



Institut za medije Crne Gore
Montenegro Media Institute



Mirovni inštitut
Inštitut za sodobne družbene in politične študije
The Peace Institute
Institute for Contemporary Social and Political Studies

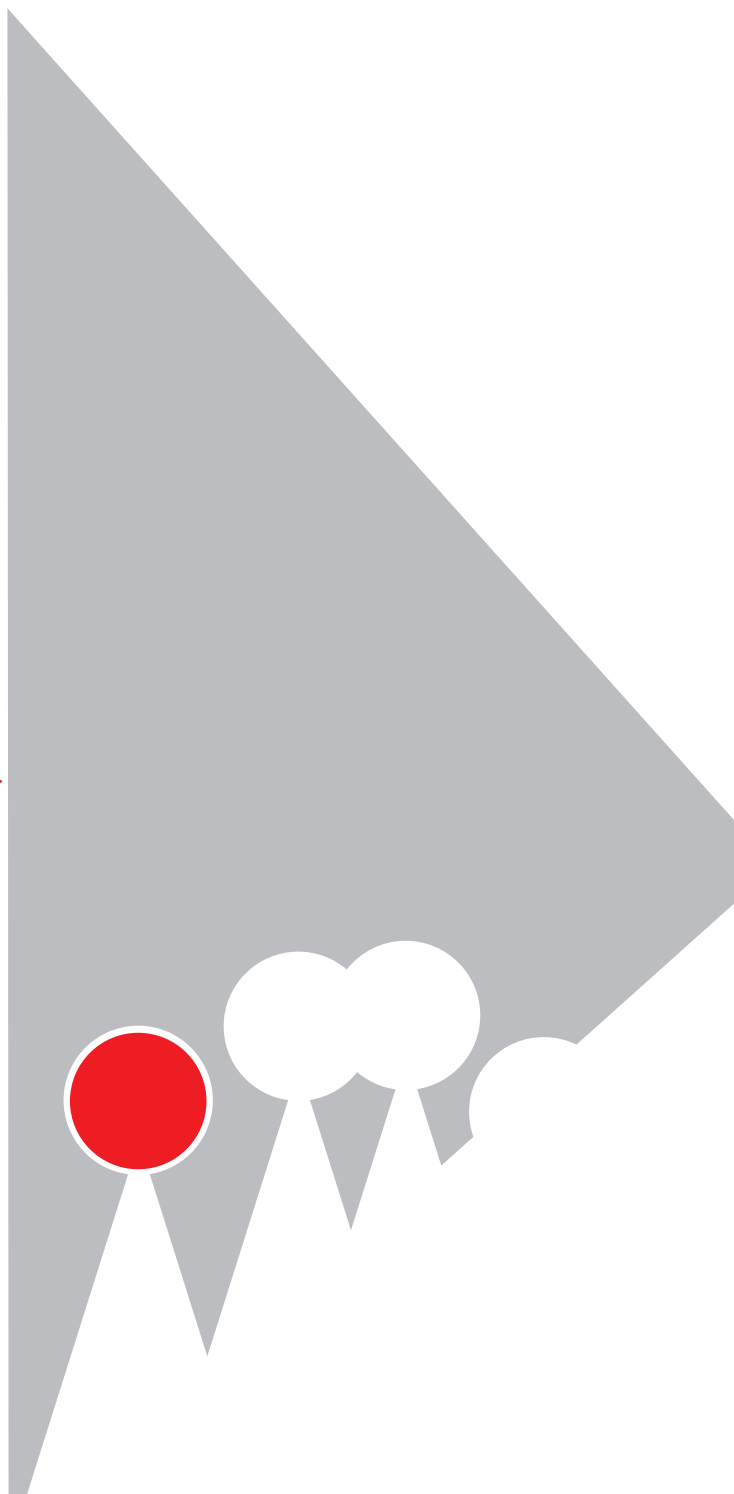
ETIKA MEDIJI
RESPEKT



PRIMJENA ETIČKOG KODEKSA
I NAČELA SAMOREGULACIJE
KROZ INTERNA PRAVILA
ZA OBJAVLJIVANJE KOMENTARA
U ONLINE MEDIJIMA U CRNOJ GORI



Projekat finansira
Evropska unija





Izveštaj je urađen u okviru projekta „Respekt – Za podizanje etičkih standarda u medijima i povjerenja građana u etičke medije“. Izveštaj je nastao uz finansijsku podršku Evropske unije. Za sadržaj ovog izveštaja isključivu odgovornost snose Institut za medije Crne Gore i autorka i on ni na koji način ne odražava stavove Evropske unije.

PRIMJENA ETIČKOG KODEKSA I NAČELA SAMOREGULACIJE KROZ INTERNA PRAVILA ZA OBJAVLJIVANJE KOMENTARA U ONLINE MEDIJIMA U CRNOJ GORI

Milica Bogdanović

UVOD

Na medijskoj sceni u Crnoj Gori ima 33 registrovana online medija,¹ dok još najmanje desetak portala objavljuje sadržaj na internetu bez prethodne registracije kod Agencije za elektronske medije. Oblast online medija i način rada veb portala u Crnoj Gori još nijesu u potpunosti zakonski uređeni. Ipak, postoje načela Kodeksa novinara i novinarki Crne Gore² koja bi jednako trebalo primjenjivati i u tradicionalnim i u online medijima.

Za medije koji djeluju na internetu posebno važan segment Kodeksa su odredbe o internim pravilima komentarisanja, njihovoj dostupnosti građanima koji objavljuju komentare, i o administriranju komentara prema utvrđenim pravilima. Znajući da online mediji često imaju mogućnost interakcije omogućavanjem građanima da komentarišu članke i druge sadržaje na njihovim stranicima što je prepoznato kao doprinos demokratizaciji medija, ali i prostor za zloupotrebe tog novog kanala komunikacije za širenje govora mržnje, vrijeđanje i propagandu, željeli smo proučiti da li se i kako se u online medijima u Crnoj Gori poštuju ove odredbe Kodeksa.

Sa željom da predstavimo prakse u nekoliko medija i država izvan Crne Gore, analizirali smo sisteme moderacije komentara u dva online medija, u Sloveniji i Velikoj Britaniji, njihova interna pravila, ali i propise koji nalažu medijima da dosljedno sprovode procedure i sprečavaju širenje govora mržnje, propagande i negativnih kampanja protiv pojedinaca, organizacija ili kolektiva kojima se vrijeđa ljudsko dostojanstvo.

Jednostavnom pretragom sajtova online medija u Crnoj Gori u aprilu i maju 2018. godine utvrdili smo nivo poštovanja odredbi Kodeksa o online komentarima, ali i stepen transparentnosti tih medija. Posmatranjem ključnih online medija u Crnoj Gori, ali i kroz razgovore s njihovim urednicima,³ analizirali smo kako se moderiraju komentari, kako se sprovode interna pravila te da li se građani mogu i kako žaliti medijima zbog primjene pravila komentarisanja. Ovom analizom želimo skrenuti pažnju na značaj poštovanja etičkih načela i ponuditi preporuke za poboljšanje trenutnog stanja. Naš cilj je da na osnovu ove analize u medijskoj

1 Registar elektronskih publikacija. Dostupno na: <http://www.ardcg.org/>. Pristupljeno: 16. maja 2018.

2 Kodeks novinara/novinarki Crne Gore. Dostupno na: goo.gl/f8Mhkh. Pristupljeno: 15. aprila 2018.

3 Intervjuisali smo urednika portala *Vijesti online* Srdana Kosovića, glavnog i odgovornog urednika portala *Analitika* Predraga Zečevića, urednicu portala *RTCG Olju Bulatović* i zamjenicu glavnog i odgovornog urednika portala *CdM* Aleksandru Obradović.



zajednici i sa zainteresovanom javnošću u Crnoj Gori podstaknemo raspravu o tome kako se ova oblast može unaprijediti.

