

# ISPRAVAK: POKAZATELJ VJERODOSTOJNOSTI MEDIJA

---

**Gordana Vilović**

---

IZLAGANJE SA ZNANSTVENOG SKUPA / UDK 070.19(497.5), 303.653.3:070(497.5) /  
PRIMLJENO: 31.08.2010.

**SAŽETAK** Redovitost objavljivanja isprika, ispravaka i reagiranja čitatelja pokazuje u kojoj mjeri novine poštuju svoje čitatelje i koliko je redakcijama uopće stalo do njegovanja društveno odgovornog novinarstva. Ukratko, koliko su novine vjerodostojne? Uz nekoliko časnih iznimaka, dojam je da pojedini hrvatski dnevници ne smatraju važnim objaviti ispravak pa se čini kao da im se greške i omaške uopće ne događaju. Dakako, ovo drugo je nemoguće, jer je novinarstvo jedinstvena struka upravo po tome što su greške javne i ne mogu se sakriti. Što je onda posrijedi? Analizom sadržaja četiri nacionalna dnevnika (Jutarnji list, Večernji list, 24 sata i Vjesnik), u razdoblju od 6. do 31. svibnja 2010., pokazat će se koliko je točna tvrdnja da hrvatski urednici izbjegavaju objavljivanje ispravka, osim ako to čitatelji izrijeком ne traže pozivajući se na Zakon o medijima.

## KLJUČNE RIJEČI

---

VJERODOSTOJNOST MEDIJA, SVEHRVATSKE NOVINE, DRUŠTVENO  
ODGOVORNA NOVINARSKA PRAKSA, KODEKS, ISPRAVAK, ISPRIKA

---

*Bilješka o autorici* \_\_\_\_\_

**Gordana Vilović** :: Sveučilište u Zagrebu, Fakultet političkih znanosti ::  
gordana.vilovic@zg.t-com.hr

*“Dopustite mi malo pozornosti za ono što je, rekao bih, malo nerazumijevanje u vašem izvrsnom tekstu objavljenom u jučerašnjem broju pod naslovom “Devetnaesto stoljeće”. U raspravi o našim odnosima s Engleskom u vrijeme “rata iz 1812.” napisali ste ovako: “U tom sukobu imali smo nekoliko pobjeda na moru i isključivo poraze na kopnu, sve dok Jacksonova pobjeda u New Orleansu nije prisilila obje strane na završetak rata u kojem ni jedna strana nije dobro prošla.”*

*Taj je stav u suprotnosti s općeprihvaćenim uvjerenjem da se sjajna Jacksonova pobjeda dogodila nakon što je potpisan mirovni sporazum. Profesor John Fiske u svojoj “Povijesti Sjedinjenih Američkih Država” (stranica 280.) piše: “Ali na Badnjak 1814. potpisan je mirovni ugovor na Ghantu između pripadnika američke britanske strane, o čemu se raspravljalo još od kolovoza. U to vrijeme nije bilo telegrafskih veza pa se nije ni moglo znati da je mir već potpisan (...)”*

*Vaše novine tako rijetko objavljuje netočnosti pa sam uvjeren da će većina vaših čitatelja podržati, kao i ja, ispravak bilo koje netočnosti koja se pojavljuje u komentarima. Zbog toga si uzimam za pravo predložiti ispravak gornjeg navoda u vašem inače sveobuhvatnom povijesnom pregledu.”*

*The New York Times, 2. siječnja 1900., Pismo čitatelja Edwarda G. Seavera koji moli urednika za ispravak pogrešnog podatka. (Vilović, 2007: 94)*

## UVOD

“Kako često se ispričavate svojim čitateljima i objavljujete ispravke ako je evidentno utvrđeno da ste o njemu ili njoj objavili netočnu informaciju u *Guardianu* te ako je do nje došlo omaškom ili greškom novinara, odnosno urednika”, bilo je moje pitanje upućeno lanu Wrightu<sup>1</sup>, bivšem uredniku i redakcijskom ombudsmanu (branitelju prava čitatelja i novinara) britanskog ozbiljnog dnevnika *Guardiana*. U svom odgovoru na moje pitanje Wright je bio vrlo rezolutan u vezi s ispricom odgovarajući niječno: “Ne ispričavamo se tako često čitateljima, i za to moramo imati u redakciji doista valjane razloge, ali redovito, gotovo svakodnevno u okviru rubrike “Corrections and clarifications”<sup>2</sup> objavljujemo ispravke. To je imperativ naših novina.”

Prirodno je dakle da novinarstvo kao javna struka kojoj je istina imperativ, a koja je neprestano na prosudbi javnosti, podliježe greškama i omaškama koje mnogi čitatelji lako uočavaju, ali je zato važno da novinari pokažu koliko im je stalo do vjerodostojnosti svoje struke i poštovanja konzumenata. Minimalni zahtjev javnosti u svim razvijenim demokracijama u svijetu jest da se prizna pogreška, pa makar i samo jednom jedinom rečenicom. To nalaže i elementarna pristojnost, jer je očito objavljeno nešto što je činjenično prijeporno, odnosno što nije bilo istinito. Ne gube novine na svom kredibilitetu ako imaju ispunjene stranice ispravcima, nego upravo suprotno – ako ih uopće nemaju, čime pokazuju da im nije ni stalo što njihovi kupci misle o uvjerljivosti napisa koje one objavljuju.

Ono što je neupitno jest činjenica da kad se čitatelji obraćaju redakcijama i traže ispravak objavljenog navoda na temelju važećeg Zakona o medijima Republike Hrvatske, i to

<sup>1</sup> Razgovor s Ianom Wrightom vođen je u Tirani u veljači 2008. godine na UNESCO-vu skupu posvećenom unapređenju regulacije i samoregulacije novinarske struke na području zemalja jugoistočne Europe.

