

LOKALNI MEDIJI U KORONA KRIZI: ZNAČAJ I IZAZOVI NA PRIMJERU POŽEŠKOG 034 PORTALA

Goran Matijević | Magistar prava i diplomirani inženjer cestovnog prometa; Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske; gmatijevic1974@gmail.com
Ante Mandarić | Inženjer; Centar za medije, Slavonski Brod; mandaric@hotmail.com

Sažetak: *Sa pojavama kriza, posebice onih na globalnoj razini, koje uzrokuju nove i do sada neobjašnjive pojave, sa značajnim stupnjem neizvjesnosti u pogledu trajanja i posljedica, kao što je slučaj sa epidemijom bolesti COVID-19, javljaju su nove i različite potrebe šire javnosti u pogledu informiranja u kriznim situacijama i to: o načinima prevencije, zaraze, liječenju te svemu onome što može dovesti do zauzdavanja ove opake bolesti. No, ogroman broj različitih informacija, s raznih razina, može izazvati tzv. infodemiju (poplavu informacija sumnjive vjerodostojnosti). Ciljevi rada su: identifikacija jednog od bitnih segmenata upravljanja krizom, a to je krizno komuniciranje u uvjetima epidemije, stupnjevanje procesa upravljanja krizom prema recentnoj literaturi, identifikiranje nositelja kriznog komuniciranja na državnoj i lokalnoj razini, ocjena njihova uspjeha u pogledu nošenja s krizom na planu kriznog komuniciranja, ulogu i značaj lokalnih - mikro medija, te metodom studije slučaja, kroz analizu sadržaja istražiti i ispitati ulogu i značaj lokalnih digitalnih medija na primjeru – Požeškog 034 Portala. Odnosno da li je isti kroz izvješćivanje javnosti, doprinio općem društvenom interesu ili je djelovao senzacionalistički i populistički i time izazivao strah i uznemirenost kod građana Požeštine. Rezultati istraživanja upućuju na to da su građani u vremenu epidemije češće koristili digitalne medije i tragali za informacijama o krizi, posebice kada je broj oboljelih bio na najvišoj razini. Istovremeno, došlo se i do zaključka da je 034 Portal informacije o krizi široj javnosti prezentirao izbjegavajući senzacionalizam, dajući prostor vijestima i preporukama lokalnog i nacionalnog stožera, liječnicima, epidemiolozima, te time u lokalnoj zajednici nije doprinio ionako složenoj situaciji povodom ovog javno zdravstvenog problema.*

Ključne riječi: mediji; krizno komuniciranje; kriza; bolest.

JEL klasifikacija: H12.

UVOD

Kriza koju je prouzročio korona virus, brzo je promijenila neke ustaljene obrasce, navike i procedure u našem životu. Možda kao na malo kojem drugom području ta se kriza posebno osjetila u komunikaciji, i to na najrazličitijim razinama, odnosno područjima, posebice u medijima i njihovom radu. Cjelokupni medijski sustav, ne samo u nas, nego i u svijetu, doživio je znatnije promjene. Nije bilo posebnoga vremena pripreme, a mediji su se morali prilagoditi novim okolnostima, nastojeći odgovoriti na nove izazove, od organizacijskih (24-satno izvješćivanje), stručnih (područje koje je do sada rijetko bilo zastupljeno u medijima), do kontinuiranog traganja i filtriranja nebrojenih miliona vijesti vezanih za krizu duž čitavog svijeta.

Kako u Požeško-slavonskoj županiji, Hrvatskoj tako i u mnogim zemljama, kada je riječ o medijima, prvo se uočava činjenica da su se mnogi građani za vrijeme krize učestalije služili medijima, čemu je prvi uzrok niz nepoznanica i potreba za informiranjem, a potaknuto zahtjevima vlasti za ograničenjima u pogledu kretanja, izolacije, zabrane rada društvenih objekata, što je ljude dovelo do medija, ali i usmjerenje đaka i studenata na e-nastavu uz koju su putem Interneta tragali i za informacijama vezanim za korona krizu.

Nikada u povijesti čovječanstva tako golema količina informacija nije bila toliko dostupna, da uz nekoliko klikova mišem možemo doznati što se zbiva u bilo kojem kutku svijeta. No, pandemija korona virusa i njeno praćenje suvremenim komunikacijskim tehnologijama osim bolje informiranosti dovela je građane u opasnost od dezinformiranosti, izazivanja straha, preporuke za primjenu nedokazanih metoda liječenja, prognoza za trajanje epidemije i liječenje oboljelih koje nisu znanstveno utemeljene. Uz navedeno, svojevrsno nesistematsko i netočno informiranje i bombardiranje informacijama sa svih krajeva svijeta koji su u različitim okolnostima i načinima prevencije, te oblicima suzbijanja, u bitnome različite od naših prostora, značajno su doprinijele u najmanju ruku zabrinutosti građana koja nije imala opravdanje. Isticanje samo broja oboljelih primjerice, bez broja izliječenih, ne isticanje gotovo beznačajnih simptoma bolesti kod značajnog broja oboljelih, bio je problem kojim se susrelo niz zemalja, pa i Hrvatska, što je dijelom zasluga i medija i aktualne politike koja vodi ovu borbu. No, mediji ponekad nisu niti imali drugog izbora, naime često su i od samih nositelja borbe protiv pandemije stizale kontradiktorne preporuke (maska-da-ne; okupljanje u crkvi i procesija da, kino ne, u BIH se može u Srbiju ne itd.). Fotografije Španjolskih i Talijanskih bolnica kontinuirano su kolale TV kanalima, a istovremeno, prilozi iz Njemačke, Švedske ili Švicarske koje su se u početku epidemije očito uspješno borile protiv pandemije stizale su rijetko.