Istraživanje je sprovedeno u okviru projekta „Respekt – Za podizanje etičkih standarda u medijima i povjerenja građana u etičke medije“ koji sprovodi Institut za medije Crne Gore uz finansijsku podršku Evropske unije, a u partnerstvu s Mirovnim institutom iz Ljubljane i Mrežom za etičko novinarstvo (Ethical Journalism Network) sa sjedištem u Londonu. Metodologiju i mentorstvo za istraživanje pružila je Brankica Petković iz Mirovnog instituta.⁴ Ostajemo otvoreni za dodatna pojašnjenja i diskusiju o svim detaljima ove analize.

SISTEMI ONLINE KOMENTARISANJA U EVROPI I CRNOJ GORI

Tehnološkim razvojem i pojavom veba, nije se promijenio samo način informisanja građana i njihova međusobna komunikacija, već i način života u kojem su virtuelni i fizički svijet izuzetno povezani. Savremene informacione tehnologije omogućile su da internet prođe put od prostora za dijalog i razmjenu mišljenja određenog broja ljudi do pokretača globalizacije na kojem počivaju brojne ekonomije i politike. Te promjene uticale su i na medijsko tržište mijenjajući način na koji građani primaju informacije i dajući mogućnost za interakciju između publike i medija. To je postao „svijet koji je obećao vrstu društva koju stvarni svijet nikada ne bi mogao dozvoliti – slobodu bez anarhije, kontrolu bez vlade, konsenzus bez moći“.⁵ Međutim, internet revolucijom počeli su brojni izazovi i dileme kako uspostaviti ravnotežu između nepriko-snovenog koncepta slobode na internetu i zloupotreba koje se dešavaju. Ta dilema javila se i kod medija koji djeluju na internetu, a koji su omogućili da se mišljenja čitalaca odnosno njihovi komentari nađu na njihovom sajtu. Mediji su, kroz online komentare, brzo i jednostavno dobili povratnu informaciju publike – šta građani/građanke zaista misle o sadržaju, koje su njihove zamjerke i sugestije, te kako se na osnovu kritike publike medijski sadržaj može unaprijediti. Pored tog neposrednog uključivanja građana u raspravu, komentari u online medijima posljednjih godina postali su i forum za žustru raspravu, ali i konfliktni dijalog. Tako sporni komentari i polemike privlače pažnju čitalaca i umnogome doprinose poslovnom modelu koji se bazira na broju posjeta i klikova na stranicama online medija. Nije rijetkost i da se u rasprave o aktuelnim društvenim i političkim temama u online medijima uključuju i tzv. „botovi“ kao organizovane grupe čitalaca koje pišu komentare, često za novčanu nadoknadu, a s ciljem da se kreira lažna slika javnog mnjenja o nekoj temi.⁶

4 Zahvalnost za pomoć prilikom sprovođenja ovog istraživanja dugujemo i Benu Heksu, direktoru Fondacije *Gardijan*.

5 Dunja Mijatović, „Sloboda izražavanja vs samoregulacija“, *MC Online*. Dostupno na: goo.gl/HWT42T. Pristupljeno: 15. maja 2018.

6 Lejla Turčilo, „Botovi nisu tu da misle, već da rade po Gebelsovoj metodi“, *N1*, 19. oktobar 2015. Dostupno na: goo.gl/7gvbv9. Pristupljeno: 16. maja 2018.

Posljednjih godina u cijelom svijetu prostor za online komentare zloupotrijebljava se za širenje govora mržnje, diskriminacije, širenje dezinformacija i propagande ili organizovanih negativnih kampanja protiv pojedinaca, grupa ili organizacija koje se izražavaju kroz anonimne komentare čitalaca na veb portalima. Odgovor na pitanje – kako spriječiti ove negativne pojave a ne ugroziti slobodu izražavanja na internetu, pokušale su dati brojne međunarodne organizacije i institucije razgovarajući s novinarima i urednicima medija širom svijeta, i kreirajući smjernice za moderiranje online komentara i pokretanje civilizovane rasprave u sajber prostoru.

Dileme koje se javljaju ne poznaju granice, pa se s problemom upravljanja online komentarima jednako suočavaju i mediji u Americi i u Evropi i na Balkanu. Brojne analize koje su se u Evropi bavile ovim pitanjem ukazuju na to da se evropske zemlje pozivaju na Direktivu EU o elektronskoj trgovini po kojoj su internet provajderi i hosting kompanije nijesu odgovorne za sadržaj, ali da nakon obavijesti moraju ukloniti neprimjereni sadržaj sa sajtova.⁷ Analizirajući zemlje članice, Organizacija za evropsku bezbjednost i saradnju (OEBS) navodi da su online komentari u mnogim državama samoregulisani ili koregulisani na osnovu zakona koji od portala ili vlasnika blogova zahtijevaju da upravljaju komentarima. Uz to, platforme poput Wordpressa imaju alate za moderiranje komentarima kojima se filtriraju komentari i zahtijevaju od komentatora da navedu ime i imejl adresu.⁸ Imajući u vidu da se mnoge zemlje članice u ovoj oblasti oslanjaju na Direktivu EU o elektronskoj trgovini, OEBS naglašava da odredbe koje se odnose na odgovornost pružalaca usluga nijesu uvijek jasne. Uz to, eksperti ukazuju na to da slijedeći ta načela, veb platforme mogu odgovarati ako ne reaguju „ekspeditivno“ i uklone sadržaj ili onemoguće pristup nelegalnom sadržaju od trenutka kad saznaju da se takav materijal nalazi na njihovom portalu.⁹ Ovaj model kritikovao je i nekadašnji specijalni izvjestilac UN za promociju i zaštitu prava na slobodu mišljenja i izražavanja Frank La Ru u svom Izvještaju o promociji i zaštiti slobode izražavanja. La Ru je tvrdio da „odgovornost posrednika za sadržaj koji šire ili kreiraju njihovi korisnici ozbiljno ugrožava ostvarivanje prava na slobodu mišljenja i izražavanja, zbog toga što vodi u odbrambenu i preširoku privatnu cenzuru, koja je često netransparentna i pravno neuređena“.¹⁰

7 Direktiva 2000/31/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća, Službeni list EU, 2000. Dostupno na: goo.gl/cpizr3. Pristupljeno: 16. maja 2018.

8 OSCE, „Regulating Online Comments – Case Studies from OSCE Countries“ (Regulisanje online komentara – studije slučaja iz zemalja OEBS-a), 2012. Dostupno na: goo.gl/af4DaZ. Pristupljeno: 15. maja 2018.

9 Nevena Krivokapić, Bojan Perkov, Ognjen Colić. Dobre prakse i regulatorni modeli za odgovorno objavljivanje online komentara: vodič. Share Foundation, Novi Sad, 2015. Dostupno na: goo.gl/puFGdE. Pristupljeno: 15. maja 2018.

10 Frank La Rue, Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression (Izveštaj Specijalnog izvjestioca o promociji i zaštiti slobode mišljenja i izražavanja), 16. maj 2011. Dostupno na: goo.gl/Vp8r3V. Pristupljeno: 15. maja 2018.

Praksa Evropskog suda za ljudska prava (ESLJP) koji arbitrira i u slučajevima u vezi s ovom oblašću, varira od slučaja do slučaja i odluka može zavisiti i od toga da li je u pitanju komercijalni medij, neprofitni medij ili blog. Za najpoznatiji slučaj *Delfi AS* protiv Estonije smatra se da je predstavljao udarac zastupnicima slobodnog komentarisanja na internetu. Iako je portal *Delfi* uvredljivi sadržaj uklonio odmah po saznanju, sud je ovaj medij proglasio odgovornim za uvredljive komentare čitalaca. *Delfi* je osobi kojoj su bili upućeni sporni komentari isplatio novčanu naknadu zbog prouzrokovane nematerijalne štete. Pored ovog slučaja, evropska javnost je pratila i slučaj *MTE* i *Index.hu* protiv Mađarske kad je „ESLJP utvrdio da su članci bili važni za javni interes te da nijesu podsticali na uvredljive komentare čitalaca. Takođe, sadržaj komentara u ovoj odluci pokazao se važnim – komentari su bili uvredljivi i vulgarni, ali nije bilo govora mržnje i direktnih prijetnji fizičkom integritetu. Važna je bila i činjenica da su komentari obrisani vrlo brzo nakon što su podnosioci zahtjeva dobili informaciju o podizanju privatne tužbe protiv njih, te da su imali mjere za prevenciju ili uklanjanje neprimjerenih komentara koje su uključivale jasne uslove korišćenja i tim moderatora“.¹¹