<sup>2</sup> Engl. ispravci i pojašnjenja

čl. 40., čl. 41. i čl. 43., redakcije to i čine, jer u protivnom – dakle neobjavlivanjem – na građanskoj parnici nakladnik može snositi posljedice u vidu novčane kazne).

Predmet našeg istraživanja neće biti isključivo zahtjevi za ispravkom čitatelja koji se *a priori* pozivaju na članke Zakona o medijima, nego i ono što u pravilu ne podliježe sudskom procesu, a trebalo bi biti sasvim uobičajeno u nakladničkoj praksi.

Dojmovi koji su prethodili ovom istraživanju o učestalosti objavljivanja ispravaka u hrvatskim vodećim novinama jesu ovi: urednici i novinari nerado objavljuju ispravke, nema izgrađenih i redovitih rubrika u kojima se ostvaruje povratna veza s čitateljima, potom da novine ispunjavaju tek zakonsku obvezu o objavljivanju ispravaka zbog prijetnje sudskom tužbom te da jedino *Večernji list* danas u Hrvatskoj ima do kraja razrađenu rubriku u kojoj samoinicijativno objavljuje ispravke, pored redovitih komentara zastupnice čitatelja.

## DRUŠTVENO ODGOVORNO NOVINARSTVO

Regulacija i samoregulacija novinarske struke važan je element podizanja razine etičnosti i sposobnosti razlučivanja u donošenju odluka u svakodnevnom novinarskom poslu. Bitno je pridržavati se kodeksa valjanog postupanja, ali to svakako nije jamstvo da će novinarima biti jednostavniji posao. Na kraju, nikakav kodeks, pa ma kako dobar bio, ne može propisati sve situacije u kojima se novinar može naći u svom poslu. Šteta se može umanjiti, greške se mogu javno priznati, ali, kako savjetuje John Merrill (1999), najvažnija je "namjera" biti etičan.

Nerijetko novinar, ma kako etičan bio, nije jedini u lancu izgrađivanja poštenog i korektnog izvještavanja. I urednici i vlasnici trebali bi stvarno pokazati koliko im je stalo do profiliranja kredibilne novinarske struke. Prema Stjepanu Maloviću, novinaru, komunikologu i jednom od članova Radne grupe za formiranje Vijeća za medije u Hrvatskoj, koje datira iz 2004. godine, bit samoregulacije jest "da novinari, vlasnici i javnost određuju i primjenjuju načela kojima se upozorava na propuste i kako poboljšati novinarstvo. Državna regulacija ostaje na zakonskoj razini, ali prava primjena etičkih načela provodi se kroz vijeće za medije" (1999: 229). Malović ne isključuje ni mogućnost formiranja instituta ombudsmana tj. branitelja prava medijskih korisnika koji može "upotpunjavati" rad vijeća za medije. Očito za formiranjem vijeća za medije u Hrvatskoj postoji tek deklarativna opredijeljenost, ali nema ni naznaka da će se tako skoro projekt realizirati.

Uzimajući u obzir suvremene medije, baveći se prvenstveno deontologijom novinarske struke, francuski novinar, urednik i sveučilišni profesor Claude-Jean Bertrand predložio je učinkovitiju samoregulaciju i regulaciju novinarske struke upotrebljavajući pritom pojam "društveno odgovornih medija"<sup>3</sup>. Ukratko, on smatra da nijedan oblik samoregulacije neće biti učinkovit ako se u sustav aktivno ne uključe novinari, urednici, nakladnici i korisnici. Za njega su korisnici – konzumenti medija – iznimno važna karika kruga kontrole medija, i istinskim uvažavanjem njihovih pritužbi, sugestija, objavljivanjem njihovih

<sup>3</sup> Bertrandova knjiga *Deontologija medija* u cijelosti obrađuje prednosti i zamke načina ostvarivanja etičnosti i odgovornosti u suvremenom novinarstvu.

reakcija i pisama bitno se utječe na bolje medijske proizvode. Devedesetih je Bertrand formulirao koncept načina osiguravanja društvene odgovornosti medija (akronim NODO) objašnjavajući da je to "svaki nedržavni način ili sredstvo što se koristi kako bi se mediji učinili odgovornima prema javnosti" (2007: 81), a koncept sustava NODO "podrazumijeva kako pojedince ili skupine, tako i redovne sastanke, pisane dokumente, male medije ili pak kakav dugačak proces ili neki poseban pristup." (2007: 82) Pojašnjavajući načine sustava NODO kojima se popravljiva kvaliteta medija, Bertrand navodi četiri čimbenika koji se ne prestano moraju razvijati, a to su: obrazovanje novinara, evaluacija, sustavni monitoring medijskih proizvoda i povratna veza (*feed back*) (2007: 85).

Obrazovanje je za novinarstvo prvo i presudno, jer, navodi Bertrand, "izobrazba novinara na onaj starinski način, na zadatku, praktična, postala je opasno nedovoljna" (*ibid.*). Drugi važni segment jest neprestana evaluacija medija – "kritika, negativna i pozitivna (...) koja bi prije svega morala dolaziti od medijskih profesionalaca i komunikologa" (*ibid.*). Treći element načina ostvarivanja društveno odgovornog novinarstva jest sustavno promatranje medija, a to bi trebali raditi "nezavisni sveučilišni stručnjaci" (*ibid.*). Konačno, povratna veza (*feed back*) važna je za novinare, urednike i vlasnike, a ostvaruju je u kontaktu s korisnicima.

