

ISTRAŽIVANJA

UDK 004.738.5:070

(31-40)

*Mato Brantović**

Elektronička pošta i njezina upotreba u novinarstvu: Studija slučaja Butković - Sanader

Summary

The e-mail is a good journalist tool which is used for communication with the sources, communication with the users of the media and communication inside the editorial office.

The greatest problem about using the e-mail is using it for interview. The authors mention the lack of the nonverbal form of communication and the static quality of communication as problems during the interview. The use of the e-mail is allowed in cases of geographical distances or some other cases when it's the only way to interview somebody. In such cases it's absolutely necessary to mention that the interview was done via e-mail. The study of the Butković- Sanader case showed all the disadvantages of using the e-mail. This case was the base for the procedure of using the e-mail as a tool for interview.

Ključne riječi: elektronička pošta, internet, novinarstvo, intervjuiranje

* Autor je doktor znanosti i docent Sveučilišta u Dubrovniku

Uvod

E-mail ili elektronička pošta jedan su od najstarijih Internetskih servisa. Iako se koristi od 60-ih godina prošloga stoljeća, svoju popularnost dobiva 1972. godine, kada je Ray Tomlinson napisao prva dva softvera za primanje i slanje e-maila¹. Danas gotovo 70 % korisnika interneta u Hrvatskoj koristi taj servis².

A e-mail je postao popularan zbog jednostavne upotrebe, asihronosti, cijene i globalnog dosega. Naime, svatko s minimalnim informatičkim znanjem može poslati i primiti e-mail poruku posredstvom besplatnih e-mail servisa, kao što su Yahoo mail ili Gmail. No, popularnost joj dodatno povećava globalni doseg, odnosno mogućnost da se elektronička pošta pošalje bilo kome (neovisno o zemljopisnoj udaljenosti) tko ima internetski priključak i e-mail adresu te asihronost koja omogućava da poruka stigne u samo nekoliko minuta, ali jednako tako poruka se može čitati i danima (godinama) poslije, što joj daje prednost u odnosu prema komunikaciji u realnom vremenu.

U ovom radu bit će riječi o elektroničkoj pošti kao sredstvu (alatu) u svakodnevnom novinarskom radu kroz studiju slučaja Butković – Sanader, kada je vodeći hrvatski politički novinar Davor Butković u *Jutarnjem listu* od 9.veljače 2008. godine objavio intervju s hrvatskim premijerom Ivom Sanaderom, koji je obavio e-mailom, a za koji se poslije pokazalo da je riječ o prijeveri.

Hipoteza rada jest da se Davor Butković nije pridržavao osnovnih pravila upotrebe elektroničke pošte u novinarstvu, što će se pokušati dokazati preko upotrebe metode studije slučaja.

¹ Clark. N. Email.// Encyclopedia of New Media. Sage : New York, 2003.

² GfK. Stagnira broj korisnika interneta u Hrvatskoj. 22.5.2005. URL: <http://www.gfk.hr/press/internet6.htm> (15.09.2008.)

Elektroničko pismo i novinarstvo

Prema istraživanju koje je 2002. godine provela agencija Puls³, 77 % novinara svaki dan se koristi e-mailom. Ako se tome broju pribroje novinari koji e-mail upotrebljavaju nekoliko puta na tjedan ili rjeđe, tada govorimo čak o 97 % novinara koji se koriste elektroničkom poštom. Istim istraživanjem utvrđeno je kako 27 % novinara najradije komunicira s izvorima posredstvom e-maila te da njih 44 % želi da ih uredi za odnose s javnošću kontaktiraju preko e-maila. Prema istraživanju provedenom u listopadu 2007. godine na Sveučilištu u Dubrovniku, utvrđeno je kako se uredi za odnose s javnošću neuspješno koriste tim alatom, jer novinarima dostavljaju informacije koje za njih nisu specifične, šalju neupotrebljive informacije i preveliku količinu podataka (fotografija) osobama koje to od njih nisu tražile⁴.

Elektronička pošta se u novinarstvu koristi na nekoliko načina:

1. komuniciranje s izvorima
2. komuniciranje s čitateljima (korisnicima medija)
3. komuniciranje unutar novinske redakcije.

Kada je riječ o komuniciranju s izvorima, ta upotreba uključuje kontaktiranje i slanje novinarskih upita, primanje obavijesti od službi za odnose s javnošću te intervjuje.

