

## Preporuke za unaprjeđenje novinarskih i uredničkih procesa

## Sadržaj

### Uvod

**Brz protok informacija neposredno dovodi do niskog povjerenja u medije, ali i institucije**

**Nove navike publike i povjerenje u medijske institucije**

**Nužna prilagodba formata i preuzimanje novih tehnika i alata**

**Pridržavanje etičkih načela ključno za održavanje integriteta novinara i novinarskih standarda**

**Informiranje i oblikovanje javnog mnijenja**

**Preporuke za unaprjeđenje procesa**

## Uvod

Razvoj novih tehnologija, različitih platformi za komunikaciju te društvenih mreža i umreženo društvo produkt su suvremenog svijeta. Vrijeme 21. stoljeća obilježeno je kao digitalno doba koje pridonosi daljnjem razvoju društva, ali isto tako postoje opasnosti i izazovi koje nova tehnologija donosi. Veliki broj lažnih vijesti, misinformacija, dezinformacija, obmanjujućih i manipulirajućih informacija, senzacionalizam i clickbaitovi postaju sve ozbiljniji društveni problem. Informacijska prezasićenost, infodemija i informacijski poremećaj karakterizira sve veće nepovjerenje u tradicionalne medije i institucije općenito, stoga je ključna odgovornost svih dionika u procesu razmjene informacija postala suzbijanje dezinformacija te osiguravanje kvalitetnog okruženja za produkciju i konzumaciju informacija. Glavni izvori vijesti i informacija postaju društvene mreže te različiti nepouzdana internetski pretraživači i neprovjerene te nepotvrđene domene.

U radu medijskih organizacija, novinara te istraživača trebali bi se ogledati etički kodeksi i pravila rada. Rad medijskih institucija reguliran je različitim etičkim kodeksima i pravilnicima kako bi se zadržali najviši standardi struke. Članak 5. Kodeksa časti Hrvatskih novinara navodi: „Pravo je i dužnost novinara zauzimati se za slobodan protok informacija. Novinar je obvezan iznositi točnu, potpunu i provjerenu informaciju. On kritički prosuđuje izvore informacija i u pravilu ih navodi. Ima pravo i ne otkriti izvor informacije, ali za objavljeni podatak snosi odgovornost.“

Unatoč kodeksima i različitim smjernicama u suvremenom dobu produkcija i dijeljenje sadržaja odvija se velikom brzinom te su medijske organizacije u nemogućnosti provjeriti apsolutno sve pristigle informacije i sadržaj. Brza produkcija sadržaja, copy-paste kultura, neutvrđivanje istinitosti tvrdnji te nedovoljno financijskih, a i ljudskih resursa te alata za kontinuiranu identifikaciju i borbu protiv

dezinformacija i lažnih vijesti dovode društvo do pada povjerenja u medijske organizacije, kao i javne i državne institucije.

Osiguravanje kvalitete i unaprjeđenje procesa produkcije sadržaja veoma je kompleksan postupak koji obuhvaća paralelan rad na nekoliko područja djelovanja. Za uspješnu identifikaciju potencijalnih rizika u domeni rada medijskih organizacija i novinara, osiguravanje kvalitete sadržaja koji se reproducira te vraćanje povjerenja građana u medije i novinarstvo potrebne su preporuke i smjernice. Navedene smjernice pružit će predložak i svojevrsni okvir rada i djelovanja medijskih organizacija koji će osigurati bolji, kvalitetniji i kompletniji sadržaj. Takav pristup ne samo da pomaže u borbi protiv dezinformacija, već i jača povjerenje u medijske, javne i državne institucije, što je ključno za zdravo i informirano društvo.

### **Brz protok informacija dovodi do niskog povjerenja u medije, ali i institucije**

Kroz svoje redovite aktivnosti primijetili smo i možemo potvrditi prisutnost informacijskog preopterećenja i informacijskog poremećaja zbog kojih je sve složeniji zadatak prepoznati kvalitetnu i vjerodostojnu činjenicu. Navedeno je posebice bilo naglašeno i vidljivo za vrijeme komunikacije i informiranja tijekom pandemije bolesti COVID-19. Naša zapažanja i uvide naših stručnjaka i članova potvrđuju i relevantni statistički podaci koji su navedeni i u Studiji Jačanje otpornosti društva na dezinformacije u kojoj se navodi da je:

- povjerenje u medije u Hrvatskoj među najnižima je u Europskoj uniji (28%, 2021), 7
- povjerenje u tradicionalne medije u Hrvatskoj ispod je prosjeka EU, dok je
- povjerenje u društvene mreže iznad prosjeka EU
-

- opće nepovjerenje u institucije u Hrvatskoj - istraživanje Eurobarometra (zima 2021./2022.) utvrdilo je da 80 % ispitanika iz Hrvatske smatra kako često dolaze u doticaj s vijestima koje iskrivljuju ili lažno prikazuju stvarnost
- 90 % građana smatra da prethodno navedene informacije predstavljaju prijetnju demokraciji.