## POVRATNA VEZA MEDIJA I MEDIJSKIH POTROŠAČA

Kako uspostaviti i održati vezu između medija i njegovih konzumenata? Mora postojati način da se korisnici medija uvjere da je medijima stalo do njihova mišljenja. Ispravak je prvi, najjednostavniji način povratne veze i "ništa ne košta" (2007: 86), smatra Bertrand i navodi još niz mehanizama kao što su: "pisma čitalaca, javni karakter mišljenja, upitnik o točnosti i ravnopravnosti, interne okružnice u redakcijama, deontološki kodeks, emisije o medijima, kritičke revije, javne izjave, filmovi i emisije, mali prosvjednički medij, javna radio-televizija."

Na prvi pogled možemo kazati da u hrvatskom medijskom sustavu ne funkcionira većina od ovih mehanizama, ali postoji institut ispravka i isprike, pisma čitatelja, određene redakcije imaju svoje kodekse kuće (primjerice Europapress holding, Večernji list, Hrvatska radiotelevizija, Nova TV, RTL).

Usredotočit ćemo se samo na institut ispravka/isprike kao osnovni oblik povratne veze između novina i čitatelja.

### Zakonska obveza objavljivanja ispravka u medijima

Hrvatski Zakon o medijima, koji je usvojen 5. svibnja 2004. godine i još je uvijek na snazi, nikada nije bio u cijelosti u funkciji, ali je do sada najbolji zakon o medijima od uvođenja višestranačja i demokratskih promjena u Hrvatskoj. Budući da nikada nisu do kraja utvrđeni načini i tijela sankcioniranja nakladnika za kršenje određenih zakonskih odredbi (podatci o vlasničkoj strukturi, podatci o nakladi), više medijskih stručnjaka drži da Zakon valja hitno mijenjati. Međutim ono što je ovaj zakon uveo kao novinu koja se pokazala dobrom

jest obveza nakladnika da mora objaviti ispravak u medijima ako korisnik to opravdano zahtijeva. U slučaju da nakladnik ne objavi ispravak evidentne pogreške, podnositelj zahtjeva može pokrenuti građansku parnicu i ima velike izgleda da u konačnici dobije parnicu.

Članak 40. izrijeком propisuje da na ispravak pravo "imaju i pravne osobe i druge organizacije i tijela, ako su informacijom bila povrijeđena njihova prava i interesi"<sup>4</sup>, te da se to mora učiniti u "roku od 30 dana od objave informacije"<sup>5</sup>. Nadalje člankom 41. Zakona o medijima propisuje se da ispravak mora biti objavljen "bez promjena i dopuna na istom ili istovrijednom mjestu programskog prostora" te da se mora objaviti tako da je "iz naslova vidljivo da se radi o ispravku"<sup>6</sup>. Ono što je posebno važno jest nastavak članka 41. koji kaže: "Ispravak se bez suglasnosti podnositelja zahtjeva ne smije objaviti među reagiranjima ili pismima čitatelja, odnosno gledatelja ili slušatelja."<sup>7</sup>

Većina ispravaka u hrvatskim novinama ipak se objavljuje u rubrikama koja sadrže pisma čitatelja, različite sugestije redakciji i reagiranja na već objavljeno. Nema podataka kontaktira li redakcija podnositelje zahtjeva za ispravak i dogovor na kojoj će stranici biti objavljena. Pažljivi čitatelj hrvatskih novina mogao bi steći dojam da se ispravci samo iznimno objavljuju na stranicama gdje je objavljena prethodna pogrešna informacija, i to redovito kad su u pitanju osobe primjerice iz sudbene vlasti ili državnog odvjetništva. Kadšto se u potonjim slučajevima objavljuju i novi tekstovi (s redakcijskom punom opremom – naslovom, podnaslovom, čak i fotografijom), a za pretpostaviti je da je bila riječ o pismu oštećenog čitatelja ili čitateljice, tj. suca ili državnog odvjetnika koji demantiraju prije objavljenu informaciju. O tome postoje li razlike u tretmanu redakcije prema čitateljima, i to ovisno o poslu/položaju/funkciji, ne možemo u ovom tekstu kompetentno pisati, jer to nije ni predmet našeg istraživanja, ali je indikator za neko moguće sljedeće istraživanje.

Usvajanjem Zakona o medijima 2004. godine mediji su dakle izrijeком dobili zakonsku obvezu u vezi objave ispravka, pa je većina novinskih redakcija bila naprosto prisiljena redovito objavljivati ispravke. Uočava se da većina dnevnih novina barem jednom tjedno, unutar rubrike "Reagiranja" ili "Pisma čitatelja" ili nekog sličnog naziva, objavljuje ispravke jer u suprotnom, prema članku 46. Zakona o medijima, ako ne objave ispravak, "podnositelj zahtjeva za ispravak ima pravo podnijeti tužbu protiv glavnog urednika kod općinskog suda na čijem se području nalazi sjedište"<sup>8</sup>. Evidentno, pretpostavlja se da je opravdani strah od novčanih kazni natjerao nakladnike da uvedu više reda u objavljivanje ispravaka.

### Isprike nisu popularne u redakcijama?!

Isprika je moralna i vrlo rastezljiva kategorija. Ne ovisi o konzumentu medija, nego o razumijevanju redakcije ili svakog novinara pojedinačno, i vrlo se često na to ne može utjecati. Osim ako se cijeli slučaj prenese u sudnicu, pa isprika postane obvezujući zaključak suda. Je li dovoljan samo ispravak kao reakcija na objavljenu neistinu? Svi konzumenti medija koji

<sup>4</sup> Zakon o medijima Republike Hrvatske, [http://www.vlada.hr/hr/content/download/12265/133993/file/Zakon\\_o\\_medijima\\_NN\\_59-04.htm](http://www.vlada.hr/hr/content/download/12265/133993/file/Zakon_o_medijima_NN_59-04.htm) 15.09.2010.).

