

UNIVERZITA KARLOVA

FAKULTA SOCIÁLNÍCH VĚD

Institut komunikačních studií a žurnalistiky

Katedra žurnalistiky

Bakalářská práce

2023

Yuliia Makhinchuk

UNIVERZITA KARLOVA

FAKULTA SOCIÁLNÍCH VĚD

Institut komunikačních studií a žurnalistiky

Katedra žurnalistiky

**Role redakčních ombudsmanů v komparativní
perspektivě**

Bakalářská práce

Autor práce: Yuliia Makhinchuk

Studijní program: Žurnalistika

Vedoucí práce: PhDr. Václav Moravec, Ph.D., Ph.D.

Rok obhajoby: 2023

Prohlášení

1. Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracovala samostatně a použila jen uvedené prameny a literaturu.
2. Prohlašuji, že práce nebyla využita k získání jiného titulu.
3. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

V Praze dne 1. 8. 2023

Yuliia Makhinchuk

Bibliografický záznam

MAKHINCHUK, Yuliia. *Role redakčních ombudsmanů v komparativní perspektivě*. Praha, 2023. 182 s. Bakalářská práce (Bc). Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd, Institut komunikačních studií a žurnalistiky, Katedra žurnalistiky. Vedoucí diplomové práce PhDr. Václav Moravec, Ph.D., Ph.D.

Rozsah práce: 89 335 znaků včetně mezer

Abstrakt

Bakalářská práce *Role redakční ombudsmanů v komparativní perspektivě* zkoumá postavení deseti ombudsmanů z České republiky, Nizozemska, Kanady, Portugalska a Dánska. Za pomoci kvalitativní metody polostrukturovaných rozhovorů vedených s deseti respondenty z televize i rozhlasu, tisku a online médií zjišťuje, ke kterému ze dvou modelů se přiklání. První model představuje kritický hlas čtenářů, druhý vyslanec redakce či zpravodajského média k publiku. Oba modely navrhli nizozemští teoretici médií Arjen van Dalen a Mark Deuze. Výsledky ukazují, že menšina se hlásí k modelu kritického hlasu čtenářů, většina tedy vystupuje v roli velvyslance redakce. Z provedených rozhovorů však vyplývá, že tento model je simplifikací reality, jelikož média působí v systémech s různým nastavením mediální legislativy. Závěry dále ukazují, že rozmach sociálních sítí spolu s dezinformacemi staví ombudsmany do pozice, kdy musí publiku nejen více vysvětlovat redakční postupy, ale určité novináře dokonce i hájit.

Abstract

The bachelor thesis *The Role of Public Editors in a Comparative Perspective* examines the position of ten ombudsmen from the Czech Republic, the Netherlands, Canada, Portugal, and Denmark. Using a qualitative method of semi-structured interviews conducted with ten respondents representing television, radio, print and online media, it finds out, which of the two models proposed by Dutch media theorists Arjen van Dalen and Mark Deuz they lean towards. The results show that a minority of ombudsmen fall under the definition of the reader's advocate, so the majority represent the paper's ambassador. However, the interviews show that this model does not sufficiently reflect reality, as each medium and ombudsman has a different nature. The findings further show that the rise of social media and misinformation puts ombudsmen in a position where they must not only explain editorial practices to audiences, but also defend certain journalists.

Klíčová slova

Etika, média, ombudsman, editor pro veřejnost, samoregulace.

Keywords

Ethics, media, ombudsman, public editor, self-regulation.

Title/název práce

The role of public editors in comparative perspective

Poděkování

Tímto bych chtěla poděkovat vedoucímu práce, PhDr. Václavu Moravcovi, Ph.D., Ph.D., za cenné poznatky a inspiraci. Také bych chtěla vyjádřit vděčnost všem respondentům, kteří se výzkumu zúčastnili.

Obsah

ÚVOD.....	9
1. VYBRANÉ ZÁKLADNÍ POJMY	11
1.1. NOVINÁŘSKÁ ETIKA.....	11
1.2. SYSTÉM ODPOVĚDNOSTI MÉDIÍ.....	13
2. OMBUDSMAN	15
2.1. VÝVOJ REDAKČNÍHO OMBUDSMANA NAPŘÍČ SVĚTEM	17
2.2. ONO	22
3. TEORETICKÉ VYMEZENÍ PRÁCE REDAKČNÍHO OMBUDSMANA.....	25
3.1. DRUHY OMBUDSMANŮ.....	26
3.2. NÁPLŇ PRÁCE VYBRANÝCH OMBUDSMANŮ	27
3.2.1. <i>Podněty a stížnosti</i>	27
3.2.2. <i>Sloupky</i>	28
3.2.3. <i>Novinářské pozadí</i>	29
3.2.4. <i>Smlouva jako garance nezávislosti</i>	30
3.2.5. <i>Jiné poznatky</i>	30
3.3. MODELY OMBUDSMANŮ	31
4. PRAKTICKÁ ČÁST.....	33
4.1. CÍLE VÝZKUMU	33
4.2. KVALITATIVNÍ VÝZKUM.....	33
4.3. POLOSTRUKTUROVANÝ ROZHOVOR	34
4.4. ANALÝZA DAT	34
4.5. VÝZKUMNÝ VZOREK	35
4.6. PŘEDSTAVENÍ RESPONDENTŮ	36
4.7. VYHODNOCENÍ A INTERPRETACE DAT.	39
4.7.1. <i>Účel funkce</i>	39
4.7.2. <i>Stížností a podněty</i>	43
4.7.3. <i>Sloupky</i>	46
4.7.4. <i>Organizace práce</i>	49
ZÁVĚR	53
SUMMARY.....	55
POUŽITÁ LITERATURA.....	58

Úvod

Dvacáté století se stalo v dějinách zpravodajských médií v mnoha ohledech klíčovým. V důsledku bulvarizace zpráv v něm dochází k redefinici jak úlohy, tak i podoby profese novináře. Nastává etapa profesionalizace povolání a etiky sociálně odpovědného tisku a médií, s jejichž vznikem se rodí i jednotlivé formy samoregulace žurnalistiky. Jednou z nich je právě instituce redakčního ombudsmana, který v rámci redakce vystupuje jako prostředník dialogu mezi novináři a publikem. Ombudsman plní několik podstatných úloh. Nejenom vyřizuje podněty publika zpět do redakce, ale také dohlíží na dodržování novinářské etiky a zásad objektivitu, spravedlnosti a vyváženosti. Při výkonu své profese se denně pohybuje na pomezí několika rolí, které v roce 2006 vytyčili nizozemští teoretici médií Arjen van Dalen a Mark Deuze. Na straně jedné představuje kritický hlas čtenářů. Při vyřizování stížností publika vystupuje v roli nezávislého rozhodčího, který kriticky zkoumá postupy novinářů a snaží se eliminovat systémové chyby. Na straně druhé plní funkci vyslance redakce či zpravodajského média k publiku. Stěžovatelům se tedy spíše snaží vysvětlit redakční postupy a obhajovat činnost média či konkrétních novinářů. Vycházím z předpokladu, že role a funkce redakčního ombudsmana, editora pro veřejnost a redaktora pro čtenáře jsou do značné míry podobné.

Cílem této práce je nejen komplexně shrnout, co si pod pojmem redakčního ombudsmana máme představit a co ke vzniku této pozice vedlo, ale také s pomocí kvalitativních metod zjistit specifika práce každého ze mnou zvolených ombudsmanů. Za pomoci polostrukturovaných hloubkových rozhovorů vedených s deseti respondenty zastupujícími televizi, rozhlas, tisk i online média zjišťuji, ke kterému z těchto dvou modelů se přiklání.

Inspirovala jsem se při výzkumu citátem výkonného ředitele Mezinárodní organizace ombudsmanů (ONO) Jeffreyho Dvorkina, který poznamenal, že neexistují dva ombudsmani, kteří by plnili svoji práci stejným způsobem. V praktické části se proto na základě deseti polostrukturovaných rozhovorů se zvolenými respondenty z České republiky i ze zahraničí budu zabývat náplní jejich práce. Ve výsledku by tak měla tato práce přinést díky komparaci ucelený obraz o funkci redakčního ombudsmana.

Oproti schválené tezi bylo provedeno několik změn. Při realizaci práce bylo nutné se odchýlit od prvotního seřazení kapitol, protože během provedení výzkumu se ukázalo, že samotné kapitoly o etice a samoregulaci nejsou pro bakalářskou práci klíčové. Nastínila jsem

je proto především v návaznosti na institut redakčního ombudsmana, kterému jsem věnovala větší prostor právě proto, že se jedná o poměrně neprozkoumané téma v tuzemském diskurzu. Jediný výzkum věnovaný redakčním ombudsmanům z roku 2021 nezkoumal jejich rozmanitost, ale budoucnost v éře technologické konvergence. Restrukturalizace práce byla nutná, abych se zaměřila na popis samotné instituce a přinesla větší vhled do dané problematiky. Základní seznam literatury a pramenů byl současně výrazně rozšířen.

1. Vybrané základní pojmy

Cílem této části je uvést do kontextu vybrané pojmy a principy z teorie žurnalistiky, které poskytnou větší vhled do vzniku funkce ombudsmana.

1.1. Novinářská etika

Etika je naukou o mravech, zvycích a obyčejích. Představuje filozofickou disciplínu, která zkoumá, odůvodňuje a formuluje normy lidského chování. Teorie etiky nabízí několik možných přístupů k její systematizaci, které zpravidla vycházejí z cílů, oblastí zájmů či předmětových preferencí¹. „*Neexistuje jedna jediná etika, ale je mnoho etických teorií, jejichž společným jmenovatelem je objektivní a interaktivní zkoumání.*“²

Italský filozof a zakladatel filozofie informace Luciano Floridi rozlišuje mezi tvrdou a měkkou etikou. Tvrdou etiku označuje za tu, která může přispět k tvorbě nebo formování práva. Měkká etika je širší, zvažuje, co by se mělo a nemělo dělat. Postupuje nad rámec existujících norem, tedy nesměruje proti nim. Projevem měkké etiky je například samoregulace. „*Měkká digitální etika může být správně uplatňována v těch částech světa, kde je digitální regulace již na dobré straně rozdělení na morální a nemorální. Bylo by však chybou prosazovat přístup měkké etiky pro stanovení normativního rámce, pokud subjekty (zejména vlády a společnosti) působí v kontextech, kde se lidská práva nerespektují, např. v Číně, Severní Koreji nebo Rusku, nebo v kontextech, kde je právě tvrdá etika potřebná ke změně některých stávajících regulací, např. v USA, pokud jde o síťovou neutralitu, a tím spíše v již zmíněných třech zemích. Ve všech těchto případech potřebujeme tvrdou etiku.*“³

Uplatňování teorie etiky v jednotlivých oblastech života společnosti a jedince zkoumá aplikovaná etika. Pod aplikovanou spadá i etika profesní a novinářská neboli žurnalistická.⁴ Novinářská etika zkoumá úvahy a argumenty, jak by měli žurnalisté při výkonu své práce

¹ MORAVEC, Václav. *Proměny novinářské etiky*. Praha: Academia, 2020. ISBN 978-80-200-3111-2. Strana 147.

² REMIŠOVÁ, Anna. *Etika médií*. Bratislava: Kalligram, 2010. ISBN 978-80-8101-376-8. Strana 51.

³ FLORIDI, Luciano. *Soft Ethics: Its Application to the General Data Protection Regulation and Its Dual Advantage* [online]. Dostupné z: doi:<https://link.springer.com/article/10.1007/s13347-018-0315-5>

⁴ MORAVEC, Václav. *Proměny novinářské etiky*. Praha: Academia, 2020. ISBN 978-80-200-3111-2. Strana 147.

jednat.⁵ Pokouší se vysvětlit řadu eticky sporných oblastí a nejčastěji se vyskytujících dilemat v oblasti novinářské profese, například přípustnost novinářova vyzrazení zdroje informace. Jak shrnuje ve své knize Václav Moravec: „Účel novinářské etiky je tak veskrze praktický: objasnit zásady a zlepšit profesní jednání žurnalistů tak, aby docházelo k eticky uvážlivému úsudku.“⁶ Na mikroúrovni novinářská etika zkoumá postupy novináře v konkrétních situacích v dennodenní redakční praxi, například při etických dilematech. Na makroúrovni řeší obecnější otázky, např. přesnost, pravdivost, ochranu soukromí obětí a společenskou odpovědnost žurnalistiky.⁷ Novináři mají povinnost uvažovat nejen o krátkodobých, ale i o budoucích a předvídatelných důsledcích, protože výsledky jejich práce ovlivňují širokou veřejnost. Někdy jde o stovky, tisíce či dokonce miliony lidí.⁸ U novinářů proto předpokládáme, že budou dodržovat pravidla profesní etiky – souhrn etických požadavků, kterými je zavázán každý člen dané profese. Profesní etika zahrnuje i požadavky společnosti na tuto profesi⁹, což je v případě novinářské profese úkol sloužit veřejnému zájmu, přinášet pravdivé informace, být čestný, nést zodpovědnost za svoje činy, respektovat lidskou důstojnost a lidská práva, včetně práva jiných na svobodu projevu a tisku.¹⁰

Pozornost veřejnosti na novinářskou etiku v roce 2003 upoutal kmenový reportér prestižního amerického listu The New York Times Jayson Blair. Novinář opisoval z jiných novin, redakčních databází tiskových agentur, některé situace či citace si ve svých článcích vymýšlel úplně. List ve čtyřstránkové zprávě o interním šetření konstatoval přítomnost chyb v nejméně 36 ze 73 článků, které Blair napsal mezi říjnem 2002 a dubnem 2003. Mezi články patřily Blairovy oceňované reportáže o odstřelovači, který koncem roku 2002 terorizoval oblast Washingtonu, D. C., a také příběh o rodinách vojáků, kteří počátkem roku 2003 bojovali ve válce v Iráku. Reportér v květnu 2003 na základě prokázaných obvinění

⁵ Tamtéž

⁶ MORAVEC, Václav. *Proměny novinářské etiky*. Praha: Academia, 2020. ISBN 978-80-200-3111-2. Strana 153.

⁷ MORAVEC, Václav. *Proměny novinářské etiky*. Praha: Academia, 2020. ISBN 978-80-200-3111-2. Strana 153.

⁸ REMIŠOVÁ, Anna. *Etika médií*. Bratislava: Kalligram, 2010. ISBN: 978-80-8101-376-8. Strana 169.

⁹ REMIŠOVÁ, Anna. *Etika médií*. Bratislava: Kalligram, 2010. ISBN: 978-80-8101-376-8. Strana 87.

¹⁰ REMIŠOVÁ, Anna. *Etika médií*. Bratislava: Kalligram, 2010, 300 s. ISBN 978-80-8101-376-8. Strana 88.

rezignoval, v důsledku skandálu o měsíc později rezignovali i dva vedoucí pracovníci listu¹¹. Tehdejší vydavatel The New York Times uvedl, že noviny zváží jmenování redakčního ombudsmana. Po propuknutí Blairovy plagiátorské aféry jmenoval prozatímního výkonného editora, který v červenci téhož roku oznámil, že skutečně hodlá zaměstnat redakčního ombudsmana a editora pro standardy, kteří budou na novináře dohlížet. Uvedl také, že redakční ombudsman bude pravidelně zveřejňovat komentáře o redakčních postupech, nebude však psát týdenní sloupek směřovaný ke kritice zaměstnanců.¹² „*Jestliže Blairův skandál obnovil veřejnou diskuzi o novinářské etice, varovné signály rostoucí skepse veřejnosti vůči etickým pokleskům ve zpravodajských médiích existovaly již delší dobu.*“¹³ Řada faktorů vedoucích ke ztrátě důvěry v média se objevuje již na přelomu 19. a 20. století, kdy došlo ke komercializaci a bulvarizaci tisku. Čtenářskou skepsi v oblast médií vyvolal nástup masového tisku a rozmach žluté žurnalistiky, které vedly k eticky kontroverzním novinářským postupům.¹⁴ Situace se vyostřila v době první světové války, kdy se média zapojila do válečné propagandy¹⁵.

1.2. Systém odpovědnosti médií

Zpravodajská média proto potřebují, co Bertrand nazývá systémem odpovědnosti médií (media accountability system). Jeho cílem je především služba veřejnému zájmu, obnova prestiže médií v očích veřejnosti, ochrana svobody slova i tisku a také zisk profesní autonomie¹⁶. Tento systém představuje všechny nestátní prostředky¹⁷, které činí média

¹¹ NEMETH, Neil. *News ombudsmen in North America: assessing an experiment in social responsibility*. Westport, Conn: Praeger, 2003. ISBN 0-313-32136-1. Strana 1.

¹² Tamtéž.

¹³ Tamtéž

¹⁴ UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. *Professional journalism and self-regulation: new media, old dilemmas in South East Europe and Turkey* [online]. Paris, 2011. [cit. 2023-07-05]. ISBN 978-92-3-104193-8. Strana 70.

¹⁵ BAKIR, Vian a David BARLOW. *Communication in the Age of Suspicion: Trust And The Media*. New York: Palgrave Macmillan, 2007. [cit. 2023-07-05] ISBN 978-0-230-00254-8. Strana 27-36.

¹⁶ BERTRAND, Claude-Jean. *Media Ethics and Accountability Systems*. New Brunswick: Transaction Publishers, 2000. ISBN 1-56000-420-7. Strana 151.

¹⁷ Ve vztahu ke zpravodajským médiím rozlišujeme dvě formy regulace, a to externí a interní. V případě externí regulace jde o souborem norem vytvořených státem či vládou. Samoregulací rozumíme soubor pravidel přijatých subjekty mezi sebou, tedy na státu nezávislou a zcela autonomní. Moravec rozlišuje i třetí model – regulaci hybridní, k níž dochází pod tlakem vnějšího světa, například při hrozbě přísnější externí samoregulace.¹⁷

odpovědnými veřejnosti, Bertrand však primárně odkazuje k samoregulačním nástrojům žurnalistiky¹⁸. Samoregulace žurnalistiky plní několik specifických funkcí v rámci profese: napomáhá rozhodování v eticky sporných oblastech, přispívá k vědomí profesní identity uvnitř i vně profese a též brzdí pokusy politiků o využití nástroje externí regulace. Vychází ze společně sdílených principů seriózní žurnalistiky a je podmíněna individuálním hodnotovým rámcem každého novináře a jeho profesní a morální integritou.¹⁹ Jak upozorňuje Anna Remišová: „*Hlavními tvůrci samoregulačních nástrojů by měly být profesní a odborové svazy novinářů, protože právě novináři znají nejlépe etické problémy profese a jedině oni mohou být strážci profesních hodnot.*“²⁰ Mezi nejčastější formy samoregulace patří profesní kodexy, tiskové rady, systém průběžného vzdělávání a také ombudsmeni.²¹

Susanne Fenglerová zdůrazňuje, že zpravodajská média zpravidla využívají samoregulační nástroje i systém odpovědnosti zejména v dobách velké společenské nespokojenosti. V této souvislosti upozorňuje na skutečnost, že první etický kodex novinářů ve Spojených státech amerických vznikl v roce 1923 po kritice vlivu politické propagandy a reklamního průmyslu na obsah zpravodajských médií²². Podle Bertranda by právě specializovaní novináři měli sledovat média a následně o nich kriticky referovat²³. Podobné myšlenky se držela i houževnatá skupina redakčních ombudsmanů po celém světě, která po propuknutí Blairovy plagiátorské aféry strávila značnou dobu rozvahami, jak by list mohl skandálu zabránit, kdyby měl ombudsmana²⁴.

¹⁸ BERTRAND, Claude-Jean. *Media Ethics and Accountability Systems*. New Brunswick: Transaction Publishers, 2000. ISBN 1-56000-420-7. Strana 107.

¹⁹ MORAVEC, Václav. *Proměny novinářské etiky*. Praha: Academia, 2020. ISBN 978-80-200-3111-2. Strana 300.

²⁰ REMIŠOVÁ, Anna. *Etika médií*. Bratislava: Kalligram, 2010. ISBN 978-80-8101-376-8. Strana 99.

²¹ MORAVEC, Václav. *Proměny novinářské etiky*. Praha: Academia, 2020. ISBN 978-80-200-3111-2. Strana 301.

²² FENGLER, Susanne. *Holding the News Media Accountable: A Study of Media Reporters and Media Critics in the United States* [online]. 2003 [cit. 2023-07-27]. Dostupné z: doi: https://doi.org/10.1177/107769900308000405open_in_new. Strana 818.

²³ BERTRAND, Claude-Jean. *Media Ethics and Accountability Systems*. New Brunswick: Transaction Publishers, 2000. ISBN 1-56000-420-7. Strana 116.

²⁴ NEMETH, Neil. *News ombudsmen in North America: assessing an experiment in social responsibility*. Westport, Conn: Praeger, 2003. ISBN 0-313-32136-1. Strana 1.

2. Ombudsman

Moravec definuje ombudsmana jako „*formálního zástupce či zplnomocněnce veřejnosti v dané organizaci, od něhož se očekává řešení stížností klientů a náprava chyb, čímž má přispívat ke zvyšování důvěryhodnosti dané organizace v očích veřejnosti.*“²⁵ Ve vztahu k ombudsmanům rozlišujeme především dvě podoby: ombudsmana tiskového²⁶ a redakčního²⁷.

Redakční ombudsman působí v konkrétní redakci či zpravodajském médiu, kde plní roli prostředníka dialogu mezi publikem na straně jedné a redakcí daného média na straně druhé. Ombudsman je formálním mechanismem, podporuje novinářskou odpovědnost a důvěryhodnost.²⁸ Ke zřizování oficiální funkce v tištěných médiích došlo již ve 20. letech 20. století, i přesto některé listy pověřovaly své zaměstnance dohledem nad přesností už předtím. Nešlo však o redakčního ombudsmana v té podobě, ve které ji známe dnes²⁹. Americký deník *The New York World* zavedl první specializovaný výbor pro vyřizování stížností čtenářů nazvaný *Bureau of Accuracy and Fair Play* již v červnu 1913. Útvar vycházel z iniciativy syna *Ralph Pulitzer* Josepha, skládal se z ředitele a dvou zaměstnanců, kteří prošetřovali stížnosti, opravovali chyby, vedli evidenci novinářů odpovědných za chyby a odpovídali na dopisy nespokojených čtenářů. Cílem výboru bylo podpořit přesnost, napravit nedbalosti a odstranit nepravdivé zprávy³⁰. Výbor fungoval až

²⁵ MORAVEC, Václav. *Proměny novinářské etiky*. Praha: Academia, 2020. ISBN 978-80-200-3111-2. Strana 324.

²⁶ Moravec definuje tiskového ombudsmana jako prvoinstanční stupeň pro přijímání stížností veřejnosti na obsah tisku. Bývá ustanoven při tiskových radách či radách médií, nalézáme ho ve Švédsku, Irsku či Rakousku. Je vyšší formou samoregulace než redakční ombudsmani, ale nižší než tisková rada.

²⁷ Historie redakčních ombudsmanů navazuje na institut, který byl zprvu koncipován jako ochrance lidských práv. Jde o instituci *Hogsta Ombudsman* (nejvyšší královský ombudsman), kterou švédský král Karel XII. zřídil v roce 1713. Veřejný ochránce práv měl za úkol dohlížet na dodržování zákonů a také na to, zda královští úředníci řádně vykonávají své funkce po dobu jeho nepřítomnosti. V roce 1809 se funkce ombudsmana dostala do švédské ústavy. Ombudsman, který byl orgánem parlamentu, byl oprávněn posuzovat individuální odvolání proti vládnímu orgánu a poskytovat tak ochranu před svévolnou autoritou státu. Později se instituce ombudsmana postupně rozšířila ze Švédska i do dalších zemí a následně se etablovala i v různých oborech od zdravotnictví, přes bankovníctví, až po média.

²⁸ MORAVEC, Václav. *Proměny novinářské etiky*. Praha: Academia, 2020. ISBN 978-80-200-3111-2. Strana 325.

²⁹ EBERWEIN, Tobias a Daniel MÜLLER. *Journalismus und Öffentlichkeit: Eine Profession und ihr gesellschaftlicher Auftrag*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2010. ISBN 978-3-531-15759-7. Strana 110.

³⁰ NEMETH, Neil. *News ombudsmen in North America: assessing an experiment in social responsibility*. Westport, Conn: Praeger, 2003. ISBN 0-313-32136-1. Strana 23.

do zániku listu v červnu 1931, avšak i přes svou relativně krátkou životnost inspiroval vznik podobných institucí i v dalších listech jako Sacramento Bee, Minneapolis Tribune a Philadelphia Ledger.³¹

O devět let později podobný model samoregulace vzniká i v Japonsku. I přesto, že tokijský deník Asahi Shimbun připsal nápad výboru pro vyřizování stížností americkému deníku The New York World, za předchůdce instituce redakčního ombudsmana považujeme právě jeho komisi pro stížnosti zřízenou ve 20. letech 20. století v Japonsku.³² Tak v tokijském deníku Asahi Shimbun s nejvyšším nákladem na světě vzniká redakční komise či výbor pro vyřizování stížností čtenářů³³. Na rozdíl od Spojených států amerických důvodem vzniku nebyla komercializace tisku či rozmach žluté žurnalistiky, ale „pouhý“ časový tlak, kvůli kterému se novináři dopouštěli chyb.³⁴ Obdobná instituce se objevuje v roce 1938 i v konkurenčním deníku Yomiuri Shimbun. List ve snaze předejít soudním sporům zřizuje vlastní komisi pro vyřizování stížností, která se v roce 1951 proměnila v instituci složenou ze 28 redakčních ombudsmanů. Každý z nich měl na starosti určitou část agendy –

³¹ UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. *Professional journalism and self-regulation: new media, old dilemmas in South East Europe and Turkey* [online]. Paris, 2011, 147 s. [cit. 2023-07-05]. ISBN 978-92-3-104193-8. Strana 70.

³² DVORKIN, Jeffrey. *The Modern News Ombudsman: A USER'S GUIDE* [online]. 2020 [cit. 2023-07-05]. Dostupné z: <https://www.newsombudsmen.org/wp-content/uploads/2020/02/ONO-HANDBOOK-REVISED-EDITION.pdf>. Strana 14.

³³ EBERWEIN, Tobias a Daniel MÜLLER. *Journalismus und Öffentlichkeit: Eine Profession und ihr gesellschaftlicher Auftrag*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2010. ISBN 978-3-531-15759-7. Strana 110.

³⁴ DVORKIN, Jeffrey. *The Modern News Ombudsman: A USER'S GUIDE* [online]. 2020 [cit. 2023-07-05]. Dostupné z: <https://www.newsombudsmen.org/wp-content/uploads/2020/02/ONO-HANDBOOK-REVISED-EDITION.pdf>. Strana 14.

fotografie, zahraniční či domácí zpravodajství, gramatické chyby, spravedlnost, přesnost a stížnosti.³⁵ Instituce ombudsmana se následně rozšiřuje i celosvětově.³⁶

2.1. Vývoj redakčního ombudsmana napříč světem

Podnět k vytvoření moderní podoby redakčního ombudsmana vzešel od dvou novinářů z různých listů téměř současně³⁷. Editor deníku The Washington Post Ben Bagdikian v březnu 1967 pro magazín Esquire uvedl, že americké novináře trápí nedostatek důvěry veřejnosti, a právě ombudsman by mohl získat důvěry veřejnosti zpět: „*Nějaký odvážný vydavatel jednoho dne ve svém listu zavede pro veřejnost ombudsmana, který bude prezentovat, mluvit, poskytovat symbol a s trochou štěstí vzbudí zájem veřejnosti o osud amerických novin.*“³⁸ Na Bagdikiana navázal reportér listu New York Times Abraham Henry Raskin. V magazínu Sunday uvedl, že by každý list měl zavést oddělení pro vnitřní kritiku. Vedoucí takového oddělení by měl podle něj „*disponovat v novinách dostatečnou nezávislostí, aby mohl sloužit jako ombudsman čtenářů vyzbrojený pravomocemi pro efektivnější výkon všech služeb tisku pro veřejnost, zejména hlídkování na hranicích myšlení a jednání.*“³⁹

První ombudsman ve Spojených státech vznikl týden po napsání Raskinova článku v deníku Louisville Courier-Journal ve státě Kentucky. Barry Bingham starší sledoval debatu o odpovědnosti médií mezi svými kolegy na východním pobřeží, inspiroval se vyslovenou myšlenkou o ombudsmanovi a trval na tom, aby se role mediálního ombudsmana ujal jeho

³⁵ EBERWEIN, Tobias a Daniel MÜLLER. Journalismus und Öffentlichkeit: Eine Profession und ihr gesellschaftlicher Auftrag. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2010. ISBN 978-3-531-15759-7. Strana 111.

³⁶ DVORKIN, Jeffrey. The Modern News Ombudsman: A USER'S GUIDE [online]. 2020 [cit. 2023-07-05]. Dostupné z: <https://www.newsombudsmen.org/wp-content/uploads/2020/02/ONO-HANDBOOK-REVISED-EDITION.pdf>. Strana 14.

³⁷ NEMETH, Neil. News ombudsmen in North America: assessing an experiment in social responsibility. Westport, Conn.: Praeger, 2003. ISBN 0-313-32136-1. Strana 23.

³⁸ UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. *Professional journalism and self-regulation: new media, old dilemmas in South East Europe and Turkey* [online]. Paris, 2011. [cit. 2023-07-05]. ISBN 978-92-3-104193-8. Dostupné z: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000190810>. Strana 70.

³⁹ UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. *Professional journalism and self-regulation: new media, old dilemmas in South East Europe and Turkey* [online]. Paris, 2011. [cit. 2023-07-05]. ISBN 978-92-3-104193-8. Dostupné z: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000190810>. Strana 71.

kolega John Herchenroeder.⁴⁰ V roce 1970 zřízení funkce ombudsmana ohlásil i deník The Washington Post. Tehdejší editor listu Ben Bradlee silně obhajoval myšlenku zavedení této pozice před svou redakční radou, která „se obávala, že by tato funkce spíše podkopala, než zvýšila důvěryhodnost listu.“⁴¹ Argumentovala to tím, že průměrný čtenář listu je stejně inteligentní jako kterýkoli z jeho redaktorů nebo reportérů, ne-li více. Bradlee šel ještě dále než noviny v Kentucky. Pověřil nezávislého ombudsmana Postu, aby nejen odpovídal na stížnosti, ale rovněž se veřejně a kriticky vyjadřoval k činnosti listu v pravidelných sloupcích. V tom spočíval hlavní rozdíl oproti Courier-Journalu, jehož ombudsman pouze podával interní zprávy. V roce 1974 v severní Americe již bylo tucet ombudsmanů.⁴² Konkurenční list The New York Times zřídil pozici editora pro veřejnost až v roce 2003 po propuknutí zmíněné plagiátorské aféry kmenových redaktorů Jaysona Blaira a Ricka Braga. Moravec uvádí, že ombudsmani obou listů měli stejnou náplň práce: pracovali nezávisle na redakci, a kromě odpovědí na podněty a stížností čtenářů přispívali i do pravidelných sloupků. V současnosti tato pozice ani v jednom z těchto dvou periodik neexistuje.⁴³

V roce 1973 mělo ombudsmana pouze osm listů, do 80. let se jejich počet zvýšil na 22⁴⁴. V průběhu 70. a 80. let pozice ombudsmana vzniká i v dalších denících – Le Monde ve Francii, El Pais ve Španělsku, Politiken v Dánsku, Volkskrant v Nizozemsku, Folha de S.Paulo v Brazílii, Público v Portugalsku, Guardian a Observer ve Velké Británii, Maariv v Izraeli,

⁴⁰ UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. *Professional journalism and self-regulation: new media, old dilemmas in South East Europe and Turkey* [online]. Paris, 2011. [cit. 2023-07-05]. ISBN 978-92-3-104193-8. Dostupné z: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000190810>. Strana 72.

⁴¹ UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. *Professional journalism and self-regulation: new media, old dilemmas in South East Europe and Turkey* [online]. Paris, 2011. [cit. 2023-07-05]. ISBN 978-92-3-104193-8. Dostupné z: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000190810>. Strana 72.

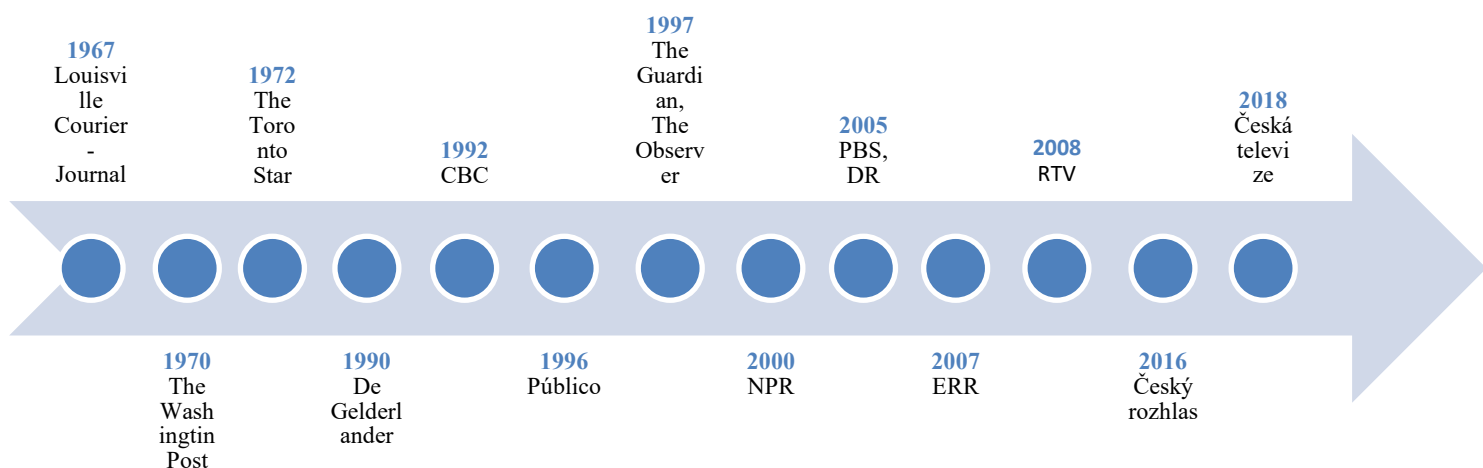
⁴² UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. *Professional journalism and self-regulation: new media, old dilemmas in South East Europe and Turkey* [online]. Paris, 2011. [cit. 2023-07-05]. ISBN 978-92-3-104193-8. Dostupné z: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000190810>. Strana 72.

⁴³ MORAVEC, Václav. *Proměny novinářské etiky*. Praha: Academia, 2020, 467 s. ISBN 978-80-200-3111-2. Strana 326-327.

⁴⁴ NEMETH, Neil. *News ombudsmen in North America: assessing an experiment in social responsibility*. Westport, Conn.: Praeger, 2003. [cit. 2023-07-05]. ISBN 0-313-32136-1. Strana 24.

Politiken v Dánsku, The Toronto Star v Kanadě, Milliyet a Sabah v Turecku, The Hindu v Indii.⁴⁵

Graf č. 1: Časová osa vzniku redakčních ombudsmánů vybraných médií ve světě



Zdroj: autorka

Příkladem tisku se inspirovala i média veřejné služby. Průkopníkem se stalo kanadské médium CBC, vznik ombudsmana ohlásilo v roce 1992⁴⁶. Ve Spojených státech amerických se pro zřízení pozice později rozhodlo NPR (2000)⁴⁷. O pět let později ombudsmana zřizuje i americký veřejnoprávní výrobce a distributor televizních programů PBS či dánská národní vysílací společnost DR⁴⁸. Následně se přidává i estonská veřejnoprávní televize ERR

⁴⁵ UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. Professional journalism and self-regulation: new media, old dilemmas in South East Europe and Turkey [online]. Paris, 2011. [cit. 2023-07-05]. ISBN 978-92-3-104193-8. Dostupné z: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000190810>. Strana 70.

⁴⁶ UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. Professional journalism and self-regulation: new media, old dilemmas in South East Europe and Turkey [online]. Paris, 2011. [cit. 2023-07-05]. ISBN 978-92-3-104193-8. Dostupné z: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000190810>. Strana 108.

⁴⁷ UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. Professional journalism and self-regulation: new media, old dilemmas in South East Europe and Turkey [online]. Paris, 2011. [cit. 2023-07-05]. ISBN 978-92-3-104193-8. Dostupné z: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000190810>. Strana 109.

⁴⁸ UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. Professional journalism and self-regulation: new media, old dilemmas in South East Europe and Turkey [online]. Paris, 2011. [cit. 2023-07-05]. ISBN 978-92-3-104193-8. Dostupné z: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000190810>. Strana 110.

(2007)⁴⁹. Funkce ombudsmana vzniká v roce 2008 i ve slovenské veřejnoprávní televizi RTV⁵⁰. Ombudsman působí i v kolumbijské rozhlasové stanici RCN či australské televizní a rozhlasové společnosti SBS.⁵¹ V České republice funkce ombudsmanů zřídila média veřejné služby až relativně nedávno. Český rozhlas ji zavedl v červnu 2016, o dva roky později tento krok učinila i Česká televize.⁵²

I přesto, že kolébkou současných ombudsmanů jsou právě Spojené státy americké, pozice editora pro veřejnost v americkém prostředí postupně mizí. Když v roce 2008 zemi zasáhla finanční krize, o práci přišly přibližně dvě desítky ombudsmanů. Od počátku 21. století pozici ombudsmana zrušily Boston Globe, The Washington Post, Raleigh News, The Observer, Portland Oregonian, Miami Herald, St. Louis Post Dispatch, Sacramento Bee, Jacksonville Times-Union, Minneapolis Star Tribune, Atlanta Journal-Constitution, Akron Beacon-Journal, Baltimore Sun, Seattle Post-Intelligencer, Fort Worth Star-Telegram, Chicago Tribune, Orlando Sentinel, Philadelphia Daily News, Hartford Courant, Detroit Free Press, Palm Beach Post, Norfolk Virginian-Pilot, San Diego Union-Tribune, San Francisco Chronicle, USA Today, Arizona Republic, Salt Lake Tribune, Arizona Daily Star, St. Paul Pioneer Press, Fort Myers News Press a také the Louisville Courier-Journal, The New York Times.⁵³

Pew Research Center krátce po zániku desítek funkcí ombudsmanů zveřejnilo studii, jež ukázala, že hodnocení přesnosti tisku dosáhlo svého dvacetiletého minima. Studie také uvádí, že pouze 18 % Američanů mělo pocit, že tisk při informování o nějakém tématu

⁴⁹ UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. *Professional journalism and self-regulation: new media, old dilemmas in South East Europe and Turkey* [online]. Paris, 2011. [cit. 2023-07-05]. ISBN 978-92-3-104193-8. Dostupné z: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000190810>. Strana 107.

⁵⁰ UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. *Professional journalism and self-regulation: new media, old dilemmas in South East Europe and Turkey* [online]. Paris, 2011. [cit. 2023-07-05]. ISBN 978-92-3-104193-8. Dostupné z: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000190810>. Strana 112.

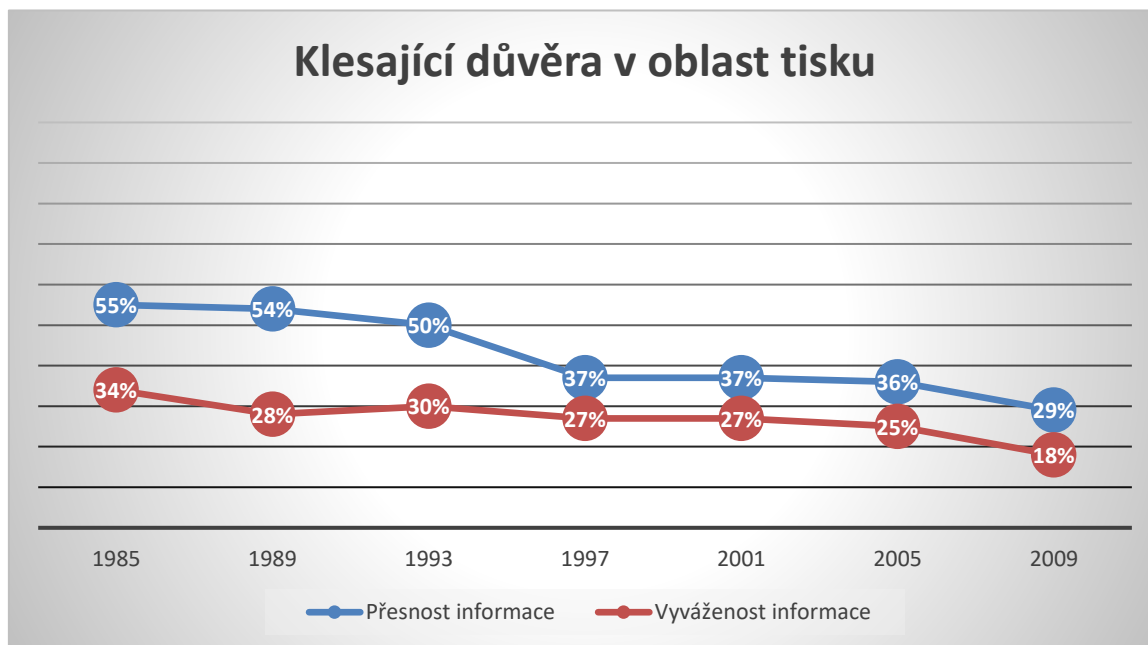
⁵¹ UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. *Professional journalism and self-regulation: new media, old dilemmas in South East Europe and Turkey* [online]. Paris, 2011. [cit. 2023-07-05]. ISBN 978-92-3-104193-8. Dostupné z: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000190810>. Strana 111.

⁵² MORAVEC, Václav. *Proměny novinářské etiky*. Praha: Academia, 2020, 467 s. ISBN 978-80-200-3111-2. Strana 327.

⁵³ HILLIGOSS, Wade. *The Diminishing Role of the Ombudsman in American Journalism: Theses from the College of Journalism and Mass Communications* [online]. Lincoln, Nebraska, 2014 [cit. 2023-07-04]. Dostupné z: <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1049&context=journalismdiss>. Bakalářská práce. University of Nebraska, Faculty of Journalism and Mass Communications.

spravedlivě jedná s oběma stranami, což je pokles oproti 34 % v roce 1985. Dále 63 % respondentů uvedlo, že příběhy jsou často nepřesné, v roce 1985 jich bylo 34 %.⁵⁴

Graf č. 2: Klesající důvěra v oblast tisku v USA v letech 1985-2009



Zdroj: autorka

Zda pokles důvěry publika souvisí se zrušením pozic ombudsmanů, není přímo prokazatelné. První editor pro veřejnost britského nedělníku The Observer Stephen Pritchard v roce 2008 uvedl, že právě ombudsman posiluje důvěru ve zpravodajské médium. „Průzkum mezi čtenáři z loňského roku ukázal, že 77 % z nich novinám důvěřuje více, protože mají svého ombudsmana. Zodpovědnost má silné obchodní opodstatnění. Vzpomeňte si, že list The New York Times měl pocit, že ombudsmana nepotřebuje, dokud mu Blairův skandál neukázal, jak moc ho potřebuje, aby získal důvěru svých čtenářů zpět.“⁵⁵

Aktuální výzvou pro redakční ombudsmany je nástup a rozvoj sociálních sítí, které mohou tuto pozici nahradit. Názorným příkladem je americký deník The Washington Post, který zrušil pozici ombudsmana v roce 2013. Podle vydavatelky Katharine Weymouthové nemělo smysl znovu obsazovat funkci, která byla založena za jiné doby. V prohlášení dokonce

⁵⁴ Press Accuracy Rating Hits Two Decade Low: Public Evaluations of the News Media: 1985-2009. Pew Research Center [online]. Washington, D.C., 13. 09. 2009 [cit. 2023-07-04]. Dostupné z: <https://www.pewresearch.org/politics/2009/09/13/press-accuracy-rating-hits-two-decade-low/>

⁵⁵ PRITCHARD, Stephen. *Holding ourselves accountable. British Journalism Review* [online]. 2008. [cit. 2023-07-27]. Dostupné z: doi: <https://doi.org/10.1177/0956474808100867>. Strana 64-

uvedla, že věří, že lidé dokážou list kontrolovat i tak. „Svět se změnil a my v *The Post* se musíme změnit s ním. Měli jsme tu čest, že nám sloužilo mnoho talentovaných ombudsmanů (a ombudsmanek), kteří řešili problémy čtenářů, odpovídali na jejich otázky a dodržovali nejvyšší standardy žurnalistiky. Tyto povinnosti jsou dnes stejně důležité jako kdykoli předtím. Je však načase, aby se způsob, jakým jsou tyto povinnosti vykonávány, vyvíjel.“⁵⁶

2.2. ONO

Na konci sedmdesátých let ombudsman kanadského deníku Edmonton Journal John Brown rozeslal kolegům sérii dopisů. Navrhoval založit organizaci, kde by ombudsmani mohli „sdílet nápady a vzájemně se podporovat.“⁵⁷ Brownovou ideu ombudsmani napříč světem uvítali: Mezinárodní organizace ombudsmanů (Organization of News Ombudsmen, ONO) vznikla v roce 1980. Začínala jako neformální sdružení kolegů.⁵⁸ Prvním prezidentem ONO se stal bývalý editor listu The San Diego Union-Tribune Al JaCoby, který se později ujal role ombudsmana novin. JaCoby stál v čele organizace pět let, byl nejdéle sloužícím prezidentem organizace. Rovněž zorganizoval a moderoval i první konferenci ONO v San Diegu, proběhla v červnu 1981. Až teprve v roce 1996 byla organizace registrována v americkém státě Kalifornie jako nezisková.⁵⁹

Za 43 let své existence organizace ombudsmanů vystřídala 26 prezidentů, z nichž 17 pocházelo ze Spojených států, 3 z Kanady, 2 z Británie a 2 z Dánska. Dalšími zastoupenými zeměmi byly Turecko a Estonsko⁶⁰. Post prezidentky nyní zastává ombudsmanka nizozemského média veřejné služby Nederlandse Publieke Omroep (NPO) Margo Smitová, která je rovněž i respondentkou mého výzkumu. Cíle organizace uvedl v příručce její ředitel organizace Jeffrey Dvorkin⁶¹:

⁵⁶ WEYMOUTH, Katharine. *A reader representative for The Post* [online]. 2013 [cit. 2023-07-27]. Dostupné z: https://www.washingtonpost.com/opinions/a-reader-representative-for-the-washington-post/2013/03/01/1f7e3278-8297-11e2-a350-49866afab584_story.html

⁵⁷ *The History of ONO*. The Organization of News Ombudsmen and Standards Editors [online]. 07. 07. 2020 [cit. 2023-07-04]. Dostupné z: <https://www.newsombudsmen.org/the-history-of-ono/>

⁵⁸ Tamtéž

⁵⁹ Tamtéž

⁶⁰ Tamtéž

⁶¹ DVORKIN, Jeffrey. *The Modern News Ombudsman: A USER'S GUIDE* [online]. 2020 [cit. 2023-07-05]. Dostupné z: <https://www.newsombudsmen.org/wp-content/uploads/2020/02/ONO-HANDBOOK-REVISED-EDITION.pdf>. Strana 11.

- Pomáhat novinářské profesi dosáhnout transparentnosti a odpovědnosti, aby tak lépe sloužila potřebám občanů, kteří hledají informace.
- Zavést nejvyšší standardy pro instituci ombudsmana.
- Zavést a šířit hodnotu redakčních ombudsmanů ve všech mediálních platformách.
- Poskytnout fórum pro výměnu zkušeností, informací a nápadů mezi svými členy a širokou veřejností.

