

# KOMENTARI ČITATELJA NA NOVINSKIM PORTALIMA KAO OBLIK PARTICIPATIVNOG NOVINARSTVA: SLUČAJ PRIJEDLOGA DODJELE POČASNOG DOKTORATA ZAGREBAČKOM GRADONAČELNIKU MILANU BANDIĆU

Nada Zgrabljic Rotar :: Tamara Kunić :: Ljubica Josić

PRETHODNO PRIOPĆENJE / DOI: 10.20901/ms.14.27.4 / PRIMLJENO: 30.08.2021.

**SAŽETAK** Cilj je rada istražiti komentare čitatelja na tri hrvatska informativna portala (24sata.hr, Index.hr i Net.hr) o kontroverznom prijedlogu Muzičke akademije i rektora Zagrebačkog sveučilišta da se tadašnjem zagrebačkom gradonačelniku Milanu Bandiću dodjeli počasni doktorat. U ovom članku komentari se istražuju u okviru teorijskog koncepta digitalne javne sfere i koncepta deliberativnodemokratske javne sfere, prema kojem umreženo društvo participacijom građana, kroz decentraliziranu i interaktivnu komunikaciju, osim komunikacije, transformira i oblikuje odnose moći među ljudima. Metodom kvantitativne analize sadržaja 2852 komentara objavljena u razdoblju od 27. studenoga 2018. do 15. travnja 2019. analiziran je odnos između opreme članaka i komentara, provedena je analiza sentimenta kao metoda za skupljanje polariteta emocija za uvid u raspoloženje komentatora (Liu, 2012), a s aspekta Dahlbergovih kategorija (2007), analiziran je doprinos javnoj raspravi. Rezultati pokazuju izrazito negativan stav građana prema prijedlogu o dodjeli počasnoga doktorata zagrebačkom gradonačelniku Milanu Bandiću, čini se da postoji povezanost između negativno intoniranih naslova i fotografija članaka s raspoloženjem komentatora i utvrđena je relativno mala prisutnost neprihvatljivoga govora i govora mržnje, čak i u negativnim komentarima, te niska razina argumentirane rasprave.

## KLJUČNE RIJEČI

INFORMATIVNI PORTALI, KOMENTARI ČITATELJA, PARTICIPATIVNO NOVINARSTVO, GOVOR MRŽNJE, DELIBERATIVNA DEMOKRACIJA, MILAN BANDIĆ

Bilješka o autoricama

**Nada Zgrabljic Rotar** :: Sveučilište VERN' :: nada.media.research@gmail.com

**Tamara Kunić** :: Fakultet hrvatskih studija, Sveučilište u Zagrebu :: tkunic@hrstud.hr

**Ljubica Josić** :: Fakultet hrvatskih studija, Sveučilište u Zagrebu :: ljasic@hrstud.hr

Ovaj rad nastao je kao preliminarno istraživanje za formuliranje i testiranje metodologije koja je kasnije djelomično korištena u doktorskoj disertaciji autorice Tamare Kunić (Komentari građana na informativnim portalima kao dio participativnog novinarstva, 2021., Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu), zbog čega postoji određeno podudaranje u teoretskom okviru i metodologiji ovog rada i disertacije, ali je istraživački korpus različit.

## UVOD

Kada govori o novinarstvu u javnoj sferi, Brian McNair (2018, str. 164), na tragu Manuela Castellsa (2009), umjesto pojma „digitalizirana javna sfera“ koristi pojam „umrežena javna sfera“, u kojoj su aktivni korisnici ujedno i djelitelji sadržaja. McNair također uvodi pojam „globalna javna sfera“, a riječ je o sferi koju je omogućio internet, koji je obrisao granice dostupnosti pojedinih medija, te opisuje kako je digitalna tehnologija u dvjema ključnim stvarima utjecala na javnu sferu u novinarstvu. Prvo, došlo je do snažne ekspanzije veličine javne sfere dostupne prosječnom građaninu. Digitalna javna sfera pojavom interneta postala je beskonačna zbog obilja informacija kakvo dotad nije bilo viđeno. Drugi ključni utjecaj digitalizacije jest mogućnost participacije korisnika u javnoj sferi kroz društvene mreže i društvene medije. Nova, digitalizirana javna sfera još se više oslanja o ideal javne sfere Jürgena Habermasa (2006) nego javna sfera u tradicionalnom novinarstvu s pasivnom publikom i jasnom hijerarhijom između onih koji proizvode te onih koji konzumiraju vijesti. Trenutna je javna sfera dostupna, bogata informacijama, raznolika i decentralizirana. Više informacija dostupno je većemu broju korisnika, na većem broju mjesta i oni s njima mogu učiniti više, odnosno mogu izravno pridonijeti javnoj debati kroz digitalne kanale poput komentara čitatelja ili na društvenim medijima (McNair, 2018, str. 167). U takvoj digitalnoj javnoj sferi razvija se i participativno novinarstvo (koje se još naziva i građansko novinarstvo, gerila novinarstvo ili demokratsko novinarstvo), a koje omogućuje otvoreniju i pristupačniju javnu arenu i suradnju građana s masovnim medijima nego što je to bilo moguće kroz tradicionalne medije (Campbell i sur., 2014; Ruiz i sur., 2011)<sup>1</sup>.

Manuel Castells u djelu *Communication Power* (2009) ističe internet kao temelj suvremenog umreženog društva i sredstvo pomoću kojeg umreženo društvo ostvaruje komunikacijsku moć. U umreženom društvu Internet, osim komunikacije, oblikuje i odnose među ljudima te transformira javnu sferu. U tome se Castells dijelom oslanja na Habermasovu teoriju javne sfere (2006), prema kojoj se svi procesi moći odvijaju u javnoj sferi, tj. mreži komunikacije u kojoj se razmjenjuju informacije. Prema Habermasu, javna sfera odlikuje se raznovrsnošću neovisnih masovnih medija te pristupom i uključivanjem mnoštva građana. Kako podrazumijeva participaciju građana i javno mnijenje koje oblikuje političke odluke, javna sfera ne postoji u nedemokratskim društvima. Građani pokreću važne teme, interpretiraju dobivene informacije te argumentirano analiziraju teme i stvaraju racionalne stavove o njima (Habermas, 2006, str. 416). S obzirom na to, javna sfera omogućuje sudjelovanje u demokratskim procesima, a internet građanima koji žele sudjelovati u demokratskom društvu omogućuje brz pristup nepreglednoj količini informacija. Internetska javna sfera zapravo je komunikacijski okvir bez pravila u kojem svatko može sudjelovati na drukčiji način (Splichal, 2010).

U teorijskom dijelu ovoga rada internetsku javnu sferu sagledavamo kroz teoriju deliberativne demokracije, odnosno kroz participaciju građana u stvaranju medijskog sadržaja, ali pod određenom kontrolom medija unutar kojeg publika sudjeluje kroz komentare čitatelja. U radu nastojimo utvrditi odnos između prezentacije članka i komentara čitatelja

<sup>1</sup> U ovom će se radu koristiti izraz „participativno novinarstvo“, koje se razumijeva kao sudjelovanje građana u stvaranju medijskog sadržaja, uz određenu kontrolu masovnog medija na kojem se taj sadržaj objavljuje (Thurman i Hermida, 2010; Min, 2018).

vezanih uz kontroverznu temu dodjele počasnog doktorata bivšem zagrebačkom gradonačelniku Milanu Bandiću. Kvantitativnom i kvalitativnom analizom sadržaja te analizom sentimenta rad nastoji utvrditi pridonose li građani u komentarima javnoj raspravi te analizira odnos participativnog i profesionalnog novinarstva kroz teme članka i reakcije čitatelja.

## DELIBERATIVNA DEMOKRACIJA, INTERNET I SUDJELOVANJE GRAĐANA

Teorija deliberativnodemokratske javne sfere promatra internet kao sredstvo za proširenje javne sfere i građanske deliberacije, vodeći do racionalnog javnog mnijenja koje može propitkivati odluke onih na vlasti. Za neke teoretičare deliberativne demokracije razlika u mišljenju ključna je za političku ili javnu raspravu, a proces demokracije promatra se upravo kroz sudjelovanje građana koji zajedno raspravljaju o ciljevima, idealima, problemima i akcijama (Witschge, 2004, str. 109). Lincoln Dahlberg (2007) govori o konceptu javne sfere kao osnovi za osnaživanje demokracije te tvrdi kako je deliberativna javna sfera doista demokratska jer promovira javni suverenitet. Osnovna premisa deliberativne demokracije jest da vlast dobiva legitimitet kroz racionalni javni diskurs, uz uspostavljene alate, poput glasovanja (Min, 2018). Tamara Witschge (2004, str. 110) tvrdi kako internet ne samo da oslobađa ljude psiholoških barijera, pa su spremniji upustiti se u debatu, već rješava četiri problema koja su se dosad teško mogla premostiti: vrijeme, prostor, znanje i pristup informacijama. Neke karakteristike interneta, poput doprinosa smanjenju društvenog jaza, heterogenosti grupa ljudi koje imaju pristup mreži te anonimnosti, pojačale su interes za političku konverzaciju i deliberativnu demokraciju (Witschge, 2004, str. 119).

Internet, smatra Dahlberg, zbog dvosmjerne, pristupačne, poludecentralizirane i globalne komunikacije, u kombinaciji s interaktivnim softverom i stalnim mijenjanjem tehnike, daje idealan temelj za racionalnu deliberaciju. Racionalno-kritička komunikacija u javnoj sferi, prema njegovoj ocjeni, jest inkluzivna (formalno), slobodna (uključuje autonomiju od države i korporativnih interesa), jednaka (komunikacijski), iskrena (koliko god je moguće), razumna (argumentirana) i refleksivna (može se mijenjati). Rosa Borge Bravo i Eduardo Santamarina Sáez (2016, str. 107–108) razradili su Dahlbergov model racionalno-kritičke komunikacije u javnoj sferi te smatraju kako komunikacija na internetskim forumima mora biti: *jednaka*, odnosno sudionici moraju u istoj mjeri predstaviti svoje i propitkivati tuđe ideje; *recipročna*, odnosno sudionici bi trebali reagirati na komentare drugih korisnika; *argumentirana*, odnosno mišljenja bi trebala biti poduprta nekom vrstom dokaza; *refleksivna*, odnosno sudionici bi trebali kritički promišljati o širem društvenom kontekstu; *empatična i pristojna*, odnosno sudionici bi trebali imati obzira prema tuđim stavovima; *iskrena*, odnosno sudionici se moraju iskreno truditi kako bi saznali sve informacije i *pluralistička*, odnosno pravo na raspravu trebali bi imati svi glasovi.

