



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET HRVATSKIH STUDIJA

Lea Horvat

**STUDENTSKA PERCEPCIJA MEDIJSKIH
NASTUPA ZDRAVSTVENIH STRUČNJAKA U
TIJEKU PANDEMIJE COVID-19**

DIPLOMSKI RAD

Zagreb, 2022.



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET HRVATSKIH STUDIJA
ODSJEK ZA KOMUNIKOLOGIJU

Lea Horvat

**STUDENTSKA PERCEPCIJA MEDIJSKIH
NASTUPA ZDRAVSTVENIH STRUČNJAKA U
TIJEKU PANDEMIJE COVID-19**

DIPLOMSKI RAD

Mentor: doc. dr. sc. Ivan Burić

Zagreb, 2022.

Sadržaj

Sažetak	4
Abstract	5
1. Uvod.....	6
2. Povjerenje u društvenom životu.....	8
2.1. Povjerenje u državne institucije.....	12
2.3. Povjerenje u medije.....	19
3. Krizne situacije.....	22
3.1. Epidemiološke krize.....	25
3.2. Epidemiološka kriza Covid-19	28
4. Komunikacija u kriznim situacijama	32
5. Institucionalna komunikacija o Covid krizi u Hrvatskoj	37
6. Predmet empirijskog istraživanja.....	42
6.1. Ciljevi istraživanja i radne hipoteze.....	42
6.2. Metoda i uzorak	43
6.2.1. Metoda istraživanja	43
6.2.2. Uzorak.....	44
7. Rezultati istraživanja	46
7.1. Upoznatost studenata sa zdravstvenim stručnjacima.....	46
7.2. Stavovi studenata o zdravstvenim stručnjacima.....	48
7.3. Povjerenje studenata u medije	51
7.4. Povjerenje studenata u državne institucije	56
7.5. Povezanost povjerenja u medije i institucije s povjerenjem u stručnjake	57
7.6. Provjera radnih hipoteza.....	58
8. Rasprava.....	65
9. Zaključak.....	70
10. Popis korištenih izvora	72

Sažetak

Glavni cilj diplomskog rada je istražiti percepciju studenata o zdravstvenim stručnjacima s obzirom na njihove medijske nastupe tijekom pandemije COVID-19. Točnije, željelo se istražiti koliko povjerenje studenti imaju u zdravstvene stručnjake. Uz to, izdvojili smo i povjerenje u medije i državne institucije kao kontrolnu varijablu ovog rada. Zanimalo nas je koreliraju li povjerenje u medije i institucije s povjerenjem u zdravstvene stručnjake.

Anketno je istraživanje sumiralo nekoliko važnih spoznaja. Studenti su iskazali veliki stupanj nepovjerenja prema zdravstvenim stručnjacima, državnim institucijama i medijima. Otkud toliko nepovjerenje studenata u sve mjerene sastavnice? Studenti ne vjeruju medijima jer ih ne prate dovoljno- navode ih kao neobjektivne i nevjerodostojne. U državne institucije studenti imaju malo povjerenje ili ga uopće nemaju. Vezano za temu rada, zabrinjavajuća je činjenica da studenti uopće ne vjeruju zdravstvenom sustavu i Nacionalnom stožeru civilne zaštite koje su dvije vodeće institucije u borbi protiv pandemije. I ono najvažnije, pitali smo studente o zdravstvenim stručnjacima (Ivanu Đikiću, Alemki Markotić, Gordanu Laucu i Bernardu Kaiću). Studenti su dobro upoznati s imenom i prezimenom Ivana Đikića i Alemke Markotić, no svejedno konstatiraju da bi bili dovoljno informirani o pandemiji i bez medijskog nastupanja ovih dvaju stručnjaka. Gordan Lauc i Bernard Kaić su relativno nezamijećeni stoga ne čudi što im studenti uopće ne vjeruju.

ključne riječi: medijski nastupi, zdravstveni stručnjaci, pandemija COVID-19, povjerenje u medije, povjerenje u državne institucije, studentska percepcija, krizne situacije

Abstract

The main purpose of this paper is to investigate students' perception of health professionals in view of professionals' media appearances during the COVID-19 pandemic. More precisely, we are interested in the level of students' trust in health professionals. Besides this trust, we also emphasized two other kinds of trust: media trust and institutional trust. Media and institutional trust were used as control variables. The main question was: were those three aspects of trust in correlation?

A few important cognitions were indicated by this paper. First, students showed a great degree of distrust in health professionals, institutions and the media. But, where such a great degree of distrust in all measured components come from? Students do not trust the media because they do not follow the media content enough-students value the media as unobjective and non credible. Moreover, institutions are also ranked low on a scale of trust. But, the most alarming fact (regarding our paper topic) is that students showed a great degree of distrust in health system and Nation Civil Protection which were the two prime institutions during the pandemic. Students were also asked about four health professionals (Ivan Đikić, Alemka Markotić, Gordan Lauc i Bernard Kaić). Students are well acquainted with the name and surname of Ivan Đikić and Alemka Markotić although they state the fact that they would be informed enough about the pandemic without Đikić's and Markotić's media appearances. Gordan Lauc and Bernard Kaić are relatively unnoticed therefore students do not trust them at all.

key words: media appearances, health professionals, COVID-19 pandemic, media trust, institutional trust, students' perception, crisis

1. Uvod

Tema ovog diplomskog rada je studentska percepcija medijskih nastupa zdravstvenih stručnjaka tijekom pandemije Covid-19. Zanima nas, zapravo, koliko povjerenje studenti imaju u zdravstvene stručnjake na temelju medijskih nastupa tih stručnjaka.

Zašto je ova tema uopće važna? Prvenstveno, pandemija je svojevrsna krizna situacija s kojom se suočio cijeli svijet. Iz ovakvih situacija učimo kako najbolje i pravovremeno reagirati u krizi, primjenjujemo adekvatnu komunikaciju za krizne situacije, ali i pripremamo se za budućnost jer će krizne situacije i pandemije uvijek biti prisutne. Nadalje, pandemija je ukazala na popratne probleme hrvatskog zdravstvenog sustava kao što su, primjerice, poduže liste čekanja - samim time možemo očekivati niski stupanj povjerenja u hrvatske zdravstvene stručnjake i djelatnike. Međutim, da pandemije nije bilo, možda bi ovi popratni problemi dulji period ostali u „ladici“. Konačno, ova nam je tema važna jer su zdravstveni stručnjaci jedini relevantni izvor informacija - jedini su mjerodavni i podobni informirati građane o razvoju pandemije i virusa. Iz ovih nas je razloga zanimalo koliko studenti imaju povjerenja u zdravstvene stručnjake temeljeno na medijskim nastupima tih stručnjaka.

„Povjerenje je, bez sumnje, složen i multifunkcionalan društveni fenomen“ - ono oblikuje sve aspekte društvenog života, stabilizira odnose, promovira suradnju te omogućuje integraciju društva u cjelini (Matić, 2000: 186). Bez povjerenja su mogući samo jednostavni oblici ljudske suradnje. Dakle, povjerenje je temelj solidarnosti i suradnje u društvu. Ljudi vođeni povjerenjem aktivno djeluju u zajednici, rade za opći interes, moralno se ponašaju i uvažavaju. Povjerenje je, stoga, najvažniji element socijalnog kapitala koji značajno pridonosi ekonomskom, socijalnom i političkom napretku društva (Matić, 2000: 186). Kooperativni društveni poredak počiva na teoriji zajednice koja polazi od pretpostavke da pojedinac nije samodovoljno biće, već biće koje opstaje samo u suradnji s drugima. Za uspostavu je povjerenja nužna i politička sloboda. Povjerenje i sloboda su dva usko vezana pojma i glavne karakteristike demokratskog društva. Samo u slobodnom društvu ljudi mogu aktivno sudjelovati i kontrolirati društvene institucije te biti voljni uložiti energiju u zajedničke svrhe (Matić, 2000: 186 – 187).

