravičil gledalcem.

Če izvzamemo ta primer, je bilo odzivov v letu 2024 približno toliko kot v prejšnjih letih, kljub temu da je Športni program pripravil nadpovprečno količino programa, ki je za več kot 100 ur preseгла povprečje preteklih desetih let. Veseli smo bili pohval, vsekakor pa se bomo trudili, da bi v prihodnje pripravili program, ki bo gledalce spodbudil tudi k sporočanju pozitivnih odzivov in bo deležen manj negativnih kritik.

To pa ne bo enostavno, saj se glavnina negativnih odzivov nanaša na športne dogodke, za katere nismo pridobili televizijskih pravic. Skoraj praviloma so to tekmovanja, ki so ob načrtovanju letnega programa v osnovnem načrtu Športnega programa TV Slovenija, a so pravice za predvajanje pridobile druge televizije. Pridobitev pravic je povezana z denarnimi sredstvi, pri čemer velja omeniti, da je imel Športni program v letu 2024 rekorden proračun, namenjen televizijskim

pravicam in pripadajočim stroškom. Zagotovili smo prenose najpomembnejših tekmovanj, olimpijskih in paraolimpijskih iger, evropskega prvenstva v nogometu, rokometu in atletiki, svetovnega prvenstva v hokeju na ledu, smučarskih poletih in kolesarstvu, dirko po Franciji, prenose svetovnih pokalov v zimskih športih in upravičili naše poslanstvo s prenosi kar 21 različnih športnih panog.

Ne gre pa prezreti kritik gledalcev, ki jih razumemo kot poziv, da želijo največje športne dogodke in tekme slovenskih reprezentanc spremljati na TV Slovenija, ki zagotavlja največjo kakovost športnega programa. Licence za tovrstno vsebino pa so v največji meri odvisne od razpoložljivih finančnih sredstev.

Pripravil: Gregor Peternel, odgovorni urednik UPE Športni program

4. ODZIVNO POROČILO MULTIMEDIJSKEGA CENTRA

Varuhinja v poročilu za leto 2024 navaja, da je na vsebine in storitve v povezavi z MMC-jem prejela 416 odzivov, kar je 15 odstotkov več kot leto prej. Od tega sta dve tretjini odzivov povezani z uporabniškimi vsebinami, gre za odzive v povezavi s komentarji pod vsebinami, manj kot tretjina (29,81 odstotka) odzivov je povezanih z novinarskimi vsebinami, nekaj več kot pet odstotkov odzivov pa se je nanašalo na storitve.

NOVINARSKÉ VSEBINE

Število odzivov na novinarske vsebine se je v primerjavi z letom prej povečalo za četrtno po številu, razmerje znotraj odzivov pa ostaja približno enako: odzivi na novinarske vsebine predstavljajo slabo tretjino vseh odzivov.

Na tri odzive glede novinarskih vsebin je varuhinja zapisala mnenje in priporočilo, na šest odzivov odgovor z mnenjem. V nadaljevanju navajamo ključne od teh odzivov.

V povezavi s člankom o Venezueli z naslovom [Volitve v Venezueli - res oporečne ali izid zgolj ne ustreza ZDA?](#) je varuhinja priporočila razprave z avtorico članka in razpravo z dnevnimi uredniki in zunanje-politično redakcijo o spoštovanju poklicnih meril, programskih standardov in Zakona o RTV Slovenija pri umeščanju člankov na spletno stran tako, da bo bralkam in bralcem zagotavljala verodostojne in nepristranske informacije ter celovito obveščanje o političnem dogajanju po svetu.

Odziv: V skladu s priporočili varuhinje smo v uredništvu MMC-ja opravili pogovor z avtorico članka, razpravo z dnevnimi uredniki in zunanje-politično redakcijo. Spoštovanje poklicnih meril in načel novinarske etike je osnova novinarskega dela, kolegica je bila pozvana k doslednemu spoštovanju, vsi novinarji in uredniki pa pozvani k ponovni osvežitvi branja omenjenih pravil.

