

Public service kvalitet

- DR's rolle på et kommercielt mediemarked



Af

Mikkel de Vries Bækgaard, Naja Schultz-Lorentzen, Oliver Kiil Munch,
Oliver Kløvedal Reich, Rasmus Grønborg, Tine Clæfer Jensen.

Gruppe 14 – SAMBAS hus 22.2, 3. Semesterprojekt
vinter 2011

Roskilde Universitet

Vejleder: Johan Fischer

Abstract

Projektets formål er af undersøge hvorledes en definition af public service er nødvendig for DR's legitimering. Det danske medielandskab har undergået en stigende kommercialisering, hvilket har medført, at DR må konkurrere på lige fod med de kommercielle tv-kanaler. I 2002 blev der indført public service-kontrakter mellem Kulturministeriet og DR, hvori de kvalitetskrav DR skal leve op til er formuleret. I projektet undersøges, hvordan disse kontrakter har været med til at ændre DR's rolle og arbejdet med kvalitet. Formålet med projektet er således at undersøge, hvordan DR definerer sin kvalitet, om det er væsentlig med en offentlig debat, om definitionen af public service kvalitet samt hvorledes en definition af public service kvalitet nødvendig for DR's legitimering. Til at gennemføre denne analyse anvendes Stig Hjarvards iagttagelser af det danske mediemarked, kvalitetsteori, New Public Management samt Chantal Mouffes samfundsidealer om hegemoni, radikalisme, antagonisme og agonisme.

This project's purpose is to examine whether it is necessary for DR to have a definition of public service quality. The Danish media landscape has undergone an increasing commercializing and caused that DR must compete on equal terms with the commercial TV-stations. In 2002 the ministry of culture and DR introduced public service-contracts, where in the formulation of the quality requirements that DR has to live up was written. The project will examine how the contracts have been a part of DR's changed role and their work with quality. The purpose of the project is hereby to examine how DR define their quality and whether it is essential with a public debate about the quality of public service, and furthermore if a definition of public service quality is necessary for DR to identify themselves.

In order to complete the analysis we will use Stig Hjarvard's observations of the Danish media landscape, a quality theory, New Public Management theory and Chantal Mouffes ideals of hegemony, radicalism and agonism.

Indholdsfortegnelse

1 Indledning	4
1.1 Problemfelt	4
1.2 Problemformulering.....	7
1.3 Erkendelsesafsnit	8
2 Metode	9
2.1 Begrebsafklaring	9
2.2 Erkendesskema	13
2.3 Projektdesign	14
2.4 Afgrænsning	14
2.5 Valg af empiri	16
2.6 Valg af teori	17
2.7 Analysestrategi.....	19
3 Videnskabsteori	21
3.1 Socialkonstruktivistisk tilgang	21
3.2 Socialkonstruktivisme i projektrapporten.....	23
4 Empiri	27
4.1 Public service-kontrakter.....	27
4.2 DR's public service-redegørelser	30
4.3 Artikler til analysedel 1 og 2.....	33
4.4 Artikler til analysedel 3	35
5 Teori	36
5.1 Stig Hjarvard: Det danske medielandskab.....	36
5.2 New Public Management	41
5.3 Kvalitetsteori	43
5.4 Chantal Mouffe.....	49
5.5 Sammenfatning af teori	52
6 Analysedel 1	53
7 Analysedel 2	61
8 Analysedel 3	70
9 Konklusion	78
Litteraturliste	82

1 Indledning

1.1 Problemfelt

I dag er 2/3 af den radio danskerne hører, og det fjernsyn vi ser, public service (Svendsen, 2010: 9). Dette betyder, at en gennemsnitsdansker på over 12 år ser eller hører over 25 timers public service om ugen (Rahbek, 2004:17). Trods dette store forbrug af public service, er det stadig vanskeligt for både den almene dansker, politikere, medieforskere samt public service-institutioner at nå til en konsensus om, hvad public service er og bør være. Det eneste der altid synes at være nogenlunde enighed om, er at public service i bund og grund er godt for samfundet. I den forstand kan man betragte public service, som et begreb der *"...bygger i en helt basal forstand på eksistensen af en (national) "almenhed" ("public"), som kan betjenes ("service"), så at medierne kan siges at tjene den "offentlige interesse."* (Søndergaard, 1995: 8).

Vi vil i dette projekt undersøge nødvendigheden af en definition af public service kvalitet og vurdere, hvilke konsekvenser denne har for DR's rolle i samfundet. *Public service* som begreb blev første gang brugt i lovmæssig sammenhæng, da det blev indsat i loven omkring radio- og fjernsynsvirksomhed i 2000 (Svendsen, 2010: 11), men selve idéen bag public service går længere tilbage. I 1925 tog staten monopol på radiosending i Danmark ved oprettelsen af Statsradiofonien, det vi i dag kender som DR. Formålet fra politikernes side var at have et medie, der sørgede for, at hele befolkningen blev oplyst om samfundet, og bidrog til en højere dannelse af

befolkningen inden for kulturel og demokratisk viden, samt blev klædt på til at deltage i samfundsdebatter – offentlig som private (Mouritsen, 2007: 13).

Radiospredningsloven¹ satte rammerne for Statsradiofoniens programforpligtelser og gjorde det klart, at programmerne skulle være af ”...alsidig kulturel og oplysende art.” (Jørgensen, 2010: 143). Disse ord optræder den dag i dag stadig, som væsentlige dele i radio- og fjernsynslovens² forpligtelser for at føre en public service-programvirksomhed. Sammen med nye tilføjelser som *kvalitet, væsentlighed og upartiskhed* er de med til at danne grobund for en vedvarende diskussion omkring fortolkningen af public service (Ibid.: 142-143). Dette har siden da ført til et public service-begreb i mange forskellige udformninger og forståelser, hvilket stiller spørgsmålstejn ved, hvad public service er og bør være.

Radio- og fjernsynsloven har været under konstant udvikling siden sin indførelse, og specielt ændringer i 1986 var af særlig væsentlig karakter. Her banede et nyt lovgrundlag vejen for en ny tv-kanal, hvilket blev en realitet i 1988, med bruddet på Danmarks Radios årtilange monopol på radio- og tv-dækning, ved oprettelsen af den delvis reklame- delvis licensfinansierede tv-kanal: TV 2. Yderligere forstærkedes konkurrencen på mediemarked i 1989, da borgerne fik adgang til fri bevægelse mellem satellit- og kabeltv-stationer inden for EU (Svendsen, 2010: 16). Et medielandskab med konkurrence præget af kommercialisering var blevet etableret i Danmark.

Denne udvikling udfordrede DR's førhen så stærke position på det danske mediemarked. Samtidig betød den stigende konkurrence, at der blev sat spørgsmålstejn ved berettigelsen af public service og DR's identitet. Før

¹ Radiospredningsloven blev oprettet i 1926 og var den første konkrete lov, om offentlig programvirksomhed i Danmark (Asmussen, 2007:54)

² Radio- og fjernsynsloven er den lov, som er gældende for offentlig programvirksomhed, og tiltrådt i stedet for Radiospredningsloven (denstoredanske.dk, 18.12.2011)

monopolbruddet blev det taget for givet, at public service var identisk med den programpolitik, som DR havde valgt at føre (Søndergaard, 1995: 8). Det stigende antal af kommercielle kanaler og det øgede programudbud har dog ført til, at DR presses til at definere deres eksistensberettigelse (Ibid.: 9).

I takt med forandringen i det danske medielandskab gennemgik samfundet også en udvikling i 1990'erne præget af nye styringslogikker, der var kendetegnet ved blandt andet ramme- og kontraktstyring (Hjarvard, 1999: 42). Som et led i den nye styringslogik vedtog regeringen i 2002, som følge af medieforliget³, at forpligtelserne for at være en public service-programvirksomhed skulle på kontrakt. Dermed indførte man de såkaldte public service-kontrakter mellem DR, TV 2 og regeringen, repræsenteret af Kulturministeriet, gældende for en fireårig periode. Public service-kontrakterne opstiller en række krav og forpligtelser, der skal sætte rammerne for public service-virksomheden. Dette betød, at en ellers selvstændig offentlig virksomhed som DR, nu skulle budgettere og programplanlægge efter specifikke forpligtelser. Desuden fik DR til opgave at udarbejde en årlig redegørelse for opfyldelsen af disse forpligtelser - de såkaldte public service-redegørelser.

Fra politikernes side var medieforliget, med public service-kontrakter som en radikal ændring, et ønske om at *"... styrke dansk tv i omfang og kvalitet, sådan at man kunne forhindre en forventet seerflugt til de udenlandske og kommercielle kanaler...."* (Hjarvard, 1999: 46). I public service-kontrakterne formulerer Kulturministeriet de kvalitetskrav, DR skal leve op til, og hvordan DR har forsøgt at realisere disse krav klarlægges i deres årlige redegørelser. Spørgsmålet er, hvordan kontrakterne og redegørelserne har været med til at ændre DR's rolle og arbejdet med kvalitet? For hvordan undersøger man kvalitet? Public service bliver et produkt, DR skal levere samtidig med, at de indgår i kampen om seerne på lige fod med de andre kommercielle programvirksomheder. Kan det lade sig gøre at deltage i denne kamp, uden at det ændrer DR's rolle som public service-virksomhed?

³ Et forlig er *"...vigtige politiske beslutninger (...) truffet mellem folketingets partier..."* (ft.dk, 20.12.2011)

Medielandskabet har undergået ændringer, og public service begrebet har ændret sig i takt med denne udvikling. Hvordan har dette ændret DR's rolle, og hvilken rolle spiller forståelsen af public service kvalitet i den stigende kommercialisering og konkurrence? Skal DR i takt med den stigende konkurrence udmærke sig ved at definere sin public service kvalitet? Og kan man gennem medierne og debat i offentligheden hjælpe til en udvikling af public service eller ville det være bedre, hvis public service var endegyldigt defineret imellem DR og Kulturministeriet? I forlængelse heraf er det interessant at vurdere, hvorvidt det er nødvendigt for DR at legitimere sig gennem en definition af public service kvalitet for at berettige sin status i samfundet og sin støtte på op mod 3,5-4 milliarder kroner årligt (Kontrakt 2011: 1).

Ovenstående spørgsmål og problemstilling er vi i gruppen meget optaget af, og vi vil derfor i vores projekt undersøge dette nærmere. Dette leder os hen til følgende problemformulering:

1.2 Problemformulering

Hvorledes er en definition af public service kvalitet nødvendig for DR's legitimering?

Arbejdsspørgsmål

1. Hvordan har DR's rolle ændret sig på det kommercielle mediemarked? (kapitel 6)
2. Hvorledes har DR ændret deres kvalitetsstyring, og hvordan definerer DR public service kvalitet? (kapitel 7)
3. Er det væsentligt for samfundet, at public service kvalitet diskuteres i de skrevne medier? (kapitel 8)

1.3 Erkendelsesafsnit

I nærværende projekt har vi lagt et stort arbejde i indsamling, forståelse og behandling af empiri, særligt public service-kontrakter og -redegørelser. Denne empiri optræder således centralt i projektrapporten og har ligeledes gjort det gennem hele arbejdsprocessen. Vores store fokus på kontrakterne og redegørelserne mellem DR og Kulturministeriet har bevirket, at vores analytiske arbejde primært har været deskriptivt. Vores teoriapparat har båret præg af at være empirisk funderet, hvilket har medført visse komplikationer i sammenspillet mellem empiri og teori. Dette havde måske ikke været tilfældet ved brug af mere universelle teoretikere. Både Stig Hjarvard, New Public Management og kvalitetsteorien er snævre teorier og fokusere på et smalt felt, hvilket har gjort det kompliceret at bruge disse på vores genstandsfelt. Alligevel har teorierne været brugbare, fordi vi har beskæftiget os med lignede studier. Hvad angår Chantal Mouffes teori om diskurs og samfundsideal, er denne bredere. Det har umiddelbart gjort teorien nemmere at anvende, men der har alligevel været udfordringer i at benytte teorien på et så specifikt genstandsfelt som public service kvalitet.

2 Metode

I det følgende afsnit vil vi redegøre og argumentere for de metodiske overvejelser, refleksioner og valg, som vi har gjort os i forbindelse med dette projekt. Afsnittet har til opgave at belyse og forklare vores arbejdsmetoder, anskueliggøre projektets struktur og opbygning samt begrunde til- og fravalg. Projektets metodeafsnit vil bestå af begrebsafklaring, projektdesign, afgrænsning, valg af empiri, valg af teori samt en analysestrategi. Slutteligt vil vi præsentere vores videnskabsteoretiske overvejelser for projektet.

2.1 Begrebsafklaring

I følgende afsnit vil vi kort redegøre for begreber, som uden afklaring kan forstås tvetydige i projektet. Dette skal hjælpe til en entydig forståelse af projektets empiri, teori samt analyse.

DR

DR er en licensfinansieret programvirksomhed. Når vi benævner DR igennem projektet, anskuer vi DR som en selvstændig offentlig institution på lige fod med § 15 i loven om radio- og fjernsynsvirksomhed og public service-kontrakten fra 2011 (Kontrakt 2011: 4). En selvstændig offentlig institution indebærer i DR's tilfælde, at

det er bestyrelsen i DR, som har ansvaret for den overordnede tilrettelæggelse af programvirksomheden inden for de rammer, der er fastlagt inden for lovgivningen og kontrakten (ft.dk, 18.12.2011).

Vi vil i projektet udelukkende beskæftige os med DR's public service-virksomhed, som er defineret i public service-kontrakterne, og ikke DR's andre virksomheder, så som udlejning af Koncerthuset, klagenævn og økonomiafdeling m.m. (Kontrakt 2007: 1).

Public service

Public Service er som begreb svært at definere og forstås på mange forskellige måder. Gennem vores arbejde med projektet har vi stiftet bekendtskab med mange forskellige opfattelser af, hvad public service er og bør være. I vores forståelse af begrebet har vi benyttet loven om radio- og fjernsynsprogramvirksomheds juridiske definition. End ikke denne definition er helt entydig, men er det tætteste, man kommer på en officiel definition af public service, og det er denne, vi har taget udgangspunkt i:

"§ 10. Den samlede public service-virksomhed skal via fjernsyn, radio og internet el. lign. sikre den danske befolkning et bredt udbud af programmer og tjenester omfattende nyhedsformidling, oplysning, undervisning, kunst og underholdning. Der skal i udbuddet tilstræbes kvalitet, alsidighed og mangfoldighed. Ved programlægningen skal der lægges afgørende vægt på hensynet til informations- og ytrings-friheden. Ved informationsformidlingen skal der lægges vægt på saglighed og upartiskhed. Programvirksomheden skal sikre befolkningen adgang til væsentlig samfundsinformation og debat. Der skal endvidere lægges særlig vægt på dansk sprog og dansk kultur. Programvirksomheden skal endvidere afspejle bredden i produktionen af kunst og kultur og give programtilbud, som reflekterer mangfoldigheden af kulturinteresser i det danske samfund." (Svendsen, 2010: 11)

Public service-kontrakter

Som et resultat af medieforliget i 2002 blev det bestemt, at der skulle indføres public service-kontrakter mellem Kulturministeriet og DR. Disse kontrakter indeholder en beskrivelse af DR's forpligtelser som public service-virksomhed, og der er nedskrevet

nogle rammer, som præciserer DR's generelle retningslinjer. Der er desuden udspecificeret yderligere krav, som DR skal følge.

Overblik over public service-kontrakter:

1. kontrakt: 01.01.2003 - 31.12.2006
2. kontrakt: 01.01.2007 – 31.12.2010 (i projektet *kontrakt 07-10*)
3. kontrakt: 01.01.2011 – 31.12.2014 (i projektet *kontrakt 11-14*)

Selvom vi har at gøre med public service-kontrakter, hvor både kulturministeren og DR's bestyrelsesformand har skrevet under, er det ikke juridisk bindende kontrakter. DR er dog forpligtet til at redegøre for, hvorledes kontrakterne er opfyldt eller forsøgt opfyldt, hvilket er uddybet nedenfor. (Kontrakt 2011: 18)

Vi har valgt at beskæftige os med de to seneste public service-kontrakter med start i henholdsvis 2007 og 2011 (jf. afgrænsning). Fremover i projektet vil disse to kontrakter nævnes som henholdsvis *kontrakt 07-10* og *kontrakt 11-14*.

Public service-redegørelser

DR skal hvert år udarbejde en public service-redegørelse, der klarlægger, hvordan public service-kontrakterne er opfyldt eller forsøgt opfyldt i forudgående kalenderår. Har det ikke været muligt at opfylde forpligtelser fra kontrakten, skal der også redegøres for baggrunden for dette, samt hvordan forpligtelserne fremover kan opfyldes. I kontrakterne er det præciseret, hvilke specifikke forpligtelser DR skal redegøre for.

Medielandskab/mediemarked

Når vi i projektrapporten referer til medielandskab eller mediemarked, henviser vi til alle skrevne såvel som elektroniske medier i Danmark.

Det kommercielle mediemarked

Det kommercielle mediemarked har i projektet samme betydning som medielandskab/mediemarked, blot med en understregning af tilstedeværelsen af de kommercielle interesser.

Konfliktlinje

Når vi bruger konfliktlinje er det et udtryk for to modstridende diskurser, der influerer på hinanden.

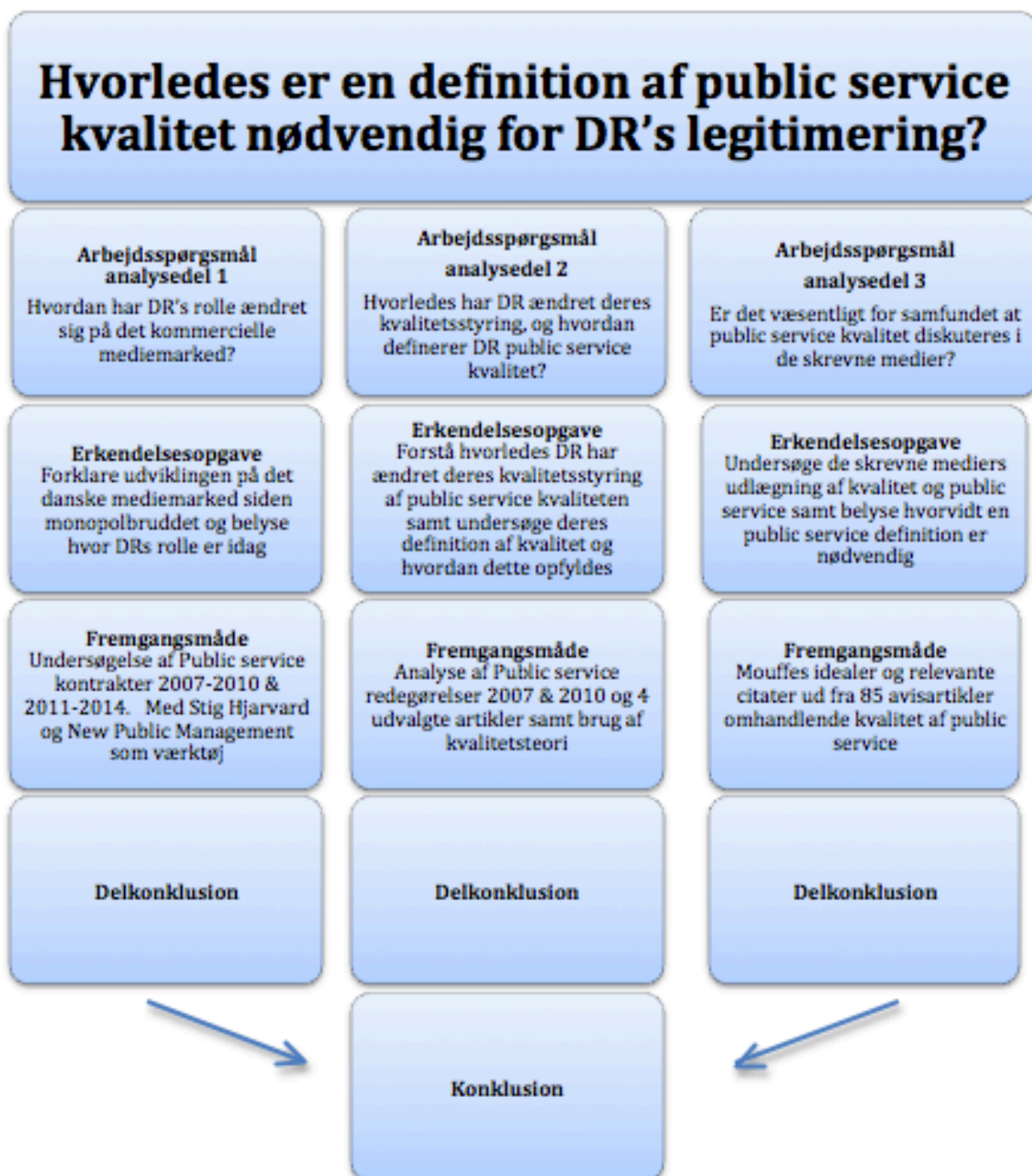
Kvalitet

Når vi benævner kvalitet igennem projektet, er det i forbindelse med public service.