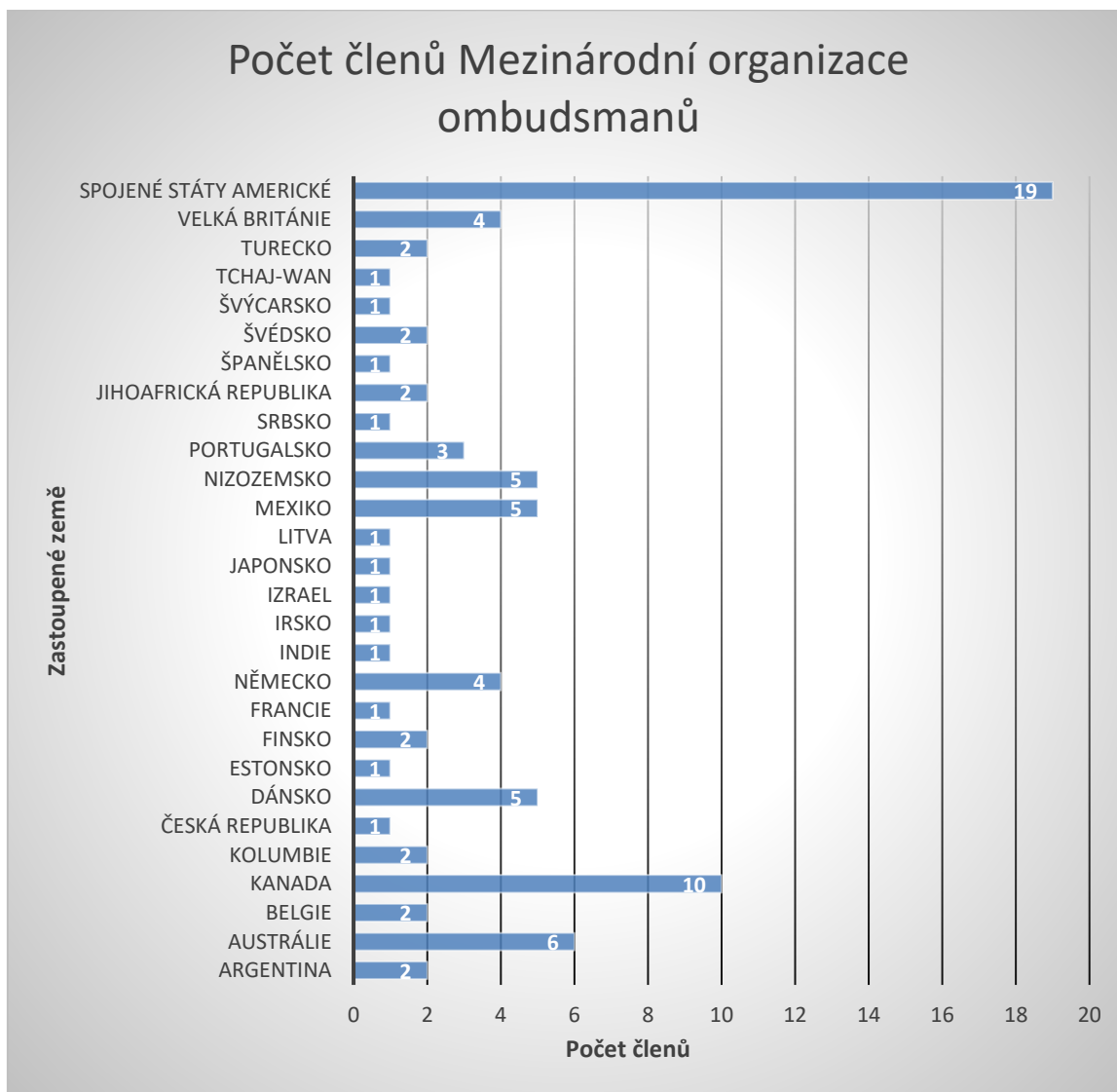
Zkratka ONO původně znamenala Organizace tiskových ombudsmanů. Význam Organizace redakčních ombudsmanů sdružení získalo až po pár letech, kdy se k organizaci přidal i první zástupce médií veřejné služby⁶². Momentálně se organizace jmenuje Organizace redakčních ombudsmanů a editorů pro standardy. K této změně přistoupila, když do ní vstoupili první editoři pro standardy. Organizace úpravou názvu ukazuje, že „uznává bohatou členskou základnu, ale přesto hlavní zásady zůstávají stejné.“⁶³ Nyní čítá okolo padesáti členů ve 24 zemích. Redakčního ombudsmana nalézáme v Evropě, na severu i jihu Ameriky, v Africe i Asii. Celkový počet ombudsmanů napříč světem však nelze určit přesně, neboť ne každý ombudsman je členem organizace. Odhady předpokládají existenci 100 až 200 ombudsmanů.⁶⁴

⁶² *The History of ONO*. The Organization of News Ombudsmen and Standards Editors [online]. 07. 07. 2020 [cit. 2023-07-04]. Dostupné z: <https://www.newsombudsmen.org/the-history-of-ono/>

⁶³ Tamtéž

⁶⁴ UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. *Professional journalism and self-regulation: new media, old dilemmas in South East Europe and Turkey* [online]. Paris, 2011. [cit. 2023-07-05]. ISBN 978-92-3-104193-8. Dostupné z: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000190810>. Strana 72.

Graf č. 3: Počet členů Mezinárodní organizace ombudsmanů v jednotlivých zemích



Zdroj: autorka

3. Teoretické vymezení práce redakčního ombudsmana

Funkcí ombudsmana běžně plní jedna fyzická osoba, a to po dobu určitou. Povahu práce definuje smlouva, charakter zpravodajského média či kulturní prostředí.⁶⁵ Například pozice ombudsmana v tokijském periodiku Yomiuri Shimbun se kvůli kolektivní povaze značně liší od tradičního modelu. V deníku působí výbor ombudsmanů skládající se ze 23–28 členů, přičemž každý zodpovídá za kontrolu a vyřizování stížností čtenářů týkajících se určitých rubrik.⁶⁶ Kanadský veřejnoprávní vysílatel CBC má dva ombudsmany – Jacka Naglera pro americké služby, a Pierra Champouxé pro francouzské. Někdejší prezident mezinárodní organizace ombudsmanů Yavuz Baydar s odkazem na jednání ONO shrnuje poslání ombudsmanů do devíti bodů:⁶⁷

1. Hlavním cílem redakčního ombudsmana je podpora transparentnosti v rámci jeho zpravodajské organizace.
2. Ombudsman chrání svobodu tisku a odpovědné i kvalitní žurnalistiky.
3. Součástí jeho role je příjem a vyšetřování stížností veřejnosti na obsah médií.
4. Ombudsman předkládá nejvhodnější postup pro řešení problémů uvedených ve stížnostech.
5. Ombudsman je nezávislý úředník, jedná v nejlepším zájmu konzumentů médií.
6. Ombudsman usiluje o to, aby zůstal zcela nestranný a spravedlivý.
7. Ombudsman se zdržuje jakékoli činnosti, která by mohla vést ke střetu zájmů.

⁶⁵ UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. Professional journalism and self-regulation: new media, old dilemmas in South East Europe and Turkey [online]. Paris, 2011, 147 s. [cit. 2023-07-05]. ISBN 978-92-3-104193-8. Dostupné z: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000190810>. Strana 81.

⁶⁶ Viz. kapitulu 3.1

⁶⁷ UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. Professional journalism and self-regulation: new media, old dilemmas in South East Europe and Turkey [online]. Paris, 2011, 147 s. [cit. 2023-07-05]. ISBN 978-92-3-104193-8. Dostupné z: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000190810>. Strana 91.

8. Ombudsman vysvětluje veřejnosti role a povinnosti žurnalistiky.
9. Ombudsman působí v roli prostředníka mezi očekáváním veřejnosti a povinnostmi novinářů.

3.1. Druhy ombudsmanů

Na světě neexistují dva ombudsmani, kteří by plnili svoji práci stejným způsobem. Stejně tak neexistuje jednotná definice či jedno ústřední pojmenování pro tuto roli. Některá média, včetně Českého rozhlasu i České televize, zvolila termín „ombudsman“, jiná přijala genderově neutrální „ombuds“ nebo „ombudsperson“. Ve Spojených státech či v Kanadě je synonymem pojem „public editor“ (editor pro veřejnost či veřejný editor). V Nizozemsku a Dánsku nalezneme kromě redakčních ombudsmanů také „lezersredacteur“⁶⁸ či „lezersredactie“⁶⁹ a „læsernes redaktør“⁷⁰. Ve Španělsku se pro redakčního ombudsmana vžil výraz „defensor“⁷¹, ve Francii „médiateur“⁷². Jako možný důvod odlišných pojmenování Dvorkin uvádí potíže ve výslovnosti. Organizace sdružení ombudsmanů uvádí, že se jedná o věc názvosloví a že funkce je z velké části stejná.⁷³ Mezi samotnými respondenty však nepanuje shoda, zda je funkce ombudsmana a redaktora pro veřejnost skutečně stejná. Ombudsman kanadského veřejnoprávního vysílatele CBC Jack Nagler uvedl, že jsou jen mírně odlišné⁷⁴. Někdejší prezident organizace ombudsmanů a redaktor pro čtenáře v dánském deníku Politiken Bjarne Schilling vyjádřil opačný názor: „*Jsem také členem ONO, a myslíme si, že je víceméně nahodilé, jaké pojmenování používáme. Je tu také problém, že například v Dánsku či Švédsku máte oficiálního ombudsmana, který se stará o to, aby vláda nedělala nic špatného. A samozřejmě, že bychom neměli být v žádném případě zaměňováni a bráni za státní úředníky, což nejsme.*“⁷⁵ Stejného názoru je i editor pro veřejnost kanadského listu The Toronto Star Donovan Vincent, který uvedl, že se tato funkce

⁶⁸ V překladu editor čtenářů.

⁶⁹ V překladu editor čtenářů.

⁷⁰ V překladu editor čtenářů.

⁷¹ V překladu ombudsman.

⁷² V překladu mediátor.

⁷³ DVORKIN, Jeffrey. *The Modern News Ombudsman: A USER'S GUIDE* [online]. 2020 [cit. 2023-07-05]. Dostupné z: <https://www.newsombudsmen.org/wp-content/uploads/2020/02/ONO-HANDBOOK-REVISED-EDITION.pdf>. Strana 20.

⁷⁴ Rozhovor s ombudsmanem Jackem Naglerem, 5. 7. 2022

⁷⁵ Rozhovor s ombudsmanem Bjarnem Schillingem, 20. 6. 2022

původně jmenovala ombudsman, poté však list zvolil genderově neutrální název editor pro veřejnost, avšak povaha práce zůstala stejná.⁷⁶ Výkonný ředitel Mezinárodní organizace ombudsmanů Alan Sunderland ve své příručce uvádí následující rozdíly:⁷⁷

Ombudsman (Ombudsman): vyšetřuje podněty a následně vydává veřejná zjištění o stížnostech na novinářskou činnost své organizace.

Redaktor pro čtenáře (Readers' editor): tato pozice se nejčastěji vyskytuje v tisku. Redaktor pro čtenáře vede pravidelný sloupek, kde podrobněji rozebírá konkrétní chyby, a to v rámci svého vztahu ke čtenářům novin.

Editor pro veřejnost (Public editor): věnuje se činností zaměřeným na veřejnost, například vystupuje na veřejných akcích, kde se vyjadřuje k etickým aspektům.

Editor pro standardy (Standards editor): jedná se o funkci zaměřenou spíše dovnitř. Editor standardů se méně podílí na vyšetřování stížností veřejnosti (ostatní v jeho či jejím týmu mohou tuto činnost vykonávat samostatně) a více se podílí na stanovení a udržování redakčních standardů uvnitř organizace. Často radí programovým týmům a vedoucím pracovníkům v oblasti redakčních standardů.

Ředitel pro redakční politiku (Director of editorial policies): bývá vedoucím malého týmu redakčních poradců a řešitelů stížností, častěji se objevuje ve větších zpravodajských organizacích. Ředitel pro redakční politiku často radí vrcholovému vedení a členům představenstva, podává zprávy o závažných redakčních chybách, o významných změnách nebo reorganizaci redakčních standardů.

3.2. Náplň práce vybraných ombudsmanů

3.2.1. Podněty a stížnosti

Podněty a stížnosti publika jsou hlavní náplní práce ombudsmanů. Počet stížností a připomínek se odvíjí od velikosti, sledovanosti/čtenosti/poslechnosti/nákladu daného

⁷⁶ Rozhovor s ombudsmanem Donovanem Vincentem, 8. 6. 2023

⁷⁷ SUNDERLAND, Alan. *THE ROLE OF A NEWS OMBUDSMAN: An International Perspective* [online]. 2020. [cit. 2023-07-05]. Dostupné z: <https://www.newsombudsmen.org/wp-content/uploads/2020/11/OSCE-REPORT.pdf>. Strana 4-5.

média⁷⁸. Většina redakčních ombudsmanů ročně obdrží nižší tisícovky stížností. Ombudsman dánského deníku Politiken Bjarne Schilling⁷⁹ i anglofonní ombudsman kanadského veřejného vysílatele CBC Jack Nagler uvedli⁸⁰, že ročně dostanou kolem šesti tisíc podnětů, o polovinu méně jich má ombudsman pro francouzské služby CBC Pierre Champoux⁸¹ nebo ombudsman portugalského listu Público José Lemos.⁸² Kolem tisíce obdrží ombudsman kanadského listu The Toronto Star Donovan Vincent⁸³ nebo ombudsman nizozemského listu Trouw⁸⁴ či Milan Pokorný z Českého rozhlasu.⁸⁵ E-mailová adresa, telefonní číslo či poštovní adresa ombudsmana bývají běžné uvedeny na webových stránkách média. Jak uvedli všichni respondenti, nejčastější cestou, kterou čtenáři pro komunikaci s nimi využívají, je e-mail. Dopisy, telefonáty či osobní setkání už nejsou tak časté. Ombudsman Českého rozhlasu Milan Pokorný spojuje tuto skutečnost s epidemií covidu.⁸⁶ Ombudsmani se na podněty publika snaží reagovat personifikovaně. Výjimkou jsou podněty, které obsahují vulgarismy nebo nesplňují náležité parametry.⁸⁷ Ombudsmani jsou zpravidla prvním stupněm, na který se může publikum obrátit. Nicméně v případě České televize roli první instance plní Divácké centrum. V případě nizozemského veřejnoprávního vysílatele NPO jsou prvním stupněm jednotlivé redakce.⁸⁸

3.2.2. Sloupky

Ombudsmani zveřejňují svoji práci na webových stránkách, v tištěných novinách, v rozhlasovém nebo televizním pořadu či kombinují tato místa. Sloupky ombudsmanů jsou svatým územím čtenářů a neustálým důkazem angažovanosti média v oblasti

⁷⁸ UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. *Professional journalism and self-regulation: new media, old dilemmas in South East Europe and Turkey* [online]. Paris, 2011. [cit. 2023-07-05]. ISBN 978-92-3-104193-8. Dostupné z: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000190810>. Strana 84.

⁷⁹ Rozhovor s ombudsmanem Bjarnem Schillingem, 20. 6. 2022

⁸⁰ Rozhovor s ombudsmanem Jackem Naglerem, 05. 7. 2022

⁸¹ Rozhovor s ombudsmanem Pierrem Champouxem, 06. 6. 2023

⁸² Rozhovor s ombudsmanem José Lemosem, 14. 6. 2023

⁸³ Rozhovor s ombudsmanem Donovanem Vincentem, 08. 6. 2023

⁸⁴ Rozhovor s ombudsmanem Edwinem Kreulenem, 13. 6. 2023

⁸⁵ Rozhovor s ombudsmanem Milanem Pokorným, 28. 6. 2023

⁸⁶ Rozhovor s ombudsmanem Milanem Pokorným, 28. 6. 2023

⁸⁷ Rozhovor s Arjenem Fortuinem, 16. 6. 2023

⁸⁸ Rozhovor s Margo Smitovou, 24. 6. 2022

transparentnosti a odpovědnosti.⁸⁹ Někdy ombudsmanovy sloupky plní edukativní funkci pro novináře či čtenáře. Milan Pokorný se například při psaní inspiruje materiály, které dostává od Mezinárodní organizace ombudsmanů, kde nachází mnohé podněty ke své práci: „Zveřejňování odpovědi na podněty posluchačů a zveřejňování glos beru jako součást toho, čemu říkám příspěvek k mediálnímu vzdělávání veřejnosti.“⁹⁰ Bjarne Schilling se snaží o to, aby se rubrika byla psaná čitelně, lehce a srozumitelně. „Zmíním se o chybě, ale způsobem, kterým bych lidi trochu pobavil a třeba aby se dozví něco, co včera nevěděli.“⁹¹ Stejného názoru je i Margo Smitová, která kombinuje psaní sloupků s podcasty. Snaží se je vést „tak nějak lehčeji, kdybychom si povídali.“⁹² Někteří přispívají do sloupků pravidelně, jiní jednou za několik měsíců či let. Jak vysvětluje Bjarne Schilling: „V prvních letech jsem každý týden psal sloupek o různých zásadách žurnalistiky. Pak mi, upřímně řečeno, došla témata a já se přistihl, že píšu pořád to samé, takže jsem se víceméně dohodl s šéfredaktory, že si dám pauzu a větší sloupky budu psát jen čas od času, když to budu považovat za nutné.“⁹³ Ústředním tématem sloupků bývají podněty čtenářů nebo pozorování ombudsmanů týkající se aktuálního společenského dění. To, co ombudsmani ve svých sloupcích zveřejňují, nemůže být předmětem vnějšího zásahu, vyjednávání nebo cenzury. Očekává se, že budou odrážet stížnosti čtenářů.⁹⁴

3.2.3. Novinářské pozadí

Ombudsmani mohou pocházet z redakce i z vnějšího prostředí. Obojí mají v teorii své výhody. Externí pracovník vypadá v očích publika nezávisle a nestranně. Interní pracovník podle výpovědí respondentů dokáže podnítit interní debatu a setkává se s větší ochotou ke spolupráci ze strany redakce.⁹⁵

⁸⁹ UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. *Professional journalism and self-regulation: new media, old dilemmas in South East Europe and Turkey* [online]. Paris, 2011, 147 s. [cit. 2023-07-05]. ISBN 978-92-3-104193-8. Dostupné z: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000190810>. Strana 79.

⁹⁰ Rozhovor s ombudsmanem Milanem Pokorným, 28. 6. 2022

⁹¹ Rozhovor s ombudsmanem Bjarnem Schillingem, 20. 6. 2022

⁹² Rozhovor s ombudsmanem NPO Margo Smitovou, 24. 6. 2022

⁹³ Rozhovor s ombudsmanem Bjarnem Schillingem, 20. 6. 2022

⁹⁴ UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. *Professional journalism and self-regulation: new media, old dilemmas in South East Europe and Turkey* [online]. Paris, 2011, 147 s. [cit. 2023-07-05]. ISBN 978-92-3-104193-8. Dostupné z: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000190810>. Strana 79.

⁹⁵ Rozhovor s ombudsmanem CBC Jackem Naglerem, 5. 7. 2022

„Ombudsmani mají vzdělání v jednom ze dvou oborů, a to buď v žurnalistice nebo v akademické sféře. Názory na to, zda je pro roli ombudsmana vhodnější novinářské nebo akademické vzdělání, se různí. Sice ombudsmani s akademickým vzděláním kladou velký důraz na nezávislost, často se zaměřují spíše na teorii než na praxi a také se setkávají s nedůvěrou zaměstnanců.“⁹⁶

V každém případě jsou však zkušenými novináři. „Ombudsman musí pracovat jako novinář dostatečně dlouho, aby rozuměl procesům a rozhodování, které jsou s touto prací spojeny. Musí však mít také dostatečný služební věk a etickou integritu, aby byl schopen identifikovat případy, kdy novinář selhal.“⁹⁷

3.2.4. Smlouva jako garance nezávislosti

Tato klauzule je pro nezávislost ombudsmana stěžejní. Stanoví, že ombudsmana nelze za odvedenou práci po dobu jeho mandátu propustit.⁹⁸ „Je zásadně důležité, aby ombudsman nebyl podřízen vedení organizace. Musí být oddělen od novinářů a redaktorů, a proto jimi nemůže být kontrolován ani ovlivňován. Obvykle je ombudsman podřízen přímo vrcholovému vedení organizace (generálnímu řediteli, výkonnému řediteli nebo generálnímu řediteli) a správní radě.“⁹⁹

3.2.5. Jiné poznatky

Ombudsmani nemají pravomoci udělovat sankce, najímat nebo propouštět pracovníky médií. Nemohou ani ovlivnit chod redakce. Mohou však navrhopvat úpravy buď zaměstnancům či přímo vrcholnému vedení. Doporučení se mohou týkat provedení oprav, vydání omluvy, případně doplnění o redakční poznámku nebo dokonce stažení článků či

⁹⁶ UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. *Professional journalism and self-regulation: new media, old dilemmas in South East Europe and Turkey* [online]. Paris, 2011, [cit. 2023-07-05]. ISBN 978-92-3-104193-8. Dostupné z: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000190810>. Strana 79.

⁹⁷ DVORKIN, Jeffrey. *The Modern News Ombudsman: A USER'S GUIDE* [online]. 2020 [cit. 2023-07-05]. Dostupné z: <https://www.newsombudsmen.org/wp-content/uploads/2020/02/ONO-HANDBOOK-REVISED-EDITION.pdf>. Strana 10.

⁹⁸ UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. *Professional journalism and self-regulation: new media, old dilemmas in South East Europe and Turkey* [online]. Paris, 2011, 147 s. [cit. 2023-07-05]. ISBN 978-92-3-104193-8. Dostupné z: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000190810>. Strana 81.

⁹⁹ DVORKIN, Jeffrey. *The Modern News Ombudsman: A USER'S GUIDE* [online]. 2020 [cit. 2023-07-05]. Dostupné z: <https://www.newsombudsmen.org/wp-content/uploads/2020/02/ONO-HANDBOOK-REVISED-EDITION.pdf>. Strana 10.

pořadů. Obvykle však ombudsmeni nemohou nařídít, aby se tak stalo. Některé zpravodajské organizace stanoví, že pokud redakce zjištění nebo doporučení ombudsmana ignoruje, vedení musí veřejně vysvětlit důvody, proč se doporučeními neřídilo. V některých organizacích vedení má dokonce povinnost před zveřejněním nebo vysíláním požádat o radu redaktora pro standardy nebo redakčního poradce. Téměř nikdy se však nestane, že by ombudsman měl pravomoc učinit redakční rozhodnutí – pouze poskytnout radu.¹⁰⁰

3.3. Modely ombudsmanů

Nizozemští teoretici médií Arjen van Dalen a Mark Deuze představili výzkum, který se zaměřil na působení redakčních ombudsmanů v tavním tisku. Na základě dotazníkového šetření a polostrukturovaných rozhovorů s jedenácti ombudsmany následně vytyčili dva modely jejich kompetencí – kritický hlas čtenářů a vyslanec redakce či zpravodajského média k publiku.¹⁰¹

Kritický hlas čtenářů jedná nezávisle na redakci (jeho pracoviště se zpravidla nachází vně redakce). Vystupuje spíše v roli rozhodčího, který kriticky zkoumá redakční postupy. Při posuzování stížností bere zřetel na argumenty z obou stran, tedy publika i novinářů. Nezávislost ombudsmana je zaručena jeho redakčním statutem. Představuje mechanismus odpovědnosti a dbá na odstranění systematických chyb¹⁰².

Vyslanec redakce či zpravodajského média je loajální vůči redakci či zpravodajskému médiu, vidí se především jako součást redakce. Hlavním cílem takového ambasadora je zajistit, aby čtenáři zůstali médiu věrní. Když ombudsman prošetřuje podněty nespokojených čtenářů, spíše prezentuje názor média, v případě pochybností se nechává poradit od šéfredaktora či editora. Cílem vyslance redakce je vysvětlení redakčních postupů a prezentování názorů média¹⁰³.

¹⁰⁰ DVORKIN, Jeffrey. THE ROLE OF A NEWS OMBUDSMAN: An International Perspective [online]. 2020, 36 s. [cit. 2023-07-05]. Dostupné z: <https://www.newsombudsmen.org/wp-content/uploads/2020/11/OSCE-REPORT.pdf>. Strana 11.

¹⁰¹ VAN DALEN, Arjen a Maek DEUZE. Readers' Advocates or Newspapers' Ambassadors? Newspaper Ombudsmen in the Netherlands [online]. 2006. [cit. 2023-07-05]. Dostupné z: [doi:10.1177/0267323106070011](https://doi.org/10.1177/0267323106070011)

¹⁰² Tamtéž

¹⁰³ Tamtéž

Teoretik etiky médií Huub Evers ve své studii *The news ombudsman: Lightning rod or watchdog?* (Redakční ombudsman: Hromosvod, nebo hlídací pes?) označil tyto dva modely za zjednodušení reality. Na základě provedeného výzkumu definoval nejméně pět typů redakčních ombudsmanů:

1. nezávislý ombudsman s vlastním statutem
2. ombudsman bez statusu
3. ombudsman, který tuto práci vykonává jako vedlejší činnost
4. ombudsman, který je pověřen i úkoly v oblasti PR a marketingu
5. právník, který je pověřen povinnostmi ombudsmana předcházet soudním sporům a stížnostem tiskové rady.¹⁰⁴

Z výše uvedených studií vyplývají dvě představy o této roli. Na jedné straně ombudsman zastává roli kritika, který činí zpravodajské médium odpovědným před čtenáři, ale může při tom poškodit pověst organizace. Na druhé straně ombudsman vystupuje v roli manažera pro styk s veřejností. Vzhledem k těmto protichůdným představám o ombudsmanovi je logické se ptát, jakou podobu mají pozice jednotlivých ombudsmanů. Důležitou součástí odpovědi na tuto otázku jsou jejich vlastní zkušenosti. V praktické části se proto na základě polostrukturovaných rozhovorů vedených s deseti respondenty pokusím zjistit, jakou úlohou plní redakční ombudsmani v praxi a který z modelu odpovídá realitě nejvíce.

¹⁰⁴ HUUB, Evers. *The news ombudsman: Lightning rod or watchdog?* [online]. 2012, 19 [cit. 2023-07-05]. Dostupné z: https://cejc.ptks.pl/attachments/The-news-ombudsman-Lightning-rod-or-watchdog_2018-05-21_09-55-51.pdf

4. Praktická část

4.1. Cíle výzkumu

Základem každého výzkumu je vymezení problému, na který se chce výzkumník zaměřit. Cíl výzkumu stanovují výzkumné otázky. Základní výzkumná otázka zpravidla bývá jedna, tvoří jádro výzkumu a je obecná. Odpovídáme na ni pomocí specifických otázek.¹⁰⁵ Cílem mého výzkumu je popsat funkci ombudsmana a stanovit, ke kterému ze dvou modelů popsaných nizozemskými teoretiky médií Arjenem van Dalenem a Markem Deuzem se respondenti přiklání. Základ výzkumu tvoří dvě výzkumné otázky:

VO1: Ke kterému modelů se ombudsmani přiklání?

VO2: Je tento model simplifikací reality?

Výše uvedené výzkumné otázky pojímají sledovanou problematiku obecně, proto jsem si vytvořila podotázky, které mi na ni pomohou lépe zodpovědět:

1. Jaké cíle ombudsmani sledují?
2. Jak plní svoji roli?
3. Jakou mají pozici v redakci?
4. Jak postupují při vyřizování stížností?

4.2. Kvalitativní výzkum

Kvalitativní výzkum se zabývá porozuměním sociálních jevů a jejich interpretací z pohledu samotných aktérů. Tento typ výzkumu považuji za vhodnou volbu vzhledem ke skutečnosti, že se „soustředí na individuální, specifické rysy konkrétních jedinců, jevů či událostí.“¹⁰⁶ Sedláková dále vysvětluje, že cílem kvalitativní metody je zkoumat sociální realitu z pohledu samotných aktérů v kontextu jejich života, jejich vlastním jazykem a v předem nestrukturovaných interpretacích. Tento přístup odpovídá mému záměru detailně zmapovat

¹⁰⁵ SEDLÁKOVÁ, Renáta. *Výzkum médií: Nejužívanější metody a techniky*. Praha: Garda, 2015. ISBN 978-80-247-3568-9. Strana 68-71.

¹⁰⁶ SEDLÁKOVÁ, Renáta. *Výzkum médií: Nejužívanější metody a techniky*. Praha: Garda, 2015. ISBN 978-80-247-3568-9. Strana 52.

pole působnosti ombudsmanů na základě jejich výpovědí o práci, která je v případě každého jednotlivce nastavena odlišným způsobem.¹⁰⁷

4.3. Polostrukturovaný rozhovor

Interview je jednou ze základních technik sběru kvalitativních dat. Sedláková rozlišuje čtyři typů rozhovorů – standardizovaný, strukturovaný, polostrukturovaný a hloubkový.¹⁰⁸ K nejčastěji využívaným metodám patří právě polostrukturovaný rozhovor označovaný také jako rozhovor s návodem¹⁰⁹. „*Ačkoli i pro ně si připravujeme soupis otázek, tato poměrně podrobná příprava nebrání tomu, aby v návaznosti na průběh rozhovoru byly doplněny další otázky nebo některé upraveny čistě na základě aktuálního uvážení tazatele.*“¹¹⁰ Rozlišujeme primární, sekundární či sondážní otázky.¹¹¹ Před realizací rozhovorů jsem definovala 15 otázek, které je nutné probrat. Během nich jsem také pokládala otázky doplňujícího charakteru, které mi pomohly získat větší přehled o působnosti ombudsmanů. Rozhovory se tak mírně odlišovaly konkrétním znění a pořadí otázek, což je však v případě polostrukturovaného rozhovoru přípustné. Rozhovory jsem rozčlenila do 4 okruhů: **definice funkce, náplň práce, vazby a výsledek práce.**

4.4. Analýza dat

Pro analýzu a zpracování kvalitativních dat jsem si zvolila metodu případové studie. Jak uvádí Sedláková, kvalitativní šetření často mají podobu případových studií věnovaných pouze jednomu objektu či výskytu jevu. Jejich cílem je tedy porozumění zkoumanému případu, jeho individuálnímu průběhu a specifikům. Výzkumník přitom využívá co nejširšího spektra dostupných údajů a může kombinovat i různé výzkumné metody.¹¹² Jan Hendl člení typy případových studií do několika typů. Pro zkoumání institutu ombudsmana

¹⁰⁷ Tamtéž

¹⁰⁸ SEDLÁKOVÁ, Renáta. *Výzkum médií: Nejužívanější metody a techniky*. Praha: Garda, 2015. ISBN 978-80-247-3568-9. Strana 210.

¹⁰⁹ SEDLÁKOVÁ, Renáta. *Výzkum médií: Nejužívanější metody a techniky*. Praha: Garda, 2015. ISBN 978-80-247-3568-9. Strana 211.

¹¹⁰ SEDLÁKOVÁ, Renáta. *Výzkum médií: Nejužívanější metody a techniky*. Praha: Garda, 2015. ISBN 978-80-247-3568-9. Strana 211.

¹¹¹ Tamtéž

¹¹² SEDLÁKOVÁ, Renáta. *Výzkum médií: Nejužívanější metody a techniky*. Praha: Garda, 2015. ISBN 978-80-247-3568-9. Strana 52.

jsem si zvolila studium organizací i institucí, které podle Hendla hledá nejlepší vzorec chování, zavedení určitého typu řízení, evaluace, zkoumání procesů změn a adaptace.¹¹³ Analýza dat v případové studii může vycházet z postupů jiných metod, například ze zakotvené teorie. Zaměřila jsem se proto na otevřené kódování. „Výzkumník provádí otevřené kódování prvním průchodem daty. Přitom lokalizuje témata v textu a přiřazuje jim označení.“¹¹⁴ V přepsaných rozhovorech jsem hledala podstatné jevy, které jsem následně pojmenovávala a uspořádala do tematických kategorií. Rozhovory jsem také spojila se studiem dokumentů, a to s institucionálním ukotvením funkce ombudsmana a také s obsahem ombudsmanových sloupků. Omezovala mě však skutečnost, že některé listy mají nastavený paywall a některé obsahy tedy nejsou veřejně přístupné v celém svém rozsahu.

4.5. Výzkumný vzorek

Sedláková rozlišuje několik principů výběru vzorku, a to nahodilý, záměrný, kvótní a princip sněhové koule.¹¹⁵ Respondenty jsem vybrala na základě záměrného výběru a principu sněhové koule. Jak podotýká Sedláková, pro záměrný výběr je příznačné, že výzkumník volí respondenty s určitým úmyslem. V případě záměrného výběru bylo důležité, aby byl vzorek co nejvíce heterogenní. Tudíž jsem respondenty volila tak, aby bylo dosaženo co největší variability.¹¹⁶ Chtěla jsem, aby se výzkumu zúčastnilo celkově deset redakčních ombudsmanů, a to z televize, rozhlasu, tištěných i online médií. Dále, aby byla zastoupena jak veřejnoprávní, tak i soukromá sféra. Primárním účelem výzkumu bylo komparativní metodou stanovit postavení ombudsmanů v České republice, Nizozemsku a Kanadě. Princip sněhové koule jsem využila i proto, že někteří respondenti účast ve výzkumu odmítli. Jelikož cílovou populaci znám, vzorek jsem doplnila i o redaktora pro čtenáře z Dánska a ombudsmana z Portugalska. Kvalitativního výzkumu se zúčastnilo celkově deset

¹¹³ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*. 4. doplněné vydání. Praha: Portal, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9. Strana 102.

¹¹⁴ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*. 4. doplněné vydání. Praha: Portal, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9. Strana 251.

¹¹⁵ SEDLÁKOVÁ, Renáta. *Výzkum médií: Nejužívanější metody a techniky*. Praha: Garda, 2015. ISBN 978-80-247-3568-9. Strana 93-103.

¹¹⁶ SEDLÁKOVÁ, Renáta. *Výzkum médií: Nejužívanější metody a techniky*. Praha: Garda, 2015. ISBN 978-80-247-3568-9. Strana 101.

respondentů. Devět z nich prezentuje organizace ombudsmanů ONO na svých webových stránkách. Mimo její struktury stojí Čestmír Franěk z České televize.

Jako první byli respondenti kontaktováni prostřednictvím e-mailu, kde jsem nejdříve vysvětlila, kdo jsem a z jakého důvodu je kontaktuji. Na závěr byli respondenti dotazováni, zda by byli ochotni se výzkumu formou rozhovoru zúčastnit. Osm z deseti rozhovorů se uskutečnilo přes videohovor prostřednictvím aplikace Google Meets, dva přímo v kancelářích redakčních ombudsmanů v budově Českého rozhlasu a České televize. Sběr dat trval od června 2022 do července 2023. Každého respondenta jsem na začátku rozhovoru upozornila, že jde o výzkum realizovaný v rámci této bakalářské práce a že získaná data budou využita výhradně pro její zpracování. Následně jsem je obeznámila s cílem výzkumu a upozornila na skutečnost, že rozhovor bude nahráván. Délka rozhovorů se obvykle pohybovala od 30 do 60 minut, nejdelší trval 90 minut. Výpovědi respondentů jsem nejdříve zaznamenala na nahrávací zařízení v mobilním telefonu, poté je v plném znění přepsala do textového procesoru MS Word. Když jsem si v některých případech nebyla jistá překladem určitých slov, použila jsem online překladač DeepL. Výpovědi respondentů jsem po převodu do textové podoby očistila od opakujeících se výrazů. Také jsem opravila chyby ve větné skladbě a stylistice.

4.6. Představení respondentů

Margo Smitová, NPO, Nizozemsko

Margo Smitová zahájila svou novinářskou kariéru v roce 1989, kdy začala pracovat pro nizozemskou televizní stanici RTL4. Dříve působila jako ombudsmankou v nizozemském zpravodajském vysílateli NOS. V současné době je ombudsmankou nizozemského veřejnoprávního vysílatele NPO a prezidentkou Mezinárodní organizace ombudsmanů (ONO).¹¹⁷

Bjarne Schilling, Politiken, Dánsko

Bjarne Schilling je předchozím prezidentem Mezinárodní organizace ombudsmanů. Má za sebou třicetiletou novinářskou praxi v tiskové agentuře Ritzau a v denících Berlingske, Morgenavisen Jyllands-Posten a Politiken, kde po nástupu do redakce v roce 1996 pracoval

¹¹⁷ Z rozhovor s ombudsmankou NPO Margo Smitovou, 24. 6. 2022.

jako reportér. Pozici ombudsmana v deníku zastává od roku 2010. Je také členem správních rad společností The Politiken Foundation, Politiken Holding Ltd. a JP/Politikens Hus Ltd.¹¹⁸

Jack Nagler, CBC, Kanada

Jack Nagler má téměř třicetiletou novinářskou praxi. Před svým jmenováním do funkce ombudsmana v roce 2019 působil jako ředitel pro odpovědnost a zapojení veřejnosti ve zpravodajské stanici CBC News.¹¹⁹

Pierre Champoux, CBC/Radio-Canada, Kanada

Pierre Champoux má za sebou 35 let zkušeností v mediálních organizacích jako Groupe TVA a CBC/Radio-Canada. Byl šéfredaktorem ICI RDI zpravodajského kanálu Radio-Canada a ředitelem informací, regionů a digitálních archivů v digitální divizi veřejnoprávního vysílání CBC. Od roku 2021 je ombudsmanem CBC/Radio-Canada.¹²⁰

Donovan Vincent, Toronto Star, Kanada

Donovan Vincent je editorem pro veřejnost v kanadském deníku The Toronto Star, kde předtím působil přes 25 let. Jako reportér pokrýval oblast komunální politiky. Rovněž se věnoval otázkám kriminality a justice, zdravotnictví či školství. Vystudoval žurnalistiku na Ryersonově univerzitě, kde získal titul v postgraduálním programu žurnalistiky.¹²¹

Arjen Fortuin, NRC Handelsblad, Nizozemsko

Arjen Fortuin se narodil v roce 1971 v Amsterdamu. Vystudoval historii a filozofii na Amsterdamské univerzitě a na Universidad Autónoma de Madrid. Svou novinářskou kariéru zahájil ve školním týdeníku Folia, který vycházel na Amsterdamské univerzitě. V roce 1999 začal pracovat pro NRC Handelsblad, kde se věnoval reportážím z knižního byznysu a recenzím literatury. Než byl v roce 2022 jmenován ombudsmanem, působil jako literární redaktor, sloupkař a televizní recenzent. Je pravidelným hostem mediálního panelu nizozemského rozhlasového pořadu Spraakmakers. V roce 2015 vydal biografii o nakladateli Geertu van Oorschotovi, která byla oceněna cenou Zeeuwse Boekenprijs 2016.

¹¹⁸ Bjarne Schilling. The Organization of News Ombudsmen and Standards Editors [online]. [cit. 2023-07-05]. Dostupné z: <https://www.newsombudsmen.org/bjarne-schilling/>

¹¹⁹ Rozhovor s ombudsmanem Jackem Naglere, 7. 7. 2022

¹²⁰ Z korespondence s asistentkou dotyčného.

¹²¹ Z korespondence s dotyčným.

V srpnu 2023 má být publikována jeho biografie o nizozemském básníkovi Gerritu Kouwenaarovi.¹²²

Edwin Kreulen, Trouw, Nizozemsko

Edwin Kreulen vystudoval politické vědy. Přispíval do školních noviny v Amsterdamu. V roce 1996 nastoupil do nizozemského deníku Trouw, kde se věnoval školství, zdravotnictví i právům a také vedl rubriku denního tisku. Od roku 2019 působí jako ombudsman listu. Je též členem ONO a nizozemského novinářského svazu NVJ.¹²³

José Alberto Lemos, Público, Portugalsko

José Alberto Lemos pracoval 9 let v deníku Jornal, kde se od mladšího reportéra dopracoval do editora zahraničního zpravodajství. Následujících 9 let pracoval v deníku Público, kde byl členem zakládajícího týmu novin. 4 roky strávil v první soukromé televizní stanici SIC, i v ní se podílel na vzniku média. Čtyři roky pak vedl televizní stanici v Portu a devět let pracoval ve veřejnoprávní televizi RTP. 4 roky pracoval v Radio Renascença. Do roku 2020 působil jako zpravodaj v New Yorku. Od začátku letošního roku plní funkci ombudsmana Público.¹²⁴

Milan Pokorný, Český rozhlas, Česká republika

Milan Pokorný vystudoval Filozofickou fakultu Univerzity Karlovy. Od roku 1990 pracoval pro Týdeník Rozhlas, kde byl následně šéfredaktorem. V letech 1996 až 2007 působil jako šéfredaktor odborných periodik, poté opět vedl Týdeník Rozhlas. Od května 2016 působí jako ombudsman v Českém rozhlase.¹²⁵

Čestmír Franěk, Česká televize, Česká republika

Absolvent Fakulty žurnalistiky Univerzity Karlovy. Od roku 1989 působil jako redaktor Ahoj na sobotu, Mladého světa, spoluzakladatel deníku Prostor, zástupce šéfredaktora Lidové demokracie, Večerní Prahy, externí scenáristický spolupracovník České televize. Od roku 2000 pracoval v redakci aktuální publicistiky České televize – Historie.cs, Otázky

¹²² Z korespondence s dotyčným.

¹²³ Z korespondence s dotyčným.

¹²⁴ Z korespondence s dotyčným.

¹²⁵ Přispěvatelé Wikipedie, *Milan Pokorný* [online], Wikipedie: Otevřená encyklopedie, c2022, Datum poslední revize 30. 11. 2022, 13:04 UTC, [citováno 5. 07. 2023]
<https://cs.wikipedia.org/w/index.php?title=Milan_Pokorn%C3%BD&oldid=22146573>

Václava Moravce, Politické spektrum, Neznámí hrdinové. Šéfdramaturg dokumentárních pořadů, šéfredaktor publicistiky, zástupce šéfredaktora zpravodajství. Od roku 2018 je ombudsmanem České televize.¹²⁶

Tabulka č. 1: Představení respondentů

Jméno	Stát	Médium
Margo Smitová	Nizozemsko	NPO
Bjarne Schilling	Dánsko	Politiken
Jack Nagler	Kanada	CBC
Pierre Champoux	Kanada	CBC/Radio-Canada
Donovan Vincent	Kanada	The Toronto Star
Arjen Fortuin	Nizozemsko	NRC Handelsblad
Edwin Kreulen	Nizozemsko	Trouw
José Alberto Lemos	Portugalsko	Público
Milan Pokorný	Česká republika	Český rozhlas
Čestmír Franěk	Česká republika	Česká televize

Zdroj: autorka

4.7. Vyhodnocení a interpretace dat.

4.7.1. Účel funkce

4.7.1.1. Důvod vzniku.

Všichni respondenti uvedli, že za vznikem jejich pozice stálo vedení. 2 z 10 respondentů si však nebyli jistí, co ke zřízení funkce konkrétně vedlo. Další dva uvedli, že by měli vystupovat v roli mediátora. 6 z 10 však podotklo, že důvodem byla kromě snahy ukázat publiku větší transparentnost také motivace eliminovat chyby.

¹²⁶ Z korespondence s Čestmírem Fraňkem.

Edwin Kreulen dokonce uvedl, že vzniku funkce předcházelo přímo porušení redakční směrnice: „V roce 2014 jsme zjistili, že jeden z našich novinářů nedokázal ve 126 svých článcích vysvětlit zdroje. Nebylo jasné, zda tyto zdroje skutečně existují. Trouw musel tyto články stáhnout. Novinář byl propuštěn a šéfredaktor se rozhodl instalovat ombudsmana, který bude na novináře každý týden dohlížet.“

Z odpovědí Margo Smitové, Čestmíra Fraňka a Milana Pokorného vyplývá, že by měly fungovat jako most mezi publikem a médiem a také předcházet soudním sporům. Jak vysvětluje Milan Pokorný: „...definoval [generální ředitel René Zavoral] moji roli, že nebudu ani vykonavatelem nebo iniciátorem právnických kauz, pravých rozhodnutí, ale že budu tím, co obvykle nazývám slovem mediátor, to znamená zprostředkovatelem mezi rozhlasem a mezi veřejností a pokud možná člověkem, který se snaží o vyřešení problémů, dejme tomu jinou cestou než cestou práva, soudu a podobně.“

Jak již bylo zmíněno v praktické části, cílem práce ombudsmana je dohlížet na dodržování novinářské etiky a zásad objektivit y a také vystupovat v roli spojky mezi publikem i redakcí. Jde sice o nejnižší, ale účinnou formu samoregulace, která vysílá publiku signál, že má, na koho se obrátit. Z rozhovorů následně vyplynulo, že všichni respondenti vnímají svůj příspěvek ke zlepšení kvality média.

Margo Smitová podotkla: „Bez ombudsmana bychom neměli poslední velké vyšetřování jedné televizní stanice a následné porušení pravidel novinářské etiky. Také si myslím, že by spousta novinářských pořadů nepřemýšlela o tom, jak být odpovědný a jak by se k nim mohla dostat veřejnost. Před rokem a půl jsem dělala velké vyšetřování toho, jak náš největší vysílatel, NOS, informoval o covidu. Pravděpodobně by to neudělali, kdyby tu nebyl ombudsman. Nevěděli by, koho požádat o nezávislou kontrolu vlastního vysílání, takže si myslím, že to změnilo vnímání veřejnosti. Vědí, že existuje někdo, na koho se mohou obrátit. Ale změnilo to i vnímání novinářů. Je tu někdo, na koho se mohou obrátit a říct: "Prosím, prošetřete to, protože veřejnost nám nevěří, ale my chceme ukázat, jak jsme dělali novinářinu, jak jsme se dostali k našim článkům. To je pro ně důležité. A tak si myslím, že to funguje tak trochu oběma směry. A rozhodně doufám, že veřejnost má pocit, že se novináři stali zodpovědnějšími.“

Milan Pokorný na otázku, zda přítomnost ombudsmana proměnila Český rozhlas: „Trošku uvolnila ruce radě jeho zaměstnanců. A to v tom smyslu, že veřejnost předtím, než byla zřízena funkce ombudsmana, zaměstnávala pracovníky Českého rozhlasu stížnostmi, dotazy,

prostě kritikami všeho druhu a pracovníci Českého rozhlasu byli nuceni na ně reagovat. Čili takhle se ten Český rozhlas proměnil z hlediska pracovníků. Co se týče mých bezprostředních zásahů do práce v jednotlivých složkách, těch jsou desítky. Ale to jsou prostě věci, které vám špatně vyličím v jednotlivostech, protože ty zasahují od programů, například doporučení, jak by se měly některé složky programů změnit, po doporučení moderátorům, například ohledně jejich mluveného projevu.“

Pierre Champoux se také podělil o své zkušenosti: *„Před dvěma lety jsem provedl kontrolu, do které byla zapojena velká televizní hvězda v kanadském Québecu, a dospěl jsem k závěru, že došlo k několikanásobnému porušení novinářských standardů a postupů. Týkalo se to rozhovoru s Didierem Raoultem, kterého možná znáte, francouzským lékařem, a došel jsem k závěru, že novinář nekladl dostatečně tvrdé otázky, aby Raoulta přiměl k vysvětlení a větší obhajobě. Novinář veřejně prohlásil, že jsem se mýlil, že se nebude omlouvat, zcela vyvrátil můj úsudek.“*

Edwin Kreulen dodal, že list přistoupil i k další etické pojistce: *„Otázkou je, zda jsme stejné chyby objevili i po ustavení funkce ombudsmana. Zatím ne. Ale musím dodat, že jsme ombudsmanovi nainstalovali nějakou extra pojistku proti těmto pochybením. A ta politika spočívá v tom, že každý takzvaný anonymní zdroj musí být předložen. Takže novinář musí dát vedení skutečná jména a vedení si může ověřit, jestli ti lidé opravdu existují. A to se stává. Ne vždycky, ale k těmto kontrolám dochází.“*

4.7.1.2. Cíle a motivace respondentů

Osm respondentů uvedlo, že jejich cílem je obecně přispět ke zlepšení kvality média. Dva podotkli, že jejich snahou je kriticky zkoumat redakční postupy a zamezit opakování systematických chyb. Další dva dodali, že jejich posláním je být mostem mezi publikem a médiem. Poslední trojice poznamenala, že jejich snahou je prospěšnost svému médiu.