Kako spriječiti zloupotrebu online komentara, a ne narušiti slobodu izražavanja na internetu predstavlja izazov i za državu i za regulatore, ali i za medije i online platforme. U nekim državama uspostavio se model samoregulacije kroz uspostavljanje pravila komentarisanja i odabira jednog modela moderiranja komentara, dok neke druge uvode regulaciju ili koregulaciju. Međutim, zbog velike količine govora mržnje u sajber prostoru neki svjetski i domaći mediji odlučili su da ukinu opciju anonimnog komentarisanja. *Hafington post* je takvu odluku donio prije pet godina, a *Al Džazira* prošle godine. „Sekciju komentara preuzeli su korisnici koji se kriju iza pseudonima, šire otrovne poruke, netrpeljivost, rasizam i sektarijanizam. Mogućnost bilo kakve debate postala je praktično nepostojeća“, kaže se u saopštenju *Al Džazire* povodom odluke o zatvaranju opcije komentarisanja na portalu.¹²

Online mediji za moderiranje online komentara uglavnom koriste pristup premoderacije ili postmoderacije. Premoderacija od administratora veb sajta zahtijeva da komentare prethodno pročita i utvrdi da li su u skladu s pravilima komentarisanja. Tek nakon čitanja odobrava njihovo objavljivanje i na taj način medij snosi odgovornost za objavljeni sadržaj. Savjet za štampu u Srbiji analizirajući ovaj model navodi da je u praksi sloboda izvještavanja na ovim sajtovima znatno ograničena iz brojnih razloga – moderacija može biti nedosljedna, nedovoljno kvalitetna zbog ograničenih resursa, nijesu poznati principi premoderacije, nema in-

11 Sara Lalid, Cvijeta Senta i Danela Žagar, Neprihvatljivi govor u komentarima na internetskim informativnim portalima, *Dosta je mržnje.org*, 2016. Dostupno na: goo.gl/TjfT7n. Pristupljeno: 16. maja 2018.

12 Redakcija *MC Online*, „Aljazeera.com ukida korisničke komentare“, *MC Online*, 31. avgust 2017. Dostupno na: goo.gl/jqMrzm. Pristupljeno: 10. aprila 2018.

formacije koliko sadržaja ostaje neobjavljeno, ne postoji pravo na odgovor ili žalbu...¹³

Postmoderacija se zasniva na principima automatskog objavljivanja komentara čitalaca bez prethodne moderacije administratora. Ovaj model omogućava žustre rasprave koje privlače pažnju čitalaca i time povećavaju posjećenost online medija. Za uređivanje komentara online mediji uglavnom imaju „Pravila komentiranja“ kao smjernice za čitaoce koje bi trebalo poštovati da bi njihovi komentari bili objavljeni. Smjernice su uglavnom fokusirane na to što komentari ne smiju sadržati i zbog čega će biti izbrisani, poput govora mržnje, rasizma, homofobije, seksizma, klevete, uvrede, pornografije, irelevantnog sadržaja koji nije u skladu s objavljenim tekstom, kletve, predugog posta ili velikih slova.¹⁴ Prilikom moderiranja komentara, online mediji se suočavaju s izazovom uspostavljanja balansa između slobode izražavanja i slobode na internetu i ograničavanja širenja govora mržnje ili drugih neprimjerenih sadržaja. Moderatorima je kroz uređivanje komentara data velika odgovornost da procijene je li sadržaj komentara u skladu s pravilima, zbog čega postoji mogućnost da se ugrozi sloboda izražavanja komentatora i da se proizvoljno cenzuriše sadržaj na internetu.

Online mediji u Crnoj Gori uglavnom koriste model premoderacije, dok ima primjera kad se koristi i postmoderacija. U Kodeksu novinara i novinarki Crne Gore, u smjernicama za načelo 2, propisana je obaveza online medija da definišu svoja interna pravila za komentare trećeg lica radi izbjegavanja nezakonitog i neetičkog sadržaja, uz puno poštovanje slobode izražavanja.¹⁵ Takođe, ovim dokumentom online medijima je propisano da komentatori moraju biti upoznati s ovim pravilima i da komentare na portalima moderira administrator, po ustanovljenim pravilima. Ipak, u javnosti je prepoznato da se odredbe Kodeksa u potpunosti ne primjenjuju i da u online medijima ne posvećuju punu pažnju zaštiti profesionalne etike.

DOBRE PRAKSE: ONLINE KOMENTARI NA PORTALU RTV SLOVENIJA I INTERNET STRANICI BRITANSKOG GARDIJANA

Da bismo prikazali način (samo)regulacije i praktične realizacije sistema komentiranja u medijima država regiona i Evrope, analizirali smo portal *RTV Slovenija* – jedan od najposjećenijih informativnih portala u Sloveniji i među najposjećenijim portalima javnih

13 Savet za štampu, Analiza primene smernica za primenu Kodeksa novinara Srbije u onlajn okruženju u 70 medija, Fondacija za otvoreno društvo, Srbija, 2018. Dostupno na: goo.gl/1dfMYD. Pristupljeno: 15. aprila 2018.

14 Emma Goodman i Federica Cherubini, Online comment moderation: emerging best practices (Moderacija online komentara: nove najbolje prakse). WAN-IFRA (Svjetska asocijacija novina i novinskih izdavača), 2013. Dostupno na: goo.gl/gE5B9N. Pristupljeno: 16. maja 2018.

15 Kodeks novinara/novinarki Crne Gore. Dostupno na: goo.gl/f8Mhkh. Pristupljeno: 15. aprila 2018.



radiotelevizija u Evropi – koji stalno unapređuje sistem komentarisanja, i internet stranicu britanskog *Gardijana* koji je tradicionalno posvećen jačanju interakcije sa čitaocima i koji je u više navrata unapređivao sistem komentarisanja.

U Sloveniji je od 2016. godine novom odredbom u Zakonu o medijima propisano da izdavač koji dopušta javnosti da komentariše u okviru medija mora formulisati pravila za komentarisanje i javno ih objaviti na prikladnom mjestu u mediju, i da komentar koji nije u skladu s objavljenim pravilima nakon prijave mora biti što prije povučen ili najkasnije jedan radni dan nakon prijave.¹⁶ Za izdavače koji ne poštuju ovu odredbu propisana je kazna od 500 eura do pet hiljada eura.¹⁷ Ipak, online medijima ostavljen je prostor za samoregulaciju i donošenje internih pravila za komentarisanje na osnovu kojih će moderirati komentare. Vodeći portali u Sloveniji okupili su se još 2010. godine oko inicijative „Spletno oko“¹⁸ usvajajući kodeks ponašanja kojim se reguliše govor mržnje na veb portalima, a sa ciljem da se problem govora mržnje na internetu sistematično rješava.¹⁹ Ovaj mehanizam je dio kontinuiranog programa za bezbjedniji internet u državama Evropske unije, a finansiraju ga Ministarstvo za javnu upravu Slovenije i Evropska unija. Pored medija u mehanizmu učestvuju i policija i tužilaštvo. Svi veb portali koji su se uključili u ovaj čin samoregulacije i saradnje u rubrici za komentare imaju aplikaciju „Prijavi govor mržnje“ s istovjetnim logotipom „Spletnog oka“. Svaka poslata prijava za uočeni govor mržnje za koju tim „Spletnog oka“ utvrdi da potencijalno sadrži krivično djelo podsticanja na mržnju, stiže u policiju, policija to istraži i proslijedi tužilaštvu slučajeve za koje ocijeni da ih je potrebno krivično goniti.