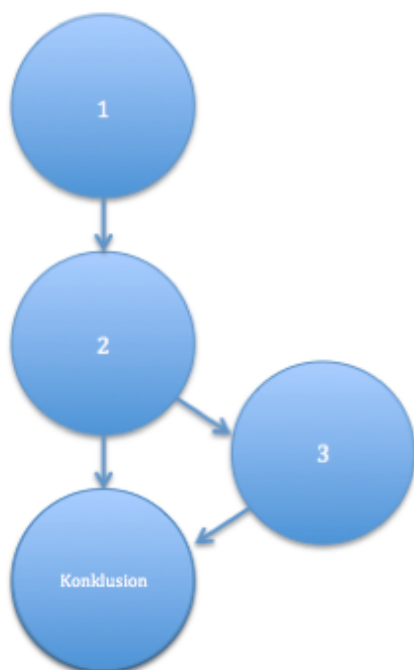
De skrevne medier

Ved de skrevne medier henviser vi til artikler fra Jyllands-Posten og Politiken i perioden 01.01.2007 – 01.01.2011 (jf. afgrænsning).

2.2 Erkendelseskema



2.3 Projektdesign



Vi har udarbejdet analysedel 1 for, at danne rammerne for vores videre analyse.

Konklusionerne og resultaterne fra analysedel 1 videreføres til analysedel 2. Mens vi i forlængelse af analysedel 1 og 2 har udarbejdet analysedel 3, for, at give et andet perspektiv på vores resultat af analysen, som bliver diskuteret i konklusionen. Tallene repræsenterer analysedel 1, 2 og 3.

Grafisk design over opgaven (tallene repræsenterer analysedel 1, 2 og 3)

2.4 Afgrænsning

Igennem arbejdet med projektet har vi via vores afgrænsninger gjort en række til- og fravalg, for at kunne give en præcis besvarelse af projektets problemformulering. Disse valg vil vi redegøre for i følgende afsnit.

For at undersøge om DR's rolle har forandret sig på det kommercielle mediemarked, har vi valgt at undersøge public service-kontrakterne og ændringer i disse. Dette var det første afgørende tilvalg og blev truffet, da disse kontrakter for os repræsenterede noget håndgribeligt under et ellers uhåndgribeligt begreb, som *public service*.

Kontrakterne er ligeledes et udtryk for de politiske krav og forventninger til DR, og for

at vurdere DR's arbejde med kvalitet, fandt vi det nødvendigt at undersøge, om der er sket ændringer i disse i løbet af de seneste år.

Vi har valgt at arbejde med en klar tidlig afgrænsning og besluttet kun at undersøge den periode, hvor *kontrakt 07-10* indtræder til den afløses af *kontrakt 11-14*; hvilket er fra 01.01.2007 til 01.01.2011. Vi kunne have valgt at inddrage den første public service-kontrakt fra 2003 til 2006 og undersøgt hele perioden, hvor der har eksisteret public service-kontrakter. Dette har vi fravalgt, da vi ønsker at undersøge den nyeste udvikling af DR's rolle på det kommercielle mediemarked. Derudover har vi efter at have læst alle kontrakter vurderet, at en komparativ analyse af alle tre kontrakter ville være utrolig ressourcekrævende i forhold til resultatets brugbarhed.

DR har været forpligtet til at udarbejde en public service-redegørelse hvert år siden kontrakternes indtog, hvilket i alt er 8 redegørelser og 4 i henhold til vores tidlige afgrænsning. Da vi har som mål at analysere den seneste udvikling i DR, har vi valgt den første og sidste redegørelse fra vores afgrænsede periode, henholdsvis fra 2007 og 2010.

I forlængelse af vores empiriske afgrænsninger fandt vi det nødvendigt med en yderligere indsnævring i projektets fokus. For både at kunne undersøge generelle og specifikke public service-krav, -mål og -vurderinger, har vi valgt at inddrage de generelle krav gældende for hele DR samt de specifikke krav for DR Nyheder. Nyhedsudsendelser opfattes typisk som tv-stationernes flagskib og har ifølge Stig Hjarvard en vigtig rolle i konkurrencen mellem disse (Hjarvard, 1995: 61).

Ændringerne i public service-kravene var dog ikke i sig selv nok til en analyse. Derfor besluttede vi at foretage en kvantitativ undersøgelse af de skrevne mediers omtale af *public service* og *DR Nyheder* for at belyse, i hvilken sammenhæng disse omtales. Til dette udvalgte vi de to største danske aviser, målt på oplagstal, Politiken og Jyllands-Posten (Gallup, 15.11.2011). Således blev en lang række andre aviser fravalgt, da vi mener at nå tilstrækkeligt stort læsertal med de to valgte. Vi kan dog ikke være sikre på, at det er disse aviser, der har haft flest artikler omhandlende public service, men undersøgelsen er stadig brugbar, da vi finder ud af, hvor stor omtalen har været i de

to største aviser. Efter en søgning på den online søgedatabase Infomedia var der i perioden 01.01.2007 – 01.01.2011 bragt 197 artikler omhandlende *public service* og *DR Nyheder* i Politiken og Jyllands-Posten, hvoraf 85 var relevante for vores projekt. Resultatet af den kvantitative undersøgelse viste, at udlægningens fokus primært var på kvaliteten af *public service* indenfor fremstillingen af nyheder. Denne kvantitative undersøgelse har medvirket til at finde fokus for vores projektarbejde og vil ikke blive brugt i analysen.

På ovenstående baggrund har vi således afgrænset os til at undersøge kvaliteten af DR og DR Nyheder med udgangspunkt i *public service*-kontrakterne og – redegørelserne, hvilket har udmundet i vores problemformulering.

2.5 Valg af empiri

Public service-kontrakter

Public service-kontrakterne fra henholdsvis 2007-2010 og 2011-2014 udgør første del af vores empiriske materiale. Kontrakterne benyttes til at belyse, hvorledes *public service*-kravene til DR har ændret sig og derved ændret DR's rolle på det danske mediemarked. Kontrakterne bruges desuden til at undersøge, hvilke kvalitetskrav DR er underlagt, samt hvorledes denne kvalitet defineres.

Public service-redegørelser

DR's *public service*-redegørelser fra henholdsvis 2007 og 2010 udgør anden del af vores empiri. Disse skal udgøre grundlaget for vurderingen af DR's arbejde med kvalitet, herunder hvordan deres egen kvalitet undersøges.

Artikler til analysedel 1 og 2

De fire artikler, vi inddrager i analysedel 1 og 2, er udvalgt på baggrund af resultatet fra vores kvantitative undersøgelse. Artiklerne skal i projektrapporten benyttes til at underbygge sammenhængen mellem teori og empiri samt agere ekspertviden, da

flere professorer, DR-medarbejdere og journalister udtaler sig i disse. Derudover vil artiklerne kunne fungere som en nutidig nuancering af Stig Hjarvards teorier og anskuelser, da dele af Stig Hjarvards iagttagelser om udviklingen på det danske mediemarked er fra slutningen af 1990'erne, hvor public service-kontrakterne ikke eksisterede.

Artikler til analysedel 3

De artikler vi benytter i analysedel 3 er udvalgt blandt de 197 fra kvantitative undersøgelser på Infomedia. Ud af de 197 artikler, hvor 85 havde relevans for projektet, har vi benyttet 13 artikler, hvor kvalitet nævnes. Disse artikler anvender vi for at give et billede af debatten i de skrevne medier for derved at kunne belyse de herskende diskurser af public service kvalitet.

2.6 Valg af teori

I følgende afsnit vil vi begrunde vores valg af teori i forhold til empiri og problemformulering samt uddybe, hvorledes teorien anvendes i projektet. Ydermere vil vi kort klarlægge de stærke og svage sider ved vores valgte teori.

Stig Hjarvard

Vi har i projektet valgt at benytte Stig Hjarvards iagttagelser om udviklingen i det danske medielandskab. Stig Hjarvard beskæftiger sig både med public service og kommercielle medier og særligt balancen mellem disse. Vi har til hensigt at bruge Stig Hjarvards iagttagelser til at undersøge de kommercielle mediers fremkomst i Danmark og vurdere DR's rolle som public service-virksomhed på det kommercielle mediemarked. Derudover har Stig Hjarvard fokus på modtager- og afsenderforholdet, samt hvilke af disse interesser, der dominerer produktionen af tv-nyheder. Dette er ligeledes interessant i forhold til spørgsmålet om, hvilke mål og krav DR's produktion foregår ud fra.

Vi er bevidste om, at det ikke er alle dele af Stig Hjarvards publikationer, der kan vurderes som teorier i klassisk forstand, men vi mener at hans iagttagelser alligevel giver en grundig forståelse af udviklingen på det danske mediemarked, ligesom det har hjulpet os til at forstå DR's position i denne udvikling.

New Public Management

New Public Management (NPM) dækker over en række reformer i den offentlige sektor, der tog fart i 1990'erne og er ikke en teori i klassisk forstand. I projektet optræder NPM for at belyse de organisatoriske ændringer i produktionen af public service. I forlængelse af dette bruges NPM til at opnå forståelse for incitamentet bag indførelsen af public service-kontrakter. I analysedel 2 benyttes NPM som supplement til kvalitetsteorien for at undersøge, hvorvidt DR's sikring, udvikling og måling af kvalitet har ændret sig.

Kvalitetsteori

Bogen *"Bag kulissen i konstruktionen af kvalitet"* (2008) benyttes i projektet til at fastslå, hvad kvalitet egentlig er, hvorledes man kan sikre kvalitet, samt hvordan kvalitet kan måles og undersøges. I forlængelse heraf benyttes teorien som analytisk værktøj til at undersøge, hvordan DR definerer, sikrer og undersøger kvalitet, samt i hvilken grad DR's kvalitetsudvikling har ændret sig. Således anvendes kvalitetsteorien i analysedel 2 samt videre i konklusionen, hvor vi vil diskutere konsekvenserne af DR's kvalitetsudvikling.

"Bag kulissen i konstruktionen af kvalitet" (2008) er udviklet i forlængelse af Strukturkommissionens⁴ arbejde, og teorierne er derfor gældende for offentlige institutioner som DR. Vi har derudover inddraget Phillip Crosby's *kvalitetsmanifest*, der oprindeligt er udviklet til private virksomheder.

⁴ *Arbejdsgruppe nedsat af regeringen 1.10.2002 til at foretage en analyse af den offentlige sektors strukturer, som efterfølgende kunne udgøre et beslutningsgrundlag for en reform af disse.* (Denstoredanske.dk, 4.11.2011).

Chantal Mouffe

Chantal Mouffes samfundsidealer skal i analysedel 3 benyttes til at belyse, hvorvidt der er behov for en definition af public service kvalitet, og om debat af dette gavner udviklingen og forståelsen af public service kvalitet. Desuden vil vi vurdere debatten i de skrevne medier ud fra Chantal Mouffes begreber: *antagonisme*, *agonisme*, *hegemonisme* og *radikalisme*.

2.7 Analysestrategi

Vores projekt indeholder tre analysedele og en konklusion, som til sammen skal svare på vores problemformulering og arbejdsspørgsmål. Til hver analysedel har vi udarbejdet et arbejdsspørgsmål, som tilsammen svarer på vores problemformulering. I dette afsnit vil vi belyse vores fremgangsmåde og analysestrategi.

Analysedel 1 – Hvorledes har DR's rolle ændret sig på det kommercielle mediemarked?

Den første analysedel skal være med til at placere vores projekt i en dansk nutidig mediekontekst. Analysen skal således forklare udviklingen på det danske mediemarked siden monopolbruddet i 1988. Herunder vil vi forsøge at placere DR's rolle og ændrede placering på mediemarkedet siden monopolbruddet, men specielt med henblik på den seneste udvikling i perioden mellem *kontrakt 07-10* og *kontrakt 11-14*.

I forståelsen af den danske nutidige mediekontekst vil vi primært tage udgangspunkt i Stig Hjarvards iagttagelser af det danske mediemarked. Mens vi i forhold til DR og den nutidige udvikling, primært vil tage udgangspunkt i DR's public service-krav, som de er beskrevet i henholdsvis *kontrakt 07-10* og *kontrakt 11-14*. For at belyse hvilke incitament, der lå bag indførelsen af kontrakterne, vil vi inddrage NPM. Første analysedel, herunder Stig Hjarvard, public service-kontrakterne og NPM, skal således bidrage til en forståelse af det kommercielle mediemarkeds fremkomst i Danmark, og hvordan DR har ændret deres rolle i denne udvikling.

Analysedel 2 – Hvorledes har DR ændret deres kvalitetsstyring?

I forlængelse af DR's ændrede rolle vil vi i analysedel 2 undersøge, hvorledes DR har ændret deres kvalitetsstyring. Dette vil vi analysere ved hjælp af DR's public service-redegørelser fra henholdsvis 2007 og 2010. Ved brug af disse redegørelser kan vi fastslå, hvordan DR forsøger at leve op til de krav og rammer, som public service-kontrakterne og Kulturministeriet opstiller. Derudover vil vi undersøge, hvordan DR definerer public service kvalitet, og hvorvidt en sådan definition er vigtig for DR's legitimitet og eksistensgrundlag.

Med inspiration fra Strukturkommissionens kvalitetsdimensioner, vil vi undersøge DR's kvalitetsvurdering, kvalitetsarbejde og definition af kvalitet samt fastslå, hvilke undersøgelsesmetoder og vurderinger DR foretager af deres public service kvalitet. Således skal analysedel 2 vurdere, om DR og Kulturministeriet har en fælles forståelse af public service kvalitet, og om denne er nødvendig for at legitimere DR's rolle i samfundet.

Analysedel 3 – Er det væsentligt for samfundet, at public service kvalitet diskuteres i de skrevne medier?

Den tredje analysedel skal i forlængelse af vores resultater fra analysedel 1 og 2 danne et billede af, hvilke synspunkter der optræder om kvalitet og public service i de skrevne medier. Vi vil ud fra de valgte artikler undersøge, hvordan kvaliteten af public service forstås, og sætte disse overfor Chantal Mouffes teori om agonisme, antagonisme, hegemonisme og radikalisme. Dette skal give os mulighed for at vurdere, hvorvidt debatten omkring public service kvalitet i de skrevne medier er til gavn for forståelsen af public service kvalitet, og om debatten hjælper til en forståelse af DR's rolle i samfundet. Herunder skal vi i analysedel 3 finde frem til, om det er problematisk for samfundet, hvis en offentlig institution, som DR, og Kulturministeriet ikke er i stand til at definere public service kvalitet.

3 Videnskabsteori

3.1 Socialkonstruktivistisk tilgang

I nedenstående afsnit vil vi redegøre for vores socialkonstruktivistiske tilgang til projektet samt anskueliggøre en række af vores videnskabsteoretiske refleksioner i forbindelse med vores undersøgelse af kvalitet og public service i DR. Vores videnskabsteoretiske overvejelser skal hjælpe til at give en fyldestgørende forståelse af projektets resultater.

Når man arbejder videnskabsteoretisk, er der som udgangspunkt tre måder at gribe processen an på; ad hoc, videnskabsteori som udgangspunkt og videnskabsteori refleksivt (Pedersen, 2009: 144). Vi har haft vores videnskabsteoretiske refleksioner ad hoc, dvs. at vi har haft de videnskabsteoretiske diskussioner løbende igennem arbejdsprocessen. Vi har, af hensyn til overskueligheden og læsevenligheden af analysen, valgt udelukkende af præsentere disse overvejelser i dette kapitel. Analysen kan således give indtryk af manglende videnskabsteoretiske refleksioner, hvilket vi vil præsentere i dette afsnit.

På trods af vores valg af ad hoc-modellen har vi haft videnskabsteoretiske refleksioner til de fleste afsnit af projektet. Vi har dog ikke haft fokus på at tage de videnskabsteoretiske diskussioner op systematisk, og vil kun præsentere udvalgte videnskabsteoretiske refleksioner i dette afsnit. Dette valg, betyder at projektet ikke bygger på og tager udgangspunkt i videnskabsteori, men fastholder fokus på det samfundsmæssige felt, som vi har valgt at undersøge (Pedersen, 2009:145).

Ontologi & Epistemologi

Vi skal i det følgende afsnit redegøre for vores konstruktivistiske ontologi og epistemologi. Vi har valgt at tage udgangspunkt i den danske filosof Finn Collins refleksioner omkring socialkonstruktivisme. Vi vil lægge os i forlængelse af Finn Collin, men tillægger os også en mere radikal retning af socialkonstruktivismen end Finn Collins. Således mener vi ikke, at public service ville eksistere udenom den menneskelige handling og forståelse, men vi erkender samtidig, at vi i vores forståelse af virkeligheden altid kun vil opnå en del af den endegyldige virkelighed (Rasborg, 2004: 379). Det socialkonstruktivistiske perspektiv mener, at virkeligheden er skabt af social handlen. Virkeligheden er en social konstruktion, og skal studeres som en meningskabende proces (). Sådan anskuer vi public service.

En fundamental grundtanke i socialkonstruktivismen består af en anskuelse om *"... at samfundsmæssige fænomener ikke er evige og uforanderlige, men derimod tilblevet via historiske og sociale processer."* (Rasborg, 2004: 349). Den menneskelige historie påvirker formningen af de samfundsmæssige fænomener, i og med historien hele tiden forandres af social handlen (Ibid.). Tilmed er en af de grundlæggende præmisser for den socialkonstruktivistiske tilgang til virkeligheden, at menneskelige, konkrete handlinger er en forudsætning for den sociale virkeligheds fremkomst. Menneskelig handling er en nødvendig betingelse for den sociale virkelighed, mens virkeligheden ikke er betinget af menneskets handlinger. (Collin, 1998: 52) I forlængelse af disse videnskabsteoretiske refleksioner af Finn Collin mener vi ikke, at public service eksisterer som en fysisk forekomst. Public service eksisterer således kun som en social og menneskelig virkelighed. Det skal ikke forstås således, at der ikke ville eksistere informativ tv, hvis ikke den menneskelige interaktion havde defineret et begreb som public service, blot at begrebet og den fælles konsensus om begrebet public service ikke ville kunne eksistere uafhængigt af menneskelig, social interaktion. Herimod mener Finn Collin, at virkeligheden eksisterer uafhængigt af mennesket, men først får menneskelig eller social karakter gennem menneskets handlinger, tale, sprog og sociale sammenhænge. Indtil da er virkeligheden blot fysiske forekomster (Ibid.). Dette mener vi ikke, er tilfældet for public service.

Vi vil i forlængelse af disse ontologiske og epistemologiske refleksioner betegne os som mere radikale socialkonstruktivister end Finn Collin, idet vi ikke mener, at vores genstandsfelt eksisterer uafhængigt af menneskelig handling, men først forekommer, når der opstår menneskelig, social interaktion omkring genstandsfeltet. I den forbindelse er vi yderligere opmærksomme på, at vi kun har indsigt i en del af den virkelighed, vi beskæftiger os med, og derfor ikke kan opnå et endegyldigt svar på vores undersøgelse.

3.2 Socialkonstruktivisme i projektrapporten

Vi vil i dette afsnit præsentere udvalgte dele af vores videnskabsteoretiske overvejelser og refleksioner til enkelte områder af projektet.

Problemformulering

Vi vil i dette afsnit kort belyse de videnskabsteoretiske overvejelser, vi har haft i forhold til udformningen af projektets problemformulering: *Hvorledes er en definition af public service kvalitet nødvendig for DR's legitimering?*

Problemformuleringen er udarbejdet ud fra vores socialkonstruktivistiske tilgang. I problemformuleringen anvender vi 'hvordan' frem for 'hvorfor'. Dette har til formål at belyse konstruktionen af og processen omkring public service kvalitet frem for at finde en årsagsforklaring på dette. Dermed prøver vi at belyse, hvordan public service kvalitet konstrueres, i stedet for at finde frem til, hvorfor public service er opstået. Dette udgangspunkt betyder, at vi har fravalgt et historisk studie af DR, men derimod har fokus på DR's identitet og legitimering af sig selv i et nutidigt perspektiv.

Empiri

Det videnskabsteoretiske grundlag under socialkonstruktivismen er desuden interessant i forhold til vores empiriske materiale, indsamling og afgrænsning. Vores empiri består af flere dele. Der er dels to kontrakter indgået mellem DR og

Kulturministeriet, ligesom der er to redegørelser fra DR om kontrakternes opfyldelse. Kontrakterne er i og for sig repræsentative for de krav og forventninger, Kulturministeriet opsætter og har til DR's arbejde. Der er imidlertid en række begreber som kvalitet, der ikke er defineret tilstrækkeligt i kontraktens nuværende form. Dette giver en række komplikationer for DR's muligheder for at opfylde Kulturministeriets krav. Det vil vi vende tilbage til i analysen.