Uključivanje građana u takvu vrstu komunikacije, prema Dahlbergu (2007), svakako promiče i unapređuje demokraciju, iako joj možda nužno ne daje dodanu vrijednost niti vodi do donošenja boljih odluka. Robert W. McChesney (2015) pak ističe kako je pogrešno vjerovati da će internet zanemariti stvarnu nejednakost u našim životima, iako bi mogao

biti od središnje važnosti za izgradnju demokratskijeg društva i proširenje samoupravljanja na ekonomiju. Bez obzira na svoj doseg, zbog prepuštanja sadašnjem smjeru razvoja i potrebama kapitala, digitalne tehnologije mogu biti krajnje neprijateljski nastrojene „prema slobodi, demokraciji i bilo čemu što je imalo veze s dobrim životom“ (McChesney, 2015, str. 286). Utjecaj digitalizacije neki teoretičari (Keen, 2010) smatraju pogubnim za različite sektore ljudskog života (primjerice za glazbenu ili filmsku produkciju), u smislu snižavanja opće razine profesionalnosti, a to se odnosi i na novinarstvo. Viktorija Car (2016), pozivajući se na autore poput Theodorea L. Glassera (1999) i Andrewa Keena (2010), zaključuje kako pojačana građanska participacija u stvaranju medijskih agendi, koju je omogućio upravo internet, kompromitira novinarsku profesiju, odnosno kako otvaranje medijskog prostora novinarima amaterima, koji ne poznaju kodeks profesije i novinarsku etiku, pridonosi povećanju govora mržnje u medijima.

## ISTRAŽIVANJA KOMENTARA U PARTICIPATIVNOM NOVINARSTVU

Participativno novinarstvo od početka je bilo bogato vrelo za istraživače, jer su komentari zamijenili nekadašnje načine interakcije građana u tradicionalnim medijima, poput pisma čitatelja. Zvi Reich (2011, str. 97) navodi kako je važno proučavati komentare jer su neodvojivi od novinarskog sadržaja i najpopularniji su i najčešće korišteni oblici participacije u medijskom sadržaju. No, unatoč velikom demokratskom potencijalu, Reich zaključuje kako komentari čitatelja najčešće nisu pretjerano promišljeni, impulzivni su, plići, agresivniji i nepristojniji od drugih oblika participacija publike. Komentari građana napisani ispod članka profesionalnih novinara, u jednostavnoj, kratkoj formi s brzom mogućnošću dobivanja povratne informacije, privlačni su kao oblik sudjelovanja u medijskom sadržaju (Ruiz i sur., 2011; Ziegele i sur., 2017). Brojna istraživanja u svijetu bave se komentarima; između ostaloga, istražuje se priroda interaktivnosti samih građana novinara u komentarima (Ksiazek i sur., 2014; Ruiz i sur., 2010) te suradnja profesionalnih novinara i građana novinara koja se ostvaruje posredstvom komentara (Bergström i Wadbring, 2015; Craft i sur., 2016; Lee i Tandoc, 2017).

Kim Strandberg i Janne Berg (2013) istraživali su komunikaciju u komentarima čitatelja finskih lokalnih novina *Vasabladet* po načelima deliberativne demokracije. Zanimalo ih je poštujte li čitatelji komentatori najvažnije uvjete deliberacije: 1) racionalnost debate, 2) relevantnost teme debate, 3) reciprocitet u debati i 4) razinu pristojnosti i poštovanja u debati. Od 29. ožujka do 18. travnja 2010. na informativnom portalu objavljeno je ukupno 305 članaka s komentarima čitatelja, od kojih su nasumce izabrali 300 komentara. Većina komentara (57,2 %) sadržavala je tvrdnje bez argumenata, a 42,3 % komentara bilo je negativno intonirano.

Po važnosti se izdvaja istraživanje Carlosa Ruiza i suradnika (2011). Autori su se u istraživanju bavili obilježjima komunikacije građana na pet svjetskih informativnih portala (*New York Times*, *The Guardian*, *Le Monde*, *El Pais* i *La Republica*). Analizom 15 000 komentara htjeli su saznati koliko komentatori svojim informacijama pridonose stvaranju medijskoga

sadržaja, koliko međusobno komuniciraju, koliko je ta rasprava kvalitetna, odnosno koliko ona slijedi načela Habermasove diskurzivne etike (Habermas, 1996) te koliko ima negativnog sadržaja. Komunikaciju u medijima usporedili su s teoretskim doprinosom Daniela C. Hallina i Paola Mancinija (2004), koji u analizama utjecaja novih tehnologija na medijske sustave opisuju tri modela. U liberalnom (SAD i Velika Britanija) i demokratsko-korporativnom modelu (Finska i Njemačka) mediji imaju viši stupanj unutarnjeg pluralizma, odnosno pružaju medijski prostor različitim mišljenjima. U polarizirano-pluralističkom modelu (Francuska) mediji se svrstavaju uz određene političke opcije, odnosno ovisni su o vanjskom pluralizmu (Hallin i Mancini, 2004). Ruiz i suradnici (2011) naslanjaju se na Hallinovu i Mancinijevu teoriju te komunikaciju u medijima, odnosno komentare čitatelja, promatraju kroz pluralizam u određenom medijskom sustavu. Istraživanje Ruiza i suradnika (2011) utvrdilo je među komentarima na tekstove na portalu *New York Timesa* (liberalan medij) čak 78,9 % pozitivno intoniranih i argumentiranih, dok ih je kod pariškog *Le Mondea* (polarizirano-pluralistički medij) bilo 42,5 %. U liberalnim medijima kvaliteta rasprave bila je bolja, manje je bilo uvredljivih komentara, a razina argumentiranosti bila je visoka. U polarizirano-pluralističkim medijima bilo je više uvreda i manje argumentiranih komentara. Istraživane portale tako su podijelili u dvije kategorije: *zajednice otvorene za debatu*, koje se pojavljuju u liberalnim medijima i u kojima komentatori vode argumentirane rasprave, i *homogene zajednice*, koje postoje u polarizirano-pluralističkim medijima u kojima je važnije izražavanje osjećaja, a ne argumenata.

Jane B. Singer i suradnici (2011) u knjizi *Participatory Journalism: Guarding Open Gates at Online Newspapers*, koja se bavi participacijom građana u medijskoj produkciji, posvetili su cijelo poglavlje upravo komentarima čitatelja. U poglavlju *User Comments: The Transformation of Participatory Space* Zvi Reich (2011, str. 113) ustvrđuje kako su komentari čitatelja zasigurno obilježili novu fazu u evoluciji građanske participacije i kako predstavljaju znatnu promjenu u odnosu na dotadašnje, kontroliranije oblike građanskoga sudjelovanja u medijima, poput pisma čitatelja. Nijedan forum do sada nije bio toliko otvoren i nudio neposredan i slobodan pristup građanima koji žele izraziti svoje mišljenje o nekoj temi; no, kvaliteta građanskih doprinosa često je upitna zbog korištenja neprihvatljivoga govora i govora mržnje.

Marc Ziegele i suradnici (2017) navode kako je neprihvatljiv govor, odnosno nepristojnost, veoma teško definirati jer ono što se može smatrati nepristojnim ovisi o moralnim vrijednostima samoga komentatora. Načelno se nepristojnim smatra izražavanje neslaganja negiranjem i nepoštovanjem valjanosti suprotnog mišljenja. Definicije neprihvatljivoga govora (engl. *hostility*) iz normativnog aspekta uključuju kvalifikacije poput govora mržnje, vulgarnog jezika i psovki, uvredljivoga govora, dok se pristojnost uglavnom razumijeva kao odsustvo istoga (Książek i Springer, 2020, str. 42). Kad je riječ je o komentarima čitatelja, oni većinom sadržavaju neprihvatljiv govor, predrasude prema određenim društvenim skupinama, verbalnu agresiju te uznemiravanje (Coe i sur., 2014; Ziegele i sur., 2017). U ozbiljnije i opasnije vrste uvreda spadaju rasizam, stereotipi i govor mržnje (Papacharissi, 2004). Gina Masullo Chen i suradnici (2019) također ističu nerazmjer između akademskih definicija nepristojnosti i netolerantnoga govora te zaključuju kako je govor mržnje svakako posljednja stuba neprihvatljivoga govora. Pregledom literature primijetili

su kako su komentari koji imaju nižu stopu nepristojnih i negativno intoniranih komentara oni koji nemaju anonimne komentatore te kako je rasprava puno pristojnija kad je novinar uključen u komunikaciju s čitateljima (Masullo Chen i sur., 2019).

Marc Ziegele i suradnici (2018) u svojem su istraživanju, vodeći se idejom Pabla Boczkowskog i Eugenije Mitchelstein (2012), zaključili kako čitatelje na komentiranje privlače teme koje su kontroverzne. Internetskom anketom ispitali su 436 sudionika kojima su dali lažne novinske članke o nesreći u tvornici tekstila u Bangladešu. Jedna vijest sadržavala je informaciju o velikoj šteti (poginuli radnici) te kontroverziju (loša sigurnost). Druga vijest sadržavala je informaciju o maloj šteti (lakše ozlijeđeni radnici) i nije bilo kontroverzije (zaštita je bila dobra). Ziegele i suradnici zaključili su da ton vijesti utječe na komentiranje, a one vijesti koje sadržavaju veliku štetu i kontroverziju više potiču sudionike na komentiranje (Ziegele i sur., 2018, str. 1432). Komentari koji su bili nepristojni generalno su više komentara drugih čitatelja, koji su također bili uvredljivi. Komentari koji su zadovoljavali kriterije javne rasprave bili su pristojniji i pozitivniji.

Brendan R. Watson i suradnici (2019) ističu kako je sigurno da nepristojni komentari izazivaju snažne reakcije kod ostalih čitatelja te štete reputaciji medija, obeshrabruju druge čitatelje da se pridruže diskusiji te stvaraju negativne emocije. Istraživanje Svjetske organizacije novina i novinskih izdavača (The World Association of Newspapers and News Publishers) provedeno među 78 medijskih kuća u 46 zemalja (WAN-IFRA, 2016) pokazalo je kako zbog nepristojnih komentara sve više informativnih portala isključuje mogućnost komentiranja. Ipak, ističe se kako su komentari važni jer „pridonose debati“ (53 %), „daju ideje za nove priče“ (53 %) i „potiču raznovrsnost mišljenja“ (47 %) (WAN-IFRA, 2016, str. 5).<sup>2</sup>

Teresa K. Naab i suradnici (2020, str. 796) primijetili su kako kritički komentari čitatelja usmjereni prema novinarskom tekstu smanjuju kredibilnost novinskog članka kod ostalih čitatelja te kako čitatelji koriste kritičke komentare kako bi procijenili kvalitetu novinskog članka, iz čega se može zaključiti kako je osim samog novinskog teksta i stav drugih korisnika itekako važan potencijalnim novim komentatorima.

