

Original research paper

COMMUNICATION AS A TOOL FOR THE PUBLIC GOOD IN TIMES OF CRISES CAUSED BY THE EARTHQUAKES IN THE CITY OF ZAGREB

Jurić, T.¹

¹HALO komunikacije,
Zagreb, tomislav.juric@halo.hr

Abstract: *The risk of earthquakes is continuously present in the Zagreb area, and the strongest one occurred on 9 November 1880. Its catastrophic effects on the city and its population are evident from the records and press publications at the time, the analysis of which reveals the prompt and concrete responses of the city authorities, as the crisis management team, to a major disaster. Communication is primarily one-way and serves the function of ensuring urban safety, and public space is largely regulated and subordinated to official sources. Despite the structured communication immediately after the outbreak of the crisis, over time, there has been an increase in disinformation in public discourse, which negatively affects crisis management and social movements, and even results in the introduction of repressive models for the purpose of controlling the distribution of information and creating a public narrative. The institutionalisation of the urban security concept in the public policies of the City of Zagreb identifies internal and external communication as the backbone of crisis management, defining protocols and assuming the integration of key stakeholders for acting in circumstances of threats of various types and intensities. In the crises caused by the COVID-19 pandemic and the earthquake, which intertwined in Zagreb in 2020, technical and organisational preparedness, with the use of modern technologies, are proved to be a prerequisite for an organised system to provide a successful response to crises through modern communication practices, and self-sustaining specialised platforms represent an imperative for security structures and a priority for a responsible society in establishing and maintaining official dialogue between public authorities and the public in all phases of the crisis. Along with the undeniable benefits of interactive internet services, which manifested their dominance in a crisis context in the rapid and multidirectional exchange of messages, the absence of structured mass communication in accordance with a previously clearly defined crisis plan is conducive to contradictions and the spread of unreliable information that is taken from numerous sources in the entire spectrum of (in)competence.*

Keywords: *Zagreb earthquakes, crisis communication, crisis management, urban safety*

1. INTRODUCTION

Urban environments are continuously exposed to a number of different types of threats and precisely as such have become the sites of the gravest accidents and natural disasters

throughout history (Bilandžić, 2019). In previous assessments of the risk of major accidents, which were performed for Zagreb in the form of a formal document even before such an obligation was imposed by the 2015 Act on the Civil Protection System, earthquakes have been identified as the greatest threat with possible catastrophic effects (Official Gazette of the City of Zagreb 5/2011). The earliest available records of natural disasters of this type date from the 16th century, and all those made during the city's past before the 19th century are considered by the experts in the field to be less reliable than those subsequently recorded by instruments. The first available record of an earthquake in Zagreb dates back to 1502, when the tower of St. Mark's Church collapsed due to a strong tremor. Initially there were no direct and precise evaluations of the seismic strengths, so the magnitude of the strongest earthquake recorded so far, which struck Zagreb on 9 November 1880 at 7:34 a.m., was also subsequently estimated at 6.3 on the Richter scale (Simović, 2000). Two people died, and major material damage is evident in extensive media and other documentary records. Despite the destruction, no media discontinuity was recorded, and newspapers were the primary source of information for citizens. On the same day the earthquake hit Zagreb, the Extraordinary Provisions of the City Government were published in the newspapers, and the available communication channels were also used to distribute proclamations prohibiting or limiting, for safety reasons, activities that pose a risk in that context. Telegrams were used as a means of communication to mobilise relevant experts, and there was intensive proactive communication among safety system stakeholders and the general public. Contrary to content created by non-experts, special newspaper articles informed citizens from a scientific perspective about the earthquake as a natural phenomenon (Šimetin Šegvić, 2020). Communication was continued in the post-crisis period, mainly on topics related to social and safety measures as well as detailed and precise information on restoration and reconstruction activities. The survey of citizens on their personal experience of the earthquake and its effects on individuals was conducted only eight days after the earthquake, and this procedure was considered the first macroseismic survey conducted in the Croatian language, which represented a strong contribution to science from a crisis point of view, with the application of communication techniques for scientific research purposes (Faculty of Science, 2025).

2. METHODS AND SUBJECT OF RESEARCH

This paper investigates whether, in comparison with 1880, communication and operational activities related to earthquakes evolved in the context of the crisis and post-crisis period, with a focus on the significance of crisis communication in the concept of urban safety and public good in the area of the City of Zagreb. Its objective is to identify the level of efficiency and coordination of the system by comparing situations with the same or similar characteristics and by analysing the fundamental actions of the competent authorities, to highlight examples of good and desirable practices in terms of the safety system, as well as to determine the type and scope of activities that had an adverse effect on the population in the crisis. In accordance with the above, the following hypotheses were set:

- H1: Zagreb applied high standards of crisis management and communication during the crisis caused by the 1880 earthquake
- H2: After the 1880 earthquake, public communication had the function of ensuring urban safety
- H3: Compared to 1880, a positive step forward was recorded in crisis communication and management
- H4: Zagreb has modern channels and techniques for communication in crisis situations

In order to achieve the set research objective, a number of qualitative methods were utilised, including the historical and research method, which reconstructs the chronological sequence of communication activities during crises. Relevant newspaper articles, official announcements, regulations and archival materials were investigated using the content analysis method. Communication approaches and activities from two different time contexts were compared using the comparative method – the 1880 earthquake and the 2020 earthquake. Conclusions were drawn using the inductive and deductive method about the effectiveness of the crisis communication system in the historical context, and its development and possible shortcomings in the contemporary context. The description method was utilised to present the key communication activities during both crises, highlighting the key stakeholders, message content, communication channels and tools used. Also, a case study was applied as a qualitative method for a detailed description of specific situations that illustrate successful and unsuccessful communication practices.

A comprehensive analysis of the quality and efficiency of crisis communication has been ensured by combining the above methods, with the aim of formulating conclusions that can be used to improve future communication strategies in crisis situations in the area of urban safety in the City of Zagreb.

3. CRISIS IN THE MEDIA AND THE MEDIA IN CRISIS IN 1880

Although the 1880 earthquake was devastating, it did not affect the dynamics of daily newspaper publication. The two main dailies of the time – Obzor and Narodne novine – included relevant content about the crisis event in their editions on the day of the earthquake, albeit in a limited format (see Figure 1). From the journalistic note on the cover of Obzor, which states, inter alia: “... while we are writing this, at a quarter past one...”, as well as based on numerous descriptive accounts from specific city locations, it can be concluded that the media content was topical to the greatest extent possible.

Figure 1

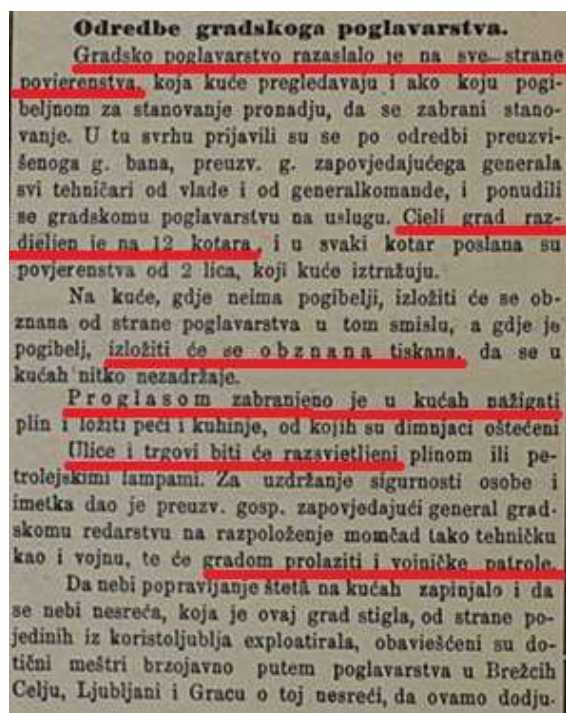


Newspaper editions on the day of the 1880 earthquake

Source: Obzor and Narodne novine, 9 November 1880

Analysis of the content published in the first newspaper editions after the earthquake indicates an immediate reaction by the city authorities, which, in response to the crisis, was inevitably preceded by internal management and operational coordination, intensive internal, but also external communication that included effective activities of relations with controlled media (Tomić, 2008: 261) as successfully implemented public relations functions. The City Government, through the publication of the regulations in the press, points out that they have “sent out committees everywhere” tasked with inspecting houses and prohibiting residence in those that are dangerous for habitation. It is also stated that the city is divided into 12 areas and that committees of two members have been sent to each. The same regulation explains how the buildings will be marked with a printed certificate (so-called notice) depending on the safety status of the building after the earthquake. Furthermore, the Government has “proclaimed” that it prohibits the use of gas and the firing of stoves in houses with damaged chimneys. In addition to measures regarding the safety of private buildings, the first communications also confirm the activities undertaken in the area of raising the level of urban safety through the provision of public spaces, which, as announced, will be lit by gas or kerosene lamps and will be under patrol supervision. In order to prevent further damage to citizens, potentially caused by unprofessional actions of individuals who could capitalise on the crisis for personal material gain, the City Government reports that it has sent a telegram inviting experts from other cities, whose arrival and subsequent assistance is expected (see Figure 2).

Figure 2



Regulations of the City Government on the day of the earthquake
 Source: Obzor, 9 November 1880

Based on the published material, it can be concluded that prompt and concrete measures were taken within the crisis management framework. The journalistic reports are comprehensive and contain specific data on damage, including information collected directly in the field about the effects of the earthquake, primarily on religious and social buildings, as well as other locations of public interest. They are based on direct journalistic observations, official and unofficial sources, statements by citizens, and interpretations transmitted through word of mouth. The transmission of information through the mass media is conducive to the development and distribution of disinformation, so newspapers warn about the presence of inaccurate news in public discourse, providing specific and appropriate explanations, arguments, and denials of allegations that do not reflect reality (see Figure 3). In addition to journalists distancing themselves from unconfirmed information, media practice in the early stages of the crisis indicates the application of high journalistic standards in reporting and organisation, as well as the application of professional principles in the processes of collecting, selecting, and publishing media content.

Figure 3

Upozorujemo občinstvo, da je po obćemu opažanju ljudi vještaka minula pogibelj, jer da je glavni udarac, koji je toliku nesreću prouzročio, bio vrhunac jakosti potresa, te popraćen s dva manja udarca. Isto tako i glede glasova lakoumno razprostiranih o nesrećah po drugih mjestih iz vana, za koje nepredleže dosada nikakove brzojavne obaviesti. — Glas, da je Karlovac sasvim razoren, po brzojavnoj ubaviesti ovdješnje privatne osobe skroz je neistinit, a i potres bio je tamo mnogo slabiji, tako da su samo dimnjaci na nekojih kućah popadali. Na ovdješnji brzojavni ured stigle su naprotiv veoma tužne viesti, da je Sisak i Belovar ljuto nastradao. Nezajamčeni do ovog časa glasovi govore takodjer, da je postradao Trst, Beč i Rieka. Kažemo nezajamčeni, jer nam, dok ovo pišemo, četvrt na jedan sat, nisu stigle redovite dnevne brzojavke od bečkoga korespondenz - bureau-a, iz česa se može slutiti, da su poremećene brzojavne pruge.

Denial of inaccurate information
Source: Obzor, 9 November 1880

Despite mostly professional efforts, and with the intention of conveying the scale of the disaster to the greatest extent possible, additionally limited by journalistic deadlines and under pressure caused by public interest and the characteristics of the crisis situation, the media still occasionally publish insufficiently verified information with, in the absence of photographic images, exaggerated descriptions of certain situations (see Figure 4), but such situations in the first days after the earthquake are the exception.

Figure 4

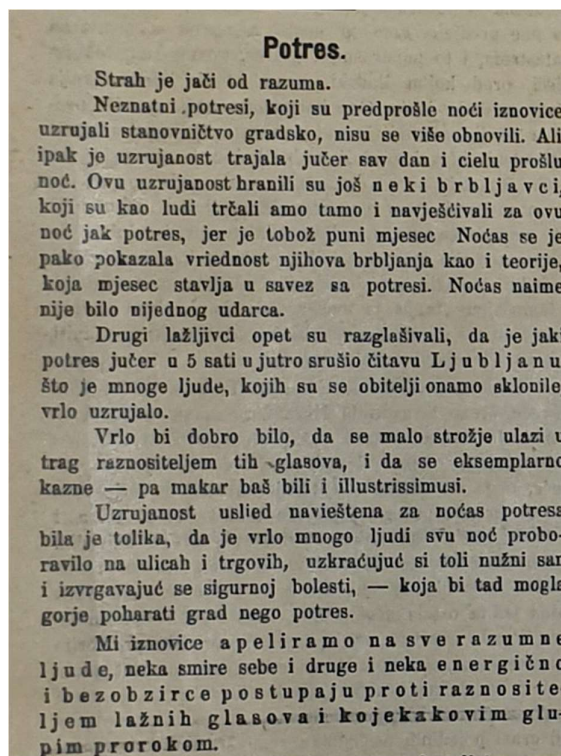
Koliko je ljudi životom nastradalo, do sada se pouzdano ne zna. Kamo sreće da se neobistini ni deseti dio glasovah. Dok ovo pišemo, izvjestno znamo samo za tri slućaja smrti. Na jednoj kući u Novoj ulici (prema ciglani) srušio se dimnjak i ubio podžupanijskoga litografa Stanića do mrtva; sa crkve sv. Marka pala su dva radnika, Vidoni i Amatoni te je jedan na mjestu ostao mrtav, a drugi je teško ranjen.

Ozledjeno je više ljudi. Vježbeniku komercijalne banke, Smetani, dječaku od kojih 15 godina, probio je jedan criep glavu do mozga. Našoj tiskari razbilo je criepovlje jednomo a u Albrechtovoj dvojici radnikah glavu. Naš mašinista g. L., u stisci prevaljen od bježećih radnikah, prelomio je desnu ruku. Spo-

Publication of inaccurate information with exaggerated descriptions
Source: Narodne novine, 9 November 1880

Further analysis of media content, especially the published announcements and reactions in the days after the outbreak of the crisis, shows the strengthening of sensationalism and inaccuracies that are transmitted in the local community. The serious and problematic scale of such phenomena is initially indicated by a public media appeal through which the public is called upon to be responsible and refrain from presenting and spreading untruths (see Figure 5).

Figure 5



Media appeal addressed to the public to refrain from spreading untruths about the events surrounding the earthquake

Source: Obzor, 17 November 1880

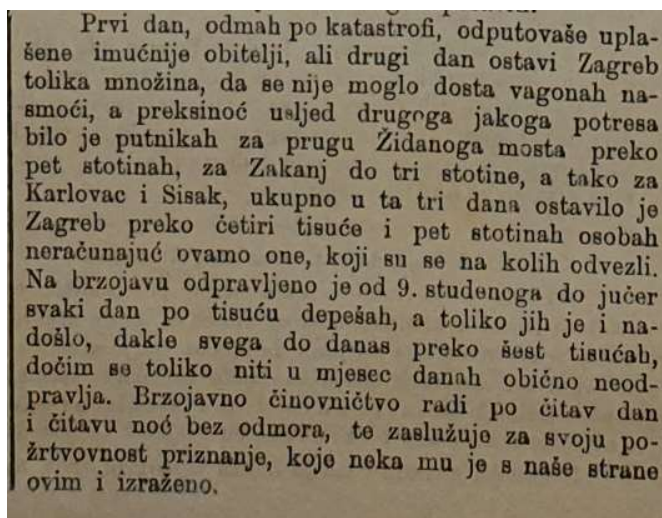
The prevalence and harmfulness of such a practice for the population at that time is evidenced by the drastic move of the city authorities, which in the proclamation dated 19 November 1880, informed the public about the start of the application of repressive measures and the criminalisation of “blasphemy” related to the earthquake, stipulating a prison sentence ranging from 6 hours to as much as 14 days for making unfounded claims and “curses” (Šimetin Šegović, 2020). August Šenoa¹ reflects on journalistic destruction and exaggeration in expressions, recording and publishing with professional disappointment and a degree of irony:

¹ Croatian writer, critic, translator and politician (Zagreb, 14 November 1838 – Zagreb, 13 December 1881), the creator of modern Croatian literature, dies at the age of 43 of pneumonia, which he contracted while caring for earthquake victims as a city senator. Sources: Hrvatska enciklopedija, Wikipedia

“The despair is followed by journalistic hunger. For a scribe, poignant scenes, romantically embellished, are his favourite food. I read all those news and articles. In the midst of my heavy sorrow, I laughed out loud at all this nonsense and lies. I thought I was reading myths. Zagreb was a ruin, five churches were to be demolished to the ground, 500 houses had collapsed, the poor were moved from the workhouse, volcanoes appeared near Resnik, boiling water was gushing 30 meters high. (That scribe probably did not know what a meter was, nor did he have a compendium of geology in his hands). And it was all a lie, a complete lie, I saw it with my own eyes. But the public read it all, devoured the newspapers, believed it and was horrified. Journalistic madness has done as much harm as the earthquake. The disaster is great, because the damage is enormous.” (Vienac, 1880).

