

Lytternes og seernes redaktør

Halvårsrapport for andet halvår 2022

1. Resumé	s. 3
2. Redaktørberetning	s. 4
Brugernes kritik og ros af DR - tal og tendenser	s. 4
Temaer i halvårets brugerhenvendelser	s. 5
Forskelligt syn på live-dækningen fra Field's	s. 8
Kontakt til brugerne – behov for et løft	s. 11
DR's dækning af Folketingsvalget 2022 - prognoser er kommet for at blive og bedre end deres rygte	s. 14
3. Grundlaget for lytternes og seernes redaktørs virksomhed	s. 19
4. Sager hos Pressenævnet og LSR	s. 20
Pressenævnet	s. 20
Ankesager hos lytternes og seernes redaktør	s. 20
Resumé af ankesager 2. halvår 2022	s. 21
 Tabeller	 s. 24

Forord

Atter har jeg den fornøjelse at tegne et billede af DR presseetisk set over for DR's bestyrelse og dermed også over for brugerne og den øvrige offentlighed.

Halvåret har budt på folketingsvalg, VM i fodbold og andre store begivenheder, men den enkeltstående hændelse, der tiltrak sig flest kommentarer og klager i DR's eget henvendelsessystem, var dækningen af et skyderi i indkøbscenteret Field's i juli. Det er nøje gennemgået i rapporten.

DR står over for at skulle forny sit digitale henvendelsessystem, og det er en vigtig anledning til også at styrke kontakten med brugerne, sådan som det er målet i DR's seneste strategi. I denne halvårsrapport gør jeg status og kommer med nogle anbefalinger, som jeg har samlet gennem årene fra den daglige og direkte kontakt med brugerne.

Det daglige arbejde foregår i god dialog med en lang række afdelinger og ansatte, herunder især DR's generaldirektør Maria Rørbye Rønn, etikchef Anja Lundberg Andersen samt chef for brugerkontakt Rikke Sloth, teamleder Mia Akselsen og øvrige medarbejdere.

Det er blevet en tradition af have besøg af udenlandske redaktører, forskere og journalister gennem International Media Support (IMS). Dette halvår har der været repræsentanter fra Libanon, Marokko, Palæstina og Tunesien. Senere i efteråret var der besøg fra Ukraine, Moldova, Armenien og Georgien, som også var i Danmark for at studere blandt andet pressens system for selv-regulering.

Det er også blevet til nogle online-temamøder i Organisationen af Nyhedsombudsmænd (ONO).

Også i dette halvår har det været en fornøjelse at møde lytter- og seerorganisationerne i forbindelse med deres faste møder med DR, samt at introducere arbejdet med DR's presseetik og forhold til brugerne over for nye medarbejdere og chefer.

I et kontor med to medarbejdere skal der noget fra hånden, og jeg vil takke min kollega, Mikkel Vincentz Pedersen, for tålmodighed, omhu, kreativitet og en stor indsats.

Også tak til bestyrelsen for udvist tillid.



Jesper Termansen

Lytternes og seernes redaktør i DR

December 2022

(Foto: Agnete Schlichtkrull)

1. Resumé

- Livedækningen fra Field's i forbindelse med skyderiet 3. juli førte til et meget stort antal kritiske henvendelser. DR afviste kritik af livesending med en person, som havde givet førstehjælp. Det er derimod fortsat min opfattelse, at interviewet ikke burde have været sendt direkte, og at det i sin form var en overtrædelse af de hensyn, der ligger i DR's etiske retningslinjer i forhold til både ofre, vidner og pårørende.
- Et kommende nyt henvendelsessystem er en god anledning til også at styrke kontakten til brugere, der henvender sig. Forslag om at lade brugerne bestemme, om de selv forventer et personligt svar på en henvendelse i stedet for at lade det være op til DR.
- DR's valgaften førte til kritik i medierne af brugen af prognoser. Kritikken forekommer ikke berettiget set i forhold til brugernes behov for redelig information. DR har bragt prognoser på en valgaften siden 1960. Det var heller ikke et tema, som brugerne kritiserede DR for.
- Lukningen af programmet 'Disney Sjov' samt ændringer i DR's programmer – blandt andet 'Deadline' og 'Orientering' - førte til meget store 'bobler' af kritik fra brugerne.

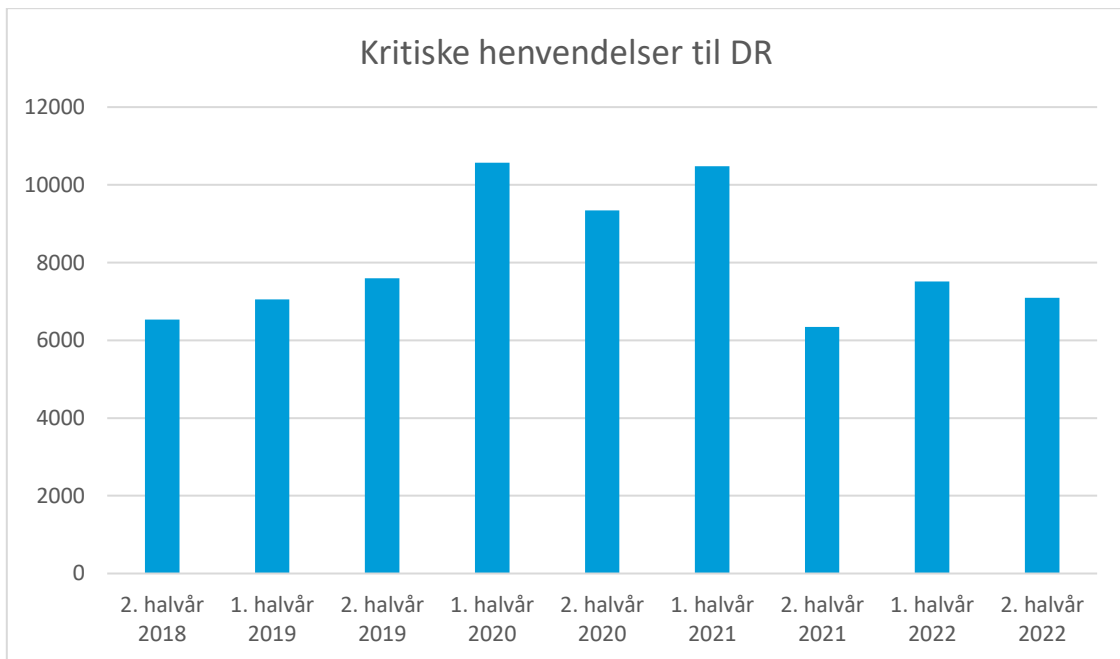
2. Redaktørberetning

Brugernes kritik og ros af DR - tal og tendenser

Hvert halvår gennemgår LSR samtlige henvendelser i DR's henvendelsessystem, som kommer fra brugerne i kategorierne "klager", "fej" og "ris og ros". LSR kategoriserer alle henvendelser i overordnede tematiske kategorier. Det sikrer et overblik over henvendelsestyperne, og LSR får et konkret indblik i hvilke temaer, programmer og områder, brugerne henvender sig om. Det giver mulighed for en løbende monitorering til brug for LSR's afrapportering til DR's bestyrelse.

LSR registrerede og kategoriserede 7096 antal kritiske henvendelser i perioden juli – december 2022. Dermed ligger antallet af henvendelser lavere sammenlignet med første halvår af 2022 (januar - juni) her var tallet 7510.

Udviklingen af kritiske henvendelser perioden 2018 – 2022 fordelt på LSR's halvårlige registrering og optælling fremgår af figur 1.



Figur 1. Antallet af kritiske henvendelser til DR for andet halvår 2022 ligger på 7096. Der er dermed tale om et fald på 5,5 % i forhold til forrige halvår.

Det samlede antal kritiske henvendelser til DR er formodentlig højere, da der ikke er tal for, hvor mange henvendelser og kommentarer, der kommer til DR på sociale medier. Jvf. DR's etiske retningslinjer klagebehandler DR ikke på Facebook, men henviser brugerne til DR's kontaktside på dr.dk.

Forhold uden for DR's programvirksomhed - f.eks. kritik fra besøgende, koncertgængere m.m. - er ikke med her i denne opgørelse.

LSR kategoriserer henvendelserne ud fra brugernes egne ord. Hvis en bruger i sin henvendelse til DR gør opmærksom på, at der er fejl i et program, så undersøger LSR ikke, om brugeren har ret. Det samme gælder klager over tekniske fejl.

Kategorierne er udarbejdet af LSR med henblik på at kunne spore udviklingen inden for en række tematiske områder. Se tabellerne bagest for en samlet oversigt over halvårets henvendelsestyper og fordeling.

I halvårsrapporten bliver ros registreret i en særlig kategori. LSR vil tillige i denne rapport redegøre for udviklingen i nogle af de temaer, som erfaringsmæssigt går igen år for år.