Što se tiče medijskih nastupa, oni su građanima važni jer su na taj način zdravstveni stručnjaci komunicirali s nama tijekom pandemije. Znamo da je komunikacija osnova svih ljudskih djelatnosti pa tako podrazumijeva uspostavljanje odnosa s drugima u svrhu ostvarenja zajedničkih ciljeva. Budući da komunikacijske kompetencije nisu nešto s čime se čovjek rađa, nužno ih je obogaćivati novim saznanjima i vježbati u praksi. Dva su uvjeta za uspješan medijski nastup: stalno se usavršavati i uvijek biti spreman komunicirati (Rondić, 2014: 7 – 10).

Glavna je svrha ovog diplomskog rada istražiti u kolikoj mjeri studenti vjeruju izjavama stručnjaka (kako percipiraju stručnjake, jesu li studenti upoznati s imenom i opusom stručnjaka) u tijeku pandemije i usporediti to s povjerenjem u medije i državne institucije.

Rad se sastoji od dva dijela: prvi dio rada bavi se teorijskom pozadinom povjerenja i medijskih nastupa u kriznim situacijama, a u drugome će dijelu biti predloženi i interpretirani podaci dobiveni anketnim istraživanjem.

2. Povjerenje u društvenom životu

Putnam (2000: 20) povjerenje definira teorijom socijalnog kapitala. Ona ističe kako sve veze u društvu imaju svoju vrijednost tj. kako se socijalni kapital odnosi na veze među pojedincima, a te su veze društvene norme i one su uzajamne. Teorija socijalnog kapitala bazira se na generalnoj uzajamnosti (reciprocitetu) što pojednostavljeno znači da ću, primjerice, ja učiniti nešto za nekoga bez da očekujem išta zauzvrat, ali ću se nadati da će netko treći nešto učiniti za mene. Na temelju generalne uzajamnosti stvara se funkcionalno društvo. Također, građanska uključenost i socijalni kapital podrazumijevaju međusobnu obavezu i odgovornost za određenu akciju (Putnam, 2000: 21).

No, kako bi ustanovili da socijalni kapital pomaže pojedince i društvo, moramo razumjeti kako on uopće djeluje. Visok stupanj povjerenja i građanskog sudjelovanja operiraju na raznim mehanizmima kako bi proizveli društveno poželjne ishode. Općenito, socijalni kapital ima mnogo značajki koje pomažu ljudima pretvoriti svoje težnje u stvarnost. Prvenstveno, socijalni kapital dopušta građanima da zajedničke probleme riješe lakše i efektivnije. Znanstvenici su dugo raspravljali o kolektivnom djelovanju. Ljudi su češće bolji ukoliko surađuju i ako svatko ima svoj udio u tom djelovanju. U kolektivnom djelovanju često dolazi i do kolektivnih dilema koje dijele istu značajku - najbolje su rješive putem institucionalnih mehanizama koji osiguravaju usklađenost u kolektivno poželjnom ponašanju. Društvene norme i mreže osnažuju i pospješuju te mehanizme. Nadalje, možemo reći da socijalni kapital „podmazuje“ kotače koji pomiču društvo u napredak. Na taj se način socijalni kapital lako pretvara u financijski kapital. Zapravo, svaka komercijalna transakcija u sebi također sadrži element povjerenja, ali i svako se ekonomsko nazadovanje može objasniti manjkom međusobnog društvenog povjerenja. I zadnji razlog zašto socijalni kapital osnažuje društvo je taj što širi našu svijest. Ljudi koji gaje osjećaj povjerenja prema drugima (bilo članovima obitelji, bilo prema poslovnim partnerima, bilo prema društvu općenito) razvijaju karakterne osobine koje su dobre za sve članove zajednice. Drugim riječima, kada ljudima nedostaje povjerenja i povezanosti s drugima, nisu u mogućnosti testirati ni ispravnost vlastitih pogleda (Putnam, 2000: 288).

Nadalje, Strika (2005: 1153) konstatira da je „raspoloživost građana za povjerenje, dobrovoljnost i solidarnost preduvjet njihova sudjelovanja u izgradnji civilnog društva od razine

lokalne zajednice do makrorazine“. Autor (Strika, 2005: 1154) spominje i drugi važan pojam koji je usko vezan uz povjerenje, a to je solidarnost. Solidarnost kao pojam možemo definirati kao „odgovornost jednoga za sve i svih za jednoga“. S time u vezi, zauzetost pojedinca za druge, odnosno društvo, zahtjeva društvenu uzajamnost u smislu jednake takve zauzetosti društva za pojedinca (Strika, 2005: 1154 – 1155). Društveno je povjerenje među građanima jedna od najjačih sila izgradnje društva te kao takvo pridonosi nizu drugih važnih čimbenika. Društveno povjerenje pridonosi ekonomskom rastu i učinkovitosti tržišne ekonomije, stabilnosti i efikasnosti vladavine demokracije, društvenoj integraciji, pravednoj raspodjeli javnih dobara, osobnom zadovoljstvu, optimizmu, dobrobiti, zdravlju, obrazovnim i ekonomskim postignućima građana kao i građanskoj uključenosti u inicijative i organizacije civilnog društva. Dakle, povjerenje je ključni element socijalnog kapitala i možemo ga promatrati kao društveno povjerenje u užem smislu-ono podrazumijeva horizontalno, uzajamno povjerenje među građanima nekog društva te političko povjerenje koje je vertikalno i uzajamno između građana i političkih formacija (Strika 2005: 1155).

Kroz povijest su se formirala dva pravca povjerenja: individualistička škola i socijetalna škola. S jedne strane, individualistička škola promatra povjerenje kao osobinu ličnosti povezanu s ključnim crtama osobnosti ili socio-demografskim obilježjima poput spola, dobi, obrazovanja, prihoda i statusne pripadnosti. S druge, pak, strane, socijetalna škola promatra povjerenje kao osobinu koja je vlastita društvu prije no pojedincu podrazumijevajući da pojedinci sudjeluju u izgradnji povjerenja te imaju koristi od društvenih i političkih institucija koje pridonose razvoju društvenih odnosa, stavova i ponašanja koji generiraju to povjerenje. Socijetalna škola kao pravac sugerira da u društvima u kojima je prisutan visok stupanj povjerenja često djeluju dobrovoljne udruge i organizacije pa takva interakcija i zauzetost građana proizvodi visoke razine povjerenja (Strika, 2005: 1155 – 1156).

Strika (2005: 1156 – 1157) povjerenje definira kao „relativno trajnu osobinu nekog društva, koja odražava cjelokupno povijesno naslijeđe nekog naroda, uključujući ekonomske, političke, religiozne i druge čimbenike“. Navodi i kako, na temelju ovih čimbenika, postoje familistička (društva niske razine povjerenja) i nefamilistička društva (društva visoke razine povjerenja). Nefamilistička su društva, zbog visoke razine povjerenja, sposobna uspostaviti multinacionalne kompanije mnogo veće od familističkih društava. Negativan je utjecaj na društveno povjerenje

danas, svakako, posredovan masovnim medijima koji otuđuju pojedinca od zajednice (Strika, 2005: 1160).