<sup>5</sup> *Ibid.*

<sup>6</sup> *Ibid.*

<sup>7</sup> *Ibid.*

<sup>8</sup> *Ibid.*

su se našli u situaciji da zahtijevaju ispravak, a posebice ako traže ispriku, znaju da to nema ni približno takvu snagu kao prethodni tekst objavljen na udarnim stranicama ili kao najava na naslovnoj stranici. Ispriku tek rijetki dobivaju. Ljudski je najteže kad se o onima koji su umrli i se ne mogu braniti pišu neistine ili poluistine. Kakvu zadovoljštinu ima obitelj kada im se godinu dana nakon objavljene montirane naslovnice redakcija ispričava? To su krajnji i rijetki slučajevi, ali i to je zabilježila praksa suvremenog hrvatskog novinarstva.

U svim svjetskim novinama koje drže do vjerodostojnosti ispravci se objavljuju svakodnevno. U svim udžbenicima i priručnicima o valjanoj praksi novinarstva posvećuje se posebna pozornost preporukama o ispravljanju grešaka. Tako *Priručnik za novinare*, koji je objavio World Press Freedom Committee, u poglavlju o vjerodostojnosti "koje treba natjerati čitatelje da vjeruju novinama" (Mallette, 1998: 61) navodi da je najvažnije priznati grešku i dodaje: "Novine trebaju imati praksu da brzo i na vidljivom mjestu objavljuju ispravke" te da "priopćavanje grešaka osvaja čitatelje i pomaže im da ih uoče" (*ibid.*). U istom tekstu autor opisuje slučaj kada je u jednoj redakciji gdje je radio kao novinar objavljena velika greška, ali nakon što je objavljen ispravak, čitatelji – a posebno žrtva greške – pohvalile su korektnost uredništva.

Nema profesije u kojoj su greške u svakodnevnom radu tako vidljive kao što je novinarska profesija. Stoga ne iznenađuje što se u svim raspravama, dokumentima, kodeksima i preporukama u cilju podizanja razine novinarske profesije ističe važnost novinarske "volje da se priznaju greške" i o tome izvijesti publika.

Jedan od najpoznatijih dokumenata iz 1971., poznatiji pod nazivom Minhenska deklaracija, o nezavisnosti profesionalnog dostojanstva novinara i poštovanju temeljnih etičkih načela, koji su potpisali predstavnici sindikata i federacije novinara šest europskih zemalja koje su tada bile u sastavu Europske ekonomske zajednice (EEZ), u deset temeljnih obveza navodi i "obvezu i dužnost novinara da ispravi svaku informaciju koja se pokaže netočnom" (Malović i sur., 1998: 187). Ako je u tako sažetom dokumentu koji sadrži sva temeljna prava i dužnosti novinara izdvojena jedna obveza koja se odnosi na objavu ispravka, onda to jasno govori kolika se važnost daje ispravku.

Daniel Cornu (1999: 54) smatra također da se ozbiljne i vjerodostojne novine razlikuju od ostalih upravo prema javnom priznanju pogreške, jer obveza ispravljanja predstavlja "značajan ulog" (*ibid.*) u profesionalnom novinarstvu.

Britanski medijski kritičar i povjesničar Paul Johnson u oblikovanju deset zapovijedi korektnog novinarstva bilježi i "dobru volju za priznavanjem pogreške" (Merrill, 1997: 183). Johnson podsjeća da su novinari veoma osjetljivi: brzi kad treba progovoriti o greškama i grijesima drugih, ali nerado spominju vlastite pogreške i promašaje. "Mediji koji odbijaju priznati i ispraviti grešku su evidentno drski i arogantni." (*ibid.*)

Svi novinarski kodeksi svijeta navode ispravak i ispriku kao obvezu koju mediji moraju izvršiti prema svojoj publici ako je objavljena pogrešna informacija.<sup>9</sup>

<sup>9</sup> Više u knjizi *Etika novinarstva* (Malović i sur.); III. dio (188-250) sadrži niz europskih i američkih kodeksa ponašanja novinara, kao i preporuke relevantnih međunarodnih novinarskih udruga.

Ispravci se moraju objavljivati, premda vlada uvjerenje da se opovrgavanjem (deman-tijem) iznesenih podataka u medijima samo potvrđuje "istina". Konačno, nitko sa sigurno-šću ne može potvrditi da će ta kratka notica (ispravka, opovrgavanje) doći do ljudi koji su već prihvatili tu "istinu".<sup>10</sup>

## ISTRAŽIVANJE: ISPRAVCI U HRVATSKIM NOVINAMA

Većina recentnih istraživanja<sup>11</sup> o vjerodostojnosti hrvatskih novina u posljednjih ne-koliko godina pokazala su da prevladava trend osrednjosti u povjerenju javnosti prema onome što se objavljuje u novinama, kao i prema novinarima. Zanimljivo je i istraživanje agencije za ispitivanje javnog mnijenja GfK koja je na uzorku od 20 europskih zemalja istraživala kredibilitet različitih struka. Podatci su pokazali da prevladava najveće povjere-nje u vatrogasce. Novinari su na sredini ljestvice povjerenja, a na samom dnu su političari.

Ovo istraživanje koje predstavljamo odnosi se tek na jedan element vjerodostojnosti novina, a to je objavljivanje ispravka i isprike. Jednostavno rečeno, to je razvijanje potrebe unutar redakcije da se ulažu redoviti napori u objavljivanju točnih podataka. Mjesec dana nije predugo razdoblje na temelju kojeg bismo donosili dalekosežne zaključke istražujući hrvatske novine, ali je dovoljno dugo da uočimo trendove u objavljivanju ispravaka ne-točnih navoda.