U slučaju komuniciranja preko e-maila trebaju se koristiti sve poslovne uzance (pravila) koje vrijede za klasično poslovno komuniciranje. Pri slanju e-mail poruke osoba kojoj se poruka šalje mora se oslovljavati titulom i prezimenom (osim kada se radi o bliskoj osobi koju se ne smije kontaktirati u novinarskom svojstvu zbog sukoba interesa). Poruka mora biti sažeta i pisana u skladu s pravopisnim i gramatičkim pravilima. Preko e-maila nikada se ne smije ostvariti prvi kontakt, a njegova upotreba treba se potvrditi s osobom koja će poruku primiti⁵.

U drugu kategoriju spadaju povratne informacije čitatelja. U vremenima prije interneta samo bi rijetke novinarske priče potaknule nekoliko čitatelja da napišu pismo ili upute telefonski poziv. Danas

³ PULS. Kako novinari u Hrvatskoj koriste internet II. 22.11.2002. URL: <http://www.huoj.hr/fgs.axd?id=1845> (15.09.2008)

⁴ Brautovic. M. Elektronička pošta u odnosima s javnošću. URL: http://www.matobrautovic.com/diplomski/mbrautovic_internet_pr02.ppt (15.09.2008.)

⁵ Više o tome Brautovic. M. Elektronička pošta u odnosima s javnošću. URL: http://www.matobrautovic.com/diplomski/mbrautovic_internet_pr02.ppt (15.09.2008.)

pojedini mediji, osim imena i prezimena, napise potpisuju i e-mail adresom novinara, što čitateljima omogućuje da pošalju svoje komentare o nekoj temi⁶. Mnogi novinari u SAD-u smatraju odgovaranje na takve e-mailove dijelom svojeg posla⁷.

Treća kategorija odnosi se na upotrebu e-maila za komunikaciju unutar novinarske redakcije. E-mail se koristi za međusobno komuniciranje između novinara, novinara i urednika i to tijekom cijelog procesa izrade novinarskog sadržaja. E-mail je posebno pogodan za dopisnike da šalju svoje novinarske priloge.

Intervjuiranje elektroničkom poštom

Autori knjige *Digital Dilemmas: Ethical Issues for Online Media Professionals*⁸ Robert I. Berkman i Christopher A. Shumway kažu kako kvaliteta intervjuja ovisi o načinu na koji je proveden. Navode da novinarski razgovor licem u lice, telefonom ili e-mailom ima i prednosti i mane. Kao prednosti e-mail intervjuja navode mogućnost komuniciranja s ljudima s kojima nije moguće telefonski razgovarati ili dogovoriti termin za osobni sastanak. Kao drugu prednost navode mogućnost novinara i intervjuirane osobe da točnije i specifičnije definiraju pitanja odnosno, odgovore.

Kao negativne strane e-mail intervjuja navode⁹:

1. nedostatak neverbalnog oblika komunikacije (promjene u boji glasa, izgled lica – sve što bi indiciralo kako osoba laže)
2. statičnost komunikacije – nema mogućnosti za raspravu, a postavljanje potpitanja ograničeno je slanjem novog e-maila, pa su brzina i efektivnost intervjuiranja ograničene.

Berkman i Shumway dalje navode kako je provođenje intervjuja posredstvom elektroničke pošte lažno predstavljanje intervjuja, jer intervju podrazumijeva dijalog između dvije osobe. Zbog toga bi intervju preko e-maila kao takve trebalo i označiti. Problem intervjuja posredstvom

⁶ Pavlik, J.V. *Media in the Digital Age*. Columbia University Press: New York, 2008. Str. 72.

⁷ Više o tome Berkman, R.I. Shumway, C.A. *Dilemmas: Ethical Issues for Online Media Professionals*. Surjeet Publications: Delhi. 2005. Str. 169.-174.

⁸ Ibid.

⁹ Ibid. Str. 263.-264.

elektroničke pošte ide tako daleko da pojedini autori navode kako nije moguće niti tvrditi da je intervjuirana osoba doista i napisala odgovore na pitanja¹⁰.