Temaer i halvårets brugerhenvendelser

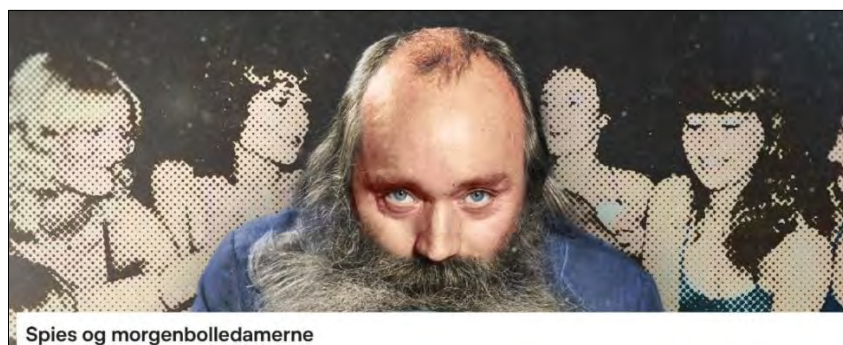
Perioden juli – december 2022 har budt på en række større temaer, hvor flere brugere har kontaktet DR via DR's officielle henvendelsessystem.

I juli måned modtog DR blandede kritiske henvendelser fra brugere over dækningen af **Tour de France**. Store sportsbegivenheder giver altid reaktioner fra brugerne. En del af kritikken gik på, at DR ikke dækkede kvindernes nye store internationale cykelløb "La Grande Boucle Féminine Internationale" lige så intenst som mændenes Tour de France.

DR modtog i juli måned ekstraordinært mange klager og kritiske kommentarer fra seerne i forbindelse med DR's dækning af **skyderiet i shopping-centret Field's** på Amager. LSR registrerede 412 klager, der gik på DR's dækning af begivenheden. Hovedparten af klagerne gik på et specifikt liveinterview med et vidne. Den interviewede person havde oplevet skyderiet tæt på og givet førstehjælp til ofre, og mange af klagerne mente, at DR ikke burde have lavet et interview med et vidne, der ifølge klagerne, tydeligvis virkede påvirket. "*Ekstremt uetisk og trist at i live interviewer en mand i chock!!*", skrev en klager i en henvendelse til DR. Temaet er selvstændig behandlet på side 8.

Nogle brugere skrev ind til DR med reaktioner på DR's dækning i forbindelse med offentliggørelse af "Minkrapporten". Nogle gav udtryk for, at DR var for kritiske over for statsminister Mette Frederiksen.

DR viste i slutningen af august dokumentarprogrammet '**Spies og morgenbolledamerne**', hvor dokumentarserien dykkede ned i historien om Simon Spies og "*hans forhold til meget unge piger, bedre kendt som morgenbolledamerne*", som DR skrev. Programmet affødte kritik fra 36 brugere. Nogle mente, at det var en irrelevant historie, der lå langt tilbage i tiden. Andre brugere spurgte, hvorfor DR ikke dækkede mere aktuelle forhold, mens andre igen påpegede, at Simons Spies' adfærd var alment kendt i samtiden, og at der var andre normer dengang. Der var også dem, som skrev til DR, at de fandt det dobbeltmoralsk, at DR selv havde brugt Simon Spies i sin tid som paneldeltager i programmet 'Spørg bare'.



Nogle seere skrev ind med kritik af DR's dokumentar om Simon Spies. Nogle mente, at det var en irrelevant historie, der lå langt tilbage i tiden. (Foto fra DRTV)

Da den britiske dronning **Elisabeth den 2.** døde 8. september, dækkede DR nyheden. Men mange seere og lyttere kom efterfølgende med kritiske kommentarer til DR's dækning. LSR registrerede 62 klager relateret til dette emne. Nogle af kommentarerne gik på, at nyheden fyldte for meget og gik ud over programfladen og prioriteringen af andre nyheder og programmer. "*I en time har I ryddet fladen for at snakke om at*

Dronning Elizabeth er død. Det er en vigtig historie, javist. Men HELT ude i skoven at rydde nyhedsfladen og droppe almindelige nyheder i en verden, hvor der er SÅ mange vigtige historie.”, skrev en seer.

DR's programomlægninger af blandt andet 'Deadline' på DR2 og 'Orientering' på P1 samt lukningen af 'Detektor' førte til mange klager og kritiske henvendelser. Også programmet 'Bagklog' på P1 fik rosende ord med på vejen fra lyttere, der skrev, at de ville savne programmet, når det lukker ved udgangen af 2022. LSR registrerede 333 klager og kritik fra brugere – svarende til knap fem procent af det samlede antal kritiske henvendelser – over DR's ændringer. Mange brugere skrev og var utilfredse med ændringerne. En bruger udtrykte en holdning, som gik igen i kritikken: *"Har altid støttet DR, fordi I altid har lavet vigtig dygtig journalistik, men nu slutter det. Det er helt hen i vejret, at I skærer ned på eller nedlægger seriøse programmer, som er kernen af public service, som f.eks. Detektor og Deadline."*

DR modtog tillige i halvåret klager - især i november - over at musikprogrammer ikke længere er tilgængelige i samme tidsperiode som tidligere. Især gav det reaktioner, da DR begyndte løbende at fjerne tidligere episoder af **'DJ Brevets program'**. Der blev registreret 12 klager over dette. En lytter skrev: *"Tidligere programmer af DJ Brevets program har lige så høj aktualitet som de helt nye, da programmet tager tidsløse emner og musik op. Tidligere episoder danner en grundlægsforståelse for mig som lytter, der gør at mit udbytte af nye episoder stiger"*.

Mange børnefamiliers samlingspunkt gennem 31 år - programmet **'Disney Sjov'**, der blev sendt på DR1 fredage kl. 19 - 20, lukkede. DR-beslutningen gav 78 klager og kritiske kommentarer fra seere, der skrev, at de vil savne programmet, og at det var blevet en tradition at se det med familien

Et afsnit af programmet **'Kender du typen'**, som blev vist den 25. oktober, fik 24 klager. Den gik på værtens påklædning. En del mente, at værten var for nedringet og for "eksplicit"

Én af årets store temaer har været krigen i **Ukraine** efter Ruslands invasion den 24. februar 2022. Emnet er grundigt gennemgået og behandlet i lytternes og seernes redaktørs rapport for 1. halvår 2022, hvor mange brugere skrev ind om emnet. Der blev i dette halvår registreret 157 henvendelser om krigen i Ukraine i forhold til forrige halvårs 620 henvendelser. Krigen medfører således stadig reaktioner fra brugerne, men ikke i samme omfang som i første del af året.

Folketingsvalget blev massivt dækket af DR på alle platforme og gav en del henvendelser fra brugerne om meget forskellige temaer. Det var primært tekniske problemer med kandidattesten på dr.dk, stilen og tonen i 'Mød partierne' og baggrundsmusik på selve valgaftenen, der var blandt de største temaer. Emnet er grundigt gennemgået i redaktørberetningen på side 14. Store internationale begivenheder giver altid mange henvendelser. Det gjaldt også for **VM i fodbold i Qatar** i november og december, om end henvendelserne var af blandet karakter. LSR modtog 16 klager – en del med enslydende kritik af kampen mellem Marokko og Spanien den 6. december, hvor klagerne mente, at kommentatorerne var nedladende over for Marokko.

Normalt modtager et program ingen eller ganske få klager eller roser. Derfor er det usædvanligt, når et enkeltstående program modtager ti eller flere kommentarer og klager. Og i forbindelse med et indslag i **'Deadline'** den 26. november om "rewilding" modtog LSR 21 kritiske henvendelser. Klagerne gik på, at DR – ifølge kritikerne – ikke var kritiske nok over for dem, der er tilhængere af rewilding.

Lytternes og seernes redaktør registrerer og gennemgår klager, kritik og ros af **tekniske forhold** omkring DR's programmer og kanaler. Antallet af kritiske henvendelser over tekniske forhold er i dette halvår 1443. Det er lavere end perioden første halvår 2022, hvor antallet af henvendelser lå på 2242. Se tabel 2 bagest for samlet overblik over typer og antal tekniske henvendelser.

De kritiske henvendelser af teknisk karakter drejer sig primært om problemer med **streaming af lyd og tv og fejl på DR's apps**. Meget ofte i forbindelse med DRTV eller DR Lyd. De fleste henvendelser til DR og tekniske

problemer skyldes problemer med streaming eller mindre funktionalitetsfejl i diverse apps. Tekniske fejl og udfald giver ofte meget hurtigt reaktioner fra brugerne.

Udfald på **DR Lyd** gav hurtigt henvendelser fra lytterne, herunder problemer med udfald på forskellige radiokanaler.