Et andet vigtigt forhold, som er relevant i denne videnskabsteoretiske diskussion, er brugen af DR's redegørelser som 'belæg' for DR's undersøgelser af sit eget kvalitetsniveau. DR foretager mange forskellige undersøgelser af sin kvalitet. Der er i redegørelserne primært sat fokus på de brugerrelaterede undersøgelser, og vi kan derfor ikke sige noget om DR's mere uformelle og ad hoc prægede undersøgelser, da der ikke findes empirisk materiale af det. Det er imidlertid vores vurdering, med udgangspunkt i vores videnskabsteoretiske tilgang, at der i redegørelserne alligevel er grundlag for at give et billede af, hvilken form for kvalitetsarbejde og kvalitetsundersøgelse, der foretages i DR.

Udover kontrakter og redegørelser har vi indhentet en række artikler, der skal udgøre sekundær empiri. Vi er bevidste om, at de udvalgte artikler ikke giver et endegyldigt billede. Imidlertid finder vi ikke dette problematisk, idet socialkonstruktivismen fordrer, at et bredt perspektiv ikke nødvendigvis er ensbetydende med en større sandhedsværdi (Bertilsson, 1998: 22). Dette betyder for vores vedkommende, at vores udvælgelse af empiri ikke er problematisk, da vi uanset valget af empiri, med vores socialkonstruktivistiske tilgang, kun vil kunne beskrive en del af virkeligheden. Disse refleksioner skal ses i forhold til vores samlede empiriske materiale.

Teori

Ovenstående afsnit er udtryk for vores socialkonstruktivistiske udgangspunkt for vores undersøgelse samt forståelse af kvalitet og public service som socialt konstruerede begreber. Vi er bevidste om at kvalitetsteori, NPM og Stig Hjarvard ikke er bygget på en socialkonstruktivistisk tankegang. Dette er vi opmærksomme på, men da vi ser vores genstandsfelt som konstruktivistisk, har vi alligevel fundet det

hensigtsmæssigt at arbejde socialkonstruktivistisk.

I tredje analysedel inddrager vi Chantal Mouffes samfundsidealer til undersøgelsen af debatten i de skrevne medier om public service kvalitet. Vi er bevidste om, at Chantal Mouffe ikke er socialkonstruktivistisk i sit videnskabsteoretiske udgangspunkt, men da det også kan argumenteres, at diskursteori er en form for socialkonstruktivisme, mener vi at anvendelsen af Chantal Mouffes teori er fuldt legitim. Således anerkender Chantal Mouffe ligesom socialkonstruktivismen, at alt er socialt konstrueret: *"Alle de værdier vi finder i samfundet, er konstruerede, hvilket betyder, at det er noget, vi som mennesker har opfundet"* (Thorndal, 2004: 125). I forlængelse heraf stemmer Chantal Mouffes opfattelse af sandhed ligeledes overens med vores videnskabsteoretiske udgangspunkt, da hverken socialkonstruktivismen eller diskursteorien tror på universelle sandheder. De sandheder, der kendetegner vores samfund, er alle opstået gennem sociale interaktioner som eksempelvis diskurser. (Ibid.) På denne måde er begrebet public service, i henhold til både Chantal Mouffe og socialkonstruktivismen, kun en del af vores samfund, fordi vi har konstrueret det gennem diskurser.

Sammenfatning

Det er afslutningsvis vigtigt at have in mente, at socialkonstruktivismen tillægger det sociale liv og de sproglige konstruktioner en stor værdi i den handlingsskabte virkelighed. Vi mener imidlertid, at det sociale liv i den *kulturelle* virkelighed også har stor betydning. Det skal forstås således, at vi i vores forståelse af public service, ikke mener, at public service vil forekomme som en naturlig forekomst uden menneskelig, social handling og interaktion. I forlængelse af denne påstand er det nødvendigt at pointere, at vi ikke har til hensigt at videreføre denne forståelse til andre genstandsfelter.

Ligesom vi erkender blot at være i stand til at beskrive en del af den virkelighed, som public service eksisterer i, forventer vi ikke at kunne finde frem til et endegyldigt svar eller en endegyldig sandhed om public service og virkeligheden omkring den.

I forlængelse heraf er vi opmærksomme på ikke at ende i en *infini regress*, dvs. en situation, hvor forklaring og forståelse fortsætter i det uendelige, og virkeligheden samt sammenhængen mistes. For vores projekt ville dette betyde, såfremt vi udførte socialkonstruktivismen til fulde i vores analyse, at vi, hverken måtte tillægge vores empiriske materiale en for stor værdi, ej heller generalisere, da det ellers vil få et ad hoc og tilfældigt præg. (Bertilsson, 1998: 21)

4 Empiri

I dette kapitel vil vi præsentere den empiri, der danner grundlag for vores analyse. Vi vil gennemgå public service-kontrakter, public service-redegørelse og udvalgte artikler.

4.1 Public service-kontrakter

I dette afsnit vil vi redegøre for de to public service-kontrakter; *kontrakt 07-10* og *kontrakt 11-14*.

Public service-kontrakten 2007 - 2010

Public service-kontrakten starter med en indledning, hvor det fastsættes, hvilke forpligtelser kontrakten medfører samt betydningen af kontrakten for det danske samfund: *"Danske public service-medier udfylder en vigtig rolle som skaber og formidler af dansk kunst og kultur, ligesom disse medier er uundværlige for den danske demokratiske debat"* (Kontrakt 2007:1).

De overordnede retningslinjer for, hvad public service skal gøre og kunne, beskrives i den første del af kontrakten. Det bliver blandt andet beskrevet, hvordan DR skal udvikles, og at de skal sikre et bredt udbud af programmer. DR skal være en omfattende formidler af både kunst, undervisning, oplysning, underholdning og nyhedsformidling. Derfor fastsættes det allerede på første side, at DR skal have nødvendige ressourcer til rådighed af demokratiske og kulturelle årsager.

Desuden fastsættes det, at *kontrakt 07-10* kun dækker over DR's public service-virksomhed. Formålet med kontrakten er at udstikke rammer og præcisere, hvilke opgaver DR forventes at opfylde. Dog er det DR's bestyrelse, som har ansvaret for den overordnede tilrettelæggelse af programvirksomheden.

Kapitlet efter de generelle retningslinjer uddybes med et afsnit omkring, hvad formålet med public service er, og ligeledes forklares public service-begrebets vigtighed. Der forklares f.eks., at DR har forpligtelser overfor befolkningen og skal sikre et bredt udbud af programmer og tjenester, der indeholder kvalitet, alsidighed og mangfoldighed. Desuden slår kontrakten fast, at *"Ved programplanlægningen skal der lægges afgørende vægt på hensynet til informations- og ytringsfriheden."*

(Kontrakt 2007: 2). Efter at have fastlagt de bredere formål med public service, snævres begrebet ind, og beskriver fire retningslinjer, som DR's samlede programmer og tjenester skal indeholde. I korte træk indbefatter de fire retningslinjer, at DR skal: Styrke borgernes handleevne i det demokratiske samfund, spejle Danmark og danskerne, stimulere kvalitet og kultur samt fremme viden og forståelse. Retningslinjerne bliver alle uddybet, og beskriver, hvilket formål de hver især skal tjene Danmark. Nogle områder har fået konkrete retningslinjer, hvor man eksempelvis kan se, at der er opsat regler, for hvad DR's nyheder skal formidle. Retningslinjerne på nyhedsområdet er dog meget enkle og siger, at DR skal sende mindst 560 timers nyheder om året, som skal sendes mellem kl. 17 og 24. Der skal minimum være én hovedudsendelse i dette tidsrum, og nyhederne skal sendes alle ugens dage. Desuden stilles der krav om, at DR lancerer en nyhedskanal på nettet, mens *kontrakt 07-10* er gældende.

Public service-kontrakt for 2011 – 2014

Denne public service-kontrakt indledes med forord af daværende kulturminister Per Stig Møller, hvor han redegør for bredden af public service. Indledningsvis argumenterer han for, hvorfor licens er essentielt og beskriver samtidig, hvordan samfundet ville se ud uden DR: *"Vi vil kort sagt miste meget af det danske og komme*

til at undvære meget af det, som binder os sammen, og som gør, at vi i et demokrati har et tilbud om at tage stilling på et fælles, oplyst grundlag” (Kontrakt 2011: 1).

Per Stig Møller henvender sig direkte til læseren og argumenterer for public service og DR's betydning i det danske samfund. Han lægger f.eks. vægt på behovet for formidling omkring mangfoldighed, upartiskhed, kvalitet og alsidighed af demokrati og kultur.

”Vi har brug for DR, der er forpligtet på danske nyheder og på at informere os danskere om, hvad der sker i verden. Vi har brug for en station, som netop ved at være uafhængig af reklamer og tv-pakker kan være forpligtet af kvalitet.” (Kontrakt 2011: 1).

Per Stig Møller skriver, at på grund af forskellige kvalitetsnormer og interesser, søger vi ikke den samme oplysning eller underholdning. Han mener, at vi til DR kan stille krav om, at der skal være noget for os alle. DR appellerer til alle målgrupper og ikke efter seer- eller lyttertal, hvorfor Per Stig Møller ser DR som en uundværlig kanal:

”Netop i en tid, der er mere fragmenteret end nogensinde før, hvor vi bruger flere medier end nogensinde før og henter vores informationer og oplevelser ind fra langt flere kilder end nogensinde før, er der brug for at vi også får tilbudt en fælles platform. En platform, hvor man ikke hele tiden skal skele til lytter- og seertallene for det enkelte program af hensyn til annoncørerne eller end plads i programrækken” (Kontrakt 2011: 2).

Efter forordet af Per Stig Møller, begynder den egentlige kontrakt med en beskrivelse af formål og præmisser for public service-kontrakten. Formålet med kontrakten er at præcisere, hvilke opgaver og rammer DR skal leve op til. Det er beskrevet tydeligt, at det er DR's bestyrelse som tilrettelægger programvirksomheden og dermed også er ansvarlige for denne.

Der står skrevet i kontrakten, at DR skal videreføre og udvikle samt være den førende udbyder af public service på det danske mediemarked. DR skal ligeledes følge

medieudviklingen og levere programmer og tjenester på relevante kanaler og platforme samt sørge for at opfylde forskellige målgruppers behov. Desuden skal DR have nødvendige ressourcer til rådighed for at tilbyde public service-indhold på de relevante platforme. Dog skal DR anvende ressourcerne, så de giver mest værdi for danskerne.

Efter de mange generelle beskrivelser af, hvad DR skal leve op til på hele sendefladen, beskrives der specifikke forpligtelser. DR skal sikre den bedste udbredelse af nyheder til befolkningen. Tilmed skal DR, ligesom i *kontrakt 07-10*, sende nyheder minimum 560 timer årligt mellem kl. 17 og 24.

Ifølge *kontrakt 11-14* skal DR's nyhedsudsendelser have fokus på kvalitet og væsentlighed. Desuden står der skrevet i kontrakten, at:

"DR skal styrke formidlingen af internationale perspektiver, europæiske perspektiver, herunder relationen til EU, samt nyheder for hele landet. DRs nyhedsudsendelse skal tage særlig hensyn til alsidighed og upartiskhed, herunder særligt i forbindelse med valgdækningen, som skal være fair." (Kontrakt 2011: 7).

4.2 DR's public service-redegørelser

I følgende afsnit vil vi, på baggrund af DR's public service-redegørelse fra henholdsvis 2007 og 2010, forsøge at klarlægge det arbejde DR tidligere har foretaget og nu foretager i forhold til kvalitet. Dette arbejde omfatter både overordnede strategier, programudvikling samt brugerundersøgelser.

DR's public service-redegørelse 2007

Afsnittet i public service-redegørelsen fra 2007 omhandlende danskernes forbrug af DR's programmer indledes med en anerkendelse af, at *"konkurrencen fra de kommercielle tv-kanaler er stærkere end nogensinde"* (Redegørelse 2007: 142). Derefter følger en kort beskrivelse af nogle af de redskaber, DR benytter i arbejdet med kvalitet.

DR har blandt andet udviklet en kvalitetsundersøgelse med det formål, *"at afdække den danske befolknings opfattelse af programkvaliteten på DRs kanaler og en række andre tv-kanaler på det danske marked"* (Redegørelse 2007: 142). Desuden arbejder DR konstant for at forbedre sine tilbud til danskerne, og til dette benyttes blandt andet DR Panelet, hvor ca. 15.000 danskere jævnligt udvælges til at vurdere DR's produkter. 2007 var året for DR's store spareplan⁵, men trods denne *"lægger DR stadig stor vægt på at fastholde og udvikle den særlige DR-kvalitet, som først og fremmest drejer sig om at engagere, inspirere og udfordre brugerne"* (Redegørelse 2007: 146). Stikprøver viser, at DR modtager over 200.000 brugerhenvendelser om året vedrørende programmer. Disse mange henvendelser er *"et vigtigt supplement til den grundige viden, som DR selv løbende indsamler om seerne, lytterne og webbrugernes adfærd, vurderinger og ønsker"* (Redegørelse 2007: 148).

DR's public service-redegørelse 2010

I public service-redegørelsen fra 2010 anerkender DR, ligesom i redegørelsen fra 2007, at de befinder sig på et marked med stadig stigende konkurrence. Dette medvirker til at give DR's arbejde med egen kvalitet yderligere væsentlighed. Således arbejder DR også *"systematisk med at sikre den højeste kvalitet i alle programmer og tjenester"* (Redegørelse 2010: 69). Derfor arbejdes der med kvalitet *"i alle led fra idé til færdigt program og benytter sig i processen af mange forskellige redskaber"* (Ibid.). Et af disse interne redskaber er skabelsen af et fælles sprog omkring kvalitet, der kan medvirke til, at DR's medarbejdere i udviklingsprocesserne kan *"tale meningsfuldt om hvad der definerer høj kvalitet"* (Ibid.).

I arbejdet med at sikre den bedst mulige kvalitet benyttes også en række forskellige undersøgelser og værktøjer, der giver indblik i, hvordan brugerne oplever og vurderer kvalitet. DR's udvikling af kvalitet *"...sker i samspil mellem afsenderkvalitet og brugerkvalitet"* (Redegørelse 2010: 69). Derfor spiller brugerundersøgelser en central

⁵ I forbindelse med byggeriet af DR Byen i Ørestaden overskred DR budgettet med 1,7 milliarder kr., hvilket førte til massive spareplaner (dr.dk, 20.12.2011).

rolle i DR's arbejde med at udvikle indhold, der *"ikke blot lever op til professionelle kvaliteter, men også imødekommer brugernes behov og forudsætninger"* (Ibid.). Forskellige typer af brugerundersøgelser benyttes således til at forsøge at forstå danskernes oplevelser af DR både på et generelt niveau og specifikt i forhold til enkelte programmer og produkter.

DR benytter sig både af kvantitative og kvalitative brugerundersøgelser. De kvantitative undersøgelser omfatter blandt andet kvalitetsmålinger af programmer og programgenrer samt en årlig imagemåling. De kvalitative undersøgelser har sin væsentlighed i forbindelse med udviklingen af nye og eksisterende programmer: *"Programudviklingen hviler i vid udstrækning også på den viden, DR løbende får i kraft af direkte dialog og interviews med forskellige målgrupper..."* (Redegørelse 2010: 69). De kvalitative metoder der benyttes omfatter fokusgrupper, dybdeinterviews, brugertests, agentobservationer og deltagerobservationer. Ifølge redegørelsen benytter DR sig *"...professionelt og struktureret af kvalitative værktøjer og dybdeinterviews styrke forståelsen af seernes, lytternes og brugerens kvalitetsopfattelse."* (Ibid.).

Af konkrete undersøgelser nævnes DR Panelet, der er et internetbaseret brugerpanel, hvor alle danskere kan blive medlem. Panelet anvendes til løbende at vurdere kvaliteten af udvalgte DR-programmer. Typiske anledninger til at lade programmer vurderes i DR Panelet er ved lanceringen af nye programmer, større ændringer af eksisterende programmer, særlige satsninger og løbende overvågning af centrale programmer.

Siden 2006 har DR desuden undersøgt danskernes opfattelse af tv-kanalernes programkvalitet inden for forskellige genrer. I denne undersøgelse bliver danskernes opfattelse af DR's kvalitet sammenlignet med kvalitetsopfattelsen af de øvrige væsentlige tv-kanaler på det danske marked og er lavet for *"...systematisk at kunne monitorere, hvordan danskerne forholder sig til kvaliteten af de primære programgenrer, som det samlede danske marked tilbyder."* (Redegørelse 2010: 71).

Udover arbejdet med programkvalitet, er det også helt centralt for DR at fokusere på om man, gennem sit programudbud og samlede public service-virksomhed, lever op til de mere overordnede kvalitetskrav blandt andet troværdighed, uafhængighed og væsentlighed, der sammen med mere specifikke krav er formuleret i public service-kontrakten. Derfor gennemfører DR, i samarbejde med Megafon, hvert år en public service image-undersøgelse (PSI-undersøgelsen), der måler "...hvorvidt DR møder sine forskellige interessenters forventninger til DR som fælles public service medie- og kulturinstitution..." (Redegørelse 2010: 74). Derudover benyttes den til at måle, om der kan siges at være opbakning til public service og er derfor "...et vigtigt redskab i DR's interne strategiarbejde." (ibid.).

4.3 Artikler til analysedel 1 og 2

Vi vil i følgende afsnit redegøre for 4 udvalgte artikler. Artiklerne skal i analysedel 1 og 2 benyttes til at underbygge sammenhængen mellem teori og empiri samt agere ekspertviden, da flere professorer, DR-medarbejdere og journalister udtaler sig i disse. Derudover er dele af Stig Hjarvards iagttagelser omkring udviklingen af medielandskabet fra slutningen af 1990'erne, og artiklerne vil derfor også fungere som en nutidig nuancering i forhold til Stig Hjarvards teorier.

"Debat mellem linjerne"

Denne artikel vil frem over i projektet benævnes som *artikel 1*.

Skrevet af: Mette Davidsen-Nielsen, adm. dir. for Dagbladet Information

Udgivet: 22.11.2009 i Politiken

Mette Davidsen-Nielsen mener, at kunne iagttage et faldende kvalitetsniveau i den danske nyhedspresse. Hun peger på, at den samlede nyhedsproduktion er eksplosivt stigende, mens antallet af journalister er det samme som for 10 år siden. Når

stofområderne udvides, flere platforme anvendes og tidspresset stiger, uden flere ressourcer, må det naturligt føre til forringelser af kvaliteten.

"Nyhedsmidler: DRs nye nyhedskanal skuffer medieeksperter"

Denne artikel vil frem over i projektet benævnes som *artikel 2*.

Skrevet af: Christina Zemanova, journalist & Allan Nielsen, journalist

Udgivet: 22.05.2007 i Politiken

DR lancerer en nyhedskanal, der i første omgang skal sende på internettet. Denne har til hensigt at bringe korte, skarpe nyheder. En kanal som ifølge DR's nyhedschef Ulrik Haagerup "*...tager udgangspunkt i brugerens behov og ikke mediets*".

Medieforskerne Frands Mortensen og Stig Hjarvard kritiserer i artiklen, at et initiativ som nyhedskanalen DR Update ikke er det rigtige initiativ for DR som public service-virksomhed. Med en elektronisk nyhedskanal, der sender korte nyheder, formår DR ikke at udfylde public service rollen, og Stig Hjarvard understreger, at danskerne i forvejen drukner i nyheder, og at "*...her laver de jo bare en gratisavis på nettet*".

"Glad smiley til tv-nyhederne"

Denne artikel vil frem over i projektet benævnes som *artikel 3*.

Skrevet af: Michael Enggaard, journalist

Udgivet: 06.10.2008 i Jyllands-Posten

Professor Hans-Henrik Holm fra Danmarks Journalisthøjskole bliver interviewet i forbindelse med et nyt forskningsprojekt om nyhedsformidlingen på DR og TV 2. Denne undersøgelse viser et overraskende billede af kvaliteten og alsidigheden i nyhedsudsendelserne. Trods kritikken af for meget underholdning i nyhedsudsendelserne, viser undersøgelsen, at kun 15 % af indslagene udgør underholdning, hvor imens resten faktisk er rettet mod samfundsborgeren. Journalisterne forsøger at holde kriterier som væsentlighed og samfundsmæssig betydning højt, og den underholdende del af nyhedsindslagene er inddraget for at

øge alsidigheden.

”DR’s spareplan: Kvaliteten under pres i DR – nye afskedigelser på vej”

Denne artikel vil frem over i projektet benævnes som *artikel 4*.