V povezavi z člankom [Cristiano Ronaldo išče osebje za svoj hotel: plača do 30.000 evrov letno](#) je varuhinja zaradi nenatančnosti in nepreverjanja dejstev priporočila večjo pozornost pri pisanju in pozvala avtorico k doslednemu spoštovanju točk 1.1 in 1.3 Poklicnih meril (natančnost, preverjanje dejstev).

Odziv: Avtorica je bila opozorjena na večjo pozornost pri pisanju, kar je primerno, in pozvana k doslednemu spoštovanju točk 1.1 in 1.3 Poklicnih meril (natančnost, preverjanje dejstev).

V povezavi s poročanjem novinarke o Študentski organizaciji Univerze v Ljubljani, ki so ji v ŠOU očitali pristranskost, je varuhinja priporočila interno razpravo o doslednem spoštovanju Poklicnih meril in načel novinarske etike v programih RTV Slovenija v točkah 21 (Navzkrižni interesi, pravice in dolžnosti), 1.7 (Neodvisnost) in 1.2 (Nepriistranskost).

Odziv: V skladu s priporočili varuhinje smo v uredništvu MMC-ja opravili razpravo z dnevnimi uredniki in notranje-politično redakcijo glede doslednega spoštovanja Poklicnih meril in načel novinarske etike v programih RTV Slovenija v točkah 21 (Navzkrižni interesi, pravice in dolžnosti), 1.7 (Neodvisnost) in 1.2 (Nepriistranskost).

Kot so poudarili dnevni uredniki, je spoštovanje poklicnih meril in načel novinarske etike osnova novinarskega dela, kolegi so bili zato pozvani k ponovni osvežitvi branja omenjenih pravil.

V povezavi z odzivi o nedoslednem izboru in podpisovanju fotografij je varuhinja priporočila razpravo o spoštovanju novinarskih standardov pri podpisovanju fotografij.

Odziv: V uredništvu smo opravili razpravo o nujnosti korektnega izbora in podpisovanja fotografij.

V povezavi s prispevkom [Tednik: Preiskava zlorab v Cerkvi, femicid in ... hvala za rože!](#), kjer se je uporabnica P. M. odzvala na sliko, je varuhinja priporočila notranjo razpravo o skrbnejši izbiri, označevanju in podpisovanju ilustrativnih fotografij k besedilom.

Odziv: V uredništvu smo opravili razpravo in pozvali k večji skrbnosti glede izbora in podpisa fotografij.

Pripravila: Ksenja Tratnik, odgovorna urednica Uredništva za nove medije

UPORABNIŠKE VSEBINE

Glede uporabniških vsebin je varuhinja prejela več odzivov kot preteklo leto, in sicer 270 (lani 246). Po mesecih so nihali, največ jih je bilo med aprilom in junijem, ko jih je bilo več kot 30 na mesec.

Večina uporabnikov se je na varuhinjo obračala z vprašanjem, zakaj njihov komentar ni objavljen, za kar so od vodij administratorjev prejeli ustrezna pojasnila.

Glede enega odziva v povezavi z uporabniškimi vsebinami je varuhinja zapisala odgovor z mnenjem.

V povezavi z odzivom glede vprašanj o moderiranju komentarjev, v katerem je uporabnik postavil pet vprašanj, je bilo med drugim pojasnjeno, da administratorji vsebine moderirajo v skladu s pravili sodelovanja, ki jih potrди vsak uporabnik ob registraciji uporabniškega računa.

Odziv: Pri temah, za katere v uredništvu presodimo, da so zaradi obravnavane tematike občutljive (tudi teme o vojnah in z njimi povezanem nasilju in žrtvami; teme, ki obravnavajo ranljive skupine ali dogodke, občutljive za javnost in posameznike, itd.) zaradi izogiba morebitnim kršitvam uvedemo predmoderacijo. To pomeni, da so komentarji pred objavo pregledani. Razlog je predvsem v tem, da tudi pri občutljivih in konfliktnih temah ohranimo primerno raven razprave in uporabnikom omogočimo komentiranje.