Der er stadig brugere, der har problemer med **rettigheder til udsendelser**. Det drejer sig ofte om, at visningsrettighederne er udløbet eller kritik af de korte perioder, hvor seerne kan streame udsendelser. Som beskrevet ovenfor, så registrerede LSR dette halvår en del kritik fra lyttere, der ikke i samme omfang som tidligere kunne tilgå tidligere sendte musikprogrammer. Der blev også i dette halvår registreret henvendelser fra brugere, der skriver ind med problemer med adgang til DRTV på grund af deres **IP-adresse**. Igen i dette halvår er der brugere, der ikke kunne se DR's tv-programmer på deres smart-tv.

De sidste år har LSR registreret henvendelser fra brugerne om **genudsendelser**. LSR kan konstatere, at der er tale om en lille stigning i denne type henvendelser fra 54 til 68.

Klager og kritik af lyd på tv og radio er et tilbagevendende tema. LSR haft fokus på denne problemstilling siden 2018. I dette halvår har der især været tale om henvendelser vedrørende baggrundsmusik og utydelig tale. Anden del af 2022 er tallet på 210 i forhold til sidste års 172.

DR modtog i 2. halvår af 2022 138 klager, der relaterede sig til lyd i bredere forstand. Det indbefatter optageforhold i radio og tv samt problemer med lyden på DR's radiokanaler.

Der kom i perioden juli til december 2022 en del henvendelser over DR's apps (se tabel 2 bagest). Henvendelserne er af blandet karakter og er ofte både tekniske fejl, og at brugerne oplever uhensigtsmæssige funktionaliteter.

LSR registrerer hvert halvår kritik, ris og ros relateret til **sprogbrug** i DR's programmer og artikler. I dette halvår var tallet 396 henvendelser. Sidste halvår var tallet 449, så der er tale om et pænt fald inden for en stor kategori af henvendelser. Brugernes henvendelser drejer sig om korrekturfejl, stavefejl mm., men også om sprogbrug, udtryk, bandeord, brug af engelsk og mangel på korrekt grammatik. Se figur 2 for udviklingen siden 2018. Det er dermed én af de største kategorier af henvendelser.



Figur 2. Sprogklagerne udgør 5,5 % af de samlede kritiske henvendelser.

Der var 303 henvendelser, der **roste DR**. Sidste halvår blev der registreret 323 henvendelser i denne kategori. Rosen var spredt fordelt, men der var ikke noget større enkelttema i henvendelserne.

DR modtog i løbet af december en stribe henvendelser relateret til julen. Kritikken drejede sig især af musikken på P4 og P5, hvor en del lyttere var trætte af, at det var den samme julemusik, der blev spillet på de to radiokanaler DR's julekalender **'Julehertets Hemmelighed'** fik 12 seerne til at reagere, også med ros for en god historie. Der var brugere, som var utilfredse med, at DR valgte at sende julekalenderen på et andet tidspunkt den 18. december som følge af finalen i VM22 i fodbold.

Et indslag i **'Vores Vejr' den 12. december om anlægsprojektet "Lynetteholm"** og stormflodssikring fik 16 seere til at kritisere indslaget. Kritikken gik på, at DR Vejret i indslaget ukritisk tillod taletid til en part i byggeprojektet om anlæggelsen af Lynetteholm uden at se på alle aspekter af projektet og inddrage flere nuancer og argumenter imod projektet.

'Børnetid'

LSR registrerer klager over **'børnetid'**, der dækker brugernes henvendelser om voldsomt eller upassende indhold i forhold til børn. I dette halvår ligger tallet på 21. Det er lavere end sidste halvårs 33 henvendelser. En stor del af henvendelserne går på voldsomt eller upassende indhold i DR's trailere og spots både på tv- og radio-fladen.

Forskelligt syn på live-dækningen fra Field's

Søndag den 3. juli kl. 17.35 fik Københavns politi en anmeldelse om skyderi i det store shopping-center, Field's, på Amager tæt ved DR Byen.

Nyhedsoversigten kl. 18 denne sommersøndag var svag på nyheder. Hovedoverskriften lød, at statsminister Mette Frederiksen afviste at forholde sig til krav fra de Radikale om folketingsvalg. Men i TV Avisen en halv time senere var der sket en alvorlig hændelse. DR sendte live fra området uden for Field's på Amager. Det fortsatte resten af aftenen og efter midnat.

Kl. 20.20 interviewede DR i direkte TV en mand, et øjenvidne, som kort forinden havde givet førstehjælp til to skudofre. Manden forklarede i detaljer omstændighederne, herunder at det ene skudoffer var død, da man påbegyndte førstehjælpen. Vidnet nævnte på direkte TV et navn på det andet offer.

Kort inden denne øjenvidneberetning havde DR kun kunnet oplyse meget lidt faktuel om skudepisoden. Værten i studiet havde således flere gange konstateret over for seerne, at man stadig ikke kendte ofrenes skæbne, hvor mange ofre der var, eller for den sags skyld om der var én eller flere gerningsmænd. Men DR fortalte seerne, at politiet senere på aftenen ville holde et pressemøde.

Der var få fakta at støtte sig til, da DR valgte at interviewe øjenvidnet.

Interviewet førte til et meget betydeligt antal klager fra seere, som fandt det uetisk og upassende. Det viste sig at blive et af de største klagetemaer i mange år.

I det første tweet, som DR sendte ud som svar på de mange vrede reaktioner -det skete kl. 21.20 - beskrev DR det selv, som at man havde interviewet en mand i chok. Der stod:

"Vi beklager, at der kom private detaljer ud i interviewet. Det skete live med en kilde, som lige havde oplevet noget forfærdeligt. Vi forsøger at blive klogere på, hvad der er sket i Field's, men gør alt, hvad vi kan for, at det sker uden, at vi får øjenvidner på som (er) i chok."

DR's etiske retningslinjer siger om forholdsregler i en sådan usædvanlig, ekstrem situation, at DR skildrer virkeligheden, også når den er voldsom. DR skal tage særligt hensyn til ofre, vidner og pårørende ved ulykker, forbrydelser og lignende.

Skyderiet var en væsentlig og heldigvis meget sjælden hændelse. Det kan føjes til, at området omkring Fields ydermere netop denne søndag var besøgt af usædvanlig mange mennesker, der denne juli-aften skulle til koncert med den britiske sanger Harry Styles. Den foregik i Royal Arena lige ved siden af Field's. Der var derfor også ekstraordinært mange mennesker forsamlet i Field's.

Ved sendingen var DR forpligtet – i henhold til sine egne etiske retningslinjer - til at udvise særlige hensyn i forhold til: Ofrene, vidnerne og de pårørende.

I de første par timer sagde DR's værter, at man ikke havde overblik over antallet af ofre og deres skæbne. Alene det burde tilsige til yderste varsomhed med at bringe ubekræftede oplysninger frem om hændelsesforløbet.

Aftenens stærkeste vidneudsagn kom i liveinterviewet fra den førnævnte mand, der havde ydet førstehjælp mindre end to timer før, at han bliver interviewet direkte i TV.

DR forsvarede efterfølgende interviewet med, at manden var indforstået med et direkte TV-interview. Siden har DR til forsvar for live-interviewet oplyst, at manden ikke havde eller har haft nogen problemer med det interview, han gav.

Men det er ikke det afgørende. Det er derimod, hvad omstændighederne var på det tidspunkt, hvor DR skulle tage stilling til, om man ville lade manden stille op i direkte TV. Det måtte i sagens natur blive et skøn, hvorvidt manden psykisk var i stand til et sådan interview. Tweetet indikerer, at der var nogen i DR, som samme aften mente, at manden havde været i chok.

Manden berettede meget detaljeret både om ofre og gerningsmand, uden at oplysningerne var bekræftede. Interviewet var ca. 10 minutter langt, og DR stillede ingen spørgsmål undervejs.

DR beklagede siden, at oplysningerne om ofrene blev bragt, og gjorde det også i studiet umiddelbart efter interviewet.

Endelig er der de etiske retningslinjers krav om hensyn til de pårørende. Netop det hensyn en aften hvor mange tusinde mennesker skulle til koncert i Royal Arena tæt ved Field's, burde have spillet en meget betydelig rolle i overvejelserne forud for live-interviewet.

Der er rimeligt at antage, at tusinder af mennesker sad og så vidnet live, mens de var ængstelige og uvidende om, hvorvidt deres pårørende kunne være berørt af skudepisoden.

Episoden endte med at medføre, at ti blev skudt, tre døde og et stort antal var blevet såret.

En af de mange klager var ikke tilfreds med DR's svar og ankede. Jeg konkluderede, at DR var i sin ret til at gennemføre live-interviewet, men konkret overtrådte sine egne etiske retningslinjer om et særligt hensyn til et vidne og navnlig eventuelle pårørende til de ofre, som vidnet beskrev i liveinterviewet.

DR's generaldirektør var ikke enig i min bedømmelse og konklusion. Generaldirektøren sendte derefter sin egen vurdering til klageren. Jeg skrev dernæst min vurdering af sagen i en klumme på dr.dk med overskriften: 'Lytternes og seernes redaktør: DR burde ikke have sendt liveinterview med vidne, der gav førstehjælp til skudofre'.