Usljed takve društvene klime jasno se ističu i problemi:

- pojava dezinformacijskih kampanja u globalnom online prostoru
- brzina protoka informacija i odsutnost „provjere“ informacija koje se prenose s platformi (npr. TikTok, Facebook, Twitter, WhatsApp, Viber)
- gotovo bilo tko može plasirati bilo koju informaciju s globalnim dosegom
- imperativ brzine objave na štetu točnosti objave
- vijest se više ne veže uz medij, ona se odvaja od medija i ima vlastiti tijek u okruženju informacijskog poremećaja
- u okruženju informacijskog poremećaja vijest se odvaja od novinarskih i uredničkih procesa, a akteri bez uredničke i profesionalne odgovornosti dalje djeluju u njezinu širenju
- ekonomska nestabilnost medija i prekarijat novinara
- privatna kontrola javne sfere u kontekstu tehnoloških kompanija kao digitalnih posrednika
- društveni mediji postaju izvor vijesti (usporedivo s Reutersovim izvješćem digitalnih trendova).

U kontekstu navedenog važno je istaknuti i Reutersovo istraživanje iz 2022. godine, a koje se navodi i u Studiji te se njime prepoznaje da je upotreba Facebooka u padu, dok Instagram, TikTok i Snapchat bilježe snažan rast.

Istraživanje upućuje da je za takav rezultat zaslužan trend social nativesa koji su skloniji vizualnim platformama. Facebook i dalje zadržava primat platforme koja se koristi za vijesti. Kako se nadalje u

Studiji navodi, Twitter se češće doživljava i koristi kao primarno odredište za vijesti, dok se YouTube, Instagram, Snapchat i TikTok primarno koriste za zabavu, ali ponekad i oni služe kao izvor vijesti i drugačijih perspektiva (RIDNR, 2021).

Posljednjih se godina uočava i njihova uloga u (vizualnom) posredovanju rasprave o ozbiljnim temama kao što su mentalno zdravlje, klimatske promjene, COVID-19 i rasna ravnopravnost. Kada se govori o platformama ne smije se izostaviti moment algoritma koji je ključan u plasmanu vijesti i oblikovanju javnog mnijenja. Tako je izuzetno važan zaključak Reutersovog istraživanja iz 2021., a koji prenosi Studija koji pokazuje da ljudi kada koriste društvene mreže za vijesti na Twitteru i Facebooku najviše pažnje pridaju mainstream vijestima, na YouTubeu mainstream vijestima i osobnostima (influencerima), dok se na Instagramu, TikToku i Snapchatu uvjerljivo najviše pažnje, u kontekstu vijesti, pridaju osobnostima (zvijezdama, influencerima i sl.).

Nalaz Reutersovih istraživača sugerira da ljudi koji manje vjeruju tradicionalnim medijima, češće traže i obraćaju pozornost na alternativne izvore, pogotovo na YouTubeu. U svjetlu navedenog, ako obratimo pozornost na statističke podatke koji ističu da je u RH povjerenje u društvene mreže iznad prosjeka EU, a da je povjerenje u medije u Hrvatskoj među najnižima u Europskoj uniji, zaključuje se nužnim poduzeti aktivnosti i implementirati projekte i mjere koji izravno doprinose borbi protiv dezinformacija i jačaju medije i novinarsku struku, kao i same građane i relevantne dionike u području medijske pismenosti.

### **Nove navike publike i povjerenje u medijske institucije**

Navike publike spram medijima te njihovo povjerenje kroz vrijeme se mijenjalo. Nekada su redakcije samostalno provjeravale sve pristigle informacije i činjenice prije njihove objave i reprodukcije čitateljima i slušateljima, odnosno publici. Također, razvoj novih digitalnih tehnologija, online platformi i

različitih aplikacija te društvenih mreža, doveli su do promjene medijskih navika publike. Brze, jednostavne, lako dostupne informacije za koje je potrebno svega samo par pritisaka mišem izmijenili su način na koji publika želi komunicirati, a ujedno i primati informacije. Produkcija sadržaja postala je iznimno brza, a vrijeme za provjeru činjenica i informacija smanjeno je.