Povjerenje je uvijek povezano sa strahom, dakle, možemo reći da su povjerenje i strah uključujuće dimenzije ljudskog života. I strah i povjerenje imaju svoju pozitivnu i negativnu konotaciju ovisno o situaciji, osobnom raspoloženju, kontekstu u kojem se osoba kreće te životnom iskustvu (Bošnjaković, 2016: 121). Povjerenje se definira na sljedeći način: „pouzdanost da će netko prije naći ono što želi (u odnosu s drugima) nego ono čega se boji“. To bi značilo da onaj koji ima povjerenje uzda se da će kod drugih pronaći ono što priželjkuje i što mu je potrebno, a zaobići ono što bi ga moglo na bilo koji način obezvrijediti, uplašiti ili otuđiti od sebe i drugih (Bošnjaković, 2016: 122).

Povjerenje je ono što zbližava, dok je strah, logično, ono što udaljava. Kada nekome vjerujemo rado ćemo se vraćati tom iskustvu, a ako se bojimo, pokušavat ćemo, pod svaku cijenu, izbjeći neželjenu situaciju. Povjerenje i strah najčešće su povezani sa živim bićima (Bošnjaković, 2016: 122).

Na empirijskom planu postoji vrlo malo istraživanja i teorija koja govore o tome zašto je međuljudsko, relacijsko povjerenje toliko važno, kako se ono razvija, održava ili obnavlja ukoliko dođe do povrede. Nedostatak istraživanja pripisuje se tome što je relacijsko povjerenje kompleksna stvarnost i višedimenzionalni konstrukt, pa ga se kao takvog, teško može operacionalizirati, mjeriti i ,u konačnici, objasniti. Tijekom povijesti, postojala su dva koncepta međuljudskog povjerenja. Prvi je koncept orjentiran na osobu što znači da povjerenje u sebi sadrži opća vjerovanja da su drugi ljudi dostupni, suradljivi i spremni pomoći. Drugi se koncept razvio 80-ih godina 20. stoljeća koji je bio fokusiran na specifični partnerski odnos. Povjerenje je psihološko stanje osobe (povjerenika) usmjereno ka specifičnom partneru (povjereniku) koji su u međuovisnom odnosu. Drugim riječima, povjereniku je potrebna suradnja povjerenika kako bi ostvario željeni cilj (Bošnjaković, 2016: 123).

Nadalje, Bošnjaković (2016: 123) navodi kako povjerenje uključuje dva kognitivna procesa: prvi je osjećaj ranjivosti, a drugi očekivanje na koji će se način partner ponašati tijekom vremena posebno u neobičnim, novim situacijama. Također, osjećaj straha može proizaći iz neke od navedenih situacija što je opravdano. Strah se pojavljuje u okolnostima kada surađujemo s osobom koja, prije svega, gleda vlastiti interes, a naše interese ne uzima u obzir. U navedenoj se situaciji

osoba može osjećati iznevjerenom obzirom da je na temelju povjerenja očekivala obostran trud na radu za opće dobro. Još jedan važan faktor povjerenja je dakako istina. „Imati povjerenje u nekoga bez istine slično je kao i blagovati hranu koja nije ukusna“ (Bošnjaković, 2016: 123). Stjecanje povjerenja u nekoga ili nešto je proces koji se uči-učimo ga već kao djeca, ali moguće ga je učiti i u odrasloj dobi. Naravno, empatija obnavlja povjerenje jer je razumijevanje druge osobe usko povezano s povjerenjem, odnosno strahom. Osobe koje doživljavaju razumijevanje od bliskih osoba znaju izraziti same sebe, promišljati o vlastitom iskustvu pa na taj način stječu povjerenje u druge (Bošnjaković, 2016: 124).

Konačno, povjerenje se može definirati i kao oslanjanje na činjenicu da su drugi kompetentni i voljni čuvati ono što smo im povjerili radije nego nam nauditi (Tschannen-Moran i Hoy, 2000: 548). Povjerenje je nužan faktor funkcioniranja kompleksnog i međuovisnog društva u kojem živimo. U svakom aspektu života ovisni smo o tome kako se drugi ljudi ponašaju u skladu s našim očekivanjima; zato je povjerenje ključna sastavnica društva koje teži skladnom djelovanju (Tschannen-Moran i Hoy, 2000: 549). Povjerenje može biti utemeljeno na raspoloženju i emocijama, vrijednostima i stavovima, motivima, može biti institucionalno potkovano ili pak temeljeno na osjećaju identifikacije s drugom osobom. Stoga, povjerenje podrazumijeva da je jedna strana voljna biti ranjiva prema drugoj strani koja pak mora pokazivati osobine dobronamjernosti, pouzdanosti, kompetentnosti, iskrenosti i otvorenosti (Tschannen-Moran i Hoy, 2000: 556 – 558). S druge pak strane, nepovjerenju je cilj isprovocirati osjećaj tjeskobe i nesigurnosti te na taj način pobuditi sumnju u tuđe postupke i motive. Jednom kada je nepovjerenje ustanovljeno, ono ima jaku tendenciju samoponavljanja; drugim riječima, kada se nađemo u interakciji s nepovjerljivom osobom, i banalne će nam se radnje činiti sumnjivima (Tschannen-Moran i Hoy, 2000: 550). Naposljetku, složiti ćemo se da je povjerenje nužno za otvorenu komunikaciju u bilo kojoj organizaciji društva. Osobe koje gaje višu razinu povjerenja, svoje će ideje iznositi preciznije i potpunije. Oni će, također, biti voljniji iznijeti svoje ideje, osjećaje i mišljenja nego ljudi s niskom razinom povjerenja (Tschannen-Moran i Hoy, 2000: 581).

2.1. Povjerenje u državne institucije

O važnosti povjerenja u institucije raspravljali su mnogi filozofi, sociolozi i politolozi poput Sztompke, Bachmanna, Zaheera i Cooka. Složili su se da je povjerenje u institucije jedno od ključnih sociokulturnih potencijala društva te da se cijeli sustav demokracije temelji na spomenutoj vrsti povjerenja. Sztompka (Trzun, 2012: 34) je postavio definiciju osnovnih društvenih funkcija kulture povjerenja: oslobađanje i mobiliziranje ljudskog djelovanja, poticanje društvenosti, sudjelovanje u različitim oblicima udruživanja, izgradnja interpersonalnih veza, promicanje tolerancije, prihvaćanje stranaca, prepoznavanje kulturnih i političkih razlika kod legitimnih te jačanje povezanosti pojedinca i zajednice s ciljem izgradnje osjećaja pripadnosti i kolektivne solidarnosti. Prema ovoj definiciji, društveni život ne bi bio moguć bez povjerenja. Kako bi institucije djelotvorno funkcionirale, potrebno je pribaviti legitimnost demokratskog poretka; ovo je vrlo važno u tranzicijskim društvima (ona društva koja su proteklih desetljeća imala totalitarni režim) jer su ona ponajviše prožeta skepticizmom i nepovjerenjem te niskom razinom interpersonalnog povjerenja (Trzun, 2012: 34 – 35).

Hrvati su pokazali veliko razočaranje i nepovjerenje u gotovo sve institucije; od Vlade, pravosuđa i medija do političkih stranaka. Poražavajuća je činjenica da su Hrvati na samom dnu skale povjerenja u institucije pa je teško pronaći narod koji dijeli jednaku dozu pesimizma i nepovjerenja. Hrvati su 2010. godine zauzeli posljednje mjesto na skali povjerenja u rad Vlade od 31 promatrane države. Jednako tako, samo je 9% ispitanika odgovorilo kako vjeruje Hrvatskom saboru, a pravosuđu njih 20%. Vrlo je nisko i povjerenje u europske institucije poput Europske Unije, Europskog parlamenta, Europske komisije, Vijeća EU, Europske središnje banke i Ujedinjenih naroda-niska razina povjerenja u europske institucije objašnjava se trendom prema kojem ispitanici, u nedostatku relevantnih informacija, preslikavaju negativna iskustva s domaćih institucija na one europske (Trzun, 2012: 45).