Na pojavu „infodemije“ upozorio je i čelnik WHO-a Tedros Adhanom Ghebreyesus još na početku pandemije pri čemu se „infodemija“, može opisati kao poplava informacija, dezinformacija i uznemirujućih teorija zavjera. Bile točne ili netočne, prekomjerne količine informacija mogu imati negativan utjecaj na zdravlje ljudi, povećati stres i potaknuti ih da prihvate potencijalno opasne savjete, navodi WHO. Nikada nije bilo jasnije da je komunikacija važna intervencija za javno zdravstvo koja doprinosi kontroli pandemije, uz epidemiologiju, virologiju i kliničku praksu, priopćio je WHO. No, nejasne i obmanjujuće informacije mogu „ugroziti povjerenje“ u zdravstvene vlasti, upozorila je agencija tada. Najštetniji aspekt infodemije bile su pogrešne i obmanjujuće informacije koje su iznosili akteri izvan zdravstvenog područja. To je

dovelo do širenja opasnih i neutemeljenih tvrdnji, istaknuo je WHO. (Nacional, 2020)

Hrvatska je prvi slučaj zabilježila krajem mjeseca veljača 2020., nakon njega njih nekoliko, pa je shodno tome država intervenirala, (vrhunac je za sada dosegnut u listopadu 2020., kada je dnevni broj prešao 500), osnivanjem zasebnog stožera, koje je uz ostale mjere, a vezano za temu ovog rada, zajedno sa članovima vlade održao radni sastanak s vlasnicima medija, čiji su zaključci (a posebice dogovori) i dan danas izvan dosega javnosti. (INDEXHR, 2020). No, prema medijskim natpisima, Vlada je pokušala obećanjima o pomoći medijima u kriznom razdoblju (manje reklamnih i promidžbenih sadržaja-više posla) doći do konkretnog i korektnog izvješćivanja o stanju u svezi pandemije i mjerama koje Vlada i stožer poduzimaju, što uzimajući razinu EU čija je članica RH-a, u najmanju ruku neuobičajen potez za vlasti u EU.

Epidimijom je stožer da tako kažemo vladao od veljače, kroz restriktivne mjere, zatvaranja, u ožujku, travnju, postepenim otvaranjem nakon toga, te pokušajem spašavanja gospodarske situacije turističkom sezonom i gotovo potpunim otvaranjem, koje je na žalost dovelo do velikog broja oboljelih u kolovozu, rujnu i listopadu i izbijanje među 5 zemalja sa najviše oboljelih u EU na 100.000 stanovnika. Medijske konferencije gotovo su svakodnevne i to čelnog stožera i lokalnih, krize unutar krize (smrt u domu u Splitu, crkvene aktivnosti) vrlo brzo „gaze“ nove vijesti, no ipak Split izbija u kolovozu na prvo mjesto po oboljelima, što zasigurno ima uzrok u ranijim djelovanjima.

Požeško-slavonska županija, prostorno smještena u zapadnoj Slavoniji, a posebice prostor Požeštine, koji je prirodno omeđen planinama, uglavnom je ruralno područje, sa manjim brojem stanovnika (procjena oko 50,000 tisuća), do kraja ožujka 2020., nije imala oboljelih, a prvi registrirani evidentiran je 27. ožujka 2020. U vrijeme izrade rada, Požeško-slavonska županija, ukupno je prema podacima HZZJZ evidentirala 130 oboljelih ili 6.4% od ukupno njih 8.530 u RH. Od ukupno 20 županija i grada Zagreba, Požeško-slavonska županija se tako prema broju oboljelih, nalazila tada na 16 mjestu (najveći broj oboljelih je na području grada Zagreba), te se udjel oboljelih kretao na toj razini kroz dosadašnji period epidemije. U tim vremenima građani o epidemiji doznaju od nacionalnih medija, te lokalnih i to dvije radije postaje jednog lokalnog tiskanog tjednika i nekoliko web - Internet portala. Stožer se na županijskoj razini formira po usložnjavaju situacije, on komunicira sa medijima informacije o oboljelim, te iznosi savjete, zabrane i preporuke. U tim uvjetima predmet ovog istraživanja lokalni 034 Portal koji je ujedno i najčitaniji, bilježi svoj najveći broj gledanosti-posjeta. Uz stranice na kojima se objavljuju vijesti, 034 Portal, posjeduje i ažurira stranice na facebooku, na kojoj se građanima omogućava da dijele vijesti portala, ali i da komentiraju vijesti, odnosno opisane događaje u njima. Cilj ovog istraživanja je proučiti na koji način lokalni digitalni medij 034 Portal utječe na upravljanje informacijama u kriznim situacijama.

METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Predmet istraživanja ovog rada bio je krizno komuniciranje i uloga lokalnih digitalnih medija u vrijeme epidemije Corona virusa i ispitivanje doprinosa kriznom komuniciranju u lokalnoj zajednici 034-Portala.

Cilj rada je ispitati jesu li građani bili zasuti (i neprovjerenim) putem navedenog medija informacijama o epidemiji ili su one bile dozirane sukladno stanju i broju obo-

ljelih i opasnostima koje su prijetile, kojim izvorima (stožerima, svojim zapažanjima ili neprovjerenim), je portal poklanjao više prostora i prenosio njihove informacije, jesu li korištene riječi u tekstovima bile one koje potiču strah, neizvjesnost ili suprotno tome, te kakav stav su na osnovu članaka putem komentara na društvenim mrežama zauzimali građani. Odnosno je li portal ispunio svoju zadaću u pogledu kvalitetnog informiranja građana u krizi.

Za dobivanje rezultata, korištena je opća metoda i to metoda studije slučaja, a kao pomoćna metoda analize sadržaja, kojom je analizirano ukupno sedam grupa pokazatelja iz kojih se moglo kvalitetno izvesti zaključak istraživanja.

KRIZA I KRIZNE SITUACIJE

Kriza (njemački: krise, latinski: crisis, grčki: krisis), označava opasnost, odlučivanje, preokret, odnosno sama riječ odnosi se na promišljanje situacije, prosuđivanje situacije, te na temelju istih procjene mogućnosti u pogledu djelovanja. Koristi se kada se u nekom području, (zdravstvu, pravosuđu, politici, gospodarstvu, odnosima između država itd.) pojavi nesigurna, nestabilna, te teže upravljana uobičajenim načinima situacija. (Ivanović, 2014)

U rječniku hrvatskog jezika, autora Vladimira Anić, krizu opisuje kao vrlo teško stanje koje može rezultirati rješenjem problema ili katastrofom. (Anić, 1991)

Krize i krizne situacije, danas smo svjedoci mogu dogoditi u svim dijelovima svijeta, neovisno o stupnju društvenog napredaka, gospodarskog i drugog razvoja, jer pandemija ne bira područja, a općenito mogu zahvatiti veća područja na zemaljskoj kugli, pojedine države, dijelove društva ili pojedince.