## OPREMA ČLANKA I KOMENTARI

Ne izazivaju samo nepristojni komentari negativne reakcije kod čitatelja, već na percepciju same teme utječe i oprema članka. Pod opremom članka Stjepan Malović navodi: naslov, podnaslov, izvadak iz teksta, okvire te ilustracije (fotografije i infografike) (Malović, 2007, str. 13). Naslov je na neki način prečica do sadržaja teksta i ima dvije funkcije: sažeti informaciju i privući pozornost (Ifantidou, 2008, str. 699). Istražujući percepciju novinskih naslova među 137 čitatelja engleskih novina, Elly Ifantidou utvrdila je kako čitatelji ne primjećuju novinarske standarde, poput duljine članka i jasnoće informacija, već im pažnju zaokuplja kreativnost naslova. Kako piše Ivan Ivas, „naslov je posebna vrsta teksta već po svom medijalnom položaju: posreduje između autora teksta i uredništva novina, između

<sup>2</sup> Istraživanje WAN-IFRA (2016) pokazalo je kako su najkvalitetniji doprinosi čitatelja u komentarima na analitičke članke i komentare tih članaka, a u Europi su najgori komentari objavljeni pod temama vezanima uz imigrante.

čitatelja i teksta, između naslovljenog teksta i drugih tekstova na stranici. Naslov posreduje i između pretpostavljenog pozadinskog iskustva publike i obavijesti, a balansira između protivnih zahtjeva zanatskih uputa za naslovljavanje (mora biti informativan i jasan, ali i poigravati se značenjima)" (Ivas, 2004, str. 29). Logan Molyneux i Mark Coddington (2020) zaključili su da iako mnogi čitatelji ne znaju na koji se način proizvode vijesti, ipak formiraju mišljenje o novostima koje konzumiraju te da u tom smislu senzacionalistički naslovi smanjuju percepciju kredibiliteta i kvalitete članka. Glorilyn M. Montejo i Teresita Q. Adriano (2018) istraživale su 30 naslova na pet filipinskih informativnih portala. Primijetile su kako novinari i urednici koriste diskurzivne tehnike, kao što su: ekspresivan jezik, intenzifikacija i kvantifikacija, neposrednost, referencije na emocije, upućivanje na elitne ljude, institucije, zemlje i događaje (Montejo i Adriano, 2018, str. 71). Zaključile su kako novinari ili urednici koriste diskurzivne tehnike u naslovima kako bi privukli čitatelje da pročitaju cijeli članak. Isto tako, ovisno o temi članka, primijetili su da je u nekim slučajevima u naslovu izražena politička pripadnost novinara ili urednika (Montejo i Adriano, 2018, str. 82). Katarzyna Molek-Kozakowska (2013) istraživala je senzacionalizam u 120 naslova novinarskih tekstova preuzetih s britanskog tabloida *Daily Mail* te pronašla semantičke mikrostrukture i narativne formule koje autori naslova koriste kako bi privukli čitatelje. Zarfa Hrnjić (2007) ističe kako važnu ulogu u izgradnji vjerodostojnosti novinarskog rada ima i fotografija, jer ona doprinosi autentičnosti teksta. Od fotografije i drugih grafičkih elemenata u velikoj mjeri ovisi na koji način i hoće li uopće određeni novinski tekst biti percipiran, a veliku ulogu u tumačenju informacije ima kut fotografiranja, osvjetljenje, boja i veličina fotografije, kao i njezina pozicija, odnosno događaj na koji se odnosi (Hrnjić, 2007, str. 194).

## ISTRAŽIVAČKI NACRT

Tema ovog rada jesu komentari čitatelja na prijedlog da se zagrebačkom gradonačelniku Milanu Bandiću dodijeli počasni doktorat Sveučilišta u Zagrebu, što je na hrvatskim portalima izazvalo raspravu velikog broja građana. Tema je kontroverzna, s obzirom na njezinu političku, znanstvenu i etičku dimenziju, a upravo kontroverzne teme privlače velik broj komentara čitatelja (Boczkowski i Mitchelstein, 2012; Ziegele i sur., 2018).

Krajem 2018. godine dekan Muzičke akademije u Zagrebu Dalibor Cikojević predložio je da se zagrebačkom gradonačelniku Milanu Bandiću dodijeli počasni doktorat jer je u posljednjih 19 godina sudjelovao u velikim projektima, poput kupnje i obnove zgrade u kojoj je danas smještena Muzička akademija. U obrazloženju se spominju i drugi projekti u kojima je sudjelovao gradonačelnik, poput rekonstrukcije Francuskog paviljona Studentskog centra, gradnje paviljona za smještaj studenata, kao i stipendiranje studenata i brojni drugi programi. Senat Sveučilišta u Zagrebu, na čelu s rektorom Damirom Borasom, pokrenuo je sredinom ožujka 2019. godine postupak dodjele počasnog doktorata. Postupak dodjele počasnog doktorata na Sveučilištu u Zagrebu pokreće se obrazloženim prijedlogom pojedinog sveučilišnog tijela, fakulteta ili pojedinaca. Senat potom imenuje stručno povjerenstvo i donosi konačnu odluku na temelju izvješća tog povjerenstva. Prijedlog je izazvao negodovanje javnosti jer se Milanu Bandiću od 2018. godine sudi da je sa svojim suradnicima zloupotrijebio svoj položaj i oštetio gradski proračun. Više od tri



tisuće bivših studenata, profesora i studenata Sveučilišta potpisalo je pismo u kojem se protive prijedlogu.<sup>3</sup>

Taj je događaj, koji uključuje i područje znanosti, politike i područje kulture, kao i interese stanovnika Zagreba, očekivano, motivirao građane na sudjelovanje i raspravu na novinskim portalima.

Za istraživanje su izabrani portali *24sata.hr*, *Index.hr* i *Net.hr*<sup>4</sup>, koji su, prema podacima tvrtke Alexa Internet, 2018. bili među najkomentiranim hrvatskim informativnim portalima (Skoko i Vrdoljak, 2018). Izabran je vremenski period od 27. studenoga 2018., kada je objavljen prvi članak na tu temu, do 14. svibnja 2019., kad je tema prestala biti dio medijske agende.

Analizirano je 2852 komentara, a raspodjela po portalima pokazuje da je najviše komentara, njih 1469, bilo na portalu *24sata.hr*<sup>5</sup>. Na portalu *Index.hr* bilo je 1225 komentara<sup>6</sup>, a portal *Net.hr* imao je 158 komentara<sup>7</sup>. Ti komentari odnosili su se na ukupno 81 članak, iako je u tom periodu bilo objavljeno ukupno 93 članka na tu temu, no njih 12 nije sadržavalo komentare. Uzorak za istraživanje prikupljen je uz pomoću alata VoxPopuli<sup>8</sup> (Bonacci i sur., 2016). Alat ima dvije komponente. Prva je komponenta koja pretražuje i prikuplja sve članke, objave i komentare s odabranih novinskih portala. Druga je komponenta MySQL baza podataka u koju se pohranjuju prikupljeni podaci (Bossetta i sur., 2018). Koristeći ključne riječi „Bandić“ i „doktorat“, iz te su baze izvučena 93 članka, odnosno svi članci o ovoj temi objavljeni na tri izabrana portala u periodu od 27. studenog 2018. do 14. svibnja 2019.

Cilj je bio istražiti doprinose li građani u komentarima javnoj raspravi u vidu teorije deliberativne demokracije te analizirati odnos participativnog i profesionalnog novinarstva kroz prikaz teme članka i reakcije čitatelja.

<sup>3</sup> Prema podacima iz medija, više od 3000 studenata, bivših studenata i profesora zagrebačkog sveučilišta potpisalo je povelju protiv dodjele počasnog doktorata zagrebačkom gradonačelniku Milanu Bandiću (<https://dnevnik.hr/vijesti/hrvatska/vise-od-3100-potpisa-protiv-dodjele-pocasnog-doktorata-milanu-bandicu--557131.html>, pristupljeno 3. lipnja 2020.).

<sup>4</sup> Čitatelji koji žele komentirati članke na informativnim portalima *Index.hr* i *Net.hr* mogu se prijaviti pomoću svojih profila na Facebooku. Na *24sata.hr* postoje dva načina prijave za komentiranje: putem korisničkog imena i lozinke koje će koristiti samo za taj portal, a mogu, ako žele, dijeliti ili preporučivati sadržaje, povezati svoj profil na Facebooku sa stranicom. Sva tri portala zabranjuju prijete, vrijeđanje i psovke, omalovažavanje i govor mržnje. Nepridržavanje tih pravila može rezultirati kaznenim progonom. Jedno je od takvih pravila na portalu *24sata.hr* glasi:

*Korisnicima portala strogo je zabranjeno: prijetiti drugim korisnicima, novinarima, administratorima ili subjektima članaka, a što može rezultirati i kaznenim progonom, iznošenje uvreda ili vrijeđanje bilo koje osobe ili skupine na temelju nacionalne, rasne, spolne, vjerske ili druge pripadnosti te govor mržnje i propagiranje nasilja.*

Sva tri portala moderiraju objave svojih čitatelja, ali tek nakon što ih oni objave, odnosno dopuštaju objavljivanje svih komentara čitatelja u realnom vremenu, a nakon objave provjeravaju poštuju li komentatori pravila komentiranja

<sup>5</sup> Na portalu *24sata.hr* jedan članak nije imao komentare.

<sup>6</sup> Na portalu *Index.hr* tri članka nisu imala komentare.

<sup>7</sup> Na portalu *Net.hr* osam članaka nije imalo komentare.

<sup>8</sup> Alat VoxPopuli jedan je od alata za istraživanja velikih podataka (engl. *big data*). Alat VoxPopuli omogućuje mjerenje apsolutne i relativne zastupljenosti novinskih članaka objavljenih na informativnim portalima. Apsolutna zastupljenost novinskih članaka u određenom vremenu određuje se kao ukupan broj različitih čitatelja koji su komentirali članak. Relativna zastupljenost pojedinog članka tijekom određenog vremena računa se omjerom broja komentatora koji su komentirali određeni članak i brojem svih komentatora koji su u istom vremenu komentirali na bilo koji članak na istom internetskom portalu. Na taj se način mogu uspoređivati članci s istom temom objavljeni na različitim portalima s obzirom na komentare, a ističu se i „zapaljive“ teme, koje su privukle veliki broj komentara i komentatora. Alat snima komentare svakih šest minuta kako bi se zadržao stvarni tijek rasprave te kako bi se smanjila mogućnost da administratori obrišu komentare koji se protive pravilima komentiranja.



Postavljena su sljedeća istraživačka pitanja:

- 1) Može li se iz komentara građana zaključiti njihov stav i raspoloženje prema prijedlogu da se zagrebačkom gradonačelniku Milanu Bandiću dodijeli počasni doktorat?
- 2) Zadovoljava li komunikacija građana načela komunikacije u deliberativnoj demokraciji?
- 3) Postoji li usklađenost i suradnja između profesionalnog novinarstva i građana komentatora?