Započet ćemo temu povjerenja s povjerenjem u demokraciju koje je možda i najviše narušeno u Hrvatskoj. No, kako bi razumjeli uopće odnos povjerenja i demokracije, potrebno je znati razlikovati interpersonalno povjerenje (ono koje članovi društva imaju jedni prema drugima) od povjerenja u državne institucije. U konačnici, nije važno koje od ova dva tipa povjerenja smatramo primarnim za funkcioniranje demokracije. Važno je biti svjestan činjenice da je u

društvu prisutna degeneracija političkog povjerenja pa samim time politička kultura počiva na tezi da većini ljudi ne treba vjerovati te da su neznanci potencijalno opasni (Matić, 2000: 185 – 186).

Demokracija ne može uspjeti ako njeni građani nisu voljni surađivati, ako su u strahu od svojih sugrađana ili ako su nepovjerljivi prema državnim organima te ako odbijaju sudjelovati u aktivnostima od općeg interesa. Postoji više razloga zašto demokracija ne može uspjeti ukoliko njeni građani ne usvoje ono primarno generalizirano povjerenje (interpersonalno). Demokracija zahtijeva komunikaciju među širokim stanovništvom, razmjenu mišljenja, formiranje političkih opcija. Slobodna je komunikacija moguća samo ako građani imaju povjerenje jedni u druge, ako vjeruju u iskrene i poštene namjere drugih i ako vjeruju da im ne prijete opasnost zbog javno izrečenih političkih stavova i preferencija. Ako u početku sumnjamo u iskrenost, poštenje i namjere drugih, komunikacija će biti narušena, a razvoj demokracije usporen ili onemogućen (Matić, 2000: 186 – 187).

Druga je pozitivna funkcija povjerenja u demokraciju sljedeća. To povjerenje nam dopušta da pretpostavimo kako su drugi voljni surađivati radi nalaženja što boljeg rješenja oko ekonomskih, socijalnih i političkih pitanja. Povjerenje omogućuje postizanje konsenzusa i kompromisa-u društvu s visokim stupnjem generaliziranog povjerenja građani vjeruju jedni drugima čak i onda kada se razilaze u određenim mišljenjima. Na taj način, društvo uvelike pridonosi toleranciji. Prihvatanje grupnih razlika, pluralizma mišljenja, načina života i osobnih preferencija moguće je samo u društvima gdje ljudi vjeruju u dobre namjere drugih (Matić, 2000: 187).

Demokracija, kao državno uređenje, također pretpostavlja određen stupanj civiliziranosti u javnim nastupima, izbjegavanje demonizacije političkih neistomišljenika te uvažavanje prava i dostojanstva političkih suparnika. Možda je najveća vrlina demokracije ta što prihvaća legitimitet političke oporbe. Za razliku od totalitarnih režima, demokracija ne gleda na protivnike kao na neprijatelje, već kao na ravnopravne suparnike poštujući jednaka pravila demokratskog natjecanja. Da bi to bilo ostvarivo, potreban je minimum povjerenja među političkim suparnicima (Matić, 2000: 187).

Konačno, demokracija zahtijeva sudjelovanje, participaciju-ona ovisi o spremnosti građana da se angažiraju u radu demokratskih institucija i organizacijama civilnog društva. Sudjelovanje građana na izborima ili pak u nevladinim organizacijama traži određen stupanj povjerenja u

članove društva, politički sustav i institucije. Podrška demokracije počiva na povjerenju građana u demokratske institucije i njezine predstavnike (Matić, 2000: 187). Budući da su u hrvatskom društvu još uvijek vidljive posljedice socijalističkog razdoblja, bilježi se niska razina povjerenja građana jednih u druge i u institucije sustava koje su neophodne za funkcioniranje demokratskog društva: zakonodavstvo, izvršna i sudska vlast te mediji. Tek petina građana postkomunističkih europskih zemalja misli da se većini ljudi ne može vjerovati dok ostali zagovaraju oprez. U Hrvatskoj je taj odnos 17% povjerljivih prema 79% opreznih (Strika, 2005: 1162 – 1163).

Sljedeći je vid povjerenja, koji se logički nastavlja na demokratsko, političko povjerenje. Negativnu dinamiku institucionalnog povjerenja bilježe gotovo sva europska društva posljednjih desetljeća. Institucionalno je povjerenje narušeno institucionalnom pouzdanošću koja pretpostavlja procedure za izabiranje i ograničavanje činitelja institucije. Oni bi trebali biti kompetentni, kredibilni i djelovati u interesu građana. Građani će im vjerovati ako činitelji institucija imaju jednak i pravedan odnos prema svima bez diskriminacije i arbitrarnosti te ako uvažavaju pravo građana na političku participaciju i zaštitu manjina i mišljenja (Gvozdanović, 2014: 7). Manjak političkog povjerenja u Hrvatskoj autori (Strika, 2005: 1161 – 1162) pripisuju socijalističkom sustavu koji je duži period bio prisutan u Hrvatskoj. Socijalistički sustav imao je dugoročno negativan utjecaj na vrijednosni sustav hrvatskih građana danas. Još uvijek je prisutan takozvani komunistički mentalitet kojeg odlikuju pasivnost, neodgovornost, familizam i upitna politička podobnost građana. Međutim, zapreke modernizaciji i demokraciji, postojale su i prije bivše SFRJ; sežu još u doba Austro-Ugarske Monarhije i kasnije Kraljevine Jugoslavije. Zaključno, socijalistički je sustav „ugušio“ mogućnost slobodnog odlučivanja i udruživanja građana, solidarnost te neke druge vrijednosne sustave kao što su religija, tradicija i profesija (Strika, 2005: 1161 – 1162).

Već je negdje početkom 2000-ih uviđeno da je povjerenje u institucije počelo opadati. Konkretnije, 2010. provedeno je istraživanje (Sekulić i Šporer, 2010: 88) koje dokazuje pad povjerenja u državne institucije od 2004. do 2010. godine. Podaci su vidljivi ispod u tablici 1.

Tablica 1: rang-lista povjerenja u institucije 2004. i 2010. godine

2004.			2010.		
rang	institucija	aritmetička sredina	rang	institucija	aritmetička sredina
1	Crkva	2,8081	1	vojska	2,8023
2	vojska	2,7837	2	policija	2,6124
3	policija	2,5099	3	Crkva	2,5599
4	sindikati	2,3464	4	UN	2,4055
5	UN	2,2589	5	TV	2,4025
6	TV	2,1920	6	sindikati	2,3905
7	Vlada	2,1643	7	tisak	2,3251
8	EU	2,1360	8	EU	2,2766
9	Sabor	2,1186	9	pravosuđe	2,1995
10	tisak	2,0405	10	Vlada	2,0112
11	pravosuđe	2,0193	11	Sabor	1,9478
12	političke stranke	1,8500	12	političke stranke	1,9344

Izvor: Sekulić i Šporer, 2010

U počecima samostalne države Hrvatske 1998. godine (Baloban i Rimac, 1998: 663) najveće su povjerenje građani iskazivali prema Crkvi, školi, vojsci i policiji kao ustanovama koje su osiguravale psihičku i fizičku stabilnost društva koje je nedavno izašlo iz rata. Najmanje su povjerenja građani iskazali u medije i nova privatna poduzeća. Stavljanje Crkve u kategoriju državnih institucija, pokazalo je da je u Hrvatskoj prisutan tradicionalni obrazac vrijednosti (Baloban i Rimac, 1998: 663).