Elektronički intervju treba iskoristiti samo kao posljednju mogućnost, kada intervju nije moguće provesti telefonski ili osobno (ne samo zato što to ne odgovara novinaru). Osim svih prednosti, e-mail daje samo jednu dimenziju komuniciranja: daje riječi bez promjena u glasu intervjuirane osobe ili vizualnih znakova koji bi trebali potpomognuti riječi¹¹. S druge strane, Stephen Quinn i Stephen Lambie u knjizi *Online Newsgathering* navode kako se e-mailom treba koristiti za pronalaženje osoba za intervjuiranje te za intervju s osobama koje žive/rade na udaljenim mjestima¹².

Često se dogodi da intervjuirana osoba ne odgovori na teška ili kontroverzna pitanja koja dolaze e-mailom, jer u intervjuu telefonom ili licem u lice to jednostavno mogu napraviti bez ikakve dodatne aktivnosti (na primjer, bez kazivanja „bez komentara“).

No, nakon što se obavi intervju telefonom ili osobno, e-mail se može koristiti za dodatna objašnjenja i provjeru činjenica.

Evaluacija elektroničke pošte

U novinarstvu se e-mail treba koristiti s određenim oprezom, jer se e-mail poruke i e-mail adrese lako mogu krivotvoriti. Često su karakteristike lažnih e-mailova slične onima lažnih internetskih stranica. U pravilu takvi e-mailovi imaju loš jezik, pravopis, gramatiku i grafički dizajn. Sve su to indikatori da nešto nije u redu.

Posebnu pozornost treba posvetiti e-mail adresi. Ona mora biti sa službenog poslužitelja institucije, a ne s nekog besplatnog kao što su već spomenuti Yahoo ili Gmail. Nadalje, adresa u pravilu mora odražavati funkciju koju ta osoba obavlja. Na primjer, e-mail adresa predsjednika RH

¹⁰ Friend. S. Singer. J.B. *Online Journalism Ethics: Traditions and Transitions*. M.S. Sharpe: Nw York, 2007. Str. 86.

¹¹ Foust. J.C. *Online Journalism: Principles and Practices of News for the Web*. Holcomb Hathaway: Scottsdale, 2005. Str. 87.

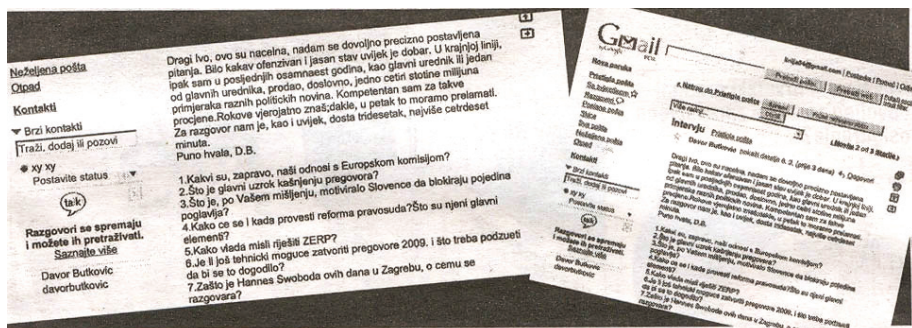
¹² Quinn. S. Lambie.S. *Online Newsgathering: Researching and Reporting for Journalism*. Focal Press: New York, 2008. Str. 98.

Stjepana Mesića je `predsjednik@predsjednik.hr`. Jednako tako ona može označavati ime i prezime osobe koja je šalje. Na primjer adresa rektora Sveučilišta u Dubrovniku `prof.dr.sc. Matea Milkovića` je `mateo.milkovic@unidu.hr`. U pravilu su adrese koje završavaju `.hr` oznakom manje sumnjive nego one s nekom drugom završnom oznakom. Kao manje sumnjive adrese u obzir se mogu uzeti i one koje završavaju na `.edu`, `.gov`, `.mil` dok one na `.doc`, `.net`, `.org` i dr. obvezatno treba provjeravati.

Studija slučaja

Slučaj Butković – Sanader jedna je od najvećih novinarskih afera u Hrvatskoj u posljednjih dvadesetak godina¹³. Naime, radi se o lažnom intervjuu koji je novinar Davor Butković obavio posredstvom e-maila s hrvatskim premijerom Ivom Sanaderom, odnosno osobom koja se predstavljala kao on.