Kriza, općenito, a pandemija bolesti COVID-19, to najbolje potvrđuje dolaze neočekivano i vrlo često kada ugroženi pojedinci ili zajednice su na njih najmanje spremne, ili uopće nemaju alata (cjepivo) za borbu protiv istih kao u slučaju COVID-19. Upravljanje krizom podrazumijeva strukturirane i organizirane odgovore na krizu, a s obzirom na kompleksnost kriznih situacija, postoji mnoštvo definicija istih. (Mihalinić, 2018)

Nastala globalna kriza izazvana bolesti COVID-19, uz mnogobrojne oboljele i preminule građane diljem svijeta, za sobom otvara i vrata najveće ekonomske krize u novijoj povijesti, te očigledne, nove globalne podjele i rast/pad utjecaja pojedinih zemalja u svijetu (one koje imaju cjepivo i bolje se nose s krizom), po definiciji je globalna, svjetska, društvena kriza sa jakim utjecajem na pojedince koji se nalaze na području epidemije. I ova kriza iskazuje se i na društvenoj i osobnoj (individualnoj) razini. Na planu društva, ova kriza zbog nužnih ograničenja u kretanja, obavljanju svakodnevnih poslova, te značajnih resursa koje treba koristiti na njenom suzbijanju, je prijetnja za ključne državne sustave i vrijednosti (ograničena su brojna prava zagarantirana čak i Ustavom). Na osobnoj razini izazvala je povećanu napetost, stres, bojazan za osobno i zdravlje obitelji, poznanika, suspendirala razne slobode i prava koja imaju značajan psihološki utjecaj na sve građane, te je u teškoj mjeri omela normalan rad i djelovanje pojedinca u zajednici.

Krizu izazvanu pandemijom bolesti COVID-19, i danas, gotovo nakon godinu dana od izbivanja, obilježava neizvjesnost u pogledu uzroka koji su je izazvali, nepoznato je, i je li virus nastao prirodnim putem ili djelovanjem čovjeka, razvoj niza pod sojeva koji postaju imuni na cjepivo, koje je odobravano po žurnoj proceduri,

nameće neizvjesnost u pogledu toga kako će se dalje razvijati ova kriza i koje će posljedice zbog nje nastati. Ograničenja aktivnosti u društvu, vezana za sprječavanje širenja pandemije, direktno utječu na ekonomije širom svijeta, a neizvjesnost na oba plana, uzrokuju nedvojbeno krizu širih razmjera, čije će se posljedice dugoročno otklanjati. I mediji, kao dio društva, susreli su se s novim izazovima tijekom ove krize i imaju u suvremenom svijetu neizostavnu ulogu koja se treba usmjeravati na izvješćivanje koje će doprinijeti kvalitetnom informiranju građana o kretanjima stanja krize, mjerama koje zajednica poduzima, a posebnu ulogu mediji moraju imati u prijenosu preventivno-edukativnih sadržaja i poruka kojima se smanjuje neizvjesnost, strah i potiče samo zaštitno ponašanje kod građana.

UPRAVLJANJE KRIZAMA

Upravljanje krizama, je proces u kojem društvo i pojedinci upravljaju rizicima, kako bi se izbjegle, ublažile i otklonile posljedice kriza, koje nastaju zbog istih, te povrat u stanje prije krize sa najmanje posljedica, što je posebno važno kod pandemije bolesti COVID-19. Kompletan proces upravljanja krizom preuzima krizni menadžment (u slučaju RH državni i lokalni stožeri) koji planiraju i poduzimaju aktivnosti i mjere na planu zaštite građana od pandemije, odnosno minimiziranja posljedica iste po društvo.

Kako bi upravljanje krizama bilo funkcionalno i uspješno, te se ugrožavanje društva i pojedinaca svelo na što manju moguću mjeru, pravovremeno reagiranje i kvalitetan krizni menadžment su ključni. Izostanak ili neadekvatno postupanje vezano uz kriznu situaciju može imati niz negativnih posljedica. Uspješno djelovanje i rad kriznog menadžmenta ima za preduvjete uključivanje u isti stručne i kvalificirane menadžere, a temelji se na suradnji i timskom radu, kvalitetnoj, efikasnoj i brzom komunikaciji, brzom donošenju ključnih odluka te na učinkovitom upravljanju informacijama. (Mihalinić, 2018)

Brza komunikacija, izuzetno je važna u odnosu menadžment-(stožeri)-mediji-građani, jer putem nje građani pravovremeno dobivaju preporuke, naredbe i obavijesti koje trebaju biti razumljive, životno provedive i sa jasno istaknutim ciljem kojim se želi postići tim mjerama. Istovremeno, mediji imaju i značajnu ulogu, (trebaju je imati), kao korektori koji će prvi ukazati na određene nelogičnosti i besmisao pojedinih mjera, (npr. zabrana kretanja na pojedinim područjima blisko vezanim gospodarskim ili prometnim poveznicama koje dodatno usložnjavaju krizu, povećavaju administriranje itd.).

Proces upravljanja krizom podrazumijeva sljedeće:

1. Izučavanje i proučavanje karakteristika i stanja krize,
2. Analiziranje uzroka i posljedica kriznog događaja,
3. Izradu plana svladavanja krize (s obzirom na: društvene interese; uvjete za povećanje životnog standarda i razvoja društva, gospodarstva, kulture, obrazovanja, zdravstva te socijalne zaštite; praćenje javnih troškova; slobodu pojedinaca; osjetljiva pitanja i aktualne društvene probleme; političko stanje),
4. Kontrolu krizne situacije,
5. Uspostavljanje mirne društvene situacije. (Galtung, 2009)

U slučaju korona krize u Hrvatskoj, s gledišta stanja u mjesecu kolovozu 2020.,

možemo zaključiti da je proces tek konzumirao točku 1., djelomično točku 2., a gotovo uopće nisu ispunjene točke 4., i 5., dok je točka 3., tek djelomično po pojedinim stavkama realizirana, ali nema plana za čitav spektar društvenih interesa, o čemu po-najbolje svjedoče i inicijative za ukidanje državnog stožera i najave prosvjeda protiv njegovih mjera.