Zašto je uopće došlo do pada povjerenja u institucije između 2004. i 2010. godine? Sekulić i Šporer (2010: 84) nude objašnjenje da je povjerenje u državne institucije palo zbog korupcijskih afera i ekonomske krize koje su srozale institucionalni ugled. Nadalje, pad ugleda Crkve veže se uz skandale Katoličke crkve u svijetu, ali i uz usku povezanost Crkve s Vladom. Također, Crkvi se zamjera to što se nije odrekla materijalnih dobara u vrijeme ekonomske krize, odnosno ekonomsku krizu Crkva nije ni osjetila (Sekulić i Šporer, 2010: 84). Uglavnom, pad povjerenja u

državne institucije uvjetovan je već spomenutom ekonomskom, ali i socijalnom krizom. Socijalna je kriza povezana s otkrivanjem široke prisutnosti korupcije u hrvatskom društvu. Povjerenje je palo u institucije koje građani smatraju neefikasnim čistačima korupcije (Vlada i Sabor), dok je povjerenje poraslo u institucije koje su zaslužne za otkrivanje korupcije (mediji i pravosuđe) (Sekulić i Šporer, 2010: 89).

Na službenoj mrežnoj stranici Europske Unije (Standard Eurobarometer, 2019) prikazani su rezultati iz 2019. godine povjerenja u državne institucije. Uspoređivani su rezultati europskih zemalja i Hrvatske. Ispitanicima je postavljeno pitanje jesu li skloni ili nisu vjerovati državnim institucijama. U tablici 2 ispod, slijedi interpretacija podataka. Iz priloženih podataka možemo zaključiti kako Europljani puno više vjeruju pravosuđu, policiji, javnoj upravi, vlastima, Vladi i Saboru od Hrvata. To su podaci gdje je zamijećena značajna razlika između Europske Unije i Hrvatske. U uzorak je uzeto 28 zemalja članica Europske Unije i Hrvatska (Standard Eurobarometer, 2019).

Tablica 2: povjerenje u državne institucije 2019. u EU i RH

institucija	skloni vjerovati (%)	skloni ne vjerovati (%)
političke stranke	EU 19	EU 76
	RH 12	RH 86
pravosuđe	EU 51	EU 45
	RH 20	RH 76
policija	EU 71	EU 26
	RH 53	RH 44
vojska	EU 72	EU 22
	RH 61	RH 37
javna uprava	EU 49	EU 45
	RH 23	RH 73
županijske ili lokalne vlasti	EU 53	EU 42
	RH 20	RH 77
Vlada	EU 34	EU 61
	RH 15	RH 82
Sabor	EU 34	EU 60
	RH 16	RH 81
EU	EU 43	EU 47
	RH 43	RH 50
UN	EU 46	EU 41
	RH 40	RH 51

Izvor: Standard Eurobarometer, 2019

2.2. Povjerenje u zdravstveni sustav

U konačnici, bavit ćemo se povjerenjem u zdravstveni sustav budući da je ono usko vezano za temu rada.

Popović (2017: 85) je 2017. godine provela istraživanje o povjerenju hrvatskih građana u zdravstveni sustav. Došla je do zaključka da su samoprocjena zdravlja, pokrivenost zdravstvenim osiguranjem i negativno osobno iskustvo sa zdravstvom najznačajnije odrednice stavova i zadovoljstva građana hrvatskim zdravstvenim sustavom. „Zdravije i bolje osigurane osobe značajno su zadovoljnije i iskazuju pozitivnije stavove, dok uskraćenost za zdravstvenu uslugu zbog predugih lista čekanja značajno smanjuje i povjerenje i zadovoljstvo” (Popović, 2017: 85).

Četvrtina ispitanika izjasnila se da ima vrlo malo povjerenja u zdravstveni sustav, a čak je 27% građana izjavilo kako je zdravstvo potpuno neučinkovito. Veće su povjerenje (59%) građani iskazali u liječnike kao pojedince nego u cijeli sustav (24%). Također, većina je građana (62%) izjavila da su hrvatskom zdravstvenom sustavu potrebne apsolutne promjene ili promjene u većoj mjeri. U Hrvatskoj, relativna većina građana nije voljna izdvajati veća sredstva za poboljšanje zdravstvene skrbi (njih 48%) (Popović, 2017: 88). Većina je ispitanika (66%) odbacila tvrdnju da bi vlasti trebale omogućiti samo ograničene usluge zdravstvene skrbi; polovica se ispitanika složila da pristup javnom zdravstvu trebaju imati osobe koje se ponašaju tako da štete svojem zdravlju i osobe koje nemaju državljanstvo (Popović, 2017: 89). Većina ispitanika 2016. godine nije bila uskraćena za zdravstvene usluge, ali je četvrtina ispitanika bila uskraćena zbog predugih lista čekanja. Konačno, relativna je većina građana (45%) u potpunosti izrazila zadovoljstvo hrvatskim zdravstvenim sustavom, dok je 36% ispitanika izrazilo neutralan stav, a gotovo 20% apsolutno nezadovoljstvo. Naravno, oni koji su bili zadovoljni zdravstvenim sustavom, imali su i veće povjerenje u sustav pa su smatrali da ga se ne treba mijenjati (Popović, 2017: 90).

Povjerenje u zdravstvo je osnovna pretpostavka njegovog funkcioniranja jer utječe na ocjenu njegove kvalitete. Nadalje, pojam koji je usko vezan uz kvalitetno funkcioniranje zdravstvenog sustava je suproizvodnja zdravstvenih usluga. Ona predstavlja partnerstvo između pacijenata i liječnika pri čemu se pacijentima daje kontrola nad vlastitim zdravljem (pacijenti aktivno sudjeluju u odlukama o vlastitom zdravlju). Suproizvodnja tako dovodi do poboljšanja samih usluga. Budući da suproizvodnja ovisi o razvoju partnerskog odnosa pacijenata i liječnika, povjerenje u liječnike

i sustav je neophodno. Međutim, problem je u tome što je istraživanje (Popović, 2017: 95 – 96) pokazalo da postoje građani koji vjeruju samo liječnicima, no ne i sustavu kao cjelini. Zašto je tomu tako? Prvenstveno, dio ispitanika liječnike vidi kao profesionalne autoritete s niskom razinom utjecaja na sustav u kojem djeluju. I, drugo, moguće je da dio ispitanika zdravstveni sustav promatra kao političku kategoriju što automatski uvjetuje niži stupanj povjerenja. U konačnici, niži je stupanj povjerenja u sustav posljedica postojeće korupcije u zdravstvu (Popović, 2017: 95 – 96).

2.3. Povjerenje u medije

Autori (Kohring i Matthes, 2007: 231) povjerenje u medije definiraju kao multidimenzionalni konstrukt. Povjerenje u medije čine sljedeće komponente: povjerenje u selektivnost tema, povjerenje u selektivnost činjenica, povjerenje u točnost prikaza i povjerenje u kvalitetu izvještavanja (Kohring i Matthes, 2007: 231).

Macek i suradnici (2017: 3) također smatraju da je povjerenje u medije višedimenzionalni konstrukt–povezano je s političkim stavovima, povjerenjem u ljude i povjerenjem u institucije (Macek et.al., 2017: 3).

Ceron i Memoli (2015: 341) kažu da je povjerenje u medije pak povezano s povjerenjem u vlast.