Iako je prihvatanje ovog kodeksa bilo na dobrovoljnoj osnovi i time je ostavljena mogućnost nekim medijima da se ne priključe inicijativi, vodeći online mediji u Sloveniji dodali su na svojim portalima opciju „Prijavi govor mržnje“ i time omogućili da se svi društveni akteri uključe u borbu protiv ovog problema. O fenomenu online komentara u Sloveniji često se vode debate u koje se uključuju urednici iz domaćih i drugih evropskih medija raspravljajući o izazovima s kojima se suočavaju u ovoj oblasti. U okviru inicijative „Spletno oko“ 2013. godine izrađen je i Priručnik za moderatore.²⁰

16 Zakon o medijima u Sloveniji. Dostupan: <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO1608>.
Pristupljeno: 3. maja 2018.

17 Ibid.

18 Više informacija o inicijativi „Spletno oko“ je dostupno na sajtu: <https://www.spletno-oko.si/>. Pristupljeno: 16. maja 2018.

19 Dostupno na: https://www.spletno-oko.si/sites/default/files/kodeks_oblikovan_0.pdf. Pristupljeno: 16. maja 2018.

20 Dostupno na: goo.gl/bYqfnB. Pristupljeno: 16. maja 2018.

.....

RTV Slovenija je kao javni servis s veb portalom koji tradicionalno ima veliku posjetu i veliki broj komentara, razradila sistem komentaranja i objavila interna pravila.²¹ Ovim pravilima, između ostalog, zabranjeno je vrijeđanje, pozivanje na nasilje, namjerno uznemiravanje, komentaranje koje nije u skladu s temom i objavljenim sadržajem, korišćenje velikih slova, reklamiranje... Slična pravila postavio je i britanski *Gardijan* koji od komentatora traži da poštuju „community standards“ (standarde zajednice) kao principe na osnovu kojih se u online prostoru ovog medija vodi konstruktivna debata uz uzajamno poštovanje.²² U *Gardijanu* smatraju da cilj moderiranja nije cenzura već da se ovim procesom osigurava da online prava rasprava bude prikladna, argumentovana i u granicama zakona. S obzirom na to da ovaj mediji ima odgovornost za održavanje kvaliteta sadržaja koji se pojavljuje na sajtu, *Gardijan* zapošljava mali tim za praćenje i upravljanje online raspravom.

U *Gardijan* stigne u prosjeku oko 50–70 hiljada komentara svakoga dana,²³ a moderatori izbrišu oko 2% komentara jer krše neko od pravila.²⁴

Portal *RTV Slovenija* dnevno ima do pet hiljada komentara od čega oko 5% administratori obrišu jer nijesu u skladu s pravilima komentaranja dok je 1% komentara izbrisan jer je ocijenjen kao govor mržnje. Na portalu Javnog servisa u Sloveniji čitaocu čiji komentar nije u skladu s pravilima komentaranja, administrator najprije kroz direktnu poruku šalje upozorenje. Ukoliko komentator s iste IP adrese nastavlja da objavljuje komentare neprimjerenog sadržaja, administrator uvodi opciju „nadzor“, što znači da njegovi/njeni komentari neko vrijeme ne mogu biti objavljeni bez prethodne kontrole administratora odnosno bez premoderacije. Ukoliko se objavljivanje neprimjerenog sadržaja nastavi, administrator ima opciju „blokiranja“ korisnika čime mu onemogućava da se na portalu registruje s iste IP adrese. Ovaj sistem moderiranja komentara omogućava administratoru da ukine opciju „nadzor“ ukoliko utvrdi da je komentator prestao da krši pravila komentaranja.

I *Gardijan* navodi da ponekad moraju donijeti odluke da blokiraju neke korisnike koji šire uvredljivi sadržaj da bi poboljšali ukupno iskustvo za ostale komentatore.²⁵

21 Sve informacije o portalu *RTV Slovenija* su iz intervjua s Kajom Jakopič, urednicom novih medija u *RTV Slovenija*. Intervju rađen 21. aprila 2018., u Podgorici.

22 Dostupno na: goo.gl/ixrYPR. Pristupljeno: 5. maja 2018.

23 Kira Kochrane „Komentar je besplatno lansiran prije 10 godina, samo za tebe čitaocē“, *The Guardian*, 14. mart 2016. Dostupno na: goo.gl/8RKE8P. Pristupljeno: 12. maja 2018.

24 Tim Gardijanovih novinara, „Tamna strana Gardijanovih komentara“, *The Guardian*, 12. aprila 2016. Dostupno na: goo.gl/91xd8V. Pristupljeno: 12. maja 2018.

25 Dostupno na: goo.gl/dSrrCE. Pristupljeno: 12. maja 2018.

Portal *RTV Slovenija* ne koristi isključivo jedan sistem administriranja komentara već prema određenom uredničkom izboru odlučuju hoće li na nekom tekstu u potpunosti ukloniti opciju komentarisanja, hoće li raditi premoderaciju ili postmoderaciju. Za društveno „osjetljive“ i aktuelne političke teme poput migrantske krize, pitanja LGBT, manjinskih pitanja, tragičnih događaja i slično, za koje urednici procijene i smatraju da mogu izazvati govor mržnje ili druge neprihvatljive komentare, na portalu *RTV Slovenija* odlučuju da uklone opciju komentarisanja ili da rade premoderaciju.

Britanski *Gardijan* koji, takođe, ima veliki broj čitalaca i tradiciju otvorenosti za komentare, sprovodi sistem postmoderacije što znači da se komentari uglavnom pojavljuju na sajtu prije nego što ih je vidio tim za moderaciju.²⁶ Uz to su 2016. godine donijeli odluku²⁷ da smanje broj tekstova otvorenih za komentare i to su uglavnom osjetljive teme poput migracija ili rasa ili teme gdje postoji visok rizik od klevete ili prezira ili uredničkih razloga (na primjer, vijest o smrti). Takođe, postoje izuzeci, a to su određene specijalne serije ili članci izuzetno osjetljivog sadržaja, kad su svi komentari prethodno moderirani prije pojavljivanja na sajtu.²⁸ Komentari su obično otvoreni uz blog postove, multimedijalne intervjuje, događaje, okrugle stolove i razgovore gdje je sadržaj očigledno diskurzivan ili je učešće korisnika dio priče. Ipak, ovaj medij nakon nekoliko dana zatvara debatu ispod objavljenih tekstova da bi osigurali da razgovori budu relevantni i aktuelni i kako se komentatori ne bi previše udaljili od teme.²⁹ Ovaj pristup administriranju komentara zahtijeva da moderatori pažljivo prate razgovore na portalu za koje vjeruju da će podstaći neprimjerene komentare. Ipak, može se desiti da određeni korisnik bude identifikovan kao rizičan zbog čestog kršenja pravila komentarisanja, pa se u tom slučaju primjenjuje filter odnosno njihovi komentari moraju biti odobreni prije pojavljivanja na sajtu.³⁰

Na portalu *RTV Slovenija* registracija je obavezna i zahtijeva samo imejl adresu čime je obezbijedena anonimnost čitalaca. Ovaj medij komentare administrira svakodnevno od 7.30 do 23 sata, te ima po jednog administratora u obje smjene koji se bave isključivo administriranjem komentara. Administratori su obučeni za moderiranje i imaju svog koordinatora koji je vođa administratora.

Moderatori u *Gardijanu* dio su centralnog tima te zajednice koja je dio veb stranice *Gardijana*

26 Dostupno na: goo.gl/dSrrCE. Pristupljeno: 12. maja 2018.

27 Mary Hamilton, „Online comments: we want to be responsible hosts“ („Želimo da budemo odgovorni domaćini“). *The Guardian*, 31. januar 2016. Dostupno na: goo.gl/Amc1ZH. Pristupljeno: 12. maja 2018.

28 Dostupno na: <https://www.theguardian.com/community-faqs>. Pristupljeno: 5. maja 2018.

29 Ibid.

30 Ibid.

i izvještavaju šefu zajednice (Head of Community), izvršnom uredniku i publici.³¹ Moderiranje komentara je pokriveno tokom dana i preko noći, sedam dana u nedjelji, a komentatorima nije dozvoljeno da koriste više korisničkih imena. Svi moderatori blisko sarađuju s urednicima i redakcijama na sajtu *Gardijana* i redovno pregledaju aktivnosti na sajtu s urednicima i obavještavaju ih o mogućim promjenama pristupa.³²

Ipak, žalbe čitalaca u vezi s primjenom sistema komentarisanja u online medijima nijesu rijetkost.