Za istraživanje smo koristili metode kvantitativne i kvalitativne analize sadržaja i analizu sentimenta. Istraživanje smo podijelili u pet dimenzija:

1. Neprihvatljivi oblici govora: izdvajali su se komentari koji sadrže neprihvatljiv govor, odnosno psovke i negativne pridjeve (Siersdorfer i sur., 2010, str. 894, te uvredljivi govor (Levmore i Nussbaum, 2010, str. 5), kao i pristojni komentari. Neprihvatljiv govor u komentarima može se definirati kao „namjerno oblikovan kako bi se napalo nekoga ili nešto, i koji izaziva ljutnju ili ogorčenje kroz korištenje pogrdnih imena, negativne ocjene karaktera, uvredljivi govor, psovke ili govor kojim se vrijeđa“ (Ksiazek i Springer, 2020, str. 42). Pristojnost se definira i kao odsustvo osobnih napada i grubih jezičnih izraza protiv drugih korisnika ili novinara (uključujući njihovu etničku pripadnost i obrazovanje) ili o temi o kojoj se raspravlja u društvenom i kulturnom kontekstu (Ksiazek i Springer, 2020, str. 43).

Toj je analizi dodana i kategorija govor mržnje u koji spadaju svi oblici izražavanja koji šire, potiču, promiču ili opravdavaju rasnu mržnju, ksenofobiju, antisemitizam i druge oblike mržnje temeljene na netoleranciji, a da su usmjerene prema jednoj skupini (Alaburić, 2003; Erceg, 2004).

Analitička matrica sadržavala je kategorije: a) neprihvatljivi govor, b) govor mržnje i c) pristojni komentari.

2. Analiza sentimenta: analiza sentimenta naziv je metodološkog postupka (engl. *sentiment analysis*) u kojem se sentiment definišu kao prosudbe i ideje koje su izražene emocijama te koje su subjektivne (Liu, 2012, str. 28). Analiza sentimenta obuhvaća detektiranje, izvlačenje i skupljanje mišljenja, polariteta i emocija, a obično se temelji na postojanju ili nepostojanju nekih obilježja emocije (Yu, 2014, str. 44). Bing Liu (2017) naglašava kako je, osim detektiranja predmeta na koji se odnosi mišljenje, važna i orijentacija sentimenta. Orijehtacija sentimenta može biti pozitivna, negativna i neutralna, pri čemu neutralno znači nepostojanje mišljenja ili emocije (Liu, 2017, str. 16). U ovom radu analizirali su se dijelovi komentara čitatelja koji su izražavali stav građana prema temi novinskog članka (predmet sentimenta) te su se označavali kao pozitivni, negativni ili neutralni (orijehtacija sentimenta) (Xu i sur., 2012, str. 279). Ovo istraživanje ne bavi se intenzitetom pozitivnih, odnosno negativnih emocija, već samo otkriva njihovo postojanje.

Analitička matrica sadržavala je kategorije: a) pozitivan sentiment prema temi članka, b) negativan sentiment prema temi članka i c) neutralan sentiment prema temi članka.

3. Javna rasprava: Dahlberg (2007) govori o komunikaciji u javnoj sferi koja treba biti inkluzivna (formalno), slobodna (uključuje autonomiju od države i korporativnih interesa), jednaka (komunikacijski), iskrena (koliko god je moguće), razumna (argumentirana) i refleksivna (može se mijenjati) (Dahlberg, 2007, str. 49). Borge Bravo i Santamarina Sáez (2016, str. 107–108) pišu kako bi komunikacija na internetu trebala biti: jednaka, interaktivna, argumentirana, refleksivna, empatična i pristojna, iskrena te pluralistička. Na temelju navedenih razmišljanja o komunikaciji na internetu (Borge Bravo i Santamarina Sáez, 2016; Dahlberg, 2007), formirali smo analitičku matricu koja se sastojala od sljedećih kategorija:

- a) argumentirani komentar – mišljenja i prijedlozi trebali bi biti poduprti valjanom argumentacijom,
- b) propitkujući komentar – sudionici bi trebali kritički promišljati o svojim vrijednostima, pretpostavkama i interesima te obraćati pozornost na širi društveni kontekst, slušati druge i kritički propitkivati teze iznesene u članku, kao i komentare drugih sudionika,
- c) uključivi i empatični komentari – sudionici bi trebali imati obzira prema tuđim mišljenjima i stavovima i
- d) komentari koji ne zadovoljavaju ni jedan od kriterija javne rasprave.

4. Komunikacija s novinarom: među komentarima su se tražili komentari upućeni novinaru, odnosno autoru članka kako bi se vidjelo na koji način čitatelji komuniciraju s novinarima i postoji li međusobna komunikacija između komentatora i novinara u cilju boljeg i jasnijeg obrazloženja problema o kojem se piše (Manosevitch i Walker, 2009, str. 5). Ti su komentari u analitičkoj matrici podijeljeni na: a) pozitivno intonirane prema autoru članka i b) negativno intonirane prema autoru članka.

5. Objavljeni prilozi na portalima: u posljednjoj fazi istraživanja kvalitativnom analizom sadržaja analizirana je oprema novinskih članaka kako bi se vidjelo koriste li autori članka diskurzivne tehnike te kako bi se utvrdila moguća povezanost između stilskog i vizualnog obilježja članka i komentara čitatelja, odnosno utječe li način prezentacije članka na ton i sentiment čitatelja prema temi članka. U opremi izabranih članaka, u naslovima i na fotografijama, tražili su se elementi ekspresivnog jezika i intenzifikacija jezičnih izraza, povezanost s političkim elitama te grafički elementi koji se koriste kako bi se naglasila tema članka. Ova analiza temeljena je na istraživanjima koja pokazuju kako prezentacija novinskog članka utječe na sentiment komentara čitatelja (Ignatow i sur., 2016) te kako je govor mržnje u komentarima odraz negativnog utjecaja vijesti na diskurs čitatelja (Đorđević, 2020). Važan je i rad Zare Pinto-Coelho i suradnika (2019) koji je analizom diskursa medijskih tekstova i komentara čitatelja pokušao odrediti poziciju građana kao komentatora aktualnih političkih zbivanja u Portugalu. Utvrđeno je da čitatelji mogu svojim komentarima redefinirati ulogu građana unutar političkih procesa unotoč parametrima koje je postavila medijska agenda na portalima.

Istraživanje vezano uz opremu članka radila je jedna autorica (Lj. J.), a druga je autorica (T. K.) radila istraživanja vezana uz komentare čitatelja.<sup>9</sup>

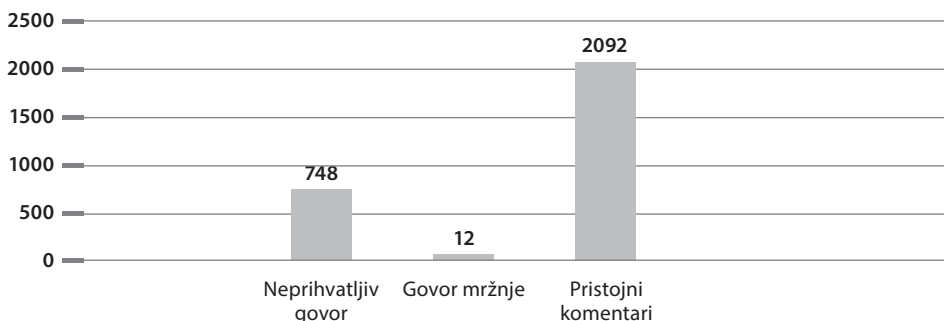
<sup>9</sup> Zbog različitog znanstvenog interesa i kvalifikacija, empirijsko istraživanje podijeljeno je ovisno o kvalifikacijama kodera. Budući da su korištene analitičke matrice, autorice smatraju kako je istraživanje provjeljivo.

## REZULTATI

Rezultati istraživanja prikazuju se prema navedenim fazama istraživanja: kultura govora i ophođenja, analiza sentimenta, analiza javne rasprave u javnoj sferi, ostvarena interakcija s novinarima te analiza opreme novinskih članaka.

### 1. Kultura govora

Rezultati analize kulture govora u analiziranim komentarima prikazani su u Grafikonu 1.



▲ Grafikon 1.

Kultura govora u komentarima građana

Pristojno je bilo 73,35 % komentara, odnosno komentatori su iznijeli svoj stav ne vrijeđajući nikoga. Donosimo primjer takva negativno intonirana komentara bez vrijeđanja i omalovažavanja, poštujući aktere članka i druge komentatore:

*Zašto je trebalo prof. Josipoviću prihvaćanje počasnog doktorata M.Bandiću?! Teško mi je naslutiti, mogu samo spekulirati s obzirom da geneza pojma počasnog ne ukazuje na Bandića. Moje veliko razočarenje počinje u tome što ne mogu prihvatiti (razumjeti) kako jedan častan, pošten Josipović priznaje ugled (čast, poštovanje) Bandiću. Da, moje veliko razočarenje nastavlja se argumentom Josipovića, da je odluka temeljena na „zasluzi“ Bandića u rješavanju sto godišnjeg problema muzičke akademije... Postavljam si pitanje da je Bandić i sto puta zaslužio priznanje za nešto što je u opisu njegovog posla, a našim novcem, kakove to ima veze s njegovim počasnim-časnim-poštenim-ugledom? Možda bi se širim obrazloženjem moglo izbjeći i pitanje, čime se je to prof. Josipović zadužio kod Bandića!?*

U 26,2 % komentara pronađeni su elementi neprihvatljivog govora. U 24,19 % pronađeni su elementi uvrede. U uvredama su se komentatori referirali i na neke afere koje se vežu uz gradonačelnika, poput uhićenja u pijanom stanju i postavljanja skupih rasvjetnih stupova i fontana. Kao primjer donosimo dva uvredljiva komentara:

*Ti možeš predavati jedino na Kozari boku svojim kumićima.*

*Mogao bi predavat na temu: "Razmjena tjelesnih sokova sa kozama na paši". Takav mu je, otprilike, i vokabular koji koristi na dnevnoj bazi. Bude li sreće dobit će u Lepoglavi funkciju 'šef za odnose sa zatvorenicima'.*

Psovke su građani koristili u 1,37 % komentara, dok je elemenata govora mržnje bilo u 12 komentara (0,42 %).<sup>10</sup> Najviše govora mržnje objavljeno je u komentarima ispod članka na portalu *Index.hr* u kojem hrvatski znanstvenik Vuk Vuković kao autor članka analizira dodjelu počasnog doktorata i uspoređuje ga s onim na prestižnim svjetskim sveučilištima.