Jurišić i Šipić (2013: 55) povjerenje u medije definiraju kao „institucionalni ekonomizator“ koji eliminira potrebu provjere i dokazivanja činjenica. Nadalje, kažu da je povjerenje u medije zapravo povjerenje u autora određene informacije. Također, povjerenje u medije je i vjerovanje u ontološku sigurnost tj. u stabilnu zajednicu. Povjerenje u medije uvjet je za povjerenje u ostale društvene aktore (Jurišić i Šipić, 2013: 56). Postoje dvije razine povjerenja u medije (Jurišić i Šipić, 2013: 56). Prva razina je očekivanje od novinara da će odraditi ono što mora, a to je pružiti istinite informacije; druga razina povjerenja je slaganje novinara i publike oko toga što vijesti moraju prenositi.

Treba napomenuti da je povjerenje u medije važna odrednica odnosa prema medijima. Povjerenje u medije je u zapadnom društvu usko vezano uz povjerenje u demokratske političke

institucije, demokratski poredak i demokratske vrijednosti na kojima se temelji sustav. Povjerenje u medije smatra se temeljem društvene kohezije i društvenog poretka (Čuvalo, 2010: 41).

Istraživanje povjerenja adolescenata u medije (Novak, 2017: 94) pokazalo je da adolescenti ne vjeruju bezuvjetno medijima. Taj zaključak nadovezuje se na već ranije potvrđenu tezu da mediji nemaju direktan utjecaj na publiku. Adolescenti su iskazali veći stupanj nepovjerenja prema sadržajima koji nisu u skladu s njihovim vrijednostima i stavovima (Novak, 2017: 94).

Primjerice, još jedno istraživanje (Čuvalo, 2010: 50) pokazuje da starija populacija ima znatno veće povjerenje u televiziju kao medij od mlađe populacije, dok mladi više vjeruju internetu. Također, ako gledamo stupanj obrazovanja, osobe s višom stručnom spremom značajno manje vjeruju domaćim medijima iako ih u većoj mjeri koriste. Oni s nižom stručnom spremom veće povjerenje iskazuju u televiziju, a oni sa višom u internet (Čuvalo, 2010: 50).

Na službenoj stranici Europske Unije (Standard Eurobarometer, 2019) objavljen je nacionalni izvještaj u kojem su ispitanici bili pitani, osim o povjerenju u institucije, i o povjerenju u medije. U tablici 3 ispod, slijedi interpretacija podataka nacionalnog izvještaja (Standard Eurobarometer, 2019).

Tablica 3: povjerenje u medije 2019. u EU i RH

medij	skloni vjerovati (%)	skloni ne vjerovati (%)
tiskani mediji	EU 46 RH 39	EU 47 RH 58
radio	EU 57 RH 50	EU 36 RH 48
televizija	EU 49 RH 47	EU 47 RH 52
internet	EU 32 RH 39	EU 55 RH 51
društvene mreže	EU 20 RH 32	EU 65 RH 56

Izvor: Standard Eurobarometer, 2019

Što se povjerenja u medije tiče, iz podataka je vidljivo da Hrvatska ne odskaka toliko od europskog prosjeka. Možemo reći da je jedina veća razlika primjetna u segmentu povjerenja u društvene mreže gdje Hrvati više vjeruju društvenim mrežama od ostalih Europljana. U uzorak je uzeto 28 zemalja članica Europske Unije i Hrvatska.

Također, jedno od pitanja u nacionalnom izvještaju Europske komisije ticalo se izloženosti lažnim vijestima. Zabrinjavajući je podatak da čak 69% europskih i 73% hrvatskih ispitanika često nailaze na lažne vijesti. Europljani (58%) teže prepoznaju lažne vijesti od Hrvata (70%). Da lažne vijesti predstavljaju problem smatra 74% ispitanika na razini Europske Unije i 80% Hrvata. Na koncu, da se lažnim vijestima ugrožava demokracija smatra 79% europskih i 87% hrvatskih ispitanika (Standard Eurobarometer, 2019).

3. Krizne situacije

Hrvatska enciklopedija (2022) donosi četiri definicije krize-općenitu definiciju, u području vojske, medicine i filozofije. Za našu temu, najznačajnija nam je opća definicija te definicija u području medicine. Općenita definicija krize definira ju kao „dubok, sveobuhvatan poremećaj u životu pojedinca ili funkcioniranju društva sa snažnim i više ili manje teškim i trajnim posljedicama; prijelomno, prolazno, teško stanje“ (Hrvatska enciklopedija, 2022). Nadalje, u medicini, kriza označava prijelomnu fazu u tijeku akutne bolesti ili iznenadno pogoršanje neke kronične bolesti (Hrvatska enciklopedija, 2022).

Kako bi razumjeli kriznu situaciju i znali u skladu s njom reagirati, važno je odgovoriti na pitanje što je uopće krizna situacija. „Krizna je neplanirani, neželjeni proces, koji traje određeno vrijeme, a na koji je moguće samo djelomično utjecati i čiji se ishod ne zna (Rondić, 2014: 61). Kada nastupi krizna situacija, obično se stvara dojam da mediji zauzimaju neprijateljski stav prema situaciji ili organizaciji u kojoj je došlo do krize. Premda neprijateljski stav medija ne znači da će oni uvijek plasirati negativnu priču o organizaciji, onaj tko nastupa u medijima za vrijeme krize ima veliku odgovornost-mora biti vješt, sposoban i oprezan u izlaganju argumenata. Iako se kriza često povezuje s lošim publicitetom, naša je obaveza i u krizi nastupati u javnosti (Rondić, 2014: 61).

Jedna od najvažnijih funkcija koje bi svaka suvremena država trebala pružiti svojim građanima jest sustavno upravljanje u kriznim situacijama. Kriza se, u ovom članku, koristi kao zbirni naziv za sve neželjene događaje s kojima se društvo može suočiti (Vučak i Zelić, 2009: 118). Poanta je suvremenog kriznog upravljanja da proaktivno i preventivno djeluje na različite prijetnje. Ukoliko do krizne situacije ipak dođe, potrebno je pronaći uzroke krize i djelovati na njih kako se slična krizna situacija ne bi ponovila. Bez ovakvog suvremenog pristupa kriznim situacijama, rješavanje krize svodi se tek na reaktivno djelovanje, a na krizne se situacije gleda kao na situacije na koje ne možemo utjecati prije nego što se uopće dogode (Vučak i Zelić, 2009: 117). U slučaju krizne situacije, reagira se hitno uz dodatne resurse po izvanrednim procedurama i mjerama, a često je potrebna i pomoć izvana. Svi protokoli, mjere i resursi moraju biti unaprijed isplanirani uz jasnu nadležnost uključenih aktera i pokrivenosti zakonom. Također, preporuča se i redovita vježba imaginarnih kriznih situacija. Ovaj se sustav, koji obuhvaća sve protokole,

organizacije, sposobnosti i aktivnosti usmjerene na pripreme, prevenciju, odgovor i oporavak od krize, naziva sustav upravljanja u krizama (Vučak i Zelić, 2009: 118).

U mnogim se slučajevima krizne situacije mogu predvidjeti pa shodno tome i poduzeti adekvatne mjere kako bi ih se preveniralo u potpunosti, smanjili efekti ili povećala otpornost zajednice na krizu. Koncept upravljanja krizama sastoji se od četiri faze: prevencija, priprema, odgovor i oporavak. U korak prevencije uvrštene su sve pretkrizne aktivnosti usmjerene prema eliminaciji rizika, ali i poslijekrizne aktivnosti kojima bi se umanjile potencijalne štete budućih kriznih događaja. Drugi korak priprema označava sve pretkrizne aktivnosti usmjerene na povećanje spremnosti za očekivanje prijetnje, a to su: planiranje, razvoj potrebnih vještina, upravljanje resursima, razvijanje međuresornih procedura postupanja, obuku i provedbe vježbi. Zatim slijedi odgovor na krizu koji se zbiva u vrijeme trajanja krizne situacije. Odgovor na krizu također nastoji umanjiti vjerojatnost nastanka sekundarne krize, ali i pripremiti konačnu fazu, a to je oporavak. Oporavak, konačno, uključuje poslije krizne aktivnosti usmjerene na obnovu osnovnih javnih službi i usluga, ali i aktivnosti usmjerene na dugoročne efekte kao što su obnova zajednice i gospodarstva (Vučak i Zelić, 2009: 118 – 119).