Čitaocima je na portalu *RTV Slovenija* data mogućnost da pošalju online žalbu administratorima koji je razmatraju i šalju povratni odgovor. U vezi s problemom online komentarisanja čitaoci nerijetko pišu i ombudsmanu ovog medija. Kako portal *RTV Slovenija* ima vođu administratora koji se isključivo bavi online komentarima, preporuka ombudsmana je da se o žalbama čitalaca vezanih za online komentare odlučuje na nivou uredništva redakcije. Dodatna opcija je da čitaoci pošalju komentare o novinarskom radu ukoliko smatraju da objavljeni tekst sadrži neku grešku. Takođe, čitaoci mogu odlučiti žele li da im se uz tekst prikažu objavljeni komentari, ali i prijaviti ukoliko smatraju da neki objavljeni komentar nije u skladu s pravilima komentarisanja. *RTV Slovenija* u kontinuitetu unapređuje sistem komentarisanja uvođenjem novih opcija poput „najčešće postavljene pitanja i odgovora“ ili prateći trendove svjetskih medija da među objavljenim komentarima ističu najrelevantnije („top comments“).

I britanski *Gardijan* ima ombudsmana kojem se mogu obratiti čitaoci. Na sajtu ovog medija postoje i imejl adrese na koje komentatori mogu pisati ovom mediju.³³ Međutim, objavljena je i napomena da „ogromna (i rastuća) količina korisničkog sadržaja na veb stranici *Gardijana* znači da ne mogu ući u korespondenciju u vezi specifične aktivnosti moderiranja, iako će se čitati sva prepiska“.³⁴ Ovaj mediji ohrabruje autore da učestvuju u diskusijama koje su izazvali njihovi članci i nerijetko se dešava da novinari *Gardijana* direktno raspravljaju sa čitaocima. *Gardijan* je, uz to, prepoznat kao mediji koji ulaže konstantne napore istražujući načine da angažuje čitaoce – novinari traže ideje i povratne informacije putem Tvitera,³⁵ koriste otvorene teme kao forum za raspravu u zajednici, sprovode istraživanja o komentarima čitalaca³⁶ i analiziraju sadržaj koji im stiže od publike. Jedan od najpoznatijih inovativnih

31 Ibid.

32 Ibid.

33 Imejl adrese moderation@theguardian.com i opinion.moderation@theguardian.com dostupne su na: <https://www.theguardian.com/community-faqs>.

34 Dostupno na: <https://www.theguardian.com/community-faqs>. Pristupljeno: 5. maja 2018.

35 Kira Cochrane, „Comment is free launched 10 years ago today – so here’s to you, the readers“ („Komentar je slobodan lansiran je prije 10 godina – samo za tebe, čitaocē“). *The Guardian*, 14. mart 2016. Dostupno na: goo.gl/8RKE8P. Pristupljeno: 12. maja 2018.

36 Gardiner, Becky et al. „The dark side of Guardian comments“ („Tamna strana Gardijanovih komentara“). *The Guardian*, 12. april 2016. Dostupno na: goo.gl/91xd8V. Pristupljeno: 12. maja 2018.



načina za podsticanje rasprave s publikom je „Comment is free“ (Komentar je slobodan) koji je *Gardijan* pokrenuo kao prvi blog za kolektivno komentarisanje na veb izdanju novina u Velikoj Britaniji 2006. godine.³⁷ Tu su se, pored redovnih komentatora *Gardijana*, pridružili i spoljni saradnici – političari, pisci, naučnici i tako podsticali raspravu koja se sve više odvijala u online prostoru.

S druge strane je veb portal *RTV Slovenija* od 2006. uspostavio i platformu Moj splet (Moj internet) za objavljivanje sadržaja koje kreiraju sami čitaoci. Platforma uključuje blogove, forume, video i fotografije, ima 176.290 korisnika te objavljenih više od 1,8 milion poruka u okviru skoro 35 hiljada tema na forumu.³⁸

ONLINE KOMENTARI U CRNOJ GORI – ANALIZA PRIMJENE ODREDBI KODEKSA NOVINARA I NOVINARKI CRNE GORE

Sa ciljem da utvrdimo kako online mediji u Crnoj Gori poštuju odredbe Kodeksa novinara i novinarki Crne Gore, analizirali smo 33 online medija koji su kao elektronske publikacije registrovani kod Agencije za elektronske medije i nekoliko medija koji su, zbog posjećenosti, broja komentara i odjeka koji njihov sadržaj ima u javnosti, relevantni u medijskom prostoru Crne Gore.³⁹ Analizirali smo medije koji u online prostoru Crne Gore djeluju duže vrijeme, i nove online medije koji su nedavno počeli da djeluju i koji tek uspostavljaju svoje mjesto na medijskom tržištu.

Po uzoru na nedavno urađeno istraživanje Savjeta za štampu u Srbiji,⁴⁰ analizirali smo medije na osnovu nekoliko indikatora:

- Je li medij upisan u registar elektronskih publikacija koji vodi Agencija za elektronske medije;
- Koji je tip medija u zavisnosti od objavljenog sadržaja (medij koji dnevno prati informativno-političke teme – lokalne ili nacionalne, istraživački medij, tematsko specijalizirani medij fokusiran na jednu oblast):

37 Dostupno na: goo.gl/N5abr7. Pristupljeno: 10. maja 2018.

38 Dostupno na: <https://www.rtv slo.si/mojsplet>. Pristupljeno: 15. maja 2018.

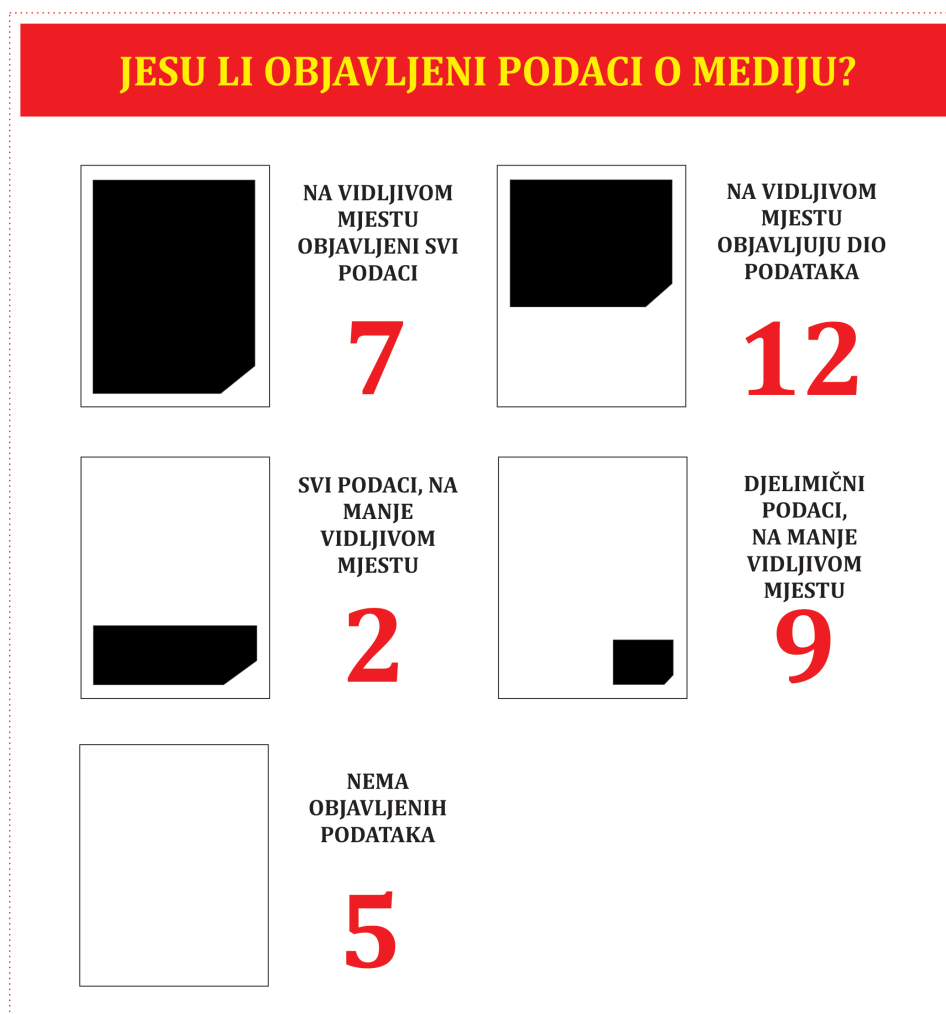
39 Analizirali smo sljedeće registrovane elektronske publikacije: *Pljevaljske novine, Refleksija, Pv portal, Bar info, portal RTV Budva, NEWS portal radio Kotor, portal CDT, Boka News, Kotor TV, portal RTCG, Putokaz, Montenegro magazin*, lokalni javni emiter *Radio Rožaje, PV INFORMER, Antena M, Portal Press DOO (portal Analitika), Gora.me, portal Kodex.me, NVO UL-Info, portal RTV Teuta, Plima-emancipacija kultura i politika*, lokalni javni emiter *Radio Bijepo Polje, NVO Fenomeni*, lokalni javni emiter *Radio Herceg Novi, Fos.me, Lajm.me*, portal *Radio Titograda*, web sajt *Radio Tivta*, portal *Radio Dux, Vijesti online, Radio Jadran, radio Skala i Bankar me*. Analizirali smo i neregistrovane: *In4s, CdM i portal Standard*.