José Amos uvedl: *„Doufám, že tato práce samozřejmě přiměje novináře, aby si dvakrát rozmysleli, když dělají některé věci. Aby si dávali větší pozor a byli opatrnější, když píší o některých věcech, které by mohly vyvolat nějaké pochybnosti.“*

Edwin Kreulen: *„Byla to dobrá příležitost, jak se konečně dostat do kontaktu se čtenáři, protože jako novináři nemáme moc kontaktů s našimi takzvanými klienty, čtenáři. [...] Čekal jsem, že budu moci něco říct o kvalitě novin, protože si myslím, že kvalita novinářiny je dnes opravdu otázkou [...] Říkáme, že tohle je dobrý článek, tohle je dobrý titulek. Tohle byl dobře vyvážený článek. Ale vždycky předpokládáme, že čtenáři si myslí, že je to v pořádku,*

ale nevíme to jistě. A druhá věc je, že si myslím, že stejně jako mnoho jiných organizací už noviny nemají takovou důvěru čtenářů, lidí.“

Oba přitom dodali, že se na základě svých zjištění do konfliktů se zaměstnanci nikdy nedostali. Většina jejich rozhodnutí akceptuje.

Pierre Champoux: *„Rád bych, aby si byli [novináři] vědomi toho, že si lidé mohou na jejich obsah stěžovat, a pokud je třeba udělat revizi, udělám ji a řeknu, že je problém.“*

Margo Smitová: *„Neměla jsem žádná konkrétní očekávání kromě toho, že se budu moci zabývat stížnostmi a že budu moci veřejnosti vysvětlit, jak funguje žurnalistika. Protože to je do značné míry to, co děláte – neustále vysvětlujete. Takhle vypadají pravidla, takhle se dodržovala nebo nedodržovala a tohle se stane, když se nedodržují.“*

Jack Nagler: *„Hlavní funkcí je, že jsem zde jako obhájce Kanadánů, občanů země, aby jejich veřejnoprávní televize dělala dobrou žurnalistiku a také jsem zde jako obhájce žurnalistiky jako takové, jejího řemesla.“*

Arjen Fortuin: *„Myslím, že hlavním cílem je sloužit čtenářům, našim předplatitelům, ukázat, co děláme. A ukázat, že jim neposíláme jen informace, články a podcasty. Ale že jsme také ochotni přijímat jejich připomínky a kritiku. Že když nám něco napíšete nebo se na něco zeptáte, má to smysl, že skutečně začneme přemýšlet. A že vám pak výsledky našeho přemýšlení sdělíme. Myslím, že novináři i veřejnost přemýšlejí o žurnalistice a o tom, co je to dobrá žurnalistika. Pomáhat lidem, podněcovat je k samostatnému myšlení. A aby o tom mluvili. Myslím, že dialog mezi novináři i veřejností je velmi zdravý a potřebný. Myslím, že moje funkce pomáhá tento dialog stimulovat.“*

Milan Pokorný: *„Mojí ambicí bylo naplňovat službu médiu, kterému věřím, nebo v jehož význam věřím, takhle to řeknu. Jsem přesvědčen, že věřit v právním konceptu má svůj hluboký význam v demokratické společnosti. A to, že můžu být součástí, nebo že můžu tímhle tím způsobem být prospěšně jemu a veřejnému prostoru, který tam zasahuje, to pro mě byla motivace“*

Donovan Vincent: *„Mám podíl na úrovni novin. Mohu jim skutečně pomoci zlepšit se. Zlepšit je. Zpřesnit je. Přimět lidi, aby Hvězdě více důvěřovali. Na tom se mohu podílet. Což je skvělé. [...] Mým úkolem je právě zajistit toto pouto s našimi čtenáři. Chtějí mít možnost otevřít noviny, něco si přečíst a nevidět v nich chybu, protože spouště lidí chyby vadí. Neradi vidí něco, o čem vědí, že je věcně nesprávné, a věří v hvězdu a milují hvězdu (The Toronto Star) a chtějí, aby hvězda měla věcné informace.“*

Čestmír Franěk: „Mým hlavním cílem, teď to řeknu vznešeně, je obhajoba veřejnoprávních vzdělávacích prostředků. Jak už jsem říkal na začátku, já si myslím, že bez nich je demokracie ohrožená, že to je jeden ze sloupů demokracie a vůbec fungování společnosti a jakmile se tenhle sloup naruší, tak se naruší samozřejmě to, co je posláním novinářů – sledovat a dávat pozor, jestli se neděje něco nepřístojného ve společnosti. Takže pro mě je nejdůležitější bojovat a jedním z těch prostředků, jak bojovat je, aby ta instituce byla důvěryhodná. A to ten ombudsman jakž takž trošku může ovlivňovat, když se chová důvěryhodně.“

4.7.2. Stížnosti a podněty

V této části jsem zkoumala, zda ombudsmani odpovídají na všechny podněty publika, případně jaké parametry musí podnět splňovat, aby na něj ombudsman zodpověděl. Dále jsem zjišťovala, čeho se podněty publika převážně týkají, kolik jich ombudsmani dostávají a jaké cesty pro oslovení ombudsmanů publikum využívá nejvíce. Zaměřila jsem se také na postupy při vyřizování podnětů publika, a to především, z jakých zdrojů při poskytování zpětné vazby ombudsmani vycházejí.

4.7.2.1. Náležitě parametry

Teoretická část popsala, že ombudsmani dostanou nižší tisíce podnětů ročně, převážně prostřednictvím e-mailů. Všichni respondenti odpovídají na podněty, které splňují formální náležitosti, neobsahují pejorativní výrazy nebo názory, které nevybízejí ombudsmana k odpovědi. Na základě rozhovorů se dá říci, že respondenti odpovídají na 90–95 % stížností.

Edwin Kreulen podotkl, že jeho primární snahou bylo zodpovědět každému: „Když jsem nastoupil na tuto pozici, poskytl jsem každému odpověď. Ale teď jsem s tím přestal. Takže už neodpovídám lidem, kteří jen vyjadřují velké názory, které nemají nic společného s naší věcnou novinářskou prací.“

Ombudsman Českého rozhlasu Milan Pokorný (České rozhlas) s Čestmírem Fraňkem (Česká televize) i Jackem Naglerem (CBC) naopak uvedli, že žádají vedení i o přezkoumání pořadů na základě komentářů publika týkajících se stížností na mluvený projev moderátora nebo náplní pořadů:

Jack Nagler sdělil: „Stojí za to dát vědět vedení zpravodajství, že tenhle moderátor zpráv se lidem nezamlouvá... [...] Pak mohu požádat vedení, aby na stížnost odpovědělo, a na základě toho uvidíme, zda je třeba provést přezkoum.“

Všichni ombudsmani veřejnoprávních vysílatelů uvedli, že je v poskytování zpětné vazby omezují podněty, které se netýkají zpravodajského obsahu.

Ombudsman francouzských služeb CBC Pierre Champoux řekl: *„Odpovídám každému čtenáři. Problém je, že některé e-maily, které dostávám, nesouvisí s mou rolí. Takže lidé řeknou, no, nevím proč, ale když jsem se podíval na Radio-Canada v televizi, tento pořad se neobjevil. Nebo mají dotazy týkající se programování. Moje práce se netýká programování, ale zpravodajského obsahu. Takže pokud se to týká zprávy ve zpravodajství, článku, příběhu na webu nebo něčeho takového, dobře, vezmu to a podívám se.“*

Z rozhovorů rovněž vyplynulo, že osm respondentů má postavení první instance, která přijímá stížnosti publika. V případě České televize je prvním stupněm Divácké centrum, které týdně obdrží zhruba 2 tisíce stížností. Jak uvádí Čestmír Franěk: *„Veřejnost by se přímo na mě obracet neměla, protože, jak jsem říkal, my to máme dvoustupňový: nejdřív se obrátí na Divácké centrum a teprve když se nespokojí s jeho odpovědí, tak se může obrátit na mě. Ročně máme takových asi kolem pěti stovek podnětů, což znamená v podstatě dva denně.“*

Podobně je na tom i nizozemský veřejnoprávní vysílatel NPO, který stížnosti čtenářů vyřizuje až poté, co je prošetří přímo konkrétní vysílatel. Margo Smitová doufá, že tento postup propast mezi ní a publikem neprohlubuje.

4.7.2.2. Obsah podnětů

Obsah podnětů publika určuje druh média. Pokud jde o veřejnoprávní vysílatele, všichni respondenti uvedli, že velmi časté jsou stížnosti, které se týkají programování. Směřují například k hostům pořadů či použitím konkrétních znělek. Dalším aspektem jsou technické záležitosti jako jsou problémy s příjmem signálu. Nejvíce si čtenáři stěžují na nestrannost vůči politickým stranám nebo způsobu referování o té, či oné události. Jak uvedli všichni reprezentanti tisku, hlavním tématem stížností u deníku jsou gramatické či faktografické chyby, chyby při doručení novin nebo také zaujatost či nestrannost. Bjarne Schilling a také Donovan Vincent uvedli, že si čtenáři stěžují nejvíce právě na překlepy.

Řada respondentů bez ohledu na druh média však uvedla, že se většina stížností týká právě vyváženosti. Jak podotkl ombudsman Arjen Fortuin: *„Většina stížností se v jistém smyslu týká toho, že noviny mají ve svém zpravodajství nějakou zaujatost. To znamená, že buď lidé říkají, že jsme příliš levicoví, nebo že jsme příliš konzervativní. A často se v rámci těchto poznámek objevují zajímavé postřehy o naší žurnalistice.“*

Margo Smitová, Jack Nagler a také Milan Pokorný uvedli, že vzestup sociálních sítí a dezinformací vedly k větší míře agresivity publika i k nárůstu počtu stížností.

Margo Smitová: *„Možná jde o kombinaci toho, že lidé mohou získat více informací z více různých stran a začínají to porovnávat s tím, že přinášíme jen jednu stranu příběhu. Ale také se šíří spousta nesmyslů, kterým lidé věří. Existují výzkumy o roli sociálních médií. A zřejmě přibývá lidí, kteří získávají zprávy ze sociálních médií, a ne z běžných zpravodajských organizací. Měli jsme tu velmi hlasité demonstranty proti COVID, kteří napadali novináře a znemožňovali jim práci. Máme velmi hlasitou komunitu zemědělců, kteří dělají totéž v souvislosti se změnou klimatu a tvrdí, že změna klimatu neexistuje. I když novináři tvrdí, že ano, mají pro to důkazy.“*

Obdobný názor má i Jack Nagler, který dodává, že: *„[...] je více lidí, kteří si stěžují a jsou tak naštvaní a rozzlobení, že ani nechtějí dialog. Chtějí jen, abyste přiznali, že média se mýlila.“*

Stejného názoru je i Milan Pokorný z Českého rozhlasu: *„Netroufám si dělat nějaké závěry, to je spíš práce sociologa nebo nějakého výzkumného pracovníka, ale tak obecně za to přisuzují stoupající míře rozdělení společnosti a samozřejmě stoupající míra asertivity nebo agresivity na sociálních sítích, která se přelévá do komunikace, která by měla být formálnější.“*

Lze předpokládat, že sociální sítě, dezinformace a polarizace společnost staví ombudsmany do pozice, kdy musí veřejnosti nejen více vysvětlovat redakční postupy, ale dokonce médium či konkrétní novináře bránit. Jak podotýká Donovan Vincent z kanadského listu The Toronto Star: *„Myslím, že od té doby, víte, neříkám, že je to výhradně vina Donalda Trumpa, ale on začal celý ten dialog o falešných zprávách a o tom, že média jsou nepřátelé, a o všech těch věcech, že médiím se nedá věřit. A tak věřím, že velkou část toho, co dělám, se to snažím rozptýlit, vyvrátit to.“*

4.7.2.3. Postupy při vyřizování stížností

Všichni respondenti uvedli, že při zkoumání podnětů vychází z dost široké škály zdrojů. V první řadě se řídí etickým kodexem nebo příručkou vydanou zpravodajským médiem. Tento zdroj používají především, pokud jde o obecně sporné oblasti v žurnalistice, na které lze poskytnout jednoznačnou odpověď. V každém případě však oslovují novináře, kteří se chyby dopustili, případně kontaktují i jejich editory nebo spoluautory. Ve složitějších případech se obrací na stěžovatele či odborníky.

Jak vysvětluje Jack Nagler: „*Je to jako kdybych byl soudce u soudu: tohle jsou zákony, a tak na to aplikuji právo, takže se podívám na příběh a promluvím si s lidmi, kteří ten příběh dělali, a pochopím, jaká rozhodnutí udělali, proč je udělali, s kým mluvili a zjistím, jestli skutečně udělali věci, které udělat měli.*“

Všichni respondenti rovněž podotkli, že je důležité stížnost dopodrobna prozkoumat. Jak uvedl Edwin Kreulen: „*Moje taktika je udělat krok zpět a analyzovat: v jakém okamžiku má veřejnost pravdu a v jakém okamžiku musím bránit novináře? To zůstává výzvou, ale je to také zajímavý aspekt práce.*“

Ombudsman portugalského deníku Público José Lemos například pro větší odstup oslovuje novináře e-mailem „*Další věc, pro kterou jsem se rozhodl, kdykoli se zabývám nějakým problémem, o kterém mám v úmyslu psát, nemluvím s lidmi, které řeším. Protože když s lidmi mluvím, tak si otevírám šanci, že dojde k nějakému nedorozumění.*“

4.7.3. Sloupky

Další otázka se zabývá jednou z forem komunikace s publikem, a to sloupky. Jak již bylo zmíněno v úvodu, sloupky jsou svatým územím čtenářů a neměly by podléhat vnější kontrole. Zkoumala jsem především, zda odráží podněty publika a obsahují kritiku vůči médiu. Věnovala jsem se také jejich periodicitě, druhům, důvodům vzniku a kontrole ze strany vedení.

4.7.3.1. Druh

Do sloupků přispívá 8 z 10 respondentů, výjimkou jsou Čestmír Franěk z České televize a Pierre Champoux ze CBC, kteří nepravidelně publikují revize stížností publika.

3 z 8 respondentů, kteří do sloupků přispívají, kombinují několik druhů. Jack Nagler, podobně jako jeho kolega pro francouzské služby Pierre Champoux, vydává také revize stížností. Margo Smitová má vedle sloupků také podcast. Jeho ústředním tématem jsou jak vlastní pozorování, tak i veřejná rozprava nad porušovateli. Podotýká, že její sloupky přispívají k rozvoji mediální gramotnosti publika. Stejného názoru je i Milan Pokorný.

Milan Pokorný vedle rubriky Vaše podněty, kde zveřejňuje některé dopisy čtenářů, přispívá i do sloupků pod hlavičkou Ombudsman píše, kde publikuje svá pozorování. „*Bylo to moje rozhodnutí, nikdo mě do něj netlačil. Já jsem si řekl, že bude dobře, když veřejnost uvidí, co ten ombudsman Českého rozhlasu vlastně dělá. Osvědčilo se mi to, vím z mnoho ohlasů, že na moje webové stránky pravidelně chodí studenti mediálních studií, novináři, kteří se*

zajímají o média a že na to koneckonců a v největší míře chodí ten segment veřejnosti, kterým říkáme veřejnost, posluchači.“

Jiní respondenti mají sloupky psané na webových stránkách, kde publikují jak vlastní pozorování, tak i odpovědi na některé stížnosti. Všichni respondenti kromě Bjarne Schillinga publikují své sloupky více méně pravidelně.

4.7.3.2. Cíl

Ve sloupcích všech respondentů převažují dva motivy: vyjádření se k dotazům publika i vlastní pozorování, někdy obsahují také kritiku směřovanou k redakčním postupům či obsahu. 7 z 8 respondentů uvedlo, že cílem této rubriky je transparentnost: vysvětlit, jak novináři pracují, ukázat, co práce ombudsmana obnáší a také poukázat na chyby, ze kterých by se novináři měli poučit.

Arjen Fortuin: *„To byl šéfredaktor Peter van der Meers asi před 10–11 lety. Rozhodl se tedy, že sloupek musí být součástí způsobu, jakým NRC transparentně informuje o svém počínání a motivech. Cílem je ukázat čtenářům, co děláme a aby všichni moji kolegové vysvětlili, proč udělali to, co udělali. A také abych mohl nezávisle posoudit, zda to, co udělali, bylo správné. Protože z organizačního hlediska jsem v izolované pozici. Nemám žádnou jinou roli při tvorbě novin, takže jde o to, abych se na to opravdu podíval zvenčí a pak si řekl, jestli byly správně udělány.“*

Obdobný názor má také José Lemos z Pública: *„Tohle je, řekněme, nejlepší zbraň, kterou mám. Vlastně jedinou, kterou mám, abych napravil chyby a upozornil na dobré postupy, které by se měly uplatňovat.“*

Ombudsmanovy sloupky však neodráží každý podnět, který přijde od publika. Ombudsmani se shodují, že nejdůležitější je stížnost důkladně prozkoumat. Jak podotýká Arjen Fortuin: *„Opravdu si myslím, že by si ombudsman měl dát na čas a důkladně se podívat na to, co se stalo a jaké byly motivy novinářů a zda pochybili, nebo ne. Je opravdu těžké k tomu něco obecně říct. V tomto směru je to velmi praktická práce.“*

Margo Smitová dodává: *„Dívám se na zájem o témata mezi širší veřejností, na možný dopad porušení pravidel – čím větší je možné porušení, tím větší je šance, že ho budu vyšetřovat a psát o něm. Dívám se na velikost veřejnosti, kterou už porušení zasáhlo. Velká denní zpravodajská relace, která udělá chybu v hlavním vysílacím čase, je pravděpodobnějším téma*

než velmi malá redakce vysílající v noci, která udělá stejnou chybu, protože velikost veřejnosti, která viděla původní chybu a musí tedy vědět, že se stala chyba, je větší.

Přestože Pierre Champoux vede jen revize stížností, sdílí názor z předchozími respondenty: *„Hlavním cílem mých recenzí je nejprve zjistit, zda došlo k porušení redakční směrnice. Dále je to pomoc novinářům, aby odváděli lepší práci, aby se lidem dostalo lepší žurnalistiky. Také jde o to, abych veřejnosti více vysvětlil, jak novinářina funguje, protože lidé mnohdy přesně nerozumí tomu, co novináři dělají.“*

Někdy však ombudsmanovy sloupky plní i edukativní funkci. 3 z 8 respondentů uvedli, že si kladou za cíl veřejnost vzdělávat. Nejde přitom jenom o publikum, ale také i o samotné novináře.

4.7.3.3. Editorские zásahy

Všichni respondenti uvedli, že poslední slovo ve finální verzi sloupeků mají oni sami a nikdo je nesmí upravovat. Ombudsmani z veřejnoprávních vysílatelů si nenechávají poradit od kolegů či vedení ohledně námětů. V případě tisku i online médií si ombudsmani pro rady příležitostně chodí. Dva respondenti uvedli, že jde hlavně o hledání témat.

Edwin Kreulen podotýká: *„to já rozhoduji o tom, o čem ten sloupek napíšu, ale někdy se ho [zaměstnanec názorové rubriky] ptám, jaké mají názory, jestli si vzpomenu, jestli to téma už bylo dřív, takže trochu získávám nápady, protože jako ombudsman mám někdy třeba 4 nebo 5 nápadů a můžu se jich zeptat, jaký nápad je nejlepší.“*

Ombudsman Púbrica uvedl, že mu někdy šéfredaktor názorové sekce zavolá a navrhne udělat malé úpravy týkající se gramatiky nebo stylistiky: *„někdy mi zavolá zpátky a říká, hele, doporučuju udělat malou opravu tady.“*

Další dva respondenti mají dohodu ukázat svůj sloupek přímo šéfredaktorovi. Jak uvádí Arjen Fortuin: *„Mám dohodu, že mu to ukážu před zveřejněním a on si pak samozřejmě může říkat, co chce, ale nemá moc v tom sloupku cokoli měnit. A může mě požádat, jestli bych nemohl něco upravit. Zatímco u všech ostatních článků v novinách, pokud dojde ke konfliktu mezi šéfredaktorem a novinářem, má poslední slovo šéfredaktor. Ale u sloupeků ombudsmana je to naopak.“*

Donovan Vincent má podobnou zkušenost: *„Nakonec mám poslední slovo ve svém sloupku já. Každý sloupek, který napíšu, posílám šéfredaktorovi, protože píšu hodně o věcech, které se dějí v redakci. Někdy nemusím být zasvěcen do určitých rozhodnutí, tak se někdy do toho*

tak trochu vloží, aby mi poskytl trochu větší nadhled nad tím, o čem píšu. Jednou za čas navrhně že bych mohl něco naformulovat jinak. My pracujeme docela společně. Pokud mám silný pocit, že mám všechna fakta a že zaujímám rozumný postoj, je to na mně.“

Zdá se, že umístění rubriky v názorové sekci je do jisté míry problematické, protože jí zkoumá šéfredaktor, který tudíž může navrhnout úpravy. Z odpovědí respondentů však vyplývá, že jde pouze o gramatické či stylistické úpravy. Do jaké míry je slovo šéfredaktora rozhodující, v případě posledních dvou listů však není jasné.

4.7.4. Organizace práce

4.7.4.1. Status

Jak již bylo zmíněno v teoretické části, nezávislost ombudsmana určuje jejich pozice a postavení v daném médiu. 4 z 10 respondentů, a to Margo Smitová, Jack Nagler, Pierre Champoux i José Lemos, mají mandát po dobu určitou kodifikovaný ve statutu ombudsmana zpravodajských médií, pracují vně redakce a jsou na vedení zcela nezávislí. Tento model považují za dokonalý, protože vedení nemá prostředky k zasahování do jejich práce.

Margo Smitová je jmenována na tříleté funkční období správní radou NPO na základě návrhu rady pro rozhlasové a televizní vysílání. Jack Nagler spolu s Pierrem Champouxem jsou jmenováni na pětileté funkční období čtyřčlennou výběrovou komisí, která doporučuje kandidáta ke jmenování prezidentovi a generálnímu řediteli CBC. José Lemos je jmenován na jednoroční funkční období správní radou deníku po obdržení souhlasného stanoviska redakční rady. Všichni mohou být odvoláni pouze z důvodu hrubého zanedbávání povinností nebo závažného profesního pochybení. Výše uvedené skutečnosti poskytují ombudsmanům svobodu přistupovat ke stížnostem objektivně a neodvozovat svá rozhodnutí od vedení. Pravomoci první trojice jsou omezeny výhradně na zpravodajskou část programu a zodpovídají se přímo generálnímu řediteli.

Edwin Kroulen má tříletý mandát s možností prodloužení, je však ombudsmanem na poloviční úvazek. *„Pracuji v redakci, spolupracuji s redaktorem pro dopisy čtenářů, ale pro ombudsmana pracuji nezávisle. Myslím, že velmi důležitým pravidlem je, že nikdo nemůže změnit můj sloupek. Nikdo nemůže měnit text. Takže to je jedno pravidlo. A myslím, že druhé pravidlo, které se mi opravdu líbí, je, že mám tříleté funkční období a nikdo mě nemůže nikdo nemůže vyhodit jako ombudsmana nebo mě dát na jinou pozici.“*

3 respondenti, Milan Pokorný, Franěk Čestmír a Arjen Fortuin, mají sídlo v budově svého média. První dvojice se také zodpovídá přímo generálním řediteli. Editor pro veřejnost kanadského listu Toronto Star pracuje v redakci a také spolupracuje s šéfredaktorem. Bjarne Schilling z dánského deníku Politiken také pracuje v redakci, nicméně zda spolupracuje s šéfredaktorem se nepodařilo zjistit.

Jak sám uvedl: *„Oficiálně jsem nezávislý. Nepřijímám pokyny od šéfredaktorů ani redakce. Čas od času samozřejmě nesouhlasím s tím, pro co se šéfredaktoři rozhodli. Ale mé každodenní vstupy vede tato rubrika Chyby a opomenutí. A tam je jen jeden, kdo rozhodne, co v ní bude. A to jsem já. Samozřejmě naslouchám ostatním lidem a poslouchám kritiku, pokud řeknou, no, my s vámi nesouhlasíme, myslíme si, že jste na tohle příliš přísný nebo na tohle příliš shovívavý. Samozřejmě jsem jim naslouchal, jinak bych nedělal svou práci. Ale pokud jde o konečné rozhodnutí, je pouze moje. A musí to tak být. Nemůžete mít redaktora pro čtenáře, který by pracoval na základě nějaké skupinové diskuse nebo společné dohody o tom, jak se věci mají, budete muset být trochu diktátorem.“*

7 respondentů pochází přímo z interního prostředí svého média. Podotýkají, že právě tato cesta je možností, jak podnítit interní debatu nebo získat větší spolupráci redakce. Dodávají však, že výhody má jak interní, tak i externí ombudsman. Opačný názor má pouze ombudsman Pública José Lemos, který byl v roce 1990 součástí zakládajícího týmu novin, po pár letech ale přešel do soukromé sféry a do deníku se vrátil až začátkem letošního roku: *„Nemyslím si, že je to [interní pracovník] dobrý nápad, protože jste ve stejném prostředí, jednáte se stejnými lidmi, máte přátelské vazby, je to omezující. Brání vám to být tak kritický někdy, jak byste měl být.“*

4.7.4.2. Propojení s vedením

Ze statutu ombudsmanů vyplývá i jejich propojení s vedením či jinými odděleními. Vedení v případě 4 z 10 respondentů, a to Margo Smitové, Jacka Naglera, Pierre Champoux a také José Lemose, do jejich práce nijak nezasahuje.

Jak uvedl Pierre Champoux na otázku, zda se někdy dostával do konfliktů s vedením: *„Ne, a to je na nezávislosti to hezké. Přinejmenším v CBC existuje tato tradice. Nemohu mluvit za editory pro veřejnost, protože ti jsou obvykle v rámci zpravodajství, což my nejsme. Ale vedení zpravodajství a ostatní z vedení Radio-Canada, pokud vím, nikdy neodsuzovalo naše recenze. Mohou je druhotně posoudit mezi sebou, ale zavolat mi s tím, že si myslím, že byste něco neměli, to ne nikdy. Můj šéf je generální ředitel Radio-Canada. Nikdy se k mé práci*

nevyjadřuje. A vlastní hodnocení na konci roku, abych zjistil, zda jsem odvedl dobrou práci, si dělám sám. To je úplně divné, ale tak to chodí. Jsem jako Jack, opravdu nezávislý na vedení, takže mi do toho nemluví.“

Ne vždy se však vedení s rozhodnutím ombudsmana souhlasí. Jak podotýká Edwin Kreulen: *„V našich novinách máme dvě pobočky. Vedení, které je zodpovědné za všechny naše novináře. Pak máme ombudsmana, který je zodpovědný za etickou práci novinářů. A někdy se tyto věci trochu střetávají. Protože jako ombudsman píšou o novináři, který na tom eticky není moc dobře. To se může dotknout pozice toho novináře. A někdy vedení nechce, aby se té pozice dotklo. Mně je to jedno. Pro mě je relevantní etické chování. Takže si myslím, že větší konflikty souvisejí s tímto dilematem. A je tu ještě jedno dilema. Někteří novináři si nepřipouštějí, že dělají chyby.“*

Stejného názoru je i Arjen Fortuin: *„Měl jsem konflikty s kolegy, kteří byli velmi nespokojeni s mým úsudkem. Kterí měli opravdu pocit, že udělali správnou věc a že jsem je kritizoval. Nikdy jsem neměl problémy s tím, že by se mě vedení snažilo ovlivňovat. Shora si nemám na co stěžovat. S řadovými novináři je samozřejmě vztah svým způsobem komplikovaný, protože nemám žádnou oficiální moc. Nemohu jim říkat, co mají dělat. Nemůžu jim říct, že mají tenhle článek opravit nebo že se mají rozhodnout sami. Ale článek, který píšou každou sobotu, je samozřejmě prostředkem moci. Protože nikdo nemá rád, když ho někdo veřejně soudí.“*

Do konfliktů se zaměstnanci se však nedostal každý ombudsman. Pozoruhodným je, že Milan Pokorný je jediným ze zpovídaných ombudsmanů, který nenazývá pracovníky Českého rozhlasu svými kolegy. Dodává: *„Vedení Českého rozhlasu do mé práce prostě nezasahuje. Samozřejmě s jednotlivými pracovníky, i třeba vedoucími, tím mám na mysli ředitele výroby programů, když je potřeba konzultuju, jdu za nimi, mluvím s nimi, vyžádám si od nich nějaké podklady. Ale jak s nimi naložím, jak to zpracuju, to už je moje věc. A ještě se mi nestalo, že by mi někdo z nich přišel vyčítat, co jsem to napsal, nebo jak jsem jim poškodil. A tohle musím říct, že jsme se vytvořili za 6 let práce stabilní prostředí, že byt pracuji na půdě Českého rozhlasu, tak Český rozhlas mě v podstatě bere jako solitérní pozici, která v podstatě se jeho strukturami nijak není spjatá. Jinak by to nešlo, tak bych tu práci nemohl dělat, protože bych se stal druhým tiskovým mluvčím nebo nějakým členem oddělení komunikace, a to samozřejmě by ztrácelo sebe, jak pro zásadní, tak pro jeho posluchače.“*

Všichni respondenti podotýkají, že neoplývají pravomocemi, které by jim umožnily zaměstnance vyhodit nebo je k nějakému rozhodnutí donutit, což na základě prozkoumané literatury vyplývá i z vnitřních předpisů. Mocným instrumentem jsou právě sloupky, kde ombudsmeni mohou novináře veřejně kritizovat. Zda však doporučení od ombudsmanů přijmou, je zcela na zaměstnancích. Jeden z respondentů, a to Čestmír Franěk, má také pravomoc vydat finální stanovisko za Českou televizi.

4.7.4.3. Spolupráce s jinými odděleními

Z odpovědí respondentů nevyplývalo, že působí jako manažeři pro styk s veřejností. Nicméně Edwin Kreulen spolupracuje s názorovou rubrikou. *„Dělám ombudsmana asi tři dny v týdnu a ten druhý týden musím dělat jiné úkoly, protože jsme trochu malá organizace se zhruba 80 novináři. Takže jeden den v týdnu jsme se rozhodli, že vybírám dopisy od čtenářů pro názorovou rubriku v našich novinách, a tak pracuji společně s vedoucím názorové rubriky. Vlastně jeden den je to moje šéfová, protože je to její zodpovědnost, ale ty další tři dny jsem nezávislý, ale pracuji společně s jejím týmem a například když mám nápad na sloupek, tak ho můžu probrat s ní v jejím týmu, protože ombudsman je velmi osamělá pozice a pro mě je dobré mít nějakou společenskou aktivitu, abych měl nějaké protějšky.“*

Milan Pokorný z Českého rozhlasu spolupracuje s oddělením evidence poplatků. *„Podobně jsem v běžných pracovních stycích s ředitelem Českého rozhlasu, který když je to zapotřebí, si mě pozve a probereme spolu moji agendu. Ale více méně v souvislosti s aktuálními věcmi. Například zasedání etické komise Českého rozhlasu, kde jsem tajemníkem a pro niž připravuju podklady. Pak se setkám s hlavním ředitelem a povíme si scénář, jak to zasedání etické komise bude probíhat.“*

Čestmír Franěk spolupracuje nejen s oddělením evidence poplatků, ale také s právním oddělením i oddělením vztahů s veřejností: *„Mám jediného nadřízeného, to je generální ředitel. Což je taky dobře, vlastně to zaručuje i nezávislost, že nikdo mi nemůže nic říkat kromě něj. Ale jinak jsem zaražen do divize marketingu, kam jsou zařazena všechna oddělení, co se týče komunikace. Jednak samozřejmě tiskové oddělení, pak je tam výzkum divácké spokojenosti a diváckých hlasů, čísla sledovanosti. Právní oddělení, se kterým se stýkám nejintenzivněji. S tím mám i porady a tam řešíme všechny problémy. Pak se zároveň stýkám s Diváckým centrem, kde jsou dopisy, maily a telefonát. Oni vlastně nejvíc tam řeší telefonáty. Pak se stýkám vlastně tak jako by ne negativně, ale tady hned vedle sedí agenda*

televizních poplatků. Protože hodně lidí si stěžuje ombudsman, abych jim vrátil 280 korun. Takže já vždycky musím například říct, že to vlastně není vůbec agenda moje a že to teda přeposílám na ně.“

Čestmír Franěk na otázku, v čem přesně spočívá spolupráce s marketingovým oddělením, uvedl: *„Toto se vymýšlelo, když se staly případy s diskriminací. Se vnějším marketingem nespolupracuju. [...] Spíš s tiskovým oddělením, protože musí vydávat oficiální stanoviska, takže se mě občas na něco ptají, nebo já jim řeknu, aby se k něčemu vyjádřili. Akorát, že to spadá do jedné té divize, která se tak jmenuje. Ale jako já tam jsem v podstatě jenom, že někam vejít musím.“*

Česká televize rovněž po vyšetřování novináře Marka Wollnera podezřelého z bossingu a sexuálního obtěžování sestavila interní vyšetřovací komisi, ve které zasedá Čestmír Franěk spolu s dalšími odborníky. Působnost ombudsmana je tak nově rozšířena i na otázky chování na pracovišti.

Editor pro veřejnost kanadského listu The Toronto Star spolupracuje s šéfredaktorem novin. Všichni respondenti však podotkli, že jsou nezávislí. Z odpovědí respondentů zastupujících tisk i online nevyplývá, že by kontaktovali čtenáře, kteří chtějí ukončit předplatné. Schůzky s veřejností však praktikoval Bjarne Schilling či Maro Smitová. Bjarne Schilling okomentoval důvod schůzek takto: *„Snažili jsme se o tato setkání se čtenáři. Ale nebylo to příliš úspěšné, protože jsme doufali, že budou kritizovat noviny, ale místo toho trávili veškerý čas kritikou jeden druhého.“* Stejného názoru je i Smitová.

Závěr

Přestože instituce redakčního ombudsmana doznala za více než sto let své existence drobných změn, zůstává i po tolika letech v jednom aspektu neměnná: ombudsmani se stále denně pohybují na pomezí dvou protichůdných rolí. Na straně jedné odráží hlas veřejnosti zpět do redakce, na straně druhé obhajují činnost zpravodajského média. Hlavním cílem výzkumu bylo právě určit, ke kterému ze dvou modelů se ombudsmani přiklání. Ačkoliv se na první pohled zdá, že zařadit ombudsmany do určité role na základě několika proměnných bude jednoduché, realita je ovšem jiná. Domnívám se, že kdybych použila metodu kvantitativních studií a nesnažila bych se dopátrat, jaké jsou motivace respondentů, došla bych k jiným závěrům.

Pokud budu vycházet z definice kritického hlasu čtenářů a vyslance redakce k publiku navrženou Arjenem van Dalenem a Markem Deuzem, lze říci, že hlasem publika na základě povahy jejich práce jsou pouze 4 respondenti z 10, a to Margo Smitová z nizozemského veřejnoprávního vysílatele NPO, Jack Nagler a Pierre Champoux z kanadského veřejnoprávního vysílatele CBC a také José Lemos z portugalského deníku Público. Všichni pracují vně redakce, mají mandát na dobu určitou, který jim zaručuje nezávislost na vedení. Kriticky zkoumají redakční postupy a ve svých sloupcích odhalují případné předsudky, nepřesnosti nebo etická pochybení. Nikdo z nich rovněž nespolupracuje s marketingovým oddělením a zároveň není podřízený vedení. Do modelu kritického hlasu čtenářů by šlo zařadit i Edwin Kreulena z nizozemského listu Trouw, vykazuje však prvky velvyslance redakce – pracuje v redakci a spojuje funkci ombudsmana s prací v názorové rubrice.

Zbytek respondentů se přiklání k modelu vyslance redakce. Přesto, že všichni kriticky zkoumají postupy novinářů, ombudsman kanadského listu The Toronto Star pracuje v redakci a spolupracuje s šéfredaktorem, tudíž je podřízený vedení. Z jeho odpovědí také vyplynulo, že se spíše vidí jako součást redakce. Na základě rozhovoru s dotyčným a studiem obsahu The Toronto Star se nepodařilo zjistit, zda jeho smlouva obsahuje mandát, který brání vedení jej předčasně zprostit funkce. Stejně na tom je Bjarne Schilling z dánského deníku Politiken či Arjen Fortuin z nizozemského listu NRC Handelsblad. Milan Pokorný pracuje v Českém rozhlasu. Kromě funkce ombudsmana plní také funkci tajemníka etické komise Českého rozhlasu. Jak sám uvedl, běžně se schází s ředitelem Českého rozhlasu. Čestmír Franěk kromě zasedání v etické komisi a práce v budově České televize má pravomoc vydávat prohlášení za ČT, což je staví spíše do pozice vyslanců média k publiku.

Druhým cílem výzkumu bylo zjistit, zda je model kritického hlasu čtenářů i vyslance redakce či média k publiku zjednodušením reality. Z provedených rozhovorů vyplývá, že v případě oslovených respondentů takové členění skutečně neodráží skutečnost dostatečným, vypoovídajícím způsobem. Nikdo z nich nespolupracuje s marketingovým oddělením. Všichni si při vyšetřování stížností vyslechnou obě strany a sledují jediný cíl: odstranit chybu. Ti, kteří uspořádávali schůzky s veřejností, si nekladli za cíl zamezit odliv čtenářů, diváků či posluchačů, ale obdržet další podněty od veřejnosti, které by byly pro jejich práci prospěšné. Ve výzkumu se také objevil ombudsman, který kvůli malému počtu zaměstnanců plní svoji funkci na poloviční úvazek. Výzkum rovněž odhalil zcela nezávislého ombudsmana s mandátem, který pracuje v redakci.

Dalším zjištěním je moc společenského diskurzu. Jak podotkli ombudsmeni, kteří setrvávají ve funkci ombudsmana přes několik let, vzestup dezinformací, asertivity publika, pravicově naladěné části společnosti a také politici, kteří podkopávají důvěru v média, je staví do pozice, kdy musí publiku nejen vysvětlovat redakční postupy, ale určité novináře dokonce i hájit.

Tyto závěry pochopitelně nelze aplikovat na celou instituci ombudsmana, jelikož se výzkumu zúčastnil malý, nereprezentativní vzorek respondentů. Zobecnění ani nebylo účelem této práce. Podobný výzkum by bylo vhodné provést na větším počtu respondentů, například pomocí dotazníkového šetření spojeného s rozhovory. Nabízí se také možnost obrátit se na veřejnost s cílem pochopit, zda redakční ombudsmeni jejich důvěru v média skutečně posilují. Provedený výzkum splnil stanovené cíle.

Summary

Despite the fact that the institution of the public editor has undergone minor changes in its more than 100 years of existence, it remains unchanged in one aspect even after so many years: ombudsmen still walk the line between two contradictory roles on a daily basis. On the one hand, they reflect the voice of the public back to the newsroom; on the other, they defend the activities of the news media. The main objective of the research was to determine which of the two models' ombudsmen lean towards. Although at first glance it seems easy to classify ombudsmen into a particular role based on a few variables, the reality is different. I believe that if I had used the method of quantitative studies and had not tried to find out what the motivations of the respondents were, I would have reached different conclusions.

If I go by the definition of the critical voice of the readers and the editorial ambassador to the audience proposed by Arjen van Dalen and Mark Deuze, it can be said that only 4 of the 10 respondents are the voice of the audience based on the nature of their work, namely Margo Smit from the Dutch public broadcaster NPO, Jack Nagler and Pierre Champoux from the Canadian public broadcaster CBC, and also José Lemos from the Portuguese daily Público. All of them work outside the newsroom, have a fixed-term mandate that guarantees their independence from management, critically examine editorial practices and expose any biases, inaccuracies or ethical lapses in their columns. None of them also collaborates with the marketing department and none is subordinate to management. The critical reader voice model could also include Edwin Kreulena of the Dutch newspaper Trouw, but he has

elements of an editorial ambassador - he works in the editorial office and combines the ombudsman's post with work in the opinion section.

The rest of the respondents lean towards the editorial ambassador model. Despite the fact that all of them critically examine the practices of journalists, the ombudsman of The Toronto Star, a Canadian newspaper, works in the newsroom and works with the editor-in-chief, thus reporting to management. His answers also revealed that he sees himself more as part of the editorial staff. Based on an interview with the individual and a study of the content of The Toronto Star, it was not possible to determine whether his contract contains a mandate that prevents management from firing him during his tenure. Bjarne Schilling of the Danish newspaper Politiken or Arjen Fortuin of the Dutch newspaper NRC Handelsblad are in the same position. Milan Pokorný works at Czech Radio. In addition to his role as ombudsman, he also serves as secretary of the Czech Radio Ethics Committee. As he himself stated, he normally meets with the Director of Czech Radio. In addition to sitting on the ethics committee and working in the Czech Radio building, Čestmír Franěk has the power to issue statements on behalf of Czech Television, which puts them in a position where they are more of an ambassador of the media to the audience.

The second aim of the research was to find out whether the model of the critical voice of the readers and the ambassador of the editorial office or the media to the audience is a simplification of reality. The interviews conducted suggest that it does not adequately reflect reality in the case of the respondents interviewed. None of them cooperate with the marketing department. While doing their investigations, all of them listen to both sides and pursue a single goal: to eliminate the error. Those who held the public meetings did not set out to stem the tide of readers, viewers or listeners, but to receive further input from the public that would benefit their work. The research also found an ombudsman who, due to the small number of staff, performs his function on a part-time basis. The research also revealed a fully independent ombudsman with a mandate who works in the newsroom.

Another finding is the power of social discourse. As noted by ombudsmen who have stayed on as ombudsmen for more than a few years, the rise of misinformation, audience assertiveness, right-leaning sections of society, and politicians undermining trust in the

media puts them in a position where they must not only explain editorial practices to the audience, but even defend certain journalists.

Of course, these conclusions cannot be applied to the entire ombudsman institution, as a small, unrepresentative sample of respondents took part in the research. Nor was it the purpose of this paper to generalise. It would be appropriate to conduct similar research on a larger number of respondents, for example by means of a questionnaire survey combined with interviews. There is also the possibility of reaching out to the public to understand whether editorial ombudsmen actually strengthen their trust in the media. The research carried out met the objectives set.

Použitá literatura

Knižní zdroje

BAKIR, Vian a David BARLOW. Communication in the Age of Suspicion: Trust and the Media. New York: Palgrave Macmillan, 2007. ISBN 978-0-230-00254-8.

BERTRAND, Claude-Jean. Media Ethics and Accountability Systems. New Brunswick: Transaction Publishers, 2000. ISBN 1-56000-420-7.

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace. 4. doplněné vydání. Praha: Portal, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

MORAVEC, Václav. Proměny novinářské etiky. Praha: Academia, 2020, 467 s. ISBN 978-80-200-3111-2.

NEMETH, Neil. News ombudsmen in North America: assessing an experiment in social responsibility. Westport, Conn. : Praeger, 2003. ISBN 0-313-32136-1.

REMIŠOVÁ, Anna. Etika médií. Bratislava: Kalligram, 2010, 300 s. ISBN 978-80-8101-376-8.

SEDLÁKOVÁ, Renáta. Výzkum médií: Nejužívanější metody a techniky. Praha: Garda, 2015. ISBN 978-80-247-3568-9.

Online zdroje

DVORKIN, Jeffrey. The Modern News Ombudsman: A USER'S GUIDE [online]. 2020. Dostupné z: <https://www.newsombudsmen.org/wp-content/uploads/2020/02/ONO-HANDBOOK-REVISED-EDITION.pdf>. Strana 20.

EBERWEIN, Tobias a Daniel MÜLLER. Journalismus und Öffentlichkeit: Eine Profession und ihr gesellschaftlicher Auftrag. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2010. ISBN 978-3-531-15759-7.

FLORIDI, Luciano. Soft Ethics: Its Application to the General Data Protection Regulation and Its Dual Advantage [online]. Dostupné z: doi: <https://link.springer.com/article/10.1007/s13347-018-0315-5>

HILLIGOSS, Wade. The Diminishing Role of the Ombudsman in American Journalism: Theses from the College of Journalism and Mass Communications [online]. Lincoln, Nebraska, 2014 [cit. 2023-07-04]. Dostupné z:

<https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1049&context=journalismdiss>.
Bakalářská práce. University of Nebraska, Faculty of Journalism and Mass Communications.

HUUB, Evers. The news ombudsman: Lightning rod or watchdog? [online]. 2012, , 19 [cit. 2023-07-05]. Dostupné z: https://cejc.ptks.pl/attachments/The-news-ombudsman-Lightning-rod-or-watchdog_2018-05-21_09-55-51.pdf

Press Accuracy Rating Hits Two Decade Low: Public Evaluations of the News Media: 1985-2009. Pew Research Center [online]. Washington, D.C., 13. 09. 2009 [cit. 2023-07-04]. Dostupné z: <https://www.pewresearch.org/politics/2009/09/13/press-accuracy-rating-hits-two-decade-low/>

PRITCHARD, Stephen. Holding ourselves accountable. British Journalism Review [online]. 2008. Dostupné z: doi:<https://doi.org/10.1177/0956474808100867>

Prispěvatelé Wikipedie, *Milan Pokorný* [online], Wikipedie: Otevřená encyklopedie, c2022, Datum poslední revize 30. 11. 2022, 13:04 UTC, [citováno 5. 07. 2023] <https://cs.wikipedia.org/w/index.php?title=Milan_Pokorn%C3%BD&oldid=22146573

SUNDERLAND, Alan. THE ROLE OF A NEWS OMBUDSMAN: An International Perspective [online]. 2020, 36 s. [cit. 2023-07-05]. Dostupné z: <https://www.newsombudsmen.org/wp-content/uploads/2020/11/OSCE-REPORT.pdf>.


The Organization of News Ombudsmen and Standards Editors [online]. 07. 07. 2020 [cit. 2023-07-04]. Dostupné z: <https://www.newsombudsmen.org/the-history-of-ono/>

UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. Professional journalism and self-regulation: new media, old dilemmas in South East Europe and Turkey [online]. Paris, 2011, 147 s. [cit. 2023-07-05]. ISBN 978-92-3-104193-8. Dostupné z: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000190810>.

VAN DALEN, Arjen a Mark DEUZE. THE ROLE OF A NEWS OMBUDSMAN: An International Perspective [online]. 2020, 36 s. Dostupné z: <https://www.newsombudsmen.org/wp-content/uploads/2020/11/OSCE-REPORT.pdf>.

WEYMOUTH, Katharine. A reader representative for The Post [online]. 2013 [cit. 2023-07-27]. Dostupné z: https://www.washingtonpost.com/opinions/a-reader-representative-for-the-washington-post/2013/03/01/1f7e3278-8297-11e2-a350-49866afab584_story.html

Teze bakalářské práce

Institut komunikačních studií a žurnalistiky FSV UK Teze BAKALÁŘSKÉ diplomové práce	
TUTO ČÁST VYPLŇUJE STUDENT/KA:	
Příjmení a jméno diplomantky/diplomanta: Makhinchuk Yuliia	Razítko podatelny: 
Imatrikulační ročník diplomantky/diplomanta: 2018/2019	
E-mail diplomantky/diplomanta: 71622324@fsv.cuni.cz	
Studijní obor/forma studia: ZBC (7202R006)/prezenční	
Název práce v češtině: Role redakčních ombudsmanů v komparativní perspektivě	
Název práce v angličtině: The Role of Public Editors in a Comparative Perspective	
Předpokládaný termín dokončení (semestr, akademický rok – vzor: ZS 2012/2013): (diplomovou práci je možné odevzdat nejdříve po dvou semestrech od schválení tezí) LS 2020/2021	
Základní charakteristika tématu a předpokládaný cíl práce (max. 1000 znaků): Za dosavadním vývojem novinářské etiky stojí několik segmentů samoregulace žurnalistiky, mezi něž se řadí i poslední čtenářská, posluchačská nebo divácká instance – editor pro veřejnost neboli redakční ombudsman. Cílem této bakalářské práce je poukázat na široké spektrum jednotlivých forem samoregulace žurnalistiky a zmapovat celosvětové modely působení redakčních ombudsmanů v komparativní perspektivě. V teoretické části vylíčím stručnou historii novinářské etiky, dále vymezím základní aspekty forem samoregulace žurnalistiky. V praktické se pokusím komparativní metodou stanovit, jaké je ombudsmanovo pole působnosti, a shrnout roli, která je redakčnímu ombudsmanovi přidělena v několika mnou vybraných zemích včetně České republiky.	
Předpokládaná struktura práce (rozdělení do jednotlivých kapitol a podkapitol se stručnou charakteristikou jejich obsahu):	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Úvod. Tematické jádro bakalářské práce Proč si autorka toto téma vybrala, čemu se bude věnovat a co je cílem samotné práce. 2. Etika. Základní charakteristika, podmnožiny etiky. 3. Regulace žurnalistiky. Charakteristika, specifika, typologie regulačních segmentů a jejich vývoj. 4. Editor pro veřejnost. Historie vývoje funkce, podoba redakčního ombudsmana ve vybraných zemích. 5. Závěr 6. Literatura 7. Přílohy 	
Vymezení zpracovávaného materiálu (např. konkrétní titul periodika a období jeho analýzy): Práce se zaměří na pozici editora pro veřejnost (též redakční ombudsman nebo public editor) od jejího počátku až po současnost. Popíše její vznik, vývoj, podobu a případně se pokusí poukázat na podobnosti i odlišnosti rolí přidělených několika mnou vybraným redakčním ombudsmanům.	
Postup (technika) při zpracování materiálu: Rešerše literatury k tématu, komparativní analýza rolí ombudsmanů, analýza vývoje funkce redakčního ombudsmana.	
Základní literatura (nejméně 5 nejdůležitějších titulů k <u>tématu a způsobu jeho zpracování</u> ; u všech titulů je nutné uvést stručnou anotaci na 2–5 řádků): DALEN, Arjen van, DEUZE, Mark, 2006. Readers' Advocates or Newspapers' Ambassadors?:	

Newspaper Ombudsmen in the Netherlands. European Journal of Communication, 21(4), s. 457–475. London: Sage Publications. ISSN 0267-3231.