Komentator 1:

*Vuk Vuković, mrš preko Drine!*

*Bandić je lopov i to trebaju riješiti sud i policija a ovi izmišljeni likovi neka fack of !!!*

Komentator 2:

*Hrvat katolik je izvukao svoje najjače oružje. Drinu i slanje ljudi preko nje. Ne znajući pritom koliko je glup i primitivan u svojoj namjeri da pokaže svoju naklonost koruptivnom elementu koji godinama nagrizu Zagreb i Hrvatsku. Jer koliko god taj Hrvat, katolik mislio da voli svoju zemlju ako šalje njene građane preko Drine, on griješi. Jer Vuk Vuković je dečko iz Novog Zagreba za razliku od kriminalca iz Pogane Vlake.*

Komentator 3:

*Vukelić Mario prvo se šalje preko Drine, a onda niz Drinu.<sup>11</sup>*

Iz primjera je vidljivo kako govor mržnje upućen autoru članka ne slijedi temu članka, već je usmjeren prema tome da se autora uvrijedi na nacionalnoj osnovi te pozove na mržnju i netrpeljivost.

## 2. Analiza sentimenta

U analizi sentimenta komentare smo podijelili na polaritet pozitivno/negativno te neutralno prema temi članka, odnosno prema prijedlogu dodjele počasnog doktorata Milanu Bandiću.

Čak 89 % komentara sadržavalo je negativan stav prema dodjeli počasnog doktorata Milanu Bandiću, dok je svega 9 % komentara imalo pozitivan sentiment. U 2 % komentara komentatori su iznijeli neutralni stav prema temi članka.

Donosimo primjere pozitivnih komentara, u kojima građani većinom hvale djela Milana Bandića.

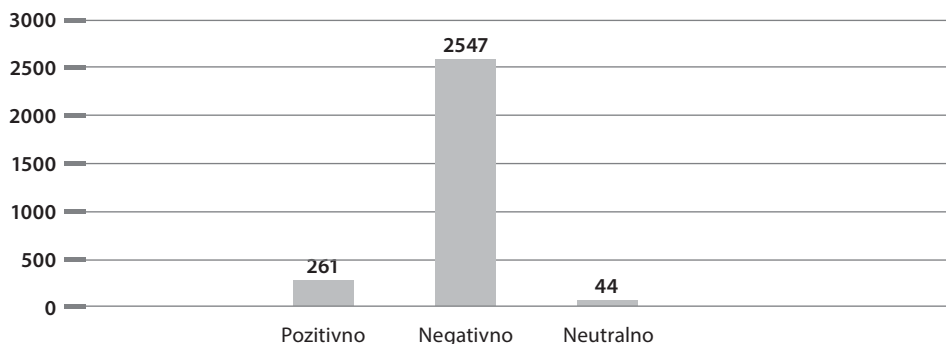
*Gradonačelnik je to zaslužio, ako on nije ne znam tko je. On radi 18 sati, a Zagreb nikada nije bio uređeniju i ljepši. Bravo*

<sup>10</sup> Kad je riječ o preklapanju kategorija, pronađeno je 14 komentara (0,5 %) koji su sadržavali uvrede i psovke te 5 komentara (0,2 %) koji su sadržavali govor mržnje i uvrede.

<sup>11</sup> Donosimo cijeli komentar, s odgovorima drugih komentatora u nepromijenjenom i neelektoriranom obliku kako bi se sačuvalo stvarni tijek rasprave, bez navođenja imena autora komentara kako bi se zaštitio njihov identitet.

*Koji kralj*

*Kako je ovo tendenciozno napisano, samo prljavi veš iznosite, a ima tu više dobrih stvari ... kao da su drugi gradovi bolje uređeni, Zagreb je baš metropola živi 365 dana zahvaljujući Bandiću.*



▲ Grafičkon 2.  
Analiza sentimenta

U negativno intoniranim komentarima građani su se osvrnuli na, prema njima, negativne i problematične strane mandata gradonačelnika Milana Bandića, nadovezujući se na temu dodjele počasnog doktorata komentiranjem gradonačelnika. U sljedeća dva primjera vidljivo je kako su svoj stav prezentirali nabranjem gradskih problema ili osobnom pričom:

*smeće posvuda, grafiti posvuda, oštećene SVE klupe i dječji parkovi, prastari tramvaji iz 70ih još voze, turbo-folk kafići trešte do duboko u noć, pješačke zone su sve samo ne pješačke, biciklističke zone ne postoje, izgradnja bez ikakvog smisla i reda, dostavna vozila nimalo primjerena gradu...lakrdija od infrastrukture i reda....osobno bi me bilo sram zvati se gradonačelnikom Zagreba...*

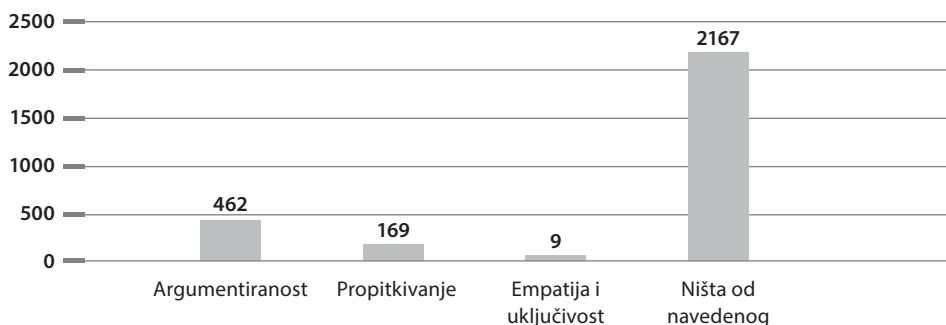
*Ljudi ja sam završio srednju. Majstor sam u svojoj struci, radim za sebe i živim odlično. Iskreno, kad je klaun položio za bager u par dana da bi iskopao dvije žlice blata, meni se zgdilo... U potpunosti razumijem vas koji godinama tešete i bubate da bi završili faks, a kamo li da bi stekli i titule iznad. Ovo je apsolutno degradirajuće i ponižavajuće za svakoga intelektualca i razumnog čovjeka. Uvjeran sam da ovaj klaun danas ne bi znao riješiti kompliciraniju matematičku jednadžbu osnovne škole, a kamo li nešto više...*

S obzirom na to da je neutralnih komentara, kao i pozitivnih, bilo razmjerno malo, donosimo samo jedan primjer takvog komentara u kojem komentator ne iznosi ni pozitivan ni negativan stav prema dodjeli doktorata, već smatra tu temu posve promašenom i uzaludnom:

*ne branim bandića, ali širom svijeta počasni doktorati se daju raznoraznim lezilebovićima, sportašima, novinarima, bogatašima, glumcima i ostalim glupsonima i to je samo POČASNA titula koja ne znači ama baš ništa i ne vidim u čemu je problem*

### 3. Javna rasprava

Sljedeća analiza odnosila se na poštivanja kriterija javne rasprave, prema Dahlbergu (2007) i kategorijama komunikacije na informativnim portalima Borge Bravo i Santamarina Sáeza (2016), koja bi trebala pokazati elemente racionalno-kritičkoga odnosa prema temi i biti inkluzivna za sve sudionike, slobodna i bez interesa, komunikacijski jednaka za sve sudionike, iskrena, argumentirana i refleksivna.



▲ Grafikon 3.  
Javna rasprava

Istraživanje je pokazalo kako 75,98 % komentara ne zadovoljava ni jedan od kriterija javne rasprave – tvrdnje komentatora nisu argumentirane, ne propitkuju tuđi stav niti su formalno uključive ili empatične. Tvrdnja građana bila je popraćena argumentom u 16,2 % komentara. Temu članka građani su propitkivali u 5,93 % komentara, a 0,32 % komentara bilo je napisano s empatijom, poštovanjem i uvažavanjem drugih komentara građana.<sup>12</sup>

Ovdje donosimo primjer negativnih komentara, koji u sebi ne sadrže nikakav argument:

*al si prepotentan Bandicu, spusti se malo na zemlju*

*Mostarsko Veleučilište... Ispostava Zagreb...*

<sup>12</sup> U 45 komentara naišli smo na preklapanje kategorija (1,57 %). Najviše preklapanja bilo je u kombinaciji argumentiranih i propitkujućih komentara, njih 17 (0,6 %). U kombinaciji argumentiranih i empatičnih komentara pronađeno je njih 10 (0,35 %), a u kombinaciji propitkivanja i empatije 3 komentara (0,1 %). U kombinaciji sva tri obilježja javne rasprave bilo je 17 komentara (0,6 %).

Primjer argumentiranog komentara, no negativno intoniranog prema dodjeli počasnog doktorata, odnosno prema samom gradonačelniku, donosimo u cijelosti. Autor komentara uspoređuje razvoj Zagreba s Uzbekistanom i drugim manje razvijenim zemljama, kako bi argumentirao svoj negativan stav:

*Pa zapravo bez karikiranja Taškent u Uzbekistanu se zaista i razvija brže od Zagreba, ima nekoliko gotovih modernih projekata o kakvima Zagreb može samo sanjati, a u tijeku su i realizacije projekata o kojima Zagreb ne može ni sanjati tako da je uspoređivati Zagreb s Taškentom kao uspoređivati Jugo sa Mercedesom. Ali tužno je što Zagreb u mnogim stvarima dobrono šišaju čak i manji i siromašniji gradovi s Balkana poput Skoplja i Tirane, to je prava sramota*

S obzirom na ostale kriterije javne rasprave, utvrđeno je kako su propitkujući, uključivi i empatični komentari bili rijetki. S obzirom na mali broj takvih komentara, u nastavku donosimo jedan primjer propitkujućeg komentara:

*Ja nisam bosanac(purger sam) i glasao sam za bandica,za koga da glasam??mrak taritas??kregara??most??za ove koji vec godinu dana trube o magnolijama i primaju placu od grada(bandica) za to?? Boli me ona stvar za pocasni doktorat,netko bi ovim profesionalnim prosvjednicima trebao objasniti sta znaci "pocasni" i tko ga je predlozio za to i zasto ga je predlozio... Pa evo plenkovic se prekrasno izrazava i sta sad??prodaje nas sve za mirovinu u briselu*

#### 4. Komunikacija s novinarom

Kategoriju komunikacije građana s novinarom istraživali smo vođeni time što mnogi teoretičari, među kojima i Ziegele i suradnici (2017, str. 318), primjećuju kako građani radije komentiraju članke u kojima novinari interaktivno sudjeluju u raspravi. U samo 30 komentara građani su se obraćali novinaru, i to u 63,35 % slučajeva negativno, kritizirajući novinara i način obrade teme. Novinari na te komentare građana nisu odgovarali. U tih 30 komentara, primijećen je samo jedan komentar u kojem se novinar, autor članka, uključio u raspravu s građanima. Na portalu *Index.hr* novinar Vojislav Mazzocco, autor teksta, uključio se u raspravu, i to na drzak način. Novinar odgovara na kritične komentare na svoj tekst ovim riječima: „Mamlaze neobrazovani JAZU je postojala prije Jugoslavije, baš kao što je Smičiklas umro 1914. prije Jugoslavije.” Iz tog je primjera vidljivo da ne postoji jasna urednička strategija odnosa prema komentatorima i njihovoj važnosti u participaciji i javnoj raspravi.