Nova medijska kultura oblikovana je copy-paste kulturom i brzom produkcijom sadržaja, neprovjeravanjem ili djelomičnim provjeravanjem činjenica i izjava što je dovelo do brojnih izazova kako za medijsku publiku tako i za same medijske organizacije te novinare i istraživače: pad povjerenja u medije, otežan proces informiranosti te demokratskih procesa koji su jedan od uvjeta za uspostavu zdravog i funkcionalnog društva.

Veliki dio sadržaja producira se na društvenim mrežama te drugim oblicima internetskih stranica koje nisu provjerene. Društvene i kulturne promjene utjecale su na daljnje oblikovanje medijskog djelovanja u sklopu kojeg je uveden novi sistem plaćanja digitalnih izdanja, a koji su počeli primjenjivati u svome poslu i medijske organizacije.

[Prema istraživanju RIDNR-a](#) provedenog 2022. godine, glavni i osnovni izvor vijesti za 87% ispitanika u Hrvatskoj su online mediji. Nadalje, društvene mreže kao primani izvor vijesti kontinuirano su u porastu, preciznije rečeno 2021. godine su društvene mreže bili najvažniji izvor vijesti za 54% ispitanika, dok je 2022. godine brojka rapidno se povećala na 60% ispitanika.

Povjerenje u medije je u kontinuiranom padu što je veoma zabrinjavajuće za budućnost medijskih i novinarskih organizacija, a jednako tako i za društvo u cijeli te medijsku i informacijsku pismenost javnosti.

[Rezultati Eurobarometra](#) pokazuju kako je povjerenje u tradicionalne medije u Hrvatskoj ispod prosjeka Europske Unije, dok je povjerenje u društvene mreže iznad prosjeka EU. Usporedna analiza predstavljena u [Studiji Jačanje otpornosti društva na dezinformacije: Analiza stanja i smjernice za djelovanje dr. sc. Marijane Grbeše Zenzerović i dr. sc. Ive Nenadić](#) pokazuje kako je povjerenje u radio 2021./2022. iznosio 46%, dok je u Europskoj Uniji bilo 56%. Nadalje, povjerenje u televiziji u Hrvatskoj iste je godine iznosilo 43%, dok je u Europskoj Uniji bilo 49%, dok je povjerenje u društvene medije 2021./2022. u Hrvatskoj iznosilo alarmantnih 27%, a u Europskoj Uniji 20%.

### **Nužna prilagodba formata i preuzimanje novih tehnika i alata**

Pred novinske i medijske organizacije stavljen je veliki izazov. Brza produkcija i širenje neprovjerenog sadržaja novi su trendovi koji su poharali medijsku industriju, istraživačko novinarstvo te nepristrano izvještavanje.

Tiskana medijska izdanja rijetko se kupuju, dok su online izdanja u većini slučajeva besplatna. Medijske kuće i organizacije produkciju sadržaja mogu unaprijediti spajanjem tradicionalnih i novih medija te razvojem novih formata izvještaja koja će biti prilagođena mladim ljudima jednako kao i ljudima starije životne dobi. Prilagodba formata označila bi ne samo prilagodbu medija, već i prilagodbu samoga sadržaja koji bi osim teksta, uključivao i grafove, vizualne analize, video-sadržaj te podcast. Novi formati omogućit će bolju povezanost s publikom, a istovremeno dati novu potrebnu svježinu načinu rada te izvještavanja.

Nova copy-paste kultura, pristranost i subjektivnost u izvještavanju te neprovjeravanje činjenica i izjava dovele su do pada povjerenje građanstva u medijske, javne te državne institucije te su otežale unaprjeđenja građanske informiranosti. S obzirom na navedeno, veoma je bitno implementirati



određene nove prakse u rad medijskih institucija s ciljem unaprjeđenja kako novinarskih praksi, tako i društva u cjelini.

Važno je da novinari i urednici budu svjesni utjecaja svog rada na javnost te da svojim profesionalizmom, etičkim načelima i odgovornošću nastoje izgrađivati povjerenje građana u medije kao ključnog čimbenika informiranja i nadzora u društvu.

### **Pridržavanje etičkih načela ključno za održavanje integriteta novinara i novinarskih standarda**

Pridržavanje etičkih načela nije jedna od novih praksi, ali je jedna od onih koje trebaju biti polazište i temelj za daljnje djelovanje tijekom novinarskih i uredničkih procesa, posebno tijekom provjere činjenica.