Komparativní studie vystavena na zpovědích nizozemských ombudsmanů poukazuje na kontroverzní postavení public editora v médiích a společnosti.

FERRUCCI, Patrick. 2019. The End of Ombudsmen? 21st-Century Journalism and Reader Representatives. Journalism & Mass Communication Quarterly, 96(1), s. 288–307. Boulder: Sage Publications.

Studie v reakci na prohlášení New York Times o eliminaci funkce public editora přináší pohled na pozici editora pro veřejnost z různých perspektiv a zkoumá otázku, zda média a společnost tuto funkci potřebují.

EVERS, Huub, 2012. The news ombudsman: Lightning rod or watchdog? In: Central European Journal of Communication, 2(2012), s. 224–242. Wrocław: Polish Communication Association.

Studie nahlíží na otázku statusu public editora a představuje závěry své rozsáhlé analýzy 400 sloupků napsaných trojicí nizozemských ombudsmanů.

MORAVEC, Václav. Proměny novinářské etiky. Praha: Academia, 2020. ISBN 978-80-200-3111-2.

Komplexní monografie osvětluje čtenářům teorii žurnalistiky a etiky. Zaměřuje se na eticky sporné oblasti novinářské práce a historii vývoje a proměn samoregulačních prvků v české žurnalistice po roce 1989.

REMIŠOVÁ, Anna. Etika médií. 1. vyd. Bratislava: Kalligram, 2010. 310 s. ISBN: 978-80-8101-376-8.

Slovenská filosofka a teoretička etiky Anna Remišová se zaměřuje na vysvětlení významů základních etických pojmů a teorií, aplikuje je na práci novináře, představuje základní etická témata světa žurnalistiky.

se soustředí na etickou stránku fungování médií jakožto neoddelitelné jednotky globalizačního světa, v němž jsou média ovlivňována společností a společnost médií.

SEDLÁKOVÁ, Renáta. 2014. Výzkum médií: nejužívanější metody a techniky. Praha: Grada. Žurnalistika a komunikace. ISBN 978-80-247-3568-9.

Text představuje soubor základních pravidel přípravy a postupu při provedení výzkumu v oblasti médií. Vysvětluje čtenáři jednotlivé kroky zkoumání a techniky analýzy dat.

Diplomové práce k tématu (seznam bakalářských, magisterských a doktorských prací, které byly k tématu obhájeny na UK, případně dalších oborově blízkých fakultách či vysokých školách za posledních pět let)

BERÁNEK, Jan. Etický kodex a závazné redakční směrnice ČTK. Praha, 2012. 46 s. Bakalářská práce. Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd, Institut komunikačních studií a žurnalistiky. Katedra mediálních studií. Vedoucí bakalářské práce PhDr. Václav Moravec.

GLEICHOVÁ, Tereza. Kontrola veřejnoprávních médií. Historická analýza voleb členstva Rady ČT a Rady ČRo a jejich mediální reflexe. Praha, 2020. 78 s. Bakalářská práce (Bc). Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd, Institut komunikačních studií a žurnalistiky. Katedra mediálních studií. Vedoucí bakalářské práce PhDr. Jan Křeček, Ph.D.

HORÁČKOVÁ, Anna. Etické kodexy v soudobém českém mediálním systému. Praha, 2017. 107 s. Diplomová práce (Mgr.). Univerzita Karlova. Fakulta sociálních věd, Institut komunikačních studií a žurnalistiky. Katedra mediálních studií. Vedoucí diplomové práce doc. PhDr. Barbora Osvaldová.

ŠMÍDLOVÁ, Eliška. Samoregulace švýcarské žurnalistiky. Mediální etika v teorii a praxi. Praha: Karlova univerzita, Fakulta sociálních věd, Institut komunikačních věd a žurnalistiky, 2010. 47 s. Vedoucí diplomové práce PhDr. Václav Moravec.

Datum / Podpis studenta/ky

11. 1. 2021

TUTO ČÁST VYPLŇUJE PEDAGOG/PEDAGOŽKA:

Doporučení k tématu, struktuře a technice zpracování materiálu:

Případné doporučení dalších titulů literatury předepsané ke zpracování tématu:

Potvrzuji, že výše uvedené teze jsem s jejich autorem/kou konzultoval(a) a že téma odpovídá mému oborovému zaměření a oblasti odborné práce, kterou na FSV UK vykonávám.

Souhlasím s tím, že budu vedoucí(m) této práce.

7. 1. 2021
Příjmení a jméno pedagožky/pedagoga

.....
Datum / Podpis pedagožky/pedagoga

TEZE JE NUTNO ODEVZDAT VYTIŠTĚNÉ, PODEPSANÉ A VE DVOU VYHOTOVENÍCH DO TERMÍNU UVEDENÉHO V HARMONOGRAMU PŘÍSLUŠNÉHO AKADEMICKÉHO ROKU, A TO PROSTŘEDNICTVÍM PODATELNY FSV UK. PŘIJATÉ TEZE JE NUTNÉ SI VYZVEDNOUT V SEKRETARIÁTU PŘÍSLUŠNÉ KATEDRY A NECHAT VEVÁZAT DO OBOU VÝTISKU DIPLOMOVÉ PRÁCE.

TEZE SCHVALUJE GARANT PŘÍSLUŠNÉHO STUDIJNÍHO OBORU.

Seznam grafů a tabulek

Graf č. 1: Časová osa vzniku redakčních ombudsmanů

Graf č. 2: Klesající důvěra v tisk v USA v letech 1985-2009

Graf č. 3: Počet členů Mezinárodní organizace ombudsmanů

Tabulka č. 1: Představení respondentů

Seznam příloh

Příloha č. 1: Statut ombudsmana Českého rozhlasu (text)

Příloha č. 2: Statut ombudsmana CBC (text)

Příloha č. 3: Statut ombudsmana CBC Radio-Canada (text)

Příloha č. 4: Statut ombudsmana Pública (text)

Příloha č. 5: Statut ombudsmana NPO (text)

Příloha č. 6: Úprava postavení ombudsmana v České televizi (text)

Příloha č. 7: Rozhovor s Bjarnem Schillingem (text)

Příloha č. 8: Rozhovor s Pierrem Champouxem (text)

Příloha č. 9: Rozhovor s Margo Smitovou (text)

Příloha č. 10: Rozhovor s Milanem Pokorným (text)

Příloha č. 11: Rozhovor s Čestmírem Fraňkem (text)

Příloha č. 12: Rozhovor s Jackem Naglerem (text)

Příloha č. 13: Rozhovor s José Lemosem (text)

Příloha č. 14: Rozhovor s Donovanem Vincentem (text)

Příloha č. 15: Rozhovor s Arjenem Fortuinem (text)

Příloha č. 16: Rozhovor s Edwinem Kreulenem (text)

Přílohy

Příloha č. 1: Statut ombudsmana Českého rozhlasu

Statut ombudsmana Českého rozhlasu: Účinnost od 10. června 2016

1. Ombudsman Českého rozhlasu (dále jen „ombudsman“) je zřízen za účelem prohloubení dialogu mezi posluchači a Českým rozhlasem jako médiem veřejné služby, zejména s ohledem na oprávněné zájmy posluchačů Českého rozhlasu (dále také jako „ČRo“).
2. Ombudsman jedná v souladu se zákonem o Českém rozhlasu č. 484/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů, Kodexem Českého rozhlasu, dalšími platnými právními předpisy relevantními pro činnost ČRo, a vnitřními předpisy ČRo.
3. Ombudsman je poradním orgánem generálního ředitele ČRo.
4. Český rozhlas vytváří pro ombudsmana vhodné podmínky, aby mohl vykonávat svou funkci nestranně a transparentně.
5. Ombudsman nemá právo zasahovat do obsahu vysílání ČRo, měnit nebo rušit rozhodnutí kontrolních orgánů ČRo nebo příslušných regulačních orgánů.
6. Ombudsman jedná na základě podnětu (zejména stížnosti) posluchače ČRo (dále jen „autor podnětu“) adresovaného kanceláři ombudsmana nebo jeho osobě, na základě podnětu týkajícího se vztahu s posluchači, který mu byl předán generálním ředitelem nebo zaměstnancem ČRo na 1., 2., nebo 3. stupni řízení, nebo z vlastní iniciativy.
7. Podnět může být podán ombudsmanovi zejména prostřednictvím interaktivního formuláře na webových stránkách ombudsmana, e-mailem, dopisem, prostřednictvím datové schránky ČRo nebo osobně.
8. Ombudsman podnět odloží, nebude-li z něj patrné, kdo jej podal a jaká je kontaktní adresa autora podnětu. Není-li z podnětu zřejmé, v čem je jeho podstata, jde-li o opakované podání téhož autora podnětu, které není doplněno o nové skutečnosti, pokud ve věci, která je předmětem podnětu, probíhá soudní, správní případně jiné řízení nebo netýká-li se podnět činnosti ČRo, ombudsman takový podnět odloží a uvědomí o tomto postupu autora podnětu.
9. Podnět, který obsahuje hanlivé nebo urážlivé výroky a slovní obraty, jimiž se zesměšňuje nebo jinak napadá důstojnost osob, proti kterým podnět směřuje, nebo obsahuje pomlouvačné výroky, ombudsman po vyhodnocení zpravidla odloží. O této skutečnosti bude autor podnětu informován.

10. Ombudsman je oprávněn postoupit podněty, které obdrží, k vyřízení příslušným útvarům nebo pracovníkům ČRo. O tomto postupu informuje autora podnětu.

11. Ombudsman je oprávněn nahlížet do příslušných dokumentů ČRo (s výjimkou dokumentů Rady ČRo), které s podněty posluchačů souvisejí. Zaměstnanci ČRo jsou povinni poskytnout ombudsmanovi součinnost, kterou si vyžádá, zejména mu poskytnout potřebné dokumenty, informace a vlastní písemná stanoviska.

12. Na podaný podnět zašle ombudsman bez zbytečného odkladu odpověď ve stejné nebo obdobné formě, v jaké byl podnět podán.

13. Ombudsman může poskytovat generálnímu řediteli ČRo interní doporučení k nápravě závadného stavu nebo postupu v rámci činnosti ČRo.

14. Ombudsman zpracovává statistiku podnětů posluchačů ČRo dle zadání generálního ředitele ČRo a podává mu pravidelné zprávy o své činnosti

Příloha č. 2: Úprava postavení ombudsmana CBC

Mandate

Principles

CBC/Radio-Canada is fully committed to maintaining accuracy, fairness, balance, impartiality and integrity in its journalism, as expressed in its unique code of ethics and practice, the Journalistic Standards and Practices.

Our journalistic mission is to inform, to reveal, to contribute to the understanding of issues of public interest and to encourage citizens to participate in our free and democratic society. We base our credibility on fulfilling that mission through adherence to the values, principles and practices laid out in the Journalistic Standards and Practices.

The Ombudsman is completely independent of CBC program staff and management, reporting directly to the President and CEO of CBC/Radio-Canada and, through the President, to the Corporation's Board of Directors.

Mandate

The Ombudsman acts as an appeal authority for complainants who are dissatisfied with responses from CBC information or program management.

The Ombudsman generally intervenes only when a correspondent deems a response from a representative of the Corporation unsatisfactory and so informs the Office of the Ombudsman. However, the Ombudsman may also intervene when the Corporation fails to respond to a complaint within a reasonable time.

The Ombudsman determines whether the journalistic process or the broadcast involved in the complaint did, in fact, violate the Corporation's Journalistic Standards and Practices. The gathering of facts is a non-judicial process and the Ombudsman does not examine the civil liability of the Corporation or its journalists. The Ombudsman informs the complainant and the staff and management concerned of the review's findings and posts such findings on the Ombudsman's website.

As necessary, the Ombudsman identifies major public concerns as gleaned from complaints received by the Office and advises CBC management and journalists accordingly. The Ombudsman and CBC management may agree that the Ombudsman undertake periodic studies on overall coverage of specific issues when it is felt there may be a problem and will advise CBC management and journalists of the results of such studies.

The Ombudsman establishes a central registry of complaints and comments regarding information content, and alerts journalists and managers on a regular basis to issues that are causing public concern.

The Ombudsman prepares and presents an annual report to the President and the Board of Directors of the Corporation summarizing how complaints were dealt with and reviewing the main issues handled by the Office of the Ombudsman in the previous year. The report includes mention of the actions, if any, taken by management as a result of the Ombudsman's findings, provided such disclosure does not contravene applicable laws, regulations or collective agreements. The annual report, or a summary thereof, is made public.

The Office of the Ombudsman reports annually on how each media component has met the CBC standard of service for the expeditious handling of complaints.

Compliance with Journalistic Policy

The Office of the Ombudsman is responsible for evaluating compliance with the Journalistic Standards and Practices in all content under its jurisdiction. It can be assisted in this role by independent advice panels.

Panel members are chosen by the Ombudsman. Their mandate is to assess content over a period of time, or the overall coverage of a particular issue by many programs, and report their findings to the Ombudsman. The Ombudsman will advise CBC management and journalists of these findings.

The evaluation measures performance in respecting the fundamental principles of CBC journalism. All employees of CBC News, as well as the content they create, and employees of Local Services, Radio Talk information programming, or any service involved in the creation of news, current affairs and public affairs content must respect all of the principles of the Journalistic Standards and Practices, namely: accuracy, fairness, balance, impartiality and integrity.

With the exception of fiction and comedy, content produced by other employees which touches on politics, social issues, economics, cultural issues, scientific issues or sports – particularly if the issues are controversial – must respect the following principles :accuracy, fairness and balance.

User-generated content, when incorporated into information programming, must conform with the principles of the Journalistic Standards and Practices.

Moreover, in an election or referendum period, the Journalistic Standards and Practices applies to all content related to the campaign, parties or candidates that is broadcast and published by CBC, regardless of the department concerned.

The JSP applies to all news, current affairs and public affairs content commissioned by CBC and produced by third parties.

The Office reports twice a year, once internally and once in public.

Jurisdiction

The jurisdiction of the Office of the Ombudsman covers all content, produced for radio, television or the Internet (including social media used by CBC) that falls within the scope of the Journalistic Standards and Practices.

Complaints beyond the Ombudsman's mandate should be addressed directly to the programs concerned, or Audience Relations.

Appointment

When filling the Ombudsman's position, the Corporation openly seeks candidates from outside as well as inside CBC.

After appropriate consultation, the President and CEO establishes a selection committee of four. Two members, including the committee chair, must be from the public. People currently employed by the Corporation or employed by the Corporation within the previous three years will be excluded from nomination as public members. The other committee members are chosen, one among CBC management, the other among its working journalists. At least one of the above selection committee members shall be Indigenous or from an equity-seeking community such as racialized Canadians, Canadians with disabilities, and Canadians who self-identify as LGBTQ2. Members representing the Corporation and journalists jointly select the committee chair among the two representatives of the public.

The selection committee examines applications and selects a candidate to be recommended for appointment by the President and CEO. When evaluating candidates for the position of Ombudsman, the selection committee shall consider candidates' awareness of and sensitivity to the diversity, experiences and voices of Indigenous Peoples in Canada and Canadians.

The Ombudsman appointment is for a term of five years. This term may be extended for no more than five additional years. The Ombudsman's contract cannot be terminated except for

gross misconduct or in instances where the Ombudsman's actions have been found to be inconsistent with the Corporation's Code of Conduct.

The outgoing Ombudsman may not occupy any other position at CBC for a period of two years following the end of his/her term but can, at the discretion of the incoming Ombudsman, be contracted to work for the Office of the Ombudsman.

Příloha č. 3: Statut ombudsmana CBC Radio-Canada

Mandat

Principe

Radio-Canada s'engage formellement à faire preuve d'exactitude, d'intégrité, d'équité, d'impartialité et d'équilibre dans ses activités journalistiques, comme il est énoncé dans son propre guide intitulé Normes et pratiques journalistiques.

Notre mission journalistique consiste à informer, à révéler, à contribuer à la compréhension d'enjeux d'intérêt public et à encourager la participation des Canadiens à notre société libre et démocratique. Nous établissons notre crédibilité en accomplissant notre mission grâce au respect des valeurs, des principes et des pratiques énoncés dans les Normes et pratiques journalistiques.

L'ombudsman est totalement indépendant de la direction et du personnel de la programmation de Radio-Canada, relevant directement du président-directeur général de la Société et, par l'entremise de ce dernier, du Conseil d'administration.

Mandat

L'ombudsman agit comme instance d'appel lorsqu'un plaignant n'est pas satisfait de la réponse donnée par la direction de l'Information ou par les directions des programmes de Radio-Canada.

L'ombudsman n'intervient généralement que lorsqu'un plaignant informe son Bureau qu'il juge non satisfaisante une réponse donnée par un représentant de la Société. Cependant, l'ombudsman peut également intervenir lorsque la Société n'a pas répondu à une plainte dans un délai raisonnable.

L'ombudsman détermine si la démarche journalistique ou l'information diffusée qui fait l'objet de la plainte a violé les Normes et pratiques journalistiques de Radio-Canada. La cueillette des faits revêt un caractère non judiciaire et l'ombudsman ne procède pas à l'analyse de la responsabilité civile de Radio-Canada ou de ses journalistes. Il communique les conclusions de son enquête au plaignant ainsi qu'au personnel concerné et à la direction, et les publie sur le site web de l'ombudsman.

Au besoin, l'ombudsman identifie les grandes préoccupations du public qui se dégagent des plaintes acheminées à son Bureau et en informe les journalistes et la direction de Radio-Canada. L'ombudsman et la direction de Radio-Canada peuvent convenir que l'ombudsman

effectue des études périodiques sur la couverture globale de certains sujets, lorsqu'il est estimé qu'il peut y avoir un problème, et l'ombudsman informera ensuite la direction et les journalistes de Radio-Canada de ses conclusions pour ces études.

L'ombudsman établit un registre central des plaintes et des commentaires sur les contenus d'information et porte régulièrement à l'attention des journalistes et de la direction les questions qui préoccupent le public.

L'ombudsman prépare et présente chaque année, à l'intention du président-directeur général et du Conseil d'administration, un rapport résumant le traitement donné aux plaintes déposées et passant en revue les principales questions dont le Bureau s'est occupé au cours de l'année précédente. Le rapport fait aussi état des mesures prises par la direction, le cas échéant, pour donner suite aux conclusions de l'ombudsman, dans la mesure où la communication de ces renseignements respecte les lois, règlements et conventions collectives applicables. Le rapport annuel, ou un résumé du rapport, est rendu public.

Le Bureau de l'ombudsman rend compte une fois l'an de la façon dont chaque composante média a respecté la norme de service de la Société pour le traitement rapide des plaintes.

Conformité à la politique journalistique

Le Bureau de l'ombudsman est responsable d'évaluer si les dispositions des Normes et pratiques journalistiques de Radio-Canada sont respectées dans tous les contenus sous sa juridiction.

Pour ce faire, il peut obtenir l'aide de comités consultatifs indépendants. Les membres de ces groupes sont choisis par l'ombudsman. Ils sont chargés d'évaluer des contenus pendant une période donnée ou encore l'ensemble de la couverture d'une question donnée et de faire rapport de leurs conclusions à l'ombudsman. L'ombudsman informera ensuite la direction et les journalistes de Radio-Canada de ses conclusions.

L'évaluation se fait sur la base des principes qui sous-tendent la politique journalistique de Radio-Canada. Le personnel de la Direction générale de l'information, de même que les contenus qu'il présente, ainsi que les employés des services régionaux ou des autres services qui produisent des contenus de nouvelles, d'actualités ou d'affaires publiques doivent respecter tous les principes des Normes et pratiques journalistiques à savoir: l'exactitude, l'équité, l'équilibre, l'impartialité et l'intégrité.

Les autres producteurs de contenus, à l'exception des contenus de fiction et d'humour, doivent respecter les principes suivants s'ils traitent de questions politiques, sociales, économiques, culturelles, scientifiques ou sportives, particulièrement s'il y a controverse: l'exactitude, l'équité et l'équilibre.

Les contenus produits par l'auditoire, lorsqu'ils sont incorporés à des sujets d'information, doivent être conformes à l'ensemble des Normes et pratiques journalistiques.

Par ailleurs, en période électorale ou référendaire, l'ensemble des Normes et pratiques journalistiques s'applique à tous les contenus diffusés et publiés par Radio-Canada se rapportant à la campagne, aux partis et aux candidats, peu importe le service d'où ces contenus proviennent.

Les Normes et pratiques journalistiques s'appliquent à tous les contenus de nouvelles, d'actualités et d'affaires publiques commandés par Radio-Canada ou par des entités contrôlées par Radio-Canada et produits par des tiers.

Le Bureau de l'ombudsman rend compte de cette activité deux fois par an.

Jurisdiction

La juridiction du Bureau de l'ombudsman s'étend à tous les contenus couverts par les Normes et pratiques journalistiques conformément à ce que prévoit leur « portée », que ces contenus soient présentés à la radio, à la télévision ou sur Internet (incluant les médias sociaux utilisés par Radio-Canada).

Les plaintes relatives à des émissions dépassant la juridiction de l'ombudsman devraient être adressées directement aux émissions concernées ou aux services des Relations avec l'auditoire.

Nomination

Lors d'une vacance au poste d'ombudsman, la Société sollicite ouvertement des candidatures, et ce, tant à l'extérieur qu'à l'intérieur de Radio-Canada.

Après une consultation pertinente, le président-directeur général constitue un comité de sélection de quatre membres. Deux membres, dont le président du comité, doivent provenir du public. Les personnes employées actuellement par la Société ou employées par la Société au cours des trois dernières années ne peuvent pas être nommées comme membres du public. Les autres membres sont choisis, l'un parmi la direction de la Société, l'autre parmi son personnel journalistique. Au moins un des membres du comité de sélection susmentionné

doit être autochtone ou appartenir à un groupe en quête d'équité, comme les Canadiens racisés, les Canadiens en situation de handicap et les Canadiens qui s'auto-identifient à la communauté LGBTQ2. Les membres représentant la Société et les journalistes désignent conjointement le président du comité parmi les membres issus du public.

Le comité de sélection examine les candidatures, sélectionne un candidat et recommande sa nomination au président-directeur général. Lors de l'évaluation des candidats au poste d'ombudsman, le comité de sélection doit tenir compte de la sensibilité des candidats à l'égard de la diversité, des expériences et des voix des peuples autochtones du Canada et des Canadiens.

L'ombudsman est nommé pour un terme de cinq ans. Ce mandat peut être prolongé pour un autre terme de cinq ans uniquement. Le contrat de l'ombudsman ne peut être résilié avant son terme, sauf en cas d'inconduite grave ou si les actions de l'ombudsman sont jugées aller à l'encontre du Code de conduite de la Société.

L'ombudsman ne peut occuper un autre emploi à Radio-Canada au cours des deux années suivant la fin de son mandat, mais peut, à la discrétion de son successeur, être engagé à titre contractuel afin de travailler pour le Bureau de l'ombudsman.

Příloha č. 4: Statut ombudsmana Pública

Estatuto do Provedor do Leitor do PÚBLICO

Preâmbulo

Ao instituir o cargo de Provedor do Leitor, a Direcção do PÚBLICO dá corpo a uma aspiração presente desde a fundação do jornal e oferece aos leitores um interlocutor permanente, independente e responsável pela defesa dos seus direitos.

Em simultâneo, o Provedor constitui para os jornalistas do PÚBLICO uma instância crítica do seu trabalho à luz das normas deontológicas que regem a profissão. Esta reflexão crítica não é exercida apenas como resposta à iniciativa dos leitores, antes se exprime em análises e recomendações transmitidas sempre que o Provedor o julgue necessário.

Nenhuma redacção dispõe da massa de conhecimentos e da capacidade crítica que os leitores de um jornal representam. Atender, analisar e encaminhar as dúvidas, queixas e sugestões dos leitores são competências do Provedor que contribuem para aumentar a confiança dos leitores no seu jornal diário e para tornar mais transparentes os processos e decisões jornalísticos que intervêm na produção das notícias.

Essa relação de confiança é o capital mais precioso do PÚBLICO, tal como o seu estatuto editorial reconhece quando afirma: o "PÚBLICO é responsável apenas perante os leitores, numa relação rigorosa e transparente, autónoma do poder político e independente dos poderes particulares".

A criação do cargo de Provedor do Leitor é, para a Direcção e para todos os jornalistas do PÚBLICO, uma consequência natural desta consciência de que um jornal de referência só o pode ser se garantir em permanência a defesa dos direitos dos leitores.

Definição

O Provedor do Leitor do PÚBLICO (adiante designado por Provedor) é uma pessoa de reconhecido prestígio, credibilidade e integridade pessoal e profissional, cuja actividade principal tenha estado nos últimos cinco anos relacionada com a problemática dos "media", de preferência enquanto jornalista.

A Direcção do PÚBLICO porá à disposição do Provedor todos os meios necessários para que este cumpra a sua missão de garantir a defesa dos direitos dos leitores.

O Provedor orienta a sua intervenção pelo Código Deontológico do Jornalista, pelo Estatuto Editorial e pelo Livro de Estilo do PÚBLICO.

Competências

O Provedor desenvolverá a sua acção com total autonomia e independência face a quaisquer órgãos do jornal ou da empresa e compete-lhe:

1. Avaliar a pertinência das queixas, sugestões e críticas dos leitores, produzindo as recomendações internas que delas decorrerem.
2. Esclarecer os leitores sobre os métodos usados e os factos relevantes, envolvendo a edição de notícias que suscitem perplexidade junto do público.
3. Investigar as condições que levaram à publicação de notícias ofensivas dos direitos dos leitores.
4. Transmitir aos leitores, à Redacção ou à Direcção do PÚBLICO a sua reflexão sobre eventuais desrespeitos pelas normas deontológicas que ocorram no jornal.
5. Manter uma coluna semanal nas páginas do jornal sobre matérias da sua competência e, em geral, da ética e deontologia jornalística.
6. Propor à Direcção Editorial a publicação de quaisquer outros textos ou recomendações no âmbito das suas competências.
7. Em todas as comunicações, internas ou públicas, que digam respeito a notícias editadas no PÚBLICO, o Provedor é obrigado a ouvir o(s) jornalista(s) responsáveis por estas e a divulgar as opiniões recolhidas.
8. O ponto anterior deixa de se aplicar quando o(s) jornalista(s) interpelado(s) pelo Provedor nada responder(em) num prazo de 72 horas.

Nomeação e cessação de funções

1. O Provedor é nomeado pelo prazo de um ano, renovável por idêntico período, pela Direcção do jornal após parecer favorável do Conselho de Redacção.
2. A nomeação do Provedor implica:
 - a) A realização de um contrato conforme ao presente Estatuto, entre a PÚBLICO Comunicação SA e o futuro titular do cargo, caso este não faça parte dos quadros redactoriais do PÚBLICO.

b) A dispensa do desempenho de quaisquer outras funções, caso o futuro titular do cargo faça parte dos quadros redactoriais do PÚBLICO. Nesta situação, ao cessar as suas funções como Provedor, o jornalista será reintegrado no trabalho diário do jornal nas mesmas condições económicas e laborais de que gozava antes da nomeação.

3. Nenhum Provedor pode ser nomeado por mais de dois mandatos consecutivos.

4. O mandato do Provedor só cessa antes do período estatuído: a) por impossibilidade prolongada (superior a 45 dias) do exercício de funções; b) por vontade expressa do próprio.

Incompatibilidades

São incompatíveis com as funções de Provedor do Leitor o exercício de funções jornalísticas, a colaboração regular em qualquer órgão de comunicação social e quaisquer outras que ponham em causa a independência e isenção do seu estatuto.

Disposições finais

Este Estatuto, que pode ser revisto no final do mandato do Provedor, obteve o parecer favorável do Conselho de Redacção e passa a fazer parte integrante do Livro de Estilo do PÚBLICO.

A Direcção do PÚBLICO

Lisboa, 23 de Fevereiro de 1997

Příloha č. 5: Statut ombudsmana NPO

STATUUT OMBUDSMAN NPO

Gewijzigd en vastgesteld op 18 februari 2021 en in werking per die datum.

Functie

De NPO-organisatie voorziet, in het kader van het behartigen van zaken die van gemeenschappelijk belang zijn voor de landelijke publieke mediadienst, in een journalistieke ombudsman in een fulltime positie (1,0 fte).

De ombudsman volgt, onderzoekt, evalueert en beoordeelt het journalistieke handelen van de landelijke publieke media-instellingen bij de verzorging van media-aanbod op het gebied van nieuws, informatie en educatie.

Het betreft media-aanbod op radio, televisie en online dat valt onder de eindredactionele verantwoordelijkheid van de betreffende omroep, inclusief buitenlandse producties die dusdanig zijn bewerkt door de Nederlandse redactie dat ze onder de verantwoordelijkheid van de redactie vallen.

Aansluitend bij de CCC-codering valt hierbinnen journalistiek handelen in het kader van de verzorging van media-aanbod met code 111 (nieuws), 112 (actualiteiten), 120 (gesprek van de dag), 123 (meningsvorming), 132 (kunstinformatie), 143 (human culture), 151 (educatie), 154 (service) en 200 (sport).

Het oordeel van de ombudsman is niet bindend en de ombudsman kan geen rectificatie afdwingen.

Doelstellingen

De ombudsman toetst na een klacht of op eigen initiatief het betreffende aanbod aan de normen van de journalistieke redacties zoals vastgelegd in de Code Journalistiek Handelen van de NPO. Met de ombudsman leggen de NPO-organisatie en de landelijke publieke omroepen (hierna NPO) publieke verantwoording af over de journalistieke werkwijze van hun redacties.

Met de ombudsman vergroot de NPO zijn toegankelijkheid voor het publiek en staat deze open voor klachten van het publiek over de journalistieke werkwijze.

Aanstelling

De ombudsman wordt aangesteld voor een periode van drie jaar. Herbenoeming is mogelijk. De benoeming wordt gedaan door de Raad van Bestuur van de NPO, op bindende voordracht van het College van Omroepen (CvO).

De ombudsman heeft als vast aanspreekpunt het presidium van het CvO, bestaande uit een taakomroep, een fusieomroep en een stand-alone-omroep. Dit presidium opereert onder goedkeuring van alle betrokken omroepen.

De aanstelling van de ombudsman kan tussentijds niet eenzijdig worden beëindigd, tenzij de ombudsman structureel in gebreke blijft en hierop is aangesproken door het CvO.

Tijdens ziekte en verlof is er geen vervanging van de ombudsman. Bij langdurige afwezigheid kan in een tijdelijke vervanger worden voorzien.

De ombudsman heeft geen financiële of andere belangen bij bedrijven of instellingen en vervult geen nevenfuncties waardoor een goede vervulling van de functie of de handhaving van de onafhankelijkheid van de ombudsman of van het vertrouwen daarin in het geding kan zijn. Nevenfuncties zijn openbaar en vindbaar op de website van de ombudsman.

Onafhankelijkheid en bevoegdheid

De ombudsman is onafhankelijk van de NPO, overheid en commerciële invloeden en werkt autonoom. De ombudsman velst een zelfstandig oordeel en vertegenwoordigt niet een algemeen standpunt van een landelijke publieke media-instelling en/of de NPO-organisatie.

De ombudsman rapporteert aan het presidium van het CvO.

Er wordt persoonlijk contact opgenomen met hoofdredacteuren wanneer een kwestie hun redactie aangaat.

De ombudsman doet geen bindende uitspraken, maar kan wel aansturen en aandringen op rectificatie. Het rectificatiebeleid blijft een verantwoordelijkheid van de redacties. Op de site van de ombudsman worden klagers ook gewezen op de mogelijkheden van de Raad voor de Journalistiek en/of de rechter.

Het staat de ombudsman vrij om buiten de redacties om onderzoek te doen naar journalistieke aangelegenheden.

Taken

1. Klachten van het publiek (die betrekking hebben op het journalistiek handelen of het nalaten daarvan van redacties) onderzoeken, becommentariëren en beantwoorden. Een uitzondering vormen anonieme klachten, die hoeven niet te worden behandeld.
2. Journalistieke uitingen binnen het domein van de landelijke publieke mediadienst toetsen aan de normen van de journalistieke redacties zoals vastgelegd in de Code Journalistiek Handelen van de NPO.

Over al hetgeen dat niet in het statuut is vastgelegd en tot het werkkterrein van de ombudsman zou kunnen behoren, beslist de ombudsman in overleg met het presidium van het CvO.

Werkwijze

Contact publiek

Het publiek kan rechtstreeks contact opnemen met de ombudsman via contact@omroepombudsman.nl. Ook verwijzen de afdelingen Publieksreacties van de omroepen en/of de algemene afdeling Publieksreacties van de NPO door naar de ombudsman. Bij de afhandeling van een klacht bij een specifieke redactie wordt de klager ook gewezen op de mogelijkheid een klacht neer te leggen bij de ombudsman via contact@omroepombudsman.nl.

Wanneer een klacht binnenkomt, geeft de ombudsman de betreffende redactie de mogelijkheid om binnen zes weken een antwoord te geven op de klacht. Is de klager niet tevreden met dit antwoord of verzuimt de redactie om binnen de gestelde termijn een antwoord te geven, dan kan de ombudsman besluiten de kwestie op te nemen.

De vraag of de ombudsman een onderzoek gaat doen naar aanleiding van een klacht, en zo ja op welke wijze, is aan hemzelf. Ook hoeft de ombudsman niet elke klacht en/of afhandeling van een klacht te publiceren. De ombudsman geeft wel altijd een reactie aan klagers, ook al wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Contact redacties en redactieleden

De ombudsman is in overleg met de verschillende omroepen geregeld aanwezig op de verschillende journalistieke redacties waarvoor hij verantwoordelijk is. Hiermee is de ombudsman zichtbaar en toegankelijk voor de journalisten.

In het geval van klachten haalt de ombudsman voor wederhoor altijd informatie op bij de betreffende redactie. Hiertoe behoort ook de schriftelijke communicatie die tussen klager en redactie heeft plaatsgevonden. De redactie zal deze informatie verstrekken, al kan de hoofdredactie van de betreffende redactie besluiten bepaalde informatie (bijvoorbeeld informatie die herleidbaar is tot bronnen die om geheimhouding hebben gevraagd of wanneer privacy in het geding is) niet te verstrekken.

Redactieleden kunnen individueel door de ombudsman worden benaderd, maar daarover moet de hoofdredactie altijd worden geïnformeerd.

Publicatie

De ombudsman publiceert zijn oordeel op klachten op de site. Desgewenst worden privacygegevens daarbij niet gepubliceerd. De betreffende hoofdredactie krijgt voorafgaand inzage in de publicatie.

In het oordeel van de ombudsman wordt altijd het wederhoor van de hoofdredactie benoemd.

Het staat omroepen die geraakt worden door een oordeel van de ombudsman, vrij om dit oordeel wel of niet te publiceren.

Het zal, voor zover dit kan, mogelijk worden gemaakt om op de publicaties van de ombudsman te reageren, zodat er een levendig journalistiek debat kan ontstaan.

De ombudsman legt eenmaal per jaar publieke verantwoording af in een jaarverslag dat gepubliceerd wordt op de site.

Příloha č. 6: Úprava postavení ombudsmana v České televizi

Pravidla pro vyřizování podání, včetně stížností diváků

Preambule

Účel rozhodnutí

Účelem tohoto rozhodnutí je stanovit pravidla pro vyřizování podání třetích osob, včetně stížností diváků.

ČÁST I

PODÁNÍ

článek 1

Podání

- 1) Podáním se rozumí projev fyzické nebo právnické osoby, (dále jen „divák“), který je zaznamenán a je adresován České televizi nebo jejímu generálnímu řediteli, a kterým se divák zpravidla snaží upozornit na nedostatky v činnosti České televize.
- 2) Pokud divák chce mít jistotu zpětné reakce České televize, je třeba, aby podání učinil elektronicky prostřednictvím kontaktního formuláře na stránkách České televize v záložce Vše o ČT, sekce kontakty <https://www.ceskatelevize.cz/vse-o-ct/kontakty/>, nebo písemně na adresu info@ceskatelevize.cz.
- 3) Za podání se pro tyto účely nepovažuje přímá e-mailová korespondence se zaměstnanci České televize, komunikace na sociálních sítích, diskuze na webových stránkách České televize a pořadů, ústní a telefonická komunikace.
- 4) V každodenní činnosti České televize se rozlišují tato podání diváků:
 - a) stížnosti diváků,
 - b) žádosti o informace a stížnosti podle zákona o svobodném přístupu k informacím,
 - c) petice podle zákona o právu petičním,
 - d) žádosti o výmaz osobních údajů a žádosti o informace o zpracování osobních údajů,

- e) žádosti a informace o televizních poplatcích dle zákona o rozhlasových a televizních poplatcích,
- f) podněty diváků,
- g) žádosti o omluvu a obdobné žádosti,
- h) žádosti o uveřejnění odpovědi
- i) žádosti o dodatečné sdělení.

5) Pokud je podání doručeno České televizi v písemné formě doporučeně či osobně, je vždy přijímáno a evidováno v podatelkách České televize. V podatelkách České televize je rovněž evidováno elektronické podání doručované prostřednictvím elektronické podatelny České televize.

ČÁST II

STÍŽNOSTI DIVÁKŮ

článek 3

Pojem stížnosti a cíle vyřizování stížností

- 1) Stížností se rozumí takové podání diváka, kterým si stěžuje na obsah programů České televize, obsah webových stránek České televize a dále na nesprávné jednání, chování, práci nebo jiné závadné jednání České televize, osob v pracovněprávním vztahu či osob v obdobném právním vztahu k České televizi či osob činných pro Českou televizi
- 2) Pokud z obsahu podání plyne, že o stížnost nejde, vyhrazuje si Česká televize právo považovat podání za připomínku.
- 3) Cílem vyřizování stížností je naslouchat názorům diváků a reagovat na jejich výtky, dále otevřenost a transparentnost jednání České televize, ponaučení z důvodných stížností, omluva České televize, je-li to důvodné a vhodné, a reakce České televize na zjištěné problémy a jejich řešení.
- 4) Pokud divák nezvolí pro svoji stížnost správnou variantu k zaslání do České televize, ale např. e-mail na osobní adresu zaměstnance ČT (nebo na více adres v rámci České televize) nebo doporučený dopis, je každý zaměstnanec České televize povinen obratem

postoupit stížnost Diváckému centru, které následně postupuje podle zásad vyřizování stížností.

5) Jestliže se zaměstnanec České televize rozhodne svévolně odpovědět svým jménem na stížnost nebo nereagovat vůbec, přebírá odpovědnost při možném poškození dobrého jména České televize se všemi právními důsledky.

6) Při posuzování stížností je třeba nalézat rovnováhu mezi vstřícným reagováním na stížnosti diváků a potřebou zajistit soustředění zdrojů na aktuální obsah výroby a vysílání, poskytování audiovizuálních mediálních služeb na vyžádání a na obsahu webu České televize.

článek 4

Náležitosti stížností a lhůty pro podání stížnosti

- 1) Stížnost musí obsahovat:
 - a) jméno, příjmení a kontaktní adresu stěžovatele, který je fyzickou osobou, případně jeho adresu pro doručování. U stěžovatele, který je právnickou osobou, pak obchodní firmu a sídlo, případně adresu pro doručování,
 - b) stížnost se musí týkat činnosti České televize, upozorňovat na jeden problém a uvádět aspekty, které stěžovatel požaduje posoudit,
 - c) datum, kdy došlo k události nebo jednání, kterých se stížnost týká; bez uvedení data lze podat jen stížnost obecného typu.
- 2) Stížnost je možno učinit pouze písemnou formou (doporučený dopis) nebo elektronicky prostřednictvím kontaktního formuláře na stránkách České televize v záložce Vše o ČT, sekce kontakty <https://www.ceskatelevize.cz/vse-o-ct/kontakty/>, nebo písemně na adresu info@ceskatelevize.cz.
- 3) Stížnost nesmí obsahovat více než 1000 slov. Delší stížnosti jsou přípustné jen výjimečně, s uvedením důvodů a krátkého shrnutí v délce jedné normostrany.
- 4) Stížnost je třeba podat do 15 pracovních dnů ode dne, kdy byl pořad nebo jiná část programu odvysílána nebo poprvé uveřejněna na webu České televize nebo do 15 pracovních dnů ode dne, kdy došlo k jednání nebo chování, na které si divák stěžuje. Pokud stěžovatel zašle stížnost později a nezdůvodní, proč takovou stížnost zasílá opožděně, Česká

televize odmítne vyřídit stížnost jakožto opožděnou. Česká televize rovněž odmítne vyřídit stížnost jakožto opožděnou, pokud shledá důvody opožděného podání jakožto nepodstatné.

5) Česká televize může prošetřit stížnost podanou i po zmeškání lhůty uvedené v odstavci 4, pokud dospěje k závěru, že jde o stížnost závažnou a že je efektivní a nezbytné stížnost prošetřit a rozhodnout o ní.

6) Stížnost vyřizuje Česká televize zpravidla do 60 kalendářních dnů ode dne doručení stížnosti České televizi; jde-li o případy složitější, lze tuto lhůtu překročit.

článek 5

Rozhodnutí o stížnosti a vyrozumění o jejím vyřízení

1) Pokud Česká televize shledá, že stížnost je důvodná nebo částečně důvodná, je povinna učinit bezodkladně nezbytná opatření k nápravě, je-li to možné. S věcným obsahem stížnosti a opatření k nápravě je seznámen pracovník na prvním stupni řízení a ombudsman.

2) Česká televize vyřizování stížnosti zastaví:

a) jestliže stěžovatel, kromě stížnosti doručené České televizi, zjevně podal ve stejné nebo obdobné věci ještě stížnost nebo podání Radě pro rozhlasové a televizní vysílání nebo žalobu k soudu,

b) jestliže byla doručena České televizi stížnost poté, co bylo rozhodnuto soudně nebo v řízení o přestupku ve stejné nebo obdobné věci téhož stěžovatele,

c) jestliže stěžovatel, kromě stížnosti doručené České televizi, podal ve stejné nebo obdobné věci ještě žádost o informaci nebo stížnost podle zákona o svobodném přístupu k informacím,

d) jestliže stěžovatel, kromě stížnosti doručené České televizi, podal žalobu k soudu na uveřejnění odpovědi nebo žalobu na dodatečné sdělení nebo žalobu na ochranu dobré pověsti nebo na ochranu osobnosti.

- 3) Česká televize stížnost odmítne:
 - a) jestliže se stížnost netýká podstatného porušení povinností České televize stanovených zákonem nebo Kodexem České televize,
 - b) jestliže stížnost obsahuje hanlivý nebo urážlivý text. Pokud stěžovatel podá stížnost znovu, avšak bez hanlivých a urážlivých výrazů, bude se jí Česká televize zabývat,
 - c) jestliže je stížnost prokazatelně triviální, neodůvodněná, hypotetická, opakovaná či jinak kverulantská a šikanózní,
 - d) jestliže stížnost není opodstatněná.
- 4) Jestliže byla stížnost podána osobou, která je v konkurenčním vztahu k České televizi, je oprávněna Česká televize stížnost odmítnout nebo jí odložit, pokud je zjevné, že cílem stížnosti není upozornění na nedostatky České televize a jejich náprava.
- 5) Pokud bylo řízení o stížnosti definitivně zastaveno, nelze se jí zabývat znovu.
- 6) Pokud byla stížnosti již jednou definitivně odmítnuta, nelze se jí zabývat znovu.
- 7) Pokud Česká televize obdrží stížnost, která se týká již jednou posuzované věci, může odkázat na již vyřízenou stížnost.
- 8) Jde-li o více stížností, týkajících se téhož problému, může Česká televize posoudit stížnosti společně
- 9) Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost za trestný čin nebo přestupek není tímto dotčena.
- 10) O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel vyrozuměn.

Článek 7

Odvolání k ombudsmanovi České televize

- 1) Proti rozhodnutí o stížnosti se lze odvolat k ombudsmanovi České televize.
- 2) Odvolání k ombudsmanovi je třeba podat prostřednictvím elektronického formuláře uveřejněného na webových stránkách ombudsmana nebo doporučeným dopisem a požádat o přešetření stížnosti. Odvolání proti vyrozumění o vyřízení stížnosti je třeba podat do 10 pracovních dnů ode dne doručení vyrozumění o vyřízení stížnosti.

- 3) Odvolání proti vyrozumění o vyřízení stížnosti musí obsahovat číslo jednací, pod kterým byla stížnost vyřizována, datum vyřízení, přesnou odpověď Diváckého centra, stručné a jasné vysvětlení, proč není stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojen a označení aspektů, které požaduje přešetřit. Ombudsman České televize není oprávněn zabývat se novými důvody, které nebyly uvedeny ve stížnosti, která je předmětem odvolání.
- 4) Ombudsman v odvolacím řízení zvažuje, zda odvolání je věcně správné, přiměřené a nákladově efektivní. Pokud dospěje k závěru, že odvolání je důvodné, věc vrátí Diváckému centru, v ostatních případech odvolání zamítne. Odvolání rovněž zamítne, pokud neobsahuje podstatné záležitosti obecného významu.
- 5) Ombudsman není oprávněn zabývat se odvoláním, pokud zjistí, že věc je případně byla předmětem právní korespondence České televize nebo má být posuzována Radou pro rozhlasové a televizní vysílání či jiným orgánem veřejné správy.
- 6) Odvolání vyřídí ombudsman České televize zpravidla do 30 kalendářních dnů od doručení odvolání.
- 7) Ombudsman čtvrtletně zpracovává pro generálního ředitele zprávu o vyřízených odvoláních, věcném obsahu a trendech stížností.
- 8) Ombudsman je povinen poskytnout úseku mediálního práva a smluvních vztahů potřebnou součinnost při vyřizování podání uvedených v čl. 6 odst. 1 písm. b), d), e), g), h), i).

článek 8

Stížnosti adresované Radě České televize

- 1) Vyřizování stížností, které spadají do působnosti Rady České televize (§ 8 zákona o České televizi) se řídí postupem, který schválila Rada České televize.
- 2) Stížnosti adresované Radě České televize doručuje příslušná podatelna Radě České televize obratem.
- 3) Pokud není stížnost adresována Radě České televize, avšak týká se její výlučné působnosti, je bez zbytečného odkladu postoupena Radě České televize.
- 4) Pokud Rada České televize obdrží stížnost, která nespadá do její působnosti, předá ji Diváckému centru.

Petr Dvořák
generální ředitel České televize

Příloha č. 7: Rozhovor s Bjarnem Schillingem, 20. června 2022

When you worked as a journalist at Politiken, did you feel the need for an ombudsman?

Well, at first, I didn't. When we launched the public editor in 2001, I thought it was just another way to extend my workday because, of course, you have to answer all the ombudsman's questions. But over the years I've changed my mind, and that's a good thing, because I have this job for a reason. I think it helps to improve the credibility and overall quality of the newspaper, but I was reluctant at first.

What made you change your mind?