The intensity of communication and migration after the crisis caused by the earthquake is summarised in a newspaper article with specific data on the realised railway passenger traffic and the realised telecommunication interactions and postal message transmission (see Figure 6).

Figure 6

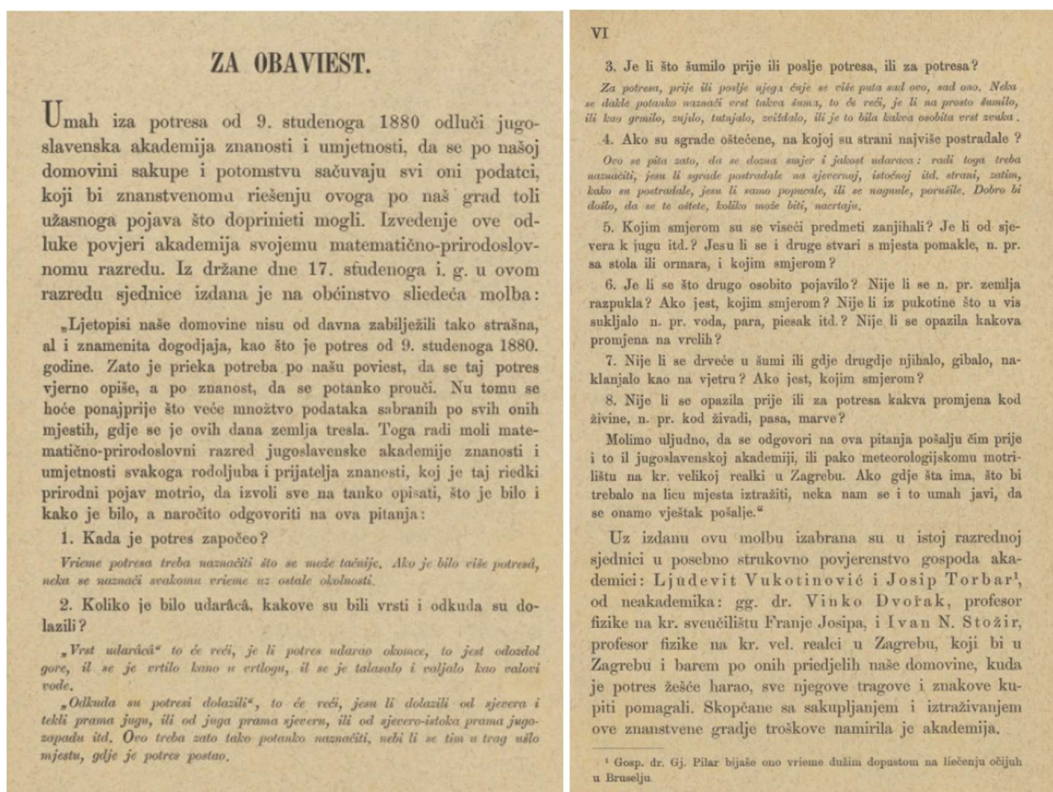


The intensity of passenger and telegraph traffic
Source: Narodne novine, 13 November 1880

Despite the preventive measures implemented and all the protective and developmental measures adopted, the collective insecurity phenomenon causes the population to migrate to other towns and cities. According to projections from archival records, in the first days after the earthquake, about a thousand families, or five thousand people, left the city. The trend of displacement continued in the following months, with around ten thousand more people leaving Zagreb. In addition to the original tremors, residents were encouraged to leave, according to Šimetin Šegović (2020), by newspapers, which frequently published disturbing content. The measures taken by the city authorities in the period immediately after the deepest crisis are aimed at strengthening the security system and are manifested through the rapid development of the city, and in addition to urban reconstruction, the crisis also contributes to the development of science and public relations practice. In order to collect data that are as objective as possible about the earthquake on a representative sample, just eight days after the

disaster, a structured survey was conducted among citizens on the perception and experience of the earthquake and its effects (see Figure 7), which, according to the Faculty of Science, represents the first macroseismic survey conducted in the Croatian language and a more concrete beginning of observational seismology in our region (Faculty of Science, 2025). Based on the collected data and subsequent analysis, the details of the earthquake were established by using scientific methods and its intensity was evaluated.

Figure 7



Earthquake Experience Questionnaire – the first macroseismic survey conducted in the Croatian language
 Source: Torbar, J. (1882). Izvješće o zagrebačkom potresu (Report on the Zagreb earthquake). Zagreb: Yugoslav Academy of Sciences and Arts

4. ONE HUNDRED AND FORTY YEARS LATER

Since 1926, citizens of Zagreb have been informed about the crises of the 20th century via radio, and thirty years later, mass electronic communication was complemented by the arrival of television (HRT, 2025). At the end of the last century, the internet created the conditions for a global and unlimited exchange of messages, which, through real-time electronic publications and specialised platforms, ensures an unlimited flow of information, enabling interactions through modern digital communication systems. The development of communication tools has also been accompanied by crisis communication protocols, formally established by competent bodies, departmental organisations and specialised teams, including crisis communication

processes in the event of threats in the Zagreb area into the primary tasks of the Civil Protection Headquarters (Official Gazette of the City of Zagreb 16/2019). Also, in addition to the local and national Headquarters, in 2008 the City of Zagreb, as a unit of local, i.e. regional self-government, established the Office for Emergency Management (Official Gazette of the City of Zagreb 2/2008), the first of its kind in Croatia. One of the initial activities of the Office, tasked with strategic and operational action in all periods of crisis, was aimed at the general public and involved educating citizens about self-protective behaviour in the event of floods, fires, earthquakes or spills of hazardous substances (Official Gazette of the City of Zagreb, 2008). Two-way 24/7 communication, with operational and information assistance, was enabled for citizens in Zagreb in 2015 via the so-called Holding Centre, an organisational unit with a professional focus on proactive and real-time communication of the Zagreb Holding (Zagrebački holding), a company owned by the City, with target groups (Zagrebački holding, 2015). In 2018, the platform also integrated communications of the operational and technical, intervention, on-call and specialised teams, implementing adequate communication processes in cases of unwanted, unforeseen and other specific situations in the city area (Zagrebački holding, 2018).

Despite the most severe restrictions due to the COVID-19 pandemic, Zagreb faced the 5.5 earthquake on the Richter scale that occurred on 22 March 2020 at 6:24 a.m. with the aforementioned logistical resources and modern infrastructure.

The Holding Centre's platform for internal communication was activated immediately after the first impact and urgent communications and exchange of initial information were promptly established with key stakeholders. At the same time, communication with citizens continued via the usual call centre numbers and lines (Miljuš, 2020). At the initiative of the local authorities, special telephone lines were set up, initially for citizens directly affected by the earthquake who had to be provided with accommodation, after which they were also used for other types of assistance during the crisis period (City of Zagreb, 2020). Telephone numbers of firefighters, who had been on the ground since the first moments of the major accident, as well as lines of other emergency services, were blocked, telephone communications significantly limited, and parts of the city remained without electricity for hours (Jutarnji list, 2020). The Office for Emergency Management promptly mobilised operational forces after the earthquake by systematically distributing SMS messages with specific instructions to segmented teams for different purposes. Around 750 members of the General Purpose Civil Protection Unit and 550 members of the Specialist Search and Rescue Unit were deployed. Also, 200 new volunteers spontaneously joined the civil protection force. Members of technical professions required in crisis situations were also included in the actions carried out due to the crisis situation – 200 civil engineers organised into 50 teams, and their composition soon numbered more than 500 experts. In cooperation with the Croatian Centre for Earthquake Engineering, a protocol for rapid inspections of buildings and their safety categorization was established. According to priorities, immediately after the earthquake, structural engineers were sent to damaged public and private buildings, and damage to buildings could be reported the very next day via an online application created specifically for this purpose. At the national level, the Army was activated deploying 230 people, the Croatian Mountain Rescue Service

participated in operations with about 20 of their members per day, and the Zagreb City Red Cross Society made available an average of 1,000 volunteers and 60 employees who were also active in the days after the earthquake. The Office for Emergency Management, in addition to accommodating families who were left without adequate housing, also provided food to citizens affected by the earthquake, and construction machinery was also deployed to clear public areas, primarily the important traffic corridors, and remove parts of buildings that pose a further threat (City of Zagreb, 2020). In the first moments of the crisis caused by the earthquake, there was a noticeable lack of specifically designated official sources designated for crisis communication in the public space that would communicate to the public the entire range of relevant and useful information, previously collected in the competent organisations, in an acceptable and media-friendly format. The Office for Emergency Management addressed the public with initial information about the earthquake via radio, highlighting the mass mobilisation measures that had already been taken. The director of the Institute of Emergency Medicine and the director of Civil Protection appeared in the electronic media programmes, and in the continuation of the programme content, representatives of other emergency and operational services were also interviewed. During this time, simultaneously, the relevant institutions, although with a delay of more than an hour, began individual communication with short, mostly informative or advisory posts on social media accounts, from where the media, as well as transcripts of radio announcements, transmitted them to the general public. Among the first recorded posts were messages from the Ministry of the Interior calling for refraining from group gatherings and from the Geophysical Institute on the characteristics of the earthquake, and among the city services, the first one to react was the Gas Company with recommendations and safety instructions for dealing with gas outlets and possibly damaged installations. During the period of the greatest crisis, despite the intensive communication activities of a wide range of stakeholders and the available media space, no information authority emerged in the mass communication nor was there a demonstration of an established hierarchy of sources. The communication strategy of the Government of the Republic of Croatia, with the presence of ministers in the media space, included only two posts on the official website of the Government (see Figure 8), one of which was an acknowledgement thanking people for their efforts, and the other an announcement of damage repair and activation of assistance mechanisms (Government of the Republic of Croatia, 2025).

Figure 8

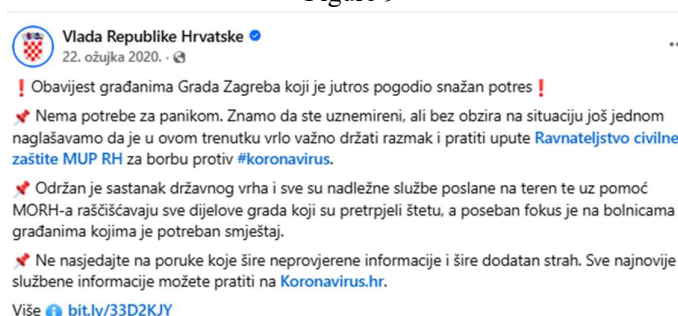


Public announcements of the Government of the Republic of Croatia on the day of the earthquake

Source: www.vlada.gov.hr

The Government published one post on the social network Facebook on the day of the earthquake (see Figure 9).

Figure 9



Facebook post of the Government of the Republic of Croatia about the earthquake in Zagreb

Source: Official Facebook page of the Government of the Republic of Croatia

The summary, which should present the most important parts of the entire post, already shows the information deficit in the concept of crisis communication, and this is confirmed by the “more extensive post” which is shown in full in Figure 10.

Figure 10

© Objavljeno: 22.03.2020.

POZIV GRAĐANIMA



GRAĐANKE I GRAĐANI!

znamo da se bojite, osjećate strah i nelagodu. Usprkos snažnim emocijama i strahu koji se pojavio, POZIVAMO VAS da u ovim izvanrednim uvjetima, držite potreban razmak

Poslije potresa često se javlja reakcija grupiranja ljudi radi međusobne podrške i tješnja, ali zbog koronavirusa bitno je spriječiti socijalnu blizinu. POZIVAMO vas da se držite svih dosad izdanih uputa. Bit će vam teško i trebat će vam utjeha, ali budite uz članove obitelji ili jednog prijatelja/susjeda, ne više!

Nadalje, puno je građana vani bez jakni, molimo da se toplo odjenete da se ne biste prehladili. U vrijeme zaraze koronavirusom, simptome prehlade možete zamijeniti simptomima koronavirusa i doći će do prevelikih zahtjeva prema zdravstvu. Molimo, uzmite jakne, deke i toplo se odjenite dok čekate vani ili u autima.

“More”

Source: Civil Protection Directorate

The Civil Protection Directorate of the Ministry of the Interior, in addition to announcing that the earthquakes occurred, also issued a “call to citizens not to be afraid” and posts at 10:00 a.m. and 8:30 p.m., which relate solely to the measures taken and decisions made with regard to the COVID-19 pandemic (see Figure 11), i.e. data on the number of newly infected people in the past period (Civil Protection Directorate, 2025).

Figure 11



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo unutarnjih poslova
Ravnateljstvo civilne zaštite

[Vijesti](#)
[Područja djelovanja](#)
[Istaknute teme](#)
[Dokumenti](#)
[Projekti](#)
[Međunarodna suradnja](#)
[Upute za građane](#)
[Edukativni kurak](#)
[Kontakti](#)

Vijesti

Filtrirajte vijesti:

Sve vrste

Od: 22.03.2020.

Do: 22.03.2020.

Pretražite

Traži

Pronađeno 6 vijesti.

Priopćenje za medije Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske od 22. ožujka 2020. u 20:30 sati

Tijekom dana potvrđeno je još 19 oboljelih osoba novim koronavirusom. U Republici Hrvatskoj dosad je potvrđeno sveukupno 254 oboljelih osoba.

22.03.2020. | Stranica

Crveno upozorenje za Istru i Kvarner

Prognostičari Državnog hidrometeorološkog zavoda izdali su za danas (22. ožujka) u sklopu Meteoalarma crveno upozorenje za područje Istre i Kvarnera.

22.03.2020. | Stranica

Potresi na zagrebačkom području

Jutros u 6 sati i 24 minute seizmografi Seizmološke službe Republike Hrvatske zabilježili su vrlo jak potres s epicentrom kod Markuševca kod Zagreba.

22.03.2020. | Stranica

POZIV GRAĐANIMA

GRAĐANKE I GRAĐANI!

znamo da se bojite, osjećate strah i nelagodu. Usprkos snažnim emocijama i strahu koji se pojavio, POZIVAMO VAS da u ovim izvanrednim uvjetima, držite potreban razmak

22.03.2020. | Stranica

Priopćenje za medije Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske od 22. ožujka 2020. u 10 sati

Danas je potvrđeno 29 novoboljelih osoba novim koronavirusom. U Republici Hrvatskoj do 22. ožujka potvrđeno je sveukupno 235 oboljelih osoba

22.03.2020. | Stranica

Dva snažna potresa u Zagrebu

Jak potres magnitude 5.5 prema Richteru pogodio je jutros šire područje Zagreba. Potres je zabilježen u 6:24 sati, a osjetio se i u Rijeci, Varaždinu i Slavonskom Brodu

Posts by the National Civil Protection Headquarters on the day of the earthquake

Source: <https://civilna-zastita.gov.hr/vijesti/>

Sources of different levels, competencies and jurisdictions were included in radio and later television programmes at random, after which other communicators, without any logical sequence or a specific schedule and depending solely on the success of journalistic efforts, and very often also on a combination of circumstances, were introduced into the media space. Communication was not structured, timely, simultaneous, uniform and comprehensive, and throughout the most critical period of the crisis, there had been a noticeable lack of coordination between competent institutions and relevant sources, especially at the national and city levels, to interpret issues of public interest. This is confirmed by disinformation, as well as completely opposite statements published in the media about the same matter. This is why the Minister of the Interior and President of the National Civil Protection Headquarters Davor Božinović stressed that:

“Those spreading fake news must be punished most severely. The police have already been conducting investigations. The fact is that as long as such news fails to reach the mainstream media, its impact cannot be what they would like it to be.”,

as reported by Index.hr, explaining how several fake news stories about the earthquake had spread in a short period of time (Index.hr, 2025). A similar, but more specific practice with repressive measures due to fake news was described at the beginning of this paper in case of the earthquake and related events in 1880. Analysis of the sequence and content of media releases identified isolated and contextually separate appearances of individual sources, unrelated as regards the subject matter to other related areas, activities and events. Table 1 provides a chronological overview of some of the media content and sources of published information, which was created in the communication activities of the aforementioned organisations and their representatives.