KRIZNO KOMUNICIRANJE

Krizno komuniciranje dio je kriznog menadžmenta, a njegov cilj je informiranje javnosti o svakom aspektu krize. Podrazumijeva aktivnosti subjekata koje je zahvatila kriza na planu razmjene informacija, kako bi se minimizirao i sveo na najmanju mjeru utjecaj krize na subjekt ili zajednicu. To je planska i ciljana aktivnost usmjerena na ciljane skupine.

U uvjetima pandemije i bolesti COVID-19 i krize koju je izazvala i koja prijete javnom zdravlju, te ekonomiji, krizno komuniciranje možemo definirati kao aktivnost državnih i lokalnih vlasti (stožera u koje su uključeni stručnjaci, liječnici, epidemiolozi,) usmjerena prema javnosti, kojem je cilj informiranje građana o stanju u zajednici, broju oboljelih, simptomima, smrtnosti, broju izliječenih, mjerama koje stožer provodi s posebnim naglaskom na mjere prevencije.

Za te potrebe, stožer je zajedno s vladom RH, sadržajem, formom i vremenskim planiranjem kriznog komuniciranja pokušao utjecati na smanjenje štete ili pogoršanje situacije. A pri tome je u prvom redu provodio dnevne tiskovne konferencije, izdavao priopćenja, te na stranicama Civilne zaštite omogućio građanima uvid u podatke o kretanju broja oboljelih.

Kada je riječ o zdravstvenoj prijetnji kao u slučaju pandemije i bolesti COVID-19, krizno komuniciranje treba definirati i javnosti prenijeti podatke o pojavnim oblicima bolesti, njenom širenju, broj oboljelih po regijama, realnu sliku opasnosti po građane, mjere prevencije, mjere zabrane i ograničenja, te preporuke za samo zaštitno ponašanje i korištenje zaštitne opreme (maske, rukavice itd.). To posebice u početcima pandemije, nije bilo uspješno što je polučilo različita tumačenja i ponašanja kod građana, a do kojih je došlo zbog različitih izjava članova stožera, liječnika ili drugih uključenih u proces borbe protiv epidemije. Važna komponenta kriznog komuniciranja i upravljanja informacijama u kriznim situacijama je komunikacija sa medijima i razumijevanje medija i njihove „gladi“ za informacijama. Veći broj istraživanja i promatranja današnjeg način života (sveopća informatizacija i dostupnost medija) vezan za krizna komuniciranja, došao je do pokazatelja da građani u odnosu na prijašnja vremena, sve više koriste informacije koje prenose mediji i stvaraju sliku o svemu iz istih, pa tako i o krizama, te je tako suradnja nositelja kriznog komuniciranja s medijima od izuzetne važnosti. Mediji u vrijeme epidemija igraju ključnu ulogu u komuniciranju zdravstvenih rizika i preporuka široj javnosti. Oni su informacijska spona između stožera (javnih vlasti) i građana, ali i donositelj informacija iz ostalih područja svijeta, mišljenja neovisnih liječnika, epidemiologa i stručnjaka, te su u današnje doba najznačajniji čimbenik poimanja opsega krize i kreiranja stava o istoj od strane javnosti. Iako mediji često zbog naklade i prestiža posežu za senzacionalizmom i neprovjerenim informacijama, stožeri i javna uprava, trebaju na tom pravcu djelovati sa pravovremenim i kvalitetnim kriznim komuniciranjem, biti dostupni, te pružiti dostatan broj kvalitetnih i provjerenih informacija, te izložiti logične zahtjeve i ograničenja koje se

postavljaju, kako bi se izbjegao negativan stav, strah i panika kod građana. (Reynolds & Seeger, 2012).

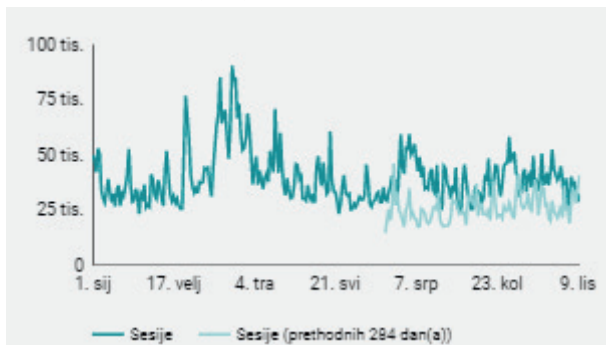
ULOGA DIGITALNIH MEDIJA POPUT 034 PORTALA U KRIZAMA

Već je navedeno da je 034 Portal duži niz godina vodeći web portal na prostoru Požeško-slavonske županije, 224 u RH i 80.968 u Svijetu, na rang listi Smilarweb koji uz vijesti na Internet portalu iste distribuira široj javnosti i putem facebook stranice na kojoj je omogućeno dijeljenja vijesti i komentiranja istih široj društvenoj zajednici. Portal svoju najveću čitanost bilježi na prostoru Požeško-slavonske županije, te nekoliko okolnih, ali sve više i izvan granica Hrvatske i to kod građana Požeštine koji su na privremenom radu u inozemstvu, te koji kao i svi iz minute u minutu putem raznih uređaja o računa do mobilnih telefona pristupaju portalu i doznaju vijesti iz Požeštine. Broj web (internetskih) portala i njihova popularnost, te praćenje od građana, raste svakodnevno, posebice u krizama kakva je pandemija, a ranije uobičajeni načini informiranja (TV, radio, novine), bilježe gubitak primata nad njima, te se i najpoznatije medijske kuće danas za brzo i dostupno informiranje građana putem web-a.