### Hipoteze i metodologija

Pretpostavka ili dojam, odnosno glavna hipoteza koja je prethodila istraživanju jest da hrvatske novine ne objavljuju redovito ispravke, a isprike vrlo rijetko, i to tek u iznimnim slučajevima. Druge pomoćne hipoteze istraživanja bile su ove: dnevnik *Večernji list* jedini je profilirao redovitu rubriku u kojoj se objavljuju ispravci i pojašnjenja koja o postupcima novinara daje zastupnica čitatelja; drugi, svehrvatski i popularni dnevnik *Jutarnji list* u ma-njoj mjeri objavljuje isprike isključivo na pozivanje oštećene strane; u *24 sata*, najnaklad-nijem hrvatskom tabloidu, ispravak je najmanje zastupljen; *Vjesnik*, ozbiljne, provladine dnevne novine, ali niskonakladne, redovito objavljuje ispravke i isprike.

Vrijeme provedenog istraživanja slučajno je odabrano, i to od 6. do 31. svibnja 2010. godine. Analizirani su svi brojevi dnevnih novina u navedenom vremenu, i to: *Večernji list*, *Jutarnji list*, *24 sata* i *Vjesnik*. Pregledane su sve stranice, ali je fokus istraživanja bio na stra-nicama rubrika "Komentari", "Reagiranja", "Pisma čitatelja", "Otvoreno" i sl.

<sup>10</sup> Autorica ovih redaka i sama je jednom bila u situaciji zamoliti redakciju jednog nakladnog tjednika za ispravak pet netoč-nih biografskih navoda. Ispravak je korektno objavljen nakon dva tjedna u rubrici "Pisma čitatelja". Ostao je međutim go-rak dojam da je tekst prepun neistina nažalost pročitalo daleko više ljudi od onih koji su vidjeli ispravak dva tjedna poslije. Svaki čovjek koji se nade u takvoj situaciji reagira različito. Netko će kazati da su mediji nevjerodostojni i da im ionako nitko ne vjeruje, i olako će možda prijeći preko objavljenog teksta. Drugi pak nisu u stanju ni do kraja pročitati tekst pun neistina pa se uhvate u zamci, poput mene, da svim svojim poznanicima počnu pričati o prijevornim činjenicama objavlje-nim u inkriminiranom tekstu. Dogodilo se tako da trećina njih nikada nije ni pročitala taj tekst, pa su toga trenutka upravo saznali što je sve tamo napisano. Uostalom jedan od ljudi je kazao: "Nemojte sebi štetiti više nego je potrebno. Zašto o tome uopće pričate?!" Taj tjednik nisam mogla otvoriti dva sljedeća mjeseca, a kamoli ga kupiti. Unatoč lošem dojmu bilo mi je drago da je objavljen ispravak: pet kratkih rečenica o pet netočnih navoda, baš kao što sam sama napisala. Možda je to ipak netko pročitao.

<sup>11</sup> Istraživanje GfK iz 2008. o povjerenju u medije, istraživanje Fakulteta političkih znanosti i Media Metra iz studenoga 2009. o povjerenju u hrvatske medije.

Osim deskriptivne i eksplanatorne metode u radu se kao temeljna koristila znanstvena metoda analize sadržaja koja se najčešće koristi prilikom istraživanja sadržaja masovnih medija.

Analizu sadržaja objavljenih ispravaka ocijenili smo dovoljnom za provjeru temeljne i pomoćnih hipoteza, premda bi dodatni polustrukturirani intervjui s urednicima rubrika koje istražujemo zasigurno dodatno osvijetlili ovaj element vjerodostojnosti novina. Ovaj segment istraživanja nije bio predviđen planom istraživanja pa je izostavljen. U nekom budućem istraživanju o rubrikama poput *reagiranja* ili *pisma čitatelja* gdje se susreću kritičke opaske čitatelja svakako bi bilo dobro vidjeti kako i zašto urednici odbacuju pisma svojih konzumenata.

Analiza sadržaja prema Pavlu Novoselu jest "visoko formalizirani postupak, čiji je osnovni cilj da kvalifikativni materijal razdobi u niz jedinica prema nekom sistemu kategorija, i da se zatim te jedinice obradi kvantitativno" (Vilović, 2004: 10). Analiza sadržaja koja se koristi u ovom radu neće se sastojati od niza kategorija, nego će se kvantifikacija svesti na uočavanje ispravaka koje daje dobrovoljno sama redakcija u odnosu na one koje izriekom zahtijevaju sami čitatelji. Dakle neće se analizirati primjerice ove kategorije: dan objave, veličina teksta, teme, autor prethodno objavljenog teksta s pogreškom, rubrika na kojoj je objavljen tekst koji se ispravlja, nego se analiza sadržaja svodi na kvalitativni segment strukture objavljenog ispravka. Svake će novine biti predstavljene jednim karakterističnim primjerom iz izražavanja ispravka.

### **Večernji list: veza s čitateljima je uspostavljena**

*Večernji list* jedine su novine u Hrvatskoj koje su, po uzoru na svjetske ozbiljne medije, ustanovile radno mjesto *zastupnice čitatelja*. Doduše u britanskom *Guardianu*, američkom *New York Timesu* ili *Washington Postu* zastupnik čitatelja ne održava samo veze redakcije s čitateljima nego ima i još jednu ulogu – javno kritizira loše novinarstvo u redakciji. Naziv dužnosti te osobe jest ombudsman (pravobranitelj) u redakciji.