Etička načela koja se pronalaze u nizu profesija, ne nužno samo u novinarskoj, a kojih se novinari i urednici trebaju pridržavati tijekom provjere činjenica svode se na nekoliko ključnih načela:

**Točnost i istinitost:** Novinari i urednici moraju osigurati da su sve informacije koje prenose točne i istinite. Pri provjeri činjenica, potrebno je pažljivo provjeriti sve izvore i dokumentaciju kako bi se osigurala njihova vjerodostojnost. Preuzimanjem bez dubljeg čitanja i analizirana sadržaja tekst za kojeg se naknadno dokazuje da je lažan ili obmanjujući naštetit će više kulturi organizacije te njezinom imidžu u javnosti, nego objava vijesti s minimalnom odgodom dok se činjenice te provjere.

**Nepristranost i objektivnost:** Novinari i urednici trebaju ostati neutralni i nepristrani tijekom provjere činjenica. To znači da trebaju izbjegavati bilo kakvu pristranost prema određenim stranama ili stajalištima te pružiti objektivnu analizu dostupnih informacija.

**Povjerljivost izvora:** Novinari i urednici trebaju poštovati povjerljivost izvora informacija tijekom provjere činjenica. Osiguravanje anonimnosti izvora može biti ključno za dobivanje važnih informacija, ali istovremeno treba paziti da se ne ugrozi sigurnost ili integritet izvora.

**Transparentnost:** Transparentnost je ključna u novinarstvu, posebno tijekom provjere činjenica. Novinari i urednici trebaju jasno navesti sve izvore informacija i metodologiju koju su koristili prilikom provjere činjenica kako bi čitateljima omogućili da sami procijene vjerodostojnost izvještaja.

**Poštivanje privatnosti:** Pri provjeri činjenica, važno je poštovati privatnost pojedinaca koji su uključeni u priču. To uključuje izbjegavanje objavljivanja osobnih podataka ili osjetljivih informacija bez pristanka dotične osobe.

**Izbjegavanje senzacionalizma:** Senzacionalizam može iskriviti stvarnost i dovesti do nepoštenog izvještavanja. Novinari i urednici trebaju izbjegavati prenaplašavanje ili dramtiziranje činjenica kako bi privukli pažnju publike.

**Pravna osviještenost:** Novinari i urednici trebaju biti svjesni pravnih pitanja i ograničenja tijekom provjere činjenica. To uključuje poštivanje autorskih prava, izbjegavanje klevete ili klevetničkih izjava te poštivanje drugih relevantnih zakonskih normi.

### **Informiranje i oblikovanje javnog mnijenja**

Mediji igraju ključnu ulogu u informiranju javnosti, oblikovanju percepcija i stavova, te posredno utječu na političke i društvene odluke.

Uloga novinara je osigurati da javnost bude informirana o važnim događajima, pitanjima i problemima u društvu i informacijama koje su ključne za donošenje odluka. Novinari pružaju platformu za različite

perspektive i stavove te potiču otvorenu raspravu i dijalog među građanima. Kroz istraživačko novinarstvo, iznose na vidjelo važne informacije koje bi inače ostale skrivene od javnosti (otkrivanje korupcije, zloupotrebe vlasti i drugi oblici nepoštenja). Kroz selektivno izvještavanje, uređivanje vijesti i komentiranje, utječu na to kako ljudi percipiraju određene događaje i teme stoga je važno da i oni sami budu svjesni svoje odgovornosti i nastoje pružiti objektivno i uravnoteženo izvještavanje.

Mediji imaju moćan utjecaj na oblikovanje javnog mnijenja kroz različite mehanizme kao što su postavljanje dnevnog reda, kadriranje, priming, propaganda model, kultivacija, efekat CNN-a i algoritamska pristranost. Istraživanja iz ovih područja pokazuju kako mediji ne samo informiraju, već i oblikuju percepcije, stavove i ponašanje javnosti, a što je dokumentirano kroz razna istraživanja.

### **Preporuke za unaprjeđenje procesa**

Analizom postojećeg stanja i dostupnih praksi, a s ciljem zadržavanja visokih profesionalnih standarda urednika, novinara i medija općenito, temelj za daljnje razvijanje i unaprjeđenje uredničkih i novinarskih procesa svodi se i na već poznate odrednice koje je potrebno iznova ponavljati i primjenjivati.

**Edukacija novinara i urednika:** Organiziranje edukativnih programa i radionica za novinare i urednike o metodama provjere činjenica, medijskoj pismenosti te kritičkom razmišljanju (primjeri iz prakse, studije slučaja i rad s alatima za provjeru činjenica).