Pripravila: Ksenja Tratnik, odgovorna urednica Uredništva za nove medije

STORITVE

Na storitve MMC-ja je varuhinja prejela 22 odzivov, kar je 6 več kot v letu 2023 in enako kot v letu 2022. Odzivi na storitve – v mesečnih poročilih je zbranih le 9 odzivov na storitve – so bili različni. Trije odzivi so se nanašali na dostop do RTV-vsebin v spletnem arhivu (dostop iz tujine, časovna omejitev dostopnosti določenih vsebin), štirje na tehnično delovanje oz. izboljšavo storitev, eden na naročilo pri založbi ZKP, v enem primeru pa je šlo za pohvalo.

Odziv: Pri odzivih glede dostopa do vsebin iz tujine gre za ponavljajoče se odzive, kjer uporabnike seznanimo z dejstvom, da določene vsebine zaradi avtorskih pravic ne morejo biti dostopne, ter z možnostmi dostopa za zavezance za plačilo RTV-prispevka. Nekatere vsebine, predvsem tuja produkcija, so na spletu na voljo omejen čas, kar je na portalih in aplikacijah tudi označeno.

V sklopu odzivov na delovanje storitev je varuhinja prejela odziv na ukinitve stare TV-aplikacije (uporabniku so bile pojasnjene možnosti uporabe nove aplikacije), dva odziva glede nedelovanja predvajalnika ter pobudo uporabnika glede možnosti poslušanja TV-oddaj v obliki podkastov (to možnost smo v letu 2024 tudi omogočili).

V enem primeru je šlo za vprašanje glede naročila pri ZKP, v enem pa za pohvalo podkastov, ki jih je uredništvo pripravilo v okviru pokrivanja volitev v ZDA (gre za odziv na novinarske vsebine).

Pripravil: Luka Zebec, pomočnik direktorice digitalnih vsebin

5. ODZIVNO POROČILO SLUŽBE ZA DOSTOPNOST PROGRAMOV

V Multimedijem centru smo v letu 2024 v okviru oddelka za podnaslavljanje za gluhe in naglušne s podnapisi za gluhe in naglušne opremili več kot 14.000 oddaj. Poleg rednih oddaj smo dodatno podnaslovili še vrsto izrednih oddaj, kot na primer volilne in referendumске oddaje, Poletno noč, paraolimpijske igre in oddajo Izven okvirja. Komunikacija z uredništvom je potekala zelo kakovostno. V tesnem sodelovanju smo poiskali možnosti za največji možen izkoristek resursov našega oddelka in tehničnih zmožnosti za oddaje, da smo lahko podnaslovili maksimalno možno število oddaj.

Konec leta 2024 smo ponudbo samodejno generiranih podnapisov s pomočjo razpoznavnika govora razširili na vrsto nepodnaslovljenih oddaj v živo, ki so bile do razširitve s podnapisi dostopne šele ob ponovitvah in na spletu. Na ta način smo zelo povečali delež podnaslovljenih oddaj na TV SLO 1 in TV SLO 2 in prejeli dobre odzive uporabnikov. Projekt samodejnega podnaslavljanja bomo razvijali tudi v prihodnjih letih in omogočili sprotne podnapise za še več oddaj. Trenutno namreč še vedno ni mogoče podnaslavljanje večjezičnih in glasbenih oddaj popolnoma avtomatizirano s pomočjo samodejne razpoznavne govora, saj so za tovrstne žanre potrebne dodatne dejavnosti pri realizaciji sprotnih podnapisov.

Glede konkretnih primerov pritožb varuhinji, na katere smo se odzivali skozi leto, lahko povemo, da je oddaja Tempo od decembra 2024 dalje na voljo s podnapisi, saj nam ustvarjalci oddaje pravočasno in vestno dostavljajo celotno gradivo za oddajo. Odpravili pa smo tudi tehnično napako, ki je bila prisotna v procesu dela, saj nam je zdaj omogočena zamenjava obstoječe datoteke z ustrežno ob spremembi vsebine podnapisov.

Ena pritožba se je nanašala tudi na nedelovanje zvočnih podnapisov pri izjavi v oddaji Odmevi. Vzrok je bil v nenamerni tehnični napaki.

Pripravili: Aida Ljubijankić, vodja oddelka za podnaslavljanje za gluhe in naglušne Multimedijски center, in Mateja Vodeb, vodja Službe za dostopnost