Sagen har et perspektiv, som rækker længere end til den konkrete episode. Den rammer ned i de mange overvejelser, som bør iagttages, når DR sender direkte fra dramatiske og helt uafklarede begivenheder.

Opsummerende vil jeg pege på følgende til overvejelse:

Det var relevant at dække skudepisoden, og det var DR's ret og valg at sende direkte. Den direkte udsendelse opfylder et behov for hurtig nyhedsformidling til en offentlighed, som vil vide besked. Men netop hurtigheden skal afvejes i forhold til korrektheden af det oplyste – og hensynet til medvirkende vidner, ofre og pårørende.

DR valgte at sende direkte, men efter min fortolkning af DR's egne retningslinjer, burde interviewet med øjenvidnet enten have været droppet eller i det mindste have været redigeret, før det blev sendt. DR erkendte selv efterfølgende, at det burde have været stoppet noget før, og at det var uheldigt, at vidnet nåede at sætte navn på et offer. DR udlod af samme grunde at genudsende det i løbet af aftenen den 3. juli.

DR havde både et ansvar for vidnet og i endnu højere grad i forhold til de mange potentielle pårørende intet sikkert havde fået at vide endnu. Det kan ikke understreges nok, at i den situation er det temmelig afgørende, at oplysninger er efterprøvede og pålidelige. Netop redigeringen er forskellen på en professionelt redigeret TV-udsendelse og tilfældige opslag på sociale medier.

Live-sending fra sådanne voldsomme begivenheder skærper kravene til etikken. At sende direkte uden at væsentlige oplysninger er bekræftet kan øge risikoen for, at der slipper forkerte oplysninger ud

Hvis det skal give mening, at DR pålægger sig selv at udvise tilbageholdenhed i form af særlige hensyn til ofre, vidner og pårørende burde det være i en situation som Field's den 3. juli. Interviewet burde ikke have været sendt direkte, men eventuelt forskudt.

DR's svar på afsnittet om live-dækningen fra Field's

DR er forpligtet til at bringe korrekt og hurtig information. Det er derfor berettiget, når DR foretager liveinterviews fra fx ulykker, terror eller naturkatastrofer. At DR bragte et liveinterview med et vidne fra skudepisoden fra Field's, der klart havde samtykket til medvirken, udgør således ikke en overtrædelse af DR's Etik.

Som DR også har givet udtryk for tidligere, er det beklageligt, at der i interviewet fremkom private oplysninger om et af ofrene, og det ville have været hensigtsmæssigt, hvis det pågældende interview var stoppet tidligere. Det aspekt indgår naturligvis også i DR's evaluering af den samlede dækning. Af samme grund valgte DR ikke at bringe interviewet igen.

Kontakt til brugerne – behov for et løft

I 2023 står DR formodentlig over for at skulle forny det digitale henvendelsessystem, som blev indført for otte år siden. I de godt syv år jeg været lytternes og seernes redaktør, har jeg derfor kunnet følge begyndelsen og den senere udvikling i det nuværende system. Løbende har jeg delt mine iagttagelser og overvejelser med DR's bestyrelse og offentligheden gennem mine halvårslige rapporter.¹ Målet har været at leve op til lovens krav om, at lytternes og seernes redaktør skal fremme DR's dialog med brugerne om DR's programetik og behandling af klagesager.

DR har en særlig forpligtelse til at sikre den dialog. For det første er DR det absolut største offentligt betalte medie i Danmark. Det indbefatter for mig at se også, at DR konstant bestræber sig på at føre en reel dialog med brugerne i så stort omfang, tiden og ressourcerne tillader. Det vil sige: DR bør i videst muligt omfang svare og svare personligt på spørgsmål, forslag fra seere og lyttere og naturligvis klager, hvilket faktisk er den eneste kategori af henvendelser, som DR direkte forpligter sig til at svare på.

DR har i strategien 'Sammen om det vigtige' betonet betydningen af at udbygge kontakten med brugerne i de kommende år. Derfor er her nogle erfaringer fra min kontakthoved med henblik på at kunne gøre nytte i forhold til visioner og krav til et nyt system. DR ønsker i videst muligt omfang, at brugerne kun har én indgang til at henvende sig. Derfor er det vigtigt, at 'motorvejen' – henvendelsessystemet – fungerer optimalt.

Brugerens behov i centrum

Det skal understreges, at mange brugere får god hjælp, når de henvender sig til DR's brugerkontakt. Men mit løbende arbejde med brugerhenvendelser tegner alligevel et mønster: Der er brugere, som ikke forstår måden, DR's henvendelsessystem er bygget op på.

Brugeren skal først tage stilling til og besvare en række spørgsmål for at komme af med sit budskab via DR's digitale henvendelsessystem.

Det giver bedst mening i DR's interne arbejde. Men brugere skriver af og til, at deres henvendelse ikke er blevet besvaret. Det vidner om, at uanset hvor misforståelsen ligger, så er kommunikationen og forventningsafstemningen med DR's brugere ikke altid klar.

Brugeren står over for en række grundlæggende valg, når de henvender sig til DR. Noget bliver besvaret, andet gør ikke. Kategorien 'stil et spørgsmål' rummer en betydelig mængde af henvendelser, som lige så godt kunne være sendt som en klage eller kommentar til DR, men hvor brugeren har valgt at netop spørgsmålskategorien bedst dækker brugerens behov for kontakt.

Derfor har vi i kontoret til brug for dette afsnit gennemgået de henvendelser, som kommer til DR som "spørgsmål" for at undersøge, hvor mange af disse henvendelser, der var overlappende med kategorierne "klager" (hvor DR svarer) eller "Ris og Ros", (hvor DR ikke er forpligtet til at svare, men kan vælge at gøre det).

Undersøgelsesmåneden var august 2022 og der var 1329 henvendelser. Det viste sig, at i et meget betydeligt omfang (ca. 40 %) var brugerens "spørgsmål" formuleret på en måde og af en sådan karakter, så det lige så godt kunne have været i kategorien for klager eller ris og ros.

¹ Side 4. ff, lytternes og seernes redaktør, rapport for 1. halvår 2016, Side 23, lytternes og seernes redaktør, rapport for 2. halvår 2016, Side 19.- ff. Lytternes og seernes redaktør 1. halvår 2017, Side 12.- ff. Lytternes og seernes redaktør 2. halvår 2017, Side 3. ff. Lytternes og seernes redaktør 1. halvår 2018, Side 4. ff, Lytternes og seernes redaktør 1. halvår 2019, Side 21 ff, Lytternes og seernes redaktør 2. halvår 2019 Side 18 ff. Lytternes og seernes redaktør 2. halvår 2020

Mit forslag til fremtidig overvejelse vil derfor være: Man kunne allerede ved den indledende kontakt med DR lade brugeren afgøre, om vedkommende ønsker et personligt svar. Og dermed skal et svar være uafhængigt af, hvilken kategori brugeren har brugt til henvendelsen. Dermed bliver det brugerens ønske om et svar frem for DR's ønske, der afgør, om DR svarer personligt på henvendelsen.

Uden sammenligning i øvrigt er Rejsekort.dk – der er ejet af trafikvirksomhederne i Danmark – så er det den tilgang, som virksomheden har valgt i sin kontakt med brugeren vedrørende ris og ros.

Nogle brugere efterlyser dialog med programmer og redaktioner

Nogle brugere giver udtryk for, at de faktisk kontaktede DR for at komme i kontakt med en konkret medarbejder eller et konkret program. Ikke altid med henblik på at kritisere. At dømme efter brugernes udsagn er det temmelig vanskeligt, - i nogle tilfælde umuligt. Jeg har påpeget dette punkt ved flere lejligheder, men jeg vil opfordre til, at DR i betydelig højere grad sikrer, at brugere, der ringer og skriver faktisk kan komme i forbindelse med DR's programmedarbejdere og kontaktpersoner på programmerne. Et særligt problem i den anledning udgør muligheden for kontakt til nogle af de meget populære programmer, som DR får produceret uden for huset.

Mens jeg skrev dette afsnit, blev jeg ringet op af en bruger, som fortalte om sine – forgæves – forsøg på at komme i kontakt med 'Aftenshowet'. Brugeren havde deltaget i en sms-afstemning om vacciner og kunne ikke forstå, at 'Aftenshowet' ikke vendte tilbage til emnet og afstemningen, sådan som det var lovet fra begyndelsen af programmet.

Brugeren havde i DR's omstilling fået en mailadresse til 'Aftenshowet', men brugeren fik kun et automatisk kvitterings svar tilbage.