U Republici Hrvatskoj ne postoji jedinstveni sustav kriznog upravljanja. Postoje, međutim, pojedinačna rješenja odgovora na krizne situacije unutar područja nadležnosti pojedinih resora, ali ne postoji jedinstveni sustav na nacionalnoj razini. Zbog nedefiniranog jedinstvenog sustava kriznog upravljanja, javlja se niz problema poput neujednačenog pojmovnog određenja, nekonzistentnosti zakonskih rješenja te brojnim preklapanjima u nadležnostima. U Hrvatskoj je zato razvijen koncept civilne obrane koji je zamišljen da pokrije dijelove kriznog upravljanja. Civilna obrana kao takva ne udovoljava suvremenim sigurnosnim zahtjevima jer je prvenstveno orijentirana na pripremu društva u slučaju vojne agresije. Takav koncept bio je primjeren državnom uređenju u kojem država nadzire svaki segment društvenog života. Budući da su danas društvene prilike promijenjene, vjerojatnost vojne agresije je minimalizirana. Međutim, građanima prijete razne prirodne i tehnološke katastrofe koje zahtijevaju redefiniciju koncepta civilne obrane i usmjeravanje tog koncepta ka modernom sustavu kriznog upravljanja (Vučak i Zelić, 2009: 129).

Na službenoj je mrežnoj stranici Europske Unije (Europska komisija, 2022) objavljen protokol kako upravljati kriznim situacijama, u ovom slučaju pandemijom Covid-19. Zarazne se bolesti mogu vrlo lako i brzo proširiti ako se pravovremeno ne reagira; jasno je da odgovor na

takvu situaciju mora biti brz, usmjeren i koordiniran. Uloga je Europske Unije prvenstveno osigurati koordinaciju odgovora, dok su konkretne javnozdravstvene mjere u nadležnosti nacionalnih vlada koje brinu o nacionalnoj epidemiološkoj situaciji, strukturi društva i kapacitetu nacionalnog zdravstvenog sustava. Odbor za zdravstvenu sigurnost nadležno je tijelo koje koordinira brze odgovore Europske Unije na prekogranične prijetnje zdravlju. Ovaj je odbor ključni forum za razmjenu informacija o mjerama koje je donijela svaka pojedina država članica. U suradnji s Europskom komisijom, Odbor za zdravstvenu sigurnost definira i donosi mjere u pogledu pripravnosti, planiranja, obavještanja o rizicima i kriznim situacijama te odgovora na njih. Odbor se sastoji od predstavnika tijela nadležnih za javno zdravlje država članica Europske Unije, a države kandidati i potencijalni kandidati sudjeluju kao promatrači. Odbor se sastaje u redovitim vremenskim razmacima, ali i prema potrebi na zahtjev Europske komisije ili države članice Europske Unije. Kad država članica namjerava donijeti javnozdravstvene mjere radi suzbijanja prekograničnih prijetnji, prvo mora obavijestiti ostale države članice i Europsku komisiju o vrsti, namjeni i području primjene tih mjera. Predstavnici nacionalnih zdravstvenih službi savjetuju se s Odborom u suradnji s Europskom komisijom radi koordiniranja odgovora na ozbiljnu prekograničnu prijetnju zdravlju i radi obavještanja javnosti i zdravstvenih stručnjaka o riziku i kriznoj situaciji koje se onda može prilagoditi nacionalnim potrebama i specifičnostima (Europska komisija, 2022).

Jasna je i učinkovita komunikacija s javnosti i zdravstvenim radnicima imperativ u kriznim situacijama na nacionalnoj razini. Europska Unija stoga podupire države članice u obavještanju javnosti o kriznim situacijama, ali im ne nameće usklađene poruke. Odbor za zdravstvenu sigurnost uspostavio je mrežu komunikatora koja djeluje kao podskupina u kojoj su okupljeni stručnjaci za obavještanje o mjerama upravljanja rizikom; ti su stručnjaci okupljeni iz država članica, Europske komisije i agencija Europske Unije. Mreža komunikatora olakšava suradnju tijekom krize, ali i nadalje dugoročno. Tijekom krize, pojednostavljuje se razmjena informacija od samog početka krize, koordiniraju se nacionalne strategije i poruke za javnost kako bi se osiguralo da su dosljedne i koherentne, a istodobno prilagođene nacionalnim okolnostima. Dugoročno, mreža komunikatora nastoji omogućiti razmjenu najbolje prakse u obavještanju o rizicima za zdravlje i dati preporuke o preventivnim mjerama za suzbijanje potencijalne buduće krize (Europska komisija, 2022).

3.1. Epidemiološke krize

Strah je definiran kao primarna čovjekova emocija-uz radost, ljutnju i žalost. Promatrajući ljude, svaki čovjek u nekom periodu života, ili pak češće, proživi sve primarne emocije. Strah se tako smatra jednom od najstarijih, urođenih emocija koja je rezultat čovjekovog instinkta za zaštitu od opasnosti, tako zvana biološka alarmantna reakcija čovjeka. Najveću su pažnju oduvijek privlačile zarazne bolesti zbog masovnosti svoje pojave, velike smrtnosti i dalekosežnih posljedica koje dolaze nakon (Cvetnić, 2020: 252). Bolest i smrt najveće su čovjekove preokupacije upravo zbog prouzročnog straha od gubitka zdravlja ili pak života. Danas od zaraznih bolesti godišnje umire oko 15 milijuna ljudi stoga aktivacija emocije straha nije neuobičajena (Cvetnić, 2020: 251).

Na samom početku pandemije ljudi su se našli u razdoblju intenzivnog stresa, neizvjesnosti i zabrinutosti kako za vlastito zdravlje, tako i za zdravlje svojih bližnjih. Svakodnevno su pristizale informacije o broju zaraženih i umrlih, zatvaranju objekata, otkazivanju manifestacija. Također, društveni kontakti bili su svedeni na minimum pa su ljudi sve češće počeli raditi od kuće i provoditi vrijeme na internetu. Budući da sve ove izvanredne okolnosti u čovjeku stvaraju strah, teško je pronaći idealnu mjeru između nemara i panike. Kako stvari shvatiti oprezno, a ne biti paranoičan? Okolnost koja nikako ne olakšava novonastalu situaciju je senzacionalističko izvještavanje o korona virusu. Na društvenim se mrežama, ali i u medijima, nerijetko šire lažne informacije, različite teorije zavjere i informacije koje mogu povećati osjećaj straha i pretvoriti ga u paniku. Idealna mjera informiranosti o kriznoj situaciji je svakako biti upućen, ali tražiti prave i provjerene informacije (Miloš i Nezirević, 2021: 9).

Preporuča se što manje čitati i slušati o virusu i broju oboljelih jer nas te informacije neće zaštititi od potencijalne zaraze, već će u nama izazvati još veći strah i osjećaj nesigurnosti. Sve što je pretjerano, nije zdravo-prekomjerno izlaganje televiziji, čitanje neslužbenih vijesti. „Prava je strategija na pola puta: ne minimizirati, odnosno ignorirati sve informacije, ali također ne alarmirati kako bi se izbjeglo širenje panike“ (Miloš i Nezirević, 2021: 10).