Zasada, u okviru postojećih zaduženja, bivša novinarka i glavna urednica *Večernjeg lista* Ružica Cigler kao zastupnica čitatelja obavlja pionirski zadatak unutar hrvatskih redakcija: prima pokude, brine o ispravcima, čitatelji joj se obraćaju elektroničkom ili klasičnom poštom, a redovito, barem jednom tjedno, objavljuje stalnu kolumnu "Otvorena vrata" u kojoj, iz perspektive dugogodišnje novinarkinje i urednice, objašnjava praksu i razloge zbog čega je nešto objavljeno upravo na taj način. Tako primjerice u tekstu svoje kolumne od 19. svibnja 2010. godine pod naslovom "Ni Werther ni mediji nisu jedini krivci za samoubojstva" piše potaknuta oštrim reagiranjem jednog čitatelja koji joj je "prilično agresivno" prigovorio o načinu kako su i *Večernji list* i *Jutarnji list* na naslovnim stranicama objavili vijest o samoubojstvu dviju djevojčica u Varaždinu pitajući se jesu li novine svjesne da takvim tekstovima mogu izazvati druga samoubojstva. Ružica Cigler<sup>12</sup> objašnjava tom čitatelju, ali i svima ostalima, zbog čega javnost treba biti upozorena na ovaj tragični događaj:

<sup>12</sup> U *Večernjem listu* od 22. rujna 2010. zastupnica čitatelja Ružica Cigler dala je svoje mišljenje o čestom javljanju i komentiranju istih čitatelja, od kojih su neki pitali o načinu kako "profesionalizirati svoj status u listu". Ona objašnjava zašto voli rubriku "Pisma, reagiranja i polemike" ovim riječima: "Volim rubriku (...) jer je to prostor u kojem čitatelji mogu reći svoje mišljenje o aktualnim temama. Ako je pratite, sigurno ste primijetili da se neki čitatelji javljaju često, baš poput profesio-



*“Mediji su, dajući prostor, a time i značenje varaždinskoj tragediji, obavili jednu od svojih zadaća – senzibilizirali su javnost, zasad prilično primjereno, ne šireći paniku te bez drugih nepoželjnih posljedica. Između straha od Wertherova sindroma i upozorenja javnosti da se nešto loše zbiva s našom djecom, biram ovo drugo (...).”<sup>13</sup>*

Obradom podataka od 6. do 31. svibnja 2010. godine *Večernji list* objavio je 37<sup>14</sup> ispravaka i 41 reagiranje (komentar) čitatelja. U reagiranjima čitatelji se u pravilu referiraju na aktualna zbivanja u društvu (primjerice divljanja na stadionima, prava branitelja, prava invalida, o prijepornom ponašanju ponekih ministara, o ponašanju bivšeg predsjednika Mesića).

Prema objavljenim ispravcima vidljivo je da se neki ne referiraju na zakonsku obvezu objavljivanja ispravka, a da za određene ispravke ne možemo točno utvrditi tko je inicirao ispravak, sami čitatelji, zastupnica čitatelja, novinar ili urednik.

Redakcija *Večernjeg lista* u rubrici “Ispravci” osim što donosi ispravke nerijetko donosi prigodnu ispriku ili priznanje greške/omaške, a kadšto i ispriku poput: “pogriješili smo”, “zbog nepažnje objavili smo”, “pogreškom smo objavili”, “pogreškom nismo potpisali”, “u brzini smo objavili nerazumljiv tekst”, “nepažnjom smo objavili”, “bili smo neprecizni prilikom objavljivanja” i sl.

Kao osobitost izdvajamo “ispravak ispravka” koji je zabilježen u *Večernjem listu*<sup>15</sup>, a glasi: “Jedan trilijun nema milijardu milijardi, kako smo napisali, nego, jednostavnije, jedan trilijun je deset na petnaestu, odnosno ima petnaest nula.”

U svojoj komunikaciji redakcija *Večernjeg lista* ne libi se priznati da su i čitatelji u pravu kad redakciju upozoravaju kako se pišu riječi s *prijeglasom* (primjerice Georg Friedrich Händel, Malmö ili Asunción, a ne Mälmo, Asuncion ili Georg Friedrich Handel).

Očito, u rubrici “Ispravci” *Večernjeg lista* postoji niz različitih ispravaka, od onih bezazlenih sa zanemarenim prijeglasima u imenima, do ispravaka o nerazumljivo napisanim tekstovima poput ovoga:

*“Zbog nepažnje objavili smo nerazumljiv tekst 6. travnja na 12. stranici s naslovom “Katica umrla od infarkta, zatim i Zlatko”. Naime, prva verzija teksta koja je objavljena u regionalnim izdanjima bila je precizna, no budući da je kasnije tekst “osvježavan” novim činjenicama dogodilo se da u tekstu piše kako je “obdukcija provedena u sisačkoj bolnici potvrdila.... kako je od infarkta prva umrla K. Dužić, potom i Z. Šimić...” Samo rečenica poslije, koja je trebala biti izbačena, glasi: No, detaljnije odgovore o načinu i točnu vremenu smrti trebala bi dati obdukcija koja će se obaviti u sisačkoj bolnici.”*

nalnih novinara. Znamo im već ime, omiljene teme, pa čak i političku orijentaciju. Ima i onih koji baš o svemu imaju svoje mišljenje i žele ga javno podijeliti (...).”

<sup>13</sup> *Večernji list*, 19. svibnja 2010., str. 10.

<sup>14</sup> Tijekom promatranog razdoblja dva puta objavljena su dva ispravka. Teško je utvrditi je li to omaška ili se namjerno ponavljaju ispravke?!

<sup>15</sup> *Večernji list*, 24. svibnja 2010., str. 33.