Skrevet af: Christian Heide-Jørgensen, journalist & Andreas Lindqvist, journalist.

Udgivet: 30.06.2007 i Politiken

Besparelser i DR vil ifølge Stig Hjarvard føre til et dramatisk fald i kvaliteten af nyhedsformidlingen, hvilket er helt naturligt, når man skærer så meget. DR får derfor svært ved at opretholde sin magtposition som den bannerførende nyhedsstation, der i forvejen er blevet forringet ved brud på monopolet og lanceringen af TV 2. DR’s nyhedschef Ulrik Haagerup kan ligeledes godt forstå *”hvorfør folk er bekymrede for, om vi kan holde det niveau, som vi vil og skal levere”*.

4.4 Artikler til analysedel 3

I følgende afsnit vil vi kort præsentere de diskurser om public service kvalitet, der kommer til udtryk i artiklerne. Vi vil desuden danne et billede af, hvilke aktører der deltager i debatten af public service kvalitet. Ved at gøre dette får vi et billede af diskussionen om public service kvaliteten. Disse observationer vil vi benytte i analysedel 3 sammen med Chantal Mouffes teori, hvilket skal hjælpe os til at forstå vigtigheden af denne debat. Vi har overordnet iagttaget tre hovedemner i artiklerne. For det første er der blevet talt om, hvorvidt spareplaner har en positiv eller negativ effekt på opretholdelsen af DR’s kvalitet i nyhedsformidlingen. Debattens fokus er, hvordan DR kan opretholde kvaliteten i deres programudbud til trods for, at de skal spare penge, og måske ikke har tilstrækkelige ressourcer til dette. For det andet har vi observeret en omfangsrig debat om seertal som kvalitetsparameter, hvor diskussionen har gået på, om et højt antal seere kan måles som et udtryk for høj kvalitet. For det tredje har vi observeret en debat om konkurrencens betydning for udviklingen af public service kvalitet.

5 Teori

Vi vil i følgende afsnit redegøre for de teorier, vi anvender til besvarelsen af projektets problemformulering. Vi vil gennemgå Stig Hjarvards iagttagelser af medielandskabet, New Public Management, kvalitetsteori og Chantal Mouffes samfundsidealer.

5.1 Stig Hjarvard: Det danske medielandskab

Dette afsnit skal udover at indeholde Stig Hjarvards iagttagelser af medielandskabet være udtryk for projektets kontekst samt lægge op til en uddybning af denne i analysedel 1.

Stig Hjarvard er fra Københavns Universitet og en af de mest prominente medieforskere i Danmark. Han har siden 1990'erne forsket i medievidenskab, og har haft fokus på den stigende kommercialisering af danske medier og konkurrence på det danske tv-marked. Stig Hjarvards teorier skal i projektet forstås som en række anskuelser af det moderne kommercielle mediemarked og skal i den forbindelse hjælpe os til at forstå den nuværende situation på mediemarkedet. Vi vil ligeledes bruge nogle af hans iagttagelser til at placere DR's rolle i det danske medielandskab.

Mediernes rolle i det danske samfund

I forbindelse med diskussionen om mediernes rolle i demokratiet, opstiller Stig Hjarvard en række punkter for, hvordan mediebilledet ideelt set bør se ud i et velfungerende demokrati (Hjarvard, 1995: 10). Borgernes adgang til medier står centralt, og herunder også ytringsfriheden. Alle skal kunne komme til orde, om budskabet bliver spredt direkte eller igennem en journalist er underordnet, så længe selve budskabet kommer frem. Ligeledes skal adgangen til informationer være lige for alle. Så længe det ikke omhandler enkeltindviders privatliv, bør alle borgere kunne være informeret på et lige grundlag. Dette hjælper til en offentlig debat, hvor alle har mulighed for at deltage på lige fod. Nyhedsmedierne skal derudover repræsentere offentligheden, og undersøge den undren offentligheden måtte have om sit demokrati, dets politikere eller borgere (Ibid.). De grundlæggende tanker om public service har således rødder tilbage til de oprindelige ideer om mediernes funktion i Danmark.

Der er sket en stor forandring i medielandskabet i takt med udvikling i samfundet, teknologien m.m.. Stig Hjarvard deler ændringerne af det danske medielandskab ind i tre perioder. Disse tre perioder er karakteriseret ved den institutionelle ramme de bevæger sig i, hvilken logik de styres efter, hvilke opgaver de varetager og hvilke medietyper der er herskende for perioden. Tidligere fungerede medier som redskaber for statslige og kulturelle institutioners formål, men har i de seneste årtier udviklet sig til en selvstændig institution med egen styringslogik og præmisser, blandt andet tilfredsstillelse af 'kundernes' behov og derved sikring af de høje seertal (Hjarvard, 1999: 39). Medierne har således gennemgået en udvikling fra at være et *redskab for andre institutioner* til at være *en kulturinstitution* og er nu blevet *en medieinstitution*. Denne institutionalisering hænger tæt sammen med kommercialiseringen og markedsmekanismernes indtog på det danske mediemarked (Hjarvard, 2011: 166).

Et afgørende skift i medielandskabet sker ved monopolbruddet i 1988, hvor medielandskabet ændres fra at udgøres af en enkelt offentligt aktør til op igennem

1990'erne at blive påvirket af en stigende etablering af kommercielle aktører (Hjarvard, 2011: 167). Stig Hjarvard ser, at de mange nye medier på markedet har et klart fællestræk, vis formål og indhold bliver styret efter en interesse for markedet frem for at blive reguleret af en kulturpolitisk interesse (Hjarvard, 2011: 167).

Stig Hjarvard anser mediestyringen som ændret fra afsender- til modtagerstyring. Dette betyder, at hvor medierne tidligere koncentrerede sig om, hvad afsenderen så som interessant at udgive, er det i dag nødvendigt at indordne sig efterspørgselen fra modtageren på grund af konkurrencen (Hjarvard, 2011: 167). Disse konsekvenser af udvikling mener Stig Hjarvard både er et resultat af organisatorisk forandring, blandt andet monopolbruddet og etableringen af TV 2, samt en effekt af grundlæggende forandringer i mediernes institutionelle profil. Selvom medierne i mindre grad fungerer som en kanal mellem samfundsinstitutioner og borgeren, understreger Stig Hjarvard, at medierne stadig fortæller om politik, kultur og samfund. De gør det dog i større grad i kraft af deres egen rolle og muligheder som massemedie. Formidlingen af f.eks. politik sker således ud fra præmisser fastsat af medieinstitutionen selv, seertal, publikumssegmenter, finansiering m.m., modsat det tidligere mål om at fungere som transmissionskanal for politiske aktører (Hjarvard, 1999: 40).

Konsekvenser af forandringerne på det danske mediemarked

Som følge af bruddet med monopolet på det danske mediemarked, og i takt med et mediemarked med en skærpet konkurrence, ser Stig Hjarvard nyhedsformidling som en væsentlig del af en programvirksomhedens identitet og autoritet. Derfor har nyhedsudsendelserne også fået en central rolle i konkurrencen mellem de to dominerende aktører på det danske tv-marked, DR og TV 2 (Hjarvard, 1995: 61).

Det kommercielle mediemarkeds konkurrence finder ikke kun sted direkte mellem de to nyhedsprogrammer på DR og TV 2, da den samlede konkurrence er mindst lige så afgørende. Var der blot tale om en direkte konkurrence mellem *Nyhederne* på TV 2 og *TV-Avisen* på DR, ville dette ikke nødvendigvis føre til øget underholdning i nyhedsformidlingen, men kunne tværtimod føre til kvalitetsforbedringer. Det er den

skærpede konkurrence mellem tv-stationernes samlede programudbud, der kan øge presset på den enkelte nyhedsredaktion for at levere et mere underholdende produkt (Hjarvard, 1995: 63). Denne øgede konkurrence har ligeledes gjort tv-stationerne bevidste om, hvilke publikumssegmenter de har til rådighed på forskellige tidspunkter, og hvilken grad af nyhedsbehov, der gør sig gældende i løbet af dagen (Hjarvard, 1995: 66).

Stig Hjarvard oplister nogle konsekvenser, han ser som resultat af konkurrencens indflydelse på nyhedsformidlingen på tv:

- Seerne viser sig at mangle loyalitet, når det gælder valg af kanal "*Generelt vælger seerne program og dermed kanal, ikke omvendt*" (Hjarvard, 1995: 62), hvorfor tv-stationerne ikke kan vide sig sikre på seertallet, men må kæmpe for seerne i hvert enkelt nyhedsprogram.
- Seerne betragtes i større grad som forbrugere og i mindre grad som borgere i en politisk eller kulturel offentlighed (Hjarvard, 1999: 39). Nyhederne er således blevet en vare, der skal afsættes, og selvom DR ikke er underlagt krav om reklameindtægter, må seerne altid anses som potentielle kunder hos de konkurrerende kommercielle tv-stationer (Hjarvard, 1995: 62).
- Seerne skal tilfredsstilles gennem selve mediebrugen, da netop mediebrugen ikke længere yder et kulturelt eller politisk formål, men i stedet er et formål i sig selv (Hjarvard, 1999: 39).
- Nyhedsformidlingen skal have en populær karakter, da denne genre ofte er placeret strategisk på programfladen i forhold til den samlede konkurrencedygtighed for hele tv-stationen (Hjarvard, 1995: 63).

Konkurrence på tv-markedet er dog ikke i sig selv et kommercielt fænomen. Det understreger blot, at flere aktører kæmper om den samme ressource. Fravær af konkurrence mellem tv-stationer vil mindske modtagerorienteringen uanset finansieringsform, og omvendt kan høj konkurrence tvinge selv en offentlig finansieret tv-station til øget modtagerorientering. Konkurrencen er altså ikke en konsekvens af markedsøkonomisk påvirkning, men finder sted ved alle tv-stationers kamp om seerne, uanset finansieringsgrundlag og profitmotiv. En øget konkurrence

vil dog skærpe de markedsøkonomiske faktorerers indflydelse, da kommercielle tv-stationer vil påvirkes mere direkte af faldende seertal (Hjarvard, 1999: 248).

Ifølge Stig Hjarvard kommer den kommercielle interesse overordnet til udtryk i form af krav til øget omsætning, højere seertal samt et krav til at minimere omkostninger ved alle dele af medievirksomheden (Hjarvard, 1995: 37). I et kommercielt tv-miljø står en public service-institution overfor at fastlægge en strategi, der ligger mellem to yderpoler. På den ene side findes den *rene selvkommercialisering*, hvor alle dele af programvirksomheden underlægges hensyn til markedet. På den anden side kan der sættes udelukkende på de *rene public service* forpligtelser, oplysning og kulturformidling af høj kvalitet (Hjarvard, 1999: 49).

I sin rene form strider den kommercielle virksomheds interesser mod den journalistiske institutions interesser på flere forskellige punkter. I denne sammenhæng er en af de centrale konflikter i udformningen af nyheder forholdet mellem *informationsværdi* og *underholdningsværdi* (Hjarvard, 1995: 38). Ud fra de journalistiske væsentlighedskriterier vil man typisk behandle en historie, der har betydelige samfundsmæssige konsekvenser og relevans, hvorimod man fra et kommercielt synspunkt vil behandle historier, der har bred appel hos publikum og ofte høj underholdningsværdi. De fleste nyheder vil dog have en hvis grad af informationsværdi og underholdningsværdi og derved placere sig et sted mellem disse to kategorier (Hjarvard, 1995: 39-40).

Det reviderede public service-begreb

I forlængelse af Stig Hjarvards observationer om stigende kommercialisering, konkurrence og modtagerorientering kan Stig Hjarvards forståelse af udviklingen på det kommercielle mediemarked opsummeres i hans tanker omkring det reviderede public service-begreb.

Den reviderede fortolkning af public service-forpligtelserne indebærer en forskydning af styringsparameteret fra 'public' til 'service'. Hvor offentligheden, forstået som

politiske og kulturelle institutioner, tidligere har sat dagsordenen for programvirksomheden, er der i stigende grad fokus på service-aspektet; public service-virksomhed skal opfattes som en betjening af borgerne. Tidligere fungerede public service-tv som formidler af forskellige typer information for andre institutioner, og dette indhold kunne derfor rangeres ud fra den generelle politiske og kulturelle værdi i samfundet. Eksempelvis ville et politisk debatprogram rangere højere end et underholdningsprogram. I det reviderede public service-begreb forstås kvalitet i større grad i forhold til mediet og den konkrete genre. Public service-tv's målsætning er derfor efter inspiration fra BBC⁶ blevet at levere programmer, der er *"the best of its kind"* (Hjarvard, 1999: 48).

5.2 New Public Management

I dette afsnit vil vi kort redegøre for den nyere form for styringslogik i den offentlige sektor; New Public Management (NPM). NPM er en samlet betegnelse for en række nye initiativer og reformer i den offentlige sektor (Greve, 2002: 1). Vi vil i projektet benytte tendenser fra NPM til at redegøre for public service-kontrakterne og -redegørelserne, da netop kontrakter og redegørelser er essentielle styringsformer i NPM.

NPM dækker over de mange administrative og institutionelle forandringer i den offentlige sektor, der startede i 1980'erne og tog fart i starten af 1990'erne. På det administrative plan var der blandt andet fokus på *"...decentralisering af ledelsesansvar, målstyring (...), output- og resultatfokus"* (Greve, 2002: 2). I de institutionelle rammer skete der ændringer i form af:

"...opsplitning af den offentlige sektor i mindre resultatenheder, adskillelse mellem bestiller og udfører og inddragelse af private virksomheder gennem udlicitering, dannelse af statslige aktieselskaber, privatiseringer og markedsføring i det hele"

⁶ Britiske BBC har produceret public service siden 1920'erne og er forgænger for mange andre public service virksomheder (BBC.co.uk, 20.12.2011).

taget." (Greve, 2002: 2).

Tanken bag NPM er kort fortalt at effektivisere ledelsesstrukturen i den offentlige sektor og danne kontrol- og styringssystemer, så politikerne har nemmere ved at kontrollere, at de offentlige ansatte udfører deres job på tilfredsstillende vis (Greve, 2002: 2). I takt med NPM's fremkomst blev det legitimt at tale om ledelse i den offentlige sektor, og det teoretiske grundlag bag NPM udspringer således også fra ledelsesteori og nyere økonomisk teori (Ibid.).

Med NPM's indtog i den offentlige sektor ophørte noget af statens ansvar og indflydelse på implementering af institutionernes mål, hvilket krævede nye redskaber til at kunne kontrollere, at de opsatte rammer blev overholdt. Et essentielt styringsredskab i NPM er kontraktstyring, der sender et signal om effektivitet, seriøsitet og dynamik (Greve, 2002: 3). Modsat kontrakter mellem private aktører, formes kontraktstyring på et andet grundlag i den offentlige sektor. For det første indgås kontrakter i den offentlige sektor ofte mellem to ikke ligeværdige aktører. For det andet sker det ofte, som en konsekvens af det ikke ligeværdige forhold, at kontrakten ikke nødvendigvis indgås frivilligt (Ibid.). Som konsekvens af blandt andet kontraktstyring er informationsniveauet vokset, og der produceres store mængder dokumentation for, hvordan arbejdet planlægges, udføres og evalueres (Greve, 2002: 5).

Det er afsluttende vigtigt at klargøre, at NPM er udviklet, og fortsat udvikles, i borgeren, brugeren og "kundens" navn (ibid.). Hvor den offentlige sektor før skulle adlyde politikkerne og vælgerne, er de offentlige organisationer under NPM meget opmærksomme på, hvem deres målgruppe er. Borgerne er blevet til "forbrugere" eller "kunder", der ikke stiller sig tilfreds med standardløsninger, men stiller krav om "frit valg" (ibid.).

5.3 Kvalitetsteori

Konstruktion af kvalitet

Det følgende kapitel har til formål at redegøre for det teoriapparat vi vil anvende i analysen af DR's kvalitetsvurdering af sine nyheder og udsendelser. Det teoretiske udgangspunkt tager fat i kvalitetsteori fra bogen *"Bag kulissen i konstruktionen af kvalitet"*. Bogen har til hensigt at anskueliggøre, hvordan man kan arbejde med, definere og undersøge kvalitet. Anskueliggørelsen er fremsat ud fra et bredt spektrum af organisations- og ledelsesteori, men også økonomi, evaluering og politologisk teori, der forholder sig til forskellige kvalitetsmålingers fordele og ulemper i offentlige institutioner (Bjørnholt, Andersen & Lolle, 2008: 12-13).

"Ved kvalitetsundersøgelser forstår vi meget bredt alle undersøgelser af serviceindsatser eller servicebehov, der gennemføres med sigte på at sikre eller udvikle kvalitet." (Bjørnholt, 2008: 21). Denne kvalitetssikring eller -udvikling kan gennemføres på mange måder, og undersøgelsen af kvalitet kan have mange forskellige fremgangsmåder, formål og værdier (ibid.).

For at udforme en kvalitetsundersøgelse må man sikre sig at der i organisationen skelnes mellem kvalitet og kvalitetsmål. Kvalitetsmål risikerer ofte at blive ubrugelige, hvis ikke man som organisation er bevidst om hvad, og for hvem, man kvalitetsudvikler og kvalitetssikrer. Man må som organisation forholde sig kritisk og bevidst til, hvad man er i stand til at måle, og hvad man ikke er i stand til at måle. Hvis ikke man formår dette, risikerer man et snævert kvalitetsmål og ender som værste konsekvens med, i stedet for at producere kvalitet, at arbejde for at opfylde sine snævre kvalitetsmål (Bjørnholt, 2008: 22). Et andet problem ved kvalitetsundersøgelsen er, at kvalitetskrav ofte kommer til at erstatte en eksplicit definition af kvalitet, idet kvalitet afhænger af en politisk afvejning og prioritering af værdier hos den enkelte (Bjørnholt, 2008: 22-23).

Kvalitetsundersøgelser i offentlige institutioner forekommer i mange forskellige afskygninger. Nogle gennemføres systematisk, mens andre gennemføres mere ad

hoc. I en forskningsmæssig kontekst kan det derfor være svært at få et fuldkomment overblik over en institutions undersøgelser, evalueringer eller diskussioner af kvalitet. I en forskningsmæssig kontekst må vi derfor, med forbehold for ikke at få et totalt billede af DR's kvalitetsundersøgelsesapparat, forholde os til de redegørelser, der foreligger fra DR, hvori de metodiske undersøgelser af kvalitet i DR redegøres for.

Kvalitetsdimensioner

Strukturkommissionen har defineret tre kvalitetsdimensioner: *organisatorisk kvalitet*, *faglig kvalitet* og *brugerrelateret kvalitet*, som kommissionen opererede med i sit udspil til en kvalitetsreform i efteråret 2007. I forlængelse heraf kan man undersøge kvalitet indenfor tre forskellige hovedområder. Vi vil i henhold til denne inddeling lægge vores primære fokus på den *brugerrelaterede kvalitetsdimension* og den *faglige kvalitetsdimension*. Vi vil benytte disse til at analysere, hvorledes DR kvalitetssikrer og kvalitetsudvikler public service-virksomhedens kvalitet.

Fælles for *brugerrelaterede* og *faglige kvalitetsundersøgelser* er, at de forholder sig til en given ydelses indhold. Derimod er disse to kvalitetsdimensioners tilgang til dette indhold forskellig. Hvor den *brugerrelaterede kvalitetsundersøgelse* forholder sig til brugerens oplevelse af ydelsen, forholder den *faglige kvalitetsundersøgelse* sig til fagligheden i ydelsen på baggrund af faglige normer og standarder. Sidst undersøger den *organisatoriske kvalitetsundersøgelse* organiseringen og produktionen af en ydelse og vurderer dermed kvaliteten i ledelse, arbejdsprocesser og økonomiske prioriteringer. Vi vil i forlængelse heraf primært berøre den *faglige* og den *brugerrelaterede kvalitetsundersøgelse*.

Brugen af de to kvalitetsdimensioner skal hjælpe os til at identificere, hvad kvalitetsundersøgelserne forsøger at undersøge og dermed, hvilken slags kvalitet de enkelte undersøgelser i DR har til formål at udvikle og sikre.

Det kan være svært at adskille de tre kvalitetsdimensioner. Dette forhold er der to årsager til. For det første fordi der ofte forekommer sammenhænge mellem kvalitet i

de forskellige dimensioner. Der kan f.eks. ofte være en sammenhæng mellem den *faglige kvalitet* og økonomiske forhold og dermed *organisatorisk kvalitet*. På trods af at *brugerrelateret kvalitet* typisk kobles til brugerne og den *faglige kvalitet* kobles til professionerne, er det på ingen måde givet, at det er dem, der definerer kvalitetsstandarderne inden for den givne kvalitetsdimension.