Well, first of all, I found out that it didn't take me so much time to answer, maybe because I didn't make so many mistakes then. But at the same time, I think in many ways it makes it easier to work as a journalist, because especially since there's email, you get a lot of reader comments and emails. And it's very easy because as long as it's just a complaint of some sort, you just forward it to the readers' editor or the ombudsman. It's actually easier that way, because of course you can't handle complaints about your own work. So, you have to get somebody else to look into them. So, in many ways it's very simple, you just send it on and let the other person take care of it. Exactly.

Do you have an assistant?

No, I don't have an assistant. What I mean is that the journalist or the photographer doesn't have to sit down and write all these responses, he or she could just refer the complaints to the ombudsman or to the readers' editor, because I'm in charge of handling the complaints anyway. So, this way you can focus on your journalistic work instead of dealing with complaints about what you did yesterday or the day before, right?

How would you describe your position?

Well, officially, I'm independent. I don't have to be, or I don't take orders from the editor-in-chief or the editorial board. From time to time, of course, I disagree with what the editors-in-chief have decided. But in my daily submissions, except on Sundays, I run that errors and omissions column. And there's only one person who decides what would be in it. And that's me. Of course, I listen to other people. And I listen to the criticism when they say, well, we don't agree with you, we think you're too harsh on this point or too lenient on that. Of course, I listen to them, otherwise I wouldn't do my job. But when it comes to the final decision, it's just mine. And that's the way it has to be, you can't have an ombudsman working on some

kind of group discussion, or what would you say, some kind of joint agreement on how things should go, you have to be a bit of a dictator.

Do you perceive yourself as a reader's advocate or newspaper's ambassador?

Definitely the first position. I mean, I'm in no way a public relations representative for the newspaper. But having worked at Politiken for 25 years, I was reader's editor for half of that time. You're biased in some ways, because you know everybody in the newsroom, or practically everybody, and you've worked there for so long. But I really try to do my best to understand the readers and speak for them, sort of against the newsroom. I mean, it goes both ways. I have to criticize the newsroom, but at the same time, of course, sometimes the readers write emails in horrible language and they're very, very harsh and very spiteful from time to time. But I have to look through that and look at the core of it: are they in the right or are they wrong? Have we made a mistake? Or haven't we made a mistake? It could be a factual mistake or it could be some kind of violation of the ethical guidelines that we should follow.

Do you think that it's better to hire an internal or external ombudsman?

I think you can argue that both are a good thing. Because having one from the outside makes you seem more independent. I think it's an advantage to have one recruited internally, because if you try to be a bit diplomatic, you can learn that it's easier to work things out and find solutions that everybody can live with. There are some journalists who can't take criticism either. They're then also resistant to argumentation at the same time. When you come from the outside, I have seen this with colleagues around the world or heard this from them, that sometimes it blocks the communication. It's easier, if you can go around the newsroom and discuss things and then find a solution. And by that I don't mean you have to agree with the newsroom. Because often I make corrections that the newsroom doesn't agree with at all. But that's my job, after all.

You have been an ombudsman for more than a decade. How has the communication between you and readers changed over the years?

First of all, technically, I think almost everything comes by mail now. A lot of people used to call me and they used to call all the time, that practically stopped. So, everything goes by email. And that has the effect, I think, of making it much easier to respond to something that you read in the newspaper. And I can see that many people respond even late at night. You can read our newspaper as an e-paper from 9:30 in the evening. And many people end their

day by reading the next day's newspaper. So, I get a lot of emails, even in the evening or in the early hours of the next day. So, I would say that I receive more e-mails than I used to because of the technological revolution in communications. But the general composition of the complaints has not changed much. I mean, it's pretty much the same that people are complaining about. That goes without saying, but the policies have evolved as well. For example, we now have a lot of podcasts and a very large Internet service. I am responsible for that as well. So, I have more to do.

What was the reason for establishing this position at Politiken?

This decision was made by an editor-in-chief who, unfortunately, is no longer with us. He passed away in 2006. I don't know exactly where he got the idea from, but when we went to the Guardian in London with a representative of the editorial team, we more or less just copied the way they do it there.

So, your inspiration was Guardian?

Yes, it was. And I think maybe one or two other newspapers, but there were very few newspapers then that had a public editor.

In Denmark, there are several types of ombudsmen. Are there any differences between an ombudsman and the public editor or reader's editor?

No. I'm also a member of ONO, the organization of news ombudsman, and we think it's more or less random what kind of title we use. I think that ombudsman in Danish vector has a bit more appeal to the general public instead of ombudsman, which sounds like a kind of official position, which it's not. But I think it's more or less a coincidence, what kind of title you choose. And there's also the problem that, for example, in Denmark and Sweden and many other countries, you have an official ombudsman, who makes sure that the government doesn't do anything wrong. And of course, we shouldn't be confused in any way and taken for a public servant, which we aren't.

The website says that Politiken is a living community institution. How does it look like in terms of readers?

Politiken has sometimes been described as a role compared with some kind of religious congregation, because many of our readers, especially of the printed paper, have been with us for decades. And they are very, very steadfast. They don't tend to go away to other newspapers, they stay with us. But that doesn't mean that they're not critical, they can be

extremely critical. And in some ways, when, for instance, we make some kind of error, even the smaller ones, they say that they're disappointed in us, because it is as if the paper is something that we have in common: we share the road, so to speak, that they read it and we write it but it is our common child so to speak. That's the impression you get from time to time from the Politiken readers, which, as far as I know, many other papers don't have that kind of relationship to the readers.

Why do you think you have exactly this kind of relationship with your readers?

I guess it's a matter of tradition. And I can also see that the readers we through the internet service don't have the same tendency to stay with us, they switch to another newspaper, but the ones who pay a hefty sum to have the paper delivered to their door in print every morning stay with us for years. Unfortunately, they get older and eventually their subscription ends for natural reasons, but until then they're very steadfast and loyal customers.

Do you contact them, when they want to cancel a subscription?

From time to time I just have to pass the sad news on to the department in charge of that. I don't try to argue with them in any way. Obviously, I tell them that I'm sorry, because we want people to like our newspaper, but at the same time, it depends on whether someone stops buying the newspaper because it has become too expensive. It is actually quite expensive to have any newspaper delivered in Denmark and some people do it for other reasons, and unless if it does not have to do with journalistic mistakes, I do not interfere, I just pass things on to the people responsible.

On average, how many readers contact you per year?

On average, I receive 15 to 20 emails a day. And if you multiply that in a year, it's about six or seven thousand. We run except for Sundays. That means six days a week we're doing this error and omission column. And usually, we correct five errors a day. So, if you multiply that, we come up with about 16000 or 17000 errors a year, some of which of course are very small, spelling errors and other minor things, but some of them are also ethical errors that we make from time to time, more or less terrible things. And that, of course, needs to be corrected. And usually, of course, I give that much more space in the column than if we misspelled a tennis player's name or whatever.

What issues that are being complained about the most?

I would say about 80% of the complaints have to do with all kinds of factual errors. We are very bad at, for example, big numbers, billions and millions. And everything is bigger than that. It could be wrong years. You can imagine all kinds of factual errors, can't you? That accounts for about 75, maybe 80%. And another 10% has to do with the language, with people complaining about how you can treat the Danish language in such a way that you should be ashamed. And I think very often that has to do with the fact that Danish changes over time, as I think Czech does, and all languages do, young people speak and write a different language than their parents. And many readers learned the language, I don't know, 40 or 50 years ago, and they think that you should write and speak the way you did then. And at least in Danish, there are about 4000 words that you can write in two different ways. And they are both correct. And when you are totally convinced that you can always write it that way, then you get angry, and then you write to the readers editor. And then I have to tell people, I'm sorry, but both spellings are correct. That gobbles up a lot of data. And that's about 10%. And the rest of it? Well, it's a big mix of everything. It could be people who didn't receive the paper, of course I have nothing to do with that. Or it could be that a tiny fraction of the complaints are actually about ethical issues. You shouldn't have mentioned this name, you shouldn't have done this, you shouldn't have done that, and that usually takes a lot more time than just correcting a number or a name that's obviously wrong. But, fortunately, I would say, there are very few complaints about ethical errors. So, they are rare, infrequent, maybe, I would say I had maybe one complaint a week about ethical errors or ethical issues as such.

What sources do you consult, when you prepare your response to complaints?

I always consult the journalist, the photographer, the cartoonist, or the person being criticized, because quality journalism requires that you always check with the person you're accusing. So, I can't publish a correction until I've heard the other side of the story. I always contact the person being criticized, even if it seems obvious, but I still have to do it. To be sure, if there is a mistake or if the reader has misunderstood something, but apart from that, I always, almost always, double check things, because it also happens that journalists say: "Oh, I'm sorry, that was a mistake." Because they're very busy, and they don't want to spend too much time checking things or looking things up in a book or on the website, for example, when they're busy doing other things and they say, okay, if it was yesterday, I don't want to spend time on it. So, I spent a lot of time checking things out myself. And also, from time

to time, the readers are wrong, or the readers have found a mistake. So, I think if there's one mistake, there's a good chance that there's more. I try to be as thorough as possible.

The goal of reader's editor is to serve the needs of readers, how do you achieve it?

I think I achieve it by listening to people. And maybe that's what I'm trying to do, too, to write the daily column on errors and omissions in a way that's easy and simple to understand and not just mentioning that we did this, we did that, but in some way hopefully entertaining people a little bit and maybe letting them know something they didn't know yesterday. That's my goal, at least. But whether I'm successful or not, I don't know. But I've got quite a few positive reactions. I'm happy about that, of course. But at the same time, I want to emphasize that it's not my job to be popular. There are people in the editorial office who don't greet me anymore. And that's the way it has to be. If they're unhappy with decisions I've made, there's nothing I can do about it. We all hate to make mistakes, don't we? And we all hate being corrected and being called the ones who made the mistake, even though we don't name the names in the paper or the people who made the mistake because we don't want to spend time looking for the people responsible for this and that. So, in the errors and omissions section, I also just write that we wrote this and that yesterday and that was wrong. But of course, you can easily check who made the mistake. But then again, you don't know if it was the journalist, a sub-editor or it was another editor? As you undoubtedly know, stories go through many, many hands and many computer screens before they end up on the Internet or in print.

What is the main topic of your column?

What mistakes have we made since yesterday. But what I'm trying to say is that I've tried to write the corrections so they're entertaining, and they may even be humorous. Of course, it's not funny, when we've made an ethical mistake, or when we've written something that was terribly wrong, but at the same time many, many mistakes are very small. And some of them, I think, are funny. For example, a lot of mistakes that we make in terms of language can be funny because suddenly there's something in an article that shouldn't be there, right? And it's also a way for myself, because otherwise I soon get a depression from all the people complaining about things and saying, how come you never get it? Exactly. And I mean, lots and lots of time, because as you can see, I'm getting to be an old man, and all men tend to be grumpy, you know. And I've really done my best to not be grumpy and to try to have a positive outlook on life. So, it's also about making my own work day better, I suppose.

Based on what do you decide, whom are you're going to answer personally and whom are you going to give an answer in column?

I always answer everybody. If it's just a small correction, I don't do it, unless they've asked me to. Otherwise, I don't contact people again saying, yes, I'll correct it or no, I won't correct it. Unless I can in some way sense that that's what they want. From time to time, if we've made a serious ethical mistake, for example, I'll do a major column pointing out what we've done wrong, and we can make sure we don't do it again. But as I said, that's pretty rare. I usually just write the errors and omissions column. And that accounts for most of it.

Do you follow a discussion about Politken on social media?

Yeah, from time to time I do, but I must admit that I very rarely engage in debates on social media, because I have to check off the printed version and the web services and the podcasts. And sometimes, I also have to drive some time off and clear my head.

Can you describe your daily agenda?

It starts at 21:30 in the evening, when the printed version can be read on as a e-paper on the internet. I just browse it and look through it very, very quickly to see, if there's anything that catches my eye and what can be an issue the next day. But then in the morning I see that the e-mails have arrived during the night. And I immediately forward them to the journalists involved, so that they have as much time as possible to respond to me, because of course they have to deal with the matter. Before they get back to me and say, oh, there's been a mistake with you, the readers, please, please correct it. So, the more time they have to do that, the more time I have to make the correction later in the day. So, I try to forward all the emails to the journalists involved as early as possible. There's a chance that they are covering something elsewhere and they do not come back to the newsroom later in the day.

What is the most popular way of contacting you?

Definitely email. I would say 90 to 95% of all communication is via email.

What kinds of influence do you have on editorial products and processes?

I don't interfere, or I try to stay out of the next day's paper or the next week's paper. But obviously, I have a say when, for instance, we discuss what kind of ethical guidelines we should have. I gather with the editors in chief, and normally I write a draft of things that could be changed. And when we discuss it with everybody in the newsroom to see if it needs alterations, we issue the new guidelines. But I don't interfere or mix anything in the

preparation of the next day's paper. And from time to time, especially young journalists, approach me, saying, Hey, I'm thinking of writing this, and would that be okay? Then I have to tell them that I cannot be a consultant; you should talk to the editor. Or you should look at our ethical guidelines. If I were to give them advice on that, I wouldn't be able to handle the complaint; I would have rendered myself incompetent to do so.

To what degree can you operate independently and be critical of editorial staff?

I can write whatever I like. Obviously, I have to stick to the same ethical guidelines as everyone else. If I criticize somebody, I should have presented the criticism to them before writing it in public. And although I have to stick to all the rules and guidelines that are there in order to safeguard quality journalism, apart from that, I can write whatever I like, no problem. And the editors and chief, I must say, are very supportive of what I do. I mean, quite often, when they get complaints, even though they are the ones responsible, according to the Danish Media Act, they forward them to me and say we'll have an independent guy look at them.

So, your freedom is large?

At least that's the impression under which I work. I should also point out the fact that even though we have an editor or an ombudsman, we are under exactly the same rules as other papers in Denmark. So, if people don't think that I've handled complaints correctly, they can go to the Press Council, which is a public body, and complain. So, they don't have to contact me, they're free to contact the Press Council or indeed to go to the courts, if they think that politics needs real, real harsh treatment.

Have you ever appeared in front of the Press Council in Denmark?

No, I haven't. But I participate in the way that if somebody launches a complaint against poaching at the Press Council, it is a case against the paper itself. So, I only take part in handling the complaint. But at the same time, if the reader had complained to me beforehand, I would have corrected things if they were wrong. So in that way, in some way, I sympathize with the view of the paper. But there are also examples of people who've complained to the Press Council before having contacted us first, and then I look at it independently. And if I think they're right, I make the correction. And then we have the Press Council look at the case afterwards. So, I don't have to agree with the paper all the time. And quite often, I don't agree with the paper. But. But that's, so to speak, two different systems. I mean, everybody is free to complain to the Press Council. And if they want to complete payment to me instead,

things are treated faster. And you get maybe a decision that you like, even if you complain to the Press Council, it could easily take two, three, four, or even more months before you get a decision from them.

Do you think it's important to have a Press Council?

Yes, definitely. We get criticism from the Press Council. I think it's taken seriously by the newsroom. You don't want the Press Council to criticize your journalist. So, it is from time to time in the public debate in Denmark. It's portrayed, as if the papers and the news outlets don't care about the Press Council, in my view, that's not correct. And the Press Council has been given a different role over the later years, because there are so many new media on the web. So, we, the old traditional media, we like to support the Press Council.

How hard was it to balance the pressure of public and the pressure of newsroom?

Normally I have my working days very, very comfortable. And I don't have that many problems. But from time to time you get across people in the newsroom say no, I wasn't wrong. You just have to say to yourself: did I do my job properly, did I check everything, do I actually feel that it was wrong and therefore run a correction and you'll just have to do it. It's the only way that you can have your self-respect and hopefully the respect of the general public as well. You just have to be ready to acknowledge the fact that people sometimes disagree with you.

Can you sense that the column you are writing is going to cause controverting?

Yeah, from time to time, but nowadays not that often. I've been a public editor for 12 or 13 years. And in the first years, I wrote a weekly column about different principles, principles of journalism and all that. And back then it happened more often, then, to be quite honest, I ran out of topics, and I found myself writing the same on and on again, so I more or less agreed with the editors in chief to give it a break and to only have the bigger columns from time to time, when I find it necessary, which I quite rarely do. So nowadays, I would say, I don't have that many controversial issues. But from time to time, there are readers, who think that I'm not doing my job properly even though I've tried to explain, why I wouldn't be running a correction. They can criticize me in all different ways, sometimes even harshly. But that means you just have to live with that. That's not a problem. We don't have to agree with each other on everything, right?

Do you organize meetings with the readers?

The short answer would be no. We have tried to have these meetings with the readers, but it wasn't very successful, because we hoped that they would criticize the paper, but instead, they spent all the time criticizing each other. Maybe we should try it again. We used to have a lot of people visiting us at the paper, but then for security reasons we have tightened security a lot. So, we cannot have these groups visiting us. So, in general, maybe we tend to be a more closed entity than we used to do. So maybe it would be a good idea to have these conferences or reader meetings. But as I said, the last ones weren't a success.

Příloha č. 8: Rozhovor s Pierrem Champouxem, 6. června 2023

What was the reason for establishing an ombudsman's position at CBC?

I think that the ombudsman position was created in 1990-1992, around that time it was not exactly the same role as the one I am in right now. As you may know we are public broadcaster, so we have a set of rules that are really strict and to which journalists have to comply in their daily work. The idea was to make sure someone could receive complaints about our journalistic standards and practices and make sure that complaints were heard and the news management was aware of complaints from the public. My role, as you may know, is not to defend the public, nor do I have to defend news management. In fact, my role is to be in between, just to make sure people have access to management, whether new, radio or television, when it's related to news content. Because someone who's not a journalist can have to make an interview with a politician, let's say, and that could be considered like a news content, even though it's another journalist who made the interview. So, the idea at first was to make sure that people were able to file complaints and for their complaints to be heard by news management so they can weather, adjust their way of working and the type of content they do. That's most ideal, but as I said, 30 years ago I was not in that role. I was elsewhere completely doing radio and a private broadcaster, so I don't have the fine details about the reasons why the ombudsman post was created then.

Are you coming from the outside?

Yes, I worked in the private sector from 1985 until 2003. So, I was a news presenter myself and I did some writing as well. Afterwards, I went to television, where I helped started the North News 24 hours channels in the public sector as well. Afterwards, I went through the director of digital news. I won't go into details, but there was a lot of turmoil then in the management, so a lot of changes in the hierarchy and finally I ended up being responsible for some digital productions stuff and answering complaints for news management complaints that were coming from the ombudsman at that moment.

Can you describe your daily agenda?

That's not a routine job. Sometimes it can be really quiet, if I may say, other times maybe really hectic. Normally at the start of the day I will take a look at my emails. To be frank with you, I check my emails often, even though I'm not at work. So I always keep an eye on my emails, so I don't miss any emergencies or complaints that would necessitate a quick intervention. So normally, I check my emails, I respond to a few emails. I forward some of

them to news management so they can, or not, just be aware of the complaint or have to respond to them. And sometimes, as I should do today, but well, I have other obligations because I'm part of that, so I have to attend the AGM today, the Annual General Meeting. I have a board meeting afterwards, but most of the time I will work on reviews. I have to do following complaints that were not satisfying to the complainant. My reviews are like my investigations, you know the term I guess. So when someone is not satisfied with the management response they got for a complaint, they can ask me to do a review and that's when I investigate the complaint, the content that was the aim of the complaint if I may say. And then I publish a review in the next few days so everybody knows if there was an infraction or violation of the GST or journalistic standards and practices or not. And then there is follow-up if there was a violation. If not, I just inform the complainant that, to my knowledge or according to me, my judgment, there was no violation. So everything's good. My day usually is that, checking my emails, doing my reviews, having other activities like a member of the FCO or the Organization of News Ombudsman, of which I'm a member as well. I am also a member of the mediators group for the, in French it would be the Média Francophone Publique, so the Public Francophone Media, which is a group of public broadcasters, so we get together once a year and I exchange with my colleagues from France, from Swiss, from Switzerland in fact, from Belgium about our common topics. More or less that's an ordinary day if I may say.

Do you have an assistant?

I have one assistant and that's it. Usually, the ombudsman's offices are larger than mine, but we never had large offices in CBC. Jack Nagler, which you may know, is alone with his assistant and I say alone in fact, our assistants are really precious to us, because they do a lot of the work behind the scene and it's really important for us to have them. But usually, you have an ombudsman's office with five, ten, twenty...I've seen offices with 50 people working it in the health industry, but in the news sector, usually, there are small offices for ombudsman. I know that at BBC, David Jordan is not alone by any means. He has a team, but our offices are small.

Does your assistant help you to investigate the compliances?

No, she doesn't do that. She will help me with my travel arrangements. She will sometimes answer complaints acknowledging receipt of a complaint. But she won't herself say if there was a violation or something like that, she may sometimes when it is obvious, ask for a

response from management, but most of the time she will say to the complainant that I will take care of this when I return. So she's there to help, but she's not the one doing this work for me, because this is my, you know, as ombudsman, we have usually a long experience in journalism. My assistant, Laure, with which you have corresponded a bit, is really knowledgeable regarding the GSP, but she's not a journalist. So it's really clear for her, as for me, that she's there to help, to support, but not to do my job as I do. So she won't help me. Maybe she could help me with fixing meetings with some people. I have to talk to whenever I have to do a review, but that's about it. I must specify here though that she's the one, who will read my reviews, if there's no language errors or something like that. Make sure that the review stands by itself. It's okay, it's understandable, I've not forgotten anything. And she will afterwards do the formatting, so it can be sent to everybody and put on the website. That's it. But in the content itself, she rarely has to do something. If she does, it's because she's seen something that doesn't make sense and says, well, yeah, I think you should maybe take a look at that paragraph. I'm not sure if it's okay, or maybe you repeat yourself. You should maybe not say that. She has a lot of experience, so I tend to listen to her, but this job is my duty.

How would you describe your position?

I would say it's a lonely job at first. It may be surprising to you because mostly with the COVID and all that stuff we mostly work from home. But even when the ombudsman worked from the office, it's a job, where you're totally independent from the news management, totally independent from everybody in the house, if I may say. So it's a job where you have to be able to endure loneliness a lot. But you can also make some unofficial or informal contact with some people. So there are ways to have contact with some people in an informal way, but you must not abuse that kind of stuff. So it's lonely, but at the same time it's a position that is quite a privilege because I get to pose a judgment on complaints or on news management and there is no way to appeal that kind of reviews. So one can say, well, that's it, I decided there was no violation or I decided there is a violation and I'm the only one knowing all about that. But need to understand that even though you decide there was no violation on a complaint you may be wrong, but you have to be able to live with that. And sometimes people will say, well, I'm not sure about that, well, maybe you should have said that. I may have missed that one but to my judgment, my point of view, I was pretty sure that my judgment was right. So you have to be able to live with that kind of judgment afterwards. I had a review two years ago, where there was a big TV star in Quebec, Canada,

that was involved and I concluded on multiple violations of the journalistic standard and practices. It was about an interview with Didier Raoult, which you may know, a French doctor, and I concluded that the journalist didn't ask tough enough questions to make Raoult explain and defend more himself. The journalist went public saying that I was wrong, that he would not excuse himself, he refuted completely my judgment. So it was a rough time and I was pretty alone with my wife, with my family, with my friends to receive that. It was tough. You have to be able to cope with that kind of pressure, because being alone, not having a boss above you or lots of employees can be a pressure, it can put yourself in a position of pressure as well. I worked enough in this field to have known multiple bosses and had a number of employees under me to know what kind of pressure that means. Sometimes its hard to publish a review or to decide on something when you are all by yourself. So you have to be pretty solid in your thinking, your knowledge, your experience in journalism. But even then, there is always a doubt. And I think that doubt here is something that is good. If you never doubt, you won't be a good ombudsman. But at the same time, doubting all the time may be paralyzing at times. So you have to have a good network within the ombudsman industry, if I may say. I cannot reveal the name of the complainant, that's confidentiality, but sometimes having some people like that, you can not ask them to do the review for yourself. So that's important in my role to have that kind of people I can rely on if ever I need.

If you're talking about making a judgment, let's say that you have a complaint from, I don't know, a viewer, who says the this journalist has made a mistake. So based on what do you decide, who is right? Was the journalist right or was this person right?

In fact, all is about the journalistic and standard practices. So this set of rules is my basis whenever it comes to analyzing a complaint. So if, let's say, the complainant says, well, that journalist is not impartial, he has taken sides in that stuff, his report was not fair, was not balanced, there were errors there, I just have to check. I go with facts. Sometimes facts are not always at hand, you have to talk to people. So it's what one says versus what the other one says. Sometimes you have to say, well, I cannot have a clean cut at the center and I will believe him more than I believe her. That's not the question, because I have to have facts. So if I cannot for sure say that this reporter was impartial, I will say, he has the benefit of the doubt. I cannot say that he is impartial. He says he's not. And I have no other proof to think otherwise. So the basis of every review are the JSP. That's for sure. So our five principles are accuracy, fairness, balance, impartiality and integrity. Integrity being the one

about the respect we owe to people we work with or the people we interview. So those are the five principles. After that, you have a lot of sections. It's quite long, not as long as the BBC's, but more or less it's the same thing. In French and English, it's about the same thing. So you will see that the kind of same basis for journalism. So as I said, I'm not defending one or defending the other. I'm in between, as I like to say, like Humpty Dumpty. I'm on the fence. I'm not on this side or on that side. I'm on the fence with my JSP. I say, OK, now here's the question, here's the complaint, here's the facts. Most of the time I would say in the last few years, a lot of complaints were about that this journalist seems or it looks like, you know. Some people have thought that journalists had bad intent. It was not about accuracy as sometimes, but mostly about we know that he's a liberal or a conservative. People think or pretend some things based on their own beliefs and sometimes it tainted their personal appreciation of a report. That didn't mean the report was violating any JSP, but people received it that way because maybe the subject was more kind of a leftist subject or the people talking in it were more on the rightist side. But it's a lot about perception more than reality. In the COVID period that was all about the conspiracy theories. People said, well, you did not cover that subject, you should have covered that subject, because you talk about the vaccine, but you don't say that the vaccine is bad. So I had to not to defend, but explain sometimes or make management explain, why they would not cover that side of the problem. Same with the climate change. A few years back, one of the ombudsman said there is no need or no obligation to let deniers of climate change be heard because they represent a small amount of people. They are very vocal, but they're shouldn't be put on the same page or the same weight as the scientifics, who say there is a climate change due to human activity. So at one point, I had to decide that some people pushing conspiracy theories in the COVID era had right to complain, but their complaints would not have the same weight as people who would say, well, that was not correct, not impartial. I had to make a kind of judgment before asking for an answer, because some of them were totally out of space. It was a rough time for an ombudsman to manage that kind of complaints.

How do you feel about criticizing CBC's staff?

Well, one of my predecessors has told me: "Don't let yourself be intimidated." So since I'm an ombudsman, I have to disconnect from that. I have to say that I'm doing my job and they're doing their job. They have to understand that my job is not to make them sad or to criticize them, but I have to go with the facts. So if people complain about something, I have to make my job. Sometimes it may be hard to publish a review, where I say that there was

violations about that. The first one is maybe a bit harder because you ask yourself, how would they react and eventually I should not care how they react. They respect the ombudsman, he has been there for a long time. I'm the Ombudsman myself right now. The institution itself is respected within the CBC and they know I have a hard job to do. So if they fail, they fail. In my reviews I tend to be not too harsh, because I don't use words that are most constrictive. If I may say that, we'll make them progress, not just hit on them. Because I don't think this is the right way to do it. Using words that offend or tend to make people angry or be sad won't help them get better. I usually try to have an approach that is more educational than punitive. I had one with a young journalist, I think she was 23 years old. She, you know, really knew first year in the business in Canada and working in Sudbury, which is a really small town in the northern Ontario province in the centre of Canada. So totally out of the limelight. She's not a star at all. She's beginning in the business. And it was a complaint about one of her articles. As always, whenever a journalist receives a complaint regarding one report, they fear the worst. In those times, I tend to talk to the people that are concerned. I will talk to them to have their version. But if I, at the end of my review, conclude to a violation, I will also talk to them saying that here's a review. It's coming. I will publish it tomorrow. Now, there is a violation that says, ta-ta-ta-ta-ta. And just don't think it's the end of the career. Nobody has lost his job because of a review. Nobody. It's an opportunity to learn and to grow. Just don't do the same mistake again. Then again, it can happen. Journalists are human, so it can happen that someone makes a mistake twice. That's not the end of the world. But you tend to be more careful whenever you have this first review on your content. My approach is more, as I said, trying to help them get better. When I was in company that that decided I would be the ombudsman, the last question was, what do you want them to remember of you when you're finished? I said, well, he has helped us get better. If my reviews, whether they are concluding on violations or not, can help them get better, great. Some reviews are tougher to make, even if there is no violation. I know that someone may be not deceived, but be happy with my decision. I have one coming up. There are four complainants. I made one review about two shows. It's 32 pages plus the annexes. It's mind-boggling, a mammoth, as I said. I'm sure that those complainants will hate me for that. I'm not here to be loved. To the best of my knowledge, I concluded that, so, that's it. They don't have an appeal, but they will be not happy with me. That's for sure. Sometimes it's difficult, when I have to publish a review that says this journalist of this show or this team has committed violations. But as I said, it's all in the way you do it. And other things I learned a few years back, when I had a training, there was a judge once that said, if a sentence or, you

know, something you wrote gives you pleasure, erase it. You know, when you write a text, you tend to get away and write something, it feels good. It's, wow, that's a nice sentence. It hits something. It may be a little cocky, but it's okay. If that happens, maybe you should not let it in the review because maybe it's too much. It will hurt someone. It will seem maybe unfair. It's maybe not necessary. So I tend sometimes to read my reviews and say, okay, this one here, is it necessary? I like this. It sounds well, it sounds good, but is it necessary? I'm not sure.

Have you ever gotten into a conflict with the editor-in-chief or the top management because of your reviews?

No and that's the nice part about being independent. There is a tradition at CBC Radio-Canada, at least. I cannot talk for public editors because they are within the newsroom usually, which we are not. But the news management and the other management of Radio-Canada do not usually to my knowledge have never second-guess our reviews. They can second-guess them between themselves, but calling me saying I don't think you should something, no never. My boss is the CEO of Radio-Canada. She never says a thing about my work. Otherwise, then, well, I read her reviews. Thank you. It's very interesting. She never second-guessed something. And my own year-end evaluation to see if I've done a good job, I do it myself. That's totally weird, but that's the way it goes. I'm as Jack, really independent from the management, so they don't say a thing. And there is no appeal possible. In fact, there is one appeal, kind of, but it's not totally the same thing. It's with the CRTC, which is the Canadian Radio-Television Council, the regulatory body here, which is the equivalent of the outcome in Great Britain of the FCC in the United States. So people can complain to me and complain to the CRTC afterwards, but the CRTC won't make a review on my review. It will do another review based on its bylaws. I'm independent, so I get to have my say about some complaints, but they cannot say, well, you were wrong. I know sometimes that sparks a lot of discussions, but I don't have to be involved in that. And I don't have to fear for anything because they cannot touch me during my mandate.

How many readers contact you on an average yearly?

My annual report is about to be published next week. This year, I've received 1,840 some complaints. I know Jack has a lot more, because he has a bigger population to answer to. But normally it's around 2,000 to 2,300. So 2,300. This year there was a slight drop. I think because of the end of COVID, it seems that we've come back to the pre-COVID level. I've

asked for response from management in a bit more than 500 cases, which is a lot of job for them. Because the people answering to those complaints are not doing only that. They're managing teams, they are managing shows. So that's a lot of work. And I've done 19 reviews in the whole year, which is quite less than last year. I had 31. I don't know why exactly. Less people complained, I asked for more response. But most of them, it seems, were satisfied with the answer they got from management. So, well, that may be a good thing. Or, as I tend to say, because I see the glass half empty, maybe that people have a bit lost faith and just don't want to, you know, whatever. So that annoys me a bit. And I don't see that as a good thing, the number of complaints. In fact, the number of reviews has dropped. But, you know, this year, we're at the beginning of June. And I feel that this will be a pretty busy year. I think, up and down, I think I have six form-reading and I have two that have been published so far.

Just to make it clear, you don't respond to every reader?

Yes, I do. At least to say, well, I received your complaint or I received your commentary. The problem is that some emails I receive are not related to my role. So people will say, well, I don't know why, but when I looked on Radio-Canada on television, this show doesn't come up. Or they have questions about programming. My job is not about programming, it's about news content. So if it relates to a news bulletin report, an article, a story on the web or something like this, OK, I'll take it and I'll see if this is a commentary or if this is a complaint. A commentary is like, you know, well, I don't like when this show, this news presenter plays with his pen. OK, that's not a complaint related to the JSP. That's a commentary about something that people don't like. It's worth letting know news management that, you know, this news presenter is annoying people with his pen. That's OK. But it won't make, you know, a complaint with a right to a response and a review. So most of the time, questions are like that. If people tell me, well, I think he was wrong. He said that number. It is this number. We said, well, I feel he is more conservative than liberal or something like that. Or he expressed an opinion. OK, then I can ask management to respond to the complaint and we'll see from then if there's a review that should be done. But a lot of my questions, I have an old citizen, 93 years old, the poor guy combated in Korea in the 1950 s. He was wounded. He had all sort of, he's been sending me emails for two weeks. Help me. I need my story to be learned and to be known. I want people to know what I've been through. I said, I'm sorry, sir, I cannot help you. I will send your email to news management so they can read it and they will decide if they want to treat your subject or your story. That may be interesting, but

I cannot force news management to do a subject. That's not my role. And I cannot tell them not to do a subject as well. I have to make sure what they've done is OK. But I cannot dictate them a subject or a topic to talk about.

Where is the most common way of contacting you?

Email. Some people also call me, but maybe once a week. I still receive some letters. That's quite weird in those times, but it happens. They can write to me through my website, or if they have my email, they just write to me directly.

What issues are being most complained about?

Inaccuracies, but mostly it's about politics. Like never talk about this, or you talk too much about that, or this guest was too far to the right, too far to the left. And Radio-Canada is a nest of separatists. Because, I don't know if you know a bit about the story of Canada, but Quebec has had for a while intentions of leaving, being a sovereign country. Not really anymore, but for a long time it was something. So, that's more about that. But as I said, mostly people are complaining about something they feel. It's something, well, I feel you're pro-anti-abortion, or you're pro-this or pro-that. I get complaints recently about people regarding the transgender people. And people saying, well, you talk a lot about drag queens, about transgender, but what about those people who don't want them? We never hear that. Okay. Is that a question of balance? You have to see, because, but mostly it's about, I would say it's about, you know, perception of what has been done. Accuracy, that's for sure, there is always mistakes here and there. Sometimes more important than others, but usually it's, I would say that perception is a good vector of complaints right now, because people are so polarized, to the right, to the left, anti-this, pro-this. It's difficult to have them, you know, have a discussion without complaining. I guess you know what I mean.

If you're talking about your reviews, who decided to create a column at CBC Radio/Canada French Services?

I don't know where, I think it dates back to maybe early 2000, but who has decided that...I'm not sure about that. But that's the main way to work now, because my reviews are all online, and past reviews as well. Before that, there were PDFs that were sent by email, or before that by courier, by postal service.

Where is the main goal of your reviews?

As I said, the main goal of my reviews is at first to see, if JSPs were violated or not. It is also helping journalists to do a better job, so that people get better journalism. Also, it's about explaining more to the public the way that journalism works, because a lot of times people don't understand exactly, what journalists do. I know there is a strong demand for journalists to be more transparent. I think this is something really important, but how can we be transparent without putting a lot of layers that would make the job quite impossible to do day after day, inviting people to our meetings. Those are good ideas, but not always feasible, especially with big organizations like ours. So, making journalism more transparent, helping journalists to be more accountable, to be aware of what the people think of their job, of the job they are doing. And on the other side, as I said, helping people understand more what is journalism, and particularly good journalism. I see myself as kind of a facilitator, someone who can help the conversation between journalists or news management and the ordinary citizen, who doesn't have access to those people most of the time. What I repeat often to journalists is that we have to remind ourselves that we're in a really privileged position. Not everybody has the chance to have a camera or to have a computer and to be able to write a story on a website that is visited by millions of people each month, or to have their report on a great TV show. It's something that is a privilege, and we have to be aware of that. In the last few years, there have been a lot of questions about diversity and inclusion. Some people wanted that some journalists be relieved of the duty of impartiality, so they can relate to their own experience. When I said, with all due respect, I feel that impartiality is still something really important to good journalism. That's something that makes a difference between us and Fox News or Sputnik. I think you don't have to be partial to take sides necessarily to be a good journalist and to do that job. Take advantage of what you have as a journalist, your camera, your computer, the website and all, and do your best. You'll achieve a lot more than just being on air saying, well, I think this is not a good thing, or my opinion about that is this or that. I know it's not a very popular position amongst mostly young journalists, and I think it's something that should be talked about. But I feel there is room for discussion.

What do you consider as the biggest advantage and the biggest disadvantage of your position?

For the company, having an ombudsman is kind of an engagement towards credibility, towards journalism of quality. In fact, Radio-Canada has to have an ombudsman, because the CRTC told him, they had to be an ombudsman. But I don't think that Radio-Canada

would get rid of the ombudsman. They could, because it's something that, on the face of the public, tells them, well, we're not afraid of being criticized. We're not afraid of letting someone independent say you failed this time. And for the people, I think it's something of value because they give them access to something that otherwise would be inaccessible because just trying to reach someone in the news management is quite a task. You know, it's a puzzle. You never find anything. So knowing that the ombudsman is there to answer or at least try to answer or direct them towards a good resource is maybe of value. But first and foremost, I guess it's something that says Radio-Canada wants to commit on good journalism and we have someone that will be there if something goes wrong or something seems to go wrong.

Do you think it's better to hire an internal or external worker for this position?

Well, I've been an internal, an insider for a long time at Radio-Canada. I think it would be possible for someone from outside to do the job. But that would be pretty tough not knowing anybody inside. So not knowing, who to turn to, when something is problematic and having no network at all, even though it's informal. But at the same time, having someone from outside not knowing anybody could make sure these people don't owe anything to anybody. It's part of my duty to not owe anything to anybody. So that's okay. I'm good with that. But sometimes you tend not to be too harsh, but you have to do without that. So someone from outside the box would have a lot of things to learn, that's for sure. But at the same time, would be free from any influence from his or her past that could be useful as well. But is that better coming from inside? That would have to be experienced because I've never seen any ombudsman at Radio-Canada nor at CBC coming from the outside. I think you have to be a journalist for quite a long time to be able to get in that position. Maybe someone from another newspaper or another television could do the job. But there would be a pretty steep learning curve, I think.

What is the main effect of your function?

The main effect, well, smiling a bit, I would say that it's to keep people on their toes to their heels. I hope that people tend to be more cautious. I'm not this monster in it's cave waiting to eat the journalist. That's not my role. But I like them to be aware that people can complain about their content and if there is a review to be done, I will do it and I will say there is a problem. So this makes them be a little bit better. And whenever they fail or they seem to fail, if someone thinks they have done something wrong, I feel it's a good occasion for them

to sit back and just reflect on their work. Last year I had a report that was a complaint about a very good reporter. I said that I got a complaint about his report. He said that this is an excellent report. I said, well, that's not what I'm talking about, this person complained. She says or he says that something was wrong. What can you tell me about that? We had this discussion. Okay, it's not about saying, well, you did a lousy job. Maybe it's something that's a lonely detail. But if I can have them have a discussion, you know, reflect on their job, sometimes it will help them get better because the next time they say I learned this last time. I understand that people may get this subject this way. They can understand what I'm saying right now. The choice of my image, the choice of my words, in a way, they will feel I am, you know, maybe more to the right, more to the left or whatever. At the same time, I don't want them to censor themselves. That's the big problem. I don't want them to fear. You know, when you're on the field right now, we have a lot of wildfires here in Quebec right now. It's devastating, really. It's a big, big thing. On the field, you know, you don't have to think about the GSPs necessarily. You're in such a rush. You have to go on air. You have to produce your story. So sometimes you don't think about the ombudsman, and that's okay. But when you have time to reflect, you say, well, maybe I should have done this a little bit better.

At the very beginning you said that the public editor's position is a bit different from the ombudsman's position...

I may be wrong, but most of the public editors I've learned about are the ones that are under news management. They're not totally independent. And public editors, if I'm not mistaken, but then again, maybe you should check it, In France, the mediator for French television works in the newsroom with the people there. He does a TV show with them. He interviews, you know, editor-in-chiefs and journalists and all, but he's not totally independent. His boss is the boss of France Television. So, he doesn't have the independence I have regarding the management. So, well, he's there maybe to respond to complaints, that's all, and to hear what people have to say. I know the mediator from Radio France, she doesn't answer complaints. She publishes a weekly blog that is really something that she's a workhorse. She's something, Emmanuel Daivieri. But she doesn't answer complaints individually. I think that Toronto Star in Canada, has a public editor, but he was not totally independent from the management as well. So, there might be a slight difference. But then again, maybe some public editors are. But I don't think they have the same independence as Margot or me. Bjorn, I think, is in the abutment. But there are slight differences. But at the same time, what we have in common

is to make sure that our journalistic standards are applied. Whether it's before publication or after publication. But being independent as Jack Nagler and me and maybe Margot, we're totally independent. The only reason I can lose my job might be if I do something illegal. Otherwise, my job is built in that it's in the movable. I cannot be removed. But I would be careful with what I say because there are maybe exceptions or maybe what I'm talking about are exceptions as well. But I know Ombudsmen are totally independent. Public editors, to my knowledge, are not in every case totally independent.

Příloha č. 9: Rozhovor s ombudsmankou NPO Margo Smitovou, 24. června 2022

Who took the decision to appoint an ombudsman at NPO?

That was done by the broadcasters themselves. Since NOS was working with one, they saw how well that worked to address people's complaints, the other broadcaster directors said, let's do this for all the broadcasters. And NPO is like the name that covers all of them together - National Public Broadcaster. So that's why it's called NPO, but you have the little sections underneath. That was in 2017. Now the function of the ombudsman is also in the law. And when I started, it wasn't like that. It was mainly something that the broadcaster said that they would do. Since then, parliament has decided that the public broadcaster has to have an ombudsman and they have put it in the law. So that has changed. So now I'm in the law.

Has something changed, since you are in the law?

The main difference is that the broadcasters cannot just say, oh, it was nice, but now we stop. Now we fire her or him or whoever is in the... Now what they will always have to do is to explain to parliament and parliament can say, no, it's in the law. You have to have an ombudsman. Whoever that is, you have to. So that is the main difference. From being a self-regulatory body, it has become a legal... I don't have any legal... How do you say that? Powers. But the fact that the ombudsman needs to be there, that is the legal status it has now. I think that's good because you have the different broadcasters may have very different opinions on the usefulness of an ombudsman or of having an ombudsman altogether. But now they will have to. They will always have to. Yeah. I think it's good because it makes the representation of the opinion of the public visible in the law. So that the public has a way of going to the broadcasters and explaining their opinion on the journalism that is done there. So I think it's good.

Can you describe your daily routine?

Well, these days today are different than from a month or three ago. Because then I was just basically doing answering complaints by the public. They come to me in my mailbox. So I would open my mailbox, me and my assistant. And we would look at the complaints. And we would either call up the broadcaster or the journalist or email them and ask for information. And try to look again at the broadcasting and decide whether the complaint was to be upheld. I published a very big investigation into one of our broadcasters two weeks ago. And that is a very right-wing broadcaster. I found that in their broadcasting they are breaching the journalistic prescriptions. The way we do journalism, we have an ethical standard. They broke the ethical standard several times. So, I published that. And now the regulator is looking into giving them a 15 % fine. And since then my days have changed quite a bit. Because since then I get a lot of complaints about myself. From people who are watching the right-wing broadcaster and who are trying to get me fired. And who are just filling our mailbox and our social media channels with all kinds of dirt and stuff like that. So what I do now is basically not read social media anymore. That's one thing. And try to filter out the complaints that really need addressing. And write to the other ones that this is not what the... You know, that the ombudsman has the task to do what she did. And if they don't agree, well, take your complaint elsewhere.

Did they send a complaint to the Press Council?

No. There were a lot of people complaining with me, when they started broadcasting at the beginning of this year. So I took up their complaints and investigated them. And I had to uphold quite a few of them. And they still have a weekly show, twice weekly, in which they would put up my photo on the video wall. And they would call up for people to email me and to ask for my resignation. And things like that. But they didn't go either to the judge or to the press council. They just told their public to do this.

Have you ever appeared in front of the Dutch Press Council?

Sometimes people who complain with me also take the complaints to the press council. But the press council is also a self-regulatory body here in the Netherlands. And usually we are in sync. Usually we think the same about the breaches of ethical rules. Because our rules are very much alike. And we have never really differed in an opinion. So far I have not had to appear before court. I don't know if someone one day will take me to court. I don't know. We'll see that. So far it hasn't happened.

What kind of expectations did you have from this job?

Well, I didn't really have very concrete expectations other than being able to look into complaints and being able to explain to the public how journalism works. Because that's very much what you do – you are constantly explaining. This is what the rules are, this is how they were followed or not and this is what happens when you don't. What I didn't expect was what happened over the last few weeks. But that is so out of the ordinary that I won't take that into consideration. What happened during COVID was interesting enough. People dug themselves into their little news holes and were less and less willing to accept the view that maybe somebody in the newsroom just made a mistake because it happens – we do make mistakes. But people would go, no, that's not a mistake. You are trying to force certain news on me. Your news are fake. You see you make a mistake, your news is fake. And that has really changed over the last two and a half years that people have become less willing to listen or at least think about what the ombudsman does and how the ombudsman tries to explain the news to them or the work of the journalists. And it is in line with what I think the journalists themselves have experienced. That they have become under attack more and what I try to explain to the journalists is that if this happens, they need to be more and more transparent about what they do because apparently the public needs that. But it is really hard to get somebody to think about a point of view that they have already decided about that it is fake. And that has really surprised me and it worries me. Because it is getting harder and harder to reach people and say, maybe somebody has made a mistake. But he is still an honest journalist doing his job. And it is very much on very specific topics. Like Covid. Or the war in Ukraine. Is another one. Where people have dug themselves into what they believe is happening there. And even if you prove to them that it is different. They are not, you know. So that has changed, definitely. And so I have gotten more work than I expected. So that has changed. But in a way that is good. Because people know where to find the ombudsman. And know that they can send a complaint. So that is good. But this other aspect, that has surprised me.

Why do you think that the journalists are more under the attack during the few years?

I wish I knew. Maybe it is a combination of people being able to get more information from more different sites. And starting to compare themselves saying that you are only bringing me one side of the story. But also, there is a lot of rubbish going around that people believe. There is research into the role of social media. And all the stuff that is going around there. And there are apparently more people who are getting their news from social media and not from the regular news organizations. So that definitely has not helped here. We have had

very vocal anti-COVID people demonstrating, attacking journalists making it impossible for them to work. We have a very vocal farmers community, who are doing the same on climate change saying climate change doesn't exist. And even if the journalists say that it does, they have proof for that. They say, we think you are fake. So we have a few groups that are very vocal. And basically what they do is get their information from the right-wing political parties. And they get their information from social media. And that doesn't help. But probably this is a simplified sketch of the situation. But I think these are two things that really play a role in this.

How has the communication between you and viewers changed during the five years?

Do you mean by means of communication? Or just the amount of contact?

Both.

When I started there was nothing there, so we had to set it up entirely. So we set up a website, because that's my first way of communicating. Since then we have changed that website completely. And we have taken it out of the environment it was first in, so it is perceived to be more independent. We have added a newsletter. We have added a podcast. And I appear more in interviews and things like that to communicate. Publishing a report that gets national press attention definitely helps in communicating with your public. And then you have the other colleagues, who do it for you. Because they write about you in the newspaper. But we have added several ways of communication to just having the news, the website. And the amount of communication has, from being about 5 to 600 at the beginning, was stable the last couple of years to about a thousand. And that's basically because people first have to complain with the broadcaster. And then they come to me. So I'm kind of like a second level of complaint. But this year it is going through the roof because of that report on the national broadcaster. So we probably have 3 or 4 times as many complaints this year. So it's grown.

To what point has the position of ombudsman contributed to the accountability of the public broadcasting system?