Overview of the subject matter and chronology of the representation of sources in the media

Time	Media outlet	Subject matter	Source	Note
7:20 a.m.	Index.hr	No reports of casualties, Civil Protection activated	P. Kalinić, Office for Emergency Management	Source: radio broadcast
7:36 a.m.	Jutarnji list	Citizens advised to stay away from buildings and poles	Croatian Ministry of the Interior	Source: Twitter
7:41 a.m.	Index.hr	Appeal to citizens to maintain social distance	D. Božinović, Ministry of the Interior/Civil Protection Headquarters	
7:50 a.m.	Večernji list	Call not to enter houses and apartments as an aftershock is expected	P. Kalinić, Office for Emergency Management	Source: radio broadcast
7:55 a.m.	Jutarnji list	Intensity of the earthquake	Seismological Service	Source: official website
8:06 a.m.	Večernji list	One child injured	Ž. Rašić, Emergency Services	Source: radio broadcast

8:07 a.m.	Jutarnji list	There are confirmed injuries, but minor	D. Trut, Civil Protection Directorate	Source: TV broadcast
8:07 a.m.	Jutarnji list	Warning to turn off the gas and call in case of a leak	Gas Company	Source: the City's social media accounts
8:10 a.m.	Večernji list	There are people trapped, no information on casualties	Public Fire Department	
8:28 a.m.	Jutarnji list	Citizens advised to stay outside and not to be afraid, and that hospitals are a priority	P. Kalinić, Office for Emergency Management	
8:46 a.m.	Večernji list	Building safety assessment will be done quickly	D. Božinović, Ministry of the Interior/Civil Protection Headquarters	Source: TV broadcast
8:52 a.m.	Jutarnji list	Maintain social distance	D. Božinović, Ministry of the Interior/Civil Protection Headquarters	Source: TV broadcast
8:56 a.m.	Jutarnji list	First earthquake victim – 15-year-old child, confirmed dead in Klaićeva	Ž. Rašić, Emergency Services	Source: HINA (Croatian News Agency)
9:02 a.m.	Index.hr	Appeal from firefighters to only call in case of life-threatening situation	Zagreb Public Fire Department	Source: social media platforms
9:12 a.m.	Večernji list	Maintain social distance, the worst earthquake is over	D. Božinović, Ministry of the Interior/Civil Protection Headquarters	Source: TV broadcast
9:26 a.m.	Jutarnji list	Gas network is stable	Gas Company	Source: social media platforms
9:28 a.m.	Index.hr	Do not spread panic and beware of disinformation (about a new earthquake)	K. Kuk, Seismological Institute	Source: HINA (Croatian News Agency)
9:36 a.m.	Jutarnji list	Children's hospital denies the statement issued by the Emergency Services – the girl is alive, but in critical condition	G. Roić, Hospital Director	Source: TV broadcast
9:43 a.m.	Večernji list	Aftershocks can be expected, probability of stronger ones is very low	Geophysics Department of the Faculty of Science	Source: social media platforms
9:50 a.m.	Večernji list	Army mobilised	D. Krstičević, Ministry of Defence	Source: TV broadcast
9:53 a.m.	Jutarnji list	Electricity supply system is stable	HEP (Croatian Electrical Power Company)	Press release
10:07 a.m.	Večernji list	The Government and the Headquarters are in command, listen to them, you can ignore the rest	Z. Milanović, President of the Republic of Croatia	Statement
10:10 a.m.	Index.hr	There is no need to panic, the situation in the health care system is satisfactory	V. Beroš, Minister of Health	Statement
10:15 a.m.	Večernji list	The strongest earthquake in the past 140 years, call for caution, stay out of buildings	A. Plenković, Prime Minister	Statement
10:26 a.m.	Jutarnji list	Clarification of previously published information about the earthquake victim	Ž. Rašić, Emergency Services	Source: HINA (Croatian News Agency)
10:58 a.m.	Index.hr	We met with seismologists, you will receive a press release twice a day	G. G. Radman, Minister	Statement
11:10 a.m.	Jutarnji list	Zagreb Airport was not damaged	MZLZ (Zagreb International Airport)	Press release
11:35 a.m.	Index.hr	A call to citizens living in reinforced concrete buildings to return to their apartments	M. Bandić, Mayor	Statement
11:40 a.m.	Jutarnji list	A call to citizens to remain outside their homes	A. Plenković, Prime Minister	Statement

11:50 a.m.	Index.hr	Placement of patients only when approved by the construction professionals	V. Beroš, Minister of Health	Statement
12:15 p.m.	Jutarnji list	A call to adhere to the recommendations pertaining to the COVID-19 pandemic	Zagreb Police Administration	Press release
12:20 p.m.	Večernji list	A wide range of damage to cultural and historical architectural heritage, the Ministry will coordinate a review of the situation	Ministry of Culture	Press release
12:28 p.m.	Jutarnji list	Appeal to citizens to adhere to the instructions of the Civil Protection Headquarters	P. Štromar, Minister of Construction	Source: social media platforms
12:36 p.m.	Jutarnji list	On the accommodation of citizens in the Cvjetno naselje student dormitory	D. Božinović, Ministry of the Interior/Civil Protection Headquarters	Source: TV broadcast
12:39 p.m.	Večernji list	Hot meals provided to citizens, construction experts assess the damage	Office for Emergency Management	Press release
12:50 p.m.	Index.hr	The Government will mobilise all resources to repair the damage	Z. Marić, Minister of Finance	Statement
1:07 p.m.	Jutarnji list	Data on the number of damaged buildings and cars	Zagreb Police Administration	
1:08 p.m.	Jutarnji list	Construction companies are at disposal to citizens and institutions	M. Čagalj, Vice President of the Croatian Chamber of Economy	Source: HINA (Croatian News Agency)
1:29 p.m.	Jutarnji list	The City of Zagreb has introduced a toll-free hotline for citizens directly affected by the earthquake	City of Zagreb	Press release, social media platforms
1:30 p.m.	Jutarnji list	Parts of the city without electricity, the western part without heating	HEP (Croatian Electrical Power Company)	
1:50 p.m.	Večernji list	Firefighters' lines are blocked	Public Fire Department	Source: social media platforms

Table 1, systematization by the author

During the emergence and development of the crisis, at no time was a special, official channel established and published that would represent a formal and relevant source with centralised and only verified and official information. Most of the announcements are taken from one media outlet or journalistic format to another. Despite the presence of representatives of national and local authorities in public places, there is also an apparent lack of a plan and division of crisis communication with clearly defined people in charge of specific activities and communication roles depending on the competencies or areas of direct responsibility. In such circumstances, the public cannot know when and where they will receive updated information, which deepens the feeling of anticipation and uncertainty. Although a joint extraordinary meeting of representatives of local and national executive authorities and the President of the Republic was announced to the public and recorded by the media, no specific conclusions or measures emerged from that meeting, and tours of city locations by political actors lacked a clear objective.

During the crisis, service announcements, posts and messages from citizens and other individuals, expressions of support, statements from the heads of individual operational teams, technical information and news about damage in various city and surrounding areas overlap in the public space and through various media outlets. Posts by official sources on the internet

and social media platforms on the first day of the crisis were neither regular nor up-to-date, did not contain a sufficient amount of useful information for the extraordinary situation, and were characterised by a large gap in the dynamics of publication, and it can be concluded that they were insufficient as regards both their quality and quantity (see Figure 12).

Figure 12

Gradske vijesti - 2020.



The only post about the crisis situation on the day of the earthquake in the news section of the City of Zagreb's website

Source: City of Zagreb, www.zagreb.hr

A total of 12 posts were recorded on Facebook and the Facebook profile of the City of Zagreb, but this number includes acknowledgements for support and forwarding of previously published content. In the days following the earthquake, communication processes, as well as important information, were organised and published via press releases in the media, on the official websites of the City and companies, the social media profiles of organisations, and at daily press conferences that most media broadcast live, and in which responsible persons from various subject matter and areas of jurisdiction actively participate (City of Zagreb, 2025). Clear conclusions, measures and instructions were broadcast into the public discourse, except for those that, due to the complexity of the subject matter, relate to post-earthquake reconstruction and the related legislation in the making.

The year ended with a new crisis caused by an earthquake on 29 December measuring 6.2 on the Richter scale. At 19 minutes after noon, it hit an area 5 km southwest of Petrinja, and was also felt extremely strongly in Zagreb (Faculty of Science, 2025). Communication and operational responses were quicker compared to those at the beginning of the year as a result of significant overall experience gained during the crises that occurred in the Zagreb area in 2020.

Circumstances in which communication particularly demonstrates its importance, especially for operational actions during situations that negatively affect individual or collective security, are not caused only by natural disasters. Urban areas and modern societies are exposed to a

wide range of possible causes of crises with potential for escalation, with a direct impact on the personal security of an individual, that increases proportionally with the lack of communication resources or, in extreme cases, the complete absence of communication. This is highlighted, inter alia, by the event of 29 September 2020, when, due to a malfunction on the side of the operator, the telephone lines of all emergency services and emergency numbers became unavailable. The numbers 112, 192, 193 and 194 were out of service in all cities and towns (HINA, 2020). Zagreb responded to the telecommunications collapse by sending fire and medical dispatchers to the Holding Centre, ensuring that citizens' calls for emergency and fire department interventions were received without interruption via this communication platform, prepared for crisis communication conditions (see Figure 13). The prompt implementation of the alternative solution and work model did not reduce the safety of citizens during the crisis caused by technical reasons.

Figure 13



Receiving emergency calls at the Holding Centre during the unavailability of emergency service lines (medical doctor from the Institute of Emergency Medicine and member of the Public Fire Department)

Source: Facebook page of the City of Zagreb, 29 September 2020

Despite its intensive use and benefits for the crisis communication and public safety system, the Zagreb Holding operationally suspended the platform in 2021 (Zagrebački holding, 2022), and the City of Zagreb reorganised the City administration, not providing for the Office for Emergency Management to remain in the new organisation scheme as a separate city administrative body (Official Gazette, 2021). With the changes, the work of the former Office continued to be carried out through the City Office for Municipal Self-Government, Transport, Civil Protection and Safety, and a Sector for Civil Protection and Security has been established for this area, which is responsible for crisis communication (City of Zagreb, 2025). The organisational changes were implemented, inter alia, “with the aim of rationalisation, greater efficiency and reduction of administration” (Toma, 2021).

5. CONCLUSION

Crisis communication, as an element of crisis management, was comprehensive, planned and thorough during the crisis caused by the 1880 earthquake in Zagreb. Analysis of available archival material confirmed a high level of structured, timely and proactive communication, despite the technological limitations of that period. The city government introduced and publicly communicated specific safety instructions in a timely manner, using the then available channels such as the press and telegrams to inform the public, as well as the coordination of relevant authorities, which had a positive impact on controlling the effects of the earthquake and preventing additional damage. Communication is one-way, which allows the source of information to distribute content in the desired form without any impediments. Only later, with the loss of control that was absolute at the beginning of the crisis, disinformation in the media space undermined the ideal previously constructed in the public. The institutionalisation and integration of the concept of urban safety into public policies has led to a significant shift towards centralisation and better integration of crisis communication in Zagreb, as well as compliance with the legislation and the activities of relevant authorities. Although during the 2020 earthquake communication discontinuity of authorised and responsible sources was recorded in the early stages of the crisis, the national and local authorities significantly contributed to better coordination of activities, especially in the crisis repair period that followed. Crisis communication during the 2020 earthquake was initially also made difficult by the collapse of digital communication channels, partial inconsistency of messages published from different sources, and the flow of disinformation in the public space. All of the above points to the importance of continuous maintenance and protection of critical infrastructure and the necessity of alternative communication channels for the smooth running of processes during crisis situations. The research results indicate that continuous and systematic communication, which includes educating the population about the nature of crisis situations, has a significant and positive contribution to the efficiency of crisis management and points to the necessity of investing in preventive informing of citizens and education about crisis protocols. In conclusion, a comparison of historical and contemporary experience shows, with a large number of similarities in the behaviour of the media and the public, as well as public authorities during crises, that effective crisis communication must be timely, coordinated and focused on the clarity of messages sent from a relevant and predetermined source, regardless of the communication tools, which are only a kind of instrument that enhances its realisation and reach. Technical preparedness and clearly defined communication protocols are key elements that can significantly mitigate the effects of crisis events such as earthquakes. Establishing a specific communication framework and content applicable to various types of crisis situations, along with identifying clear and centrally positioned key messages and presenters, is the foundation of a crisis plan for effective communication during crises in the modern context. It should encompass various possible scenarios and credible thematic sequences, with continuous monitoring of the public space with the aim of promptly responding to the likely flow of disinformation, which is a typical phenomenon that threatens any

significant, especially crisis situation. Zagreb is located in a seismically active area that, objectively, has the potential for an earthquake of magnitude up to 6.5 on the Richter scale, and, taking into account the fact that it is not a question of if, but when a strong tremor will occur again, timely preparation of scenarios for a future crisis is one of the significant steps in determining its negative effects.

In accordance with the results of the conducted research, the initial hypothesis about the application of high standards during crisis management and communication during the crisis caused by the 1880 earthquake was confirmed. It was also indisputably established that after that earthquake, public communication had the function of ensuring urban safety, which is additionally supported by archival material that also confirms the second hypothesis. Analysed materials indicate that, in crisis communication and management during the 2020 earthquake in Zagreb, modern technologies and communication practices were used that record a development trend compared to the previously used information models, which also confirms the third hypothesis, but given the period of time between the two events and the noticeable development of technologies and the evolution of society in general in the period in question – at the beginning of the research, a greater progress in the field of organisation and practical implementation of communication activities was expected. Given that the City of Zagreb changed the respective responsibilities and performed an organizational restructuring of the former Office for Emergency Management making it a lower-level body, and that the Zagreb Holding significantly reduced the scope and areas of communication activities, abandoned the communication policies of the former Holding Centre, and terminated telecommunication connections with emergency and operational services via a single platform, the hypothesis of modern channels and techniques for communication in crisis situations that Zagreb would have at its disposal today is rejected. Related to this, and based on the results of this research, the conclusion is drawn about the necessity of investing in the resilience of the security system at all levels, and in the context of communication, there is the need for continuous readiness to respond and maintain connections with primary, but also with always designated alternative means in case the primary ones are disabled.

The official documents and archives of the Zagreb Holding permanently record numerous activities entrusted to the Holding Centre in the crises of the 21st century and their overlapping, especially in 2020:

“The City of Zagreb Medal was awarded to the Zagreb Holding Centre and the Zagreb City Pharmacy, which have been at the disposal to citizens 24 hours a day since the beginning of the COVID-19 pandemic and the earthquake. The Holding Centre has provided a communication platform that served as a network for all Health Centres to provide citizens with information and advisory support during the pandemic. The Centre has also been assisting citizens from the onset of the earthquake and organising the necessary actions of operational or other competent services. In the month after the earthquake, as many as 38,593 calls were recorded on special emergency lines, and the lines are still open. The Holding Centre, inter alia, has been receiving applications from citizens for inspections of buildings, or the arrival of structural engineers.” (Zagrebački holding, 2025).

Active project participants, without whose sacrifice and dedication the concept would not have achieved the measurable level of success shown, are recognised for their most important contributions to the crisis before formal announcements and ceremonial awards. In special parts

of interactions with citizens, usually at the very end of the conversation and in the unspoken part of the greeting that, incomparably more authentic than words, unites thanks and wishes – when “Good night!” – becomes a reality.

This paper is dedicated to them.

5. LITERATURE

Books, chapters, monographs, collections of papers:

Bilandžić, M. (2019). *Urbani terorizam: Od nacionalne do urbane sigurnosti i natrag* (Urban Terrorism: from National to Urban Safety and Back). In *Gradovi u ratovima: kroz povijest do suvremenosti* (Cities at War: Through History to the Present) (p. xx–xx). Zagreb: Ivo Pilar Institute of Social Sciences.

Tomić, Z. (2008). *Odnosi s javnošću: teorija i praksa* (Public Relations: Theory and Practice). Zagreb/Sarajevo: Synopsis.

Torbar, J. (1882). *Izvjješće o zagrebačkom potresu* (Report on the Zagreb earthquake). Zagreb: Yugoslav Academy of Sciences and Arts.