Da brugeren ringede op til DR igen og insisterede på at komme i telefonisk kontakt med programmet, blev brugeren henvist til produktionsselskabet Bermuda Productions. Her var intet telefonnummer, men forskellige mailadresser uden klar angivelse af, hvordan man som DR-seer henvender sig, hvis man har noget på hjerte i forhold til 'Aftenshowet'. I øvrigt er produktionsselskabets hjemmeside på engelsk, hvilket er en udfordring for nogle af DR's brugere.

Jeg nævner eksemplet, fordi det illustrerer, hvilken besværlig vej en bruger kan være henvist til – og så uden at nå sit mål.

DR's brugerkontakt virker i det daglige i nogen grad som en buffer mellem brugerne og DR's medarbejdere på de forskellige redaktioner. De erfarne medarbejdere i Brugerkontakt kan give svar på meget, og de svarer på mange tekniske spørgsmål, men grundlæggende bør det også reelt være muligt for en bruger at komme i kontakt med et program og opnå et svar, når det er det, som brugeren ønsker.

DR foretrækker den skriftlige kontakt, men nogle brugere viger tilbage og ikke kun, men eksempelvis også fordi de kan være ordblinde.

Det er en faktor, som DR også bør tage højde for.

En del brugere kan stadig huske, at DR for snart mange år siden havde mailadresser og telefonnumre liggende på hjemmesiden, så man direkte kunne få kontakt. Hvis det af forskellige grunde ikke længere kan lade sig gøre, bør der i det mindste være nogle numre, der giver brugerne en chance for at få kontakt til de medarbejdere, de søger. Eller en politik om at medarbejdere har pligt til at svare, hvis der bliver lagt en besked.

Mulighed for kommentarer til DR på Facebook markant begrænset

DR har i 2022 nedlagt sine kommentarspor på sociale medier inden for DR Nyheders område. Det kan der være gode grunde til, og det er ubestridt, at det koster mange ressourcer at moderere de mange kommentarspor. Men på den anden side kommer man ikke udenom, at det jo samtidig kan sende et signal til brugerne om, at DR nedprioriterer dialogen. For mange er det mere naturligt og bekvemt at sende en kommentar til DR på Facebook frem for at skulle gennem DR's hjemmeside og en rullemenu i henvendelsessystemet for at aflevere kommentaren. Forhåbentlig vil DR i et kommende henvendelsessystem udvikle metoder og systemer, som smidiggør og øger mulighederne for, at brugerne kan komme i kontakt med DR – og få et svar. Også metoder, der i højere grad anerkender, at sociale medier på mange måder er problematiske, men samtidig også en mulighed for at almindelige brugere kan komme til orde i forhold til en stor institution som DR, og DR måske burde bruge endnu flere ressourcer på at gøre kontakten nem og bekvem fra brugernes side i forhold til at sende kommentarer via apps mm.

Sammenfattende bemærkninger til overvejelse

Det følgende er kun anbefalinger til overvejelse:

DR kan sikre en endnu bedre dialog med brugerne. Ikke bare med et teknologisk løft, men også med fokus på om og hvordan man svarer brugerne. DR kunne vælge at det være op til brugeren og ikke til DR at beslutte, om en henvendelse skal besvares personligt.

Nogle brugere efterspørger direkte kontakt til konkrete programmer og programmedarbejdere. Det kan eventuelt ske ved, at redaktionelle medarbejdere i højere omfang besvarer de henvendelser, der er rettet til dem eller programmet. DR bør tillige løbende sikre, at eksterne producenter er klar over DR's retningslinjer for brugerkontakt herunder svar på klager og klagevejledning. For eksempel når seere kontakter 'Aftenshowet'.

LSR er inviteret til at deltage i det tværgående samarbejde, der skal finde sted i DR brugerkontakt. Der vil jeg fortsætte med at videregive de erfaringer, som jeg her har redegjort for.

DR's svar på afsnittet om kontakt til brugerne

DR er enig i, at der i det eksisterende henvendelsessystem er visse udfordringer. Systemet står til udskiftning i 2023, hvor et nyt vil blive indkøbt og indfaset.

Med det nye system er det ønsket at ændre på opsætningen af kontaktformularen og gøre denne mere enkel, imødekommende og effektiv. Derudover arbejdes der for, at ansvaret for at vurdere typen af henvendelse flyttes væk fra brugeren og over til DR i det nye system.

DR vil naturligvis fortsat besvare alle spørgsmål, kritiske kommentarer og klager.

DR's dækning af Folketingsvalget 2022 - prognoser er kommet for at blive og bedre end deres rygter.

DR havde forud for folketingsvalget den 1. november 2022 som mål med dækningen at "holde danskerne i hånden og politikerne i ørerne".

Denne gennemgang skal ikke tage stilling til, om DR kom igennem med sine krav til sig selv. Men her vil være en gennemgang af de temaer, som optog DR's brugere i forbindelse med valget.

Fra statsminister Mette Frederiksen udskrev valg den 5. oktober 2022 til selve valgdagen kom omkring 349 henvendelser ud af samlet mængde på 1368 henvendelser, hvilket i denne valgperiode svarer til ca. 25 procent, som på den ene eller anden måde forholdt sig til DR's valgdækning i form af klager, ris og ros. Det var ikke sådan, at fordi der var valgkamp, voksede bunken af henvendelser i oktober. Månedens gennemsnitlig.

Ingen tvivl om at folketingsvalget var et tema. Men "kun" på størrelse med andre, større temaer i lighed med fodbold- og håndboldmesterskaber og olympiske lege. Valg fylder, men ikke alt hos de brugere, der henvender sig til DR. Slet ikke på samme altdominerende måde, som coronaen gjorde det især gennem hele 2020.

Brugernes reaktioner under valget

Til illustration af at mediernes dagsorden ofte ligger meget langt fra brugernes kan jeg oplyse, at det emne, der tiltrak sig flest kommentarer i valgkampen, ikke havde noget med selve valget at gøre. Det drejede sig om kritik af den underlægningsmusik, som DR brugte under resultatformidlingen på valgaftenen. Mange brugere fandt det forstyrrende og unødvendigt med "høj spændings-musik" i en seriøs valgudsendelse.

Også Kåre Quists daglige program 'Mød partierne' gav reaktioner. Her var både ros og ris i forhold til interviews med partiernes ledere. Især skrev seerne om de to programmer, hvor Kåre Quist mødte statsminister Mette Frederiksen og Nye Borgerliges daværende leder, Pernille Vermund. Her mente nogle seere, at interviewet var for hårdt og/eller følgagtig. Mønsteret svarer til det forventelige, og hvad LSR har set og beskrevet ved tidligere valg.

Der vil komme en del kommentarer, som i overvejende grad havde præg af afsenderens personlige anti- og sympatier i forhold til partier og partiledere. Især i forhold til meget synlige og mediedækkede politikere som Moderaternes formand, Lars Løkke Rasmussen, og Danmarksdemokraternes formand, Inger Støjberg.

Sundhedsvæsenet og plejesektoren fyldte meget i valgkampen, og enkelte negative kommentarer fandt også vej til DR. Især om brug af formuleringen "varme hænder". De fandt formuleringen respektløs over for de fagpersoner, som hænderne sidder på.

Der var en del klager over kandidattesten på dr.dk. Kritikken gik mest på politiske emner, som klagerne ikke mente var repræsenteret i de stillede spørgsmål. Her blev børn og unges trivsel blandt andet nævnt. Men også tekniske fejl og kritik af formuleringer gav reaktioner. På valgkampens første dage skrev en del brugere ind og påpegede en mindre teknisk afviklingsfejl i kandidattesten.

Det må konstateres, at der er temmelig stor forskel på den interesse og det emnevalg, som medierne udviser i forhold til folketingsvalg, og den reaktion, som kommer fra brugerne. Et fænomen, som jeg også har set ved folkeafstemninger. Brugernes interesse for valg og afstemninger er der, men det fylder ikke nær så meget som det gør i medierne. En del af henvendelserne er lavpraktiske, som for eksempel kritik af lyd eller ændringer i programfladen som følge af valgudskrivelse. Der er ingen umiddelbar synlig sammenhæng mellem de emner, som medierne dækker i valgkampen og de 'bobler' af henvendelser, som kommer fra brugerne.

For eksempel da medierne massivt dækkede den tidligere PET-chef Lars Findsens bog i begyndelsen af valgkampen, førte det ikke til henvendelser.

En valgkamp vil uvægerligt altid aktivere holdninger hos politisk engagerede brugere og meget ofte med kritik af dækningen for at være skæv i den ene eller anden retning. 69 henvendelser ud af 349 om valg (ca. 20 procent) drejede sig om partisk valgdækning. Der var ingen klar og entydig tendens i klagerne over partiskhed.

En enkelt ankesag under valgkampen drejede sig om partiskhed og manglende kildedeclarering. P1 Morgen havde seks gange omkring valget interviewet en 'tvivler', men tre af gangene uden at gøre opmærksom på at kvinden var tidligere folketingskandidat for Alternativet og Kristendemokraterne samt havde været med i Lars Løkke Rasmussens opstartsgruppe til Moderaterne.² Klager fik medhold.