#### 5. Objavljeni prilozi na portalima i oprema

Od ukupnoga broja članaka (93) u kojima se tematizirao prijedlog dodjela počasnoga doktorata zagrebačkom gradonačelniku Milanu Bandiću, 59 članaka opremljeno je fotografijom samoga zagrebačkoga gradonačelnika Milana Bandića, a rjeđe fotografijom zagrebačkoga gradonačelnika s drugim osobama. U manjem dijelu članaka priložene su fotografije institucija čije je vodstvo iznijelo mišljenje o prijedlogu dodjele počasnog doktorata, fotografije Muzičke akademije, fotografije onih koje su autori članaka pitali za



komentar (znanstvenici, saborski zastupnici i dr.), a sedam članaka opremljeno je fotografijom prosvjednika. Članak u kojem se ističe da Ivo Josipović, bivši predsjednik i sveučilišni profesor, podržava prijedlog da se Milanu Bandiću dodijeli počasni doktorat popraćen je zajedničkom fotografijom Ive Josipovića i Milana Bandića na kojoj prilikom javnoga događaja sjede jedan do drugoga.<sup>13</sup> Fotografijom na kojoj su zajedno Milan Bandić i tadašnji rektor Sveučilišta u Zagrebu, Damir Boras, popraćeno je 18 članaka, a fotografija na kojoj se oni prilikom jednog službenoga susreta rukuju iskorištena je u četiri članka. U više je članaka iskorištena fotografija na kojoj rektor Boras uručuje plaketu gradonačelniku Bandiću (*Index.hr*), a fotografija na kojoj oni sjede za istim stolom prilikom sudjelovanja u humanitarnoj akciji prikazuje se u šest članka (*24sata.hr*). Na istome portalu u jednome od članaka koji najavljuje prosvjede protiv dodjeljivanja počasnoga doktorata gradonačelniku Bandiću objavljena je fotografija na kojoj Bandić izlazi iz tamne prostorije s kovertom u ruci te je njegov lik na fotografiji prekriven crvenom bojom.<sup>14</sup> Taj je članak jedan od najkomentiranijih (178 komentara).

Kad je riječ o fotografijama na kojima se pojavljuje samo Milan Bandić, valja istaknuti da je u dijelu članaka izabrana fotografija na kojoj on pokriva rukama lice u očaju ili se, najčešće, podrugljivo smiješi. Na dvjema se fotografijama poigrava s društvenim stereotipima (fotografija M. Bandića s dioptrijskim naočalama te fotografija M. Bandića sa zaštitnom kacigom građevinske tvrtke Ingra). Može se zaključiti kako su takve fotografije korištene za pojačavanje tona ismijavanja te za izazivanje poruge.

Naslovi članaka imaju najčešće formu izjavne rečenice. Naslovi 14 članaka stilski su obilježeni, pojačane su ekspresivnosti, u njima se rabe leksemi razgovornoga stila, šatrovački izrazi, antonimi, metafore te sarkastične konstrukcije. U nekim naslovima koriste se negativni pridjevi kako bi se pojačao iskaz i izrazio stav o temi (*Opšurna udruga suludim pismom nagovara Bandićeve protivnike da se predomisle*, *Index.hr*, 30. 04. 2019.<sup>15</sup>). Izdvojeno je pet naslova u kojima se citira M. Bandić, među kojima su: *Bandić: „Bandiću ne trebaju nagrade nego nagrade trebaju Bandića“* (*Index.hr*, 20. 03. 2019.<sup>16</sup>; *24sata.hr*, 20. 03. 2019.<sup>17</sup>), *Bandić o počasnom doktoratu: „Ništa ne mislim, samo delam“* (*24sata.hr*, 25. 03. 2019.<sup>18</sup>) i dr. Jedan od naslova ima citat u citatu: *Milan Bandić tvrdi: Počasni doktorat, to je još 'ki bi da bi' (24sata.hr, 19. 03. 2019.<sup>19</sup>)*. U jednom naslovu iskorišten je nadimak (*Mikiju daju počasni doktorat, a pola ispita u gradu nije položio*, *24sata.hr*, 28. 03. 2019.<sup>20</sup>), dok su u dvama člancima iskorišteni negativni kvalifikativi: *Hoće li USKOK-ov optuženik Milan Bandić stvarno dobiti počasni doktorat?* (*Index.hr*, 25. 02. 2019.<sup>21</sup>) i *Diplomiranom majstoru iluzije rektor daje*

<sup>13</sup> <https://www.index.hr/vijesti/clanak/josipovic-bandic-je-rijesio-problem-star-sto-godina-zasluzio-je-doktorat/2072211.aspx> (16.08.2019.)

<sup>14</sup> <https://www.24sata.hr/news/organizira-se-prosvjed-protiv-pocasnog-doktorata-bandicu-620022> (16.08.2019.)

<sup>15</sup> <https://www.index.hr/vijesti/clanak/opšurna-udruga-suludim-pismom-nagovara-bandiceve-protivnike-da-se-predomisle/2081861.aspx> (16.08.2019.)

<sup>16</sup> <https://www.index.hr/vijesti/clanak/bandic-bandicu-ne-tribaju-nagrade-nego-nagrade-tribaju-bandica/2072302.aspx> (16.08.2019.)

<sup>17</sup> <https://www.24sata.hr/news/bandicu-ne-tribaju-nagrade-nego-nagrade-tribaju-bandica-620125> (16.08.2019.)

<sup>18</sup> <https://www.24sata.hr/news/bandic-o-pocasnem-doktoratu-nista-ne-mislim-samo-delam-620984> (16.08.2019.)

<sup>19</sup> <https://www.24sata.hr/news/milan-bandic-tvrdi-pocasni-doktorat-to-je-jos-ki-bi-da-bi-620054> (16.08.2019.)

<sup>20</sup> <https://www.24sata.hr/news/mikiju-daju-pocasni-doktorat-a-pola-ispita-u-gradu-nije-položio-621393komentari/22230469/komentar> (16.08.2019.)

<sup>21</sup> <https://www.index.hr/vijesti/clanak/hoce-li-uskokov-optuzenik-milan-bandic-stvarno-dobiti-pocasni-doktorat/2066690.aspx> (16.08.2019.)

*počasni doktorat...* (24sata.hr, 22. 02. 2019.<sup>22</sup>). U naslovima se među ostalim prenose sarkastične izjave (*Predlažem da Bandića imenuju za Nobelovu nagradu za mir...*, 24sata.hr, 27. 03. 2019.<sup>23</sup>), donose antonimi (*Bandićev počasni doktorat: To je bizarno koliko je i normalno*, 24sata.hr, 19. 03. 2019.<sup>24</sup>) te igre riječima (*Nema glumatanja: I Dramska akademija protiv dr. Bandića*, 24sata.hr, 09. 04. 2019.<sup>25</sup>).

## RASPRAVA

Zdrava deliberativna javna sfera (Dahlberg, 2007; Habermas, 1996; Ruiz i sur., 2011) nije moguća ako korisnici nisu pristojni jedni prema drugima te prema autorima teksta. I Stuart Allan (2006, str. 122) vjerovao je kako će u generaciji *online* zajednica ljudski susreti u kiberprostoru biti koherentniji i uljuđeniji te predstavljati znatniji pomak prema cilju da se neke inicijative prenese u medije glavne struje (*mainstream* medije) i tako obogate javni dijalog i javnu debatu. No, komentari čitatelja često su mjesto za objavljivanje uvreda, pogrda, čak i govora mržnje, a ne mjesto argumentirane javne rasprave (Papacharissi, 2004; Torres da Silva, 2013).

Rezultati istraživanja pokazali su kako su građani u 89 % komentara imali izrazito negativan stav prema prijedlogu dodjele počasnog doktorata Milanu Bandiću, što je značajniji postotak negativnog sentimenta nego u istraživanju Ruiza i suradnika (2011). Djelomično se to može objasniti samom temom koja je kontroverzna, ali se može zaključiti da su na to utjecali i članci objavljeni na portalima koji su bili negativno intonirani, odnosno imali su notu ismijavanja u opremi članka (naslovi i fotografije). Osim toga, neki komentari bili su negativni kako prema gradonačelniku tako i prema drugim osobama spomenutima u člancima ili prikazanima na fotografijama (prema tadašnjem rektoru Sveučilišta u Zagrebu Damiru Borasu i bivšem predsjedniku Ivi Josipoviću). Visoki postotak negativno intoniranih komentara podudara se s teorijom o medijskim sustavima Hallina i Mancinija (2004), koju su Ruiz i suradnici (2011) primijenili na komentare čitatelja, pa možemo zaključiti kako istraživani portali pokazuju obilježja polariziranoga pluralističkog sustava. Iz komentara građana jasno se može iščitati stav građana prema dodjeli počasnog doktorata Milanu Bandiću. Čitatelji su prema ovom istraživanju većinu komentara (73,35 %) napisali bez korištenja izravnih uvreda i pogrda, no nekultura ophođenja kroz psovke i vrijeđanje ipak je ustanovljena u 26 % komentara. Ukupno je 12 komentara sadržavalo i govor mržnje, nevezan uz temu članka, već uz netrpeljivost prema nacionalnoj manjini, što je potvrdilo da je govor mržnje u komentarima građana ipak rijedak.

Kada je riječ o istraživanju elemenata javne rasprave, primijećeno je kako tek 24 % komentara zadovoljava kriterije javne rasprave, odnosno sadrži argument za tvrdnju, propituje stavove i temu članka ili se s empatijom ili uključivošću odnosi prema temi. U istraživanju Ziegelea i suradnika (2018) bez argumenta je bilo 43 % komentara, dok u našem istraživanju gotovo 76 % komentara nije zadovoljavalo ni jedan od kriterija javne rasprave:

<sup>22</sup> <https://www.24sata.hr/news/diplomiranom-majstoru-iluzije-rektor-daje-pocasni-doktorat-615638> (16.08.2019.)

<sup>23</sup> <https://www.24sata.hr/news/predlazem-da-bandica-imenuju-za-nobelovu-nagradu-za-mir-621372> (16.08.2019.)

<sup>24</sup> <https://www.24sata.hr/kolumne/bandicev-pocasni-doktorat-to-je-bizarno-koliko-je-i-normalno-619920> (16.08.2019.)