Šimetin Šegvić, F. and Šimetin Šegvić, N. (2020). “Veliki potres“ i potresi na početku 20. stoljeća u Zagrebu (“The Great Earthquake” and earthquakes at the start of the 20th century in Zagreb). *Hrvatska revija*, (2). Zagreb: Matica hrvatska. Downloaded on 7 March 2025, from <https://www.matica.hr/hr/615/veliki-potres-i-potresi-na-pocetku-20-stoljeca-u-zagrebu-30664/>

Šenoa, A. (1880). Zagrebulje. *Vienac*, no. 47. Downloaded on 7 March 2025, from <https://www.matica.hr/vijenac/680/pandza-u-srdce-hrvatske-domovine-30166/>

Articles and professional papers:

Simović, V. (2000). Potresi na zagrebačkom području (Earthquakes in the Zagreb area). *Građevinar*, 52(11), 637–645. Downloaded on 7 March 2025, from <https://hrcak.srce.hr/13067>

Newspaper articles and media reports:

Toma, I. (2021). Tomašević krenuo u rekonstrukciju: Ukida Kalinićev i niz drugih ureda, ostat će ih 16 (Tomašević started reorganising: he is to abolish Kalinić’s and a number of other offices, 16 of them will remain.). *Jutarnji list*. Downloaded on 8 March 2025, from <https://www.jutarnji.hr/vijesti/zagreb/tomasevic-krenuo-u-rekonstrukciju-ukida-kalinicev-i-niz-drugih-ureda-ostat-ce-ih-16-15086071>

Miljuš, D. (2020). Devet sekundi užasa (Nine seconds of terror). *Jutarnji list*. Downloaded on 8 March 2025, from <https://www.jutarnji.hr/vijesti/zagreb/devet-sekundi-uzasa-bosi-i-u-donjem-rublju->

[gledali-smo-kako-nam-se-kuca-rusi-pred-ocima-pokraj-mene-je-projurio-starac-krvave-glave-10146070](#)

Jutarnji list. (2025). Snažni potresi uzdrmali Zagreb: Prvo podrhtavanje zabilježeno u 6.24, drugo pola sata kasnije, građani na ulicama, štete ogromne, curica (15) kritično (Strong earthquakes hit Zagreb: first tremor recorded at 6.24, the aftershock half an hour later, citizens in the streets, huge damage, girl (15) in critical condition). Downloaded on 9 March 2025, from <https://www.jutarnji.hr/vijesti/hrvatska/snazni-potresi-uzdrmali-zagreb-prvo-podrhtavanje-zabiljezeno-u-624-drugo-pola-sata-kasnije-gradani-na-ulicama-stete-ogromne-curica-15-kriticno-10120042>

Index.hr. (2025). Strašan potres u Zagrebu, 5.5 stupnjeva po Richteru. Šteta je ogromna. (Terrible earthquake in Zagreb, 5.5 on the Richter scale.

The damage is enormous.). Downloaded on 9 March 2025, from <https://www.index.hr/vijesti/clanak/strasan-potres-u-zagrebu-55-stupnjeva-po-richteru-steta-je-ogromna/2167608.aspx>

Hrvatska izvještajna novinska agencija (Croatian News Agency). (2020). Velike poteškoće s HT-ovom mrežom, objavljeni zamjenski brojevi Hitne, vatrogasaca i centra 112 (Major problems with the HT network, replacement numbers for the Emergency Service, Fire Department and 112 centre published). Downloaded on 9 March 2025, from <https://www.jutarnji.hr/life/tehnologija/velike-poteskoce-s-ht-ovom-mrezom-objavljeni-zamjenski-brojevi-hitne-vatrogasaca-i-centra-112-15021888>

Historical newspapers:

Narodne novine (Official Gazette). (1880). Strahote potresa (Horrors of the earthquake). *Narodne novine*, 10(257–277).

Obzor. (1880). Zagreb Earthquake. *Obzor*, 10(257–277).

Official documents and regulations:

Odluka o izmjenama i dopunama Odluke o ustrojstvu i djelokrugu gradskih upravnih tijela (Decision on Amendments to the Decision on the Organisation and Scope of Work of City Administrative Authorities). (2008). *Službeni glasnik Grada Zagreba* (Official Gazette of the City of Zagreb), 2. Downloaded on 8 March 2025, from <http://www1.zagreb.hr/slglasnik/index.html#/akt?godina=2008&broj=020&akt=C8D1ACD2C00D52B6C125740C00511760>

Odluka o ustrojstvu i djelokrugu gradskih upravnih tijela (Decision on the Organisation and Scope of Work of City Administrative Authorities). (2021). *Službeni glasnik Grada Zagreba* (Official Gazette of the City of Zagreb), 17. Downloaded on 10 March 2025, from <https://www1.zagreb.hr/sluzbeni-glasnik/#/app/akt?id=f8ebf81c-f2c0-4f3f-a31f-cead148995ac>

Plan djelovanja civilne zaštite Grada Zagreba (City of Zagreb Civil Protection Action Plan). (2019). *Službeni glasnik Grada Zagreba* (Official Gazette of the City of Zagreb), 16. Downloaded on 8 March 2025, from <http://www1.zagreb.hr/slglasnik/index.html#/akt?godina=2019&broj=160&akt=7CA67AED7FFB87FDC125845D0029B8F5>

Procjena ugroženosti stanovništva, materijalnih i kulturnih dobara i okoliša od katastrofa i velikih nesreća za područje Grada Zagreba (Assessment of the threat to the population, material and cultural assets and the environment from disasters and major accidents for the area of the City of Zagreb). (2011). *Službeni glasnik Grada Zagreba* (Official Gazette of the City of Zagreb), 5. Downloaded on 8 March 2025, from <http://www1.zagreb.hr/slglasnik/index.html#/akt?godina=2011&broj=050&akt=9964E65246619AE9C12578650046CB01>

Internet sources:

Grad Zagreb (City of Zagreb). (2020). Potres: Besplatni telefoni Grada Zagreba (Earthquake: toll-free hotlines of the City of Zagreb). Downloaded on 8 March 2025, from <https://www.zagreb.hr/potres-besplatni-telefoni-grada-zagreba/166423>

Grad Zagreb (City of Zagreb). (2020). Tematska sjednica Gradske skupštine Grada Zagreba o poduzetim aktivnostima Grada Zagreba u pomoći građanima i pravnim subjektima, te saniranju šteta nastalih na imovini od prirodne nepogode (potres) (Thematic session of the Zagreb City Assembly on the activities undertaken by the City of Zagreb to help citizens and legal entities, and repair damage to property caused by a natural disaster (earthquake)). Downloaded on 9 March 2025, from <https://www.zagreb.hr/UserDocsImages/fotogalerija/GRADSKE%20VIJESTI/Dosadasnje%20aktivnosti%20Grada%20Zagreba%20vezane%20uz%20sanaciju%20%C5%A1tete%20nastale%20od%20potresa.pdf>

Grad Zagreb (City of Zagreb). (2020). Četiri koraka do sigurnosti (Four steps to safety). Downloaded on 7 March 2025, from <https://www.zagreb.hr/userdocsimages/arhiva/zg%20LETAK%20KATASTROFE-%20final.pdf>

Grad Zagreb (City of Zagreb). (2025). Arhiva gradskih vijesti (City news archive). Downloaded on 9 March 2025, from <https://zagreb.hr/gradske-vijesti-2020/184269>

Grad Zagreb (City of Zagreb). (2025). Vijesti (News). Downloaded on 9 March 2025, from <https://zagreb.hr/gradske-vijesti-2020/>

Grad Zagreb (City of Zagreb). (2020). Official Facebook page of the City of Zagreb. Downloaded on 8 March 2025, from <https://pt-br.facebook.com/zagreb.hr/posts/3532354070161390>

Grad Zagreb (City of Zagreb). (29 September 2020). Zbog tehničkih problema Hrvatskog telekoma, sve fiksne telefonske linije zagrebačkih hitnih službi... (Due to technical problems with Hrvatski

telekom, all landline telephone lines for Zagreb's emergency services...) [Update status].

Facebook. <https://www.facebook.com/zagreb.hr/posts/3532354070161390>

HRT (Croatian Radio and Television). (2025). O nama (About us). Downloaded on 8 March 2025, from <https://o-nama.hrt.hr/hrt/o-hrt-1-1051>

PMF (Faculty of Science). (2025). Potresi kod Petrinje (Earthquakes near Petrinja). Downloaded on 9 March 2025, from https://www.pmf.unizg.hr/geof/seizmoloska_sluzba/potresi_kod_petrinje

Faculty of Science. (2025). Crtice iz povijesti (Reports of historical events). Downloaded on 7 March 2025, from https://www.pmf.unizg.hr/geof/popularizacija_geofizike/crtice_iz_povijesti

Ravnateljstvo civilne zaštite (Civil Protection Directorate). (2025). Vijesti (News). Downloaded on 8 March 2025, from <https://civilna-zastita.gov.hr/vijesti/8>

Government of the Republic of Croatia. (2025). Vijesti (News). Downloaded on 8 March 2025, from <http://www.vlada.gov.hr>

Government of the Republic of Croatia. (22 March 2020). Obavijest građanima Grada Zagreba koji je jutros pogodio snažan potres! Nema potrebe za panikom... (Notice to the citizens of the City of Zagreb, which was hit by a strong earthquake this morning! No need to panic...) [Update status]. Facebook. <https://www.facebook.com/VladaRH/posts/2825368847586738>

Zagrebački holding. (2020). Radnicima Zagrebačkog holdinga i Gradskoj ljekarni Zagreb dodijeljene Medalje Grada Zagreba (Employees of Zagreb Holding and Zagreb City Pharmacy awarded Medals of the City of Zagreb). Downloaded on 11 March 2025 from <https://www.zgh.hr/aktualnosti-10/novosti-170/radnicima-zagrebackog-holdinga-i-gradskoj-ljekarni-zagreb-dodijeljena-nagrada-grada-zagreba/10891>

Reports and annual documents:

Zagrebački holding. (2015). *Godišnje izvješće društva Zagrebački holding d.o.o. za 2015. godinu* (2015 Annual Report of Zagrebački holding d.o.o.). Downloaded on 9 March 2025, from https://www.zgh.hr/UserDocsImages/dokumenti/izvjesca/Godi%C5%A1nje%20izvje%C5%A1%C4%87e_2015_ZGH%20d.o.o..pdf?vel=9759732

Zagrebački holding. (2018). *Godišnje izvješće Zagrebačkog holdinga za 2018. godinu* (2018 Annual Report of Zagrebački holding d.o.o.). Downloaded on 7 March 2025, from <https://www.zgh.hr/o-nama/izvjesca/19>

Zagrebački holding. (2023). *Izvešće o održivosti Zagrebačkog holdinga za 2022. godinu* (Zagreb Holding Sustainability Report for 2022). Downloaded on 9 March 2025, from https://www.zgh.hr/UserDocsImages/Nefinancijska%20izvje%C5%A1%C4%87a%20i%20odr%C5%BEivost/2022/Izvje%C5%A1%C4%87e%20o%20odr%C5%BEivosti%20-%20Nefinancijsko%20izvje%C5%A1%C4%87e%20Grupe%20Zagreba%C4%8Dki%20holding%20za%202022.%20godinu_20.6.24.pdf?vel=1619699

KOMUNIKACIJA U FUNKCIJI JAVNOG DOBRA ZA VRIJEME KRIZA UZROKOVANIH POTRESIMA U GRADU ZAGREBU

Jurić, T.¹

¹HALO komunikacije,
Zagreb, tomlav.juric@halo.hr

Sažetak: *Rizik od potresa na zagrebačkom je području kontinuirano prisutan, a najsnažniji se dogodio 9. studenog 1880. godine. Njegovi su katastrofalni učinci na grad i stanovništvo razvidni iz tadašnjih zapisa i objava u tisku, analizom kojega se uočavaju promptni i konkretni odgovori gradske vlasti, kao kriznoga menadžmenta, na veliku nesreću. Komunikacija je primarno jednosmjerna te u funkciji urbane sigurnosti, a javni prostor u najvećoj mjeri reguliran te podređen službenim izvorima. Unatoč strukturiranoj komunikaciji neposredno nakon izbijanja krize, s protekom se vremena u javnom diskursu bilježi porast dezinformacija, što negativno utječe na upravljanje krizom i društvena kretanja, a rezultira čak i uvođenjem represivnih modela u svrhu kontrole nad distribucijom informacija te stvaranja javnog narativa. Institucionalizacija koncepta urbane sigurnosti u javne politike Grada Zagreba identificira internu i eksternu komunikaciju kao okosnicu kriznoga upravljanja, definirajući protokole i pretpostavljajući integraciju ključnih dionika za postupanja u okolnostima ugroza različitih vrsta i intenziteta. U krizama uzrokovanim epidemijom koronavirusa i potresom, koje se 2020. godine u Zagrebu isprepliću, tehnička i organizacijska spremnost, uz korištenje suvremenih tehnologija, potvrđuju se kao preduvjet uređenog sustava za uspješan odgovor na krize kroz suvremene komunikacijske prakse, a samoodržive specijalizirane platforme predstavljaju imperativ sigurnosnih struktura te prioritet odgovornog društva pri uspostavi i održavanju službenog dijaloga tijela javne vlasti s javnošću u svim fazama krize. Uz nesporne benefite interaktivnih internetskih servisa, čija se dominacija u kriznom kontekstu očituje u brzom i višesmjernom razmjeni poruka, izostanak strukturirane masovne komunikacije u skladu s prethodno jasno definiranim kriznim planom, pogoduje proturječnostima i širenju nepouzdatih informacija koje se preuzimaju iz mnogobrojnih izvora cjelokupnog spektra (ne)kompetentnosti.*

Ključne riječi: *potresi u Zagrebu, krizno komuniciranje, krizno upravljanje, urbana sigurnost*

1. UVOD

Urbane sredine kontinuirano su izložene nizu različitih vrsta prijetnji i upravo takva, naseljena područja – poprišta su najvećih nesreća i prirodnih katastrofa kroz povijest (Bilandžić, 2019). U dosadašnjim procjenama rizika od velikih nesreća, koje se kroz formalni dokument za Zagreb donose i prije no što je takva obveza određena Zakonom o sustavu civilne zaštite 2015.

godine, potresi su identificirani kao najveća prijetnja s mogućim katastrofalnim posljedicama (Službeni glasnik 5/2011). O prirodnim nepogodama takve vrste nema raspoloživih zapisa starijih od 16. stoljeća, a sve koji su tijekom gradske prošlosti nastajali prije 19. stoljeća struka smatra manje pouzdanima u odnosu na one naknadno zabilježene instrumentima. Prva dostupna bilješka o potresu u Zagrebu odnosi se na 1502. godinu kada je uslijed jakog podrhtavanja tla srušen toranj crkve sv. Marka. Seizmičke jakosti isprva se nisu neposredno i precizno vrednovala pa je i magnituda do sada najsnažnijeg evidentiranog potresa, koji je 9. studenog 1880. godine u 7 sati i 34 minute pogodio Zagreb, također s vremenskim odmakom procijenjena na 6,3 prema Richteru (Simović, 2000). Dvije su osobe poginule, a velika materijalna šteta očituje se u iscrpnim medijskim i drugim dokumentarnim zapisima. Unatoč razaranjima nije zabilježen medijski diskontinuitet, a novine su predstavljale primarni izvor informiranja građana. Istoga dana kada je potres pogodio Zagreb u novinama su već objavljene Izvanredne odredbe Gradskog poglavarstva, raspoloživi komunikacijski kanali koriste se i za distribuciju proglašenja kojim se, iz sigurnosnih razloga, zabranjuju ili ograničavaju rizične aktivnosti za taj kontekst. Kao komunikacijsko sredstvo za mobilizaciju resornih stručnjaka koristi se brzojav, a među dionicima sustava sigurnosti i opće javnosti prisutna je intenzivna proaktivna komunikacija. Suprotno laičkom sadržaju, kroz posebne novinske priloge građane se sa znanstvenog aspekta informira o potresu kao prirodnoj pojavi (Šimetin Šegvić, 2020). Komunikacijski kontinuitet nastavljen je i u razdoblju nakon krize, uglavnom temama o socijalnim i sigurnosnim mjerama te detaljnim i preciznim informacijama o aktivnostima sanacije i obnove. Ispitivanje građana o osobnom doživljaju potresa i njegovim posljedicama na pojedince realizirano je nakon svega osam dana od potresa, a taj postupak smatra se prvom provedenom makroseizmičkom anketom na hrvatskom jeziku, što predstavlja snažan doprinos znanosti iz situacije krize, uz primjenu komunikacijskih tehnika u svrhu znanstvenog istraživanja (Prirodoslovno-matematički fakultet, 2025).