Model strukturiranog informiranja od vlasti ili agencija, u kojem je bilo određeno što će se i kada priopćiti javnosti, danas više ne egzistira u većini zemalja suvremenog svijeta, te je sve više prisutan model u kojem se informacije dijele od osobe do osobe, potpuno slobodno bez ograničenja. Tako je jasno da danas uopće više nije pitanje treba li web portale i aplikacije koristiti za informiranje, već kako ih najbolje iskoristiti u kriznom komuniciranju.

Nesporno je od početka ovog stoljeća, da iz krize u krizu u koje upada svijet ili pojedina njegova područja, ovisnost o webu i upotreba digitalnih mreža, medija i aplikacija raste. (Hadow & Hadow, 2014). To najbolje potvrđuje i posjećenost stranicama 034 portala u vrijeme korona krize koji je prikazan u sljedećoj slici.

Slika 1. Broj sesija 034 portal 1.1.2020-9.10.2020



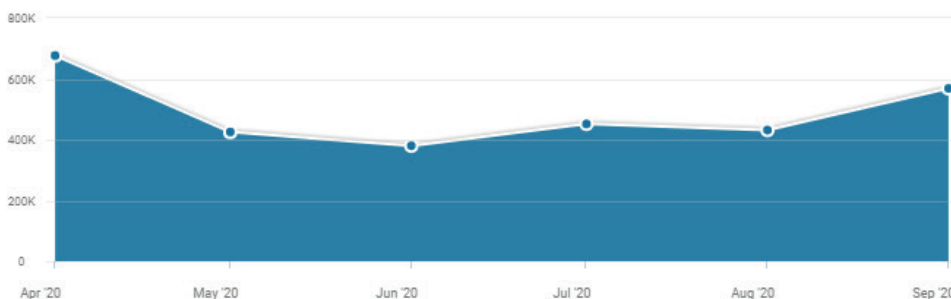
Izvor: (Mandarić, 2020)

Sesija je skup korisničkih interakcija s web-lokacijom koje se odvijaju unutar zadanog vremenskog okvira. Iz prikaza je vidljivo da je najveći broj posjeta stranici 034 portala ostvaren krajem mjeseca ožujka 2020., kada je u Požegi zabilježen prvi oboljeli od korona virusa, naime tada je evidentirana brojka od gotovo 85 tisuća sesija, te krajem mjeseca veljače 2020., kada je zabilježen prvi oboljeli u Hrvatskoj i kada je stranice portala posjetilo oko 75 tisuća posjetitelja. Ostali period bilježi višegodišnji

prosjeak posjeta koji se prema podacima vlasnika portala kreće od 25-45 tisuća sesija dnevno. Promatrano prema broju stanovnika prema podacima iz popisa stanovništva 2011., kada se na ovom prostoru nalazilo oko 78 tisuća stanovnika, proizlazi da je svaki od njih u vrijeme pojave oboljelih u Hrvatskoj i Požegi posjetio portal, te nekoliko tisuća njih izvan županije.

No, kada se uzme u obzir brojka od 50 tisuća stanovnika, na koliko se cijeni danas broj stanovnika samo Požeštine (županija bez Pakraca i Lipika), taj udjel je znatno veći i može se govoriti o značajnoj posjećenosti i važnosti ovog medija za informiranje u krizi. Kriza je utjecala i na ukupnu posjećenost stranicama 034 portala, što pokazuje i sljedeća slika. Naime, broj posjeta u navedenom periodu je najveći u ožujku i travnju kada je evidentirano oko 680.000 posjeta stranicama portala, što je značajno više u odnosu na ostale mjesece, koji su ujedno približno jednaki višegodišnjem prosjeku.

Slika 2. Ukupan broj posjeta stranicama 034 portala 20.4.-20.10.2020



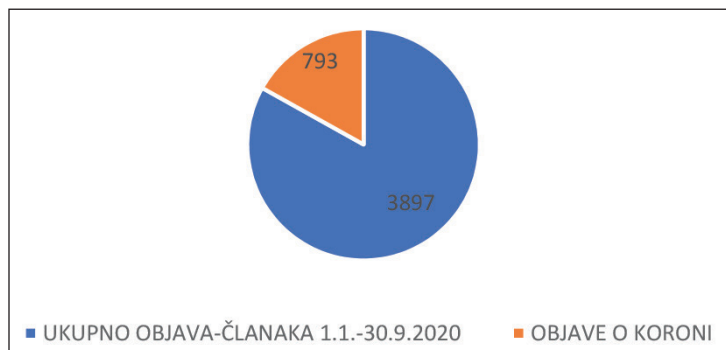
Izvor: (Similarweb, 2020)

034 portal i komunikacija u krizi

U svrhu dobivanja rezultata za potrebe ovog istraživanja korištena je metoda analize sadržaja kojom se najbolje mogu proučiti pojedini sadržaji. Sadržaj je analiziran u periodu od 1. siječnja 2020. do 30. rujna 2020. Za taj period su analizirani podaci objavljeni na odabranom portalu putem dostupne on-line baze i prema unaprijed zadanim kategorijama.

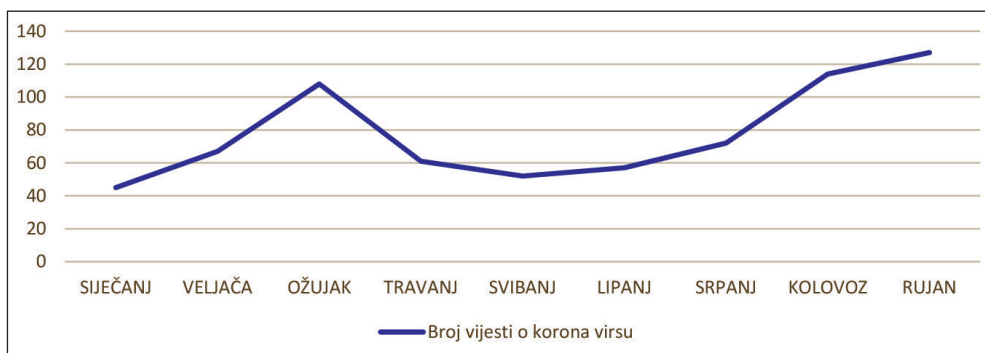
Pojavu epidemije korona virusa i izvješćivanje o navedenoj krizi na 034 portalu, možemo kroz sačinjenu analizu podijeliti u nekoliko perioda koji imaju sljedeća obilježja:

- prosinac 2019.,-kraj mjeseca veljače 2020.,-rijetka, gotovo nezastupljena tematika, o pojavi virusa, poneka vijest o stanju u svijetu;
- kraj mjeseca veljača 2020.,-kraj mjeseca ožujka 2020., -češća zastupljenost, posebice vijestima o oboljelim u RH, prenošenje preporuka Stožera;
- kraj mjeseca ožujka 2020.,-kraj mjeseca travnja 2020.,-prvi oboljeli u Požegi, vijest o krizi je na naslovnici, učestaliji članci, komentari, preporuke.
- travanj-početak kolovoza 2020.,;-izvješća o stanju u RH, dobri pokazatelji za Požegu, prilagođeni sadržaji.
- kraj kolovoza 2020.,: veći broj oboljelih, pojava kritičkih članaka (treba li se održati festival, devetnice vjernika itd.).



Grafikon 1. Ukupan broj objava 034 portal 1.1.-31.8.2020. i objave o korona virusu

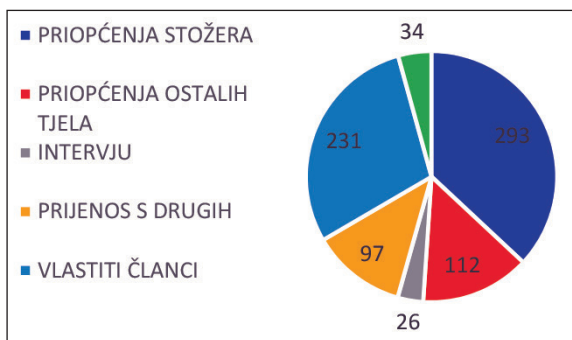
Izvor: (034 Portal, 2020)



Grafikon 2. Objave 034 portala po mjesecima 1.1.-30.9.2020. o korona virusu

Izvor: (034 Portal, 2020)

Analizom odabranog sadržaja u grafikonu II. utvrđeno je kako je učestalost objava medijskog sadržaja na temu korona virusa kroz promatran period varirala. Pretpostavka je da je uzrok toga sadržan u tri perioda, pojave virusa u Svijetu, RH, te veći broj oboljelih u Požeštini.

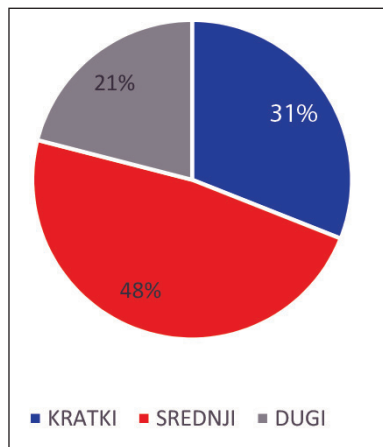


Grafikon 3. Sadržaj objava-članaka o koroni na 034 portalu prema izvoru izrade-saznanja

Izvor: (034 Portal, 2020)

Iz grafikona III vidljivo je da je menadžment najveću pažnju poklonio stručnim tijelima stožerima-nacionalnom i lokalnom, što također potvrđuje činjenicu o određenoj ka stručnom i kvalitetnom informiranju od vjerodostojnog izvora. Vlastiti članci slijede priopćenja stožera, a prijenos vijesti o koroni s drugih medija je na trećem mjestu u ukupnom udjelu vijesti o koroni na 034 portalu.

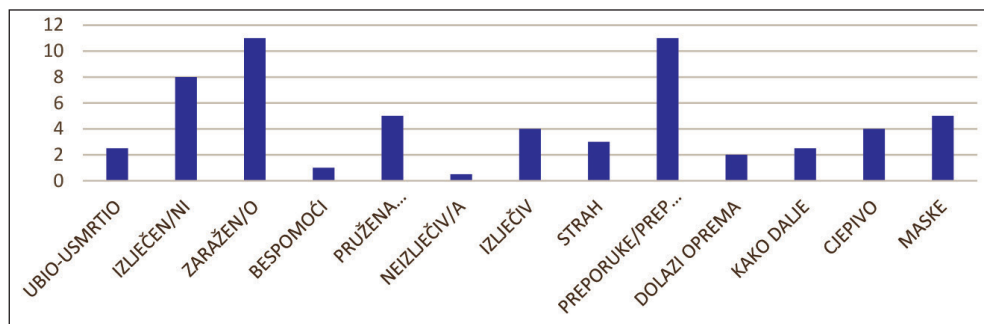
Pri izradi grafikona IV., za potrebe dobivanja pokazatelja o duljini pojedinih članaka, (teksta), isti su podijeljeni u tri grupe i to kratki do 1500 riječi, srednji od 1501 do 4000 riječi i dugi kojim su se smatrali svi oni iznad 4000 riječi.