40 Savet za štampu, Analiza primene smernica za primenu Kodeksa novinara Srbije u onlajn okruženju u 70 medija, 2018. Dostupno na: goo.gl/1dfMYD. Pristupljeno: 15. aprila 2018.

- Ima li na vidljivom mjestu objavljene identifikacione podatke o mediju, osnivaču, odgovornim osobama s kontaktima (adresom medija, elektronskom adresom i/ili telefonom odgovornih osoba);
- Ima li pravila komentaranja i jesu li objavljena na vidljivom mjestu.

Od ukupno 36 posmatranih online portala, u Registar elektronskih publikacija upisano je 33 portala. Internet stranica samo jednog online portala nije u funkciji. Skoro trećina posmatranih medija fokusirana je na praćenje nacionalnih dnevnih informativno-političkih tema, a polovina se bavi lokalnim temama. Svega pet portala su tematsko-specijalizovani mediji, fokusirani na jednu oblast.⁴¹

41 Nije bilo moguće uraditi procjenu za jedan online portal koji nije u funkciji, dok za drugi istraživač nije mogao da procijeni tip medija.

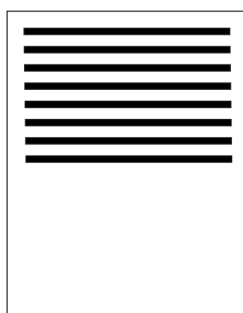


Petina online portala objavljuje na vidljivom mjestu sve identifikacijske podatke o mediju, osnivaču i odgovornim osobama s kontaktima, dok pet od 36 posmatranih portal ne objavljuje ove podatke.

Trećina online portala objavljuje samo dio identifikacionih podataka o tom mediju na vidljivom mjestu, a četvrtina objavljuje djelimične podatke na manje vidljivom mjestu. Kada je u pitanju online komentarisanje, polovina online portala nema objavljena pravila komentarisanja, dok njih šest ne omogućava online komentarisanje.

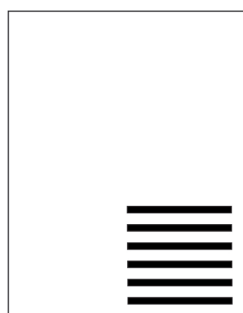
S druge strane, skoro trećina online portala objavila je pravila komentarisanja, dok ih svega jedna desetina objavljuje na vidljivom mjestu, a petina na manje vidljivom mjestu za prosječnog čitaoca.

JESU LI OBJAVLJENA PRAVILA KOMENTARISANJA?



OBJAVLJENA
PRAVILA NA
VIDLJIVOM
MJESTU

4



OBJAVLJENA
PRAVILA NA
MANJE
VIDLJIVOM
MJESTU

7



NEMA
OBJAVLJENIH
PRAVILA

18



NEMA OPCIJE
KOMENTARISANJA
NA PORTALU

6

ONLINE KOMENTARI U CRNOJ GORI – NAČIN (SAMO)REGULACIJE I REALIZACIJA SISTEMA KOMENTARISANJA

Za detaljnu analizu sistema komentarisanja odabrali smo ključne online medije u Crnoj Gori za koje smo smatrali da su se izdvojili posjećenošću, brojem komentara i položajem u medijskoj zajednici – *Vijesti online* (www.vijesti.me), *CdM* (www.cdm.me), portal *RTCG* (www.rtcg.me) i portal *Analitika* (www.portalanalitika.me).

Interna pravila komentarisanja

Posmatranjem navedenih online medija, njihovog sadržaja i rubrika, ali kroz intervju s odgovornim urednicima, možemo zaključiti da ti mediji djelimično poštuju odredbe Kodeksa novinara kojim je propisana obaveza medija da definiše svoja interna pravila za komentare trećih osoba, i da su komentatore upoznali s pravilima koje moderira administrator. *Vijesti online* na dnu početne strane, uz impresum, imaju poseban odjeljak „Pravila komentarisanja i registracija“ u kojem su navedeni principi na osnovu kojih funkcioniše sistem komentarisanja,⁴² a uz objavljene tekstove nalazi se kratko objašnjenje kakav sadržaj je zabranjeno objavljivati u komentarima.⁴³ I na portalu *RTCG* pravila komentarisanja objavljena su uz tekstove.⁴⁴ Na portalu *Analitika* i na *CdM* interna pravila nije moguće pronaći jednostavnom pretragom sajta. Administratori imaju smjernice kojih se pridržavaju prilikom administriranja i one su uglavnom fokusirane na zabranu.⁴⁵ Glavni elementi internih pravila analiziranih medija su uglavnom isti. Na portalima je zabranjen govor mržnje, psovanje, vrijeđanje, neprovjerene optužbe, kao i rasističke poruke.⁴⁶ Dodatno, na portalu *RTCG* nijesu dozvoljeni komentari kojima se narušava nacionalna, vjerska i rodna ravnopravnost i podstiče mržnja prema populaciji LGBT, kao ni komentari koji sadrže lične podatke trećih lica.⁴⁷ Na portalima *Vijesti online* i portalu *RTCG* nije dozvoljeno korišćenje velikih slova. Uz to, na *Vijesti online* nije dozvoljeno postavljanje sadržaja i linkova pornografskog, šovinističkog i uvredljivog sadržaja niti lažno predstavljanje, predstavljanje u ime drugog pravnog ili fizičkog lica. U njihovim pravilama navedeno je da nije dozvoljena upotreba tzv. *keyjeva*, *hackova*, *crackova* ili drugog materijala ilegalne prirode, uključujući ilegalne stranice za download, a prestupi ove vrste rezultiraju trajnom zabranom korišćenja korisničkog naloga. Takođe, na *Vijesti online* zabranjeni su ko-

42 Pravila komentarisanja na portalu *Vijesti online*. Dostupno na: <http://www.vijesti.me/pravila-komentarisanja/>.
Pristupljeno: 17. maja 2018.

43 Dostupno na: goo.gl/mGhz9P. Pristupljeno: 5. maja 2018.

44 Dostupno na: goo.gl/yqQUko. Pristupljeno: 5. maja 2018.

45 Intervju s Predragom Zečevićem, glavnim i odgovornim urednikom portala *Analitika*, 25. aprila 2018., u Podgorici.

46 Pravila komentarisanja na portalu *Vijesti online*. Dostupno na: <http://www.vijesti.me/pravila-komentarisanja/>.
Pristupljeno: 17. maja 2018.

47 Intervju s Oljom Bulatović, urednicom portal *RTCG*, 1. maja 2018., u Podgorici.

mentari i sadržaj koji se ne odnosi na teme teksta, a u Pravilima komentarisanja navodi se da svako ugrožavanje lične i porodične bezbjednosti korisnika portala i osoba čije se ime pominje u sadržajima portala, prijetnjama ili na bilo koji drugi način, nedozvoljeno je i može biti procesuirano nadležnim organima.

