

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

Jurić, T.¹

¹HALO komunikacije,
Zagreb, tomislav.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.

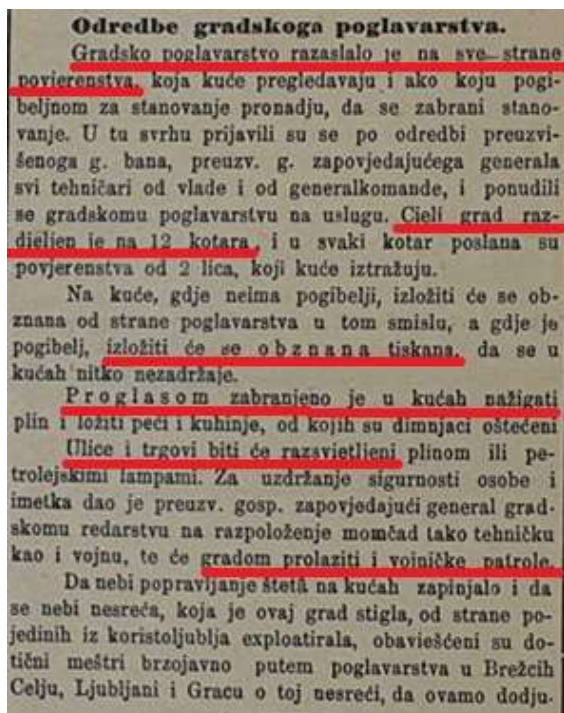
Slika 1.



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 očekuju (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.

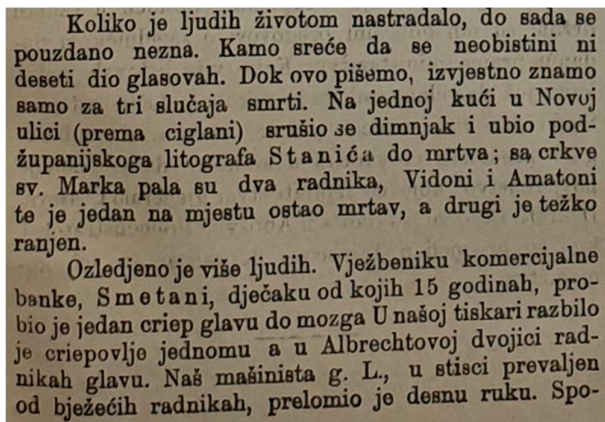
Upozorujemo občinstvo, da je po obćemu opažanju ljudi vještaka minula pogibelj, jer da je glavni udarac, koji je toliku nesreću prouzročio, bio vrhunac jakosti potresa, te popraćen s dva manja udarca. Isto tako i glede glasova lakoumno razprostiranih o nesrećah po drugih mjestih iz vana, za koje nepredleže dosada nikakove brzojavne obavijesti. — 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, prenatlažene opise pojedinih situacija (vidi sliku 4), no takve su situacije u prvim danima nakon potresa – iznimka.

Slika 4.

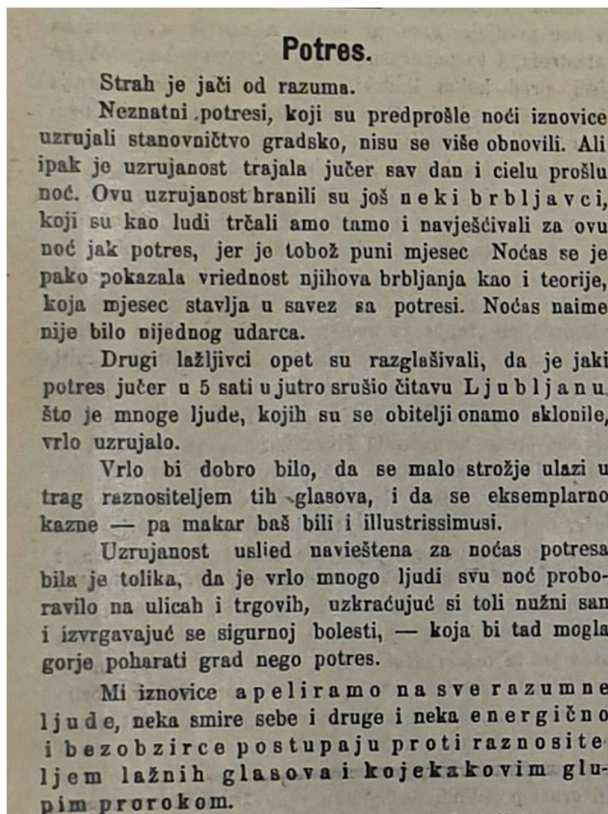


Objava netočnih informacija s prenaglašenom deskripcijom

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.