## ***Jutarnji list*: ispravak kao zakonska nužnost**

Istraživanje o prisutnosti ispravka u *Jutarnjem listu* u rubrici "Komentari" pokazalo je da se dnevno prosječno objavljuje jedan ispravak. U vremenu od 6. do 30. svibnja objavljeno je 24 reagiranja – pisama čitatelja kao ispravaka pogrešnih činjenica. I to vrlo često nisu bili samo čitatelji, nego je u ime oštećenih čitatelja zahtjev za ispravak poslalo pet odvjetnika (ili odvjetničkih ureda), šest glasnogovornika i tri voditelja ureda. Zahtjev za ispravak koji ne šalju "obični čitatelji" nego njihovi odvjetnici u startu znači pritisak na redakciju za objavu, a kod nekih i moguću najavu građanske parnice ako se to ne učini.

Dok primjerice u *Večernjem listu* nije pronađen ni jedan tekst koji podnosi odvjetničko društvo ili odvjetnik u ime stranke te ispravci nisu opremljeni kao novinski tekstovi (nadaslov, naslov, tekst ispravka), u *Jutarnjem listu* tako su predstavljeni svi objavljeni ispravci. S jedne strane to je neobična praksa, a s druge strane to je vidljivije čitatelju od primjerice objavljivanja ispravaka u nizu kao što to čini *Večernji list* ili *Guardian* sa svojom rubrikom "Corrections and clarifications". Izdvajamo jedan karakterističan ispravak objavljene netočnosti koji čitatelj traži putem svoga odvjetnika.

*"Odvjetnici Vinko Ljubičić i Željko Vrdoljak, u ime Nevena Cambija Mirjana Sanader ne određuje tijek istrage*

*U JL-u 1.4. objavljen je tekst "Sudac Cambi ima vezu sa Sanaderom" u kojem, uz ostalo, stoji "Premda istraga oko Brodosplita još nije okončana, mediji su već bacili sumnju na objektivnog istražnog suca splitskog Županijskog suda Nevena Cambija, poznatog splitskog arheologa i sveučilišnog profesora. Cambi je surađivao sa Sanaderovom suprugom Mirjanom, također arheologinjom, na njezinoj knjizi, a navodno su Cambiji i Sanaderi kućni prijatelji". Netočan je prikaz postupanja Cambija u ovom postupku i povezivanje njegove obitelji s trećim osobama, te insinuacijama da bi ti odnosi mogli odredili tijek istrage. Cambi je postupao u postupku nazvanom Afera Brodosplit sukladno Zakonu, proveo je dokaze koje su stranke predložile, te sve ono što je ocijenjeno nužnim za utvrđivanje činjeničnog stanja iz kojeg proizlazi materijalna istina, a na temelju čega Ovlašteno odvjetništvo u daljnjem tijeku postupka može donijeti odluku. Sva rješenja, pa i ono o otvaranju istrage, te rješenje o odbijanju prijedloga za pritvor postala su pravomoćna."*

Zanimljivo je da u rubrici "Komentari" *Jutarnjeg lista*, u okviru koje se objavljuju ispravci, dominiraju reakcije na tekstove koji obrađuju aktualne kriminalističke istrage, pogrešne činjenice povezane s Predsjedništvom Sabora, Vladom, Sveučilištem u Zadru, Ministarstvom kulture, HEP-om, HERA-om, Središnjom agencijom za financiranje i ugovaranje projekata EU, Gradskim odborom HDZ-a i Hrvatskom radiotelevizijom.

Dakle *Jutarnji list* objavljuje ispravke, većinom one koje upućuju pravne ili fizičke osobe, i nerijetko to čine službene osobe posrednici – koji su često i odvjetnici. Znači li to da je *Jutarnji list* potpuno neosjetljiv na netočnosti kojih svakako ima te da redakcija ne pokazuje inicijativu da sama prizna grešku?!

## **24 sata: bezgrešni čitatelji stupovi najnakladnijih novina?**

Najnakladniji hrvatski dnevni list, tabloid *24 sata*, bio je također predmetom našeg istraživanja. Nevjerojatno, ali u vremenu od 6. svibnja do 30. svibnja nije objavljen ni jedan ispravak ni isprika. To je svakako posebnost ako se znade da su *24 sata* novine koje velik broj dnevnih objava temelje na suradnji i dojavama svojih čitatelja. Je li moguće da su čita-

telji *24 sata* – očito pripadnici onoga što nazivamo građansko novinarstvo – toliko posvećeni točnim i provjerenim podacima da zaista nije bilo nikakvih grešaka?! Istina može biti i to da se, kao i kod nekih drugih hrvatskih listova, redakcija ne zamara sitnicama. Loše je kada ta sitnica nenadano postane krupna stvar, koja potom dovodi u pitanje cijeli koncept novina koje njeguju neupitnu suradnju s čitateljima.<sup>16</sup>

### Vjesnik: Griješi li ikada?

Četvrte novine koju smo istraživali tijekom 24 dana u svibnju bio je *Vjesnik*, provladin list koji, načelno, jako pazi na svaku, pa i najmanju grešku. Zapravo, očekivanja su bila da će biti relativno mali broj ispravaka, a pronađena su tek četiri pisma/reagiranj čitatelja u stalnoj rubrici "Tribina". Rubrika "Tribina" uglavnom donosi opsežne tekstove uglednih intelektualaca – vanjskih suradnika koji iznose osobna stajališta o određenoj aktualnoj temi iz oblasti politike, znanosti, gospodarstva i sl.

Jedini ispravak, odnosno isprika objavljena je 12. svibnja 2010. godine na stranici gdje je pet dana prije objavljena netočna informacija. Ovo je karakterističan primjer kako *Vjesnik* objavljuje ispravak/ispriku.