¹³ HRT. Najveći novinarski skandal u Hrvatskoj. 11.2.2008. URL: <http://vijesti.hrt.hr/ShowArticles.aspx?CategoryId=47&ArticleId=40874> (11.02.2008)



xy xy za Davo pokaži detalje 7. 2. (prije 2 dana) [Odgovori](#)

Dragi Davore,

žalim što ovaj intervju nismo mogli obaviti lice u lice, ali vjerujem da će za to biti prilike narednih mjeseci. Uzdam se u tvoju profesionalnost i nadam se da će intervju biti kvalitetno prezentiran. Na neka pitanja nisam odgovorio jer su pomalo deplasirana i nose sa sobom vrstu diskursa koju možemo jednom obaviti licem u lice.

Dopisivanje 23-godišnjeg mladića iz Zagreba s Davorom Butkovićem

Slika 1 - Faksimili e-mail poruka objavljen u *Večernjem listu* od 11. veljače 2008.

Dan nakon izlaska intervjua u *Jutarnjem listu* u novinarske redakcije stiglo je priopćenje Ureda za odnose s javnošću Vlade RH, u kojem se navodi kako je intervju u cijelosti izmišljen. „Ured za odnose s javnošću Vlade Republike Hrvatske posljednjih dana nije imao nikakvih kontakata s autorom pa nije niti mogao dati intervju za taj list. Ured za odnose s javnošću Vlade RH ističe da je ovakvo izmišljanje intervjua krajnje neprofesionalan, neetičan i nedobronamjeran čin koji može imati i posljedice na dostignutu razinu demokratskih odnosa u hrvatskom društvu“¹⁴.

Nakon toga slijedio je tekst u *Večernjem listu*,¹⁵ u kojem je anonimni 23-godišnjak (danas znam da je riječ o bivšem novinaru Nacionala Viktoru Zahtili) iznio pojedinosti cijelog slučaja. Neovisno o tome je li slučaj namješten (kako je poslije tvrdila redakcija *Jutarnjeg lista*) ili ne, Davor Butković napravio je niz neoprostivih novinarskih pogrešaka.

¹⁴ Ibid.

¹⁵ Zajović. M. Kopirao sam stare Sanaderove izjave. *Večernji list*, 11.2.2008.

Cijeli slučaj je počeo više od mjesec dana prije objave intervjua, kada je Davor Butković dobio nepotpisanu SMS čestitku sadržaja „Bule, sretna ti nova“¹⁶ od nepoznate osobe, za koju je Butković pomislio da se radi o premijeru Sanaderu. Nakon toga je 6. veljače Butković na taj broj preko SMS-a uputio zahtjev za intervju, na što mu Zahila šalje svoju e-mail adresu¹⁷. Butković tada upućuje e-mail s pitanjima koji počinje „Dragi Ivo, ovu su načelna, nadam se dovoljno precizno postavljena pitanja... Rokove vjerojatno znaš; dakle, u petak to moram prelamati. Za razgovor nam je kao i uvijek, dosta tridesetak, najviše četrdesetak minuta. Puno hvala, D.B.“¹⁸. Nakon toga Zahila mu odgovara kako mu je žao što intervju nije napisao licem u lice te da je odgovorio na neka pitanja koja mu šalje. Ti odgovori poslije su objavljeni kao intervju u *Jutarnjem listu*.

Prva pogreška koju je novinar Butković napravio jest pomisao da mu premijer Sanader šalje čestitku za Novu godinu oslovljavajući ga nadimkom, što znači kako je novinar smatrao da imaju intimniji odnos nego što bi to novinar i netko na takvoj funkciji trebali imati. Takvo stajalište novinara vidljivo je kroz cjelokupnu korespondenciju između novinara i lažnog Sanadera (oslovljavanje i način pisanja e-mail poruke). Butković je u tome slučaju odstupio od pravila poslovnog dopisivanja i doveo se u sukob interesa zbog pretpostavljenog prijateljskog odnosa s premijerom.

Pogrešku je također napravio kada je zaprimio e-mail adresu koja je smještena na besplatnom servisu Gmail, a gdje je vlasnik e-maila bio označen sa „xy xy“. Može se pretpostaviti da premijer ne bi imao privatnu adresu takvog tipa, barem da se njome ne bi služio u komunikaciji s novinarima. Butkoviću je nakon što je dobio tu adresu trebalo postati sumnjivo o čemu je tu riječ.