Sistem komentarisanja i moderacije

Sistem komentarisanja u online medijima uglavnom se razlikuje. Na portalu *Analitika* sprovodi se premoderacija i objavi se dnevno oko 30% pristiglih komentara, dok se 70% komentara briše jer sadrže neprimjeren sadržaj koji je u suprotnosti s internim pravilima. Ovaj online medij ima opciju zabrane komentara uz objavljene tekstove, ali to još nijesu koristili.⁴⁸ I *CdM* i portal *RTCG* radi prethodnu moderaciju komentara tako što moderatori selektuju one komentare koji se mogu odmah objaviti. *Vijesti online*, gdje dnevno stigne i do hiljadu komentara čitalaca,⁴⁹ sprovode sistem postmoderacije što znači da se komentari automatski objavljuju, a nakon toga administratori brišu neprimjeren sadržaj. Na ovom portalu je za komentarisanje potrebna registracija korisnika. Registrovanjem korisnik mora unijeti istinite podatke i odabrati korisničko ime i lozinku (zabranjena je upotreba uvredljivih korisničkih imena).⁵⁰ Na portalu *Analitika*, na portalu *RTCG* i na *CdM* komentarišu i registrovani i anonimni čitaoci.⁵¹ Portal *RTCG* zadržava pravo da skрати komentar čitalaca, dok portal *Analitika* zadržava pravo da obriše neprimjereni dio ili cijeli komentar bez najave i objašnjenja.⁵² Glavni i odgovorni urednik portala *Analitika* procjenjuje kada bi nekom komentatoru trebalo uvesti zabranu komentarisanja na portalu ako u kontinuitetu objavljuje komentare nedozvoljenog sadržaja.⁵³ Na portalu *RTCG* ne postoji sistem upozorenja. Rijetko blokiraju korisnike, pa „im uglavnom neobjavlivanjem sadržaja komentara daju do znanja da je njihov način komentarisanja neprihvatljiv“.⁵⁴ Na portalu *Vijesti online* ne postoji sistem upozorenja već se blokiranje korisnika primjenjuje nakon više kršenja pravila, dok se trajanje zabrane komentarisanja određuje na osnovu stepena kršenja pravila.⁵⁵ Sistem komentarisanja u ovom mediju od osnivanja, 2011. godine, mijenjao se i unapređivao – nekad su se komentari prethodno administrirali, a ostajala je informacija da je komentar izbrisan.

48 Intervju s Predragom Zečevićem, glavnim i odgovornim urednikom portala *Analitika*, 25. aprila 2018., u Podgorici.

49 Intervju s Srdanom Kosovićem, urednikom portala *Vijesti online*, 4. maja 2018., u Podgorici.

50 Pravila komentarisanja na portalu *Vijesti online*. Dostupno na: <http://www.vijesti.me/pravila-komentarisanja/>.
Pristupano: 17. maja 2018.

51 Intervju s Aleksandrom Obradović, zamjenicom glavnog i odgovornog urednika portala *CdM*, 3. maja 2018., u Podgorici;
Intervju s Oljom Bulatović, urednicom portala *RTCG*, 1. maja 2018., u Podgorici; Intervju s Predragom Zečevićem, glavnim i odgovornim urednikom portala *Analitika*, 25. aprila 2018., u Podgorici.

52 Pravila komentarisanja na portalu *Analitika*. Dostupno na: goo.gl/vVbRn6. Pristupljeno: 17. maja 2018.;
Pravila komentarisanja na portalu *RTCG*. Dostupno na: goo.gl/ajPZzy. Pristupljeno: 17. maja 2018.

53 Intervju sa Srdanom Kosovićem, urednikom portala *Vijesti online*, 4. maja 2018., u Podgorici.

54 Intervju s Oljom Bulatović, urednicom portala *RTCG*, 1. maja 2018., u Podgorici.

55 Intervju sa Srdanom Kosovićem, urednikom portala *Vijesti online*, 4. maja 2018., u Podgorici

Žalbe građana

U većini online medija u Crnoj Gori koje smo analizirali nema posebnog urednika ili moderatora koji se bavi isključivo komentarima čitalaca već ovaj sadržaj administriraju novinari i urednici koji su zaposleni u tom mediju.

Portal Javnog servisa *RTCG* zapošljava tri moderatora komentara koji rade u osmočasovnim smjenama.⁵⁶ Čitaoci se nerijetko obraćaju ovim online medijima. Uglavnom im pišu žalbe i traže odgovor zašto neki njihovi komentari nijesu objavljeni. Većina analiziranih online medija nema ombudsmane, a na pitanja komentatora odgovaraju odgovorni urednici. Čitaoci portala *Vijesti* žalbe upućuju uredniku ili ombudsmanu koji je zaštitnik čitalaca dnevnog lista i portala *Vijesti*, koji se zajedno konsultuju o daljim postupcima i odgovorima čitaocima.

ZAKLJUČAK

Analizirajući međunarodna dokumenta, izvještaje i prakse iz drugih evropskih zemalja, ali i način rada domaćih online medija, možemo zaključiti da se odredbe Kodeksa koje se odnose na online komentare ne primjenjuju u potpunosti. Dio analiziranih online medija nije do kraja definisao svoja interna pravila vezana za komentare i/ili komentatore nijesu upoznali s ovim pravilima objavljujući ih na mjestu koje je vidljivo za prosječnog čitaoca. Imajući u vidu da se slični problemi pojavljuju i drugim državama i da evropske zemlje rješenje za ove izazove pronalaze u medijskoj zajednici, stručnoj javnosti i sferi regulacije i medijske politike, o ovom pitanju trebalo bi i u Crnoj Gori pokrenuti argumentovanu javnu raspravu u zajednici online medija da bi se unaprijedila zaštita profesionalne etike i novinarskih standarda, ali i zaštitili javni interes i prava građana.

Kao doprinos raspravi i unapređenju poštovanja Kodeksa, predlažemo nekoliko preporuka:

§ Uspostaviti jasna pravila komentarisanja i objaviti ih na vidljivom mjestu

Analizirajući online medije u Crnoj Gori primijetili smo da neki portali imaju interna pravila koja su uglavnom fokusirana na zabranu govora mržnje, vrijeđanja i omalovažavanja, a koja predstavljaju smjernice administratorima prilikom moderiranja komentara, ali ta pravila nijesu uvijek objavljena na mjestu vidljivom za prosječnog čitaoca. Da bi primijenili odredbe



Kodeksa, online mediji bi trebalo da definišu interna pravila i da komentatore upoznaju s njima. Pored objavljivanja pravila komentaranja na vidljivom mjestu, online mediji bi trebalo da unaprijede i nivo transparentnosti objavljivanjem identifikacionih podataka o mediju, osnivaču i odgovornim osobama.

§ Revidirati sistem administriranja i dosljedno primjenjivati pravila komentaranja

Imajući u vidu da evropski mediji koje smo prikazali u ovoj analizi koriste mješovite sisteme komentaranja – odnosno u zavisnosti od sadržaja novinarskog teksta odlučuju hoće li koristiti postmoderaciju, premoderaciju ili će onemogućiti komentare uz tekst koji može podstaći neprimjerene komentare, i crnogorski online mediji bi mogli razmotriti ovu opciju. Oni bi tako mogli osigurati da u objavljenim komentarima na portalima koji koriste postmoderaciju ne bude neprimjerenog sadržaja koji nije izbrisan, odnosno, s druge strane, osigurati veću slobodu izražavanja na portalu koji koristi premoderaciju.

§ Unaprijediti kapacitete medija i odrediti moderatore koji će se baviti isključivo komentarima

Nakon utvrđivanja sistema komentaranja, online mediji, po uzoru na praksu u drugim evropskim državama, trebalo bi da uvedu moderatore komentara koji bi se bavili isključivo administriranjem ovog sadržaja. Moderatorima bi trebalo obezbijediti kontinuiranu obuku i nadzor da bi se osiguralo dosljedno sprovođenje pravila komentaranja.