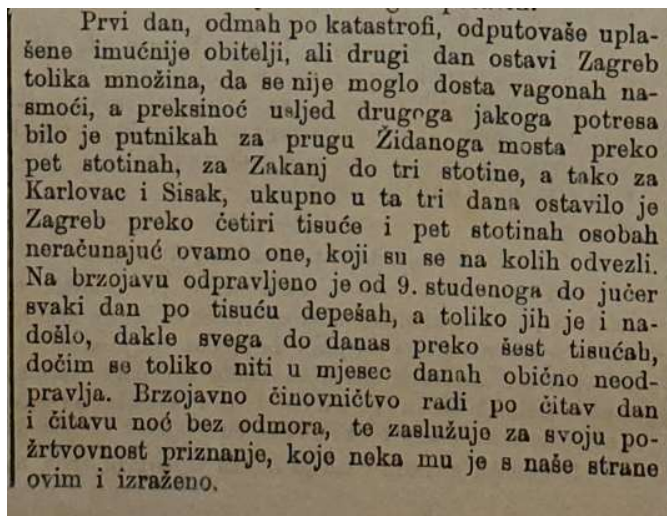
O rasprostranjenosti i štetnosti takve prakse za tadašnje stanovništvo svjedoči i drastičan potez gradske vlasti koja proglasom od 19. studenog 1880. informira javnost o početku primjene represivnih mjera i kriminalizaciji „bogohuljenja” povezanog s potresom, predviđajući za iznošenje neosnovanih tvrdnji 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 nasmijah 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 množstvo 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 Torbar, 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. Skopčane sa sakupljanjem i iztraživanjem ove znanstvene gradje troškove namirila je akademija.

⁴ Gosp. dr. G. 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).

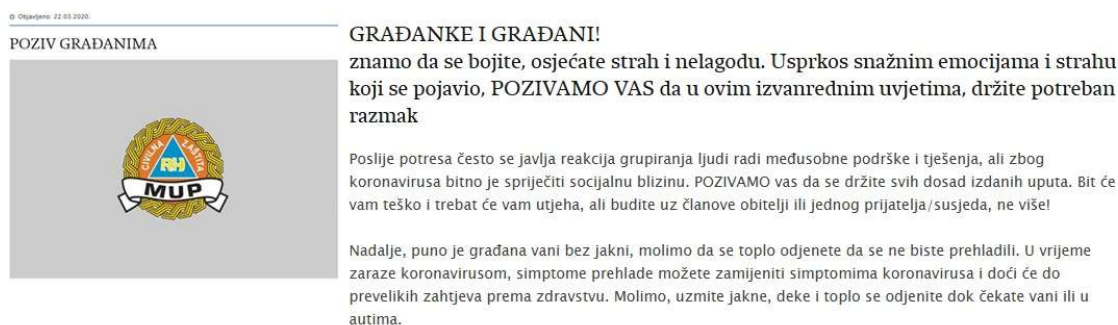
Slika 9.



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.

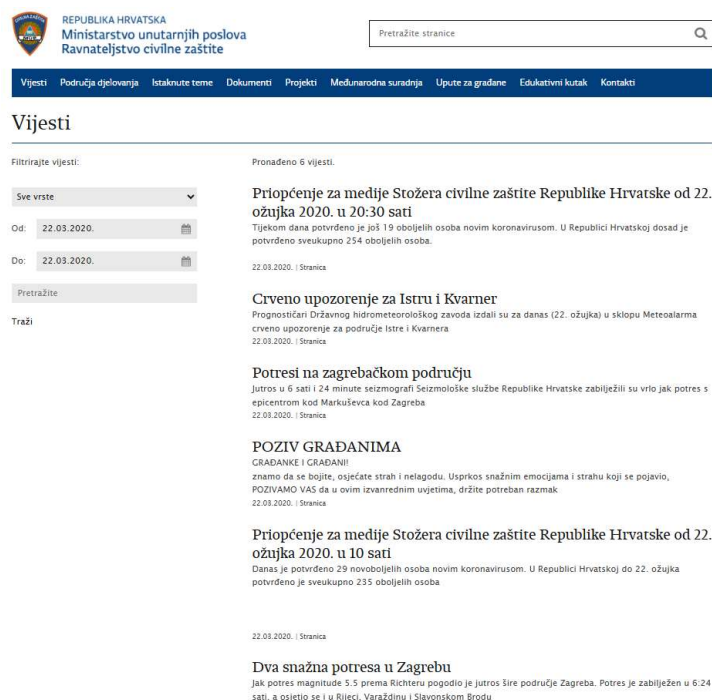


„Više“

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

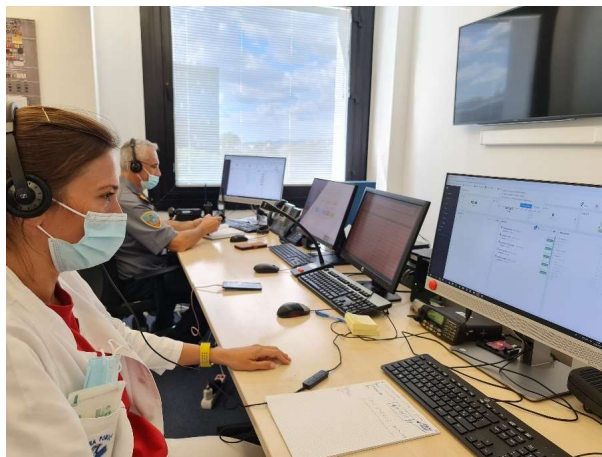
Na Facebook društvenoj mreži i profilu Grada Zagreba zabilježeno je ukupno 12 objava, ali taj broj uključuje zahvale na podršci i prosljeđivanje ranije objavljenog sadržaja. U danima koji su nakon potresa uslijedili komunikacijski se procesi, kao i informacije od značaja, organiziraju te objavljuju kroz 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 operativo 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, ostat 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-ostat-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/izvjescia/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/izvjescia/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