I think it has, because without the ombudsman we would not have had this latest big investigation into one broadcaster and then breaching the rules of ethical journalism. Also I think a lot of the journalistic programs would not have thought about how to be accountable and how they could be reached by their public or even how to explain. I did a big investigation a year and a half ago into how our largest broadcaster, NOS, covered COVID. They probably would not have done that if the ombudsman had not been there. They would

not have known whom to ask for an independent review of their own broadcasting, so I think it has changed the perception of the public. They know that there is somebody they can go to. But it has also changed the perception of the journalists. There is somebody they can turn to and say, please investigate, because the public does not believe us, but we want to show how we did our journalism, how we came to our stories. And so I think it works a little bit both ways. And I hope definitely that the public feels that journalists have become more accountable. Last week, the digital news report by the Reuters Institute was published again. They do that every year in 46 countries. And the Netherlands always has a fairly high score in trust in media. And trust in NOS stays exceptionally high. And NOS has definitely made several steps towards being much more accountable than they used to be. So I hope having an ombudsman is part of the fact the trust stays high. Or at least fairly high if you compare it to other countries. The interesting thing is that BBC also has a public editor and a standards editor. But trust in BBC is much lower.

In addition to writing a column, you also respond to the audience's questions through podcast. Was it your idea?

I started the podcast basically because I love it. I love podcasts. I love radio. And I was looking for a way to give more background to the public about the work that I do. But also in kind of a more light way, if we were having a conversation. My assistant told me that maybe I should think about having a radio show. And we looked into having a radio show, but apparently that was very difficult. It would take a lot of time to get that set up. And then I looked at her and I said, well, if I do it as a podcast, I don't need anybody. I can do it myself. I know how to record. I know how to edit. I know how to put it on the internet. Why would I wait for somebody to give me a radio show? So that's why we started the podcast. And the audience is, you know, it differs. Some episodes are very well listened to. Others are maybe a little bit more difficult for people. I did one on the autonomy of newsrooms. That newsrooms can pick their own stories. I cannot tell them to cover something or not. And people don't understand that. They will just say, you should tell them that they, you know, why aren't they paying attention to and then whatever story comes up. And I always try to explain that's what a newsroom is allowed to do itself. It's in the law. They have this freedom to pick their stories. That people found was a difficult episode, because it's very theoretical and it's very legal. But we did one on language and that was so popular. You know, and it was about the choices you make in the newsroom, whether you say black and white or like here in the Netherlands, we have a different word for white. So you can say black or blank,

which is, you know, and people find that difficult. They say white, white. I'm not white. You know, yes, you are. So it's really interesting to see the choices that the newsroom makes and people find that very interesting. It's the same with choosing names for countries. You know, do you pick the names that the country itself uses or do you pick the international name or do you spell the names of the cities in Ukraine in the Russian or in the Ukrainian spelling? But they're also political choices. And it's really interesting. So that was a very popular one.

What kind of impact did it have on viewers and NPO?

Not that much on NPO, because I'm completely doing it myself. I'm totally independent in it. And they found that at some point they found it a little difficult. They said, you know, you should do it under our umbrella. And it's like I am not part of you. So I keep my podcast independent. And I hear from listeners that they like it because it is a little bit lighter and people like to listen to podcasts. And it has a kind of a more happy format than reading about how a journalist did something wrong or listening to this journalist talk or to me explaining it apparently for a certain group is much better to do. So I don't really know if it has had an impact so far. It is part of the impact the entire Ombudsman Office has. I think. I couldn't really separate it from the rest.

Do you think that having a regular column is important?

Well, interesting enough, it has been important to certain other journalists, who report on what I do. They say, if I publish every now and then, I don't know when to look for a new investigation that you did or a new verdict that you gave. So if you do a regular one, I know when to look. But we decided it's very hard to because sometimes an investigation takes more time. And I don't want to rush it, because it needs to be done in time for the column. So instead we said this last year, we said if that is the problem of certain people, if they want to keep up with our work but they don't know when to look, we will make a newsletter. So that's what we've done instead. And we've said if you want to get a signal that there's something new, just tell us you want our newsletter. And we will do that. We found that the newsletter is very popular with other journalists who report on what we do. So now they know when a big report is coming out or they know about the little funny things that we do or when there is a new podcast or things like that. And that's what we decided to do. It's better for the how do you say that I don't want to rush an investigation just because I need to write a column about it every Thursday or every and I know from several of my ombudsman friends who do have like a regular column that it's not always easy. Some weeks

you have way too much for one column. Other weeks there's nothing really interesting to fill a column with. So I'm happy I have the freedom to not having to do that every Tuesday or every Friday. And the newsletter I think is successful because we see a lot of responses on it and we see the membership growing. Even though it's kind of an old-fashioned thing it is apparently to it fulfills a need.

As we were talking, you're the second point of contact. Do you think it's making the gap between you and audience bigger?

I don't think so, because we always tell them that if they come to us, they can still come to us directly, but we will tell them that first we will take their complaints to the broadcaster, who has done the report. And we always explain them. We write them a little email and say thank you for your complaint, we are first taking it to the broadcaster. they will try to get in touch with you, if you're not satisfied, come back to me. So they know what's happening. And sometimes they don't understand that they first have to go to the broadcaster. So I think basically it's almost the same. I wish they would know that they could first go to the broadcaster, but you know with a lot of the broadcasters, it's also difficult to find the complaint form.

Why are you the second point of contact?

We've done that ourselves basically because when I started I said I will always need the input from the newsroom. So why don't we first say go to the newsroom and ask for their input. If you do that as a complainant at least the newsroom knows that you're a person. So we've decided to say we will be the second point. So we try to make the newsrooms responsible for the first line. It's difficult with some of them, because some of them just never pay attention to their mailbox. So we will have to sometimes tell them there's complaints in your mailbox. You need to address those. So I think it does help with some newsrooms to make them responsible for their own first line of contact. And with others it will always be difficult. Some people are arrogant. I hope it doesn't widen the gap. I hope it stays the same. We do also get complaints about things that we are not really there for. You know technical issues and things like my subtitling is not working or whatever. If we send those on to the technical people and then we realize that that is very important for people because the technical people are hard to reach. So we are kind of you know in between first and second line I guess a little bit.

What kind of issues are being complained about the most?

The most is objectivity and incorrect information. And then it depends on the year. We've had a year in which there were a lot of complaints, when we had a large influx of refugees coming from Syria. When we had this horrible footage of drownings and boats capsizing. People would complain about shocking images a lot. But that has gone. And I'm surprised, because the footage coming from Ukraine is pretty shocking every now and then too. But these days it's basically incorrect information. During COVID also it was a lot of that. It was saying you're wrong. You say vaccines help. You're wrong. They don't. Okay. Scientific evidence says they do but you have googled for five minutes. You know better. So there's a lot of that. And then there's objectivity issue. You are left wing. You are public broadcasters often are seen as very liberal. And then again left wing which we are not. We are actually we can prove that we're not but still people believe that. So that's a difficult one to question. And what people also complain about is the amount of attention to certain news issues. Why are you always writing about Ukraine, but not about Yemen? Or why are you writing about or filming about the American elections but not so much about the German elections? And they are very important to us and maybe even more important than the American elections. Those are really interesting questions because very often you can explain why. But it's you know people find it they want to feel represented. They want to see the news that they are interested in. So it's not an easy question to answer. But I kind of like those questions because you can really figure out you know. And sometimes they are very right. You know why do we pay so much attention to the American elections? Because the German elections are much more important to us here. So then you go to the broadcaster and say tell me why. And usually there is a very sketchy explanation for it. You know we still have one of the broadcasters still have has two correspondents in or three correspondents in Washington. And it took a long time before we had two correspondents in Brussels for the like this is not okay. This is out of balance. So you should add or remove one correspondent from Washington. But you definitely need to add one in Brussels. Because there is so much news coming out of Brussels. Then you can make maybe help you know make a change in things like that. By pointing out that the public is actually saying something is missing here. And I think that's a good thing. If the public points out what they perceive to be in that news then it might help the newsroom get better.

Do you think that NPO is held to higher standards and criticized more for its mistakes because it's a public service?

Yeah and I think that's a good thing. Because I always say to the journalists as well you are doing it with the public's money and you're doing it for the public. All journalists work for the public, But as a public broadcaster this is your main responsibility. Informing the public. And you get the public's money to do it with. Then we should have very high standards. It's the most beautiful place to be in I think in journalism. Because you have no commercial ties. If okay you don't have ideological or other ties. You get the public's money to do it with, be careful with that. And on the other hand the public sometimes has not entirely correct idea of what the public broadcaster should be. This whole idea of being independent does in the Netherlands at least does not mean that as a broadcaster you cannot express an opinion. But people will always say you need to be neutral. And I say no, if you want neutral, you should hire a secretary who just takes notes. You know we don't do that, we also think about the news, we give context, we explain the news. And in certain broadcasts we can give our opinion. Because journalists make decisions too and that is possible under the Dutch law. So the whole idea of neutrality is sometimes difficult to explain to the public and say yes, NOS needs to be very independent and have no ties with anyone. But one of the other smaller broadcasts, they can be they can be a little left leaning or they can be more right wing as long as they still hold up the ethical standards of journalism. But they can express their opinion. They can say climate change is a crisis and we should act. NOS cannot do that. You know they have to be the national newscaster. But some of the smaller ones can do so. And that's an interesting concept in our broadcasting system. It makes it a difficult system. But all over I think we should be held to very high standards. Yes. And I'm happy with them. And we don't always, you know.

On your website it is stated that you're a bridge between the audience and the newsroom. How do you achieve it?

I said that, when I was appointed and I try to be that as much as I can. When I started, I did go out in public and actually meet the public and call for them to come and complain with me. And what I will do is I'll take their complaint to the newsroom and report back. So that's the way I see that bridge going in that direction. Like I said at the beginning, it's becoming harder, because the people that do complain are much more dug into their own sense of truth already. So it feels like the bridge is kind of not quite closing anymore. So it's harder to be that bridge. It's also hard if people don't perceive you to be honest or working on their behalf. And that is the thing that I try to explain more about. That I really... If people think that I don't work for them, then they should tell me how to do it better, or make changes, or use

different channels. Because I sometimes get a sense that the complaints that reach me very much come from one corner of society and the other... You know, like I get very few complaints from people with a different ethnical background, but also from young people, very few complaints. And they probably do have complaints, like, you know, the older white people who do know how to find me. So I really try to look for other areas of society and say, you know, you can also come to me, don't worry. I can find answers for you, I can talk to journalists for you, and I have the power to make them talk to you. You know, if you cannot reach them, and if they don't answer your emails, I can make them answer your emails. So it's like the bridge goes well into one section of society and others don't. So I'm trying to figure out how to make that better. And so it has changed. I feel the bridge is not as secure as it used to be. You know, even though it has a legal foundation these days, the standing with the public is hard.

Do you perceive yourself as a readers' advocate or as a newspaper ambassador?

If I'm a true bridge, I'm both. It depends on the case. I try to be a readers' advocate as much because as journalists, and then I say we because I've been a journalist for so long, we often think the public understands how we do our job, but they don't. So we have to explain and keep explaining. So then I feel like the voice of the reader who says, sorry, come back to me, I don't understand. I don't understand your choices. I want to hear what you've done. I want to see what your sources were. And if you don't give me that, I don't trust you. So that's where I... On the other hand, when people come with frivolous complaints, sometimes you have people who are just there to make one journalist's life difficult because they don't agree with what this person is doing or because they think it's a bad journalist or whatever. Then I feel like the newsroom's ambassador. And that's where I do try to be both as much as I can. I used to be a teacher. So then I think, you know, that's what I do. I try to keep teaching, but also in both directions. Because I do feel that, like I said earlier, there is a group of journalism programs who simply don't listen to readers or viewers. Who think, who say, we're so busy, we're so busy, we don't have time for that. Hey, if the public doesn't watch your program anymore, you have no job. So why are you too busy for your public? You know, you have to listen to them. You have to respond to them. They might be a wonderful source of new stories for you. So, you know, so that's where I try to be both. But I think, yeah, it depends on the case. One case, I'm more the ambassador on the others. I always say, am I the news police? Or am I the ambassador? Yeah, yeah. It's a little bit of both, I guess. Yeah.

Based on what do you choose the main topic of your columns, when you receive so many complaints?

I look at the interest in topics amongst the broader public, at the possible impact of a breach of the rules, the larger the possible breach is, the higher the chance I will investigate and write about it, I look at the size of the public a breach has already reached, a large daily news show making a mistake at primetime is more likely a topic than a very small newsroom broadcasting at night making the same mistake, for the size of the public having seen the original mistake and thus having to know a mistake was made is larger. Number of tweets is almost never a guidance, for twitter is inhabited by a very peculiar bubble: journalists, politicians and a very small number of very loud dissatisfied people. Twitter is becoming less and less a matter of importance to me.

How do you assess the value and importance of every viewer's complaint?

Most important: By the size and the impact of the possible breach of the rules. Also by the number of people that might further be affected by it. Sometimes by the occurrence of the topic of the complaint in a number of programs, so you can make a wider ruling than just about one program, breaches of privacy are often that kind of complaints: they happen in more than one program alike. There are on the other hand also reasons that make me decide NOT to handle a complaint: if someone writes anonymously, is yelling (writing in only capital letters or bold face type) or threatening, or is insulting journalists or the ombudsman.

Příloha č. 10: Rozhovor s Milanem Pokorným, 28. července 2023

Jak vznikla pozice ombudsmana Českého rozhlasu?

Tady musím začít tím, že mediální ombudsman byl v České republice neznámým pojmem, respektive neznámým postem. Takový post tu v té době neexistoval a já jsem neměl z čeho vycházet. Když jsem se pokusil zjistit, jak fungují pozice mediálních ombudsmanů v jiných zemích, narazil jsem na problém, který svým způsobem předznamenal celou mou další práci a můj vztah k jiným mediálním ombudsmanům. A sice, že každá země má trošku jinou mediální legislativu. Tím pádem nelze beze zbytku přebrat modely mediálních ombudsmanů v jiných zemích. Vždycky záleží na tom, jak je v té konkrétní zemi upraven poměr mezi tou samotnou institucí, mluvíme o veřejnoprávních institucích teď, a mezi orgánem, který ji kontroluje, který má třeba moci vydávat správné rozhodnutí, a podobně. V každé zemi je to trošku jinak. Já musím respektovat výchozí podmínky, které existují v Českém rozhlasu, a

to je existence dvou mediálních rád. Ty mají své pravomoci, kontrolní, správní, a do těch já samozřejmě nezasahují. Když jsem spolupracoval hlavně s právním oddělením Českého rozhlasu, tak jsem připravoval statut ombudsmana Českého rozhlasu, což je základní listina, která definuje moji činnost, tak jsem musel respektovat to, že pravomoci, které bych třeba i rád měl, prostě jsou svěřeny jiným orgánům ze zákona. A to jsou východiska, které je třeba respektovat. To znamená, ano, svoji práci jsem si definoval sám, ve spolupráci s pracovníky Českého rozhlasu, především s právním oddělením, pochopitelně zejména s generálním ředitelem Českého rozhlasu, který ten post ustanovil, po konzultacích s dalšími pracovníky Českého rozhlasu, s tehdejšími vedením, ale samozřejmě nezapírám, že ta iniciativa byla na mé straně.

Probíhala před zřízením vaší pozici s generálním ředitelem hlubší diskuze o poslání na smysl ombudsmana?

Ano, a to z toho důvodu, že byl to právě generální ředitel Českého rozhlasu, který do svého kandidátského programu vtělil i pasáž o ombudsmanovi, kterého by chtěl zřídit, pokud by byl zvolen. A když potom byl zvolen generálním ředitelem, tak uváděl v praxi jednotlivé body svého kandidátského programu a tím pádem i post ombudsmana. V té době se obrátil na mě, protože mě znal z doby, kdy jsem vedl Týdeník Rozhlas a vysvětlil mi, že přestože nejsem právník, což jsem si myslel, že ombudsman by měl mít touto kvalifikaci, vysvětlil mi samozřejmě zcela správně, jak dneska vidím, že jsem stával už tehdy na pomezí dvou světů – světa rozhlasového a světa těch, kteří rozhlas poslouchají. Jako šéfredaktor časopisu, který psal o rozhlase, psal pro posluchače, takže jsem prostě vnímal tyhle dva světy na hranici, a to je vlastně i moje dnešní poslání. Takhle mi to vysvětlil, takhle mi definoval moje roli, že nebudu ani vykonavatelem nebo iniciátorem právnických kauz, právních rozhodnutí, ale že budu tím, co obvykle nazývám slovem mediátor, to znamená zprostředkovatel mezi rozhlasem a mezi veřejností a pokud možná člověk, který se snaží o vyřešení problémů, dejme tomu jinou cestou než cestou práva, soudu a podobně. A samozřejmě pak už bylo teda na mě, jak si tohle zadání naplním.

Na webových stránkách uvádíte, že vám vaše pozice zajišťuje velkou míru nezávislosti, jelikož se nepodílíte na tvorbě obsahu ani činnosti redakcí. Než jste se stal ombudsmanem, tak jste ale v interním prostředí rozhlasu působil. Myslíte si, že i tak dokážete být nestranní?

Myslím si, že ano a vysvětlím vám proč. Já jsem nastoupil do Českého rozhlasu v den, kdy jsem se stal ombudsmanem. Předtím jsem v ČRo nikdy nepracoval. Moje pozice šéfredaktora nebyla spjatá s rozhlasem pracovní-právně, protože mě zaměstnával Radioservis, což je akciová společnost Českého rozhlasu. My jsme v té době ještě ani nesídlili v budově Českého rozhlasu, ale na Olšanské ulici a já jsem do Českého rozhlasu docházel, když jsem šel dělat rozhovor, stejně jako Vy jako teď. Kontakt na rozhlasové pracovníky jsem měl ryze pracovní, dané povinnostmi novináře, ale jinak jsem se v těch rozhlasových strukturách nepohyboval, což je důležité, protože když jste členka nějaké zájmové skupiny, ať už třeba ve výrobě nebo ve zpravodajství, je pro vás potom velmi obtížné na tu složku působit, třeba i kriticky. Snažíte se třeba zlepšit nějaké věci, nebo prostě předat jim nějaké kritické názory, ale proto, že jsou to vaši kamarádi, nebo lidé, se kterými vás pojí třeba i jiné zájmy než jenom kamarádké, třeba i finanční, protože jste třeba byla členkou nějaké skupiny. Čili nikdy jsem nebyl členem žádné, řeknu, skupiny, která by Českému rozhlasu, dejme tomu sloužila za peníze. Moje kontakty, byť byly přátelské, tak nepřerostly formu běžných pracovních, dejme tomu přátelství, což je důležité. Těžko si dovedu představit, že by ombudsman byl člověk, který prošel tou institucí zevnitř.

Když se bavíme o té kritice, do jaké míry jste schopni operovat kriticky a nezávisle vůči svým kolegům?

Takhle, pracovníci Českého rozhlasu pro mě nejsou kolegové. Stejně jako pro mě nejsou kolegové posluchači Českého rozhlasu. Jeden z článků pojednávala o ombudsmanovi americké mediální společnosti NPR. A ten mediální ombudsman tam říká něco ve smyslu, že mediální ombudsman je člověk, kterého nemá nikdo rád. Já to tak nevnímám, ale v zásadě mediální ombudsman je mezi těmi dvěma světy a nesmí být součástí ani jednoho z těch světů. Je to vlastně velmi těžká pozice, nevděčná, protože posluchači si o vás často myslí, že jste součástí Rozhlasu, že kopete v uvozovkách za rozhlas. Rozhlasoví pracovníci si o vás často myslí, že jste součástí toho kritizujícího a nepřátelského světa venku. Ale rozhodně bych neoznačil pracovníky ze své kolegy, ale dejme tomu za lidi, které mám rád, protože mám rád rozhlas, ale nemám žádný problém za nimi jít nebo jim poslat kritické vyjádření a třeba i požadovat nebo naznačovat, jakým způsobem by měli postupovat, aby se podobných kritik v budoucnosti vyvarovali.

A naslouchají vám?

Ano, naslouchají mi. Jiná věc je, jestli si to vezmou k srdci. Někdy ano, někdy ne, ale nemám pravomoc nařídit jim to, a to je podstatné: nemám sankce, kterými bych vynucoval své rozhodnutí. Ty sankce mají právě ty orgány, o kterých jsem mluvil.

S jakou vizi jste do rozhlasu nastupoval a jak se o té doby vaše vize proměnila?

Já jsem do Českého rozhlasu nastoupil poprvé v životě právě až v roce 2016. Do té doby, jak jsem říkal, jsem pracoval dejme tomu blízko rozhlasu, ale nikoli v jeho strukturách. Nastoupil jsem do něj s tím, že to je pro mě další příležitost, jak mu být na blízku, jak mu svým způsobem sloužit, protože tak jsem to bral i jako šéfredaktor. Bral jsem to jako službu rozhlasu. V tom vlastně pokračuju i nadále. Čili mojí ambicí bylo naplňovat službu médiu, kterému věřím, nebo v jehož význam věřím, takhle to řeknu. Jsem přesvědčen, že věřit v právním konceptu má svůj hluboký význam v demokratické společnosti. A to, že můžu být součástí, nebo že můžu tímhle způsobem být prospěšný jemu a veřejnému prostoru, to pro mě byla motivace. A musím vám říct, že jediné, co se vlastně za těch několik let, co tuto práci dělám, změnilo, je pohled na jisté složky, nebo jisté části veřejnosti, které se vyjadřují stále asertivněji a stále s větším mírou nevkusu nebo vulgarity. V mém osobním přesvědčení o tom, jak má práce ombudsmana Českého rozhlasu vypadat, žádné zásadní změny nenastaly. A ten koncept jsem se měl pokusit neznačit v té předchozí odpovědi.

Jak zřízení funkce ombudsmana proměnilo Český rozhlas?

Proměnilo ho v tom smyslu, že trochu uvolnilo ruce řadě jeho zaměstnanců. A to v tom smyslu, že veřejnost předtím, než byla zřízena funkce ombudsmana, zaměstnávala pracovníky Českého rozhlasu stížnostmi, dotazy, prostě kritikami všeho druhu a pracovníci Českého rozhlasu byli nuceni na to reagovat. Často je ta korespondence zdlouhavá, je to nevděčné, protože je to většinou spojeno s nějakými negativními emocemi ze strany posluchačů, protože logicky, když se stěžujete, tak asi nemáte moc nálady na nějaké pozitivní emoce. A tohleto všechno se soustředilo do mé agendy. Mám mnoho zkušeností s tím, že mi pracovníci děkují a říkají mi, a my jsme moc rádi, že pan ředitel tuto pozici zřídil, protože v naší práci ustala povinnost věnovat se tady těm záležitostem a můžeme se více než lidi soustředit na naší práci, a hlavně nemáme ten pocit neuznání nebo opravdu nespravedlivé kritiky. Já si to neberu osobně, já jsem tu práci, já jsem ten pořád neudělal, já to beru prostě jak analyticky nebo z větší výšky a chápu, že dejme tomu ten moderátor, který tomu věnoval úsilí, může být i osobně tím dotčen a může to mít negativní vliv na jeho postoj k vlastní práci. Čili takhle se ten Český rozhlas proměnil z hlediska pracovníků. Co se týče

mých bezprostředních zásahů do jednotlivých složek, do práce v jednotlivých složek, těch jsou desítky, ale to jsou prostě věci, které vám špatně vyličím v jednotlivostech, protože ty zasahují od programů, například od doporučení, jak by se měly některé složky programů změnit, někdy vyslyšené, někdy vyslyšené až po dalším čase, doporučit jednotlivým pracovníkům, jak by měli změnit svůj styl vyjadřování, jak by měli opustit určitá schémata vyjadřování a tak dále. Samozřejmě velmi výrazná je to spolupráce s oddělením evidence poplatků, kdy zhruba nedávno, je to týden asi nebo deset dní, kdy jsem byl hostem v oddělení evidence poplatků, kdy by mi vyjadřovali poděkování za to, že se s nimi dělím právě o tu nepříjemnou složku, to znamená lidé, kteří jsou obesláni tím, že mají zaplatit z nějakých důvodů, tak se v podstatě obracejí na mě a já pak jim vysvětluji. Předtím to všechno bylo na těch lidech s těch poplatků. Čili, že by se nějak zásadně změnila práce v České republice příchodem jednoho pracovníka, byť ombudsmana, to se říct se nedá, ale že to přispělo k jistém míře, dejme tomu, větší spokojenosti rozhlasových pracovníků a jisté míře doufejme i kultivace vztahu k veřejnosti, to si myslím, že mohu říct celkem jednoznačně.

Proměnil vztah veřejnosti k Českému rozhlasu po zřízení funkce ombudsmanů?

Zase, veřejnost to je 10 milionů lidí a takhle si to obecně netroufám říct. Zcela jistě se, dejme tomu, posunul vztah určité části společnosti, která je mimořádně kriticky naladěna, obracela se na Český rozhlas jako na instituci, která podle mínění těch lidí má nekonečně mnoho povinností, které jsou v tom souhrnu nesplnitelné. A to můžou být detaily až do takového stupně, že se problematizuje vyznění pohádek, že se tam objeví nějaké vulgárnější slovo, které tam v tu chvíli má svůj jasně daný význam, nebo je tam nějaká situace rozehraná, která je podle mínění těch lidí ne zcela v pořádku. S těmito lidmi vedu dlouhou korespondenci a snažím se jim vysvětlit, proč to tak je. A obávám se, že v tomto rozsahu na to pracovníci ČRo neměli čas a že v podstatě ty kritiky šly trošku, neříkám do prázdna, ale že nebyly vyvráceny pochybnosti těch posluchačů o tom, že Rozhlas si počíná správně. Tato moje pozice je snad užitečná i tím, že tento druh lidí, kteří se na český rozhlas obracejí s nedůvěrou nebo s pocitem, že si nepočíná správně, tento druh lidí se v mém prostřednictvím, v diskusi dozvídá o podmínkách té práce, o příčinách toho, proč to bylo uděláno právě tak a ne jinak. A často nebo dokonce většinou to končí s mírem.

Proměnila se během těch šesti let komunikace s posluchači?

Ne, v zásadě se neproměnila. Od počátku jsem k nim přistupoval s úctou, s respektem, s tím, že už jako šéfredaktor jsem znal zhruba ty základní parametry toho, co posluchači od

Českého rozhlasu očekávají a jak obtížné je neplnit toto očekávání. Takže jak říkám od začátku: úcta a respekt. Jediné, co se proměnilo, nebo co se proměňuje, je z velkou nelibostí stoupající míra agresivity nebo asertivity jisté části posluchačů.

Čím se myslíte, že je to způsobeno?

Netroufám si tady dělat nějaké závěry, to je spíš práce sociologa nebo nějakého výzkumného pracovníka, ale tak obecně tomu musí přispívat stoupající míra asertivity nebo agresivity na sociálních sítích, která se přelévá do komunikace, která by měla být přeci formálnější. Když komunikujete mailem nebo dopisem nebo osobně s ombudsmanem, tak byste měla používat slovníky jako metody, které jsou v těch diskusích na sociálních sítích. Já mám pocit, že tohle se trošku začíná stírat, ta hranice mezi tím, když je to diskuze na sociálních sítích a když jde o oficiálnější vyjádření.

Sledujete tedy i diskuzí na sociálních sítích?

Ne. Já jsem na začátku byl v pokušení. Byl jsem z několika stran, ať už od lidí v Českém rozhlasu nebo mimo něj varován předtím, a z dobrých důvodů, které jsem pochopil posléze. Neudělal jsem to, nezaložil jsem si ten druh komunikace s posluchači. Protože občas jsem vystaven tomu, co sociální sítě obsahují, i kdyby tomu, řeknou to takhle, je řada mých výroků nebo vyjádření, které kolují na sociálních sítích a jsou velmi nezdvořile komentována. Umím si představit, že by mohla ovlivnit moji práci, že bych třeba nechtěl být vystavován tomu druhu veřejného lynčování řeknou až ponižování, a cítil bych se povinen uzpůsobit tomu svá vyjádření, což si myslím, že by nebylo dobře. Protože já komunikuju s těmi posluchači napřímo, komunikuju s těmi, dejme to, mailem, osobním dopisem nebo osobním setkáním a v podstatě ta odezva, která se objevuje na sociálních sítích, na moji práci, myslím si, že by neměla být bezprostřední vliv. Proto se tím sociálním sítím v podstatě nevěnuju. Pokud to vyžaduje moje profese, pak se se tomu samozřejmě musím věnovat.

Jak se na vás může veřejnost obrátit?

Veřejnost má několik způsobů, jak mě oslovit. Podotýkám, že na každý podnět odpovídám osobně. Když se na mě obrátí mailem, který má třeba náležité parametry, to znamená je podepsaný a neobsahuje vulgaritu, tak samozřejmě na každý dopis odpovídám osobně. Není častá komunikace dopisy, dneska už ta pošta funguje spíše u těch starších lidí. Je možnost za mnou přijít osobně, pobavit se se mnou. Této možnosti lidé v době covidu nemohli využívat a mám pocit, že ta dvouletá odmlka v tom osobním setkávání stále má určité stopy

a že těch osobních kontaktů je méně než dřív. Nejčastější forma je mail, kde odpovídám v zásadě každému a velmi častá forma jsou telefonáty. Musel jsem si dát zásadu, že pokud mi posluchač zavolá, strávím s ním klidně hodinu v telefonickém rozhovoru, ale nedávám na ty telefonáty písemné vyjádření. A to z toho důvodu, že si nejsem jist, nikdy si nemůžu být jist, jestli jsem v tom telefonátu správně odhadl to, co ten posluchač chtěl přesně vědět. Ty formulace můžou být takové, že já se z toho přesně netrefím do toho a začnu ten případ posuzovat z jiné strany, proto požádám o písemnou formu.

Čeho se stížnosti publika převážně týkají?

Posluchači si stěžují prakticky na cokoliv, co se týká činnosti Českého rozhlasu. Když to hodně zjednoduším, není snad žádná oblast, kterou Český rozhlas má ve své gesci, kde by bylo čisté nebe sociologické. Tak kolik lidí, tolik názorů a nikdo nemůže vyhovět všem. Nejčastější kritiky směřují k programu, to znamená někomu se líbí určité písničky, někomu se nelíbí, někomu se líbí projev určitého moderátora, někomu se nelíbí zařazení pořadu. Velmi časté jsou stížnosti, které se týkají, dejme tomu, jak by obyčejně řečeno, politiky. Tím mám na mysli vystoupení jednotlivých ať už činných politiků, nebo politických komentátorů a podobně, kdy ty kritiky posluchačům většinou vychází z jejich osobních hodnotových kritériích, to znamená, když jsem voličem jedné strany, s povděkem kvituji, že ten politik z té strany byl pozván do vysílání a s nelibostí sleduji, že mu moderátor kladl nepříjemné dotazy a hodnotím to jako zaujatost vůči tomu politikovi. Pokud ovšem si rozhlas pozve politika ze strany, kterou nemám v oblibě, kritizuji ČRo, jak si to dovolilo, že pozvalo někoho, to znamená, že asi patrně tu politickou stranu preferuje. Často jsou ty stížnosti oprávněné, nebo smysl části, když posluchači mají pocit, že moderátoři si nepočínají zcela stejně se stejnou mírou asertivity, nebo naopak, kde je na tomu vstřícnosti vůči politikům z různých politických stran. V tom případě dotyčným moderátorům ty kritiky posílám, a samozřejmě upozorňuji na to, že byt' to tak jistě nemysleli a řídí se kodexem, tak ať si příště dají pozor. To je obecně ta druhá oblast, a to je politika. Další oblastí je technika, všechno, co je spojené s distribucí signálu, to znamená problémy s kvalitou signálu, digitalizace, problémy s příjmem signálu, archiv Českého rozhlasu, mobilní aplikace mobilními Další oblast, poplatky, to už jsem se zmínil. Problémy posluchačů, kteří opomenuli zaplatit, zrušili firmu, neodhlásili se, nevybrali digitální schránku, kde měli nějaké přidělenou výzvu. Velmi časté jsou problémy jazykové kultury, protože Český rozhlas je považován za vzor kultivované hovorové češtiny jako mluvené formy spisovné češtiny. Nikdy se nedostanete do ideálního stavu. Vždycky máte řadu mluvčích, kteří udělají chybu, když mluví naživo do

mikrofonu. Většinou jsou to mluvčí pozvaní, ale někdy se toho nevyvarují ani samotní moderátoři, protože je řada stresových faktorů.

Kromě emailů komunikujete s publikem prostřednictvím sloupků. Jde o Vaše rozhodnutí?

Bylo to moje rozhodnutí, nikdo mě do něj netlačil. Já jsem si řekl, že bude dobře, když veřejnost uvidí, co ten ombudsman Českého rozhlasu vlastně dělá. Osvědčilo se mi to, vím z mnoho ohlasů, že na ty moje webové stránky pravidelně chodí studenti mediálních studií, že na to chodí novináři, kteří se zajímají o média a že na to koneckonců a v největší míře chodí ten segment veřejnosti, kterému říkáme veřejnost, posluchači. Mě to obírá práci, protože některé věci, které jsou na webových stránkách uvedeny, jsou tématy možných stížností a možných podmětů, které by ke mně došly. Tím pádem si ty lidé přečtou, už mi nemusí psát, já jim musím odpovídat, ale nezastírám, že to, co se objeví v rubrice, kde zveřejňuji svá vyjádření na posлуchačské podmínky, že tam nedávám vlastně tu nejobtížnější část své práce. A to jsou jedinečné případy, kdy si myslím, že není vhodné, aby šly k veřejnosti. Protože by podle zásady GDPR by bylo možné třeba se identifikovat ty lidi, kteří se na mě obrátili, a to samozřejmě je nepřijatelné. To jsou, když to řeknu typově, jednak složitější případy, které se týkají právě placení poplatků, jsou to složitější případy, kdy si například lidé se vymáhají, aby nebyly vymazány informace o nich na webech Českého rozhlasu. Jsou tam případy, které řešíme ve spolupráci s právním oddělením Českého rozhlasu. Případy často bolestné nebo i individuální, a ty tam nedávám. Takže ono to pak trochu vytváří klamný dojem, že moje práce je taková trochu, řeknu, vysvětlována. Že jako sedím a vysvětluji a vysvětluji. A ty věci, které opravdu řešíme ve spolupráci těmi dalšími odděleními, ty tam teda nejsou, ale prostě je to takhle a já jsem poměrně spokojený s tím, že ten ohlas veřejnosti je na to dobrý. Čas od času, jak víte, tak nepříliš často, napíšu nějakou zmínku, která není motivovaná bezprostředně dotazem nebo podnětem posluchače. Je motivovaná tím, že si myslím, že určitý problém by měl být pojmenován, ale spíš touto formou.

Rozhodl jste se pro zřízení těchto sloupků tedy proto, abyste veřejnost vzdělával?

Ano, v zásadě ano. Tady se dostáváme do jedné věci, kterou považuji za klíčovou, za dost důležitou, a to je to, čemu se obecně říká mediální vzdělávání. A dejme tomu, že i tenhle segment mé práce, to znamená zveřejňování odpovědi na podmínky posluchačů a

zveřejňování glos, beru jako součást toho, čím říkám příspěvek k mediálnímu vzdělávání veřejnosti.

Čím se při tvorbě svých sloupků inspirujete?

Inspiruji se například materiály, které dostávám od Mezinárodní organizace ombudsmanů, kde nacházím mnohé podněty ke své práci. Byť podněty ne ke své práci, ale podněty k tomu, co se děje v světě médií. ONO má mnoho materiálů, které jsou velmi zajímavé, druhou skupinou zdrojů jsou mediální servery.

Kolik dotazů Vám přijde ročně? Máte pocit, že se na vás veřejnost obrací více, než kdy jste do funkce nastoupil?

Když si odmyslím jisté vlny dané kauzami, které zasahují Český rozhlas, ano. Dneska mi moje asistentka napočítala kvůli setkání s geniálním ředitelem, kterému času od času podávám raport o své práci, 750 písemných podání od začátku letošního roku. Ale je to trošku zavádějící, to číslo je jako každá statistika, protože máte dopis, který obsahuje jednu jednoduchou otázku nebo jeden jednoduchý podnět. A pak máte dopis, těch je většina, když už ten člověk píše, tak to vezme jako z gruntu. A má tam několik oblastí, které pak musíte řešit na etapy. Takže máte jeden dopis a pět témat, to je jako kdyby vám napsalo pět lidí. Takže těch 750 je velmi pomocný ukazatel. Skutečné číslo řešených podnětů je několikrát vyšší.

Z jakých zdrojů vycházíte při poskytování zpětné vazby?

V zásadě se řídím svým svědomím. K tomu, abych se dobral nějakého vyjádření, potřebuji konzultace s pracovníky Českého rozhlasu. Neříkám, že vždy bez výhrad přijmu jejich názor nebo jejich vysvětlení, ale jejich vyjádření cituji. Dále řešeršní práce, k tomu mám asistenty, které potřebuji k tomu, abych mohl poskytnout tomu dotyčnému posluchači co nejuplnější vyjádření. Ale základem je opravdu konzultace s odborníky v Českém rozhlasu.

A jinak máte dva asistenty?

Jeden na plný úvazek a jeden na poloviční úvazek. Rešerše si samozřejmě čas od času vyžádám i od rešeršního oddělení Českého rozhlasu.

Podle statutu vám má Český rozhlas vytvářet vhodné podmínky pro nestrannou a transparentní činnost. Jak konkrétně toto plní?

V zásadě to plní tím, že mě neúkoluje ani nekontroluje v tom smyslu, že by po mně vyžadoval zprávy o tom, jak plním zadání jednotlivých pracovníků Českého rozhlasu. Nic

takového se nestalo po celou dobu mé práce. Jednou za půl roku podávám zprávu Radě Českého rozhlasu. Ty zprávy jsou vyhleditelné, jedna ve zvukové podobě, jedna v písemné podobě. Rada Českého rozhlasu mé zprávy bere na vědomí. Podobně jsem v běžných pracovních stycích s ředitelem Českého rozhlasu, který když je to zapotřebí, si mě pozve a probereme spolu moji agendu. Ale více méně v souvislosti s aktuálními věcmi. Například zasedání etické komise Českého rozhlasu, i když jsem tajemníkem a pro ni připravuju podklady. Pak se setkám s hlavním ředitelem a povíme si scénář, jak to zasedání etické komise bude probíhat. Ale jediná ředitel mě neúkoluje, takovým jako možná úkoluje jiné složky, jiné pracovníky, například tiskově mluvčího, jimž nejsem a vědomě se držím mimo tuto roli. Čili pokud bych měl mluvit o tom, jaké vytváří podmínky, tak když to řeknu velmi obecně, ty podmínky jsou vytvořeny tím, že mě Český rozhlas nechává na pokoji. V podstatě přidělili mi místnost, vybavení a jinak mě nechávají dělat svou práci. Ať souhlasím s kritikou rozhlasových pracovníků, nebo kritiku odmítnu, v žádném případě nepřichází žádná odezva ze strany vedení Českého rozhlasu. Ani kladná, ani záporná.

Takže vedení zasahuje do vaší práce?

Nezasahuje. Vedení Českého rozhlasu do mé práce prostě nezasahuje. Samozřejmě s jednotlivými pracovníky, i třeba vedoucími, tím mám na mysli ředitele výroby programů, když je potřeba konzultuju, jdu za nimi, mluvím s nimi, vyžádám si od nich nějaké podklady. Ale jak si s nimi naložím, jak to zpracuju, to už je moje věc. A ještě se mi nestalo, že by mi někdo z nich přišel vyčítat, co jsem to napsal, nebo jak jsem jim poškodil. A tohle musím říct, že jsme si vytvořili za těch 6 let, 6 měsíců, 6 let práce, jako stabilní prostředí, že byt' pracuji na půdě Českého rozhlasu, což je zase dané legislativou, protože jinak Český rozhlas mě v podstatě bere jako solitární pozici, která v podstatě s jeho strukturami není nijak spjatá. Jinak by to nešlo, tak bych tu práci nemohl dělat, protože bych se stal druhým tiskovým mluvčím nebo nějakým členem oddělení komunikace, a to by samozřejmě ztrácelo smysl.

Myslíte si, že zřízení funkce ombudsmana zlepšilo důvěru veřejnosti v Český rozhlas?

No, veřejnost je velmi široký pojem. Nebo tak, nejsem se jist, že důvěra těch lidí, kteří se na mě obracejí nebo kteří čtou mé webové stránky, vzrostla. Ale mají, když ne jistotu, tak alespoň naději, že jejich problém, jejich kritika, nepadne pod stůl, že se jim někdo bude věnovat, to beze sporu. Ale nechtěl bych mluvit o veřejnosti, o společenství českého národa. To si myslím, že by bylo ode mě příliš nesolidní, protože k tomu nemám žádné sociologické

údaje. Ale z reakcí jednotlivých posluchačů, kterých jsou opravdu tisíce, mohu soudit, že zřízení téhle pozice ke zlepšení důvěry přispělo.

Příloha č. 11 Rozhovor s Čestmírem Fraňkem, 12. července 2023

Jak vznikla funkce ombudsmana v České televizi?

Funkce ombudsmana vznikla v hlavě pana generálního ředitele Dvořáka, když dělal projekt na své druhé funkční období. Když dělal konkurs, tak to napsal do svého projektu, že zřídí pozici Ombudsmana. Ta byla chvíli neobsazena a já jsem dělal v té době zástupce šéfredaktora Zpravodajství. Měl jsem na starosti takový ty pořady jako události, komentáře, historie CS a spoustu dalších. A už jsem stárnul, a to bylo dost náročné, protože to jsou pořady v podvečerní až večerní a události komentáře jsou od deseti do jedenácti večer. Ráno v devět byla porada každý den, takže já jsem musel buď dívat se na televizi nebo když jsem šel do hospody, tak jsem musel ráno si to pouštět z počítače, dělal jsem to dlouhý léta, tak už jsem si řekl, že už je toho dost a zašel jsem právě za svým nadřízeným. Ten mluvil s generálním a chtěl jsem si nechat jenom takový ty týdeníky nebo pořady s týdenní periodicitou a že bych si už takhle odpočíval. No a pana generálního napadlo, že bych teda, když nemá obsazenou tu funkci, na to byl vypsáný nějaký konkurs, no což já jsem splňoval v podstatě všechny ty podmínky, tak jsme se dohodli, že bych šel dělat toho ombudsmana, což bylo teda v roce 2018. No, mě na tom celkem lákalo to, že v podstatě to byla neprobádaná oblast, že tady existoval ombudsman jen v rozhlase. To je jedna věc a druhá věc je, že jsem se docela dobře znal s prvním českým ombudsmanem, s panem Motejlem, který mi byl sympatický a říkal jsem si, když budu takový, no podobnej jako on, tak proč ne, tak to zkusím. No a takže jsme si plácli s tím, že teda vlastně to bylo na zelený louce. Nevím, jestli pak z toho vzniklo takzvané rozhodnutí generálního ředitele, kterým se tady vlastně ten podnik řídí, kde jsme teda definovali, k čemu ten ombudsman je. A v zásadě, jak už jste zmínila, jsme si řekli, že by bylo nesmyslný, abych já byl jakoby další obhájce České televize před diváky. Protože bylo by to zbytečný a zbytečně by to komplikovalo celý ten systém. Tady je systém ten, že když si někdo stěžuje, tak si má stěžovat na takzvané Divácké centrum, který buď odpoví samo, nebo to dá někomu, kdo tomu rozumí a ten odpoví. A my jsme teda zkonstruovali to, že ten ombudsman by měl být vlastně jakoby druhé stupeň, že když ten divák, ten stěžovatel nebude spokojený s tou odpovědí diváckého centra nebo toho příslušného odborného pracovníka, tak se odvolá k tomu ombudsmanovi a ten by měl

nezávisle zhodnotit, jestli třeba opravdu nemá pravdu. Anebo říct, že souhlasí s tím, jakou odpověď dostal a tím to už zavře ten případ. To bylo původně. Takhle to fungovalo. Já myslím, že docela dobře. Já jsem opravdu se celou dobu snažil, nedělá mi problém diskutovat s diváky. Snažím se najít nějaké systémové opatření, aby se takové podobné chyby neupakovaly. Takže takhle jsme to nastavili, takhle to fungovalo. Tady mám asistentku. Dali jsme dohromady systém elektronický, protože naprostá většina podnětů chodí v mailech. Pak přišel loňský rok s obtěžováním. A teď tady nic takového neexistovalo, nějaký orgán, který by tohle to řešil, tak tady nikomu prostě nenapadlo nic jiného, než se to hodí ke mně. Takže jsem dostal k ruce dva, dneska už tři právníky, tvoříme etickou komisi. My jsme ustálení oficiálně od nového roku a děláme to už téměř tak tři čtvrtě roku. Už máme asi 14 nebo 15 takových podání. Není to jednoduchý. Jeden argument, proč bych to měl dělat já, je ten, že vlastně tu televizi znám, že tady dělám x let a že ty lidi znám. Ale ono to je dvojsečný samozřejmě, protože znám ty lidi a ne, že bych jim nadržoval vztah dlouhodobé. Takže není mi to příjemné, ale samozřejmě snažím se být objektivní. Navíc my i v tom vyšetřování těch citlivých případů jsme v podstatě shromažďovali fakta, ale to generální řešení dělá generální ředitel. Takže sice jsme navrhli nějaké věcné opatření třeba ve struktuře, ale to, jestli bude někdo propuštěný nebo někdo odejde, to my nerozhodujeme. Vlastně děláme jenom ty faktické věci. No, a tak to je v podstatě moje práce.

Jak byste popsal svou pozici?

Teď nabyla na důležitosti. Takže když možná dřív nikdo pořádně nevěděl, co ten ombudsman tady dělá, dneska už se to ví jak uvnitř televize, tak i vně. A myslím si, že to má i smysl opravdu ten, že to není být apologetem televize, ale hledat nějaký... Prostě ti diváci opravdu mají kolikrát pravdu, nebo aspoň člověk zachytí ty tendence, co lidi zajímá nebo co kritizuje. Což předám tomu vedení, s kterými mám porady. Podle mě to není zbytečná funkce, ale záleží na tom, jak je super naplňováno.

S jakou vizí jste do této role nastupoval?

To jsem vám vlastně řekl. S vizí toho, že jsem měl pocit, že mě bude bavit nastolovat tu agendu, vlastně tu pozici vybudovávat. A vlastně jsem věděl, jaký si to udělám, takový to budu mít. Takže to mě na tom lákalo. No a pak samozřejmě, jak říkám, v té televizi dělám sto let. A myslím si, že veřejnoprávní vysílání je nezastupitelné. A ty tendence omezovat veřejnoprávní vysílání: v Polsku, v Maďarsku, dokonce i na západě. Podkopává to demokracii. Takže se zajímám i o to. Jako ten ombudsman mám přístup k informacím

z České televize, tak třeba i z politických kruhů, protože se občas s nimi potkávám někde. Takže to mě na tom baví taky. Takže se to neměnilo, ale z těch základů, na kterých jsme to budovali, jsem docela spokojený, jak to funguje.

Jak zřízení funkce ombudsmana proměnilo Českou televizi?

To je asi těžké. Nemyslím si, že kdyby tahle funkce neexistovala, že by Česká televize byla nějaká jiná. Ale to zase souvisí s tím, o čem jsme mluvili, jak je teď ta společenská váha těchto věcí, ty šikany a obtěžování, jak to získává na významu, tak i ta ČT pochopila, že se tomu musí široce věnovat. A tahle funkce ombudsmana tomu napomáhá. I když na druhou stranu lidi toho zneužívají a dávají podání, které jsou nesmyslné, které jsou motivované třeba jenom nějakou nesnášenlivostí a nemá to vůbec s diskriminací nic společného. Ale jako všichni asi i Česká televize si dává daleko větší pozor, aby se něco takového tady nedělo.

Jak se na vás může veřejnost obrátit?

Veřejnost by se přímo na mě obracet neměla, protože, jak jsem říkal, my to máme dvoustupňový. Nejdřív se obrátí na Divácké centrum a teprve když není spokojena s jeho odpovědí, tak se může obrátit na mě. My ročně máme takových asi pět set podnětů, což znamená v podstatě dva denně. A oni se teda obracejí samozřejmě přímo na mě a já neodhodlám a odpovím jim, nepošlu je zpátky zase na to Divácké centrum. Ale kdyby byla oficiálně ta možnost obracet se přímo na mě, tak se z toho zblázním, protože tady musíme být tři. A to je zbytečné, protože Divácké centrum většinu dotazů zodpoví v pořádku. Takže přímo na mě by se obracet neměli. Přímo se můžou obracet zaměstnanci v té druhé oblasti, diskriminaci, to samozřejmě. Máme na to i aplikaci, kde se můžou anonymně obracet.