Grafikon 4. Duljina članka o koroni na 034 portalu

Izvor: (034 Portal, 2020)

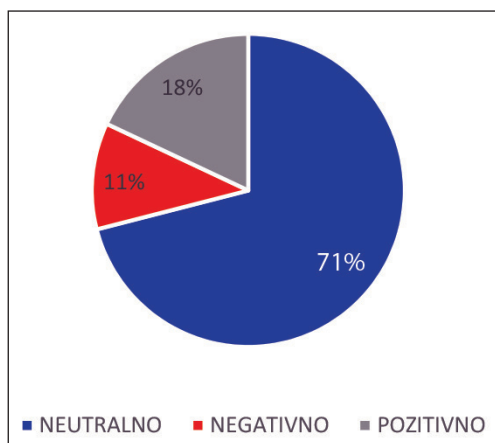
Prije izrade grafikona V., i analize članaka u njemu, pristupilo se definiranju skupova riječi koje karakteriziraju izvješćivanje u krizi, odnosno pandemiji, odnosno onih koje potiču osjećaj straha, nesigurnosti, nelagode prilikom čitanja, te dio njih koji su se odnosili na prevenciju i samo zaštitno ponašanje. Skupovi riječi koji su odabrani prenijeti su i prikazani u grafikonu:



Grafikon 5. Korištene riječi na 100 riječi članka o koroni

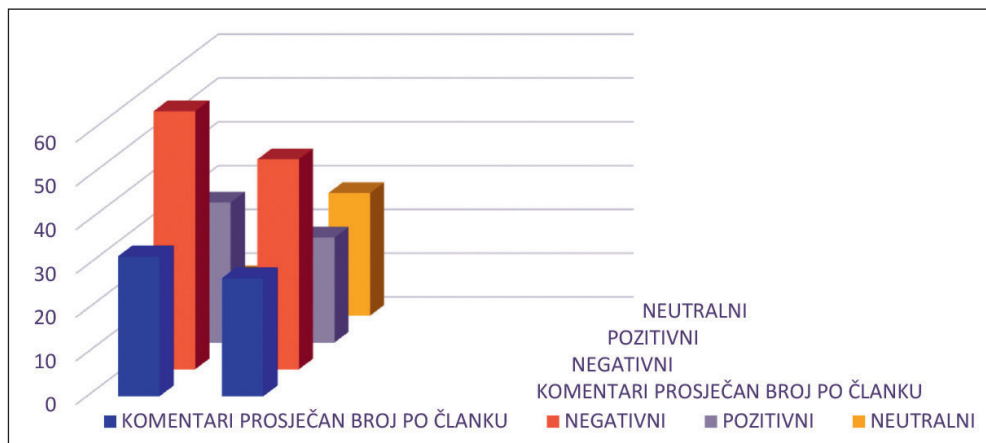
Izvor: (034 Portal, 2020)

Bitna činjenica vezana za medije i komuniciranje u kriznim situacijama, odnosi se na to kakvo gledište, (stav/stajalište), medij zauzima u pogledu krize, odnosno pandemije, te time isto prenosi korisnicima, koji po njemu zauzimaju svoj stav o krizi. Za iskazivanje tog pokazatelja, bilo je potrebno podatke prije izrade grafikona strukturirati, odnosno gledišta odrediti kao negativno, neutralno i pozitivno gledište o krizi, odnosno pandemiji. Iz dobivenih pokazatelja se uočava da 11% članaka bilježi pozitivno gledište o pandemiji, 18% neutralno i 71% negativno gledište.



Grafikon 6. Procijeneno stajalište 034 Portala o krizi

Izvor: (034 Portal, 2020)



Grafikon 7. Komentari općenito na objavljene članke i članke o koroni

Izvor: (034 Portal, 2020)

Kada se gleda povezanost gledišta pojedinih članaka i broja komentara na članke, uočava se da članci koji su procijenjeni negativnim imaju najveći broj komentara, dok oni pozitivno označeni imaju značajno manji broj komentara. To je slučaj i kod

svih članaka općenito, kao i kod članaka koji su se odnosili na pandemiju. Tako možemo istaći da za vrijeme nastupa epidemije kao krizne situacije, 034 Portal nije bio prepun sadržaja vezanog uz krizu, pogotovo zbog povoljnog stanja u Požeštini do kraja kolovoza 2020., i nije doveo do medijizacije epidemijskog događaja koji je veoma složen. Već je menadžment portala uspio dobro komunicirati „novo normalno vrijeme“ kako ga je stožer nazvao, odnosno pratiti unatoč manjem broju oboljelih i krizu vezano za koronu, ali i ostale redovne (djelom smanjenje) sadržaje i time ne uzrokovati i utjecati na poticanja straha kod građana. (Rezultati nekoliko istraživanja provedenih o utjecaju medija na javnost za vrijeme epidemija, ukazuju na to da je medijska praćenost epidemije važan faktor, te utječe na razinu zabrinutosti i širenja straha među populacijom). (Rašić, 2020)

ZAKLJUČAK

Informacija njenom posjedniku daje moć, a negativno prikazana, posebice u javnosti putem medija u vrijeme kriza kao što je korona kriza može uzrokovati strah, tjeskobu, nesigurnost i zabrinutost te potencijalno stupanj krize, odnosno njene posljedice podići na viši – nepotreban nivo. U doba digitalizacije i informatizacije, u kojem danas živimo najučestaliji način širenja informacija odvija se putem web-a, odnosno Interneta, kao i u slučaju 034-portala. Mediji u lokalnoj zajednici, malim sredinama, posebice vodeći kao 034 Portal, predstavljaju jedan od glavnih izvora informacija građanima, jer su vrlo dostupni, a pri kreiranju sadržaja vijesti i odabirom načina kako ih prezentirati široj javnosti u značajnoj mjeri mogu utjecati na kreiranje vlastitog stava kod građana o pojedinoj pojavi ili temi i mogu krizu i krizno upravljanje usmjeravati u željenom ili neželjenom – negativnom pravcu. To mogu činiti na više načina, ali i nesvjesno koristeći neprovjerene izvore i time oblikovanje stavove građanstva. Uslijed kreiranja i širenja izrazito negativnih i neprovjerenih informacija mediji direktno utječu na građane te potencijalno mogu stvoriti dodatne probleme u krizi. (Dobar primjer je prosvjed protiv mjera Stožera koji je dio medija prenio i dao mu značajan medijski prostor). Model na kojem se u vrijeme pandemije u Hrvatskoj stožeri i mediji vladaju u krizi neminovno nalaže strateško krizno komuniciranje prema građanima, koje treba što više nastojati usuglasiti između medija i stožera, kako bi se postiglo što učinkovitije informiranje, jer nisu rijetki slučajevi da se pojedina tema ili izvanredan događaj i pojava prikažu u drukčijem svjetlu, nego kakva su mu stvarna obilježja. U slučaju istraživog web portala, može se zaključiti kako se 034 portal i njegov menadžment unatoč brojnim neistinitim i kontradiktornim informacija u okruženju i na državnoj razini i u situaciji u kojoj je javnost bila zburnjena i zabrinuta uspio nositi sa senzacionalizmom i pravovremeno, kvalitetno i bez senzacionalizma izvještavao javnost o pandemiji. Može se reći, (za razliku od drugih prostora), da je na području djelovanja 034 portala njegovim radom stvoreno okruženje u kojem javnost dobro razlučuje kojem izvoru podataka vjerovati, a kojem ne, što potvrđuje posjećenost portalu, te brojni komentari građana. Zsigurno je da korona kriza i njeni negativni efekti u pogledu dezinformiranja u slučaju 034 portala nisu uzrokovali ekspanzionalno brzo širenje dezinformacija i stvaranje nesigurnog okruženja. Ono na što bi svakako trebalo ukazati menadžmentu je ipak činjenica da je zabilježen manji broj objava vezan za aktivnosti Svjetske zdravstvene organizacije u korona krizi, a kako će kriza očito imati nastavak menadžmentu će zasigurno trebati poseći i za primjerom dobro promišljenog kriznog komuniciranja