Kvalitetsdimensionerne skelner derved mellem, hvad der kvalitetsundersøges, om det er brugerne, fagpersonalet eller organisationen, men ikke for hvem disse undersøgelser gennemføres (Bjørnholt, 2008: 25).

Brugertilfredshedsundersøgelser

De tre kvalitetsdimensioner inddeles i henholdsvis *standardiserede*, *dialogbaserede* og *kvalitetsundersøgelser*. For de *brugerrelaterede kvalitetsundersøgelser* henfører de standardiserede undersøgelser til de klassiske tilfredshedsundersøgelser som eksempelvis spørgeskemaundersøgelser. Sådanne undersøgelser har den fordel, at man på en række parametre med resultaterne af undersøgelserne bliver i stand til at sammenligne sig med andre institutioner eller virksomheder. Denne form for kvalitetsmåling har vundet stor udbredelse i offentlige institutioner. Ved hjælp af kvantitative målinger af brugertilfredshed vurderer offentlige institutioner ofte sin kvalitet og hjælper derved til at finde sine ømme punkter (Bjørnholt, Andersen & Lolle, 2008: 56). Denne metode har dog både styrker og svagheder, og vi vil i følgende afsnit redegøre for de forskellige aspekter.

Det skal først og fremmest understreges, at tilfredshedsundersøgelser har brugerens oplevede kvalitet som indikator, og derfor kun måler én dimension af kvaliteten; nemlig *brugerkvaliteten*. Da to brugere kan opleve forskellige vinkler af både den *faglige-* og *den organisatoriske kvalitet*, regnes den oplevede kvalitet altså som den rigtige. Som minimum vil både den *organisatoriske* og *faglige kvalitet* give en pejling, men bør ikke opfattes som gældende (Bjørnholt, Andersen & Lolle, 2008: 51). Et andet aspekt at tage højde for ved brugerundersøgelser er, at det enkelte

individets besvarelser ikke altid er helt selvstændige. Når der er tale om undersøgelsen af en service, kan den enkeltes besvarelse haft påvirkning af mediens opfattelse af denne service. Det enkelte individ kan endda have været påvirket af andre individers opfattelser af servicen, og dette kan smitte af på de svar, der bliver givet (Bjørnholt, Andersen & Lolle, 2008: 52). En bruger kan altså påvirkes fra egne oplevelser, men lige så vel fra andres oplevelser, når der skal gives svar i både den *organisatoriske* og *faglige kvalitetsmåling*.

Brugerundersøgelser har dog også været genstand for flere kritikpunkter, da de ofte kan indeholde resultater, der ikke bliver brugt, og desuden være vinklet således, at de giver et udelukkende positivt billede af brugernes tilfredshed (Bjørnholt, Andersen & Lolle, 2008: 49-50). Derudover kan mange af undersøgelserne bunde i en teknisk dårlig undersøgelse, med dårligt formulerede spørgsmål, dataindsamling og mangelfuld analyse (ibid.). Et andet problem med brugertilfredshedsundersøgelser er, at man risikerer at udelukke bestemte kvalitetsaspekter, som er interessante for den enkelte organisation (Bjørnholt, 2008: 27).

Derudover afhænger tilfredshedsundersøgelser generelt meget af, hvorledes spørgsmålet bliver formuleret. Hvis det er negativt formuleret, kan man også forvente et negativt svar (Bjørnholt, Andersen & Lolle, 2008: 53). Hvis en offentlig institution ønsker en positiv brugerundersøgelse, skal spørgsmålene vinkles og formuleres derefter. En anden problematik ved denne form for brugerundersøgelser er, at man udelukkende måler på sine aktive brugere. For nogle befolkningsgrupper vil det at have adgang til ydelsen være en værdi i sig selv (ibid.).

Der er dog ikke udelukkende negative sider af brugerundersøgelser. Hvis man som virksomhed kender begrænsningerne kan man, ved at vinkle undersøgelsen og stille de rigtige spørgsmål, komme frem til en brugbar undersøgelse. Ved at inddrage medarbejdere eller borgere i undersøgelsesspørgsmålene, kan man inddrage dem som et led i kvalitetsudviklingen frem for at benytte undersøgelserne som et kontrolredskab (Bjørnholt, Andersen & Lolle, 2008: 58-59). Medarbejderne eller borgerne skal så at sige føle ejerskabsfølelse med spørgsmål som 'hvordan kan

vi forbedre denne service?’ (Bjørnholt, Andersen & Lolle, 2008: 58). Ved ’vi’ tales der til borgeren, som herved vil føle et ejerskab overfor den nævnte service og dermed vil være behjælpelig med konstruktive svar.

På et marked præget af konkurrence kan statistiske opgørelser over brugernes tilfredshed give god mening og give et billede af, hvilke udbydere der foretrækkes. Der ligger en forventning om, at konkurrencen bidrager til en kvalitetsforbedring. Man kan imidlertid risikere, at organisationer vil tilpasse sig brugernes behov for at bevare deres kundegrundlag (Bjørnholt, Andersen & Lolle, 2008: 58). De dialogbaserede brugerundersøgelser anskues traditionelt ikke som kvalitetsundersøgelser. De tager udgangspunkt i et deliberativt ideal og skal via brugerinddragelse samt inddragelse af potentielle brugere og fagprofessionelle forsøge at hjælpe til evaluering og definition af ydelsens kvalitet. En ofte anvendt metode er interviews af enkeltbrugere eller grupper af brugere. Dette har til hensigt at skaffe en dybere forståelse af meninger, vurderinger og synspunkter hos brugerne. Der findes her forskellige systemer og metoder til at sætte fokus på resourcesvage brugere, så deres interesser også kan varetages (Bjørnholt, 2008: 29).

Serviceudgifter og brugertilfredshed

Kvalitet og tilfredshed hænger i større eller mindre grad uadskilligt sammen med økonomi og ressourcer. Hvis der blandt brugerne hersker utilfredshed med kvaliteten af en offentlig service, mener disse ofte, at det skyldes et behov for øgede bevillinger. De fleste kan blive enige om, at der i en eller anden grad mangler ressourcer i de offentlige institutioner, og det virker derfor logisk, at øgede udgifter vil højne servicekvaliteten og dermed også brugertilfredsheden. Ifølge Henrik Lolle er dette dog langt fra altid tilfældet (Lolle, 2008: 63). Når der ses manglende sammenhæng mellem udgifter og brugertilfredshed, kan dette ses som et tegn på, at noget går galt undervejs fra bevillingen af serviceudgifter til leveringen af det færdige ’serviceprodukt’. Brugertilfredshed er således ikke kun et spørgsmål om bevilligede udgifter, men i den grad også om effektivitet i organisationen (Ibid.).

Der hersker dog intet simpelt svar på manglende sammenhæng mellem serviceudgifter og brugertilfredsheden, da mange faktorer kan have en påvirkning. I sin analyse af denne sammenhæng opstiller Henrik Lolle fire temaer, der dækker over de væsentlige elementer i denne problematik (Lolle, 2008: 63). I følgende afsnit vil vi berøre to af disse; nemlig serviceudgifter i forhold til henholdsvis kvalitetsdimensioner og forventninger.

Som tidligere nævnt i afsnittet skelnes, der mellem forskellige kvalitetsdimensioner og økonomiske ressourcer kan også administreres mere eller mindre specifikt mod at øge kvaliteten ud fra enten brugerorienterede kriterier eller faglige kriterier. Ofte går øgede bevillinger til at forbedre kvaliteten ud fra faglige kriterier, da man gennem disse håber at fremme brugernes vurdering af kvaliteten. Det er dog vigtigt at pointere, at der sjældent vil være tale om et lige forhold mellem disse to dimensioner, da kriterierne, der ligger til grund for henholdsvis fagfolks og brugernes vurdering af kvalitet langt fra altid er sammenfaldende (Lolle, 2008: 64). Fokuseres der for snævert på den faglige kvalitet, kan dette betyde, at brugernes kriterier ikke opfyldes, og sammenhængen mellem udgifter og brugertilfredshed afhænger altså af, hvilken kvalitetsdimension der fokuseres på. Henrik Lolle understreger dog, at *"et misforhold mellem ressourcer og tilfredshed altid er et signal om, at man bør forsøge at lede efter forklaringen"* (Lolle, 2008: 66).

Kvalitetsmanifestet

Al kvalitetsudvikling, både mål, strategier og undersøgelser, må dog starte et sted: Hos ledelsen. Kvalitet er nemlig et spørgsmål om hele virksomhedens retning og filosofi, og kvalitetsteoretikeren Philip Crosby anbefaler derfor i sit hovedværk *"Quality is Free"*, at der vedtages en kvalitetspolitik i form af et kvalitetsmanifest. Et sådan manifest skal være kort, præcist formuleret og ikke indeholde for mange undtagelser. (Larsen, 1987: 107) Philip Crosby opstiller ligeledes en række indholdsmæssige krav til udformningen af kvalitetspolitikken. Denne skal blandt andet indeholde en definition af kvalitetsbegrebet og ikke tillade plads til fejl. Derudover

må ledelsen ikke uddelegere ansvaret for overvågning af kvalitetspolitikens overholdelse. Afsluttende understreges det, at kvalitetsmanifestet ikke blot skal være til internt brug, men skal offentliggøres og være synligt for alle, så der ikke hersker tvivl om, hvilken kvalitet virksomheden tilbyder (Larsen, 1987: 107-108).

5.4 Chantal Mouffe

Chantal Mouffe (1937) er samfunds- og diskursteoretiker og forsker i demokrati ved University of Westminster (Mouffe, 2002: forord).

I dette afsnit vil vi gennemgå Chantal Mouffes samfundsidealer: agonisme, antagonisme, radikalisme og hegemonisme. Disse begreber skal bruges i analysedel 3, hvor vi vil undersøge hvilke diskurser, der præger debatten omkring public service kvalitet. Dette skal være med til at vurdere om det er nødvendigt at public service kvalitet diskuteres i de skrevne medier.

Chantal Mouffes samfundsidealer

En af grundtankerne i Chantal Mouffes studier er, at et velfungerende samfund er fyldt med modstridende holdninger. Som udgangspunkt mener Chantal Mouffe, at samfundets borgere har en fælles forståelse for nogle grundlæggende demokratiske principper, men når det kommer til fortolkningen af disse principper, er det, at de modstridende kampe opstår (Thorndal, 2004: 133). Chantal Mouffe finder det nødvendigt, at der konstant hersker konflikter og modsætninger, og er dermed imod den mere liberalistiske og konservative ideologi om, at det er muligt at opnå et konfliktløst og harmonisk samfund (Thorndal, 2004: 127). Konflikter og modsætninger anser Chantal Mouffe som resultater af politik, og for hende er det netop gennem politikken, at den sociale orden skabes. Med politik mener Chantal Mouffe ikke kun det, som vi kender fra staten, men den politik der skabes i alle lag af det civile samfund (Ibid.: 128). *“...the task for democratic theorists and politicians should be to envisage the creation of a vibrant “agonistic” public sphere of*

contestation where different hegemonic political projects can be confronted"

(Mouffe, 2005:3). Chantal Mouffe argumenterer her for, at der skal være konfliktfyldte modsætninger i det offentlige rum og ikke blot på den politiske arena.

Ifølge Chantal Mouffe er det demokratiets formål at sikre, at der bliver skabt et rum, som både kan indeholde et 'os' og 'dem' således, at der opstår modpoler. Hun påpeger vigtigheden af at bevare spændingsfelter i samfundet: *"The specificity of modern democracy is precisely its recognition and legitimation of conflict; in democratic societies, therefore, conflict cannot and should not be eradicated."* (Mouffe, 2002: 8). For Chantal Mouffe er det derfor vigtigt, at der eksisterer konflikter således, at samfundet hele tiden kan udvikles og være dynamisk. På grund af, at konstante konflikter er social konstruerede, er det umuligt at finde en løsning, der kan være gældende og indeholde den endelige sandhed (Thorndal, 2004: 128). I forlængelse af dette anser Chantal Mouffe, at ingen konfliktfyldte modsætninger skal ses som værende rigtige eller forkerte. Diskussioner kan ikke foregå, uden en eller anden uenighed eksisterer, hvilket betyder, at der hele tiden lurer potentielle konflikter lige om hjørnet (Ibid.:129). Chantal Mouffe skelner mellem to former for konflikter i samfundet: *agonisme* og *antagonisme*.

Agonisme & antagonisme

Et samfund præget af *agonisme* er kendetegnet ved, at man anerkender tilstedeværelsen af modsætninger og konflikter. Disse kampe vil altid være til stede i samfundet, hvorfor Chantal Mouffe ser en nødvendig accept af de modstridende kampe. Modstanderne i et *agonistisk* samfund betragtes ikke som fjender, men derimod som ligeværdige modstandere, hvis ideer skal bekæmpes uden, at man stiller spørgsmålstejn ved deres ret til at forsvare sig (Thorndal, 2004: 131). De debatterende aktører i samfundet har som udgangspunkt samme basale demokratiske grundtanker, men konflikten opstår, når det kommer til fortolkningen og forståelsen af disse grundtanker. Chantal Mouffes mål er, at konflikten skal resultere i en *agonisme*, hvor parterne har en fredelig kappestrid (Ibid.: 133).

Modsat *agonisme*, er et *antagonistisk* samfund præget af et demokrati bestående af kampe, hvor modpolen ikke accepteres og anerkendes. De grupper, som er i kappestrid mod hinanden, kæmper med det formål at blokere de andre gruppers identitet samt forsøger at opnå en midlertidig dominans og autoritet på bekostning af de andre grupper (Thorndal, 2004: 132). Hvis samfundets struktur er antagonistisk, forhindrer det, at grupperingerne kan udleve deres identitet fuldt ud (Ibid.: 129). Denne manglende identitetsfølelse medfører, at ingen af grupperingerne kan italesætte deres mål og værdier, som den herskende diskurs. Pointen er, at i det antagonistiske samfund eksisterer der en manglende accept af den modstridende holdning, hvilket er ensbetydende med, at *antagonisme* har en hæmmende effekt på samfundsudviklingen.

Radikalisme & hegemonisme

Chantal Mouffe beskæftiger sig yderligere med *radikalisme*, som betyder, at den demokratiske debat ikke bare skal foregå på den politiske scene, men ligeledes bredes ud til flere områder i samfundet (Thorndahl, 2004: 134). Ved at brede debatten ud på flere felter i samfundet, skal *radikalismen* sikre, at der hele tiden stilles spørgsmålstejn ved de socialt konstruerede sandheder (Ibid.). Når flere områder problematiseres medfører det, at debatten og konflikterne konstant er tilstede. Chantal Mouffe mener, at *radikalismen* udspringer af parlamentarismen, hvor alle har frihed til at komme til orde (Ibid.:134). Essensen i et demokrati præget af *radikalisme* er således, at alt kan diskuteres i alle dele af samfundet.

Et andet centralt begreb fra Chantal Mouffes teorier er *hegemoni*. En *hegemon* er en styrende diskurs, som både kan baseres på frivillig og tvungen tilslutning. Den hegemoniske tankegang består i, at nogle diskurser er stærkere og mere dominerende end andre. Til trods for, at én diskurs er hegemonisk, er andre diskurser ikke forsvundet, men er hele tiden parat til at overtage positionen som den førende *hegemoniske* diskurs. *Hegemonien* udfordres konstant, og derfor er muligheden for, at samfundets ledende diskurs kan ændres tilstede (Thorndal, 2004: 131).

Hovedpointen med Chantal Mouffes teori er, at debat og uoverensstemmelse er udviklende for samfundet, når debatten har en agonistisk karakter, hvor modstridende holdninger accepteres. Hvis debatten derimod får fjendtlighedsindet karakter betegnes det som antagonisme. Det er desuden vigtigt for samfundet, at offentligheden er præget af radikalisme, hvilket vil sige, at alle kan deltage i den offentlige debat. Vi vil benytte Mouffes begreber til at undersøge om debatten i de skrevne medier er gavnlig for forståelsen af public service kvalitet og herunder DR og samfundet.

5.5 Sammenfatning af teori

På baggrund af ovenstående teorigennemgang vil vi via tre analysedele besvare for vores problemformulering: *Hvorledes er en definition af public service kvalitet nødvendig for DR's legitimering?*

Indledningsvis vil vi på baggrund af Stig Hjarvards iagttagelser og teori placere analysen i en dansk nutidig mediekontekst for at skabe en forståelse af det kommercielle mediemarkeds fremkomst i Danmark, og hvordan DR har ændret deres rolle i denne udvikling. Til dette anvender vi *kontrakt 07-10* og *kontrakt 11-14* samt New Public Management til yderligere at forstå incitamentet bag indførelsen af public service-kontrakterne.

Herefter analyseres DR's public service-redegørelser fra 2007 og 2010 ved hjælp af kvalitetsteorien for at fastslå, hvorledes DR's arbejde med kvalitet har ændret sig på et stadig mere konkurrencepræget mediemarked. Med udgangspunkt i de tre kvalitetsdimensioner vil vi undersøge DR's kvalitetsundersøgelser, kvalitetsudvikling samt kvalitetsdefinition for at vurdere om DR og Kulturministeriet har en fælles forståelse af public service-kvalitet, og om en sådan definition er nødvendig for DR's legitimering og eksistensgrundlag.

På baggrund af første og anden analysedel vil vi med afsæt i Chantal Mouffes radikale, hegemoniske, agonistiske og antagonistiske samfundsidealere undersøge,

hvilke diskurser der dominerer debatten om public service kvalitet i de skrevne medier. Dette skal give os mulighed for at konkludere, hvorvidt debatten omkring public service kvalitet i de skrevne medier er til gavn for forståelsen af public service kvalitet, og om debatten hjælper til en forståelse og legitimering af DR's rolle i samfundet.

6

Analysedel 1

I dette kapitel vil vi besvare vores første arbejdsspørgsmål: *Hvordan har DR's rolle ændret sig på det kommercielle mediemarked?* Dette vil vi undersøge gennem de to public service-kontrakter fra henholdsvis 2007 og 2011. Vi vil belyse DR's placering på mediemarkedet gennem de generelle forskelle i kontrakterne, ligesom vi vil anskue ændringerne i de specifikke public service-krav til DR Nyheder for at undersøge DR's position i medielandskabet i dag. Analysedel 1 skal ud fra indholdet i de to kontrakter vurdere om ændringerne kan påvise en udvikling af kravene til DR og dermed en ændring af deres position eller om DR på trods af stigende konkurrence fra andre medier har bibeholdt sin position fra før monopolbruddet, hvor de var uden konkurrence.

For at belyse ændringerne i kontrakterne og dermed vurdere DR's udvikling vil vi se på følgende forhold: For det første indeholder *kontrakt 11-14* et forord af daværende kulturminister Per Stig Møller, hvilket *kontrakt 07-10* ikke gør. For det andet har de specifikke krav til DR Nyheder ændret sig. Kravene til DR Nyheder er blevet udspecificeret, men indeholder stadig uklare punkter. For det tredje vil vi se på kontrakterne som et styringsredskab af DR og vurdere nødvendigheden af dette.

Kulturministerens forord

Den daværende kulturminister Per Stig Møller indleder *kontrakt 11-14* med et forord. *Kontrakt 07-10* indledte ikke med et forord, men indledte med en begrundelse for berettigelsen af DR og public service:

"Danske public servicemedier udfylder en vigtig rolle som skaber og formidler af dansk kunst og kultur, ligesom disse medier er uundværlige for den demokratiske debat. DR skal videreføres og udvikles som hele Danmarks førende udbyder af public service,". (Kontrakt 2007: 1)

Indledningen viser tydeligt, at kontrakten har interesse i DR's eksistens og vedligeholdelse af det eksisterende public service system med DR som hovedleverandør af public service. *Kontrakt 11-14* indeholder ligeledes et lignende afsnit, der berettiger public service. Per Stig Møller har dog haft behov for at forfatte et forord til *kontrakt 11-14*:

"Så hvad skal vi egentlig med DR? DR er ikke finansieret af markedet, men af tvangsudskrevne licensmidler via medielicensen som alle husstande, med tv-apparater skal betale, og midlerne går hovedsageligt til DR. Kunne vi ikke spare 3,5-4 milliarder kroner? Der er rigeligt brug for dem andre steder, og medielicensbetalerne kunne også selv beholde dem og selv købe programpakker for dem. Der er jo masser af andre kanaler, hvor seerne kan hente fornøjelser, oplevelser og underholdning." (Kontrakt 2011: 1).