§ Povećati intenzitet komunikacije između moderatora i komentatora

Slijedeći primjer evropskih medija, portali u Crnoj Gori bi trebalo da povećaju intenzitet komunikacije između moderatora i čitalaca najprije kroz uvođenje opcije postepenog upozorenja za komentatore koji krše interna pravila. Uz to, autori tekstova bi trebalo, slijedeći praksu *Gardijana*, da se češće uključuju u raspravu sa čitaocima o autorskim tekstovima koje su objavili na portalu. Na taj način ostvarivala bi se istinska uloga online komentara, a to je povećanje interakcije čitalaca i medija.

§ Uvesti jasna pravila za žalbe komentatora i razmotriti opciju uvođenja ombudsmana

Po uzoru na portal Javnog servisa u Sloveniji, online mediji u Crnoj Gori bi trebalo da uvedu jasna pravila za žalbe komentatora, izradom posebne online forme koja bi omogućila komunikaciju između građana i medija. Ipak, važniji aspekt ovog modela je osiguravanje dvosmjerne komunikacije u kojoj bi se osiguralo da građanin dobije odgovor uredništva ukoliko se žalio na primjenu internih pravila komentarisanja. Takođe, mediji bi trebalo da razmotre opciju uvođenja ombudsmana koji bi štiti čitaoce odnosno osigurao primjenu i promociju odredbi Kodeksa.

§ Uvesti nedjeljnu analizu i pregled kvaliteta komentara

Da bi podstakli interakciju s građanima u dijelu primjene Kodeksa novinara i zaštite profesionalne etike, online mediji bi trebalo da razvijaju strategiju za promovisanje građanskog diskursa i etičkog angažmana s publikom kroz uvođenje nedjeljnog komentara u kojem bi dali pregled komentara – dobre i loše prakse u komentarisanju koju su zabilježili tokom sedmice. Na taj način bi podizali svijest građana i podsjećali čitaoce da su prihvatljivi samo komentari koji su u skladu sa standardima. Uz to, uvođenje dodatnih online formi u kojima bi, po uzoru na portal Javnog servisa u Sloveniji, čitaoci prijavljivali uočenu grešku u novinarskim tekstovima ili uočeni govor mržnje i drugi neprimjereni sadržaj, bilo bi podsticaj za promociju standarda među čitaocima i komentatorima.



BIBLIOGRAFIJA

- Cochrane, Kira. „Comment is free launched 10 years ago today – so here’s to you, the readers“ („Komentar je slobodan lansiran je prije 10 godina – samo za tebe, čitaocē“). *The Guardian*, 14. 3. 2016. Dostupno na: goo.gl/8RKE8P. Pristupljeno: 12. 5. 2018.
- Direktiva 2000/31/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća. Službeni list EU, 2000. Dostupno na: goo.gl/cpizr3. Pristupljeno: 16. 5. 2018.
- “Frequently asked questions about community on the Guardian website“ (“Najčešće postavljena pitanja i odgovori na sajtu Gardijana”). Dostupno na: <https://www.theguardian.com/community-faqs>. Pristupljeno: 5. 5. 2018.
- Gardiner, Becky et al. „The dark side of Guardian comments“ („Tamna strana Gardijanovih komentara“). *The Guardian*, 12. 4. 2016. Dostupno na: goo.gl/91xd8V. Pristupljeno: 12. 5. 2018.
- Goodman, Emma i Federica Cherubini. Online comment moderation: emerging best practices (Moderacija online komentara: nove najbolje prakse). WAN-IFRA (Svjetska asocijacija novina i novinskih izdavača), 2013. Dostupno na: goo.gl/gE5B9N. Pristupljeno: 16. 5. 2018.
- Hamilton, Mary. „Online comments: we want to be responsible hosts“ („Želimo da budemo odgovorni domaćini“). *The Guardian*, 31. 1. 2016. Dostupno na: goo.gl/Amc1ZH. Pristupljeno: 12. 5. 2018.
- Kodeks novinara/novinarki Crne Gore. Dostupno na: goo.gl/f8Mhkh. Pristupljeno: 15. 4. 2018.
- Krivokapić, Nevena, Bojan Perkov, Ognjen Colić. Dobre prakse i regulatorni modeli za odgovorno objavljivanje online komentara: vodič. Share Foundation, Novi Sad, 2015. Dostupno na: goo.gl/puFGdE. Pristupljeno: 15. 5. 2018.
- Lalid, Sara, Cvijeta Senta i Danela Žagar. “Neprihvatljivi govor u komentarima na internetskim informativnim portalima“. *Dosta je mržnje.org*, 2016. Dostupno na: goo.gl/Tjft7n. Pristupljeno: 16. 5. 2018.
- La Rue, Frank. Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression (Izveštaj Specijalnog izvjestioca o promociji i zaštiti slobode mišljenja i izražavanja). United Nations Human Rights Council (Savjet za ljudska prava Ujedinjenih nacija), 16. 5. 2011. Dostupno na: goo.gl/Vp8r3V. Pristupljeno: 15. 5. 2018.
- Mijatović, Dunja. „Sloboda izražavanja vs samoregulacija“. *MC Online*. Dostupno na: goo.gl/HWT42T. Pristupljeno: 15. 5. 2018.
- OSCE, „Regulating Online Comments – Case Studies from OSCE Countries“ (Regulisanje online komentara – studije slučaja iz zemalja OEBS-a), 2012. Dostupno na: goo.gl/af4DaZ. Pristupljeno: 15. 5. 2018.
- Pravila komentarisanja na portalu *Vijesti online*. Dostupno na: <http://www.vijesti.me/pravila-komentarisanja/>. Pristupljeno: 17. 5. 2018.
- Pravila komentarisanja na portalu *Analitika*. Dostupno na: goo.gl/vVbRn6. Pristupljeno: 17. 5. 2018.
- Pravila komentarisanja na portalu *RTCG*. Dostupno na: goo.gl/ajPZzy. Pristupljeno: 17. 5. 2018.
- Redakcija MC Online, „AlJazeera.com ukida korisničke komentare“. *MC Online*, 31. 8.2017. Dostupno na: goo.gl/jqMrzm. Pristupljeno: 10. 4.2018.
- Registar elektronskih publikacija. Dostupno na: <http://www.ardcg.org/>. Pristupljeno: 16. 5. 2018.
- Savet za štampu. Analiza primene smernica za primenu Kodeksa novinara Srbije u onlajn okruženju u 70 medija. Savet za štampu, 2018. Dostupno na: goo.gl/1dfMYD. Pristupljeno: 15. 4. 2018.
- Turčilo, Lejla. „Botovi nisu tu da misle, već da rade po Gebelsovoj metodi“. *N1*, 19. 10. 2015. Dostupno na: goo.gl/7gvbv9. Pristupljeno 16. 5. 2018.
- Zakon o medijima u Sloveniji. Dostupno na: <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO1608>. Pristupljeno: 3. 5. 2018.

POPIS INTERVJUA

Olja Bulatović, urednica portala RTCG, intervju 1. maja 2018.

Kaja Jakopič, urednica novih medija u RTV Slovenija, intervju 21. aprila 2018.

Srdan Kosović, urednik portala Vijesti online, intervju 4. maja 2018.

Aleksandra Obradović, zamjenica glavnog i odgovornog urednika portala CdM, intervju 3. maja 2018.

Predrag Zečević, glavni i odgovorni urednik portala Analitika, intervju 25. aprila 2018.

BILJEŠKA O AUTORKI

Milica Bogdanović je diplomirala novinarstvo na Fakultetu političkih nauka u Podgorici. Zaposlena je u Centru za demokratsku tranziciju (CDT). Ovaj izvještaj uradila je kao istraživačica koju je angažovao Institut za medije Crne Gore.

Impresum:

AUTORKA: **Milica Bogdanović**

UREDNIKA: **Brankica Petković**

IZDAVAČ: **Institut za medije Crne Gore**

ZA IZDAVAČA: **Olivera Nikolić**

LEKTORKA: **Lida Vukmanović Tabaš**

DIZAJN: **Radmila Beća Radulović**

Podgorica, maj 2018.