En del seere var utilfredse med den dramatiske underlægningsmusik under DR's valgaften.
(Foto fra udsendelsen på DRTV)

Prognosers værdi på en valgaften

DR's exitpoll og især den første valgprognosen på valgaftenen ramte ikke rigtigt, og det gav anledning til mange kritiske kommentarer i medierne umiddelbart efter. Især i forhold til prognosen.

Men det var ikke et tema, som fyldte noget særligt i de henvendelser, som kom ind i fra brugerne i dagene efter valget.

I løbet af valgaftenen viste TV2's prognose 87 mandater til rød blok, hvor DR lå på 86, og netop dét ene mandat gjorde hele forskellen. For til de 87 skulle der lægges de tre 'røde' fra Grønland og Færøerne, og så var et rødt flertal på 90 mandater i hus.

Lige til de sidste stemmer blev talt op omkring midnat, fastholdt DR's prognose 86 mandater og ændrede sig så også til 87 til allersidst, da alle stemmer var talt op.

Det førte efterfølgende til kritik i medierne som, at DR 'gamblede med sin troværdighed', at begge TV-stationer helt skulle droppe prognoserne, og at DR stod for valgkampens største brøler.³

² www.dr.dk/etik-og-rettelser/brugernes-redaktoer/nyheder/lytternes-og-seernes-redaktoer-oplysning-manglede-om

³ Debat: Mediekommentar | DR gambler med sin troværdighed. Kristeligt Dagblad 8. november 2022

Det er ubestridt, at DR spiller en helt central rolle i formidlingen af valg og historisk har gjort det. DR sendte sin første prognose ved folketingsvalget i 1960, dengang hvor 'elektronhjernen' DASK⁴ stod for prognoseberegningerne.⁵ DR har altså dermed en over 60 år lang tradition for formidling af prognoser på en folketingsvalgaften.⁶



Ved folketingsvalget i 1966 havde DR fået for datiden ny grafik til brug for at illustrere prognoser, valgdeltagelse og mulige mandatsammensætninger. (Foto fra DR Arkiv)

Én af de danske politologer, som følger danske mediers brug af meningsmålinger, var hurtigt ude med en analyse af samtlige målingstypers evne til at ramme valgresultatet. Herunder også DR's exitpoll og prognose.⁷

Valganalytikeren Erik Gahner Larsen peger på, at især DR's exitpoll – altså prognose baseret på, hvad vælgerne faktisk siger, at de har stemt – ramte skævt og undervurderede Socialdemokratiets fremgang. Også DR's første prognose lå langt fra resultatet, da den kun gav rød blok 80 mandater, og som bekendt endte valgresultatet på 87.

Men overordnet set viser Gahnners valganalyse, at billedet ikke er så dårligt i forhold til målingerne, som kommentarer kunne give indtryk af. Samtlige meningsmålinger, herunder de vægtede snit og de to TV-stationers exitpolls, klarede sig godt. Også bedre end ved folketingsvalget i 2019. Det på trods af at der ved dette valg var flere partier og nye partier, som ikke tidligere var blevet målt, hvilket normalt øger usikkerheden i forudsigelserne.

⁴ DASK stod for Dansk Arimetisk Sekvens Kalkulator og var den første danskbyggede regnemaskine – eller førstegenerationsdatamat.

⁵ Artikel fra dr.dk den 14.oktober 2022: DR havde levende dansemusik mellem resultaterne på sin første valgften i 1926 | Alle tiders DR | DR

⁶ DR brugte første gang prognose ved valget i 1960. Jeg har ikke kunnet finde arkivoptagelser fra det valg, men den tidligste TV-valgprognose er fra DRs dækning af valgftenen i 1966. Prognosen skød meget forkert – for eksempel fangede den ikke syv mandaters tilbagegang for Socialdemokratiet og heller ikke ti mandaters fremgang for SF. Den var baseret på 0,8 procent af de optalte stemmer. "Om prognoser er der kun at sige, at den vil være interessant at sammenligne med de senere prognoser," sluttede DR-værten Poul Trier Pedersen sin gennemgang af i den første prognose kl. 21.30 i 1966. Den blev i øvrigt kommenteret umiddelbart efter af fremtrædende medlemmer af Venstre og Socialdemokratiet. Kilde: DR Arkiv.

⁷ <https://erikgahner.dk/2022/hvordan-klarede-meningsmalingerne-sig-2/>

Overordnet giver de foreløbige analyser og kommentarer fra valgforskere af valget i 2022 ikke nogen begrundelse for at hævde, at meningsmålinger ikke kan bruges til at forudsige et valgresultat hverken i valgkampen eller på valgaftenen.

DR har erkendt, at der var fejl i DR's prognoseapparat, hvilket blandt andet medførte, at det endelige mandattal til rød blok skiftede så sent og først efter alle stemmer var optalt. Valgforskere har også hæftet sig ved, at DR's prognose svingede meget, som aftenen skred frem. Den gik fra 80 til 87 mandater for rød blok. Nu blev en skæv vægtning af de faktiske stemmer i måden, prognosen var bygget op på, ret eksponeret, fordi der kun skulle rykkes ét mandat for at flertallet skiftede.

DR benyttede samme analyseinstitut som ved forrige valg, Epinion. Dengang i 2019 blev Epinion bedømt som det bedste målingsinstitut. Og i 2019 var DR's exitpoll på linje med TV2's exitpoll.⁸

I forhold til det etiske aspekt ved sagen, kan man på den baggrund spørge: Svækker DR sin troværdighed over for brugerne ved at benytte sig af meningsmålinger og prognoser helt generelt. Er der sket noget særligt ved dette valg, som skulle betinge, at DR genovervejede disse 'redskaber' på en valgaften?

Mit svar er et nej. Men der er muligvis et yderligere arbejde at gøre i forhold til brugernes oplevelse af troværdighed ved at gøre endnu mere ud af at forklare opbygning af prognoser og målinger samt usikkerhederne. Det blev også sagt flere gange undervejs i DR's valgstudie, at der var tale om foreløbige tal. Man kunne overveje at gå endnu dybere i forklaringerne på, hvad det egentlig er, der måles, og hvad det er for usikkerhedsfaktorer, der gør sig gældende. Man kunne også overveje på valgaftenen at oplyse DR's seere om, at TV2 (eller andre, hvis det forekommer) har andre prognoser.

I bedømmelsen af hvad der oplyser og tjener brugerne bedst, bør man også se på, hvad formålet overordnet er med en valgaften i radio og TV samt på nettet: At forudsige landsresultatet til Folketinget.

Det umiddelbare alternativ, hvis DR ikke skulle vise prognoser, ville være, at DR holdt sig til at gengive optalte stemmer frem til landsresultatet. Det vil i hvert fald ikke give en mere præcis forudsigtelse af landsresultatet. De mindste kredse, som bliver talt op først, vil først blive vægtet korrekt, når resultaterne fra de store byer også kommer ind.

Så kan man sætte 'eksperter' til at prøve at forudsige resultatet. Heller ikke det er mere præcist end en prognose.

Men man er også nødt til at se på valgaftenen som en del af dansk kultur.

DR har siden 1960 brugt prognoser som en motor i en valgaften for derved at fastholde interessen og spændingen på valgaftenen for en meget stor del af vælgerne.

Det har også været nævnt og kritiseret fra forskellig side i debatten, at målinger kommer til at præge virkeligheden, fordi politikere reagerer på dem. Det er i hvert fald ikke tilfældet på valgaftenen, hvor alle stemmer er afgivet og ingen kan påvirkes.

Så kan man diskutere, om DR i det hele taget bør benytte målinger undervejs i en valgkamp.

Netop dette valg handlede i helt særlig grad om bogstavleg og mulige samarbejds mønstre og partikombinationer, hvilket formodentlig var det største valgtema overhovedet. Målingerne var dog med til at give DR's brugere et kvalificeret grundlag for at tage stilling som vælgere.

Moderaterne stillede op som udbrydere fra Venstre for at formidle et samarbejde mellem Socialdemokratiet og et eller flere borgerlige partier. På samme vis havde De Radikale udløst valget for at få et bredt samarbejde.

⁸ Ibid

Havde DR (og andre medier) ikke måttet formidle meningsmålinger, havde brugerne og vælgerne haft et meget dårligere grundlag at bedømme partiernes styrke i så centrale samarbejdsspørgsmål på. Det havde været overladt til kommentatorers spekulationer.

Nogle har hæftet sig ved, at politikere på valgaftenen vælger meget tidligt at kommentere tallene - også selv om de er usikre - er jo helt og holdent deres valg. Det kan DR ikke bebrejdes.

Erfarne politiske ledere samt deres partiapparater er professionelle brugere af statistik og derfor bekendt med de usikkerhedsfaktorer, der knytter sig til prognoserne.