Forordet stillet tydeligt spørgsmålstegn ved, om DR med den stigende konkurrence fra andre medier har en eksistensberettigelse. Per Stig Møller beskriver ligefrem, at *"DR's ydelser kan varetages andetsteds"*, hvis det skulle være nødvendigt. Forordet kommer til at øge presset på DR på to måder. For det første fordi han indskriver DR's nuværende position i en direkte konkurrence med de kommercielle kanaler, som ifølge forordet kan overtage DR's forpligtigelser. I forlængelse heraf stiller Per Stig Møller et klart krav om, at DR opererer i direkte konkurrence med de kommercielle kanaler og kræver dermed en stigende modtagerorientering for at favne et så bredt publikum som muligt (Hjarvard, 1999: 39). For det andet stiller Per Stig Møller i forordet krav om, at DR også leverer et programudbud, der både indeholder nicheprogrammer, det specielle, det krævende og det lettilgængelige stof, og bliver derfor en kanal, der både kan bringe os sammen, og henvende sig til den enkelte.

Per Stig Møllers kritiske forord lægger sig således i forlængelse af Stig Hjarvards iagttagelser om, at public service i dag er en svær balancegang mellem det kommercielle hensyn til seertal og det *rene* public service med fokus på oplysning og kulturformidling til individet (Hjarvard, 1999: 47- 50). Per Stig Møller stiller de krav til DR's public service, som Stig Hjarvard har identificeret i den moderne public service, at programudbuddet skal indeholde både brede og smalle programmer. Således skal DR både leve op til sin rolle som snæver public service virksomhed samtidig med, at de er modstandsdygtige overfor et stigende konkurrencepræget medielandskab (Hjarvard 1999:48).

DR Nyheder

Udover disse overordnede forventninger, der specielt fokuserer på, at DR både skal levere brede og smalle programudbud, er der også sket en del ændringer i de specifikke public service-krav til DR Nyheder. Disse specifikke ændringer kan på mange måder identificeres som en tendens til, hvordan kravene til public service er ændret fra *kontrakt 07-10* til *kontrakt 11-14*. Kravene fra *kontrakt 07-10* er således blevet udspecificeret og uddybet.

DR Nyheder har i *kontrakt 07-10* tre specifikke public service-krav til deres ydelse. For det første et krav om 560 timers nyhedsprogrammer spredt udover programfladen og alle ugens dage. For det andet en udarbejdelse af en nyhedskanal på nettet og for det tredje et krav om danske nyheder udbredt på de mest anvendte sprog af herboende indvandrere på DAB, tekst-tv og internet (Kontrakt 2007: 3). Disse krav er i høj grad ændret og udspecificeret i *kontrakt 11-14*. Her forpligter DR sig til at have fokus på forskellige målgrupper og alle relevante platforme, ligesom der stilles konkrete krav til at DR skal formidle nyheder om både internationale, nationale, europæiske samt EU forhold (Kontrakt 2011: 7). Alle disse krav er udspecificeret fra *kontrakt 07-10* og kan undersøges og vurderes i den senere redegørelse fra DR.

Anderledes forholder det sig imidlertid med de nye krav, der er indskrevet i den gangværende kontrakt. DR forpligter sig således, til forskel fra *kontrakt 07-10*, til at levere nyheder med fokus på kvalitet, væsentlighed, alsidighed og upartiskhed. Det er krav, der er væsentligt sværere at måle og vurdere i de senere redegørelser til Kulturministeriet, da disse er begreber med stor individuel og politisk karakter.

Modtagerorientering

Det er dog ikke kun i den nyeste kontrakt, at man oplever stigende pres fra de kommercielle kanaler og Kulturministeriet udtrykt i kravene til DR. Allerede i *kontrakt 07-10* stiller Kulturministeriet krav om, at "*DR skal lancere en nyhedskanal på nettet*" (Kontrakt 2007: 3). Denne nyhedskanal er ifølge Stig Hjarvard et klart udtryk for den stigende modtagerorientering, som den øgede konkurrence har medført i DR. Stig Hjarvard understreger således i *artikel 2*, at han ikke mener, at DR skal forsøge at udvikle sig i retning af de kommercielle medier og indgå i konkurrencen på de områder, som de konkurrer om. Han beskriver, at "*...danskerne er ved at drukne i nyheder.*" (Zemanova & Nielsen, 2007), ligesom han understreger, at DR burde anvende deres kræfter på områder, som ikke genbruger nyheder og dermed fungerer som "*...en gratisavis på nettet*" (Ibid.). Tværtimod burde DR gå i den anden retning og levere unikke, dybdybende nyheder. (Ibid.)

Selvom *kontrakt 07-10* viser et hensyn til modtageren og allerede påviser, at DR har øget sit fokus på modtageren, er der i *kontrakt 11-14* yderligere fokus på modtagerorientering, idet DR forventes at udvide sine nyheder til yderligere platforme. Kontrakten lyder således: "*DR skal tilbyde nyheder på tv, radio, internet og øvrige relevante platforme, der er tilpasset forskellige målgrupper for at sikre den bedste udbredelse af nyheder til befolkningen.*" (Kontrakt 2011: 7)

Kontrakterne viser med tydelighed en tendens til, at DR og DR Nyheder skal være fleksible og tilgængelige for brugerne på væsentlige platforme samt tilfredsstille alle målgrupper. Disse specifikke ændringer i kravene til DR og DR Nyheder er en klar udvikling hen imod stigende modtagerorientering, der skal være medvirkende til at sikre DR's konkurrenceevne på det tiltagende kommercielle mediemarked.

Et eksempel på denne modtagerorientering i de generelle public service-krav i kontrakterne angår brugen af ressourcer. Både i *kontrakt 07-10* og *kontrakt 11-14* nævnes det, hvorledes: "...DR skal have de nødvendige ressourcer til rådighed samt ret og pligt til at tilbyde public service-indhold på alle relevante platforme til hele befolkningen." (Kontrakt 2007: 1, & Kontrakt 2011: 4). I *kontrakt 11-14* er det tilføjet, at: "DR skal anvende ressourcerne, hvor de giver mest værdi for danskerne i den samlede programlægning." (Kontrakt 2011: 4). Dette viser, at der er et øget fokus på modtageren og der stilles krav om, at DR laver programmer og nyheder, der tilfredsstillende og giver værdi for danskerne. Disse modtagerorienterede krav i kontrakterne gør, at DR arbejder mere på samme præmisser som de kommercielle medier.

Kontraktstyring

I forlængelse af ovenstående iagttagelser har vi valgt at inddrage den teoretiske begrundelse for anvendelsen af kontrakterne. Ideen bag public service-kontrakterne udspringer af styringsformen NPM. Tanken bag NPM er at effektivisere ledelsesstrukturen og danne kontrol- og styringssystemer af en organisation, så afsenderne, som i vores tilfælde er Kulturministeriet, har nemmere ved at give gældende retningslinjer til de ansatte på DR. Via kontrakterne får politikerne stigende kontrol med udførelsen af public service-arbejdet i DR og får lettere ved at vurdere om public service-kravene bliver opfyldt tilfredsstillende. Kontraktstyringen sender et signal om effektivitet, seriøsitet og dynamik, som man tydeligt kan se *kontrakt 11-14* bærer præg af i forhold til *kontrakt 07-10*. Public service-kontrakterne er dermed et tegn på, at DR har gennemgået en NPM udvikling. Politikerne forsøger at øge kontrollen og effektiviteten af DR, samtidig med at DR får friere rammer, som de så imidlertid skal begrunde og argumentere for i de årlige redegørelser.

Gennem kontraktstyring af DR har politikerne kontrol over, hvilken retning og rolle DR skal bevæge sig mod. Medieforsker Henrik Søndergaard beskriver i nedenstående citat, hvorledes politikerne har haft indflydelse på public service blandt andet i Danmark: "*I mange lande, herunder også i Danmark, har man været vidne til, at*

politikerne med den ene hånd har villet værne om public service, mens de med den anden har banet vejen for kommercielt tv, som efter efterfølgende har bragt public service-institutionerne i store vanskeligheder.” (Søndergaard, 1995: 6).

Delkonklusion

DR har oplevet en markant udvikling i det medielandskab, som de opererer i. Siden monopolbruddet i 1988 har DR måtte konkurrere på et stigende kommercialiseret og konkurrencepræget mediemarked. Ikke nok med det, har DR i perioden fra *kontrakt 07-10* til *kontrakten 11-14* oplevet stigende forventninger og øget pres.

Public service-kontrakterne medfører således to former for pres på DR. For det første får politikerne stor indflydelse på, hvad der er public service, og hvordan dette skal tilrettelægges. Kontrakterne bliver dermed ikke blot retningslinjer, men er deciderede krav, ligesom det fremgår af kontrakterne.

Kontrakterne har i et snævert perspektiv til hensigt at øge kontrollen med DR, samt stille skarpere krav til forskellige afdelinger i DR. Med kontrakterne har Kulturministeriet erhvervet sig et instrument, der gør det muligt for ministeriet at stille specifikke krav til public service. Samtidig stiller de krav til DR om at levere sine produkter og ydelser på et stadig stigende konkurrencepræget og kommercielt marked. Denne udvikling er tydelig i ændringerne fra *kontrakt 07-10* til *kontrakt 11-14*. – Uddybning af politisk magt udøvelse

Kravene i kontrakterne forsøger således både at stille krav om den brede- og nicheprægede programflade. Per Stig Møller skriver i den nyeste kontrakt, at DR skal følge med i den kommercielle konkurrence samtidig med, at han kræver, at DR leverer nyheder og udbyder programmer, der bryder med konkurrencen på det resterende mediemarked.

DR besad før monopolbruddet og i lang tid derefter en position, der gjorde det muligt at henvende sig til sit publikum via afsenderorienterede programflader. Dette gjorde det muligt at udvikle og specialisere programmer og nyhedsformidling uafhængigt af seertal. DR's position er betydeligt svækket i den øgede konkurrence, der som

udgangspunkt medfører et øget fokus på modtagerorientering forsat af konkurrencehensyn og –vilkår og jagten på høje seertal.

Denne ændrede position har imidlertid ikke ændret kravene i *kontrakt 11-14* om, at DR skal producere niche og ikke-konkurrence-egnede programmer. Samtidig stilles der klare krav til DR om at rette opmærksomheden mod den øgede konkurrence. Kontrakterne har med andre ord medført et svækket DR, der med stigende forventninger til både at favne bredt og smalt, samt udbyde sine tjenester på alle tænkelige platforme, ikke er i stand til at gennemføre eller opnå alle de opsatte krav. Man stiller med andre ord uopnåelige krav til en vigtig organisation i vores samfund, der som den eneste nyhedsformidler har mulighed for at levere nyheder og programflader uafhængigt af økonomiske interesser.

7

Analysedel 2

I dette kapital vil vi besvare vores andet arbejdsspørgsmål: *Hvorledes har DR ændret deres kvalitetsstyring, og hvordan definerer DR public service kvalitet?*

Vi vil i nedenstående analysedel undersøge, hvordan udviklingen i DR mod mere modtagerorientering har haft betydning for DR's forståelse, udvikling og undersøgelse af public service kvalitet, samt om denne udvikling har svækket DR. I denne forbindelse vil vi klarlægge, hvordan DR sikrer og udvikler deres kvalitet gennem brugerundersøgelser og faglige vurderinger. Vi vil derudover analysere, hvilke konsekvenser DR's brug af kvalitetsundersøgelser, har for deres definition af og arbejde med kvalitet. Vi vil i forlængelse af analysen vurdere, om en forståelse af public service kvalitet er vigtig for DR og legitimeringen af deres rolle i samfundet.

For at udføre denne analyse vil vi forsøge at anskueliggøre public service kvalitet i kontrakterne og redegørelserne mellem Kulturministeriet og DR. Herunder vil vi undersøge om kontrakterne og redegørelserne er i stand til at definere public service og kvaliteten af denne.

I henhold til Bjørnholt, Andersen & Lolles teorier om kvalitet kan man undersøge kvalitet indenfor tre forskellige hovedområder. I analysen vil vi lægge os i forlængelse af Strukturkommissionens brugerrelaterede og fagligt definerede kvalitetsdimensioner. Vi vil desuden inddrage 4 udvalgte artikler til at underbygge DR's arbejde med de nævnte kvalitetsdimensioner.

DR afleverer årligt en redegørelse til Kulturministeriet om, hvorvidt de har overholdt deres public service forpligtigelser. I følgende analyse vil vi undersøge forskellene i DR's kvalitetsudvikling fra public service-redegørelserne fra henholdsvis 2007 og 2010. Herigennem forventer vi at kunne belyse i hvilken grad, og hvordan DR har ændret deres kvalitetsstyring og forståelse af kvalitet.

Kvalitetspolitik

DR understreger, at *"Der lægges stor vægt på at skabe et fælles sprog omkring kvalitet, så man i udviklingsprocesserne kan tale meningsfuldt om, hvad der definerer høj kvalitet..."* (Redegørelse 2010: 69). Da DR ikke skriver, at der eksisterer et fælles sprog, men derimod at der lægges stor vægt på at skabe et fælles sprog, anskuer vi det som udtryk for, at der ikke eksisterer en intern konsensus omkring, hvad kvalitet af public service indebærer. Arbejdet for fælles sprog omkring kvalitet er ikke nævnt i redegørelsen fra 2007, men er iværksat i løbet af kontraktperioden 2007 - 2010. Citatet fremhæver imidlertid, at DR på længere sigt forsøger at udvikle en fælles forståelse om public service kvalitet, en såkaldt kvalitetspolitik eller kvalitetsmanifest. Ifølge Philip Crosbys teori skal et kvalitetsmanifest være tilgængeligt for offentligheden, så der ikke hersker tvivl om, hvorledes en institution, som DR, definerer sine kvalitetsmål, og hvordan de forsøger at udføre dem.

Da kvalitet hverken er defineret i de undersøgte public service-kontrakter eller -redegørelser, hvor kvalitet er nævnt, opstår der i offentligheden tvivl om DR's kvalitet. Derved mister DR sin troværdighed og risikerer at miste sin eksistensberettigelse. Public service er ikke et håndgribeligt produkt eller en klart defineret service, og det kan derfor være vanskeligt at udforme en kvalitetsdefinition. Dette ændrer imidlertid ikke på, at når DR ikke formår at udforme en sådan, underminerer de deres eksistensberettigelse blandt befolkningen, fordi befolkningen eller offentligheden ikke har en forståelse af DR's funktion i samfundet.

Ifølge Stig Hjarvard eksisterer der desuden en tendens til, at seerne er illoyale overfor kanalerne, og at de vælger kanal afhængig af program og ikke omvendt. Dette stiller

krav til tv-kanalerne om, i højere grad end tidligere, at kæmpe for deres autoritet og legitimitet overfor seerne. (Hjarvard 1995, 62-63) Dette betyder, i forlængelse af DR's manglende definition af public service kvalitet, at DR mister deres forhold til seerne og mister deres opbakning i befolkningen.

Kvalitetsdimensioner

Stig Hjarvards iagttagelser på det danske mediemarked fremhæver en stigende konkurrence, kommercialisering og modtagerorientering. Herunder er det naturligt, at DR gennemfører kvalitetsudvikling med fokus på den brugerrelaterede kvalitetsdimension. Bente Bjørnholt understreger imidlertid, at det er problematisk, at en virksomhed udelukkende kvalitetsudvikler på baggrund af én kvalitetsdimension, fordi man ikke ved hjælp af brugernes tilbagemeldinger kan udvikle sine faglige og organisatoriske kvaliteter. (Bjørnholt, 2008: 25)

DR understreger i redegørelsen fra 2010 at *"Input fra brugerne er vigtige i arbejdet med at skabe og udvikle indhold af høj kvalitet..."* (Redegørelse 2010: 69). Dette vidner om, at DR bevidst målretter deres public service ydelser efter brugernes vurderinger, og dermed ikke formår at sætte fokus på de faglige og organisatoriske kvaliteter i organisationen. DR forsøger imidlertid også at udarbejde kvalitetsvurderinger, som måler den faglige kvalitetsdimension. DR beskriver i redegørelsen fra 2010, at de ønsker at *"...udvikle indhold af høj kvalitet, som ikke blot lever op til professionelle kvaliteter,..."* (Redegørelse 2010: 69). DR formår imidlertid ikke at definere disse professionelle kvaliteter i redegørelserne, ligesom kontrakterne fra Kulturministeriet ikke formår det.

Ovenstående vidner om, at DR ikke formår at undersøge deres kvalitet ud fra andre kvalitetsdimensioner end den brugerorienterede. I henhold til Bente Bjørnholts kvalitetsteori giver dette anledning til en konflikt i kvalitetsudviklingen.

Kvalitetsundersøgelserne bliver ubrugelige, hvis en offentlig institution, som DR, ikke er bevidst om, hvad man ønsker at forbedre og i hvilken retning (Bjørnholt, 2008: 22). Set ud fra Bente Bjørnholts teori må DR forholde sig kritisk til, hvad de ikke er og er i

stand til at måle med henholdsvis bruger- og faglige undersøgelser (Ibid.). I public service-kontrakterne er der præsenteret public service-faglige kvalitetsmål som *alsidighed, upartiskhed* og *væsentlighed* (Kontrakt 2011: 4). Disse begreber og mål er imidlertid ikke defineret i hverken kontrakter eller redegørelser og DR bliver dermed ikke i stand til at definere deres public service kvalitet ud fra disse diffuse begreber. DR får derfor ingen retningslinje til, hvordan de skal kvalitetsudvikle public service til brugerne.

De faglige kvalitetskrav som *upartiskhed, alsidighed* og *væsentlighed* er vanskelige at måle og redegøre for, og DR har derfor ikke undersøgt disse i forbindelse med public service-redegørelserne til Kulturministeriet. Anvendelsen af brugerundersøgelser som kvalitetskontrol i DR er steget markant i løbet af den seneste kontraktperiode. I redegørelsen fra 2007 er kun DR Panelet, den særlige markedsundersøgelse samt få initiativer omkring brugerdiallog omtalt (Redegørelse 2007: 145,148), mens der i redegørelsen fra 2010 er langt flere brugerrelaterede kvalitetsundersøgelser. I redegørelsen fra 2007 forsøger man dog at definere kvalitetsbegrebet ud fra en faglig kvalitetsdimension: *"Den særlige DR-kvalitet, som først og fremmest drejer sig om at engagere, inspirere og udfordre brugerne af DR's programmer..."* (Redegørelse 2007: 146). Dette har man i redegørelsen fra 2010 undladt for i højere grad at vurdere public service kvalitet ud fra den brugerorienterede kvalitetsdimension (Redegørelse 2010: 69).

Konflikter mellem kvalitetsdimensioner

Vi har i vores fire udvalgte artikler observeret en række konflikter mellem de faglige og brugerrelaterede kvalitetsdimensioner. I *artikel 2* omhandlende DR's nylancerede nyhedskanal, udtaler DR's nyhedschef Ulrik Haagerup, at DR Update *"...tager udgangspunkt i brugernes behov og ikke mediets."* (Zemanova & Nielsen: 2007). Der ses således en stigende modtagerorientering i nyhedsproduktionen, som i samspil med det stigende antal brugerundersøgelser, viser en klar orientering mod den brugerrelaterede kvalitetsdimension. I forlængelse heraf kritiserer *artikel 1* den faldende faglige kvalitet i DR. Mette Davidsen-Nielsen, nuværende administrerende

direktør for Dagbladet Information, pointerer, at *"Nyhedsmængden er eksploderet, mens antallet af journalister til at producere dem stort set er det samme som for ti år siden. Det er derfor ikke overraskende, at mængden af genbrug, lån og ran af historier også er vokset."* (Davidsen-Nielsen: 2009). Hun mener, at den stigende nyhedsmængde og stigende udbud af programmer og kanaler har resulteret i en faldende faglig kvalitet i DR. I opposition til dette har *artikel 3* en anden beskrivelse af DR's kvalitet. Hans-Henrik Holm påviser i en undersøgelse, at ca. 15 pct. af nyhedsindslagene på DR er karakteriseret som ren underholdning (Enggaard: 2008). I den forbindelse mener Hans-Henrik Holm, at det resterende nyhedsindhold er rettet mod vælgeren og borgeren, og at nyhedsformidlingen formår at sætte fokus på *"...at holde kriterier som væsentlighed og samfundsmæssig betydning højt."* (Ibid.). I henhold til Bente Bjørnholts kvalitetsteori påviser Hans-Henrik Holms undersøgelse, at DR har fundet en god balance mellem den faglige og den brugerrelaterede kvalitetsdimension.

Brugerundersøgelser

Vores undersøgelse af public service-redegørelserne viser imidlertid, at antallet af brugerundersøgelser i DR er steget i 2010 i forhold til 2007, samt at brugen af denne form for undersøgelser forekommer mere centralt i både programudvikling og -evaluering. Vores undersøgelse af public service-redegørelserne viser således, at den faglige kvalitet i perioden mellem redegørelse 2007 og redegørelse 2010 er blevet nedprioriteret til fordel for et stigende fokus på brugerundersøgelse og udvikling af kvalitet i den brugerorienterede kvalitetsdimension.