2. METODE I PREDMET ISTRAŽIVANJA

U ovom se radu istražuje je li, u odnosu na 1880. godinu došlo do evolucije komunikacijske prakse i s potresima povezanih operativnih aktivnosti u kontekstu kriznog i postkriznog razdoblja, uz fokus na značaj krizne komunikacije u konceptu urbane sigurnosti i javnog dobra na području grada Zagreba. Cilj je usporedbom situacija jednakih ili sličnih obilježja te analizom temeljnih postupanja nadležnih službi identificirati razinu učinkovitosti i koordinacije sustava, izdvojiti primjere dobre i za sustav sigurnosti poželjne prakse, kao i utvrditi vrstu i opseg aktivnosti koje su rezultirale negativnim učincima na stanovništvo u krizi. Povezano s navedenim postavljaju se hipoteze:

H1: Zagreb je tijekom krize uzrokovane potresom 1880. primijenio visoke standarde kriznog upravljanja i komuniciranja

H2: Nakon potresa 1880. godine javna je komunikacija bila u funkciji urbane sigurnosti

H3: U odnosu na 1880. godinu zabilježen je pozitivan iskorak u kriznom komuniciranju i upravljanju

H4: Zagreb raspolaže suvremenim kanalima i tehnikama za komunikaciju u kriznim situacijama

Za potrebe ostvarenja postavljenog cilja istraživanja korišten je niz kvalitativnih metoda, uključujući povijesno-istraživačku metodu kojom se rekonstruira kronološki slijed komunikacijskih aktivnosti tijekom kriza. Metodom analize sadržaja istraženi su relevantni novinski članci, službena priopćenja, regulativa i arhivska građa. Komparativnom metodom uspoređeni su komunikacijski pristupi i aktivnosti iz dva različita vremenska konteksta – potresa iz 1880. i potresa iz 2020. godine. Induktivno-deduktivnom metodom izvedeni su zaključci o efikasnosti sustava kriznog komuniciranja u povijesnom kontekstu te njegovom razvoju i eventualnim nedostacima u suvremenom kontekstu. Metodom deskripcije opisane su ključne komunikacijske aktivnosti tijekom obje krizne situacije, uz isticanje ključnih aktera, sadržaja poruka, korištenih komunikacijskih kanala i alata. Također, primijenjena je studija slučaja kao kvalitativna metoda za detaljan opis pojedinih specifičnih situacija koje ilustriraju uspješne i neuspješne komunikacijske prakse.

Kombinacijom navedenih metoda osigurana je sveobuhvatna analiza kvalitete i učinkovitosti kriznog komuniciranja, s ciljem formuliranja zaključaka koji mogu poslužiti za unapređenje budućih komunikacijskih strategija u kriznim situacijama na području urbane sigurnosti grada Zagreba.

3. KRIZA U MEDIJIMA I MEDIJI U KRIZI 1880. GODINE

Iako je potres 1880. godine bio razoran, nije utjecao na dinamiku objave dnevnih novina. Dva glavna tadašnja dnevnika – Obzor i Narodne novine u svojim su izdanjima na dan potresa, iako u ograničenom formatu, obuhvaćala relevantan sadržaj o kriznom događaju (vidi sliku 1). Iz novinarske bilješke s naslovnice Obzora u kojoj, između ostalog, stoji: „... dok ovo pišemo, četvrt na jedan sat...“, kao i temeljem brojnih deskriptivnih prikaza s konkretnih gradskih lokacija, zaključuje se kako je medijski sadržaj aktualan u najvećoj mjeri.

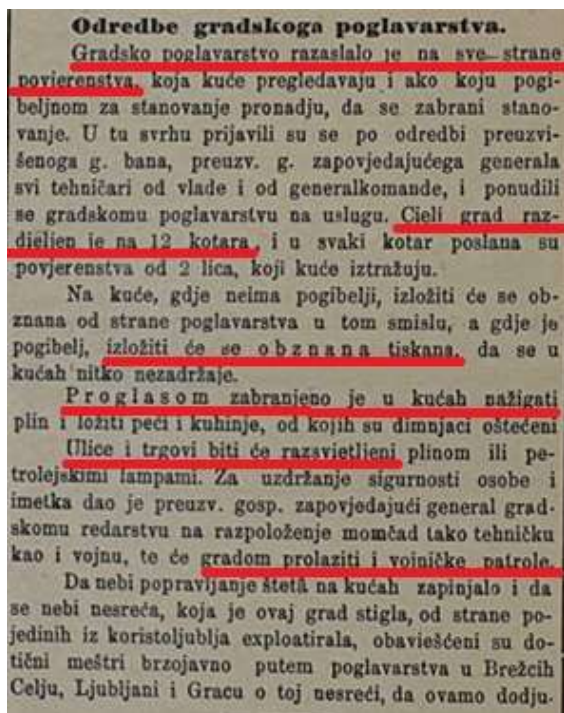
Slika 1.



Novinska izdanja na dan potresa 1880. godine
izvor: Obzor i Narodne novine 9. studenog 1880. godine

Analiza objavljenog sadržaja u prvim novinskim izdanjima nakon potresa upućuje na trenutnu reakciju gradske vlasti kojoj je, u odgovoru na krizu, neizbježno prethodila interna upravljačka i operativna koordinacija, intenzivna interna, ali i eksterna komunikacija koja uključuje učinkovite aktivnosti odnosa s kontroliranim medijima (Tomić, 2008: 261) kao uspješno realizirane funkcije odnosa s javnošću. Gradsko poglavarstvo, kroz objavu odredbi u tisku, ističe kako je „razaslalo na sve strane povjerenstva“ koja pregledavaju kuće te imaju zadaću zabraniti boravak u onima koje su opasne za stanovanje. Također se navodi kako je grad podijeljen u 12 područja te da su u svako upućena povjerenstva od dva člana. Istom se odredbom objašnjava kako će se objekti označiti tiskanom potvrdom (tzv. obznanom) ovisno o sigurnosnom statusu građevine nakon potresa. Nadalje, Poglavarstvo „proglasom“ zabranjuje korištenje plina i loženje peći u kućama s oštećenim dimnjacima. Uz mjere koje se odnose na sigurnost privatnih objekata, već prve komunikacije potvrđuju i poduzete aktivnosti na području podizanja razine urbane sigurnosti kroz osiguravanje javnih prostora koji će, najavljuje se, biti osvijetljeni plinskim ili petrolejskim lampama te biti pod nadzorom ophodnji. S ciljem prevencije daljnje štete za građane, potencijalno uzrokovane nestručnim postupanjima pojedinaca koji bi krizu mogli zloupotrijebiti za stjecanje osobne materijalne koristi, Gradsko poglavarstvo izvješćuje kako je, putem brzojava, uputilo poziv stručnim osobama iz drugih gradova, čiji se dolazak, a zatim i pomoć očekuje (vidi sliku 2).

Slika 2.



Odredbe Gradskog poglavarstva na dan potresa

izvor: Obzor, 9. 11. 1880.

Iz objavljenog se zaključuje o donošenju promptnih i konkretnih mjera kroz djelovanje kriznog menadžmenta. Novinarska izvješća su sveobuhvatna, sadrže konkretne podatke o štetama, obuhvaćajući terenski neposredno prikupljene informacije o posljedicama potresa, ponajprije na sakralnim te društvenim objektima, kao i na drugim lokacijama od javnoga interesa. Temelje se na izravnim novinarskim opažanjima, službenim i neslužbenim izvorima, izjavama građana te interpretacijama prenesenim kroz usmenu predaju. Prijenos informacija kroz masu pogoduje razvoju i distribuciji dezinformacija pa novine upozoravaju na pojavu netočnih vijesti u javnom diskursu, pružajući za konkretne primjerena objašnjenja, argumentaciju i demantije navoda koji ne korespondiraju sa stvarnošću (vidi sliku 3). Uz distancu od nepotvrđenih informacija, medijska praksa u prvim trenucima krize ukazuje na primjenu visokih novinarskih standarda u izvješćivanju te organizaciji, kao i primjenu profesionalnih načela u procesima prikupljanja, selekcije i objave medijskog sadržaja.

Slika 3.

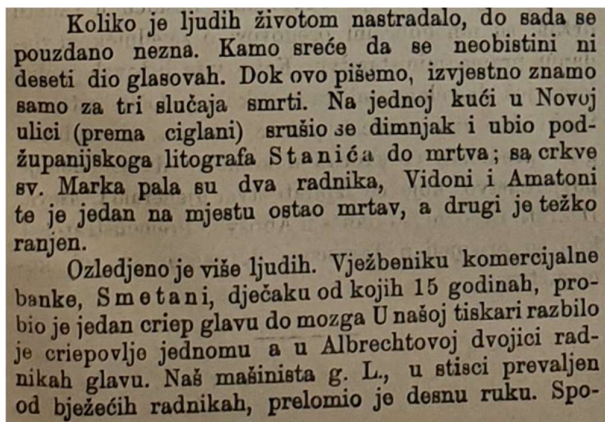
Upozorujemo občinstvo, da je po obćemu opažanju ljudi vještaka minula pogibelj, jer da je glavni udarac, koji je toliku nesreću prouzročio, bio vrhunac jakosti potresa, te popraćen s dva manja udarca. Isto tako i glede glasova lakoumno razprostiranih o nesrećah po drugih mjestih iz vana, za koje nepredleže dosada nikakove brzojavne obaviesti. — Glas, da je Karlovac sasvim razoren, po brzojavnoj ubaviesti ovdješnje privatne osobe skroz je neistinit, a i potres bio je tamo mnogo slabiji, tako da su samo dimnjaci na nekojih kućah popadali. Na ovdješnji brzojavni ured stigle su naprotiv veoma tužne viesti, da je Sisak i Belovar ljuto nastradao. Nezajamčeni do ovog časa glasovi govore takodjer, da je postradao Trst, Beč i Rieka. Kažemo nezajamčeni, jer nam, dok ovo pišemo, četvrt na jedan sat, nisu stigle redovite dnevne brzojavke od bečkoga korespondenz-bureau-a, iz česa se može slutiti, da su poremećene brzojavne pruge.

Demantiranje netočnih informacija

izvor: Obzor, 9. 11. 1880.

Unatoč većinom profesionalnim nastojanjima, a u namjeri da u najvećoj mjeri prenesu razmjere katastrofe, dodatno ograničeni novinarskim rokovima i pod pritiscima uzrokovanih interesom javnosti te karakteristikama krizne situacija, mediji ipak povremeno objavljuju i nedovoljno provjerene informacije uz, u nedostatku fotografskih prikaza, prenatraglašene opise pojedinih situacija (vidi sliku 4), no takve su situacije u prvim danima nakon potresa – iznimka.

Slika 4.

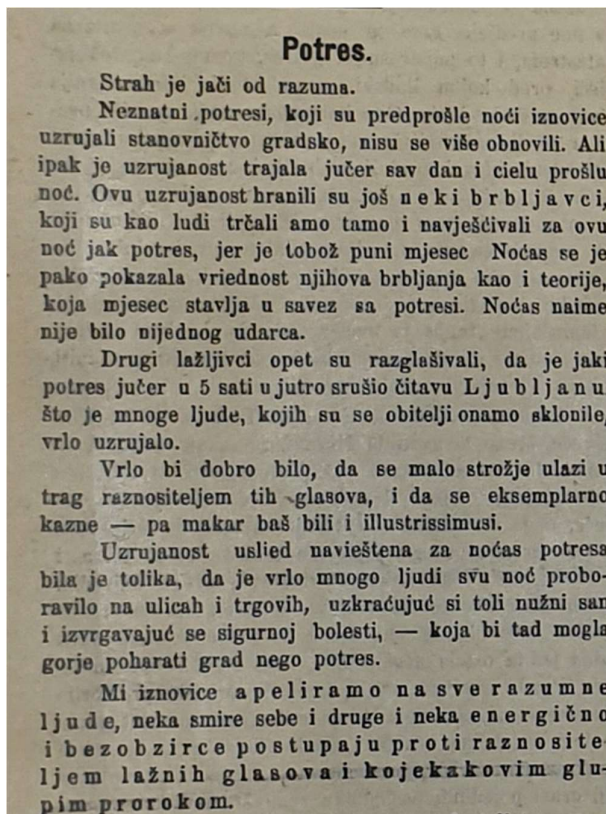


Objava netočnih informacija s prenaglašenom deskripcijom

izvor: Narodne novine, 9.11.1880.

Daljnjom analizom medijskoga sadržaja, osobito prenesenih objava i reakcija kroz dane nakon izbijanja krize, utvrđuje se jačanje senzacionalizma i netočnosti koje se u lokalnoj zajednici prenose. Na ozbiljan i problematičan razmjer takvih pojava isprva ukazuje javni medijski apel kroz kojega se javnost poziva na odgovornost i suzdržavanje od iznošenja i prenošenja neistina (vidi sliku 5).

Slika 5.



Medijski apel upućen javnosti na suzdržavanje od prenošenja neistina o zbivanjima uz potres

izvor: Obzor, 17.11.1880.

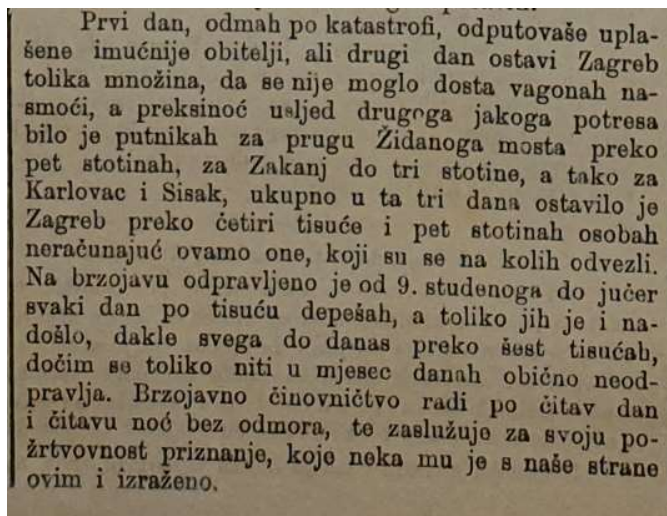
O rasprostranjenosti i štetnosti takve prakse za tadašnje stanovništvo svjedoči i drastičan potez gradske vlasti koja proglasom od 19. studenog 1880. informira javnost o početku primjene represivnih mjera i kriminalizaciji „bogohuljenja” povezanog s potresom, predviđajući za iznošenje neosnovanih tvrdnji i „kletvi“ zatvorske kazne u trajanju od 6 sati do čak 14 dana (Šimetin Šegović, 2020). Na novinarsku se destrukciju te preuveličavanja u izričajima osvrće August Šenoa² bilježeći i objavljujući profesionalno razočarano te djelomično ironično:

„K zdvojnosti pridruži se glad novinarski. Ta pisarčićem su potresni prizori, romantički izkićeni, najdraža hrana. Čitao sam te razne viesti i članke. Kraj teške žalosti svoje nasmiyah se grohotom na sve te gluposti i laži. Mišljah, da čitam mitologiju. Zagreb da je samo ruševina, pet crkvi da treba porušiti do temelja, 500 kuća da se srušilo, siromasi da su preseljeni iz ubožke kuće, kod Resnika da se pokazaše vulkani, vrela voda da je štrcala 30 metara visoko. (Taj piskar valjda nije znao što je metar, nit je imao u rukah compendium geologije). A sve je to laž, sušta laž, to sam 7elik na svoje oči. Nu obćinstvo je sve to čitalo, novine gutalo, povjerovalo I prestravilo se. Ludost novinarska učinila je toliko zla 7elika I potres. Nesreća je velika, jer je šteta ogromna.“ (Vienac, 1880).

² hrvatski književnik, kritičar, prevoditelj i političar (Zagreb, 14. XI. 1838 – Zagreb, 13. XII. 1881)., tvorac moderne hrvatske književnosti, umire u 43. godini života od posljedica upale pluća od koje, kao gradski senator, obolijeva skrbeći za unesrećene u potresu. Izvori: Hrvatska enciklopedija, Wikipedia

Komunikacijski i migracijski intenzitet nakon pojave krize izazvane potresom sažima novinska bilješka s konkretnim podacima o realiziranom željezničkom putničkom prometu te ostvarenim telekomunikacijskim interakcijama i poštanskom prijenosu poruka (vidi sliku 6).

Slika 6.



Intenzitet putničkog i opseg brzojavnog prometa

izvor: Narodne novine, 13. studenog 1880.