Prohlubuje podle vás Divácké centrum propast mezi Vámi a publikem?

Tak u někoho jo, u někoho ne. Když jsou ti lidé sprostí, nebo vulgární, nebo přičítají věci, které neděláme, nebo tu televizi kritizují z nějakých politických preferencí, tak ti asi moc spokojení nejsou. Věřím, že většina ostatních ano, a občas mi přijde poděkování, že jsou rádi, že jsem jim věnoval tolik času a tak, takže to samozřejmě potěší, ale jak to bývá v životě, no, někdo vás má rád, někdo ne.

Čeho se stížnosti diváků převážně týkají?

Divácké centrum řeší asi 2000 stížností týdně, takže vždycky záleží v podstatě na sezóně: když je mistrovství světa v hokeji, tak se stížnosti týkají hokeje a ke mně to samozřejmě chodí ještě většinou posunutý, protože to je vlastně to druhé kolo. Když jsou volby, tak je

spousta stížností na prezidentský debaty. Pak máme Ukrajinu. Samozřejmě na začátku války všichni vychvalovali, jak správně informujeme, mínění se ale samozřejmě převrací a teď už zase chodí stížnosti, že jsme příliš proukrajinský. Takže nedá se říct, že by většina stížností pravidelně byla taková nebo taková, záleží to různých faktorech. Pak bohužel chodí stížnosti na nesrozumitelnost zvuku, nebo na silnej zvukovej podkres, že není rozumět hercům nebo moderátorům. Já jsem dělal různé pořady a dokumenty. A stěžuju si na to furt. Vysvětlují mi, že to není pravda. A pravda to prostě je. Ale asi to nejzásadnější je, že oni, když to kontrolují, tak si to pouští na kvalitních přístrojích a tam to slyší dobře, ale když se to pak protáhne různými vysílačkami a lidi mají samozřejmě doma nekvalitní televize, tak je to prostě blbě. A těm lidem dávám zapravdu, že prostě tak je.

Odpovídáte na každý podnět, který dostanete?

Neodpovídám na vulgární. A když je nepodepsanej, tak odpovím jenom, když se mi chce. A když je tam třeba jenom e-mailová adresa, kde není vidět jméno, tak nemusel bych na něj vůbec reagovat. Ale když to není vulgární a když to má nějaký smysl, tak na něj odpovím.

Z jakých strojů vycházíte při poskytování zpětné vazby?

To musím rozhodnout sám. To je asi jeden z důvodů, proč to dělám. Třeba jsem byl tady šéf v oddělení diskusních pořadů. Takže jsem měl tady všechny moderátory na starosti. Takže já už poznám, kdo to řemeslo umí a jestli se to týká jen toho projevu nebo toho, jak se ptá. Tak to prostě nechávám na sobě nebo o tom rozhoduju sám. Občas mají diváci pravdu, že někdo mluví moc. Tak to uznám. Ale většinou se ty stížnosti netýkají tohohle. Samozřejmě se často týkají Moravce, kterou stranu politického spektra podporuje, což neuznávám. Já si myslím, že je to profesionál. Samozřejmě každý dělá nějaký chyb. Já píšu, že to je můj názor, že my máme ještě a nevím, jestli to víte, říká se tomu Deníčková studie. A ona má televize asi dva půl tisíce respondentů, kteří píšou své názory na všechno, na co se dívají. A my dostáváme každé týden z toho nějaký výcus. No a tam se to prostě ukazuje. No a tak tam třeba právě na Moravce, tak tam vždycky půlka je, že ho miluje a druhá půlka ho nenávidí. Tak já těm lidem napíšu, že je to otázka vašich preferencí. Říkám, každý jsme nějaký. Takže ta zpětná vazba je prostě, že s těma lidmi komunikuju. Do Kavek mi buď napíšou, že už se mnou nechtějí vůbec nikdy mluvit anebo obráceně: dokonce napíšou, že jsem je přesvědčil a že jsou rádi. Abychom řekli upřímně, oni ty lidi mnohdy stačí, nemusíte s nimi souhlasit, ale stačí jim, když s nimi komunikujete. Když vědí, že to neskončilo v koši. Takže stačí mu napsat, že je to váš názor, na který samozřejmě máte právo, ale já s ním naprosto

nesouhlasím. A druhá vazba je ta, což je na té pozici ombudsmana vlastně ještě důležitější, že já se opravdu snažím, když je něco masového, ale vícečetného, nějaký problém, tak jdu za těma lidmi a snažím se to s nimi probrat. Jak říkám, ta moje pozice, že už jsem tady dlouho, to je taky zase výhodná, že já ty lidi v podstatě všechny znám, i ty ředitele. Takže tam mám v podstatě dveře otevřené a oni mají i pokyn od generálního ředitele mi vycházet říct. Takže tam se vlastně realizuje, proč to existuje, protože se snažíme ty věci buď napravit, nebo aby o nich věděli.

Dostal jste se někde do konfliktních situací se zaměstnanci kvůli vašim podmínkám?

No tak jako samozřejmě nesouhlasí se mnou občas. Můžu mít názor zvláště v těch citlivých věcech, třeba obtěžování. Tak jako to nemůže být vlastně bez konfliktu. Ale takovou jako ostrou výměnu názorů, tak to ani ne. Takže konflikty jako v každé práci existují. No ale tak já se snažím. Já už taky nemám toho adrenalinu tolik, tak se snažím právě jim předcházet těm konfliktům. Myslím, že to je vlastně dobře, když něco, jak říkám, každý děláme chybu a když se ta chyba identifikuje a nějak si ji snažíme vyhnout nebo minimálně o ní víme.

A naslouchají Vám zaměstnanci?

Myslím, že jo. A jak říkám, tak není to daný prvotně tou funkcí, ale tím, jak jsem tady v kontaktu s lidmi, znám je od školy nebo do školy jsem s nimi chodil. Nebo jsme dělali spolu i jinde, takže já tady mám spoustu lidí, takže jo.

A dostal jste se někde do konfliktních situací s vedením, s generálním ředitelem?

Nikdy. Nebo aspoň o tom nevím.

Myslíte si, že zřízení ombudsmana zlepšilo důvěru veřejnosti v Českou televizi? To si netroufnu říct. Protože tady ta nedůvěra v tu televizi je tak jakoby už eskalovaná, a tak podporovaná různými jak politickými, tak společenskými, tak samozřejmě i komerční konkurencí, že asi nějaký ombudsman v tom neudělá žádnou ani pro, ani proti. Myslím, že ne.

Myslíte si, že je lepší na tuto pozici najmout interního nebo externího pracovníka?

To je samozřejmě problém. Ale když to vezmete i z jiné sféry, tak ombudsman v nemocnici je vždy zaměstnaný z nemocnice. Ombudsman v bance je vždy zaměstnaný z té banky. Jako na kontrolu by to samozřejmě vypadalo, že je nezávislý a že c vůbec nebude tu televizi šanovat, nebude jí ochraňovat. Nikdo mi nikdy neřekl, že nemůžu něco napsat, protože by nás to poškodilo. A on to není ani styl práce toho generálního ředitele. Takže já myslím, že

by se ani v mém případě nic nezměnilo, kdybych byl mimo televizi. A pak kdo by to jmenoval? Parlament? Nebo kdo by se volil? Nebo platil by ho stát? Stejně by byl vždycky někým zřizovaný, někým odvolatelný, někým placený. Takže pokud přistoupíme na to, že to člověk dělá s poctivými úmysly a že ta instituce si to dělá s poctivými úmysly, tak si myslím, že to nevadí.

Co považujete za největší výhodu a nevýhodu své pozice?

Nikdo se mě nesnaží přeleštit, protože ví, že do toho vidím. Že to znám. Takže to je výhoda pro tu práci. No a možná současně je to i nevýhoda, protože zase toho znám až moc. Takže mám nějaký vazby, který se musím snažit nulovat, ale není to úplně možný. Takže ta nevýhoda tam je. Zase kdyby to dělal někdo s nulovou zkušeností z televizní práce, tak to by bylo ještě horší, protože to je prostě jiná práce než jít do banky. Nebo než cokoliv jiného. Novinařina, zvláště televizní, protože to je týmová práce, tak jsou tady velmi úzký, blízký vztahy, což by jinde nějaké chování připadalo naprosto nemyslitelným nějakým kolektivům. Takže když by to souviselo s tou předchozí otázkou, ten, kdo dělá mimo tuto branži, tak to těžko chápe a těžko by toleroval věci, které se jinde připadají naprosto nepřijatelné.

Co je hlavním cílem ombudsmana České televize?

No mém hlavním cílem, teď to řeknu vznešeně, je obhajoba veřejnoprávních vzdělávacích prostředků. Jak už jsem říkal na začátku, já si myslím, že bez nich je demokracie ohrožená, že to je jeden ze sloupů demokracie a vůbec fungování společnosti a jakmile se tenhle sloup naruší, tak se naruší samozřejmě to, co je posláním novinářů – sledovat a dávat pozor, jestli se neděje něco nepřístojného ve společnosti. V podstatě u nás to komerční televize na západě to třeba dělají, že jo? Tam mají ty tam ty jakoby měřítko na tu práci těch novinářů, tam se tolik nerozlišují mezi tím bulvárem nebo mezi komerčníma a tím nejsou tak daleko. U nás panuje takový názor, že komerční si může dělat vlastně, co chce. Ale je to nesmysl, ale pak je to tak, bohužel, takže ta role těch veřejnoprávně těchto televize je podle mě nezastupitelná a bohužel v poslední době zpochybňovaná, což je samozřejmě vidět i na tom, jak se tady nechá. Prostě mít tu televizi slabou je pro ty politiky, ať jsou odkudkoliv. Je to vlastně výhoda, protože proč bojovat se silným soupeřem, když můžu ho nechat zeslábnout, což je důsledek toho, že se nepřidávají peníze a takové. Takže pro mě je nejdůležitější bojovat a jedním z těch prostředků, jak bojovat je, aby ta instituce byla důvěryhodná. A to ten ombudsman jakž takž trošku může ovlivňovat, když se chová důvěryhodně.

Jen abych si získal lepší představu, asi bych se na to měla zeptat hned na začátku, ale jestli byste mi nemohli popsat svou denní agendu?

Nejsem nejmladší, tak vstávám brzo. Takže já přijdu, já nevím, v půl osmé do práce. A musím si přečíst veškerý dostupný slušný server, abych věděl, co se stalo v noci, nehledě na to, že koukám na televizi večer. A tak, abych byl informovaný, co se stalo, podívám se do četky, co se bude dít ten den. Pustím se do e-mailů. Většinou třeba musím, to se týká hodně konkrétních pořadů, tak si ho musím najít, pustit si to někdy dvakrát, třikrát, abych věděl dokonalé, co se tam děje. Pak možná zavolám někomu, abych ještě získal informace. A pak si snažím odpovídat. A pak mám zároveň běžný porady nějaké. No a teďka v ostatní tři čtvrtě roku zrovna dneska dopoledne jsme měli tady, řešili s těmi právníkama dvě podání. A takže sedíme na právním oddělení a máme tzv. komisy.

Spolupracujete s dalším oddělením?

Já mám jediného nadřízeného, to je generální ředitel. Což je taky dobře. A vlastně to tak zaručuje i tu nezávislost, že nikdo mi nemůže nic říkat kromě něj. Ale jinak jsem zařazený do divize marketingu. Korporátní vztahy, komunikace. A tam jsou všechny oddělení, co se týká komunikace. Jednak samozřejmě tiskový oddělení, pak je tam výzkum diváckých spokojenosti a diváckých hlasů. Číslo sledovanosti a takové. Právní oddělení. Tak s tímto se stýkám nejintenzivněji. S tím mám i porady a tam řešíme všechny problémy. Pak se zároveň stýkám s Diváckým centrem, kde jsou dopisy a maily a telefonát. Pak se stýkám vlastně tak jako by ne negativně, ale tady hned vedle sedí agenda televizních poplatků. Protože hodně lidí si stěžuje na to, že jim naučtovali, že mají zaplatit 280 korun. Stěžují si ombudsmanovi, aby jim vrátil 280 korun. Takže já vždycky musím například říct, že to vlastně není vůbec moje agenda a že to teda přepošlu. Takže s těma komunikuju. No a v podstatě jako ad hoc komunikuju s každým ze všema. Jak jsem říkal, jsem dělal na tom zpravodajství, tak tam zajdu s ředitelem nebo s šéfredaktorem. Tak jako jenom bych udržoval vztahy. No a pak se s nimi scházím, když je potřeba něco vyřešit. Takže intenzivně se stýkám s těma komunikačně orientovanými odděleními. Protože jsem vlastně taky takhle orientovaný. Ale jinak vlastně diváckým centrem. A jinak tak jako případ od případu. Ale jo. Jen abych nic nepopletla.

V čem přesně spočívá spolupráce s marketingovým oddělením?

Třeba diskriminace. Toto se vymýšlelo, když se odehrály ty případy s tou diskriminací. Oni vydávají ČT Novinky, což je takový časopis jak na papíře, tak elektronicky. No tak tam

občas je se mnou rozhovor. Ten marketing, jako ten vnější, s tím moc nespolupracuji, mě to nebaví. Taky to není moc moje práce. Spíš s tím tiskovým oddělením, protože musí vydávat oficiální stanoviska, takže se mě občas na něco ptají, nebo já jim řeknu, aby se k něčemu vyjádřili. Akorát, že to spadá do jedné té divize, která se tak jmenuje. Ale jako já tam jsem v podstatě jenom, že někam vejít musím.

Někteří ombudsmeni vedou pravidelné sloupky. Nelákala vás tato možnost?

Mě to nějak nepřitahuje. Nevím. Co bych tam psal? Já dělám měsíčně takový report, který dávám na poradu vedení, kde ale já jsem si to, aby mě to bavilo, tak jsem si to udělal spíš takový jako glosy, než že bych tam vypočítal. Jako dáme tam samozřejmě kolik nám přišlo podnětů a kolik jsme jich vyřešili a kolik nám jich ještě zbývá a tak.

Když se bavíme o té asertivitě publika, dá se říct, že se vyostřila zvláště v poslední době, třeba v posledním půlroce?

Já samozřejmě nejsem objektivní měřítko, ale sílí to. A že třeba jich chodí víc. A kolikrát je poznat, že to je z jednoho zdroje, protože tam používají stejné informace a stejné formulace a takové. A zase naopak třeba upadá takový to vy jste proti Babišovi a hrajete. Ale teďka to možná zase vyublá, když se schvaluje ten balíček. Takže se nedá říct, že by ta agresivita nebo ta rozpolcenost té společnosti byla jakoby větší nebo menší. Tam je to případ od případů. Je to reakce na to, co vysíláme v té televizi. T

Příloha č. 12: Rozhovor s Jackem Naglerem, 5. července 2022.

Can you describe your daily?

Well, every day is a little different, but the main function is that I am here as an advocate for Canadians, citizens of the country, that their public broadcaster does good journalism. And I'm here as an advocate for journalism itself, for the craft. So what happens is that people file complaints about something that they've watched or something they've heard or something they've read That CBC has done and they've said, you know this piece of journalism that you've done, there's something I don't like about it. Either I think it's wrong, or I think it's biased. Whatever their complaint might be, its my my job is sort of Twofold first of all to make sure that they get heard and that they get answers, when appropriate from programmers So if it's a you know, a valid complaint about there an interesting complaint about something I'll go to the news department say the editor and say you have to answer

this I want you to explain yourself and they'll produce a reply that either says yes, we made a mistake or no. We did the right thing. And here's why we believe in in our story And then the person when they get their response They can do the second part of my job is they can come to me and say Jack I don't like that response that I got I still think that CBC was wrong and they can ask me to do a review. And so I will investigate the story. I'll talk to the reporters. I'll talk to the editors. I'll talk to experts in the field and just depending on the nature of the the issue And then I write a report in public that says did CBC Do its journalism the right way did they meet the standards and CBC has a big code of journalistic ethics called the JSP journalistic standards and practices And so that becomes for me kind of the the law against which I judge them Right. So did they look to the JSP and then I put that out in public and so the person gets an answer and sometimes that means Holding CBC, you know up to scrutiny and saying you're wrong You didn't do a good job. And sometimes it means saying well, they did do a good job and here's why it's okay Even though you didn't like it. Here's why this is how journalism works and it's about explaining What journalism can do what its limitations are? and really kind of helping people have insight into into how how being a reporter works and so it's You know, it's kind of a way of Putting transparency on something and being an honest broker So that when people are mad and they're mad a lot as I'm sure in Czechia just as they are everywhere else About about the media that there's someone they can go to to say. Hey, is this really? Okay, because this made me angry

What are your main tasks and competencies?

I'm dealing with correspondence with different people and trying to help them get answers or trying to explain to them, why they can't get. Its really important to understand there are lots of ombudsmen and public editors and readers agents and things that different news organizations have in my case. It's probably the thing that's most important to understand is I'm completely independent of all of the editors and producers and programs. So I can just say whatever I want to say then that's not always the case Sometimes there are people who are actually part of the masthead or part of the editorial board You know with with this one angle, but I'm actually completely set aside so I don't work with producers.

What is the main goal of CBC's ombudsman?

That what the media does is always going to be questioned by people and so you need to have a place that people can go and say okay, I'm upset but how do I get satisfaction about being upset, because everybody can just go on Twitter, Facebook and argue about whatever

they want to argue about and that's fine. But if you actually want to hold the organization to account and say you know what you it needs to be understood that you blew it CBC you were wrong on whatever the story was they have someone they can come to Who can actually you know, I kind of act like a judge in a court in a way, right? Okay, the person says no you were wrong and CBC says no we were right. Well, so I'm someone who understands that place and understands what they do and why they do it. And I can help the person get an answer as to whether they were right or not and and it's public and so this way You know, it's the benefit to CBC I mean the bad thing for them is that sometimes there's somebody who says you were wrong and that That's embarrassing for them when that happens But the good news for them is that they can the reason why they have a role like this Is that they can tell the public in an era where people don't trust the media? Well, you can trust us because if you don't here's someone you can go to to get an answer and and that's pretty powerful right to be able to actually Hold accountable a news organization there. There aren't a lot of places where that actually happens. I mean in Canada There's CBC and Radio Canada, which is our French language one. We have two different ombuds And there are two newspapers in the country that have someone who does something similar that are public editors That's it right, so To be able to do that is a really really powerful statement by a news organization in this case CBC that says we're willing to be held to account And we're gonna give you as our audience a place to go when you're when you're mad at us Or you think that we've made a mistake

Based on what you decide whom are you gonna defend?

I talked about this document called the JSP, which is the journalistic standards and it kind of lays out the things that CBC says it stands for. So that is how we practice our journalism. This is how many sources we might need. This is what happens when we interview someone, this is what happens, if we want to use a hidden camera, This is when we want to do testing of consumer products. This is when we cover elections, you know a million different things and That becomes my guide. It's like if I'm a judge in a court, those are the laws and so I apply the law against that so I'll look at the story and I'll talk to the people who did the story and understand, what decisions they made, why they made them, who they spoke to and determine, did they actually do the things that they were supposed to do. If this is the standard of quality journalism, were they fair to people did where they? Did they get everything right? Did they explain it properly? So that it's clear so and every complaint is a little bit different As to as to which part of the JSP is most relevant And so I try to explain

all that in my reviews But it really starts with with looking at the work and looking at the complaint and figuring out Okay Is is this fair or is it just someone who is? Criticizing because they are on one side of they're on one side of the story and they don't like the way the story was told Which is yeah, that's always gonna happen?

How many complaints do you get on an average yearly?

I do annual reports with statistics and so this past year it was about I don't have the exact number, but it was about eight 5500 complaints or something.

Do you respond to every every compliant?

Almost every. If somebody is being abusive, racist or sexist or swearing at me, I'm not gonna deal with them. Sometimes there are people, who will write about things that are completely irrelevant. But for the most part everybody gets at least a reponse, but the one of the things that I do when I first read it and respond to them is I decide Do they actually deserve? Or merit a full response a substantive reply from the programmers so, you know someone might write to say I Think it's terrible that you covered the story about the Czech Prime Minister Who did this but you didn't cover the story about the Hungarian president who did that and I go well, okay I mean that's that's good feedback that tells CBC there They should that that you wish they would have done it differently, but it doesn't mean that that was bad journalism It just means that was the judgment that they made that the Czech story was interesting The Hungarian story was not newsworthy who knows why that might be but that's that's what the editors do So I don't question, you know, you should have spent more time on this story and less time on that But that's not a good use of my time. So I'll just take a letter like that and Say thank you for writing it and I'm gonna share it with the the editor-in-chief or with the head of the program that they're Talking about whoever the right person is I'll make sure that they see it, but I'm not gonna ask them to justify their decisions in a case But if on the other hand they write and say when you wrote about the you know Czech leader and said that said that they Live in Bratislava, you know, no, obviously that's wrong. Well, they're not gonna go and say okay you better write and explain Why you said that in your article and hopefully fix it if it was wrong. But the way our process works, which is not the same as every other one every other news organization But the way ours works is that I don't Give them a full answer. I say, okay, I acknowledge your complaint. I see this is what you're complaining about. I'm gonna turn to the programmers now and say okay CBC

Deal with this answer answer with their question And so so I'm kind of the first and the last
But in between I'm trying to get CBC to to be accountable to them

Do you think that there is a difference between ombudsman, public editor and reader's representative?

Yeah, there are so they're all a little bit different and there's you should actually if you look at the Reuters Institute at Oxford in England There was a really neat study about Ombudsman and and public editors that was done by a woman named Kathy English, if you look at her research She's she's done a lot of thinking about those differences and she and I argue about that stuff all the time And but she's nice. You'll you'll you'll love her there. You've already spoken to her. So I'm sure you do

How how has the ombudsman's role at CBC changed in three years?

Three and a half years so far. It's not that the job has changed so much, but I think there are three things that have altered the relationship between the ombudsman and audience in particular. Number one was email. I think people use when they when they open this office people would write letters and so the number of people who would take the time to write a letter, you know would be so angry they write a letter and they mail it to you and all that was small right and It's so easy to send an email and be mad about something that that It that increased the volume a lot the second thing is social media It has it has changed the nature of the job because People who are upset about something that they've seen or they read. They'll find other people who are also upset about it and it stirs the pot and it makes them more mad, right? And so they're so they're more outraged by things and so that in combination with the nature of social discourse, you know people have trouble talking to one another. politely about thing. They disagree so much about stuff now and they're so convinced that if they don't lik It's because the other person is evil but because you disagree with their decision They they get people around them up and then they're they're really mad and they're just they're offended. Not they're not just upset. They're genuinely offended by something that you've done. So, you know, if you look at the way that the media or this case CBC has covered kovat 19 and and particularly vaccinations Masking all these public health things you know, there's there's some citizens who are just Furious that the media they think is embracing the message from government or embracing the message from business that that you know this is the stuff you have to do and then you have a whole other set of people who are furious that that the media is not doing enough to promote those messages of you

know, you should get vaccinated or you should get a mask and and so The the job has changed a bit I suppose in that There's there are more people complaining and they're they're so upset and so angry that they don't even really want dialogue They just want you to admit. Yes. I lied the media lies were wrong. We're terrible we're biased and and they don't want to hear anything other than that. And so that's made it differen. But to me that just makes it all the more important to remain professional and to and to say, well look, here's how it works. I didn't to demystify it.

Do you think it's better to hire an internal or external ombudsman?

I don't know, they have different advantages and different disadvantages. Obviously having an external person gives the public confidence that this person is actually independent. Because someone like me, my experience was from within CBC, so there will always be a certain number of people who go you're not really Right. You're their friend. You're trying to help them and so if you have someone from outside that that helps because people are more likely to believe that you're. That you're willing to be critical On the other hand if you have someone internal, you know and in my case I I know when they're bullshitting You know, I understand What they do and why they do it I get the nature of the conversations they have. So I can cut through a lot of the stuff and get answers quickly And and I know who to go to right like, you know, if you when you understand the culture of a place and you understand You know who was likely to have made a certain decision you can get there faster. And so Having someone internal. You know, it is helpful It's sometimes you get a bit more cooperation from the newsroom because you need them to cooperate with you to do your job. Well And that can help so it's just different it's different but I think either can work I think it is Harder now than it would have been before to have an internal person because people are so skeptical. But there are definite advantages to having internal as well.

Have you ever gotten into a conflict with someone from the newsroom based on your reviews?

A lot. Every time I do a review, I'm coming down on one side or the other. If I come down in favor of the CBC, the complainant will be mad at me. If I come down in favor of the complainant, then someone at CBC is mad at me because most of the time they feel like well, we had reasons to do what we did and and they want me to to agree with them that they were right to do it.

How hard is it to pressure the balance of newsroom and public?

It is one of the challenges of the job for sure, but there's sort of two things. Simultaneously one is you have to be confident enough and have a thick skin to just go. The other is to be humble enough to realize that you're still just one person and you're not a god. It's like you totally understand the person's point of view and you totally understand the journalist point of view, but you got to make a call and so in those moments you don't take it so seriously that you think well I get to decide who's good and who's bad. I'm just trying to work through this and be honest and not be full of myself because Anybody could be in this job and be given this responsibility. Someone has to do it. So it's me and and so I'll just do my best right but You know, you're not like I don't worry about Trying to keep score I don't ever go. Oh, well the last three times I've defended CBC I better find one where I'm critical of them or or the reverse, right? it's just the stories come and they go and then and you look at each one individually and you really have to Just keep as open a mind as you can like one of the things I found I found most interesting about this job is the number of times where I've read a complaint And I think I know what what my opinion is just reading the complaint. How often I've changed my mind is that actually? when once I do the research and and really think about the issues and And that can go in both directions, right? But it's like you really have to stop and think that the first instinct is not necessarily the right one.

What kind of issues are being complained about the most?

So always politics. That's gonna be the focus on, you know, how the media being too hard on them or is the media being too easy on them. Always gonna be a big issue. The pandemic coverage has been dominant. The Middle East is always big, particularly Israel and Palestine. Its kind of whatever is big in the news at the moment. So currently getting a lot about Ukraine and Russia, but getting a lot now in the last couple of weeks about abortion. Or it'll be gun control or the climate change, it kind of goes with the news as to what generates the most reactions

Why decided to create a column?

So that was when I got hired. One of the things that I thought would be helpful, because it wasn't really done before that the ombudsman would do these reviews of complaints that kind of work their way through the whole proces. But that sometimes the these stories that would be complained about the most, that were making people the most upset, wouldn't wouldn't be a review, because they weren't the kind of issue that needed an answer or because CBC would answer it and then people would go. I thought it was important to be

able as a an indicator of transparency and accountability to say I think people deserve to know what are the things that CBC has done that are upsetting people and so I that each month I'm gonna tell Canadians that here are the things that I see the most in my email. What are the issues that people are complaining about or what are the most interesting issues that people are complaining about. So that's what I do in my blog. I made that promise that once a month I'm gonna do that and so that's really the purpose of the blog.

When you were working as a journalist at CBC, did you feel the need for an ombudsman?

I was proud of the fact that CBC had that kind of a role and so I thought that was great, but I would never think about the ombudsman, when I was making decisions about what to do.

Who decided to appoint an ombudsman at CBC?

It was created in the early 1990 s, so it's been over 30 years now. The president and the board of directors at CBC of the day decided that it would be a helpful thing to do. There was a trend that sort of started in the 70s and 80s coming out of some of the scandals that had happened in the media with ethics issues. so it was just seen as a way of Giving people some assurance that there was there's someone wanted to make sure that the quality is good

To what degree degree can you act independently towards your editorial staff?

The only way in which I'm not independent is that I get paid by CBC and they control my budget for how much my office can spend. But as far as what I write and what I think they can't touch me. I get hired for a five-year term and during that time they can't fire me. If Im am neglectful and I don't do my job Or if I were to you know, do something terrible be convicted of a crime or something They can fire me but they they can't fire me because I say bad things about them they also I'm not allowed to work there anymore. After I finished being ombudsman, so there's no incentive for me to say nice things about them so basically I can say anything I want and and how I do my job and the Judgments that I make they can't They can't do anything I don't get my stuff approved by someone I just do it.

Rozhovorem s ombudsmanem Josém Lemosem, 14. června 2023

What was the reason for establishing an ombudsman position in Publico?

Well, the newspaper was founded in 1990, it's the first really quality paper in Portugal. And the ombudsman task did not start immediately. The ombudsman task began in 1996. This

was the first guy. And they established a one-year term and being possible to renovate for another year. So maximum two years as a term. Since then, there were maybe half a dozen people or something. There was a period in which they had no ombudsman for four or five years, I think. I don't know exactly why, because I was not in the newspaper. And then they resumed the task in 2020, I think. And so I'm the second one of this new period, let's say. So there was a guy between 2020 and 2022. And now I started in early January this year, in the beginning of the year. And I'll go until the end of the year. And if we, both me and the paper, want to renovate it, I'll be until the end of 2024. That's what usually happens, right? So in my case, I was a journalist of the founding team of the paper in 1990. I remained there for three years. Then I moved to a private station, private TV station. The first one in Portugal as well. And then I went back to the paper in 1996. That's when we started the ombudsman job. And so then I left in 2002. And so I had no connection with the paper in the meantime. I worked in a public TV station, then in a radio station. And so this time they invited me to play this role, let's say. This is a very lonely task. I mean, I work at home. I work from home. I have nobody supporting me, let's say. Of course, when I have doubts, I ask them what should I do about this or that. But generally speaking, this is a lonely job, let's say.

When you were working at Publico as a journalist, did you feel the need for a public editor?

Yes, to a certain extent. In the beginning, it was a brand new paper, so it was totally innovative in Portugal. Revolutionary, let's say. And most of the people were extremely young. We were in our 30s, early 40s. Even the director, the number one, was around 40 or something. So we were very committed and very enthusiastic with the project. And so I don't think we felt the need of this in the beginning. So only when things became a bit more mature, that we started thinking about that. And we decided to put the job in practice. Anyway, in the beginning I wouldn't say that. I wouldn't say that we felt this need. We did feel this need later, and that's why we decided to put it there. Actually, I was a member of the leading team of the paper when we started this job with another guy who had been a former under-director. So we decided to institutionalize this, and since then it has been happening. There was another daily paper in Portugal by then, with also an ombudsman. They began three months before us, and he was the main competitor. But then he had a couple of guys after him, but then they just gave it up. And nowadays we just have in Portugal, Publico, no other paper with a public editor, and the public TV station, and the

radio, the public radio as well. So we just have three people with this role, with this job, and nobody else.

What is the main goal of Publico's public editor?

Well, the main goal is to survey the paper, to monitor what the journalists do. Whether they comply with the ontological issues, with ethical issues, after all, with the rules of journalism, generally speaking. The first text I wrote in the beginning of January was something like, I'm a kind of detective, let's say. I'm not a policeman, I'm not a supervisor. It's a kind of detective that should be paying attention to the mistakes, to the flaws of the paper, right? So I come from a position where I assume that journalists do not work in a bad faith principle, or platform, let's say. And when things go wrong, they go wrong because people made mistakes. In a good faith way, let's say. They made mistakes because something failed. Either the information they had, or the pressure to close, to write more quickly, to put things online faster than the competitors, etc. So that's my principle of action. Not assuming that there is some hidden agenda among the journalists, but they really write what they should write. But sometimes they make mistakes, as everybody makes mistakes, right? So my power, let's say, is just the power of appointing the mistakes, calling their attention for what they did wrongly, and that's pretty much that. Of course, I have a very, let's say, I have somehow a powerful weapon to do this because I publish an article every week. It's a one-page chronicle that I have to fill every week. And of course, every week I choose one issue. Sometimes two, but most of the time it's one issue that did not go well in the previous weeks.

What is the purpose of your column?

Let me give you an idea of the printing edition. This is the last one. Can you see? It's more or less like this. So it's an old page, right? This one is exactly about this headline, which was the most important headline of a couple of weeks ago, about a guy who is a health minister. And this was wrong. Wrong in the terms that was a kind of a sensationalist headline, let's say. So this column, of course, is very important, because it's read by everybody in the newspaper. And among the readers. And, of course, there's a big feedback about this. Especially journalists everywhere, in the other papers, on TV stations, radio stations, etc. They read this, because somehow this is supposed also to make some doctrine about the practice of journalism in the country, right? Or elsewhere. Also because Publico is the most influential newspaper in the country. Daily. Because there's another very influential paper, which is Express, which is a weekly paper. And the team that founded Publico, that created

Publico, was a team that came from Express in the 80s. So this is somehow a very similar way of working. And I would say that they are the two best newsrooms of the country. And so this is very much read. Even me, when I was... I didn't even think about being an ombudsman. I didn't know that the guys were going to invite me. I was always reading this column. And I'm sure that every person linked to the business, to the media in general, reads the column. So this is the best weapon, let's say, that I have. The only one, actually, that I have in order to correct the mistakes and to call the attention for the good practices that should be played out. And sometimes it is not, right?

Who decided to create a column at Público?

It was created at the very beginning the beginning of the job. For example, El Pais, the Spanish newspaper, they already had a public editor before us. And somehow we followed what they and the other newspapers like The New York Times were doing. So, for example, El Pais, the practice is different nowadays. I just learned this now in London, at this conference of ONO. The girl from El Pais, she doesn't have a time frame to write. I write every Saturday. She writes whenever she intends that she has something important to write down. But, for example, with another people, who were in the conference, I learned that some of them don't have a column. And some of them in radio stations or in TV stations, they don't have a program. They call the attention to the people who work with them in the backstage. Probably they write to them, but this does not come out. The readers don't know what's happening in the backstage. I don't think it's a good practice. I think that people should know, readers and viewers in this case, should know what's happening. For example, the public TV and public radio in Portugal, which is the same company but different newsletters, right? Both of them, there are two girls currently, both of them have a program of their own, a weekly program, where they voice and they show what they think is correct to show.

Why do you think it's important for readers to know what's happening in the backstage?

Well, because it's the only way that you can assess whether the paper is doing the right thing or not. Because some readers are people, who understand a lot about newspapers and they detect the mistakes, the flaws. But most of them don't. A while ago, this was, how would I say, this was a really big mistake in terms of this is not the kind of headline that paper should do. So this was a kind of an accusation of the Minister of Health of trying to put someone in a certain mayor city house. But this was, number one, before he was Minister of Health and

they call him Minister of Health here, when he was just a political leader. Number two, this is an accusation of the public prosecutor, but it's not consistent. So this is news, but this should not be a headline of the newspaper. In this case, the readers must understand, how wrong the paper behaves in this case. And so this is important to turn things transparent. We discussed also this in London, in the conference. The more transparent the newspaper is, or the media, whatever the media is, the more transparent it is, the more likely it is to obtain the trust, the confidence of the readers. Because readers should know how this is done and should know when and how and why people commit mistakes. And then, of course, they correct these mistakes. Look, if these things were dealt in a private environment, let's say, in a closed environment, I don't think this would have any consequences. So this has consequences, right? Exactly because it goes into the public and makes people think twice before they do stuff, before they write or before they make a headline or something like this. So it's important that they know that they can be accountable and accountability in this job is extremely important.

Just to make it clear, the mistake in the headline was made by a journalist from Publico?

Yes, the piece was written by a journalist. This is something linked to politics, but very much to do with the law. With legislation. So the girl, who wrote the piece is a journalist who has a degree in law. So the piece was correct somehow, because it was quoting the public prosecution. Nearly nothing to say about the piece itself, the article. The point was that the leading team, the direction team, in this case a girl who is the underdirector, did this headline that very day. And when I asked her, why this was done and whether she was defending this, supporting this kind of headline, she wrote me back saying that this was really a mistake, this should not have been done, and she was sorry for this having happened. So this was good because it was the first time in six months of my activity that they recognized without any kind of circumventing that this was a real mistake. Because the front page is the responsibility of the director team. The director's team is five or six people, so each day one of them is responsible for the front page, and of course when he is responsible he picks up what he thinks is the most important in the paper during that day, and he chooses what to put in the front page. And in this case, this girl thought that this would be a good choice and it was a bad choice indeed.

You need to strike a balance between demanding public and defensive journalists. How hard is it to balance the pressure of both sides?

Well, for me it's not hard, because I worked in the newspaper, I have many years in the job, in papers and TV and radio, so I'm very experienced and I don't have any problems to criticize journalists. But I have to do it in a very fair way and you have to find the right tone to do this. I'm never sarcastic or ironic or too harsh in the critics, I try to be objective and develop arguments that are, let's say, undisputable. And so far I think that I've been able to do this. Look, what we receive from the readers many times in many cases is not relevant. People worry about things that are not really important because sometimes they miss the target or sometimes they write about things that are irrelevant, small errors, small mistakes, things that really are not important enough to be dealt with in a column like this. However, some of the readers are people knowledgeable about this, they understand how journalism is made of and how things are made of and so they claim some things where they have reason. And in this case, of course, when I agree with their arguments, I pick up the issue and I develop the issue. My first concern, my main concern, is to quote very accurately the complaint and the defense. So when the journalist writes back to me responding to my questions, I try always, I try, no, I do it, I quote them very accurately, their main arguments and I try to be very specific on the arguments. And that's why sometimes, it just happened a couple of times since I'm doing this, one piece is not enough. Sometimes I start an issue in one week and I do a follow-up of this issue the next week. Sometimes when we are talking about sensitive issues, to give you an example, one or two months ago there was a big problem here with a professor of university, he was accused of harassing many girls that he worked with. And so this was a very, the guy was a very prestigious guy, a whole guy, he's already somehow retired, but he still works. And so he was a leftist guy, was supposed to be defending all the rights of women and minorities, and so he was trying to abuse some of these girls that were working with him. So this was a kind of big scandal in Portugal, a very sensitive issue to cover. Because there were people defending him, saying this was a kind of a campaign to bash him, etc. etc. to tear him down, and others assuming that he was really a crook, so he shouldn't be defended. So in this case I wrote two articles about the coverage of this thing. Because there was a lot of arguments about this. And so sometimes I quote all the arguments, and the next week I print, I write my position about the issue, with detail. So I try to be the most objective I can, using journalistic, deontological, ethical arguments to counter what happened, let's say. But I avoid totally a tone that might be harsh, or might be offensive, you know? I avoid this totally. So for me it's not difficult to do it, because I'm used to do it, but I assume that some people might have problems with this. So far I don't

even know if anybody is really pissed off with me in the newspaper, but to be honest I don't care either, you know? This is my job, that's what I have to do.

Let's say that you have received a complaint from a reader about the journalist's mistake. Based on what do you decide, who was right and who was wrong?

It depends on the principles. We have to assume whether you write to me saying that this guy wrote here and this and that wrong. I have to look at it and make-up my mind, whether it's wrong or not. That's why I was telling you, many of the emails are irrelevant, or they are not right at all. Sometimes people write to me accusing the newspaper of doing wrong things, which are not wrong things at all. And in some cases, when their argument is valid, let's say somehow, I write back to them, to the reader, just one-on-one trade-off. I write back to the reader explaining to him why he's not right. Beyond writing, of course, I have a lot of correspondence with the readers on a one-to-one basis, right? That's what I do. So you know what the principles are, when things are right or when they are wrong. And so you make up your mind and you decide what to write or not to write.

What sources do you consult while preparing your answers?

The main source I consult is the style book of Publico, which was published before the paper came out in 1990. And this is somehow the constitution of the newspaper. It's where the newspaper defines its style, the ontological code, the ethical code, the code through which the journalists should behave. So somehow everything is here. But in some cases, of course, there are things that are controversial and they are not exactly here. Not every law or every behavior is typified in the constitution So in some cases, I write or I call some other people, some people I know, personally speaking, guys of my generation mostly, who are journalists with a lot of experience. Some of them were public editors before and I ask their opinion about this or that issue. Do you think I should write about this? Do you think this is wrong or this is not wrong enough to write about this? Is this an issue that should be addressed by the public editor or not? So this happened a couple of times so far when I have some doubts, right? For example, not long ago, and I don't have a doubt anymore, but I have to write about this. But I have doubts about writing or not about some books that the newspaper published, put out in the street along with the paper. And these books have problems of copyrights. So this is not exactly journalism. I mean, this is not exactly the newspaper. But after all, the public... So I have doubts about this. Should I write about this or not? This is another product, has nothing to do with the newspaper, has no intervention of the editorial intervention, blah

blah blah. But it's not really the case. I mean, this is a book or these are books, it's a collection of books which were not written by journalists, of course, but were delivered with the newspaper. And the public identifies this with the newspaper. I mean, the newspaper is not supposed to be delivering porn movies or whatever or food or... So, but this is different. This is a book, right? And when you deliver something with the newspaper, you have to be careful. It has to be something that you can trust, something reliable, right? And that makes sense. So in this case, I will write about this. And this is a delicate issue. So I have doubts about this. But I decided that I will write about this.

Have you ever gotten into a conflict with staff because of your corrections?

Well, what do you mean by conflict? I mean, there were already some tensions. I know that a couple of things that I did, I wrote were triggered some controversy inside the paper. But that's a part of the game. Some people agreed, some people didn't. So I think that, as I told you, it doesn't bother me that much. I mean, I would say that 95-99% of the pieces I wrote so far were somehow undisputable. Meaning that I was pointing out errors, mistakes that everybody agrees with. Everybody agrees that they were mistakes. Except the one who did them. In some cases, not all of the cases, of course. But if you ask the other people of the newsroom, even in the newsroom of public, or the other journalists, everybody agrees that this should not have been done. And in this case, of course, the target, let's say, of my critic has no chance of disputing it. And I should tell you that until now I had no complaint from the target of my critic, of my critics, I had no complaints about this. You said this, but this is not right, this is not true, I dispute this because of this and that and that. No, it didn't happen at all.

Do you perceive yourself as the reader's advocate or the newspaper's ambassador?

Neither. Not reader's advocate, nor the journalist's advocate. Why? Because I am somehow, or this is the way I perceive the task, the job, is I'm a kind of go-between. A mediator, let's say. Actually, in some Spanish-speaking countries the name of the job is exactly... No, in France. In France, the name of the job is exactly mediator. Mediator. In Le Monde for example. And other papers. So it's someone that established the bridge between one camp and the other camp. So, I can be in many cases the reader's advocate when I intend that they are right and they are pointing out the wrong things of the paper. And in other cases, in many other cases the journalist's advocate. For example, in these six months, I wrote maybe two pieces so far praising this paper. What this paper did. Excuse me. Take care of this. You

have to be a kind of a judge let's say. Referee, the guy, Who makes the rules being obeyed during a game. So, I'm here to point out the rules. Of course, I don't need and I don't have to make the readers apply any rules because they are private people, but I shall call attention to them, when the rules are not applied in the paper. This job is supposed to be much more on the side of the readers, right? Because, of course, the journalists have the paper itself to promote their things, their ideas, their assessments. So, this is the power here. The power here is the newspaper. And the reader is let's say, the weak part the, right? So, you are supposed to defend the reader in the case that the reader feels that he was somehow, should I say, offended or attacked by the paper in this case you should take the part of the reader, of course, because the reader is the weak part but in many cases the reader doesn't have reason it's not right.

What is your position in the newsroom?

I worked in this newspaper for nine years. I left 20 years ago, but anyway many of the young journalists do not know me. But still many people, who work there, especially the elder ones, they still know me and I have personal relationships with many of them. Actually, my best friend still works in the newspaper, but as I told you it's just a professional connection. Another thing that I decided whenever I'm dealing with some issue that I don't talk with people I address things, it goes by email. I address him or her the questions and I wait for the answers. Because if you talk to people, you open the chance of having some misunderstandings. I said this and they said that and then he asked me this and I said this way, it's not advisable. So I do not talk to them, when things are on the way of being discussed and so my relationship with them is strictly professional in this case and as I told you, I don't go to newsroom. I think it's better to have an external ombudsman exactly because it's more independent and this has been the practice of the newspaper since the beginning there was a time the second ombudsman still belonged to the paper but then there was no other case like this in my case I was a former journalist of the paper, the first one was also a former journalist, then the others have never been journalists in the paper one of them one of them was an academic a scholar two of them were TV journalists so with no connection to the newspaper no, three of them had been TV journalists guys with prestige so this has been the practice. In London I met this girl from El Pais. As you know El Pais, is a very good, very prestigious newspaper, one of the best in the world in my opinion. She belongs to the staff, she's a member of the newsroom she was the editor of social issues many years and now they chose her to become a public editor. I don't think it's a good idea,

because you are in the same environment, you are dealing with same people you have friendly connections with.

What do you consider as the biggest advantage and the biggest disadvantage of your function?

The biggest advantage is also exactly this one. You work alone, totally lonely, without any kind of support. For example, I think that we should have at least, let's say, one intern or someone in the newsroom or a secretary that helps you with things that you need to do, for example researches. I need to find an article that was written in 1995 about this issue or for example just to give you a very recent example. I had to take care of this conference in London, all by myself, so to take care of the subscription, of the conference, to book the flights, to book the hotel...At least one person should be your staff in the newspaper, but it doesn't exist, because there's no money for that. As you know, the media are in a very bad financial situation, especially in a small country, like Portugal. I imagine that in Czechia it is probably the same. So this is a disadvantage. The advantage is that it is a very prestigious job with a lot of responsibilities and also accountability for example, when you are pointing out mistakes of journalists errors, flaws, you should be extremely careful with what you write. Even those kind of small mistakes that happen every day in the newspaper, you should avoid this, because we are pointing out mistakes of others, morally speaking. You should not make mistakes, so sometimes it's good for us to have someone looking beyond you, looking at your articles or texts and somehow advising you. I try to do this every week, when I send the text the editor of opinions. I know him personally, he's a very nice guy and we talk about those mistakes. For example, if there's a comma or the thing you should put here you know, kind of correcting small mistakes. So we have to be very very very careful because indeed this is very delicate ah, this guy he's saying that this was a flaw, this was a mistake but he's also committing mistakes he forgot to say this or he forgot to put this here or the way he wrote the language in Portuguese was not correct this term, this verb, this whatever you know so this is good, because it's a very demanding job.

Just to make it clear, because you said about the editor of opinions, he only helps you look up for the grammatical mistakes in your column, right?

It's the guy I send the articles to. He collects every opinion article from the columnists and he watches them, he sees them and he puts them on the page. So, I him textes every week and he reads them and sometimes he calls me back and says, look I recommend to make a

small correction here: that word is ok, you are right, let's keep it like this. And sometimes, he's a very good journalist, which I know for long, I also discuss with him some small details like, maybe I should correct this here or there I was thinking about this title instead of that one, what do you think? So it's the only guy with whom I trade an opinion, but it's just in the last last minute before it goes to print.

So no one has a say over your column?

No, I choose the issue, I choose what I write about.

What is the main affect of your function?

I hope that, of course, this job makes journalists think twice, when they do some things, make journalists be pay more attention, be more cautious, when they write about some issues that might trigger some doubts and think twice. As you know, now there's a big problem in printing journalism, which didn't exist before, which is of course the online edition and the pressure to put things online before the others competitors and this sometimes makes people make mistakes, which should should not be done. The faster the better, because the faster you put this, the more clicks you have and the more people reading your online edition and more subscribers and more money more advertisement, so this kind of stress is responsible for a lot of mistakes, things that should require more rationality, more wisdom and they didn't, because you had this pressure, so I tend to think that my job of a public editor is here to call the attention for this problem. I cannot assure this of course. It would be a bit pretentious, but I hope that people, to whom I pointed mistakes, second time they were thinking twice about this. The idea of the job is exactly this why do we have judges and tribunals and courtrooms because justice is supposed to correct what happens in society. So, it's a little bit like this, we are not punishing anyone, but of course for a journalist to be appointed as a guy who committed errors and mistakes and didn't do the right thing in the pages of their own paper is not nice right. To give you an example, two weeks ago or so I wrote a column about... There was a girl, who was defending a certain piece that in my opinion was lacking the background and I called her about this. I wrote her, where is the background, where is the explanation of this thing. It was about a politician being accused of a certain crime, but the crime was not explained in the piece, so I wrote her and she said that it was not explained the way I would like, because there was a piece on the online edition on the previous day explaining this and so the next day was going further in the explanation of the issue, the consequences of the issue and so they forgot the background or they didn't

put background because it was unnecessary number one people who read the printing edition might not have read the online edition. So the news must be complete sufficient, must not lack explanations of the main thing. She also wrote that there were several links on this piece that were sending you to other explanations. The first thing, in print you have no links. The second thing, people are not supposed or obliged to go for links, because if you are reading one piece and you have 5-6 links you click on one, then you click on the second, so you transform the reading of a piece in a kind of detective mission. Finding out, what's linked, is a never-ending story and in this case even the links were incorrect. Some of the links were sending you to things that had nothing to do with that piece, which was totally absurd and stupid, so of course in this case the person was criticized by me, which was an editor by the way. I hope this makes people think twice when they act the next time let's take care of this and so this is the idea is improving the paper

If you're talking about issues, what issues are being most complained about by readers?