DR har siden 2006 undersøgt danskernes opfattelse af tv-kanalernes programkvalitet inden for en række specifikke genrer (Redegørelse 2010: 70). Brugere bliver bedt om at sammenligne DR med ca. 20 andre væsentlige tv-kanaler, og herefter vurdere inden for hvilke genrer DR klarer sig bedst. Brugerundersøgelser benyttes ofte som en hjælp til at finde virksomhedens svage sider, og kan give DR et klart billede af, hvor de står i forhold til konkurrerende medier. Undersøgelserne giver dermed brugere lov til at definere, hvilke udfordringer DR står overfor, og hvilke områder de skal forsøge at styrke. Konkurrencen får DR til at øge deres fokus på brugere, og

derved får brugerne indflydelse på DR's public service programflade (Hjarvard, 2011: 167).

DR's brugerundersøgelse giver kun mulighed for at undersøge kvaliteten i den brugerrelaterede kvalitetsdimension. Dette er problematisk, fordi brugernes oplevelse af kvalitet er et subjektivt defineret begreb, og undersøgelserne måler derved den enkelte persons oplevede kvalitet (Bjørnholt, Andersen & Lolle, 2008: 50). Selvom det principielt er brugernes oplevede kvalitet, disse brugerundersøgelser vil give svar på, kan man ikke altid regne med fuldt uafhængige og personlige svar. En bruger vil således svare på baggrund af egne erfaringer, men er også tilbøjelig til at inddrage andres oplevelser eller mediernes fremstilling af DR (Ibid.: 52). Eksempelvis vil brugerne i perioder med stor debat og mediedækning, risikere at blive farvet og påvirket af blandt andet eksperter og politikere, som medvirker i debatten. DR's resultater af brugerundersøgelser kan således være udtryk f.eks. negativ omtale i forbindelse med besparelser eller budgetoverskridelser. Et eksempel på dette ses i *artikel 4*, hvor besparelserne på DR Nyheder kritiseres, og der stilles spørgsmålstegn ved om besparelserne kan gennemføres, *"...uden at det også rammer kvaliteten"* (Heide-Jørgensen & Lindqvist: 2007). DR's nyhedschef Ulrik Haagerup forstår kritikken over for besparelserne: *"Jeg kan sagtens forstå, hvorfor folk er bekymret for, om vi kan holde det niveau, som vi vil og skal levere."* (Ibid.). Ulrik Haagerup anerkender således, at seernes forventninger til og vurderinger af DR's nyhedsproduktion nedsættes i forbindelse med besparelser.

Udover de subjektive vurderinger fra brugerne, der tilsidesætter de professionelle og faglige kvaliteter, kan den tekniske udformning af DR's brugerundersøgelser have betydning for de indsamlede resultater. Udformningen af undersøgelsen og formuleringen af spørgsmålene kan påvirke resultatet i en ønsket retning. Et undersøgelsesresultat er derfor stærkt afhængig af, hvorledes spørgsmålet er udformet, hvilket DR ikke reflekterer over eller redegør for i public service-redegørelserne fra hverken 2007 eller 2010.

DR's øgede anvendelse af brugerundersøgelser er dog ikke udelukkende negativ. Hvis DR anerkender og er bevidste omkring begrænsningerne og forhindringer ved disse undersøgelser, kan det være et værktøj til måling af den brugerrelaterede kvalitet og kan i forlængelse heraf benyttes i kvalitetsudviklingen. Benyttes undersøgelserne som et led i DR's kvalitetsudvikling, kan disse virke brugerinddragende og være med til at give brugerne en følelse af medbestemmelse, og at DR er hele Danmarks programvirksomhed.

DR's tendens til stigende modtagerorientering og brugerundersøgelser, som udgangspunkt for kvalitetsudvikling, stemmer overens med Stig Hjarvards iagttagelser af det reviderede public service begreb. Her argumenterer Stig Hjarvard for, at informationsværdien i public service, har måtte vige tilbage for et stigende service-fokus i public service-funktionen. (Hjarvard, 1999:48) DR har, i takt med den stigende kommercialisering, været nødt til at skubbe den afsenderorienterede informationsværdi i baggrunden til fordel for den mere modtagerorienterede underholdningsværdi. Ifølge Stig Hjarvard risikerer public service at blive et forsøg på at levere den bedst mulige programflade ud fra brugernes og seernes forventninger. (Ibid.)

Kvalitetssikring

Siden de kommercielle tv-kanalers indtog på det danske mediemarked, har DR været tvunget til en skærpelse af kvalitetssikring og kvalitetsudvikling. For at DR hele tiden kan holde sig inde i kampen på det konkurrenceprægede mediemarked, stilles der krav til flere nye tiltag i form af nye programmer og udbud på flere platforme. Denne efterspørgsel på højere krav og flere tiltag strider imod opretholdelsen af kvalitet, da det medfører flere serviceudgifter. Hvis DR skal imødekomme kravet om større udbud uden kvalitetsforringelser, skal ressourcerne stige i takt med de stigende krav. Netop dette påpeger Mette Davidsen-Nielsen i *artikel 1*, hvor hun understreger vigtigheden af at have serviceresourcer, økonomiske som faglige, for at undgå forringelser af kvaliteten.

På baggrund af *artikel 1* kan man argumentere for, at den bedste måde at sikre DR's kvalitet på er at øge det økonomiske grundlag. Dette vil umiddelbart kunne sikre kvaliteten og derved også brugertilfredshed. Det er dog langt fra den nemmeste og den billigste måde at kvalitetssikre på. Ifølge Henrik Lolle er brugertilfredshed ikke kun et spørgsmål om tilførte økonomiske ressourcer, men i høj grad også om, hvor effektiv en offentlig virksomhed, som DR, er organiseret; altså hvordan man får mest for pengene (Lolle, 2008: 63). Det vil med andre ord betyde, at hvis DR fik tilført flere midler, uden at opnå en forståelse af public service kvalitet, ville disse midler ikke have gavnlige effekt for public service, DR eller kvaliteten af disse.

Delkonklusion

DR har i perioden fra redegørelsen 2007 til redegørelsen 2010 skærpet fokus på brugerrelaterede kvalitetsundersøgelser. Brugerundersøgelserne har fået stigende betydning for kvalitetsudviklingen i DR, og DR har i denne udvikling forsømt at kvalitetsudvikle ud fra faglige og organisatoriske parametre.

DR har i perioden oplevet en skærpet konkurrence fra et stigende antal kommercielle konkurrenter samt et øget pres fra Kulturministeriets public service-kontrakter. I denne udvikling har DR af hensyn til konkurrencevilkårene måtte forsømme kvalitetsudvikling i de faglige og organisatoriske kvalitetsdimensioner, for at kunne imødekomme en stigende brugerorientering i kvalitetsudviklingen. Brugere kommer i denne udvikling til at fungere som vigtige redskaber til at vurdere, videreudvikle og definere public service kvalitet i DR.

DR lader det, via de brugerrelaterede kvalitetsundersøgelser, være op til brugerne at definere public service kvaliteten i DR. Brugernes vurderinger og dermed resultatundersøgelser er imidlertid fagligt svage samt utilregnelige og undersøgelsesresultaterne afhænger af, hvorvidt brugerne syntes det sidste afsnit af Borgen var spændende, eller om de brændte sig på kaffen inden Deadline forleden. Kvaliteten af disse undersøgelser kan således anfægtes for at være ubrugelige, fordi

resultaterne er udtryk for parametre, som undersøgelserne slet ikke er i stand til at indfange.

Udover DR's undersøgelser af kvalitet kan anfægtes for deres tilfældighed, utilregnelighed og dermed troværdighed, lider DR under de stigende forventninger, der kommer til udtryk via kontrakterne med Kulturministeriet. Vores undersøgelser viser tydeligt, at hverken kontrakterne eller redegørelserne indeholder en klar definition eller forståelse af public service kvalitet.

Når DR ikke kvalitetsudvikler ud fra andre kvalitetsdimensioner end den brugerorienterede efterlader det DR med et alvorligt problem. Der stilles spørgsmålstejn ved DR's funktion og rolle i samfundet, og opbakningen blandt befolkningen mistes, når hverken DR eller Kulturministeriet er i stand til at legitimere eller begrunde DR's eksistensberettigelse gennem en fælles forståelse af public service kvalitet.

DR har udvidet og optimeret deres undersøgelser af public service kvalitet i perioden fra redegørelse 2007 til redegørelse 2010. De har imidlertid indsnævret sine undersøgelser til at koncentrere sig om brugernes vurderinger, og DR og Kulturministeriet er derfor ikke kommet en fælles forståelse af public service kvalitet nærmere. Dette skader DR's legitimitet og berettigelse. DR har med andre ord ændret deres styring af kvalitet og forsømt at definere sin kvalitet.

8

Analysedel 3

I følgende analysedel vil vi besvare tredje arbejdsspørgsmål: *Er det væsentligt for samfundet, at public service kvalitet diskuteres i de skrevne medier?*

Vi har i analysedel 2 påvist, at DR ikke formår at definere deres public service kvalitet, og at DR derfor har alvorlige problemer med at legitimere deres rolle overfor borgerne og samfundet. DR er ifølge analysedel 2 i risiko for at miste deres legitimitet og eksistensgrundlag, hvilket i forhold til DR som en ”...uundværlig del af den demokratiske debat...” (Kontrakt 2011: 4), vil være et alvorligt problem for det danske samfund.

I forlængelse af DR’s legitimitetsproblem, vil vi undersøge hvorledes public service diskuteres i det offentlige rum gennem de skrevne medier. Vi vil således diskutere hvilke diskurser, der eksisterer indenfor debatten omkring public service kvalitet.

Disse diskurser vil vi med Chantal Mouffes teori om *hegemoni, agonisme, antagonisme og radikalisme*, vurdere om disse diskurser er udtryk for en konstruktiv debat til fordel for public service kvalitet. Herefter vil vi diskutere, om det er væsentligt for DR og samfundet at have en endegyldig definition af public service kvalitet. Vi vil desuden sætte et perspektiv på, hvilke aktører der deltager i debatten for at anskueliggøre deres interesser.

Ud fra vores artikler indsamlet til at undersøge debatten om public service kvalitet, oplever vi, at der eksisterer en bred debat. Debatten præges af tre forskellige diskurser om, hvordan kvaliteten af public service italesættes. Vi kan se en tendens

til, at man diskuterer *konkurrence, seertal og spareplaner* i forhold til public service kvalitet. Indenfor disse tre diskurser eksisterer der differentierede synspunkter fra forskellige aktører.

Konkurrence

Den første diskurs om public service kvalitet dækker over, hvorvidt konkurrence har en gavnlig effekt for udviklingen af public service. Her viser vores artikler, at flere forskellige aktører debatterer dette emne. Den tidligere generaldirektør i DR, Kenneth Plummer er en af dem: *"Jamen, konkurrence gør en bedre. Der er ingen tvivl om, at TV 2 har tvunget DR til i højere grad at fokusere på seernes behov og adfærd, og det har igen ført til en højere kvalitet..."* (Møller, 2010). Citatet fra Kenneth Plummer understreger, at han tillægger konkurrencen en positiv effekt for DR's public service kvalitet. Kenneth Plummer understreger, at via konkurrencen, har DR været tvunget til at sikre sig, at public service kvaliteten har et højt niveau. Kenneth Plummer var, da han skrev artiklen, generaldirektør for DR, og det kan derfor være overraskende, at Kenneth Plummer taler positivt om konkurrence, når den tvinger DR til at fokusere på seernes behov og adfærd. Opfattelsen af, at konkurrence gavner kvaliteten, deler Michael Christiansen fra DR's bestyrelse. Han siger: *"Uden TV 2 var DR ikke så dygtig som tilfældet er, og uden at blive presset af de kommercielle kanaler ville vi have et dårligere DR."* (Knudsen, 2008). Michael Christiansen er bestyrelsesformand i DR og en af de ansvarshavende for udformningen af public service-kontrakten. Han mener, at konkurrencen mellem DR og TV 2 giver en bedre kvalitet af dansk public service, og han mener, at de kommercielle kanaler generelt bidrager til et højt kvalitetsniveau af public service. I forlængelse heraf mener forhenværende kulturminister Per Stig Møller og Palle Strøm, programdirektør på TV 2, at konkurrence gavner kvaliteten af public service. Per Stig Møller pointerer: *"Vi mener, at danskerne får mere kvalitet for pengene, hvis vi får øget public service ved bl.a. at udbyde den fjerde FM-kanal."* (Olesen, 2010). Palle Strøm er ligeledes positiv overfor konkurrencen og mener at *"TV 2 har brug for et stærkt DR."* (Jensen, 2007).

I kraft af deres respektive stillinger er Per Stig Møllers og Palle Strøms tilkendegivelser om, at konkurrencen er positiv ikke nær så overraskende som Kenneth Plummers og Michael Christiansens holdning til konkurrence fra de kommercielle medier. Per Stig Møller var konservativ kulturminister, da public service-kontrakten blev underskrevet, og han kan dermed have interesse i at tale for kontrakten og den kommercielle konkurrence. Palle Strøm taler ligeledes positivt om TV 2's rolle inden for konkurrence, da TV 2 beskrives som et supplement til DR, der gør DR stærkere som public service institution. Selvom både politikerne og medarbejdere i DR er enige om, at konkurrence er positiv for public service kvalitet, eksisterer der en diskurs i opponent til dette.

Hans-Henrik Holm og Thomas Pallesen, som begge er medieforskere, forholder sig anderledes kritisk til påstanden om, at konkurrence kan forbedre kvaliteten af public service. Hans-Henrik Holm og Thomas Pallesen modstrider kulturministeren og DR-aktørerne med argumenter som: *"Radio og TV nyhedernes kvalitet er også under angreb fra konceptstyring og kampen om at være den mest populære udsendelse."* (Holm & Pallesen, 2009). De mener, at kvaliteten er udfordret og under angreb af den kommercielle udvikling, og de er således ikke positivt stemt overfor konkurrence. De antyder, at *"...på public service stationerne er der pres for mere underholdende perspektivløst stof og en stor frygt for at komme til at kede seerne."* (Ibid.). De understreger dermed den negative konsekvens, som den kommercielle udvikling har på DR.

Debatten mellem de to diskurser, om hvorvidt kvaliteten af public service skærpes eller svækkes af konkurrence, er således en udpræget debat, og det er ikke til at sige hvilken af disse diskurser, som er den hegemoniske, dvs. førende diskurs indenfor området. Det er til gengæld tydeligt, at debatten er agonistisk og dermed konstruktiv i forhold til forståelsen af public service kvalitet. Konfliktlinjen mellem de to diskurser er præget af mange aktører, og der kunne derfor være risiko for, at der opstod antagonistiske tendenser. Dette vil vi imidlertid argumentere for ikke er tilfældet i overensstemmelse med ovenstående iagttagelser i debatten, da debattørerne ikke

forsøger at nedgøre hinanden, men blot prøver at opnå en forståelse af hinandens synspunkter.

I henhold til Chantal Mouffes teori er denne diskussion positiv, fordi den bevarer spændingsfelter i samfundet, som gavner udviklingen af debatemet public service kvalitet. Desuden mener vi, at debatten har radikal karakter i henhold til Chantal Mouffes forståelse, idet flere aktører fra forskellige samfundslag har mulighed for og gør brug af at blande sig i debatten om public service kvalitet og konkurrence.

Seertal

Den anden diskurs vi vil beskrive om kvalitet af public service handler om, hvorvidt seertal er effektive til at vurdere kvalitet af public service. Forhenværende mediedirektør i DR, Lars Grarup mener, at de mange tv-priser, som DR har modtaget, er udtryk for kvalitet (Grarup, 2008). Dette er ifølge Grarup en måde at måle kvalitet på, og han mener desuden, at *"...vigtigst af alt er det, at danskerne vurderer DR 's programmer til at være af høj kvalitet og med stor troværdighed. Det ser vi igen og igen i de målinger, der bliver gennemført."* (Grarup, 2008). Dermed baserer Lars Grarup DR's kvalitet på tv-priser. Kenneth Plummer er enig i Grarups holdning til, hvordan kvalitet kommer til udtryk. I Kenneth Plummers optik *"...handler god public service anno 2009 om at oplyse, begejstre, fascinere og udfordre for herigennem at nå danskerne med indhold af høj kvalitet."* (Plummer, 2009). Kenneth Plummer har en forståelse af, at kvalitet kan måles ud fra tilfredse brugere, og at det er vigtigt, at DR følger med samfundets udvikling og brugernes behov for at opretholde et højt kvalitetsniveau indenfor public service. Lars Grarup og Kenneth Plummer har dermed en positiv holdning til brugen af seertal og tv-priser som udtryk for kvalitet af public service. Disse udtagelser stemmer overens med vores tidligere analyse, der viser, at DR er blevet mere modtagerorienteret og i større grad måler deres kvalitet via brugerundersøgelser.

Hvorledes man kan anvende seertal til at vurdere kvaliteten af public service, er der imidlertid også andre holdninger til indenfor denne diskurs. Henrik Petersen skriver i

et læserbrev: *"DR's nyhedsdækning er katastrofal. Den består som oftest af intetsigende pseudo-nyheder og overfladisk sniksnak med medlemmerne af et fast socialistisk-kulturradikalt ekspertpanel eller dårligt orienterede journalister."*

(Petersen, 2008). Henrik Petersen mener, at DR bruger deres ressourcer elendigt, og at kvaliteten er i frit fald. Han formår i citatet ikke at argumentere konstruktivt for dette, samtidig med at han nedgør DR, hvilket giver udtalelsen en antagonistisk karakter. Henrik Petersen mener, at DR ikke bør *"benytte seertallet som det vigtigste kvalitetskriterium."* (Petersen, 2009).

Disse to diskurser indenfor diskursen om, hvorvidt public service kvalitet kan opgøres i seertal er, ifølge Chantal Mouffes teori, et udtryk for en debat præget af antagonisme mere end agonistiske tendenser. Desuden har debatten radikal karakter, idet den ikke udelukkende er forbeholdt de etablerede aktører, men er spredt på tværs af samfundslag, så der er mulighed for konflikter på tværs af disse.

Spareplaner

De skrevne medier afspejler endnu en interessekamp i debatten om kvalitet af public service. Artiklerne viser, at der er yderligere en diskurs, der forholder sig til, hvorledes spareplaner påvirker kvaliteten af public service. Diskussionen om spareplaner er umiddelbart den mest omtalte, og man kan derfor snakke om, at denne debat er den hegemoniske indenfor public service diskursen. En af årsagerne til dette skal nok findes i, at der i den undersøgte periode, blandt andet har været budgetoverskridelser i forbindelse med DR-byen.

Chefen for DR Nyheder, Ulrik Haagerup mener, at DR's spareplaner ikke forringer kvaliteten af public service. Han udtaler:

"Med den talentmasse og de mange penge, der er til rådighed i DR trods besparelser og sparerunder, og hvad der nu er af byggetregninger, så er der altså ikke noget sted, hvor der er så mange penge og dermed så mange muligheder for at lave fremragende journalistik som i netop DR." (Andersen, 2007).

Nyhedschefen pointerer dermed, at lige meget hvor mange regninger der skal betales, burde det ikke gå ud over DR's kvalitet og det journalistiske arbejde. DR vil producere en høj nyhedskvalitet lige meget hvad. Tidligere tv-direktør i DR, Jørgen Ramskov, er delvist enig i Ulrik Haagerups holdning til problematikken.

"Lad mig lige understrege, at jeg ikke er modstander af besparelser. Der både kan og skal spares i DR for at sikre, at ressourcer bruges fornuftigt, og jeg har i min DR-tid været med til at skabe et DR 2 og et dr.dk uden at få ekstra licens" (Ramskov, 2007).

Jørgen Ramskov pointerer, at besparelser ikke kan undgås, men så længe ressourcerne er fordelt rationelt, kan man få mange nye tiltag til at lykkes på trods af mindre ressourcer. Således mener både nuværende nyhedschef og tidligere tv-direktør, at besparelserne ikke forringer DR's kvalitet.