Unatoč provedenim preventivnim te svim donesenim zaštitnim i razvojnim mjerama fenomen kolektivne nesigurnosti uzrokuje migracije stanovništva u druge gradove. Prema projekcijama iz arhivskih zapisa, u prvim je danima nakon potresa grad napustilo oko tisuću obitelji, odnosno pet tisuća osoba. Trend raseljavanja nastavljen je i idućih mjeseci te Zagreb napušta još oko deset tisuća ljudi. Osim izvorno podrhtavanje tla, stanovnike na odlazak, smatra Šimetin Šegović (2020) potiču novine, učestalo publicirajući uznemirujući sadržaj. Mjere koje poduzima gradska vlast u razdoblju neposredno nakon najdublje krize usmjerene su jačanju sustava sigurnosti i očituju se kroz užurbani razvoj grada, a osim urbanističkoj obnovi, kriza pridonosi i razvoju znanosti te prakse odnosa s javnošću. U namjeri prikupljanja što objektivnijih podataka o potresu na reprezentativnom uzorku, samo osam dana nakon nepogode, među građanima se provodi strukturirano ispitivanje o percepciji i iskustvu potresa te njegovim posljedicama (vidi sliku 7) što, prema Prirodoslovno-matematičkom fakultetu, predstavlja prvu provedenu makroseizmičku anketu na hrvatskom jeziku i konkretniji početak opažajne seizmologije na našim prostorima (Prirodoslovno-matematički fakultet, 2025). Na temelju prikupljenih podataka i naknadne analize, znanstvenim su metodama utvrđeni detalji potresa te je i vrednovana njegova jakost.

Slika 7.

ZA OBAVIEST.

Umah iza potresa od 9. studenoga 1880 odluču jugoslavenska akademija znanosti i umjetnosti, da se po našoj domovini sakupe i potomstvu sačuvaju svi oni podatci, koji bi znanstvenoma riešenju ovoga po naš grad toli užasnoga pojava što doprinieti mogli. Izvedenje ove odluke povjeri akademija svojemu matematično-prirodoslovnomu razredu. Iz držane dne 17. studenoga i. g. u ovom razredu sjednice izdana je na obćinstvo sljedeća molba:

„Ljetopisi naše domovine nisu od davna zabilježili tako strašna, al i znamenita događaja, kao što je potres od 9. studenoga 1880. godine. Zato je prieka potreba po našu poviest, da se taj potres vjerno opiše, a po znanost, da se potanko prouči. Nu tomu se hoće ponajprije što veće mnoštvo podataka sabranih po svih onih mjestih, gdje se je ovih dana zemlja tresla. Toga radi moli matematično-prirodoslovni razred jugoslavenske akademije znanosti i umjetnosti svakoga rodoljuba i prijatelja znanosti, koj je taj riedki prirodni pojav motrio, da izvoli sve na tanko opisati, što je bilo i kako je bilo, a naročito odgovoriti na ova pitanja:

1. Kada je potres započeo?

Vrijeme potresa treba naznačiti što se može tačnije. Ako je bilo više potresa, neka se naznači svakomu vrijeme iz ostale okolnosti.

2. Koliko je bilo udaraca, kakove su bili vrsti i odkuda su dolazili?

„Vrst udaraca“ to će reći, je li potres udario okance, to jest odoozlost gore, il se je vrtilo kono u vrtlogu, il se je talasalo i valjalo kao valovi vode.

„Odkuda su potresi dolazili“, to će reći, jesu li dolazili od sjevera i tekli prema jugu, ili od juga prema sjeveru, ili od sjevero-istoka prema jugozapadu itd. Ovo treba zato potanko naznačiti, nebi li se tim u trag našlo mjestu, gdje je potres postao.

VI

3. Je li što šumilo prije ili poslje potresa, ili za potresa?

Za potresa, prije ili poslje njega čuje se više puta sad ovo, sad ono. Neka se dade potanko naznačiti vrst talca šuma, to će reći, je li na prsto šumilo, ili kuo grmilo, zvijelo, tutajalo, zviždalo, ili je to bila kakva osobita vrst zvuka.

4. Ako su sgrade oštećene, na kojoj su strani najviše postradale?

Ovo se pita zato, da se dozna najer i jakost udarača: radi toga treba naznačiti, jesu li sgrade postradale na sjevernoj, istočnoj itd. strani, zatim, kako su postradale, jesu li nana pojmanle, ili se nagnule, porušile. Dobro bi došlo, da se to ostete, koliko može biti, nacrtaju.

5. Kojim smjerom su se viseći predmeti zanjihali? Je li od sjevera k jugu itd.? Jesu li se i druge stvari s mjesta pomakle, n. pr. sa stola ili ormara, i kojim smjerom?

6. Je li se što drugo osobito pojavilo? Nije li se n. pr. zemlja razpukla? Ako jest, kojim smjerom? Nije li iz pukotine što u vis sukljalo n. pr. voda, para, piesak itd.? Nije li se opazila kakova promjena na vreljih?

7. Nije li se drveće u šumi ili gdje drugdje njihalo, gibalo, naklanjalo kao na vjetru? Ako jest, kojim smjerom?

8. Nije li se opazila prije ili za potresa kakva promjena kod živine, n. pr. kod živadi, pasa, marve?

Molimo uljudno, da se odgovori na ova pitanja pošalju čim prije i to li jugoslavenskoj akademiji, ili pako meteorologijskomu motrištu na kr. velikojoj realci u Zagrebu. Ako gdje šta ima, što bi trebalo na licu mjesta iztražiti, neka nam se i to umah javi, da se onamo vještak pošalje.⁴

Uz izdanu ovu molbu izabrana su u istoj razrednoj sjednici u posebno strukovno povjerenstvo gospoda akademici: Ljudevit Vukotinović i Josip Torbar¹, od neakademika: gg. dr. Vinko Dvořak, profesor fizike na kr. sveučilištu Franje Josipa, i Ivan N. Stožir, profesor fizike na kr. vel. realci u Zagrebu, koji bi u Zagrebu i barem po onih priedjelih naše domovine, kuda je potres žešće harao, sve njegove tragove i znakove kupiti pomagali. Skopćane sa sakupljanjem i iztraživanjem ove znanstvene gradje troškove namirila je akademija.

⁴ Gosp. dr. G. J. Pilar bijaše ono vrijeme dužim dopustom na liehenju očijuh u Bruselju

Upitnik o iskustvima potresa – prva provedena makroseizmička anketa na hrvatskom jeziku

izvor: Torbar, J. (1882). Izvješće o zagrebačkom potresu. Zagreb: Jugoslavenska akademija znanosti i mjetnosti

4. STOTINU I ČETRDESET GODINA KASNIJE

O krizama 20. stoljeća građani Zagreba se od 1926. godine informiraju putem radija, a masovnu elektroničku komunikaciju, trideset godina kasnije, upotpunjuje i televizija (HRT, 2025). Krajem prošloga stoljeća internet stvara pretpostavke za globalnu i neograničenu razmjenu poruka koja, kroz elektroničke publikacije i specijalizirane platforme u aktualnom vremenu, osigurava neograničen protok informacija, omogućavajući interaktivnosti kroz suvremene sustave digitalnih komunikacija. Razvoj komunikacijskih alata prate i protokoli kriznog komuniciranja, formalno uspostavljeni pri nadležnim tijelima, resornim organizacijama i specijaliziranim timovima, dovodeći procese krizne komunikacije za slučaj ugroza na području Zagreba u primarne zadaće Stožera civilne zaštite (Službeni glasnik 16/2019). Dodatno, uz lokalni i nacionalni Stožer, Grad Zagreb, kao jedinica lokalne, odnosno regionalne samouprave, 2008. godine ustrojava Ured za upravljanje u hitnim situacijama (Službeni glasnik 2/2008), prvi takve vrste u Hrvatskoj. Jedna od početnih aktivnosti Ureda, usmjerena široj javnosti, odnosila se na edukaciju građana o samozaštitnom ponašanju u slučaju poplava, požara, potresa ili izlivanja opasnih tvari, a ima zadaće strateškog i operativnog djelovanja u svim razdobljima kriza (Službeni glasnik, 2008). Dvosmjerna komunikacija kroz sva 24 sata dnevno građanima je u Zagrebu, uz operativnu te informacijsku asistenciju, omogućena 2015. godine putem tzv. Holding centra, organizacijske jedinice s profesionalnim fokusom na

proaktivne, odnosno komunikacije u realnom vremenu Zagrebačkog holdinga, društva u vlasništvu Grada, s ciljnim skupinama (Zagrebački holding, 2015). Platforma 2018. godine integrira i komunikacije operativno-tehničkih, interventnih te dežurnih i specijaliziranih timova, realizirajući adekvatne komunikacijske procese u slučajevima neželjenih, nepredviđenih i drugih specifičnih situacija na području grada (Zagrebački holding, 2018).

Potres magnitude 5,5 prema Richteru 22. ožujka 2020. godine u 6 sati i 24 minute, unatoč najstrožim restrikcijama uslijed epidemije koronavirusa, Zagreb je dočekao uz prethodno navedene logističke resurse i suvremenu infrastrukturu.

Platforma Holding centra za internu komunikaciju aktivirana je odmah nakon prvog udara i s ključnim su dionicima promptno ostvarene žurne komunikacije i razmjena inicijalnih informacija. Istovremeno se, putem uobičajenih brojeva i linija pozivnog centra, nastavlja komunikacija s građanima (Miljuš, 2020). Na inicijativu lokalne vlasti uvode se posebne telefonske linije, isprva za građane izravno pogođene potresom kojima je potrebno osigurati smještaj, nakon čega se koriste i za druge vrste asistencija tijekom razdoblja krize (Grad Zagreb, 2020). Telefonski brojevi vatrogasaca, koji su od prvih trenutaka velike nesreće na terenu, kao i linije drugih hitnih službi su blokirane, telefonske komunikacije znatno ograničene, a dijelovi grada satima ostaju bez električne energije (Jutarnji list, 2020). Ured za upravljanje u hitnim situacijama promptno nakon potresa provodi mobilizaciju operativnih snaga sustavnom distribucijom SMS poruka s konkretnim uputama segmentiranim timovima različitih namjena. Angažira se oko 750 pripadnika Postrojbe civilne zaštite opće namjene i 550 pripadnika Specijalističke postrojbe za traganje i spašavanje. Sastavu civilne zaštite spontano pristupa i novih 200 volontera. U djelovanja podređena kriznoj situaciji uključuju se i pripadnici tehničkih struka nužnih u kriznim okolnostima - 200 građevinskih inženjera organiziranih u 50 timova, a njihov sastav ubrzo broji više od 500 stručnjaka. U suradnji s Hrvatskim centrom za potresno inženjerstvo uspostavljen je protokol brzih pregleda zgrada i njihove sigurnosne kategorizacije. Statičari se prema prioritetima, odmah nakon potresa, upućuju do oštećenih javnih i privatnih objekata, a štete na objektima već se sljedećega dana mogu prijaviti i putem internetske aplikacije izrađene posebno za tu svrhu. S nacionalne se razine upravljanja aktivira vojska s 230 pripadnika, Hrvatska gorska služba spašavanja u akcijama sudjeluje s oko 20 članova dnevno, a Gradsko društvo Crvenoga križa Zagreb na dispoziciju stavlja prosječno 1000 volontera i 60 djelatnika koji su angažirani i u danima nakon potresa. Ured za upravljanje u hitnim situacijama, uz smještaj obitelji koje su ostale bez adekvatnog prostora za stanovanje, organizira i prehranu za građane ugrožene potresom, a za raščišćavanje javnih površina, primarno važnijih prometnih koridora i uklanjanje dijelova zgrada koji predstavljaju daljnju ugrozu, angažira se i građevinska mehanizacija (Grad Zagreb, 2020). U prvim trenucima krize uzrokovane potresom u javnom je prostoru primjetan nedostatak konkretno određenih i za krizno komuniciranje predodređenih službenih izvora koji bi u prihvatljivom i medijima prilagođenom formatu javnosti priopćili cijeli spektar relevantnih i korisnih informacija, prethodno prikupljenih u nadležnim organizacijama. S prvotnim se informacijama o potresu, putem radijskoga etera, javnosti obraća Ured za upravljanje u hitnim situacijama, ističući već poduzete mjere na području masovne mobilizacije. U programe elektroničkih medija uključuju se ravnatelj Zavoda za hitnu medicinu te ravnatelj Civilne

zaštite, a u nastavku programskih sadržaja i predstavnici drugih hitnih te operativnih službi. Za to vrijeme, istovremeno, resorne institucije, iako s odmakom duljim od sata, započinju individualnu komunikaciju objavama kratkog, uglavnom informativnog ili savjetodavnog karaktera na društvenim mrežama, od kuda ih mediji, kao i transkripte radijskih objava, prenose široj javnosti. Među prvim zabilježenim objavama poruke su Ministarstva unutarnjih poslova s pozivom na suzdržavanje od grupnih okupljanja i Geofizičkog zavoda o karakteristikama potresa, a od gradskih se službi prva oglašava Plinara s preporukama i sigurnosnim uputama za postupanje s priključcima i možebitno oštećenim instalacijama. U razdoblju najveće krize, unatoč intenzivnim komunikacijskim aktivnostima dionika širokog spektra i raspoloživom medijskom prostoru, nije se u masovnoj komunikaciji profilirao informacijski autoritet niti se demonstrirala uspostavljena hijerarhija izvora. Komunikacijska strategija Vlade Republike Hrvatske, uz prisutnost ministara u medijskom prostoru, uključivala je svega dvije objave na službenim stranicama Vlade (vidi sliku 8), od kojih je jedna zahvala na angažmanu, a druga najava sanacije štete i aktivacija mehanizama pomoći (Vlada Republike Hrvatske, 2025).

Slika 8.



Objave za javnost Vlade Republike Hrvatske na dan potresa
 izvor: www.vlada.gov.hr

Na društvenoj mreži Facebook Vlada je publicirala jednu objavu na dan potresa (vidi sliku 9).

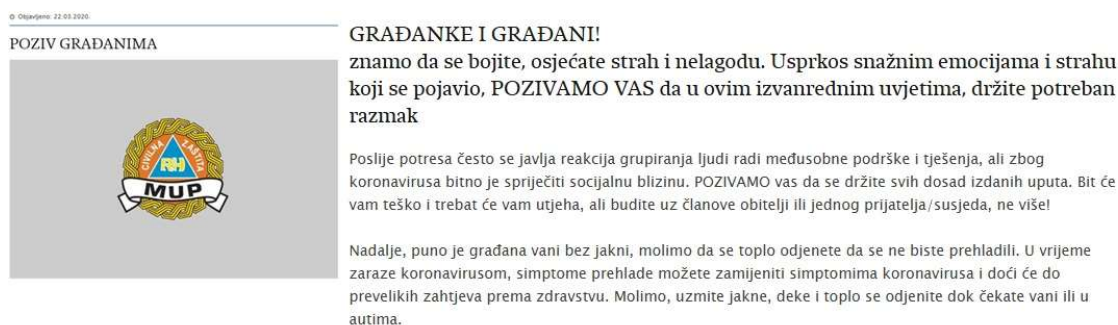
Slika 9.



Facebook objava Vlade Republike Hrvatske o potresu u Zagrebu
izvor: Službena Facebook stranica Vlade RH

Sažetak, koji bi trebao prikazivati najvažnije dijelove cjelokupne objave već prikazuje informacijski deficit u konceptu krizne komunikacije, a potvrđuje ga „opširnija objava“ koja je u cijelosti prenesena kroz sliku 10.

Slika 10.

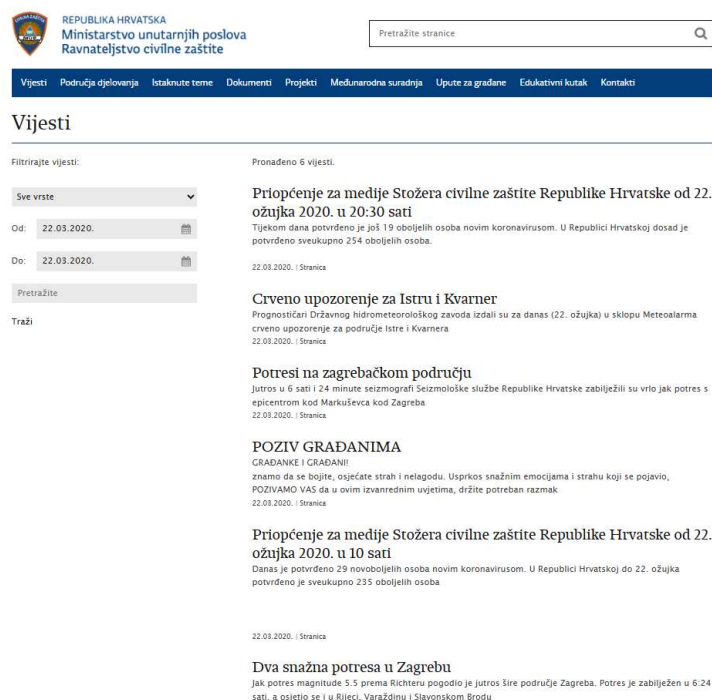


„Više“

izvor: Ravnateljstvo civilne zaštite

Ravnateljstvo civilne zaštite Ministarstva unutarnjih poslova, uz objavu da su se potresi dogodili, također emitira „poziv građanima da se ne boje“ te priopćenja u 10 i 20.30 sati, a koja se odnose isključivo na poduzete mjere i donesene odluke vezane uz koronakrizu (vidi sliku 11), odnosno podataka o broju novooboljelih osoba u proteklom razdoblju (Ravnateljstvo civilne zaštite, 2025).