Treća pogreška je napravljena nakon što je primio intervju. Tada je novinar prihvatio da premijer ne želi odgovoriti na neka pitanja, umjesto da je tražio dodatna objašnjenja. Također, kao „poznavatelj visoke politike“ trebao je uvidjeti kako su neki odgovori jednaki onima iz prethodnih intervjua ili izjava. Novinar Butković je u sklopu procesa pripreme potpitanja ili pisanja uvoda u intervju trebao provjeriti navode premijera kako bi ustvrdio jesu li u skladu s prethodno rečenim ili je

¹⁶ HRT. Najveći novinarski skandal u Hrvatskoj.11.2.2008. URL: <http://vijesti.hrt.hr/ShowArticles.aspx?CategoryId=47&ArticleId=40874> (11.02.2008)

¹⁷ Zajović. M. Kopirao sam stare Sanaderove izjave. Večernji list, 11.2.2008.

¹⁸ HRT. Najveći novinarski skandal u Hrvatskoj. 11.2.2008. URL: <http://vijesti.hrt.hr/ShowArticles.aspx?CategoryId=47&ArticleId=40874> (11.02.2008)

promijenjena politika. To je jednostavno mogao napraviti njihovim kopiranjem i provjeravanjem kroz tražilicu Google. Da je to napravio, Butković bi lako zaključio kako se radi o već danim izjavama.

Iz slučaja Butković – Sanader proizlaze sljedeći savjeti novinarima kada se radi intervju posredstvom e-maila:

1. Ustvrditi postoji li potreba za intervjuom preko e-maila (zemljopisna i vremenska udaljenost).
2. Osobu kontaktirati telefonski (ne SMS-om, e-mailom...) i dogovoriti slanje e-maila (na službenu adresu), ako nikako drugačije nije moguće.
3. Provjeriti e-mail adresu preko koje su pristigli odgovori, ako je potrebno.
4. Telefonski potvrditi primitak i zatražiti dodatna tumačenja ili najaviti slanje novog e-maila s potpitanjima.
5. Označiti da je intervju napravljen preko e-maila.

Zaključak

E-mail sam po sebi ne stvara pogreške nego to rade ljudi (novinari) koji se njime koriste. Treba izbjegavati intervju preko e-maila, jer se gubi na brzini i dijalogu između novinara i intervjuirane osobe, kojoj se daje vremena da promisli o odgovorima i ostavlja se mogućnost da ne odgovori na potpitanja. S druge strane, ako se radi o intervju s osobama koje žive „na drugom kraju svijeta“, to je dopušteno s naznakom da je intervju obavljen preko e-maila. U svakom slučaju treba poduzeti sve kako bi se izbjegle moguće pogreške ovog tipa, jer posljedica je degradacija cjelokupnog novinarstva i smanjenje novinarske vjerodostojnosti.

Iz navedenog slučaja jasno je kako se pogreška nije dogodila zato što je e-mail loš novinarski alat, nego zbog činjenice da je novinar smatrao kako ima poseban položaj kod hrvatskog premijera.

Literatura

Clark. N. Email.// Encyclopedia of New Media. Sage : New York, 2003.

Berkman. R.I.Shumway. C.A. Dilemmas: Ethical Issues for Online Media Professionals. Surjeet Publications: Delhi. 2005.

Brautović. M. Elektronička pošta u odnosima s javnošću. URL: http://www.matobrautovic.com/diplomski/mbrautovic_internet_pr02.ppt (15.09.2008.)

Foust. J.C. Online Journalism: Principles and Practices of News for the Web. Holcomb Hathaway: Scottsdale, 2005.

Friend. S. Singer. J.B. Online Journalism Ethics: Traditions and Transitions. M.S. Sharpe: Nw York, 2007. Str. 86.

GFK. Stagnira broj korisnika interneta u Hrvatskoj. 22.5.2005. URL: <http://www.gfk.hr/press/internet6.htm> (15.09.2008.)

HRT. Najveći novinarski skandal u Hrvatskoj. 11.2.2008. URL: <http://vijesti.hrt.hr/ShowArticles.aspx?CategoryId=47&ArticleId=40874> (11.02.2008)

Pavlik.J.V. Media in the Digital Age. Columbia Univesity Press: New York, 2008.

PULS. Kako novinari u Hrvatskoj koriste Internet II. 22.11.2002. URL: <http://www.huoj.hr/fgs.axd?id=1845> (15.09.2008)

Quinn. S. Lamble.S. Online Newsgathering: Researching and Reporting for Journalism. Focal Press: New York, 2008.

Zajović. M. Kopirao sam stare Sanaderove izjave. Večernji list, 11.2.2008.