Medieforsker Stig Hjarvard understreger imidlertid at: *"Der er ingen tvivl om, at det vil gå ud over kvaliteten. Det er helt oplagt, når man skærer så meget. Det vil blive synligt både i den journalistiske research, og i den tekniske kvalitet det vil have, når det kommer ud"* (Heide-Jørgensen & Lindqvist, 2007). Han mener, at færre penge giver synlige forringelser både med hensyn til indhold og den tekniske udførelse. Denne holdning bakkes op af Helle Bygum, som er tillidskvinde i DR. Hun kommenterer i en artikel omhandlende, hvad besparelser gør ved kvaliteten, at *"Det er brutalt. Helt vildt. Jeg kan ikke se, hvordan det her skal kunne lade sig gøre, uden at det også rammer kvaliteten."* (Ibid.). Sten Larsen, som er fællestillidsmand for journalister i DR, udtrykker sin bekymring således: *"Man kan ikke undgå at fyringerne vil gå ud over kvaliteten på tv, i radioen og på nettet"* (Wisborg, 2007). I kraft af deres stillinger som tillidsmand og -kvinde i DR kan det ikke overraske, at Helle Bygum og Sten Larsen anser besparelserne som kritiske. Dog formår Helle Bygum ikke at argumentere sagligt for sin sag, så hendes udsagn får en antagonistisk karakter. I forlængelse af, at spareplaner forringer kvaliteten, siger politiker Pia Christmas-Møller, at *"DR er inde på et skævt spor, hvor der er risiko for, at DR som formidler af dansk kultur bliver så svag, at den bliver uinteressant"* (Giese, 2008). Hun er ligeledes bekymret for DR's kvalitet og de besparelser, der kan forekomme i virksomheden.

Denne debat er således præget af både antagonistiske og agonistiske tendenser. Dette sker, når aktørerne ikke formår at være saglige og konstruktive. Derudover er diskursen præget af radikale tendenser, da der i debatten både deltager medarbejdere fra DR samt eksperter og politikere uden tilhørsforhold til DR.

Delkonklusion

Vi har i ovenstående analysedel anskueliggjort en debat om public service kvalitet. Herunder har vi iagttaget tre dominerende diskurser omhandlende *konkurrence*, *seertal* og *besparelser*.

Debatten om public service kvalitet er præget af radikale tendenser, da vi har oplevet at både aktører fra DR, generaldirektøren, bestyrelsesformand og nyhedschefen, ligesom politikere, eksperter og almindelige borgere har blandet sig i debatten. Ikke desto mindre oplever vi, at langt de fleste aktører i debatten har faglige interesser og relationer til branchen, hvilket betyder, at debatten får en faglig og professionel karakter.

Dernæst er det væsentligt at fremhæve, at debatten ikke har været præget af en tydelig hegemonisme. Denne manglende hegemonisme har imidlertid medført, at der i debatten både har været plads til antagonistiske og agonistiske tendenser. Størstedelen af debatten har været konstruktiv og udviklende for forståelsen af public service kvalitet. Der har dog også været tendenser til at diskussionen har været ødelæggende, og aktørerne ikke har forsøgt at opnå fælles forståelse, men har forsøgt at stå i vejen for hinandens meningsforståelser.

Den agonistiske debat kan siges at begunstige sig af den manglende begrebsforståelse, da debatten derved får reel mulighed for at øge indflydelse på opfattelsen af public service kvalitet. Samtidig kan man sige, at public service kvaliteten i DR-regi får mulighed for at udvikle sig i takt med den ændrede forståelse i de tre dominerende diskurser. Hvis begrebet allerede var defineret i DR, ville dette betyde, at begrebet ville forældes og tabe relevans, og at det ville være sværere at øve indflydelse på public service kvaliteten.

Den antagonistiske karakter af debatten betyder, at den ikke udelukkende er konstruktiv og gavnlig for udviklingen af public service kvalitet. Den antagonistiske debat er primært udtrykt i læserbreve fra borgere, og kan derfor ofte tolkes at være følelser, som borgerne har behov for at udtrykke. Denne del af debatten er udtrykt som voldsom kritik, hvilket ofte er usaglig og angribende.

Debatten om public service kvalitet vidner om, at en endegyldig definition af public service kvalitet ikke ville have en gavnlig effekt for DR eller samfundet. Dette ville ødelægge den gunstige og konstruktive del af debatten, hvor både mediefolk, borgere, politikere og eksperter kan blande sig og være med til at udvikle definitionen af public service kvalitet ud fra faglig, saglig og professionel kritik.

9 Konklusion

Vi vil i denne konklusion forklare, hvilke resultater vi mener at kunne drage af projektets analyse og dermed besvare vores problemformulering:

Hvorledes er en definition public service nødvendig for DR's legitimering?

Herunder vil vi, da vores resultater ikke giver en simpel og klar konklusion, diskutere analysens resultater.

I vores analyse har vi set et stigende politisk pres på DR i public service-kontrakterne. Dette kommer til udtryk både i form af de specifikke krav til DR Nyheder samt kravet om, at DR skal konkurrere med de kommercielle kanaler samtidig med, at de leverer public service i form af både brede og nicheprægede programmer. Under monoopolet og i tiden efter kunne DR henvende sig til publikum gennem en afsenderorienteret sendeflade, men den stigende konkurrence fra kommercielle medier har medført en øget modtagerorientering fra DR's side, da de er blevet tvunget ind i jagten på de høje seertal.

Denne øgede modtagerorientering har vi også set afspejlet i DR's arbejde med public service kvalitet, hvor DR i stigende grad benytter brugerundersøgelser til måling af egen kvalitet. I denne udvikling har DR ifølge kvalitetsteorien forsømt at kvalitetsudvikle ud fra faglige og organisatoriske parametre. Seerne er blevet det vigtigste redskab til at vurdere og videreudvikle public service kvalitet. I dette arbejde med public service kvalitet eksisterer der ingen eksplicit definition af kvalitet, hverken i public service-kontrakterne eller -redegørelserne. Dette betyder, at DR ikke har været i stand til at kvalitetsudvikle, og at borgerne ikke har kunne forstå DR's

vigtige rolle i det danske medielandskab. Borgerne stiller dermed spørgsmålstegn ved DR's funktion i samfundet, når hverken DR eller Kulturministeriet er i stand til at legitimere eller begrunde DR's eksistensberettigelse gennem en fælles forståelse af public service kvalitet.

Vi har gennem projektarbejdet observeret, at kvaliteten af public service er til konstant debat. I denne debat har vi set mange forskellige aktører med modstridende holdninger. Debatten er foregået mellem både DR-direktører, politikere, forskere og almindelige borgere, hvilket gennem Chantal Mouffes optik giver debatten en radikal karakter. Fagfolk har domineret debatten, mens borgerne primært er kommet til orde gennem læserbreve. Dette har givet debatten en faglig karakter, og derfor har borgernes deltagelse i debatten haft antagonistiske tendenser, da de ikke formår at deltage konstruktivt i denne faglige debat. I det store hele er debatten dog præget af agonisme, hvilket ifølge Chantal Mouffe er sundt for både samfundet og udviklingen af public service kvalitet. Denne agonistiske debat drager fordel af den manglende begrebsforståelse, da debatten derved får reel mulighed for at øve indflydelse på opfattelsen af public service kvalitet.

Således vil en endegyldig definition af public service kvalitet ikke have gavnlig effekt for hverken DR eller samfundet som helhed. Dette vil ødelægge den gunstige og konstruktive del af debatten, der holder begrebet i bevægelse og bidrager til udvikling af public service kvalitet ud fra faglig kritik.

På den ene side mener Chantal Mouffe, at en uklar definition er vigtig, da den fører til modstridende holdninger, som gavner debatten om, og udviklingen af, public service kvalitet. På den anden side vil kvalitetsteorien påstå, at denne manglende forståelse er et alvorligt problem for DR, da de hermed ikke kan definere deres rolle og derfor ikke argumentere for deres eksistensberettigelse.

I forlængelse af projektets pointer om, at DR skal være kulturbærer, sikre at der videregives nyheder af høj kvalitet og være uafhængig af økonomiske,

kommercielle interesser, er det et alvorligt problem, hvis DR ikke definerer public service kvalitet, og dermed mister opbakning og anerkendelse blandt politikere og befolkningen. Hvis DR mister terræn som nyhedsformidler, og seerne vender sig mod mere kommercielle og modtagerorienterede kanaler, vil det medføre at økonomiske interessenter får stor betydning for, hvad der bliver diskuteret og formidlet i offentligheden. Imidlertid kan en endelig definition medføre, at public service bliver et forældet begreb, der mister sin relevans, ved ikke at gavne diskussion eller nyhedsstrømmen i offentligheden.

I forlængelse af vores problemformulering kan det ikke besvares entydigt, hvorvidt public service kvalitet kan defineres, og om en sådan definition er nødvendig. Det bliver et alvorligt problem for DR, hvis de placerer sig imellem en agonistisk debat af public service kvalitet og en endegyldig definition.

Dermed kan det konkluderes, at DR er nødt til at tage stilling til, hvorledes de ønsker at definere public service kvalitet. Det kan således være gavnligt for DR at definere kvaliteten endegyldigt i kontrakterne for at give medarbejderne et redskab at arbejde efter, men være åben overfor at ændre denne forståelse, når debatten i offentligheden skifter hegemoni. Således er DR på mange områder på vej i den rigtige retning. Kulturministeriet og DR forandrer løbende forståelsen af public service kvalitet i kontrakterne. Problemet er, at Kulturministeriet og DR ikke er modige nok i deres formuleringer, fordi Kulturministeriet frygter at komme i modvind, hvis de stiller for præcise og konkrete krav til, hvordan DR skal arbejde med kvalitetssikring og kvalitetsudvikling. Samtidig må man have tiltro til at fagfolk i organisationen har den fornødne faglige kompetence til at imødekomme kravene til at favne en høj kvalitet og udvikle denne.

Ideen om at have en tydelig definition i kontrakterne udelukker ikke, at man kan udvikle public service kvaliteten i takt med den ændrede hegemoni i samfundet. Det er nødvendigt for DR at have en klar forståelse af, hvad public service kvalitet er, samt at definere sig tydeligt i opposition til de kommercielle kanaler, da det vil hjælpe DR's selvforståelse og legitimering. Imidlertid er det afgørende for den

løbende anerkendelse og berettigelse af DR's eksistens, at de formår at udvikle sin public service kvalitet i samarbejde med Kulturministeriet i takt med hegemonien i samfundet. Dette skal sørge for, at den faglige og professionelle debat i offentligheden kan være med til at ændre public service definitionen. Det er imidlertid vigtigt, at DR i takt med, at de udvikler sig mere efter brugervurderinger, også formår at udvikle sig efter den professionelle debat i offentligheden eller måle sin kvalitet efter faglige og organisatoriske undersøgelser. Udvikling af faglig og organisatorisk kvalitet er dog mere kompliceret, og det kan derfor være positivt, at DR fokuserer på brugerundersøgelser, så længe de formår at inddrage den offentlige debat i deres udviklingsarbejde.

At DR skulle anvende den offentlige debat til at kvalitetsudvikle, kan vi imidlertid ikke påvise, og man kan derfor argumentere for, at DR er nødsaget til at forholde sig til den manglende undersøgelse af public service kvalitet i de faglige og organisatoriske kvalitetsdimensioner. Hvis DR ikke formår at definere deres kvalitet i alle tre kvalitetsdimensioner samt placere sig i opposition til de kommercielle kanaler, mister de deres eksistensberettigelse i samfundet.

Det er dermed svært at fremtvinge en endegyldig forståelse af DR's nuværende situation. Det kan konstateres, at DR ikke selv formår at undersøge kvalitet i de faglige og organisatoriske dimensioner. DR er nødsaget til at kommunikere og fremvise deres undersøgelser af kvalitet, og gøre det tydeligere, hvordan de udvikler efter professionelle og faglige kvalitetsdimensioner for at legitimere sin eksistensberettigelse.

Litteraturliste

Asmussen, Vicky Enemark (2007): "*Lovens rammer for public service*" i Mouritsen, Per & Svith, Flemming & Carstensen, Martin B (2007): "**DR og TV2 – i folkets tjeneste?**" Århus: Forlaget Ajour

Bertilsson, Maragreta (1998): *Socialkonstruktivisme: Et erkendelsessocialistisk perspektiv*" i Järvinen, Margaretha & Bertilsson, Maragreta m.fl.: "**Socialkonstruktivisme – bidrag til en kritisk diskussion**" København: Hans Reitzels Forlag

Bjørnholt, Bente & Andersen, Jørgen Goul & Lolle, Henrik (2008): "*Bag kullisen i konstruktionen af kvalitet*" i Bjørnholt, Bente & Andersen, Jørgen Goul & Lolle, Henrik m.fl.: "**Bag kulissen i konstruktionen af kvalitet**", Odense: Syddansk Universitetsforlag

Bjørnholt, Bente (2008): "Kvalitet og kvalitetsundersøgelser – hvad er det?" i Bjørnholt, Bente & Andersen, Jørgen Goul & Lolle, Henrik m.fl.: "**Bag kulissen i konstruktionen af kvalitet**", Odense: Syddansk Universitetsforlag

Bjørnholt, Bente & Andersen, Jørgen Goul & Lolle, Henrik (2008): "*Brugertilfredshed som kvalitetsmål*" i Bjørnholt, Bente & Andersen, Jørgen Goul & Lolle, Henrik m.fl.: "**Bag kulissen i konstruktionen af kvalitet**", Odense: Syddansk Universitetsforlag

Collin, Finn (1998): "Socialkonstruktivisme og den sociale virkelighed" i Järvinen, Margaretha & Bertilsson, Maragreta m.fl.: "**Socialkonstruktivisme – bidrag til en kritisk diskussion**" København: Hans Reitzels Forlag

Fuglsang, Lars & Olsen, Poul Bitsch (2007): "**Videnskabsteori I samfundsvidenskaberne**", 2. udgave, Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag

Greve, Carsten (2002): "**New Public Management**", Nordisk Kulturpolitik under Forandring. Nordisk Kultur Institut, Frederiksberg

Hjarvard, Stig (2011): "**Et forandret medielandskab**" i Hjarvard, Stig m.fl.: "**MedieDK**", København: L&R Uddannelse

Hjarvard, Stig (2011): "**MedieDK**", København: L&R Uddannelse

Hjarvard, Stig (1995): "**Nyhedsmediernes rolle i det politiske demokrati**", København: Statsministeriets Medieudvalg.

Hjarvard, Stig (1999): "**TV-nyheder i konkurrence**", 1. Udgave. København: Samfundslitteratur

Jørgensen, Oluf (2010): "*I offentlighedens tjeneste – hvordan er styringen, og hvordan kan du klage?*" i Svendsen, Erik Nordahl m.fl.: "**Public service – I praksis og i fremtiden**", Århus: Forlaget Ajour

Larsen, Bøje (1987): "**Kvalitet eller kaos – den 'nye kvalitetsteori' og servicevirksomhed**" 1. Udgave, Charlottenlund: Forlaget Sporskiftet

Lolle, Henrik (2008): "*Serviceudgifter og servicetilfredshed. Kan der forventes en sammenhæng?*" i Bjørnholt, Bente & Andersen, Jørgen Goul & Lolle, Henrik m.fl.: "**Bag kulissen i konstruktionen af kvalitet**", Odense: Syddansk Universitetsforlag

Mouffe, Chantal (2002): "**Politics and passions – the stakes of democracy**", London: CSD Center for the Study of Democracy

Mouffe, Chantal (2005): "**On the political**", New York: Routhledge

Mouritsen, Per & Svith, Flemming & Carstensen, Martin B (2007): "**DR og TV2 – i folkets tjeneste?**" Århus: Forlaget Ajour

Pedersen, Kaare (2009): Videnskabsteori i projektarbejde og –rapport” i Olsen, Paul Bitsch & Pedersen, Kaare: **”Problemløst projektarbejde – en værktøjsbog”**, 3. udgave, Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag

Rahbek, Pernille & Banke, Lars M. & Michelsen, Maiken (2004): **”Radio- og tv-lovivningen”**, 1. udgave, København: Forlaget Thomson A/S

Rasborg, Klaus (2004): ”Socialkonstruktivismen i klassisk og moderne sociologi” i Olsen, Paul Bitsch & Fuglsang, Lars m.fl.: **”Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne – på tværs af fagkulturer og paradigmer”** 2. Udgave, Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag

Svendsen, Erik Nordahl (2010): **”Ny viden om public service?”** i Svendsen, Erik Nordahl m.fl.: **”Public service – I praksis og i fremtiden”**, Århus: Forlaget Ajour

Thorndal, Morten Hansen (2004): **”Modernitetens politiske teoretikere – nyere politisk teori og filosofi”** 1. Udgave, København: Forlaget Columbus

Thomsen, Jens Peter Frølund (2007): **”Diskursanalyse”** i Andersen, Heine & Kaspersen, Lars Bo m.fl.: **”Klassisk og moderne samfundsteori”** 4. Udgave, København: Hans Reitzels Forlag

Søndergaard, Henrik (1995): **”Public service i dansk fjernsyn – begreber, status og scenarier”**, Medieudvalget

Internet

Bbc.co.uk, 20.12.2011

<http://www.bbc.co.uk/historyofthebbc/innovation/index.shtml>

Denstoredanske.dk, 4.11.2011:

[http://www.denstoredanske.dk/Samfund, jura og politik/Samfund/Danmarks lokal forvaltning/Strukturkommissionen](http://www.denstoredanske.dk/Samfund,_jura_og_politik/Samfund/Danmarks_lokal_forvaltning/Strukturkommissionen)

Denstoredanske.dk, 18.12.2011:

[http://www.denstoredanske.dk/Samfund, jura og politik/Massemedier/Radio generelt/public service](http://www.denstoredanske.dk/Samfund,_jura_og_politik/Massemedier/Radio_generelt/public_service)

Dr.dk, 15.11.2011: <http://www.dr.dk/OmDR/Fakta+om+DR/Historie/20060504132635.htm>

Dr.dk, 20.12.2011:

<http://www.dr.dk/Nyheder/Indland/2007/03/13/151041.htm>

Ft.dk, 18.12.2011:

<http://www.ft.dk/samling/20072/spoergsmaal/s138/svar/365181/412998.pdf>

Gallup, 15.11.2011: http://www.gallup.dk/Laesertal/Laesertal_2k3k_2011.pdf

Kontrakter/ Redegørelser

Kontrakt 2007: ***“Public service-kontakt mellem DR og kulturministeren for perioden 1. Januar 2007 – 31. December 2010”***:

<http://www.kum.dk/Documents/Kulturpolitik/medier/DR/Publicservicekontra ktennyudgave%5B1%5D.pdf>

Kontrakt 2011: ***“DRs public service-kontrakt for 2011-2014”***

http://kum.dk/Documents/Kulturpolitik/medier/DR/public_servicekontrakt.PDF

Redegørelse 2007: ***“DR Årsrapport 2007 Public Service-redegørelse”***

http://www.dr.dk/NR/rdonlyres/B8B4F6B3-1184-456F-B603-6BA9727F476E/0/DR2007_kap4.pdf

Redegørelse 2010: "**DRs public service-redegørelse 2010**"

http://www.dr.dk/NR/rdonlyres/D0F84992-F0E6-4107-A2B2-72B6F35B42D4/2793768/dr_psr2012.pdf

Avisartikler

Andersen, Stig (2007): "**Danmarks Radio: DR skal bæres af public service-lysten**", Politiken, 04.03.2007

Daidsen-Nielsen, Mette (2009): "**Debat mellem linjerne**", Politiken, 22.11.2009

Enggaard, Michael (2008): "**Glad smiley til tv-nyhederne**", Jyllands-Posten, 06.10.2008

Giese, Ditte (2008): "**Regeringen afviser at hjælpe DR**", Politiken, 09.01.2008

Grarup, Lars (2008): "**Debat, DR arbejder i danskernes tjeneste**", Jyllands-Posten, 21.08.2008

Heide-Jørgensen, Christian & Lindqvist, Andreas (2007): "**DR's spareplan: Kvaliteten under pres i DR – nye afskedigelser på vej**", Politiken, 30.06.2007

Holm, Hans-Henrik & Pallesen, Thomas (2009): "**Kronik: Kvalitetsnyheder koster**", Jyllands-Posten, 31.01.2009

Jensen, Erik (2007): "**Voxpop: Hvor er DR om ti år?**", Politiken, 01.05.2007

Kudsen, Jacob Brejnbøl (2008): "**Ny DR-chef: Mindre brok, mere kvalitet**", Jyllands-Posten, 17.12.2008

Møller, Per Stig (2010): "**Debat: Medieforlig: Monopolbrud giver bedre radio**", Politiken, 28.05.2010

Olesen, Jesper (2010): "**Regeringen skruer op for privat radiokanal**", Jyllands-Posten, 27.05.2010

Petersen, Henrik (2008): "**Debat: DR- en fornærmelse mod seerne**", Jyllands-Posten, 26.08.2008

Plummer, Kenneth (2009): "**Debat: God public service skal oplyse, begejstre, fascinere og udfordre**", Politiken, 01.05.2009

Ramskov, Jørgen (2007): "**Kronik: Danmarks Radio behøver hjælp**", Jyllands-Posten, 18.05.2007

Wisborg, Thomas (2007): "**DR svinger sparekniven**", Jyllands-Posten, 13.09.2007

Zemanova, Christina & Nielsen, Allan (2007): "**Nyhedsmylder: DRs nye nyhedskanal skuffer medieeksperter**", Politiken, 22.05.2007