**Suradnja s relevantnim stručnjacima i akademskom zajednicom općenito:** Suradnja s relevantnim stručnjacima (angažman znanstvenika, akademika i analitičara koji mogu pružiti dublji uvid u kompleksne teme), ali i organiziranje gostujućih predavanja, istraživanje tema od zajedničkog interesa te razvoj specijaliziranih programa za novinare.

**Transparentnost i odgovornost:** Promicanje transparentnosti u procesu izvještavanja, uključujući jasno navođenje izvora informacija, metodologije istraživanja i potpune informacije o autorima članaka. Ovim se osigurava povjerenje javnosti s jasnim definiranjem metoda i postupaka provjere činjenica te objašnjenjima kako su donesene odluke o tome koje informacije su točne, a koje netočne.

**Promicanje medijske pismenosti:** Novinari i urednici trebaju aktivno raditi na promicanju medijske pismenosti među svojom publikom kroz pružanje edukativnih materijala ili organiziranje radionica o tome kako prepoznati lažne vijesti i dezinformacije.

**Kritičko razmišljanje:** Poticanje novinara i urednika na kritičko razmišljanje, postavljanje pitanja, traženje izvora i analizu informacije kako bi se osigurali da objavljuju samo pouzdane i provjerene informacije.

**Suradnja s drugim medijima i institucijama:** Razmjena informacija i suradnja s drugim medijskim kućama, istraživačkim centrima i nevladinim organizacijama može biti korisna u provjeri činjenica što osigurava pristup različitim perspektivama i resursima za bolju provjeru informacija, ali i zajedničkog suočavanja s prisutnim problemom.

**Redovito ažuriranje informacija:** U dinamičnom okruženju kao što je medijski prostor, važno je redovito ažurirati informacije kako bi se izbjeglo širenje zastarjelih ili netočnih podataka.

**Dekonstrukcija dezinformacija:** Važno je da novinari i urednici ne samo identificiraju netočne informacije, već i objasne zašto su netočne. Dekonstrukcija dezinformacija može pomoći čitateljima da bolje razumiju kako prepoznati i izbjegavati manipulativne sadržaje.

**Usklađivanje s europskim smjernicama:** Prilagodba novinarskih i uredničkih procesa prema preporukama Europske komisije za suzbijanje dezinformacija i jačanje medijske pismenosti (usvajanje standarda kvalitete u izvještavanju, transparentnosti i odgovornosti).

**Inovacije u novinarstvu:** Poticanje inovativnih pristupa u novinarstvu koji uključuju nove tehnologije poput umjetne inteligencije i automatizirane provjere činjenica. Razvoj alata i platformi (poput FactCheck.org, Snopes, PolitiFact i drugih) koji olakšavaju provjeru činjenica i identifikaciju dezinformacija može biti ključan u poboljšanju kvalitete izvještavanja. Ljudski kapaciteti ograničeni su, a integracija nove tehnologije omogućila bi brži, efikasniji i jednostavniji proces provjere informacija čime bi se onemogućilo prekomjerno širenje dezinformacija, lažnih vijesti i misinformacija.

**Jačanje povjerenja javnosti:** Aktivnosti usmjerene na jačanje povjerenja javnosti u medije kroz transparentnost, odgovornost i kvalitetno izvještavanje. Ovo može uključivati kampanje informiranja o važnosti provjere činjenica i razlikovanja između vjerodostojnih izvora i dezinformacija.

Korištenje sustavne metodologije provjere činjenica može značajno unaprijediti novinarske i uredničke procese osiguravajući točnost, vjerodostojnost i transparentnost u izvještavanju. Povjerenje građana u medije ključno je za funkcioniranje demokratskog društva. Novinari i urednici trebaju svojim radom i djelovanjem steći povjerenje javnosti kroz istinito, točno i nepristrano izvještavanje. Kada građani imaju povjerenje u medije, vjerojatnije su da će vjerovati informacijama koje im se pružaju i sudjelovati u demokratskim procesima.

Implementacija ovih preporuka može doprinijeti unaprjeđenju novinarskih i uredničkih procesa, jačanju povjerenja javnosti u medije te suzbijanju dezinformacija u informacijskom okruženju koje karakterizira preopterećenost informacijama i širenje dezinformacija.

Lipanj, 2024.

Preporuke su nastale u dogovoru i koordinaciji Specijalizirane jedinice za provjeru informacija u sklopu projekta „Unaprjeđenje kulture provjere činjenica“ financiranog od strane Europske Unije.