Slika 11.



Objave Nacionalnog stožera civilne zaštite na dan potresa

izvor: <https://civilna-zastita.gov.hr/vijesti/>

U radijske, a kasnije i televizijske programe izvori različitih razina, kompetencija i nadležnosti uključuju se nasumično, nakon čega se ostali komunikatori, bez logičnoga slijeda ili određenog rasporeda te u ovisnosti isključivo o uspjehu novinarskih nastojanja, a vrlo često i spletom okolnosti – uvode u medijski prostor. Komunikacija nije strukturirana, pravodobna, istovremena, ujednačena i sveobuhvatna te je kroz najkritičnije razdoblje krize primjetan nedostatak koordinacije između resornih institucija i mjerodavnih izvora, osobito s nacionalne i gradske razine, za interpretaciju tema od javnog interesa. Potvrđuju to i dezinformacije, kao i u potpunosti suprotni navodi u medijima objavljeni o istome. Tim povodom Ministar unutarnjih poslova i predsjednik Nacionalnog stožera civilne zaštite Davor Božinović ističe da:

„Širitelji lažnih vijesti moraju biti najstrože kažnjeni. Policija već provodi istraživanja. Činjenica je da dok takve vijesti ne dolaze u mainstream medije, njihov učinak ne može biti takav kakav bi oni željeli da on to bude.”,

a prenosi Index.hr, objašnjavajući kako se u kratko vrijeme proširilo više lažnih vijesti o potresu (Index.hr, 2025). Slična, ali konkretnija praksa s represivnim mjerama zbog lažnih vijesti, opisana je na početku ovoga rada uz potres i povezana događanja 1880. godine. Analizom slijeda i sadržaja medijskih objava utvrđeni su izolirani i kontekstualno zasebni nastupi individualnih izvora, nepovezanih tematski s drugim srodnim područjima, aktivnostima i događanjima. U tablici 1. donosi se kronološki prikaz dijela medijskog sadržaja

te izvora objavljenih informacija, a koji je nastao komuniciranjem navedenih organizacija i njihovih predstavnika.

Pregled tema i kronologija zastupljenosti izvora u medijima

Vrijeme	Medij	Tema	Izvor	Napomena
7.20	Index.hr	Nema izvješća o žrtvama, podignuta Civilna zaštita	P, Kalinić, UHS	preneseno s radija
7.36	Jutarnji list	Naputak građanima da se udalje od građevina i stupova	MUP RH	preneseno s Twittera
7.41	Index.hr	Apel građanima da održavaju razmak	D. Božinović, MUP/CZ	
7.50	Večernji list	Poziv da se ne ulazi u kuće i stanove jer se predviđa drugi udar	P, Kalinić, UHS	preneseno s radija
7.55	Jutarnji list	Jakost potresa	Seizmološka služba	Preneseno sa službene stranice
8.06	Večernji list	Jedno je dijete ozlijeđeno	Ž. Rašić, Hitna pomoć	preneseno s radija
8.07	Jutarnji list	Ima ozlijeđenih, ali su lakši slučajevi	D. Trut, Civilna zaštita	preneseno s televizije
8.07	Jutarnji list	Upozorenje da se zatvori plin i nazove u slučaju istjecanja	Plinara	preneseno s društvenih mreža Grada
8.10	Večernji list	Ima zatočenih, nema informacija o stradalima	Javna vatrogasna postrojba	
8.28	Jutarnji list	Uputa građanima da ostanu vani i da se ne boje te da su bolnice prioritet	P, Kalinić, UHS	
8.46	Večernji list	Procjena sigurnosti zgrada bit će brzo napravljena	D. Božinović, MUP/CZ	Preneseno s televizije
8.52	Jutarnji list	Udaljite se jedni od drugih	D. Božinović, MUP/CZ	Preneseno s televizije
8.56	Jutarnji list	Prva žrtva potresa – dijete od 15 godina, konstatirana smrt u Klaićevoj	Ž. Rašić, Hitna pomoć	Preneseno s Hine
9.02	Index.hr	Apel vatrogasaca da ih se zove samo u slučaju ugroze života	JVP Zagreb	preneseno s društvenih mreža
9.12	Večernji list	Udaljite se jedni od drugih, najgori je potres prošao	D. Božinović, MUP/CZ	Preneseno s televizije
9.26	Jutarnji list	Plinska mreža je stabilna	Plinara	preneseno s društvenih mreža
9.28	Index.hr	Ne širite paniku i ne nasjedajte na dezinformacije (o novom potresu)	K. Kuk, Seizmološki zavod	Preneseno s Hine
9.36	Jutarnji list	Dječja bolnica demantira Hitnu pomoć – djevojčica je živa, ali kritično	G. Roić, ravnatelj bolnice	Preneseno s televizije
9.43	Večernji list	Mogu se očekivati naknadni potresi, vrlo je mala vjerojatnost za jači	Geofizički odsjek PMF-a	preneseno s društvenih mreža
9.50	Večernji list	Mobilizirana vojska	D. Krstičević, Ministarstvo obrane	Preneseno s televizije
9.53	Jutarnji list	Sustav opskrbe električnom energijom je stabilan	HEP	Priopćenje
10.07	Večernji list	Zapovijedaju Vlada i Stožer, njih slušajte, drugo možete zanemariti	Z. Milanović, Predsjednik RH	Izjava
10.10	Index.hr	Ne treba nam panika, situacija u zdravstvenom sustavu zadovoljavajuća	V. Beroš, ministar zdravstva	Izkava
10.15	Večernji list	Najjači potres u zadnjih 140 godina, poziv na oprez, ostanite izvan zgrada	A. Plenković, predsjednik Vlade	Izjava
10.26	Jutarnji list	Pojašnjenje ranije objavljenih informacija o žrtvi potresa	Ž. Rašić, Hitna pomoć	Preneseno s Hine
10.58	Index.hr	Našli smo se sa seizmolozima, dva puta dnevno dobivat ćete priopćenje	G. G. Radman, ministar	Izjava

11.10	Jutarnji list	Zračna luka Zagreb nije oštećena	MZLZ	Priopćenje
11.35	Index.hr	Poziv građanima koji stanuju u zgradama od armiranog betona da se vrate u svoje stanove	M. Bandić, gradonačelnik	Izjava
11.40	Jutarnji list	Poziv građanima da i dalje ostanu ispred svojih domova	A. Plenković, predsjednik Vlade	Izjava
11.50	Index.hr	Smještanje pacijenata tek kada odobri građevinska struka	V. Beroš, ministar zdravstva	Izjava
12.15	Jutarnji list	Poziv na pridržavanje preporuka u vrijeme epidemije	PUZ	Priopćenje
12.20	Večernji list	Niz oštećenja na kulturno-povijesnoj graditeljskoj baštini, Ministarstvo će koordinirati pregled stanja	Ministarstvo kulture	Priopćenje
12.28	Jutarnji list	Zamolba građanima da slijede upute Stožera civilne zaštite	P. Štormar, ministar graditeljstva	preneseno s društvenih mreža
12.36	Jutarnji list	O smještaju građana u studentski dom Cvjetno naselje	D. Božinović, MUP/CZ	Preneseno s televizije
12.39	Večernji list	Organizirani topli obroci za građane, građevinski stručnjaci procjenjuju oštećenja	UHS	Priopćenje
12.50	Index.hr	Vlada će upogoniti sva sredstva kako bi sanirala štetu	Z. Marić, ministar financija	Izjava
13.07	Jutarnji list	Podaci o broju oštećenih objekata i automobila	PUZ	
13.08	Jutarnji list	Građevinske tvrtke na raspolaganju su građanima i institucijama	M. Čagalj, potpredsjednica HGK	Preneseno s Hine
13.29	Jutarnji list	Grad Zagreb uveo je besplatnu telefonsku liniju za građane izravno pogođene potresom	Grad Zagreb	Priopćenje, društvene mreže
13.30	Jutarnji list	Dijelovi grada bez struje, zapadni dio bez grijanja	HEP	
13.50	Večernji list	Blokirane su linije vatrogasaca	JVP	Preneseno s društvenih mreža

Tablica 1., sistematizacija autora

Tijekom nastanka i razvoja krize ni u kojem trenutku nije ustrojen i objavljen poseban, službeni kanal koji bi predstavljao formalan i relevantan izvor sa centraliziranim, isključivo provjerenim i službenim informacijama. Većina objava prenosi se iz jednog u drugi medij ili novinarski format. Unatoč prisutnosti predstavnika nacionalne i lokalne vlasti na javnim mjestima, evidentan je i nedostatak plana te podjele kriznoga komuniciranja s jasno određenim nositeljima konkretnih aktivnosti i komunikacijskim ulogama u ovisnosti s nadležnostima ili područjima izravne odgovornosti. U takvim okolnostima javnost ne može znati kada će i gdje dobiti aktualizirane informacije, što produbljuje osjećaj iščekivanja i nesigurnosti. Iako je javnosti najavljen i medijski zabilježen zajednički izvanredni sastanak predstavnika lokalne i nacionalne izvršne vlasti te Predsjednika Republike, s tog susreta ne proizlaze konkretni zaključci ili mjere, a obilasci gradskih lokacija političkih aktera bez jasnoga su cilja.

U javnom se prostoru tijekom krize i kroz različite medije isprepliću servisne obavijesti, objave i poruke građana te drugih fizičkih osoba, izrazi podrške, izjave voditelja pojedinih operativnih timova, tehničke informacije i vijesti o štetama u različitim gradskim i okolnim područjima. Objave službenih izvora na internetskim i društvenim mrežama u prvome danu krize nisu redovite niti aktualne, ne sadrže za nesvakidašnju situaciju dostatnu količinu korisnih

informacija i karakterizira ih prevelik razmak u dinamici objavljivanja te se zaključuje kako su nedostatne kvalitativno i kvantitativno (vidi sliku 12).

Slika 12.

Gradske vijesti - 2020.



Jedina objava o kriznoj situaciji na dan potresa u rubrici vijesti na stranici Grada
izvor: Grad Zagreb, www.zagreb.hr

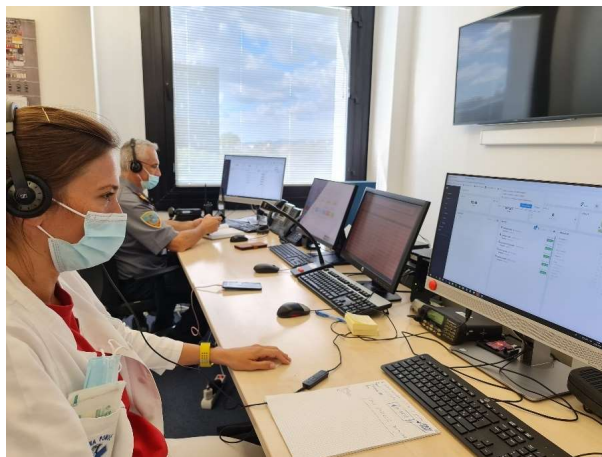
Na Facebook društvenoj mreži i profilu Grada Zagreba zabilježeno je ukupno 12 objava, ali taj broj uključuje zahvale na podršci i prosljeđivanje ranije objavljenog sadržaja. U danima koji su nakon potresa uslijedili komunikacijski se procesi, kao i informacije od značaja, organiziraju te objavljuju kroz priopćenja putem medija, na službenim stranicama Grada i trgovačkih društava, profile organizacija na društvenim mrežama te na svakodnevnim konferencijama za novinare koje većina medija prenosi uživo, a na kojima aktivno sudjeluju odgovorne osobe iz različitih tematskih i područja nadležnosti (Grad Zagreb, 2025). U javni diskurs emitiraju se jasni zaključci, mjere i upute, izuzev onih koje se, zbog kompleksnosti teme, odnose na poslijepotresnu obnovu i s tim povezanu zakonsku regulativu u nastajanju.

Godina završava novom krizom koju 29. prosinca uzrokuje potres magnitude 6,2 prema Richteru. 19 minuta nakon podneva pogodio je područje 5 km jugozapadno od Petrinje, a izrazito snažno osjetio se i u Zagrebu (PMF, 2025). Komunikacijski i operativni odgovori bili su brži u odnosu na one s početka godine, na što su u značajnoj mjeri utjecala cjelokupna iskustva stečena tijekom kriza koje su se u 2020. godini na području Zagreba ostvarile.

Okolnosti u kojima komunikacija posebno demonstrira svoj značaj, osobito za operativna postupanja tijekom situacija koje narušavaju individualnu ili kolektivnu sigurnost, ne uzrokuju samo prirodne nepogode. Urbana područja i suvremena društva izložena su cijelom spektru mogućih uzroka kriza čiji potencijal za eskalaciju, s izravnim utjecajem na osobnu sigurnost pojedinca, jača proporcionalno s nedostatkom komunikacijskih resursa ili u krajnjim slučajevima - potpunim izostankom komunikacije. Upozorava na to, između ostalih, događaj od 29. rujna 2020. godine kada, zbog kvara pri operatoru, telefonske linije svih žurnih službi i hitni brojevi postaju nedostupni. Izvan funkcije su brojevi 112, 192, 193 i 194 u svim gradovima i mjestima (HINA, 2020). Na telekomunikacijski kolaps Zagreb odgovara

upućivanjem vatrogasnih i medicinskih dispečera u Holding centar, osiguravajući putem te komunikacijske platforme, pripremljene za uvjete komuniciranja u krizama, neometano zaprimanje poziva građana za intervencije hitne pomoći i vatrogasnih postrojbi (vidi sliku 13). Promptnom primjenom alternativnog rješenja i modela rada nije umanjena sigurnost građana tijekom krize prouzročene tehničkim razlozima.

Slika 13.



Zaprimanje hitnih poziva u Holding centru tijekom nedostupnosti linija žurnih službi
(liječnica Zavoda za hitnu medicinu i pripadnik Javne vatrogasne postrojbe)
izvor: Facebook stranica Grada Zagreba, 29. rujna 2020.

Unatoč intenzivnom korištenju i benefitima za sustav krizne komunikacije i javne sigurnosti, rad platforme Zagrebački je holding operativno obustavio 2021. godine (Zagrebački holding, 2022), a Grad Zagreb provodi preustroj Gradske uprave ne predviđajući u novoj organizaciji Ured za upravljanje u hitnim situacijama i dalje kao zasebno gradsko upravno tijelo (Službeni glasnik, 2021). Promjenama se poslovi nekadašnjeg Ureda nastavljaju obavljati kroz Gradski ured za mjesnu samoupravu, promet, civilnu zaštitu i sigurnost te za to područje ustrojen Sektor za civilnu zaštitu i sigurnost kojemu je krizno komuniciranje u nadležnosti (Grad Zagreb, 2025). Izmjene ustroja provedene su, između ostalog, „s ciljem racionalizacije, veće efikasnosti i smanjenja administracije“ (Toma, 2021).