<sup>25</sup> <https://www.24sata.hr/news/nema-glumatanja-i-dramska-akademija-protiv-dr-bandica-623650> (16.08.2019.)

argumentiranost, propitkivanje, empatija i uključivost (Borge Bravo i Santamarina Sáez, 2016; Dahlberg, 2007). Može se zaključiti kako komunikacija građana u komentarima o prijedlogu dodjele počasnog doktorata zagrebačkom gradonačelniku ne zadovoljava načela komunikacije u deliberativnoj demokraciji.

Dio istraživanja u kojem smo analizirali komunikaciju građana s novinarima pokazao je kako čitatelji veoma rijetko komuniciraju s novinarima, i to u većini slučajeva kako bi pokudili novinare, odnosno dali svoje negativno intonirano mišljenje. Interakcija između novinara i građana slaba je u oba smjera. Primjerice, u jednom od analiziranih primjera reagirao je i sam novinar, autor teksta, na prilično netolerantan način, na što su komentatori i upozorili.

Povezanost između stilskog i vizualnog obilježja članka, odnosno opreme novinskih tekstova i komentara čitatelja, može se primijetiti u izrazito negativnom sentimentu komentara čitatelja i diskurzivnim tehnikama u naslovima. Fotografije objavljene uz članke često su bile sugestivne, na njima je bila politička elita, a naslovi su izražavali porugu, sadržavali su ekspresivan jezik i negativne kvalifikatore, što može sugerirati na utjecaj negativno intonirane opreme članka na percepciju čitatelja o samoj temi, ali i na komentare čitatelja, koji su isto tako bili negativni (89 %).

S obzirom na to da je tema pobudila zanimanje i sudjelovanje medijske publike, možemo primijetiti da se istraživanje podudara s istraživanjem Ziegelea i suradnika (2018), koji su primijetili kako građane komentatore privlače kontroverzne teme. Članci su opremljeni fotografijama s političkom elitom, a u naslovima se koristi pojačana ekspresivnost, kako bi se privukla pozornost čitatelja, što je sugeriralo i istraživanje Monetto i Adriano (2018). Burna rasprava i izrazito negativan stav prema političkoj razini teme podudara se s istraživanjem Ruiza i suradnika (2011) koji su primijetili da teme vezane uz politiku privlače najviše komentatora.

## OGRANIČENJE ISTRAŽIVANJA I ZAKLJUČAK

Rad se bavi jednom temom na hrvatskoj medijskoj agendi i komentarima čitatelja koji su pratili tu temu u određenom periodu. Zbog toga ne dopušta generalizaciju rezultata za raspravu o ulozi komentara u uključivost građana u javni komunikacijski prostor. S obzirom na to da su istraživana samo tri portala, istraživanje predstavlja ograničen uvid u građansku participaciju putem komentara, zato što bi istraživanje koje bi obuhvatilo sve ili više hrvatskih informativnih portala moguće dalo različite rezultate.

U ovom članku komentari se istražuju u okviru teorijskog koncepta digitalne javne sfere (Castells, 2009) i koncepta deliberativnodemokratske javne sfere (Dahlberg, 2007; Habermas, 2006; Witschge, 2004), prema kojima umreženo društvo participacijom građana, kroz decentraliziranu i interaktivnu komunikaciju, osim komunikacije, transformira i oblikuje odnose moći među ljudima.

Zaključak na koji upućuje ovo istraživanje jest da postoji podudaranje s rezultatima sličnih međunarodnih studija koje na sličan način detektiraju nedostatak argumentirane javne rasprave, kao i manjak kvalitetne međusobne interakcije građana i novinara, što ukazuje na ambivalentan odnos profesionalnih novinara prema participativnom novinarstvu građana. S aspekta Dahlbergove i Castellsove teorije, istraživanje ukazuje na još uvijek nerealiziran potencijal i ograničenu ulogu interneta u argumentiranoj, promišljenoj raspravi u prostoru javnih medija koja se temelji na profesionalnoj, etičnoj i slobodnoj djelatnosti novinara, kao i na iskrenoj, razumnoj i reflektivnoj volji građana za promišljanje društvenih fenomena i tema. Možemo također zaključiti da se u komparativnom smislu, na temelju teorijskog koncepta Hallina i Mancinija (2004) o utjecaju novih tehnologija na medijske sustave, a slijedom reprezentativnog istraživanja Ruiza i suradnika (2011), u ovom istraživanju mogu prepoznati komentatorske zajednice koje se svrstavaju u *homogene zajednice* polariziranih pluralističkih medija, a ne u *zajednice otvorene za debatu*, koje su odlika liberalnih medija u kojima komentatori vode argumentirane rasprave.

## Literatura

- >Alaburić, V. (2003). Ograničavanje „govora mržnje“ u demokratskom društvu – teorijski, zakonodavni i praktični aspekti – I. dio. *Hrvatska pravna revija*, 3(1), 62–72.
- >Allan, S. (2006). *Online News: Journalism and the Internet*. Open University Press.
- >Bergström, A. i Wadbring, I. (2015). Beneficial Yet Crappy: Journalists and Audiences on Obstacles and Opportunities in Reader Comment. *European Journal of Communication*, 30(2), 137–151. <https://doi.org/10.1177/0267323114559378>
- >Boczkowski, P. J. i Mitchelstein, E. (2012). How Users Take Advantage of Different Forms of Interactivity on Online News Sites: Clicking, E-Mailing, and Commenting. *Human Communication Research*, 38(1), 1–22. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.2011.01418.x>
- >Bonacci, D., Jelinić, A., Jurišić, J. i Vesnić-Alujević, L. (2016). Quantifying and Comparing Web News Portals' Article Salience Using VoxPopuli Tool. U J. Domenech, A. Mas-Tur, N. Roig-Tierno i M. R. Vicente (ur.), *Congress UPV – Proceedings of the 1st international Conference on Advanced Research Methods and Analytics, CARMA2016* (str. 31–37). Universitat Politècnica de València. <http://dx.doi.org/10.4995/CARMA2016.2016.3137>
- >Borge Bravo, R. i Santamarina Sáez, E. (2016). From Protest to Political Parties: Online Deliberation in New Parties in Spain. *Medijske studije*, 7(14), 104–121. <https://doi.org/10.20901/ms.7.14.8>
- >Bossetta, M., Dutceac Segesten, A., Zimmerman, C. i Bonacci, D. (2018). Shouting at the Wall: Does Negativity Drive Ideological Cross. Posting in Brexit Facebook Comments? U A. Gruzd, J. Jacobson, P. Mai, J. Hemsley, K. H. Kwon, R. Vatrapu, A. Quan-Haase, L. Sloan i J. Hodson (ur.), *Proceedings of the 9th International Conference on Social Media and Society: SMSociety 2018* (str. 246–250). Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/3217804.3217922>
- >Campbell, R., Martin, C. R. i Fabos, B. (2014). *Media & Culture: Mass Communication in a Digital Age*. Bedford/St. Martin's.
- >Car, V. (2016). Moć medija: između slobode izražavanja i govora mržnje? U E. Kulenović (ur.), *Govor mržnje u Hrvatskoj* (str. 187–215). Fakultet političkih znanosti Sveučilišta u Zagrebu.
- >Castells, M. (2009). *Communication Power*. Oxford University Press.
- >Coe, K., Kenski, K. i Rains, S. A. (2014). Online and Uncivil? Patterns and Determinants of Incivility in Newspaper Website Comments. *Journal of Communication*, 64(4), 658–679. <https://doi.org/10.1111/jcom.12104>
- >Craft, S., Vos, T. P. i Wolfgang, J. D. (2016). Reader Comments as Press Criticism: Implications for the Journalistic Field. *Journalism*, 17(6), 667–693. <https://doi.org/10.1177/1464884915579332>

- >Dahlberg, L. (2007). The Internet, Deliberative Democracy, and Power: Radicalizing the Public Sphere. *International Journal of Media and Cultural Politics*, 3(1), 47–64. [https://doi.org/10.1386/macp.3.1.47\\_1](https://doi.org/10.1386/macp.3.1.47_1)
- >Đorđević, J. P. (2020). The Sociocognitive Dimension of Hate Speech in Readers' Comments on Serbian News Websites. *Discourse, Context & Media*, 33. <https://doi.org/10.1016/j.dcm.2019.100366>
- >Erceg, T. (2004). *Rasna netrpeljivost i „govor mržnje“: međunarodni i hrvatski standardi i praksa*. Izvještaj pripremljen za potrebe stručnog okruglog stola „Kako se boriti protiv 'govora mržnje' i rasno motiviranog nasilja“. Centar za ljudska prava.
- >Glasser, T. L. (ur.) (1999). *The Idea of Public Journalism*. Guilford Press.
- >Habermas, J. (1996). *Between Facts and Norms: Contributions to a Discourse Theory of Law and Democracy*. The MIT Press.
- >Habermas, J. (2006). Political Communication in Media Society: Does Democracy Still Enjoy an Epistemic Dimension? The Impact of Normative Theory on Empirical Research. *Communication Theory*, 16(4), 411–426. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.2006.00280.x>
- >Hallin, D. C. i Mancini, P. (2004). *Comparing Media Systems: Three Models of Media and Politics*. Cambridge University Press.
- >Hrnjić, Z. (2007). Grafička opremljenost teksta kao element vjerodostojnosti dnevnih novina. U S. Malović (ur.), *Vjerodostojnost novina* (str. 193–207). ICEJ, Sveučilišna knjižara.
- >Infantidou, E. (2008). Newspaper Headlines and Relevance: Ad Hoc Concepts in Ad Hoc Context. *Journal of Pragmatics*, 41(4), 699–720. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2008.10.016>
- >Ignatow, G., Evangelopoulos, N. i Zougris K. (2016). Sentiment Analysis of Polarizing Topics in Social Media: News Site Readers' Comments on the Trayvon Martin Controversy. U L. Robinson, J. Schulz, S. R. Cotten, T. M. Hale, A. A. Williams i J. L. Hightower (ur.), *Communication and Information Technologies Annual*, 11 (str. 259–284). Emerald Group Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/S2050-206020160000011021>
- >Ivas, I. (2004). Tropi u novinskim naslovima. *Medijska istraživanja*, 10(2), 9–34.
- >Keen, A. (2010). *Kult amatera – kako blogovi, MySpace, YouTube i ostali suvremeni mediji koje stvaraju korisnici uništavaju našu ekonomiju, kulturu i vrijednosti*. Fraktura.
- >Ksiazek, T. B., Peer, L. i Zivic, A. (2014). Discussing the News: Civility and Hostility in User Comments. *Digital Journalism*, 3(6), 850–870. <https://doi.org/10.1080/21670811.2014.972079>
- >Ksiazek, T. B. i Springer, N. (2020). *User Comments and Moderation in Digital Journalism: Disruptive Engagement*. Routledge.
- >Kunić, T. (2021). *Komentari građana na informativnim portalima kao dio participativnog novinarstva*. Neobjavljena doktorska disertacija. Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
- >Lee, E. J. i Tandoc, E. C. (2017). When News Meets the Audience: How Audience Feedback Online Affects News Production and Consumption. *Human Communication Research*, 43(4), 436–449. <https://doi.org/10.1111/hcre.12123>
- >Levmore, S. i Nussbaum, M. C. (2010). *The Offensive Internet: Speech, Privacy, and Reputation*. Harvard University Press. <https://doi.org/10.2307/j.ctvjf9zc8>
- >Liu, B. (2012). *Sentiment Analysis and Opinion Mining*. Synthesis Lectures on Human Language Technologies. Springer. <https://doi.org/10.2200/S00416ED1V01Y201204HLT016>
- >Liu, B. (2017). Many Facets of Sentiment Analysis. U E. Cambria, D. Das, S. Bandyopadhyay i A. Feraco (ur.), *A Practical Guide to Sentiment Analysis* (str. 11–39). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-55394-8\\_2](https://doi.org/10.1007/978-3-319-55394-8_2)
- >Malović, S. (2007). Vjerujemo li novinama? U S. Malović (ur.), *Vjerodostojnost novina* (str. 9–21). ICEJ, Sveučilišna knjižara.
- >Manosevitch, E. i Walker, D. M. (2009). *Reader Comments to Online Opinion Journalism: A Space of Public Deliberation*. 10th International Symposium on Online Journalism. Preuzeto 27. 09. 2019., s <https://isoj.org/wp-content/uploads/2018/01/ManosevitchWalker09.pdf>
- >Masullo Chen, G., Muddiman, A., Wilner, T., Pariser, E. i Jomini Stroud, N. (2019). We Should Not Get Rid of Incivility Online, *Social Media + Society*, 5(3). <https://doi.org/10.1177/2056305119862641>