Valgdækning og valgaftener er en kerneopgave for DR, og det er en stærkt integreret del af dansk valgkultur og tradition, at man samles og følger udviklingen. Det vil næppe heller højne vælgernes interesse i at følge en valgaften foran skærmen, hvis DR undlader prognoserne. Inden man springer til den konklusion, at meningsmålingerne og prognoserne er skæve, så tyder de første analyser på, at de faktisk ramte temmelig godt ved valget i 2022, og det på trods af, at der ved dette valg var en større usikkerhed, fordi et meget stort antal partier stillede op hvoraf flere var helt nye og derefter ikke havde været målt før.⁹

Man kan gå ud fra, at der er en forventning hos brugerne om, at DR dækker en valgaften med prognoser og exitpolls, da det øger spændingen og har været et fast element i valgdækningen siden 1960'erne. Det er med til at samle befolkningen omkring en valghandling – at store dele af den danske befolkning først stemmer og siden følger valget på TV, radio og nettet om aftenen.

Når DR indgår en aftale med et professionelt analyseinstitut, må man også forvente, at instituttet står for den faglige garanti for, at målingen er så valid og professionelt gennemført, som det er muligt. Det gælder også i det daglige, hvor DR køber undersøgelser af Epinion, men hvor det er instituttets opgave at skære undersøgelsen til og formulere spørgsmålene, så de matcher de statistikfaglige krav, der bør stilles.¹⁰

DR lever med en valgaften med prognoser op til at sikre både en hurtig og hæderlig fremstillet nyhedsformidling.

Det forhindrer ikke, at der givetvis kan være brug for at oplyse endnu mere om den statistiske usikkerhed og prognosernes usikkerhed samt fordele og ulemper i fremtiden. Begge dele kan være nødvendigt, så DR kan "holde danskerne (endnu mere) i hånden" på en valgaften. Men nogen troværdighedskrise i forhold til brugerne var der nøgternt set ikke tale om.

⁹ <https://erikgahner.dk/2022/hvordan-klarede-meningsmalingerne-sig-2/>

¹⁰ Det var faktisk temaet i en ankesag fra november 2022, hvor en læser klagede over DR's brug af en opinionsundersøgelse. Sagen er omtalt i oversigten over ankesager.

3. Grundlaget for lytternes og seernes redaktørs virksomhed

Lytternes og seernes redaktør (LSR) skal på baggrund af henvendelser og klager vurdere, om DR's indhold lever op til en høj programetisk og journalistisk standard. Sideløbende hermed skal LSR fremme bedre klagebehandling, svarkultur og dialog med DR's brugere.

LSR er ankeinstans, når det gælder klager over væsentlige brud på DR's programetik. Som led i sit arbejde med ankesager udarbejder LSR en indstilling til DR's generaldirektør.

Tilslutter generaldirektøren sig en eventuel kritik, skal den følges af DR. Når der er truffet afgørelse i en ankesag, kommer nyheden og afgørelsen på dr.dk.

LSR kan udtrykke sin mening og afgive henstillinger i konkrete sager og i forhold til redaktionel praksis.

I det daglige arbejder LSR sammen med DR Etik og DR Jura. I modsætning til DR Etik og DR Jura beskæftiger LSR sig ikke med DR's programmer og indhold, før det har været publiceret.

LSR er ansat af DR's bestyrelse og ikke underlagt DR's daglige ledelse.

I Bekendtgørelse om vedtægt for DR står der:

§ 29 Lytternes og seernes redaktør skal overvåge DR's behandling af henvendelser fra lyttere, seere og brugere, herunder klager over DR's virksomhed, med henblik på at sikre en høj programetik og journalistisk standard i den samlede programvirksomhed.

Stk. 2. Lytternes og seernes redaktør kan som led i sin virksomhed fremsætte kritik, afgive henstillinger eller i øvrigt fremsætte sin opfattelse af konkrete sager eller redaktionel praksis.

Stk. 3. Lytternes og seernes redaktør skal endvidere bl.a.:

- 1) fremme dialogen med seerne, lytterne og brugerne om DR's programetik og behandling af klagesager
- 2) foretage en løbende registrering af henvendelser til DR, herunder klager over DR's virksomhed, og
- 3) halvårligt rapportere til bestyrelsen om sin virksomhed.

Bekendtgørelse om vedtægt for DR

4. Sager hos Pressenævnet og LSR

Pressenævnet

Pressenævnet er et offentligt, uafhængigt nævn, der træffer afgørelser i klager over medierne. DR er i lighed med en række andre medier tilmeldt Pressenævnet og følger de kendelser, der kommer fra Pressenævnet.

Nævnet tager stilling på baggrund af de vejledende regler om god presseskik.

Lytternes og seernes redaktør (LSR) har blandt andet til opgave at være ankeinstans for behandling af klager over DR's klagesvar samt at monitorere DR's kontakt til brugerne og journalistiske standarder. LSR har ikke noget med Pressenævnet at gøre. LSR behandler ikke en sag om DR, som er under behandling hos Pressenævnet eller har været behandlet af Pressenævnet.

LSR arbejder ud fra DR's egne etiske retningslinjer, som er vedtaget og udformet af DR's direktion, og selv om DR's egne retningslinjer er langt mere detaljerede og omfattende end de vejledende regler om god presseskik, er DR's etiske retningslinjer grundlæggende i overensstemmelse med disse vejledende regler.

Alle kan klage til LSR over et påstået brud på DR's etiske retningslinjer. Kun personer med retlig interesse – hvilket vil sige, at man selv er involveret i en sag – kan klage til Pressenævnet.

Status på Pressenævnsager i DR

Pressenævnet afsagde i andet halvår af 2022 fire kendelser i forhold til DR. Kun i ét tilfælde fik DR kritik. Forrige halvår afsagde Pressenævnet kendelser i otte sager, og DR fik kritik i de to.

En artikel fra LSRs kontor vedrørende omtale af en ankesag blev indbragt for Pressenævnet, men fik ikke kritik. Pressenævnet har ved en kendelse i august 2022 slået fast, at Pressenævnet rent principielt kan bedømme artikler fra LSR på linje med andre DR-artikler publiceret på dr.dk. Desuden forholdt Pressenævnet sig i november 2022 til den konkrete, påklagede artikel fra LSR og udtalte ikke kritik.

Ankesager afgjort hos lytternes og seernes redaktør

LSR er andet led i klagebehandlingen i DR. Hvis en klager ikke er tilfreds med det svar, som DR har givet på et spørgsmål om overholdelse af DR's egne etiske retningslinjer, kan klageren anke svaret til LSR med anmodning om, at LSR gennemgår sagen igen.

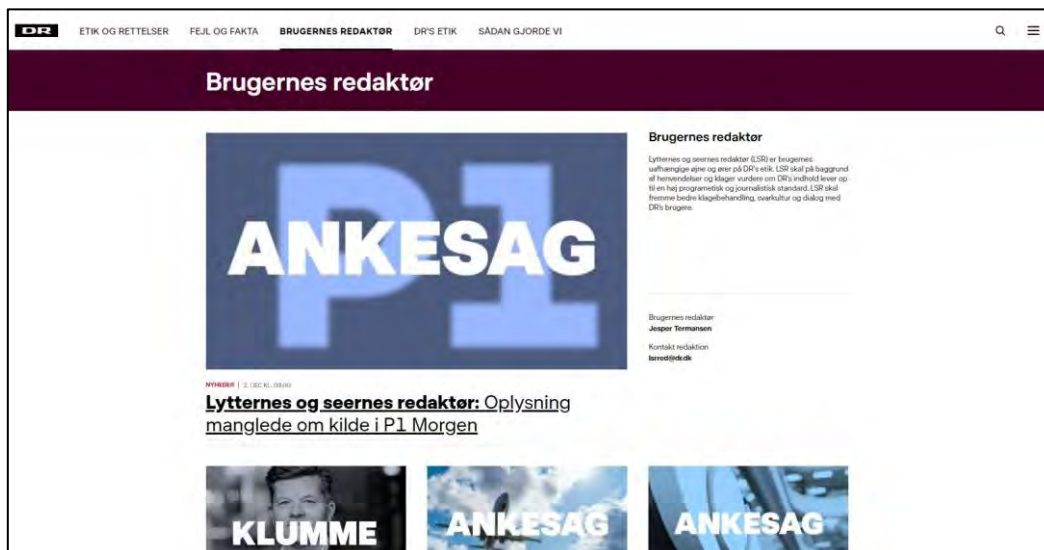
Det er derefter op til DR's generaldirektør at vurdere, om generaldirektøren er enig i den vurdering, som LSR kommer frem til. Der er én sag i det forløbne halve år, hvor generaldirektøren ikke var enig og derfor selv svarede klageren. Det drejede sig om en klage over et live-interview, som DR sendte fra indkøbscenteret Field's den 3. juli. Sagen er behandlet tidligere i rapporten.