koji je vidljiv u Svjetskoj zdravstvenoj organizaciji koja širenje neistinitih informacija pokušava izbjeći uz pomoć suradnje sa Google-om te društvenim mrežama na kojima zajednički ograničavaju neistinite vijesti o krizi.

LITERATURA

- Anić, V. (1991). *Riječnik hrvatskog jezika*. Zagreb: Novi Liber.
- Čilić, I., (2020). *Plenković na tajnom sastanku urednicima medija objašnjavao kako treba pisati*. INDEXHR Zagreb, Preuzeto s: <https://www.index.hr/vijesti/clanak/sto-stoji-iza-tajnog-sastanka-plenkovica-i-glavnih-urednika-medija/2170477.aspx> 1.4.2020., Pristupljeno 20.7.2020.
- Galtung, J. (2009). *Mirnim sredstvima do mira*. Beograd: Službeni glasnik.
- Hadow, G., & Hadow, K. (2014). *Katastrofe u promjenjivom svijetu*. SAD: Butterworth-Heinemann.
- Ivanović, V. (2014). *Pojam krize: konceptualni i metodologijski aspekti*. Međunarodne studije, 14 (2), 10-28.. Preuzeto: <https://hrcak.srce.hr/143305>
- Mandarić, A. (2020). Sesije 034 Portal 1.1.2020-9.10.2020. 034 Portal.
- Mihalinić, M. (2018). *Upravljanje krizama i komuniciranje*. Velika Gorica: Veleučilište Velika Gorica.
- Nacional, M. (2020). *WHO kreće u borbu protiv "opasnih" lažnih vijesti u pandemiji*. Nacional. Zagreb. <https://www.nacional.hr/who-krece-u-borbu-protiv-opasnih-laznih-vijesti-u-pandemiji/> 21.7.2020. Pristupljeno 17.8.2020.
- Peulić, V., Matijević, G., & Kőnig Sedlan, L. (2019). *Strah od javnog nastupa i kako ga pobijediti*. Policija i sigurnost, 28, 2/19, Zagreb. Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/222376>
- Peulić, V., Matijević, G., Palić, N., *Komunikacijski modeli kojima pobijediti strah od javnog nastupa* Društvena i tehnička istraživanja, 18 (1), 83-101.
- Rašić, D. (2020). *E-zajednica i upravljanje informacijama u kriznim situacijama*. Varaždin: Sveučilište sjever. Preuzeto s: <https://repozitorij.unin.hr/islandora/object/unin:2910>
- Reynolds, Barbara & Seeger, Matthew. (2005). Crisis and Emergency Risk Communication as An Integrative Model Journal of Health Communication 10(1):43-55
DOI:10.1080/10810730590904571
- Similarweb. (2020). Ukupan broj posjeta stranicama 034 Portala. SAD: Similarweb. Pristupljeno 24.8.2020.
- 034 Portal. (2020). WEB portal, Požega, <https://www.034portal.hr/> Pristupljeno 25.8.2020.

LOCAL MEDIA IN THE CORONA CRISIS: SIGNIFICANCE AND CHALLENGES ON THE EXAMPLE OF POŽEGA 034 PORTAL

Goran Matijević

Master of Law and Bachelor of Road Traffic Engineering; Ministry of the Interior of the Republic of Croatia; gmatijevic1974@gmail.com

Ante Mandarić

Engineer; Media Center, Slavonski Brod; mandaric@hotmail.com

Summary: *The epidemic of the disease COVID-19, in Požeština in relation to China, where it originated in other parts of Croatia, appeared somewhat later, while Pože-ga-Slavonia County in terms of total share in relation to other counties in Croatia remained relatively well, 16th place, out of a total of 20 counties, ie a smaller number of patients was recorded. In the conditions of public health danger to the health and lives of people with expressed uncertainty, citizens around the world were flooded with numerous information, about the disease, ways of prevention, treatment that at one point threatened to turn into an infodemia, as warned by the WHO. The importance of crisis communication in such conditions is of great importance, and how govern-ments and headquarters communicate messages about the crisis to the public, which is discussed in the first parts of the paper and points out several inconsistencies and illogicalities in the actions of the state headquarters. prohibition and permission to make recommendations contrary to the epidemiologist's recommendations. But more important than the recommendations of headquarters and governments, today are the recommendations and news transmitted by digital media, and especially the local ones that bring news and recommendations for the area where we live. Therefore, the aim of this paper was to investigate in the central part the significance of the local 034 Portal in the Corona crisis, and its monitoring of the crisis and its impact on the public. Re-search through several segments, it was found that the portal maintained the level of reporting on regular events and adjusted reporting on the Crown to the conditions and situation in the county, not leading to sensationalism, concern, fear, but was a carrier of preventive activities and a good ally in the fight. against the epidemic, that is, he followed the guidelines for informing the WHO and did not contribute to the creation of an infodemia.*

Key words: *media; crisis communication; crisis; disease.*

The JEL Classification: *H12.*