- >McChesney, R. W. (2015). *Digitalna isključenost: kako kapitalizam okreće internet protiv demokracije*. Multimedijalni institut.
- >McNair, B. (2018). Journalism as Public Sphere. U T. P. Vos (ur.), *Journalism* (str. 149–168). De Gruyter Mouton. <https://doi.org/10.1515/9781501500084-008>
- >Min, S. J. (2018). *As Democracy Goes, so Does Journalism: Evolution of Journalism in Liberal, Deliberative, and Participatory Democracy*. Lexington Books.
- >Molek-Kozakowska, K. (2013). Towards a Pragma-Linguistic Framework for the Study of Sensationalism in News Headlines. *Discourse & Communication*, 7(2), 173–197. <https://doi.org/10.1177/1750481312471668>
- >Molyneux, L. i Coddington, M. (2020). Aggregation, Clickbait and Their Effect on Perceptions of Journalistic Credibility and Quality. *Journalism Practice*, 14(4), 429–446. <https://doi.org/10.1080/17512786.2019.1628658>
- >Montejo, G. M. i Adriano, T. Q. (2018). A Critical Discourse Analysis of Headlines in Online News Portals. *Journal of Advanced Humanities and Social Sciences*, 4(2), 70–83.
- >Naab, T. K., Heinbach, D., Ziegele, M. i Grasberger, M. T. (2020). Comments and Credibility: How Critical User Comments Decrease Perceived News Article Credibility. *Journalism Studies*, 21(6), 783–801. <https://doi.org/10.1080/1461670X.2020.1724181>
- >Papacharissi, Z. (2004). Democracy Online: Civility, Politeness, and the Democratic Potential of Online Political Discussion Groups. *New Media & Society*, 6(2), 259–283. <https://doi.org/10.1177/1461444804041444>
- >Pinto-Coelho, Z., Carvalho, A. i Castro Seixas, E. (2019). News Discourse and Readers' Comments: Expanding the Range of Citizenship Positions? *Journalism*, 20(6), 733–751. <https://doi.org/10.1177/146488491770759>
- >Reich, Z. (2011). User Comments: The Transformation of Participatory Space. U J. B. Singer, D. Domingo, A. Heinonen, A. Hermida, S. Paulussen, Th. Quandt, Z. Reich i M. Vujnovic, *Participatory Journalism: Guarding Open Gates at Online Newspapers* (str. 96–119). Wiley-Blackwell.
- >Ruiz, C., Masip, P., Micó, J. L., Díaz-Noci, J. i Domingo, D. (2010). Conversation 2.0. and Democracy: An Analysis of Reader's Comments in Catalan Online Newspapers. *Comunicación y Sociedad*, 23(2), 7–39. <https://doi.org/10.15581/003.23.36233>
- >Ruiz, C., Domingo, D., Micó, J. L., Díaz-Noci, J., Meso, K. i Masip, P. (2011). Public Sphere 2.0? The Democratic Qualities of Citizen Debates in Online Newspapers. *The International Journal of Press/Politics*, 16(4), 463–487. <https://doi.org/10.1177/1940161211415849>
- >Siersdorfer, S., Chelaru, S., Nejd, W. i San Pedro, J. (2010). How Useful Are Your Comments? Analyzing and Predicting YouTube Comments and Comment Ratings. U *WWW '10: Proceedings of the 19th International Conference on World Wide Web* (str. 891–900). Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/1772690.1772781>
- >Singer, J. B., Domingo, D., Heinonen, A., Hermida, A., Paulussen, S., Quandt, Th., Reich, Z. i Vujnovic, M. (2011). *Participatory Journalism: Guarding Open Gates at Online Newspapers*. Wiley-Blackwell.
- >Skoko, B. i N. Vrdoljak (2018). Stvarni dosezi news portala – međudnos čitanosti, vjerodostojnosti i utjecaja. *Hum: časopis Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Mostaru*, 13(19), 79–97.
- >Splichal, S. (2010). Eclipse of "the Public": From the Public to (Transnational) Public Sphere. Conceptual Shifts in the Twentieth Century. U J. Gripsrud i H. Moe (ur.), *The Digital Public Sphere: Challenges for Media Policy* (str. 23–38). Nordicom.
- >Strandberg, K. i Berg, J. (2013). Online Newspapers' Readers' Comments – Democratic Conversation Platforms or Virtual Soapboxes? *Comunicação e Sociedade*, 23, 132–152. [https://doi.org/10.17231/comsoc.23\(2013\).1618](https://doi.org/10.17231/comsoc.23(2013).1618)
- >Thurman, N. i Hermida, A. (2010). Gotcha: How Newsroom Norms Are Shaping Participatory Journalism Online. U S. Tunney i G. Monaghan (ur.), *Web Journalism: A New Form of Citizenship?* (str. 46–62). Sussex Academic Press.
- >Torres da Silva, M. (2013). Online Forums, Audience Participation and Modes of Political Discussion: Readers' Comments on the Brazilian Presidential Election as a Case Study. *Communication & Society*, 26(4), 175–193. <https://doi.org/10.15581/003.26.36065>

- >WAN-IFRA (2016, listopad). *The 2016 Global Report on Online Commenting: Executive Summary*. The World Association of Newspapers and News Publishers (WAN-IFRA). Preuzeto 10. 07. 2021., s <https://wan-ifra.org/2016/10/the-2016-global-report-on-online-commenting-executive-summary/>
- >Watson, B. R., Peng, Z. i Lewis, S. C. (2019). Who Will Intervene to Save News Comments? Deviance and Social Control in Communities of News Commenters. *New Media & Society*, 21(8), 1840–1858. <https://doi.org/10.1177/146144481982832>
- >Witschge, T. (2004). Online Deliberation: Possibilities of the Internet for Deliberative Democracy. U P. Shane (ur.), *Democracy Online: The Prospects for Political Renewal Through the Internet* (str. 109–122). Routledge.
- >Xu, T., Peng, Q. i Cheng, Y. (2012). Identifying the Semantic Orientation of Terms Using S-HAL for Sentiment Analysis. *Knowledge-Based Systems*, 35, 279–289. <https://doi.org/10.1016/j.knosys.2012.04.011>
- >Yu, N. (2014). Sentiment Analysis in UGC. U M.-F. Moens, J. Li i T.-S. Chua (ur.), *Mining User Generated Content* (str. 43–65). Chapman & Hall.
- >Ziegele, M., Springer, N., Jost, P. i Wright, S. (2017). Online User Comments Across News and Other Content Formats: Multidisciplinary Perspectives, New Directions. *Studies in Communication and Media*, 6(4): 315–332. <http://dx.doi.org/10.5771/2192-4007-2017-4-315>
- >Ziegele, M., Weber, M., Quiring, O. i Breiner, T. (2018). The Dynamics of Online News Discussions: Effects of News Articles and Reader Comments on Users' Involvement, Willingness to Participate, and the Civility of Their Contributions. *Information, Communication & Society*, 21(10), 1419–1435. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1324505>



# READERS' COMMENTS ON NEWS WEBSITES AS A FORM OF PARTICIPATORY JOURNALISM: THE CASE OF THE PROPOSAL TO AWARD AN HONORARY DOCTORATE TO THE MAYOR OF ZAGREB MILAN BANDIĆ

Nada Zgrabljić Rotar :: Tamara Kunić :: Ljubica Josić

**ABSTRACT** *The aim of this paper is to analyse readers' comments on three Croatian news websites (24sata.hr, Index.hr and Net.hr) about the controversial proposal of the Head of the University of Zagreb to award an honorary doctorate to the Mayor of Zagreb Milan Bandić. In this article, comments are explored within the theoretical concept of the digital public sphere and the concept of deliberative-democratic public sphere, according to which, a networked society transforms and shapes not only communication but also power relations among people through participation of citizens, through decentralised and interactive communication. A quantitative content analysis was conducted on 2852 comments published in the period from 27 November 2018 to 15 April 2019, i.e., in the period in which the topic was part of the media agenda. The relationship between headlines, photographs and comments was analysed. A sentiment analysis was performed as a method for gathering the polarity of emotions of commentators (Liu, 2012) and as an aspect of Dahlberg's categories (2007), the contribution to public debate was analysed. The results show a very negative attitude of citizens towards the proposal to award an honorary doctorate to Zagreb Mayor Milan Bandić. A connection is implied between negative stylistic expressions of titles and photographs of articles with attitudes of the commentators. Furthermore, a relatively small amount of hostility speech and hate speech was found, even in negative comments and discussions with low levels of argumentation.*

## KEYWORDS

NEWS WEBSITES, READERS' COMMENTS, PARTICIPATORY JOURNALISM, HATE SPEECH, DELIBERATIVE DEMOCRACY, MILAN BANDIĆ

## Authors' note

**Nada Zgrabljić Rotar** :: VERN' University, Zagreb :: nada.media.research@gmail.com

**Tamara Kunić** :: Faculty of Croatian Studies, University of Zagreb :: tkunic@hrstud.hr

**Ljubica Josić** :: Faculty of Croatian Studies, University of Zagreb :: lj Josic@hrstud.hr