Når man medtager den sag, var antallet af ankesag 15. Det er kun lidt under niveauet fra sidste halvår.

For første gang i de år, jeg har haft stillingen, måtte kontoret genbehandle en sag. En forening, Taiwan Corner, havde klaget over forkerte oplysninger i en artikel på dr.dk. I første omgang fik foreningen ikke medhold, men senere viste det sig, at det citat, der lå til grund for klagen, var fejlagtigt. Derfor blev sagen genbehandlet, og Taiwan Corner fik medhold.

Ud af halvårets 15 sager fik tre medhold i kritik af DR.

Resumé af ankesager i andet halvår af 2022



På dr.dk/lsr kan brugere og andre interesserede løbende følge med lytternes og seernes redaktørs arbejde med ankesager. Her kan man også læse redaktøren klumme og læse om ankemulighederne i DR. (Foto fra dr.dk)

'Deadline' holdt med tilhængere af 'rewilding' mente kritiker – får ikke medhold

En seer klagede over 'Deadline' den 26. november 2022. Programmet så nærmere på såkaldt 'rewilding', hvor skov og landbrugsjord føres tilbage til en form for vild natur. Klageren mente, at værten for programmet var partisk og ikke forholdt sig kritisk til tilhængere af rewilding. Klageren får ikke medhold.

Kritik af artikel om gaslækage i Østersøen fik ikke medhold

En læser kritiserede en artikel på dr.dk om flådeaktivitet fra svensk side i Østersøen ud for de to steder, hvor der har været gaslækager. Læseren mente, at DR havde inddraget en artikel fra en svensk avis på en forkert og misvisende måde. Imidlertid havde DR slet ikke brugt artiklen, og klager fik ikke medhold i sin kritik. DR har alene retten til at redigere sine artikler.

Ikke medhold i klage over klimaartikel

En læser kritiserede en artikel på dr.dk om vejr- og klimakatastrofer. Læseren mente, at den FN-rapport, som artiklen refererede, var manipuleret og fejlagtig. Læseren mente, at det burde have været væsentligt for DR at undersøge FN's egen brug af tal fra forskellige underorganisationer. DR refererede rapporten uden fejl, og DR har redigeringsretten over sit eget stof. Klager fik ikke medhold.

Medhold til klage over manglende deklaration af 'tvivlers' politiske engagement

Medhold til klage over P1 Morgens brug af 'tvivler'. P1 Morgen havde seks gange under og efter valgkampen haft en medvirkende 'tvivler'. Men i halvdelen af gangene havde programmet ikke oplyst, at 'tvivleren' var tidligere folketingskandidat for Alternativet og Kristendemokraterne og havde været med til opstartsarbejdet hos Moderaterne. Klager fik medhold.

Ikke medhold i klage over indslag i TV Avisen om drab på palæstinensere

En seer klagede over et kort indslag i TV Avisen, der refererede en undersøgelse fra britiske BBC, som havde opgjort, at israelere havde dræbt 100 palæstinensere på Vestbredden i indværende år. Klager mente, at indslaget fortiede, at en række af palæstinenserne selv havde været involveret i kamphandlinger og skudvekslinger. DR havde ret til at referere BBC-opgørelsen. Men i en klumme i forbindelse med sagen opfordrede jeg til at få endnu flere nuancer med i dækningen af konflikten mellem Israel og palæstinenserne. Klager fik ikke medhold i kritikken.

Ikke medhold i klage over DR's brug af spørgsmål til brugerne.

En læser klagede over DR's artikel om befolkningens holdning til en flyafgift. Klageren mente, at DR begik en statistisk metodefejl i måden at spørge på. Men DR må formode, at et professionelt analyseinstitut er i stand til at gennemføre en professionelt tilrettelagt undersøgelse – for eksempel af holdningen til en flyafgift. Klageren fik ikke medhold.

Medhold til Taiwan Corner i klage over artikel

Den pro-taiwanesiske foreningen, Taiwan Corner, klagede over et citat fra en Kina-forsker i en artikel på dr.dk om Taiwan. Foreningen mente, at citatet gav et fejlagtigt og forkert billede af Taiwans status i henhold til den såkaldte ét-kina-politik. I første omgang fik foreningen ikke medhold, men da det efterfølgende viste sig, at forskeren ikke var citeret korrekt, blev sagen genbehandlet, og foreningen, Taiwan Corner, fik medhold i kritikken.

Ikke medhold i klage over artikler på dr.dk om skoleskyderier i USA

En læser klagede over to nyhedsartikler og en analyse på dr.dk fra DR's USA-korrespondent. Alle tre artikler vedrørte skoleskyderier i USA. Klageren mente, at især analysen var partisk. Klager fik ikke medhold, men DR fik kritik for at have overskredet tidsfristen for svar.

Medhold i klage over manglende oplysninger om forskerkildes politiske tilkendegivelser

En læser klagede over en Mellelmøstforsker, som DR brugte til at kommentere et israelsk angreb på Gaza. Klageren kritiserede, at DR ikke havde oplyst, at den pågældende forsker i 2021 var medunderskriver af et manifest i Politiken til støtte for palæstinenserne og imod Israel. Klager fik medhold. DR kunne godt bruge forskeren som kilde, men burde deklarerer dennes politiske ståsted. DR fik kritik for at svare for sent.

Pårørende til straffedømt fik ikke medhold i klage

En pårørende til en person dømt for kidnapping klagede over, at personen var omtalt med navn i en artikel på dr.dk. Den dømte havde fået over to års fængsel, og sagen havde offentlig interesse, konkluderede jeg. Dermed var det berettiget at bringe navnet. Klageren fik ikke medhold i, at DR skulle slette den pågældendes navn.

Ikke medhold i klage over DR's dækning af Kongres-høringer

En læser klagede over DR's dækning af Kongres-høringerne i USA vedrørende den forhenværende præsident Donald Trumps rolle i stormen på Kongressen. Klageren fandt den kortfattede 'Seneste nyt-artikel' på dr.dk for partisk. Klager fik ikke medhold. Men jeg påpegede i gennemgangen, at DR bør være opmærksom på – selv om det er en kort artikel – at få Trumps kommentarer til beskyldningerne med, når de forelå.

Ikke medhold i klage over programmet 'Auktionshuset'

En seer klagede over et ældre, genudsendt afsnit af programmet 'Auktionshuset'. Heri brugte auktionarius, Jesper Bruun-Rasmussen udtrykket "hottentot", om en figur på et maleri. Klageren fandt det var et stigmatiserende og krænkende udsagn. Klager fik ikke medhold.

Ikke medhold i klage over oversættelse af ord i Trump-høring

En læser klagede over oversættelsen af det engelske ord "accept", som den forhenværende amerikanske præsident Donald Trumps datter, Ivanka Trump, var citeret for at sige i en høring. Klageren mente, at det gav en forkert udlægning af Ivanka Trumps udsagn under høringen. DR havde anvendt en international forståelse af ordet, og klageren fik ikke medhold.

Klage over P1-omtale af Ruslands brug af klyngebomber fik ikke medhold

En klager hævdede, at P1 havde omtalt Ruslands brug af klyngebomber i Ukraine for "ulovlig". Klager henviste til, at Rusland ikke havde underskrevet den traktat, der forbyder brugen af disse bomber. DR havde ikke brugt ordet "ulovlig", og i øvrigt kan Rusland godt overtræde krigens love, selv om landet ikke har underskrevet den pågældende traktat. Klager fik ikke medhold.

Alle sager og klummer vedrørende disse og tidligere ankesager kan læses på: www.dr.dk/lsr

Tabeller

Antal henvendelser registreret af LSR fra DR's henvendelsessystem/Right Now.

Tabel 1

Kategorier	
Børnetid	21
Unfair eller tendentiøs	284
Krav om berigtigelse	0
Klager fra medvirkende	29
Voldsomme effekter	15
Ærekrænkelser	56
Upassende sprog	24
Ukorrekt sprog	372
Utroværdig konkurrence	3
Partisk valgdækning	71
Redaktionel omtale, skjult reklame	12
Kritik af klagebehandlingen i DR	21
Anden programetik	921
Genudsendelser	68
Egenreklame/spots	49
Tekniske problemer mv.	1443
Generelle kritiske	1992
Programlægning/Programforslag/Rettigheder/Geoblokering	647
Utydelig tale, underlægningsmusik, jingler mv.	210
Faktuel fejl	485
Øvrige	373
Spørgsmål	90
I alt	7186
I alt Kritiske henvendelser (uden spørgsmål)	7096
Ros	303
I alt klager, ris og ros	7489

Tabel 2 – Teknik

Kategorier	
Undertekster	58
TV-produktion	35
Radio-produktion	69
Streaming af radio/TV på alle platforme	303
Browser/dr.dk	52
App's (DRTV, DR Lyd mfl.)	288
Andet teknisk	638
I alt	1443