5. ZAKLJUČAK

Krizno komuniciranje, kao element kriznog upravljanja, bilo je sveobuhvatno, planirano i temeljito tijekom krize uzrokovane potresom 1880. godine u Zagrebu. Analizom dostupne arhivske građe potvrđena je visoka razina strukturirane, pravovremene i proaktivne komunikacije, unatoč tehnološkim ograničenjima toga razdoblja. Gradska vlast pravodobno uvodi i javno komunicira konkretne sigurnosne odredbe, koristeći tada dostupne kanale poput tiska i brzojava za obavješćavanje javnosti, ali i koordinaciju resornih službi, što pozitivno utječe na kontrolu posljedica potresa i sprječavanje dodatne štete. Komunikacija je

jednosmjerna što izvoru informacija omogućuje nesmetan, odnosno plasman sadržaja u željenom obliku. Tek naknadno se, gubitkom kontrole koja je u počecima krize bila apsolutna, dezinformacijama u medijskom prostoru narušava ideal prethodno konstruiran u javnosti. Institucionalizacijom i integracijom koncepta urbane sigurnosti u javne politike ostvaren je značajan pomak prema centralizaciji i boljoj integraciji kriznog komuniciranja u Zagrebu te usklađenost sa zakonom i djelovanjem resornih postrojbi. Iako je tijekom potresa 2020. godine evidentiran komunikacijski diskontinuitet ovlaštenih i odgovornih izvora u ranim fazama krize, nacionalna i lokalna tijela značajno su doprinijela boljoj koordinaciji aktivnosti, osobito u kasnijoj fazi sanacije krize. Krizna komunikacija tijekom potresa 2020. godine bila je isprva opterećena i kolapsom digitalnih komunikacijskih kanala, djelomičnom neusklađenosti poruka objavljenih iz različitih izvora te pojavom dezinformacija u javnom prostoru. Sve navedeno ukazuje na važnost kontinuiranog održavanja i zaštite kritične infrastrukture te nužnost postojanja alternativnih komunikacijskih kanala za nesmetan tijek procesa tijekom kriznih situacija. Rezultati istraživanja ukazuju na to da se kontinuirana i sustavna komunikacija, koja uključuje edukaciju stanovništva o prirodi kriznih situacija, u znatnoj mjeri i pozitivno odražava na učinkovitost kriznog upravljanja te upućuje na nužnost ulaganja u preventivno informiranje građana i edukacije o kriznim protokolima. Zaključno, usporedba povijesnog i suvremenog iskustva pokazuje, uz velik dio sličnosti u ponašanju medija i javnosti, ali i tijela javne vlasti tijekom kriza, da učinkovito krizno komuniciranje mora biti pravovremeno, koordinirano i usmjereno na jasnoću poruka odaslatih iz relevantnog i unaprijed određenog izvora, bez obzira na alate komunikacije koji su tek svojevrsan instrument koji pospešuje njezinu realizaciju i doseg. Tehnička pripremljenost te jasno definirani komunikacijski protokoli ključni su elementi koji značajno mogu ublažiti posljedice kriznih događaja poput potresa. Postavljanje konkretnog komunikacijskog okvira i na krizne situacije različitih vrsta primjenjivog sadržaja, uz identifikaciju jasnih i središnje pozicioniranih ključnih poruka te prezentera, predstavlja temelj kriznoga plana za učinkovito komuniciranje tijekom kriza u suvremenom kontekstu. Isti treba obuhvaćati različite moguće scenarije te izvjesne tematske sljedove, uz kontinuirani monitoring javnog prostora s ciljem promptnih reakcija na vjerojatnu pojavu dezinformacija, što je tipičan fenomen koji prijeti svakoj značajnijoj, osobito kriznoj situaciji. Zagreb egzistira na seizmički aktivnom području koje, racionalno, ima potencijal za potres magnitude do 6,5 po Richteru te, uzimajući u obzir činjenicu kako nije pitanje hoće li, nego kada će se ponoviti snažno podrhtavanje tla, pravovremena priprema scenarija za buduću krizu - jedan je od značajnih koraka determinacije njezinih negativnih učinaka.

U skladu s rezultatima provedenog istraživanja potvrđena je uvodno postavljena hipoteza o primjeni visokih standarda tijekom kriznog upravljanja i komuniciranja za vrijeme krize uzrokovane potresom 1880. godine. Nesporno je utvrđeno i kako je nakon tog potresa javna komunikacija bila u funkciji urbane sigurnosti, što je dodatno potkrepljeno arhivskom građom koja potvrđuje i drugu hipotezu. U kriznom komuniciranju i upravljanju tijekom potresa 2020. godine u Zagrebu, ukazuju analizirani materijali, koriste se suvremene tehnologije i komunikacijske prakse koje bilježe razvojni trend u odnosu na ranije korištene modele informiranja, čime se potvrđuje i treća hipoteza, no s obzirom na protek vremena između dva događaja te zamjetan razvoj tehnologija i evolucije društva općenito u predmetnom razdoblju

– na početku je istraživanja očekivan veći iskorak u području organizacije i praktične provedbe komunikacijskih aktivnosti. S obzirom na to da je Grad Zagreb izmijenio stvarne nadležnosti i organizacijski preoblikovao nekadašnji Ured za upravljanje u hitnim situacijama na nižu razinu, a Zagrebački holding značajno smanjio opseg i područja komunikacijskog djelovanja, napustio komunikacijske politike nekadašnjeg Holding centra te raskinuo telekomunikacijsku povezanost s hitnim i operativnim službama putem jedinstvene platforme, odbacuje se hipoteza o suvremenim kanalima i tehnikama za komunikaciju u kriznim situacijama kojima bi Zagreb danas raspolagao. Povezano s tim, a temeljem rezultata iz ovoga istraživanja, izvodi se zaključak o nužnosti ulaganja u otpornost sustava sigurnosti na svim razinama, a u kontekstu komuniciranja ističe potrebu stalne spremnosti na odgovore i održavanje veza primarnim, ali i uvijek osiguranim alternativnim sredstvima za slučaj onesposobljenosti prvotnih.

U službenim dokumentima i arhivu Zagrebačkog holdinga ostaju trajno zapisane brojne aktivnosti koje se Holding centru u krizama 21. stoljeća i njihovom spletu, osobito kroz 2020. godinu povjeravaju:

„Medalja grada Zagreba dodijeljena je i Holding centru Zagrebačkog holdinga te ustanovi Gradska ljekarna Zagreb, koji su od početka epidemije te potresa na raspolaganju građanima 24 sata dnevno. Holding centar osigurao je komunikacijsku platformu putem koje su umreženi svi Domovi zdravlja kako bi građanima pružali informacijsku i savjetodavnu podršku tijekom epidemije. Centar također od samog trenutka potresa asistira građanima i organizira potrebna postupanja operativnih ili drugih nadležnih službi. U mjesec dana od potresa na posebnim su izvanrednim linijama zabilježena čak 38.593 poziva, a linije su otvorene i nadalje. Holding centar, među ostalim, zaprima prijave građana za pregled objekata, odnosno dolazak staričara.“ (Zagrebački holding, 2025).

Aktivni sudionici projekta, bez čije požrtvornosti i predanosti koncept ne bi ostvario prikazanu mjerljivu razinu uspješnosti, najvažnija priznanja za svoj doprinos u krizi prepoznaju prije formalnih objava i ceremonijalne dodjele. U posebnim dijelovima interakcija s građanima, obično na samome kraju razgovora i u neizgovorenim dijelovima pozdrava koji, neusporedivo vjerodostojnije od riječi, objedinjuje zahvale i želje - kada „Laka noć!“ - postaje stanje. Njima je ovaj rad i posvećen.

5. LITERATURA

Knjige, poglavlja, monografije, zbornici:

Bilandžić, M. (2019). *Urbani terorizam: Od nacionalne do urbane sigurnosti i natrag*. U *Gradovi u ratovima: kroz povijest do suvremenosti* (str. xx-xx). Zagreb: Institut društvenih znanosti Ivo Pilar.

Tomić, Z. (2008). *Odnosi s javnošću: teorija i praksa*. Zagreb/Sarajevo: Synopsis.

Torbar, J. (1882). *Izvešće o zagrebačkom potresu*. Zagreb: Jugoslavenska akademija znanosti i umjetnosti.

Šimetin Šegvić, F., & Šimetin Šegvić, N. (2020). „Veliki potres“ i potresi na početku 20. stoljeća u Zagrebu. *Hrvatska revija*, (2). Zagreb: Matica hrvatska. Preuzeto 7. ožujka 2025., s <https://www.matica.hr/hr/615/veliki-potres-i-potresi-na-pocetku-20-stoljeca-u-zagrebu-30664/>

Šenoa, A. (1880). Zagrebulje. *Vienac*, br. 47. Preuzeto 7. ožujka 2025., s <https://www.matica.hr/vijenac/680/pandza-u-srdce-hrvatske-domovine-30166/>

Članci i stručni radovi:

Simović, V. (2000). Potresi na zagrebačkom području. *Građevinar*, 52(11), 637–645. Preuzeto 7. ožujka 2025., s <https://hrcak.srce.hr/13067>

Novinski članci i medijske objave:

Toma, I. (2021). Tomašević krenuo u rekonstrukciju: Ukida Kalinićev i niz drugih ureda, ostatak će ih 16. *Jutarnji list*. Preuzeto 8. ožujka 2025., s <https://www.jutarnji.hr/vijesti/zagreb/tomasevic-krenuo-u-rekonstrukciju-ukida-kalinicev-i-niz-drugih-ureda-ostatak-ce-ih-16-15086071>

Miljuš, D. (2020). Devet sekundi užasa. *Jutarnji list*. Preuzeto 8. ožujka 2025., s <https://www.jutarnji.hr/vijesti/zagreb/devet-sekundi-uzasa-bosi-i-u-donjem-rublju-gledali-smo-kako-nam-se-kuca-rusi-pred-ocima-pokraj-mene-je-projurio-starac-krvave-glave-10146070>

Jutarnji list. (2025). Snažni potresi uzdrmali Zagreb: Prvo podrhtavanje zabilježeno u 6.24, drugo pola sata kasnije, građani na ulicama, štete ogromne, curica (15) kritično. Preuzeto 9. ožujka 2025., s <https://www.jutarnji.hr/vijesti/hrvatska/snazni-potresi-uzdrmali-zagreb-prvo-podrhtavanje-zabiljezeno-u-624-drugo-pola-sata-kasnije-gradani-na-ulicama-stete-ogromne-curica-15-kriticno-10120042>

Index.hr. (2025). Strašan potres u Zagrebu, 5.5 stupnjeva po Richteru. Šteta je ogromna. Preuzeto 9. ožujka 2025., s <https://www.index.hr/vijesti/clanak/strasan-potres-u-zagrebu-55-stupnjeva-po-richteru-steta-je-ogromna/2167608.aspx>

Hrvatska izvještajna novinska agencija. (2020). Velike poteškoće s HT-ovom mrežom, objavljeni zamjenski brojevi Hitne, vatrogasaca i centra 112. Preuzeto 9. ožujka 2025., s <https://www.jutarnji.hr/life/tehnologija/velike-poteskoce-s-ht-ovom-mrezom-objavljeni-zamjenski-brojevi-hitne-vatrogasaca-i-centra-112-15021888>

Povijesne novine:

Narodne novine. (1880). Strahote potresa. *Narodne novine*, 10(257-277).

Obzor. (1880). Potres u Zagrebu. *Obzor*, 10(257-277).

Službeni dokumenti i propisi:

Odluka o izmjenama i dopunama Odluke o ustrojstvu i djelokrugu gradskih upravnih tijela. (2008). *Službeni glasnik Grada Zagreba*, 2. Preuzeto 8. ožujka 2025., s <http://www1.zagreb.hr/slglasnik/index.html#/akt?godina=2008&broj=020&akt=C8D1ACD2C00D52B6C125740C00511760>

Odluka o ustrojstvu i djelokrugu gradskih upravnih tijela. (2021). *Službeni glasnik Grada Zagreba*, 17. Preuzeto 10. ožujka 2025., s <https://www1.zagreb.hr/sluzbeni-glasnik/#/app/akt?id=f8cbf81c-f2c0-4f3f-a31f-cead148995ac>

Plan djelovanja civilne zaštite Grada Zagreba. (2019). *Službeni glasnik Grada Zagreba*, 16. Preuzeto 8. ožujka 2025., s <http://www1.zagreb.hr/slglasnik/index.html#/akt?godina=2019&broj=160&akt=7CA67AED7FFB87FDC125845D0029B8F5>

Procjena ugroženosti stanovništva, materijalnih i kulturnih dobara i okoliša od katastrofa i velikih nesreća za područje Grada Zagreba. (2011). *Službeni glasnik Grada Zagreba*, 5. Preuzeto 8. ožujka 2025., s <http://www1.zagreb.hr/slglasnik/index.html#/akt?godina=2011&broj=050&akt=9964E65246619AE9C12578650046CB01>

Internetski izvori:

Grad Zagreb. (2020). Potres: Besplatni telefoni Grada Zagreba. Preuzeto 8. ožujka 2025. s <https://www.zagreb.hr/potres-besplatni-telefoni-grada-zagreba/166423>

Grad Zagreb. (2020). Tematska sjednica Gradske skupštine Grada Zagreba o poduzetim aktivnostima Grada Zagreba u pomoći građanima i pravnim subjektima, te saniranju šteta nastalih na imovini od prirodne nepogode (potres). Preuzeto 9. ožujka 2025., s <https://www.zagreb.hr/UserDocsImages/fotogalerija/GRADSKE%20VIJESTI/Dosadasnje%20aktivnosti%20Grada%20Zagreba%20vezane%20uz%20sanaciju%20%C5%A1tete%20nastale%20od%20potresa.pdf>

Grad Zagreb. (2020). Četiri koraka do sigurnosti. Preuzeto 7. ožujka 2025., s <https://www.zagreb.hr/userdocsimages/arhiva/zg%20LETAK%20KATASTROFE-%20final.pdf>

Grad Zagreb. (2025). Arhiva gradskih vijesti. Preuzeto 9. ožujka 2025., s <https://zagreb.hr/gradske-vijesti-2020/184269>

Grad Zagreb. (2025). Vijesti. Preuzeto 9. ožujka 2025., s <https://zagreb.hr/gradske-vijesti-2020/>

Grad Zagreb. (2020). Službena Facebook stranica Grada Zagreba. Preuzeto 8. ožujka 2025., s <https://pt-br.facebook.com/zagreb.hr/posts/3532354070161390>

Grad Zagreb. (2020, 29. rujna). Zbog tehničkih problema Hrvatskog telekoma, sve fiksne telefonske linije zagrebačkih hitnih službi... [Status ažuriranja].
Facebook. <https://www.facebook.com/zagreb.hr/posts/3532354070161390>

HRT. (2025). O nama. Preuzeto 8. ožujka 2025., s <https://o-nama.hrt.hr/hrt/o-hrt-1-1051>

PMF (Prirodoslovno-matematički fakultet). (2025). Potresi kod Petrinje. Preuzeto 9. ožujka 2025., s https://www.pmf.unizg.hr/geof/seizmoloska_sluzba/potresi_kod_petrinje

Prirodoslovno-matematički fakultet. (2025). Crtice iz povijesti. Preuzeto 7. ožujka 2025., s https://www.pmf.unizg.hr/geof/popularizacija_geofizike/crtice_iz_povijesti

Ravnateljstvo civilne zaštite. (2025). Vijesti. Preuzeto 8. ožujka 2025., s <https://civilna-zastita.gov.hr/vijesti/8>

Vlada Republike Hrvatske. (2025). Vijesti. Preuzeto 8. ožujka 2025., s <http://www.vlada.gov.hr>

Vlada Republike Hrvatske. (2020, 22. ožujka). Obavijest građanima Grada Zagreba koji je jutros pogodio snažan potres! Nema potrebe za panikom... [Status ažuriranja]. Facebook.
<https://www.facebook.com/VladaRH/posts/2825368847586738>

Zagrebački holding. (2020). Radnicima Zagrebačkog holdinga i Gradskoj ljekarni Zagreb dodijeljene Medalje Grada Zagreba. Preuzeto 11. Ožujka 2025. s <https://www.zgh.hr/aktualnosti-10/novosti-170/radnicima-zagrebackog-holdinga-i-gradskoj-ljekarni-zagreb-dodijeljena-nagrada-grada-zagreba/10891>

Izvješća i godišnji dokumenti:

Zagrebački holding. (2015). *Godišnje izvješće društva Zagrebački holding d.o.o. za 2015. godinu*. Preuzeto 9. ožujka 2025., s https://www.zgh.hr/UserDocsImages/dokumenti/izvjesca/Godi%C5%A1nje%20izvje%C5%A1%C4%87e_2015_ZGH%20d.o.o..pdf?vel=9759732

Zagrebački holding. (2018). *Godišnje izvješće Zagrebačkog holdinga za 2018. godinu*. Preuzeto 7. ožujka 2025., s <https://www.zgh.hr/o-nama/izvjesca/19>

Zagrebački holding. (2023). *Izvešće o održivosti Zagrebačkog holdinga za 2022. godinu*. Preuzeto 9. ožujka 2025.,
s https://www.zgh.hr/UserDocsImages/Nefinancijska%20izvje%C5%A1%C4%87a%20i%20odr%C5%BEivost/2022/Izvje%C5%A1%C4%87e%20o%20odr%C5%BEivosti%20-%20Nefinancijsko%20izvje%C5%A1%C4%87e%20Grupe%20Zagreba%C4%8Dki%20holding%20za%202022.%20godinu_20.6.24.pdf?vel=1619699