Maybe it is political issues more than others, because it's more sensitive and readers write very often according to their political positions, which is not exactly a journalistic issue. I don't write about opinion articles, it is not in the task of the ombudsman. If it's pointed out as opinion in the newspaper, of course, I'm the right guy. But sometimes you can see that it's a political driven complaint and you should be careful about this, because this is not really the issue unless, of course, the paper is distorting the facts or the reality according to some political ideology, which doesn't much happen here. I would say that generally speaking it happens more than society issues or sports issues, foreign affairs. I would say it's more common than others, but it's very diverse.

Do you reply to every reader?

I try to reply to all the readers that write things that somehow make sense. For example, let's say that a certain reader writes about something that it's not exactly relevant to publish, but however, I think that it's important for him to have an explanation sometimes I ask the journalist or the editor, what do you think about this, what can you tell me about this and I forward the answer to the reader giving my explanation or sometimes I don't need to ask anything to the newsroom, I react to him I respond to him, I answer to him directly, saying look, you have this point of view, notice that there is this and this. If the mail is aggressive

or insulting or completely irrelevant, if it's praising me congratulations for the last piece, I don't answer.

What is the most common way of contacting you?

E-mail.

Just to make it clear, can you briefly describe me your daily agenda so I know everything except writing a column every Tuesday?

The most important is writing the column every Saturday, so I send it on Fridays, then I have the correspondence with the readers and sometimes I have to deal with other issues, with the reaction team about other stuff and calling their attention for other things like discussing, for example, the conference in London. I call them there is this and this not all we think it is ok for you to go but it happens very rarely now I will have just think of the books I told you about I will have a talk with the director about this because this is a delicate issue I need more information from them about this why it happened what happened exactly because there is the printing house which is in the middle of the Sphinx etc but mostly it is the emails to the readers and from the readers and writing the column.

Příloha č. 14: Rozhovor s Donovanem Vincentem, 8. června 2023

What was the reason for establishing this position?

I wasn't around then, of course. I can just tell you broadly that it's an accountability position. The whole role is about creating transparency and having a very, very high level of accuracy and having an independent oversight of the newspaper's accuracy. So that's everything from spelling, grammar, factual, things around like geography, people's titles, politically, in organizations, business, education. I mean, it's just a broad thing, a swath of information that we need to get correct every single day. And so the whole point was to have somebody who was within the newspaper. I'm not outside the paper. I'm a Toronto Star employee, but my role is somewhat independent of the newsroom. I'm not part of the news gathering process. I'm not part of the reporting process. I mean, I used to be a reporter for many, many years. But my role now is I come in kind of after the fact. And basically, I'm like a watchdog to ensure that our paper adheres to the highest standards of accountability, of transparency, of accuracy, all of those things. We have rules around how we gather information. You know,

you're supposed to, for instance, you can't be part of a political organization and then be writing about that organization. You can't be a owner, have shares in a business and be writing about that business. You can't belong to a school board or a political party and then be writing about that political party. So it's all about ensuring that our journalism, that there's a firewall there. Basically, people that we write about, we don't have a vested interest in promoting them. I mean, that's a very simplistic kind of way of describing it. And we have a code of conduct that is very, very extensive. And it talks about a variety of things. We have rules around not ridiculing people about religion or their faith, about their sexual orientation. All of these guidelines that sort of bring our paper to a certain level. So we're not like a garbage newspaper where we're just kind of repeating any information. We have to fact check information. We have to make sure we're writing in a respectful tone and in a tone that is standing up to scrutiny, you know, in terms of, again, the facts that we present. It's just basically a really good way, and this is very, again, very simplistic, but just a good way of ensuring that we produce a quality newspaper that stands up to journalistic principles and guidelines. And we have an actual guideline that we publish on our website that you can go to, and you can see it's many, many pages. It talks about all of the different rules. I can kind of give you a sampling if you'd like. A lot of newspapers and media outlets don't have a public editor. The position is called ombudsman in some parts of the world, but at the star we call it public editor. It used to be called ombudsman, and then it was ombud, and then public editor. So it's not a position that you'll find everywhere, but it's at the star because, as I said, we have these values that we believe in, in terms of upholding that bond with our readers. And that bond, the foundation of it is accuracy, transparency, fairness, all of those things I talked about.

If we are talking about the fact that this position was called an ombudsman before. Do you think there are any differences between public editor's position and ombudsman's position?

I think the whole point was when you said ombudsman, there was issues around, you know, it's gender. So when you just go to ombud, then it's kind of a neutral position that a woman or a man could do the job. And then public editor is just another... I'm not quite sure why they changed it to public editor, but I know why it's ombudsman to ombud, sort of to make it not gendered.

Can you describe me your daily agenda?

So what I do every day, it's very complex, depending on the day. So I have three key responsibilities that's keeping an eye on. We have an inbox, and we also get telephone calls from readers when there are errors. So first thing in the morning, I dive into that. You know, our newspaper for the day will come out, and we'll get feedback from readers. Sometimes the feedback is even for articles from publications the day prior, or even month prior, even a half year prior, even a year prior, because everything is archived now, right? On Google. So, but primarily it's concerns about that day's newspaper. And so you have the newspaper print version, and you have the online version. So we'll get feedback from readers about errors that we've made, or, you know, complaints. People don't like the way we've presented something whether it's a cartoon, an article, a photograph, a column. So I'll basically be busy kind of dealing with that first thing in the morning. Then my job kind of branches off into a lot of different things. We have an unpublishing committee, which listens to concerns from readers who would like us to delist or take stories down. Say, for instance, somebody's committed a crime seven years ago or eight years ago, or whatever. A period of time has passed. They've done their time, but the article is still on Google, and people can access their name. So a person's going for a job, somebody goes on Google to look them up and up pops this charge that they were convicted for several years ago. Or sometimes people are charged by the police, and then the charges are dropped. And so we hadn't followed up on that. So that's another area where we'd have to kind of consider that request to take the story down. And then there's other times where people's lives have changed and they reach out to us because something they said when they were maybe a young person doesn't reflect who they are now, and they feel it's hurting their chances of whether it's finding a job or dating or wedding, or marrying somebody or spreading a family or whatever. So we have a committee that meets once a month, once a month and a half or so, to discuss these requests to delist or to take stories down. And then another part of my job, a big part, is I have a column that I write twice a month about issues in journalism, and at the start. And then, you know, there's lots of other issues that pop up within the newspaper that I have to troubleshoot. People, you know, and sorry, by the way, I didn't finish off with the correction. So there's a correction, a clear mistake has been made, or maybe not so clear, I'll do some research to try to just figure out what the complaint is about. Then if there's a clear error, I'll go to the reporter. Or if it's a freelancer, I'll go to the editor that works with that reporter and say, look, we've got a complaint. This is the factual inaccuracy or the problem. Can you reach out to the reporter? Or I'll reach out directly to the reporter and get their take on kind of what went wrong. Oftentimes, it is, there are mistakes made by our people. And, you know, it's a matter of sort

of troubleshooting that and writing a clarification or a correction and readjusting the story. We have the benefit now of Google, so you actually can go online and fix stories. Whereas before when you had this newspaper there's nothing you could do, it's in the paper. All you could do is a print fix the next day and a note that goes in the library. But in terms of actually changing the text, you couldn't do that because you just had a newspaper and it's a static object, right? Whereas with Google, you can actually go in and change the story online and put a little note on the bottom saying there was a correction. In rare instances, we have to, you know, run apologies. But I happen to have one. Oh, yes, one since I've started. But they're usually pretty rare. When we really get something bad, like get something wrong, and it's very offensive, we issue an apology.

How would you describe your position?

I would say it's a job that comes with a lot of responsibility. It's a very public job because I have a column of pictures in the paper now. And I deal directly with the general public. And that's anyone from politicians, bureaucrats, business owners, school board people, trustees, you name it, scientists, doctors. It's a very forward-facing kind of position. And it's a job that takes a certain personality because you get a lot of, you know, a lot of criticisms come in to my newspaper. So you have to, you know, to respond to those criticisms. You have to have a lot of patience with people. Sometimes people aren't very nice. Most people are very polite and professional. But sometimes you get some nasty commentary. You have to be able to deal with that in a professional way and not lash out, you know, resist that temptation to go low, you know. As Michelle Obama says, when they go low, we go high. And I really believe in that, you know, principle that you have to not, when people get, you know, ugly, you can't go down there. You have to kind of just either shut it down. Sorry, you know, thank you for reaching out to the Star or you try to respond to them in a way that makes them kind of understand a bit clearer what's happening. Yeah.

After you've been appointed as the Star's public editor, you said that you'll bring a new perspective on this job.

Yes.

Have you fulfilled your idea?

I think so. Well, I think that was one of the first columns that I wrote. And I talked about that,, we have a different perspective because I'm the first black public editor. I think, I'm pretty sure in the country ever, but certainly in the Toronto Star's history. And so I have a

different experience. I come from a different background than my predecessors. So there's different things that I maybe have insights into that my predecessors didn't because of who they were. So yeah, and I've written a lot about, I think I've written a lot of art columns about identity issues, you know, whether it be issues around gender, you know, religion, culture, race. I've written a lot of topics, columns about that topic. And then a big part of that is because of where I come from, where I am.

What is the main goal of Star's public editor?

I think that was part of what I've said before. It's ensuring that we uphold all those principles that I talked about, you know, fairness, the accuracy, that bond we have with our readers. I mean, a lot of people, and I really stress this, we are under attack in a lot of regards from the outside. I think that ever since, you know, I'm not saying that this is entirely Donald Trump's fault, but he started this whole sort of dialogue about, you know, fake news, and that the media is the enemy, and all of this sort of stuff about, you know, that the media is sort of not to be trusted. And so I believe that a big part of what I do is trying to dispel that, to knock that down. It's to try to show that we are about honest journalism, about journalism that is worthy and worthwhile. It's about upholding democracy, as I said in that opening passage. And it's not about being nefarious or attacking people or having intent that is, you know, we're doing journalism for selfish reasons, or it's not about, you know, informing people. People have to understand that what we do is about informing people. It's about trying to bring about societal change, change for good, you know, whether it's issues around homelessness, poverty, affordable housing, you know, good health care, good education, police reform. We write a lot of articles about, you know, keeping the police accountable in terms of racial profiling and carding and all of these issues, treating LGBT people with respect, treating the homeless with respect, treating women with respect, the elderly with respect. You know, we've written, when COVID hit, we wrote tons and tons of stories about the vaccine and masking and, you know, proper safety precautions and keeping a good tab on the numbers of infections and trying to keep people informed about this horrible pandemic. You know, people turn to us as a resource, and that's the kind of stuff that we do. You know? Yes, we are a business, and we're also trying to make money, of course. Every newspaper, you know, that is a requirement or a consideration. But we are also driven by these, what are called Atkinson principles, which dovetail in many regards with our journalistic principles. The Atkinson principles are about upholding democracy that a newspaper is a valuable voice, it's freedom of the press. We believe in central government.

We believe in the political system, the democratic system. We believe in upholding the rights of the less privileged, you know, whether they be poor, you know, people from minority groups, women, the LGBT, you know, Aboriginal people, anyone who's, you know, having a tough time in society. Our newspaper is founded, that's one of our core principles is defending the rights of people like that.

You need to strike a balance between demanding public and defensive journalists. How hard is it to balance the pressure of both sides?

That's a very good question, and that's a big part of my job. The public editor or ombudsman has taken on different attacks or approaches. And my approach is, going back to what I said about defending the idea of, you know, fake news and all those kinds of things, really pushing back against that. That's one of the main things that I'm really, I believe in, and it's part of my mandate. But it's also about holding journalists at the star accountable for what they put out as well, you know. And that's where reaching out to journalists to, you know, when there are errors made, I always say, look, I'm not about pointing fingers and blaming you, I'm making you feel bad, because to err is human. I always believe that human error is, that's who we are. You know, people say, well, I've never made a mistake. I've heard people say that as journalists. That's a lie. That's impossible. Because you might have not made a mistake, which again, I think is impossible, but somebody else could have given you bad information, and that's also an error, right? We get a lot of situations where we have to fix errors because we received bad information, either from a website or a source told us bad information, you know, erroneous information. So it's always something that's going to happen to every single journalist. And my role is to just ensure that bond with our readers. All our readers, I mean, yes, I guess there are some who are like, ah, gotcha, yes, ah, you made a mistake, and they kind of revel in that, but I think most people aren't like that. They want to just be able to open the paper and read through something and not see a mistake in the paper, because a lot of people are bothered by errors. They don't like to see something they know is factually incorrect, and they believe in the star and they love the star, and they want the star to have factual information. So they reach out to us from that honest perspective, right? It's like, just fix your mistake, come on, fix it. And that's what I really believe in, too. And as a journalist, I was always keen when I made mistakes to come forward, and I talked to the public editor, hey, look, I made this mistake, I did this wrong, and we got to fix it. And I really try to encourage that. There was a time where maybe at the star people didn't want to talk about their mistakes because there was maybe a bit less of an

understanding of errors and maybe less patience with it. But I don't believe in that. I believe that, you know, let's just be honest and fix the error and move on.

Let's say that someone has made, or the reader has reached out to you, saying that journalist has made a mistake. Based on what you decide, whom are you going to defend?

As I said earlier, it's not a matter of defending per se. That word doesn't really come into my head when I'm doing an assessment of an error. I will look at the claim or the complaint, I should say, and oftentimes figure it out in my head. I mean, I've been a journalist for many, many years, so a lot of complaints that come in, I kind of know, oh, yeah, I know just from my experience that, yes, we've made a mistake here. Sometimes it's not clear. It's a matter of going online. Maybe I'll reach out to the complainant. I'll call other experts. You know, I'll figure out a way to get to the bottom of what is, what's the right thing to do in terms of addressing the complaint. Then if we have made the mistake, as I said earlier, it's a matter of reaching out, either if it's a staff reporter, to the reporter directly, or a freelancer. I'll talk to the editor who works with that freelancer, and we'll get the problem addressed. So if it's anyone to defend, it's defending the truth, I would say.

What sources do you use while preparing your answers?

It can be, you know, you go online, you're checking, you're making a phone call maybe to the complainant. You may be calling an expert. I'm using my own expertise as a journalist of, you know, over 25 years at The Star. Maybe sometimes reaching out to another journalist to get their input. You know, it depends on the complaint.

How do you feel about criticizing The Star's workers?

I don't really think of it as a criticism, per se. I mean, some people may take it that way because you're pointing out an error. So maybe view that as a criticism, per se. I don't really see it that way. I see it more as just addressing an issue, addressing a problem and fixing it. So I don't really think of the word criticism, even though, yes, I can see some people looking at it that way. I mean, you're critiquing, I guess. Yeah, criticism to me has a pejorative meaning. You're saying, oh, look what you did wrong here. And it's got a kind of a nasty tone to it. So I'm not really I always reach out in a very pleasant way and a very kind of, hey, you know, we made this mistake. Let's just get it fixed.

Have you ever gotten into a conflict with, I don't know, the editor in chief, management or staff workers because of the corrections you've made?

I won't get into any specifics because that's internal stuff. But, yeah, there's been, I would say ninety nine percent of the time, when the journalists look at the error and realize they made a mistake and they're good about it. I think what's happened is when I first started, because people didn't know my approach, they didn't understand that it's not about the journalist that made the mistake. It's about the mistake. And so once people figured out that's kind of where I was coming from, folks are a lot less defensive now. I think there was a bit of defensiveness at first because they just didn't know where I was coming from. And once they see my tone and my approach, which is very professional and very just not a personal thing, I've never attacked anyone personally ever in my reaching out to fix errors. So, yeah. So once that people understood kind of my body language, as I want to call it, my bedside manner, they basically started to be a lot better and a lot less confrontational. And so I haven't had for months. I can't think of the last. There was one a long, long time ago that was kind of went over a couple of days and it ended not great. And editors kind of had to get involved in it. But, you know, I had to sort of my position is very powerful because I report to the publisher. The owner of the newspaper is the publisher of the newspaper. And that is my boss. That is my only boss. And so people, once they understood that, that, you know, hey, look, you know, and the owner used to be used to be two people. So, you know, there was a bit of maybe a bit of fogginess there. But now that it's just one person, it's a clear line of my authority. So people just like, OK, don't have to sort of once it's fixed, let's get it fixed. There's no there's no appeal process. There's no like once I make a decision and I always try to be very careful when I make my decisions. And if I have any doubts, I will reach out to other there's other senior editors. There's three senior editors at the Star that I will work on, work with rather. If there's something that's a bit, hey, you know, this is a bit contentious. I want to get another point of view. Yeah. So there's that. I never kind of just do this bullying. It's my decision. And screw you. You know, I always if it is getting escalating a bit or there is a bit of pushback, then I will talk to some other editors just to make sure that, you know, my judgment is right. Because sometimes, you know, we all make mistakes and I can make an error. I misunderstand something or I don't quite get, you know, where someone's coming from. I'll give you a good example. And this is one of the first I made a little bit of a mistake. There was a somebody complained about a politician, about a writing that we hadn't mentioned the key kind of politicians of different stripes in this particular writing going back a certain period of time. And so I went back to the journalist and I said, you know, yeah, we need to fix this. And there was a bit of pushback. And I did end up writing a correction. But the journalist said to me, well, how far do you want to go back? Well, I'm a little bit older

than the journalist. And so I was looking at like a couple of decades back. And the journalist, when they talked about what was happening, the writing, they kept it to about a five to seven year period. And they're a bit younger. So that would be their frame of reference. Right. And so I realized, hey, you have to consider perspective and things like you might have a journalist who has a different age or a different background. And so they may view something a little differently. So not everything is black and white or cut and dried, as we say, you know, not everything is obvious. Sometimes there are things that color the truth. Right. So you have to also be careful of that and be mindful that I'm not being too dogmatic or too pushy or saying, oh, this is my way. And this is the only way it can be. But wait a second. Maybe the truth is a bit of a gray area. So you have to consider that. So, yeah.

This year, the Star's columnist Bruce Arthur he has been criticized by Dr. Matt Strauss. It claims that Strauss compared mask and vaccine mandates to the MeToo movement. And after that, several corrections in the article have been made and Mr. Arthur has eventually apologized for the statement on Twitter. How is the debate between you and Mr. Arthur was going?

Without again getting into this nitty gritty or any kind of interpersonal conversations we had. Yes. I basically did just say, look, you know, there's this complaint and here are the points that were made. And I think that we need to kind of amend a couple of the points in the in the column. And in the end, Bruce was agreeable and we did end up doing those fixes.

I don't know if it's internal information or not, but what was the reason for writing this the way he wrote it?

I need to talk to Bruce. I don't know his motivation. At the end of the day, he he made some mistakes. And you make mistakes because you misinterpret things. You don't have all the correct data. You know, someone says something and you kind of hear it a different, you know, the incorrect way. But if you want to follow up with Bruce, do reach out to him.

How many readers contact you on an average yearly?

I'm just approaching my first year. I'm about a month away from that. Hundreds. Hundreds. We can't respond to each and every inquiry. And some of them are just more comment. They're not necessarily something that requires a response. Sometimes people just write something as an observation. But yeah, I would say hundreds, maybe thousands, maybe at least a thousand. But you can't answer to every reader. That's impossible. Any critical or

important factual thing we get wrong or anything that's a high needs kind of complaint. Those all get responded to. Absolutely. I've never ignored an important email. Never.

What is the most common way of contacting you?

Email.

What issues are being most complained about?

A lot of simple things like street names, getting them wrong. You know, we'll say something's in the north end of the city and it's in the south end of the city. You see a lot of those. A lot of things around politics. You know, we're saying that this policy was approved at this date and it was not that date. Or the policy said this thing and it wasn't really that point. You get a lot of complaints about polls, public opinion polls. How we interpret them and the data, how we present the data. A lot of stuff around the Middle East. Obviously, a very contentious area. Yeah. I would say that's what you see the most. And then, you know, lots of stuff around people don't like a photograph we took. They feel it invaded the person's privacy. Or they don't like an editorial cartoon. They think it's offensive or crass. They don't like a position we took in an editorial.. Those are the key ones.

Who decided to create a column at the start where you were writing your reviews twice in a month?

I think that goes back to when the job first started. The first person had a column. I think that was always the case.

What is the purpose of your column?

Different public editors have done it in different ways. I like to sort of show, how our newspaper works and the decisions that are made. Good, bad and ugly, you know. We'll cover a story and we'll get a whole blast of letters from readers saying, why did we cover the story that way? And so a big part of what I do is try to explain our approach to journalism. A lot of my columns are about... Like the other public editors have written about journalism broadly speaking. So what's happening in the US and how this issue is being covered. I haven't really done anything like that so far. All of the articles I've written so far have been about stuff in the Toronto Star.

Does the editor-in-chief have a say over your column?

Editor-in-chief... So we work collaboratively. At the end of the day, I have the final say over my column. But I do send my column to the editor-in-chief every week. Or every week that

I write, I should say. Every column that I write, I send to the editor-in-chief. Because I write a lot about things that are happening in the newsroom. And sometimes I may not be privy to certain decisions or what have you. And so she has kind of weighed in sometimes. To kind of provide a bit more perspective on what I'm writing about. Every once in a while... This hasn't happened in a really long time. She'll suggest maybe... Maybe phrase that a bit differently or whatever. You might want to consider that. And we work pretty collaboratively. So oftentimes I'll kind of... Okay, yeah, that's a good idea. But not like if I feel very strongly about something. That's my call to make. But I have to make sure... If I am feeling strongly that I have all the facts. And I'm taking a reasonable position. But she doesn't have the final say, no.

What do you consider as the biggest advantage and disadvantage of your position?

I don't see any disadvantages. There's a little a personal thing, I I used to be a journalist in the newsroom. I was on very friendly terms with a lot of people in the newsroom, so people came up to me and talked to me a lot. Now People are a bit reticent to reach out to me and just like chit-chat and talk or even come by me. To the point where I often see that they see me and they kind of avoid me. And I think it's because... The position... They're just like... I hope I didn't do anything wrong. I hear this a lot. Sometimes I just reach out to somebody. To ask a question about something. Or even just to say hello. It's like... What did I do wrong now? Why are you calling me? Or people have said... My heart started to beat. I'm getting a phone call from the public editor. I get tense. So that's kind of a bit of a downside. And I know that when Cathy English... When she was public editor... And I'd see her walk near me. I'm like... We had a joke. We used to call her the... The grim reaper. Because it was like... Bad news. Here comes something awful. And then oftentimes she'd just walk past. And it's like... She wasn't coming over to talk to me about something I did wrong. So there is that sort of little bit of a downside. The upside so far outweighed. I mean, it's a great job. Money is great. I'm in management. I have a lot of autonomy. I have a lot of authority. I feel like... I have a role in the standard of the newspaper. I can actually help improve it. Make it better. Make it more accurate. Make people trust the star more. I can actually have a role in that. Which is great. Make it a really credible newspaper. I can play a role in that.

Do you think it's better to hire an internal or external worker for this position?

We never had an external, so it's hard for me to judge it. I don't know how that would even work, but I would say that it works best when it's somebody that's inside, but independent, so you're not involved in the day-to-day news gathering. That's not your role. I'm part of the star culture. I grew up through the star. I worked at the star so I know how the place works. So I have a lot of institutional knowledge. And that's really... An amazing thing, I think. It's a benefit. And it's good that I'm in... I can work with... Journalists trust me. They know that I've got good chops. I'm independent but I'm still kind of fighting for the paper. That's a good position to be in.

Příloha č. 15: Rozhovor s Arjenem Fortuinem, 16. června 2023

What was the reason for establishing this position at NRC?

I think about 20 years ago we had an ombudsman for a few years. Then, 10 years ago, they decided to install a new permanent one. And the idea was really giving the readers of the newspaper more transparency and also the possibility to complain to somebody who was at least somewhat independent, when people feel the need to complain. And also because the ombudsman the newspaper had 20 years ago was really an outsider. That was somebody who had worked for other newspapers and then became the ombudsman at NRC. And then people saw him so much as an outsider, the journalist here, that he didn't have that much impact on the debate and the conversations that the journalists had here while doing their work. Then they decided that if they take somebody, who is actually just from the newspaper itself. I've been working for NRC for 25 years now. So they thought in that case, if it's more a journalist from our own community that might stimulate the internal debate more. And also that stimulated the debate and giving more views on our journalism both in the paper and in the newsroom were among the main ideas which led to establishing the ombudsman function.

If I'm not mistaken, you're serving this position since 2021. Am I right?

Since 22. I started last September.

Can you describe me your daily agenda?

I have a weekly column in Saturday's newspaper, so usually in the second half of the week I'm mainly occupied with investigating what I have to investigate for that article. So talking

to people from outside, talking to colleagues and writing. The first half of my week is more dedicated to the letters that people have written to me, either complaining or just informing the newspaper about this and that. And also because once a week there's an issue that I write about in my weekly piece. But of course very often I just walk up to a colleague and say, well, I got this letter from this person who says this and this is wrong with your article. What do you think about it. And I answer them or sometimes they just an article. So the visible article is only part of my work. So in large part, especially after the weekend, I'm occupied with answering emails.

If you're talking about your column, who decided to create a column at NRC?

That was the Editor-in-Chief Peter van der Meers about 10-11 years ago. So he decided that the column needed to be a part of the way NRC is transparent about its doings and motives.

So the main goal about your column is to show more transparency?

Yeah, to show readers what we're doing and for all my colleagues to explain why they've done what they've done. And for me to make an independent judgment about whether what they've done was right. Because in an organizational sense, I have an isolated position. I have no other role in producing the newspaper. So the idea is that I really look from the outside and then think, well, this was well done. We also have a code, the NRC code, where our editorial ethics are laid down. And there I look at that while making my judgment and explaining why I think that something has gone wrong or right.

Does the Editor-in-Chief have a say over your column?

No, we have an agreement that I show it to him before it's being published and then of course he can say whatever he wants, but he doesn't have the power to change anything in the column. And he can ask me, could you please make that adjustment because this is not true, this is not right. Whereas all the other articles in the newspaper, if there's a conflict between the Editor-in-Chief and the journalist, the Editor-in-Chief has the final say. But for the Ombudsman column, it's the other way around.

Thanks for making it clear. I just wanted to be sure. How would you describe your position?

It's a somewhat strange position. Also because five years before I was an Ombudsman, I was a television reviewer of the newspaper. So I spent about five years in front of my own television at home. So for me, it was also really coming back to the office, to the newsroom,

where I hadn't been for five years. And the strange thing about the strange position of the Ombudsman is that in a sense he's almost more than anybody part of the organization. Because I write about the organization and our journalism. But on the other hand, I'm also really an outsider. Because the idea of my position is that I make my judgments after things have been published. So it wouldn't be good if I would walk around advising people, well, don't do that, or solve this in this manner. Because in the end, I need to have the possibility to say afterwards, well, this was a bad idea. And I can't say, well, a week ago, they asked me, is this a good idea? And I said, well, yeah, okay. But now, in hindsight, I think it was a wrong idea. So in a way, I'm very much in the organization, but I also have to pull back all the time.

What is the main goal of NRC's ombudsman?

I think the main goal is to serve the reader, our subscribers, to show what we're doing. And to show that we're not just sending out information and articles and podcasts to them. But that we're also willing to receive their remarks and their criticism. And that we're a thinking organization. That if you write or ask something, that makes sense that we actually start thinking. And that we then communicate the results of our thinking with you.

If you're talking about complaints from the readers, you need to strike a balance between demanding public and defensive journalists. How hard is it to balance the pressure of both sides?

In a way, in general, what often happens is when there has been a complaint and I've written something about it. The person whose complaint is unsatisfied because I haven't given him or I haven't told him that he's completely right. The journalist is unsatisfied because I've bothered him in the first place. And if I've written about it in my article, I've sort of shown that what he did was at least up for discussion. So often you're also, what I've heard from colleagues, the hard part of the job is that you're always in the middle. And that you have to be used to the fact that not everybody will be satisfied with your work all the time. And sometimes they will be very satisfied. But it's the... In a way, it's because when people write to Namus Manda really feel that this person in the organization, that it's going to agree with me. And, well, yeah, sometimes I don't. And on the other, there's also part of people who write, who just want to spread their frustration about the newspaper and don't really care about an answer. And I do try to answer everybody as polite as possible.

Based on what do you decide whom are you going to back up or defend? Let's say that you have a complaint from a reader who is saying that this journalist wasn't right. Based on what do you decide whom to give a credit?

It depends on the case. I really think that the ombudsman should take his time to have a close look at what has happened and what the motives of the journalist were and if they were mistaking or not. It's really hard to say something about that in a general sense. It's a very practical job in that manner.

What sources do you consult while preparing your answers?

Mainly all sources that are publicly available. I talk to journalists in the organisation. What I can't do is use sources that I have access to because I'm a part of the company. I could look up in the system who has been co-working on a certain piece or I could also get, for example, the emails that the editor-in-chief sends out to the whole organisation. Those I cannot use without talking about it first. In a way, I use what any journalist could use while investigating. I have access to all letters that people write to the newspaper. Also to the ones that are meant to be published in the op-ed section.

How do you feel about correcting NRC staff?

It's useful. It's not always the most rewarding because most people don't really like to be corrected. But in general, we're a very civilised organisation. Especially when the first moment has passed, people are willing to take criticism.

Have you ever gotten into a conflict with staff because of the correction you've made?

I've had some conflict with colleagues who were very unsatisfied with my judgement. Who really felt that they had done the right thing and that I criticised them. I've never had problems with the management trying to influence me. From up above, I have nothing to complain about. With the regular journalists, of course, the relationship is in a way complicated because I have no official power. I can't tell them what to do. I can't tell them that they have to correct this piece or that they have to decide for themselves. But the article I write every Saturday is of course a means of power. Because nobody likes to be judged in public. You have to find some sort of balance in that. Also in how you communicate with the colleagues you're writing about. In my first month, I found out that it's really worthwhile to pay a lot of attention to the communication with my colleagues. Not to tell them who I'm talking to, what I'm thinking about, what my first intuition about the judgement is. And then

to take them more or less step by step through the process. Because otherwise they can get really afraid.

Can you recall the last complaint you received from a reader? Just a practical example.

The complaint I had, I'm writing about this week, was about a conflict in the university in the Netherlands. Which was about a teacher who said it was almost impossible to work there because of the censorship of the whole woke culture that was inside the university. But he had also a busload of personal conflicts with his colleagues. We had written an article that started with a big outline of his complaints about the university being too woke. In the second part, you read that he had been in personal fights for years with many of his colleagues. There were people complaining about that. They said, why are you giving this man the opportunity to complain about wokeism? Whereas it's clear that he's in trouble because he's just screaming to his colleagues, which is an entirely different issue. So that's what I looked into this week. And I concluded that indeed in this case it would have been better to search for a different balance in that article. Because it started as an interview and in the second part you started doubting about how credible the person being interviewed was.

Do you perceive yourself as the reader's advocate or the newspaper's ambassador?

Essentially more the reader's advocate. Although probably most readers will think of me as a newspaper's ambassador. It depends. I think when I'm talking to the journalists here, in a way I'm the reader speaking. Or at least the person who passes on the message of the reader. And when I'm emailing with the outside world, I'm obviously perceived as the ambassador of the newspaper. But in a way I really have this double function. It's both in different situations.

How many readers contact you on an average yearly?

It really depends on how many controversial stuff there have been in the newspaper. But I think I get about 50 serious letters a week. So that would be like 250 a year.

What is the most common way of contacting you?

Email. By far. Sometimes people tag me on Twitter. And very rarely I receive a letter on paper. But really most of it is email. And we have the possibility to leave a message or reaction to my weekly article online. So there also I sometimes pick up stuff. But email is by far the most important.

Do you reply to every reader?

I try to. So in practice I probably reply to 90% of them.

Do you reply to them with a standard reply or maybe with the personal one?

I try to make it as personal as possible. Sometimes when there is something that 25 people have complained about, I do make some sort of standard sentences that I paste into every answer. But I try not to send the loose answers. I try not to send answers that are noticeable sent to a whole bunch of people.

What issues are being most complained about?

Most complaints are about, in a sense, almost always there is something behind saying that people think that the paper has some sort of bias in its reporting. That means either people say that we are too left-wing or that we are too conservative. And often within those remarks come interesting observations about our journalism. But what really struck me after doing this work for a few months is that so many people were writing from some sort of ideological perspective. Or assuming that what the newspaper was doing was being done from an ideological perspective. So there are less than I thought there are letters of people who are saying, well, my view of good journalism is this and this and this. And I think you are not living up to your standards in this respect. People do write that, but then they write it. And that shows that you have prejudices towards this group or that group. So people really frame a lot of their criticism in ideological remarks. That really binds a lot of them together. And that smaller group of people who have been in the paper and are dissatisfied with the way they were quoted or the way they were being portrayed. They also turn to me for complaints and remarks.

What do you consider as the biggest advantage and disadvantage of this job?

The biggest advantage for the organization is to, in a way, to keep talking about journalism and journalistic ethics. And to give some sort of bedding or to direct a lot of the discussions that usually are being held by the coffee machine. And in small groups, if I notice them, I can also make them into a theme in my piece. And I think that really helps the organization also. Of course, it happens often that a group of the journalists is dissatisfied with an article. Another group is not. And then everybody is looking to the editor-in-chief, who generally tends to defend what has been done. And then there is this third party, being me, that can sort of reopen the discussion. And also give some air to frustrations that might exist. So I think that's where the Ombudsman function for my colleagues has most worth.

And what's about the biggest disadvantage, if you find some?

Well, I think the disadvantage for the organization, there isn't really a disadvantage. I think it's really good for everybody to have criticism. For the Ombudsman itself, all my colleagues say that it's a lonely job. Because you have to maintain some sort of distance to everybody else. And especially when you're making some sort of judgment, it really has to be your judgment. You can't go walk around and ask people what they think and then decide with the majority. So in that way, it can be a lonely job.

Do you think it's better to hire an internal or external worker for this position?

I think it depends a bit on how tight your organization is. I think here at NRC we have a bit over 200 journalists. And we have a relatively common idea about what sort of journalism we want to make. And I think that it's really good to have somebody who has originated from the paper itself. Who knows what the traditions of the newspaper are. And you can try to use that while judging them. I think with the Ombudsman for a larger organization like public broadcasting companies. They are so big and they often have so many different groups with different ideological ideas. That then it might be better to have an outsider. But then automatically the weight of the function shifts towards the really public part. Then you have less of a role of stimulating the debate in the organization itself.

What do you consider as the main effect of your function?

I think both journalists and public thinking about journalism and about what good journalism is. Help people, stimulate people to think for themselves. And to talk about it. I think both the dialogue between journalists and the public is very healthy and necessary. I think my function helps to stimulate that.

And the very last question just to make it clear. You were saying that you were coming from inside of the newspaper. Can you tell me more about your journalistic background?

I started working for a university newspaper. Then I came to NRC where I first was an editor of the book supplement. And then a television reviewer. And now I'm an ombudsman. I spent 15 years at the book supplement. 15 years, really? Yeah. And we have something called the Redactierad which is a small board of journalists. Who have been elected by the other journalists in the newspaper to talk to the editor-in-chief on current issues. And I was on that board for 5 or 6 years. So that means that people already knew that I had opinions about stuff happening in the organisation.

Příloha č. 16: Rozhovor s Edwinem Kreulenem, 13. června 2022.

What was the reason for establishing this position at Trouw Newspaper?

In 2014 we found out that one of our journalists could not account for the sources in 126 of his articles, it was unclear if these sources really existed. Trouw had to withdraw these articles. The journalist was fired and the chief editor decided to install the ombudsman who would give an account on journalism every week. I am the second one, since 2019.

How did you find out that this journalist's sources weren't accountable?

It was discovered by several of his colleagues. These colleagues got suspicions on some of the articles and at first they were reluctant to share it. But then they shared it with each other and they shared it with some of the management and then it was found out it was a structural problem.

Has any journalist made the same mistake after the ombudsman position has been established? I'm not talking about the amount of unreliable sources but the base.

The question is, if we have discovered the same mistakes after the ombudsman was installed. So far not. But I have to add that we have installed the ombudsman some extra policy against these faults. And the policy is that every so-called anonymous source has to be accounted for. So the journalist has to give the real names to the management and the management can check if these people really exist. And it happens. Not always but these checks happen.

What is your journalistic background? Are you coming from the inside of the newspaper?

Yeah, I've worked like 23 years as a reporter and as a head of one of our sections. So my background is journalistic. I think that I would almost say this position requires a journalistic background because you have to know how journalists work.

What were your expectations when you took this position after the previous ombudsman?

Oh, that's a good question. My expectations were, for me, it was a good chance of getting finally contact with the readers because as journalists we don't have much contact with our so-called clients, the readers. And I always loved this contact with the readers but I never

had time with it as a reporter. So I was expecting to get more contact. I did. I was expecting that I could say something about the quality of the newspaper because I think that the quality of journalism today really is a question. That was what I was expecting and I was as well expecting to lose some friends in the newsroom. And luckily I haven't lost many but I have lost some. Some of the contacts with former colleagues are not so, how do you call it, they're not so overtly sympathetic anymore. So you lose some, I don't know the English word for it. No, you lose some of the easy contact. Because nowadays when I have contact with a colleague, there's always this chance of me investigating his or her work.

Why do you think it's important to have a contact with readers?

Well because as journalists we develop practices. We say this is a good article, this is a good headline. This was well balanced. But we always assume that the readers think it's okay, but we don't know for sure. Especially 10 years ago we haven't got an idea what the readers really thought about our work. And that's one factor. And the other thing is that I think that as many organizations, the newspaper is not so much trusted anymore by the readers, by people. And I think that's partly a good development. Because it's healthy to have some part of healthy distrust of the journalistic work. Especially in the newspaper, like 20 years ago it was written down, so it was the truth. Well, these days people start to think more by themselves. So they question things. Is it true, is it not true? And it's good to talk to the readers about that. And again, what I really like is that the reader is a human being. So I'd like to have contact with human beings. Because when you're reporting, of course you have contact with human beings. But for a big part you have contact with organizations, politicians, official reports, etc.

What is the purpose of your column?

The goal of the column is to give all the readers an account of how I'm working.

Why did you stop giving answers on their opinions?

When I started this position, I gave everyone an answer. But now I stopped doing that. So I don't give I don't give answers anymore to people who are just giving big, big opinions which have nothing to do with our factual journalistic work. That's what I mean.

If it's a three-year position and that's your fourth year have you been re-elected? I have a second term.

If you're talking about readers and your four-year-long mandate, how has the communication with readers changed?

I think that a group of traditional readers who write mails is becoming smaller. And sometimes I don't like it. Sometimes I see people giving their criticism on Twitter very extensively. And I write to them direct mail. And they say, well, of course, I was a bit exaggerating. So it's that's maybe some some change. The other change is me because when I started this position, I had the idea I'm going to be friendly and I'm going to reply to every reader who is writing, mailing, twittering, etc. But some of the readers are very consistently insulting. That's one group. And the other group is a group which just is sending me large opinions. You say like the Russians are much more better than the newspaper implies. And then they give the sides and other so-called evidence. And I I start to stop answering this one. So I think I've become a little bit less friendly to readers who are not so friendly to me.

Can you describe your daily agenda?

I combine my function with the selection of reader's complaints, as well as on social media such as Twitter, and of course the newspaper and site itself. I collect complaints and mail my answers. Weekly I select one of the complaints for my weekly column on Friday.

What made you decide for this option? Because you're the second ombudsman, who inspects the readers complaints on social medias.

In my mailbox it is a specific group of readers of our newspaper and I this it's good to look for criticism from the outside. And social media are, of course, a bit exaggerating everything. But that doesn't mean that you cannot find good criticism there. I have a social media network myself. I try to follow people, who are interested in journalism. So, if they make some remarks, I'm looking at those remarks. So mainly my goal is to broaden my circle of criticism. And I'm looking for criticism from the newspaper.

Don't you think that social media puts you in a position when you need to defend your newsroom more?

I think the idea of social media and especially Twitter is more and more a bit of an aggressive, defensive thing. But I have the opinion that when people are aggressive, they have some emotion behind it. And a lot of times they might have good criticism. A lot of times. Often not. They are just insulting the newspaper. They have no arguments. But some of the readers have good arguments.

How would you describe your position?

Under special rules I am independent, no one can alter my column and no one can fire me during my term of three years.

What are those special rules that make your position independent?

I think a very important rule is that no one can change my column. No one can change the text. That's a very important thing. I would advise every ombudsman to make that arrangement, because I know other ombudsmen, who had other agreements but sometimes the editor could change the text. And that's really very that doesn't make you independent doesn't make you independent anymore. So that's one rule. And I think the other rule, which I really like, is that I have a term of three years and no one can sack me as an ombudsman or put me into another position. And I'm not saying that our management is very aggressive or is trying to sack me but as a starting point it gives you a good independent position. You know that for three years you can do this work and you don't have to worry I'm being put into another position.

What is the main goal of the Trouw Newspaper's ombudsman?

To answer to readers complaints, to give insight in how the newspaper works (transparency) and to remember the journalists of ethical rules.

How do you serve the reader's needs?

The most important is to give them serious attention, to investigate their complaints, to bring their points of view under the attention of the journalists with my own recommendation.

You need to strike a balance between demanding public and defensive

journalists. How hard is it to balance the pressure of both sides?

Being a (somewhat) defensive journalist before I had to get used to this balance. My tactic is to take a step back and to analyse: at what point is the public right, and at what point I have to defend the journalist? This remains a challenge, but is also an interesting aspect of the work.

Based on what you decide, whom are you going to defend?

The one who is right in my eyes. Usually both sides have right.

What sources do you consult while preparing your answers?

Apart from the readers information, I interview the journalist involved (not only writers but editors too), I consult our Manual which has an ethical paragraph. If needed I consult some extra information on the topic involved, for instance scientific/expert reports.

How do you feel about correcting Trouw Newspaper's?

After four years it still feels a bit odd to correct journalists who usually work very hard with good intentions and who can be fiercely and dishonestly criticized on social media and by some politicians. But since every one make mistakes, especially under this growing pressure, it feels like a correct en rightfull thing to correct. Often it lead to interesting talks about how journalism works or should work.

Have you ever gotten into a conflict with the management or workers because of your corrections?

I get into such a conflict once a month, but usually it is a small matter. And fortunately at Trouw the journalist accept my position, they say 'I still don't agree with you, but you decide'. Only once a year there is a larger conflict.

You said that you get into a bigger conflict with the staff once a year. What is the reason?

How do I state it? In our newspaper we have two branches. There is the management, which is responsible for all our journalists. And we have the ombudsman, who is responsible for the ethical work of journalists. And sometimes these things collide a bit. Because as an ombudsman I write about a journalist, who ethically is not so very well. It can touch the position of the journalist. And sometimes the management doesn't want that position to be touched. They say like, well Edwin, you're writing on this colleague. But look, this colleague is so very good. He or she works very hard. He is young, so he still has to learn something. Better not write on him or her. But as an ombudsman you have to say, I'm sorry, I write about it. Or vice versa. Like a colleague who is leaving because of his age in some months. Say, wow, why would you write on him or her? Because he is leaving anyway. Say, well I don't care. For me the ethical behaviour is relevant. So I think the bigger conflicts have to do with that dilemma. And there is another dilemma. Some of the journalists don't accept that they make mistakes. And if you don't accept that you make mistakes, your contact with the ombudsman is not very friendly. But I have to say, this is only a very small minority.

So the bigger part wants to work on themselves?

Yeah. Sometimes they say, well thank you for this criticism. It gives me a chance of making my work better. I have to say, in my opinion, some of the young generation is good with criticism. Whereas another part of the young generation tends to think that if they make one mistake, then they are totally rubbish. So I don't know if I'm clear on this point.

Do you perceive yourself as a reader's advocate or a newspaper's ambassador?

Halfway.

What is the reason?

Well, because in my experience there's often a big gap between the readers and the journalists. The reader sometimes does not understand journalistic works, whereas the journalist says well, I'm writing it, so the opinion of the reader is not important for me. So I think in my experience I have to do two tasks: one task is simply explaining, how the journalism works and then, for instance, we have interviewed a politician and the readers say well, why haven't you put some critical questions with criticism on this and this subject and then I say well maybe next time, but this time the interview is focusing only on this point, so this is explaining journalism, that's my one task. Whereas, on the other hand, I have to say to the journalists, well you have to understand that if you write some things down in a certain way, readers can have an interpretation of that you are partisan or that you have not asked the other side, there is no balance in your article. In my experience I'm standing in the middle and I have to do both tasks so that makes me think I am in the middle.

How many readers contact you on average yearly?

Around 1000.

Do you reply to every reader?

If there is a question in it for me, I do. If there is a question for another department (notably the delivery of the paper) I reply the reader that I have forwarded it to that department (and I forward it). If it is only a one-side opinion send to a large amount of people, I do not answer.

What is the most common way of contacting you?

Email.

What issues are being complained about the most?

Partisan journalism, journalist 'blowing up' small questions, delivery problems.

What is your position in the newsroom?

I work in the newsroom, I work together with the Opinion Editor for the readers letters, but for the ombudsmanswork independant.

You said that you work with the opinion editor. What kind of cooperation is it?

It's a bit special, because I do an ombudsman for three days a week and the rest of the week, I have to do other tasks, because we are a bit of small organization with something like 80 journalists, so we have decided that one day of a week I select the letters from readers for the opinion section in our newspaper and in that way, I work together with the head of the opinion section. As a matter of fact, one day, she is my boss, because it's her responsibility but the other three days I'm like independant but I work together with her team and for instance when I have an idea for a column, I can discuss it with her in her team, because ombudsman is a very lonely position and for me it's good to have some social activity to have some counterparts.

What do you discuss with them?

I decide, what the column would be about, but sometimes I ask them, what are their opinions on something, can they remember, if this subject was earlier, so a bit of getting ideas and making a selection because as an ombudsman I have sometimes have 4 or 5 ideas and I might ask them what is in their opinion the best idea.

Does the editor in chief have a say over the column?

No.

Do you think it's better to hire an internal or external worker for this position?

An external worker would be a bit more independant but the bigg advantage of an internal worker is that he/she knows the organisation, finds more easily the points where things went wrong and could be done better. And an internal worker, workin in the newsroom, if fed by tips from journalists.

What do you consider as the biggest advantage and disadvantage of your position?

Biggest advantage for the newspaper is transparency and quality, I don't know a disadvantage. Biggest advantage for me is contact with readers, biggest disadvantage is the loss of the chance of reporting, of going into the world.

What is the main effect of your function?

Keeping readers satisfied in a time of growing criticism on journalism, criticism that is in some part very dishonest but in some other part very understandable in my experience.

What do you mean?

By the last part I meant that it's good that readers have critical questions from our journalists and I think journalism is a bit in danger, because of the changing society. For instance, we have a small organisation with a lot of tasks and we have to do more today: not only the newspaper, but the website as well as the app, etc. So, there's a lot of time pressure and when you make time pressure, there is a chance that the journalists make mistakes, so it's good that readers see those mistakes. I don't know, how it is in your country, but in the Netherlands we have some politicians, who are constantly complaining about the media, so when you write an article that they don't like, they not only say that you're wrong, but they say, well, you are being, etc and this is very damaging thing. I'm very worried about that. The other thing iare young people. It is not clear, if they want to pay for quality news and this is very obvious that they don't read the newspaper, so the big economic question for newspapers is will they pay for our website in some years and will we survive that's yeah that's a big worry.