*"ISPRAVAK Studentski zbor raspolaže s dva milijuna kuna  
Zagreb – U članku pod naslovom "Predstavnici studenata raspolažu s tri milijuna kuna" objavljenom u "Vjesniku" u petak, 7. svibnja, pogreškom je došlo do netočnog navoda. Objavljen je, naime, pogrešan podatak o iznosu proračuna Studentskog zbora. Umjesto 2,98 milijuna kuna, točan je iznos 2,098 milijuna kuna. Ispričavamo se Studentskom zboru i Sveučilištu."<sup>17</sup>*

## ZAKLJUČAK

Hrvatske novine nerado objavljuju ispravke – to bi bio zaključak do kojeg smo došli u ovom istraživanju. Urednici evidentno ne vjeruju u tezu da se redovitim objavljivanjem ispravaka podiže razina vjerodostojnosti novina. To je i potvrda glavne hipoteze koja je postavljena za ovo istraživanje.

Teza da *Večernji list*, jedini u našem uzorku, ima izgrađenu rubriku gdje se objavljuju ispravci i mimo zahtjeva čitatelja također je potvrđena. Usto, *Večernji list* objavio je i najveći broj ispravka, prosječno po dva ispravka dnevno. Naravno, ovo istraživanje ne može odgovoriti na upit je li bilo i ispravaka koje su tražili čitatelji, ali koji nisu bili objavljeni. Konzistentnosti povratne veze s čitateljima u ovim novinama pridonose i pojašnjenja koja kroz svoju kolumnu daje zastupnica čitatelja.

Druga pomoćna teza da je *Jutarnji list* objavljivao ispravke jedino u slučajevima kada su se oštećene stranke pozivale na Zakon o medijima također je potvrđena. *Jutarnji list*

<sup>16</sup> Početkom 2010. godine tabloid *24 sata* objavio je vijest koju je dobio od najbližeg člana obitelji o teško bolesnoj osobi o kojoj se pisalo u više navrata na stranicama *24 sata*. Informacija je bila ekskluzivna, ali, nažalost, netočna. Redakcija se ispričala obitelji.

<sup>17</sup> *Vjesnik*, 12. svibnja 2010., str. 7.

objavio je prosječno po jedan ispravak dnevno, a veći broj zahtjeva za ispravkom tražen je preko odvjetničkih ureda ili odvjetnika.

Nije potvrđena treća pomoćna hipoteza da najnakladniji hrvatski tabloid *24 sata* ima razmjerno mali broj ispravaka i da nema rubriku koja objavljuje reagiranja i pisma čitatelja. Naime tabloid *24 sata* uopće u 24 dana koliko je trajalo praćenje dnevnih novina nije objavio ni jedan ispravak.

Konačno, *Vjesnik* je objavio tek jedan ispravak, što znači da ni četvrta pomoćna hipoteza nije potvrđena. Je li razlog tomu što su sve, baš sve objavljene informacije bile točne ili će možda biti da su uočene "greške – sitnice" ostale poznate samo uskom krugu u redakciji?!

Istraživanje je pokazalo da većina redakcija hrvatskih dnevnih novina nema pozitivan odnos prema objavljivanju ispravaka koje, kako je napisao Bertrand, "ništa ne košta" a pridonosi uvjerljivosti novina.

Zaključak, neuobičajeno, završavam citatom iz pisma čitatelja<sup>18</sup> prof. Antuna Jerbića upućenog Ružici Cigler, zastupnici čitatelja *Večernjeg lista*, koji između ostalog piše: "Smatram vas Sizifom, s glasom vapijućeg u pustinji u poslu koji obavljate – toliko toga ponavljate više puta, a javljaju se iste ili slične pogreške...(..) Molim vas, prihvatite ovo moje obraćanje bez ljutnje jer bih htio još bolji moj list".

Pravo na ispravak pogreške jednako zaslužuju i čitatelji i novinari.

## Literatura

- >Bertrand, Claude-Jean (2007) *Deontologija medija*. Zagreb: Sveučilišna knjižara i ICEJ.
- >Englehardt, E. Elaine i Barney, Ralph D. (2002) *Media and Ethics: Principles for Moral Decisions*. Zagreb: The Wadsworth Communication Ethics Series.
- >Harcup, Tony (2007) *The Ethical Journalist*. London: Sage Publications.
- >Korni, Daniel (1999) *Etika informisanja* (orig: Cornu, Daniel: Ethique de l' information). Beograd: CLIO.
- >Mallette, Malcom F. (1998) *Handbook for Journalists*. Reston: World Press Freedom Committee.
- >Malović, Stjepan (2009) Samoregulacija: Čarobni štapić ili uzaludni trud, *Medianali* (3): 226-232.
- >Malović, Stjepan, Ricchiardi, Sherry i Vilović, Gordana (1998) *Etika novinarstva* (1. izdanje). Zagreb: Izvori.
- >Malović, Stjepan, Ricchiardi, Sherry i Vilović, Gordana (2007) *Etika novinarstva*. Zagreb: Sveučilišna knjižara i ICEJ.
- >Merrill, John C. (1997) *Journalism Ethics: Philosophical Foundations for News Media*. New York: St. Martin's Press.
- >Vilović, Gordana (2004) *Etički prijepori u Globusu i Nacionalu 1999.-2000*. Zagreb: Hrvatska politologija, Fakultet političkih znanosti.
- >Vilović, Gordana (2007) *Povijest vijesti*. Zagreb: Sveučilišna knjižara i ICEJ.
- >Zakon o medijima Republike Hrvatske, [http://www.vlada.hr/hr/content/download/12265/133993/file/Zakon\\_o\\_medijima\\_NN\\_59-04.htm](http://www.vlada.hr/hr/content/download/12265/133993/file/Zakon_o_medijima_NN_59-04.htm) (15.09.2010.).

<sup>18</sup> *Večernji list*, 7. srpnja 2010., tekst "Sizif će uz priznati trud sigurno izdržati".