Strah i panika dva su različita pojma pa ih nikako ne treba poistovjećivati. Strah ima ulogu zaštititi nas i pripremiti na potencijalnu ugrozu pa kažemo da ima evolucijski karakter. Iako neugodna emocija, strah je normalna reakcija pojedinca na opasnost. Panika, međutim, predstavlja veći problem. To je pretjerani strah, na granici s poremećenim, koji je mnogo veći nego što

situacija zahtjeva. Panika je preplavljujuća, nastupa naglo pa umjesto da nas adekvatno pripremi na situaciju, ona nam poremeti percepciju i potakne pretjerane i sumanute reakcije i ponašanja. Nadalje, postoji opasnost od paralize i potpuno onemogućenog djelovanja (Miloš i Nezirević, 2021: 10).

Ako je tijelo dugo u stanju pretjeranog straha, to može negativno utjecati na imunološki sustav te dovesti tijelo u stanje stresa. Posljedica je slabljenje organizma, koji tako postaje podložan razbolijevanju, ali pati i psihičko zdravlje (Miloš i Nezirević, 2021: 10).

Stres tijekom izbijanja zarazne bolesti može uključivati:

- strah i brigu za vlastito zdravlje i zdravlje svojih najmilijih
- promjene u načinu spavanja ili prehrambenim navikama
- poteškoće sa spavanjem ili koncentracijom
- pogoršanje kroničnih zdravstvenih problema
- povećanu upotrebu alkohola, duhana ili drugih droga (Miloš i Nezirević, 2021: 10)

Drugi je problem koji proizlazi iz pretjeranog straha, a suprotan panici, potpuno negiranje straha ili tako zvana potpuna neustrašivost (nemar, negacija situacije, umanjivanje problema neki su od sinonima). Ljudi koji misle da su „neustrašivi“ jednako su štetni za okolinu kao i oni u stanju pretjeranog straha. Niti jedna krajnost nije dobra. Osobina se neustrašivosti u ovakvim situacijama doživljava kao opasnost i prijetnja. Ako primijetimo da netko u našoj okolini odgovara ovom opisu, potrebno je objasniti mu kako pretvoriti svoju neustrašivost u odgovornost. Za paniku smo objasnili kako se radi o poremećaju, neustrašivost je ipak obrambeni mehanizam tijela, no ništa manje opasan i bezazlen (Miloš i Nezirević, 2021: 10).

No, pandemije i epidemije nisu nikakva novonastala pojava; naprotiv, pojavom većih gradova, trgovačkih puteva i povećanim kontaktom s ljudima, životinjama i različitim ekosustavima, pojava pandemija postala je sve veća. Samo su neke povijesne pandemije dosegle razmjere poput današnjeg Covida-19, a razmotrit ćemo ih dalje u tekstu (Synlab, 2022).

U posljednjem je stoljeću nekoliko puta bio najavljivan kraj zaraznih bolesti; medicinska je struka tvrdila kako je pobijedila zarazne bolesti. Početkom 20. stoljeća, znanstvenici su spoznali većinu uzročnika dominantnih zaraza, počelo se provoditi cijepljenje i odgovarajuća specifična

terapija. Međutim, ipak se pokazalo da su zarazne bolesti konstantna prijetnja globalnom zdravlju (Kuhar i Fatović-Ferenčić, 2020: 107).

Zaraze su se pojavile još u vrijeme prvih civilizacija kada su ljudi stalno bili u pokretu skupljajući tako plodove radi preživljavanja. Tada su se prvi put pojavile malarija, tuberkuloza, guba, gripa, male boginje i druge zarazne bolesti. Daljnjim napretkom civilizacije, nastankom gradova, uspostavljanjem trgovačkih puteva i ratovanjem, povećala se mogućnost da epidemije prerastu u pandemiju. Hipokrat, grčki liječnik koji je prvi definirao epidemije, ukazivao je na nužnost izolacije kao preventivne mjere kod inficiranih (Štavljanin, 2020).

Dvije najveće, tj. najsmrtonosnije pandemije u povijesti bile su *crna smrt* i španjolska gripa. Crna je smrt poharala Europu sredinom 14. stoljeća kada se u samo osam godina stanovništvo Europe prepolovilo. U to je vrijeme vladalo beznađe i opće ludilo stanovništva što je dovelo do urušavanja sustava srednjovjekovne Europe (Blažina, 2017: 50). Španjolska gripe, kao prva virusna pandemija 20. stoljeća, pojavila se na kraju Prvog svjetskog rata kada je stanovništvo bilo podosta iscrpljeno i izgladnjelo. Od španjolske je gripe, prema procjenama, umrlo između 20 i 100 milijuna ljudi, najviše u Africi i Aziji. Na nju je osobito bila osjetljiva mlada populacija koja je razvijala teške upale pluća, a zatim i respiratorno zatajenje (Kuhar i Fatović-Ferenčić, 2020: 107 – 108). Pandemija španjolske gripe potaknula je jaku stimulaciju izgradnje javnozdravstvenog sustava diljem svijeta, a na međunarodnom je planu osnovana Liga naroda kao svojevrsni prethodnih Svjetske zdravstvene organizacije. Jedan od vodećih znanstvenika Lige naroda bio je i Andrija Štampar (Kuhar i Fatović-Ferenčić, 2020: 108).

Naravno, valja spomenuti epidemije i pandemije SARS-a, MERS-a, te svinjske i ptičje gripe. Konkretno, virus SARS-a izbio je 2003. godine u Kini, a očitovao se teškom i atipičnom pneumonijom. To je bio prvi susret s opasnim korona virusom. SARS pamtimo kao prvu pandemiju 21. stoljeća protiv kojeg su se kao najbolje mjere prevencije pokazale karantena, praćenje kontakata oboljelih, socijalna distanca, zatvaranje škola i obrta i slično. Nošenje zaštitnih maski u javnosti nakon pandemije SARS-a postala je uobičajena praksa u mnogim azijskim zemljama (Kuhar i Fatović-Ferenčić, 2020: 109).

3.2. Epidemiološka kriza Covid-19

U prosincu 2019. godine dolazi do izbijanja zaraze novim korona virusom u kineskom gradu Wuhanu. Oboljeli su razvili simptome povišene temperature, kašlja i otežanog disanja. Prvi su slučajevi epidemiološki bili povezani s boravkom na gradskoj mokroj tržnici morskih i drugih živih životinja (Ravnateljstvo civilne zaštite, 2022: 2). Virus se ubrzo proširio na druge kineske pokrajine, ali i svijet. Svjetska zdravstvena organizacija ubrzo potvrđuje da je riječ o novom korona virusu SARS-CoV-2, a bolest koju uzrokuje naziva se Covid-19 (Vijeće EU, 2019). Već su u siječnju 2020. godine kineski znanstvenici otkrili uzrok do tada nepoznate upale pluća; virus je bio potpuno novi, ali je imao mnogo sličnosti s korona virusom koji je izazvao pandemiju SARS-a 2002. godine. Kina je 7. siječnja 2020. godine službeno priopćila otkriće novog korona virusa, nakon čega su vlasti poduzele određen niz mjera: uvedena je karantena, ograničen je domaći i međunarodni prijevoz te je počelo dezinficiranje javnih površina (Ravnateljstvo civilne zaštite, 2022: 2). Većina znanstvenika smatra kako su teorije o laboratorijski uzgojenom virusu ili potencijalna nezgoda u laboratoriju malo vjerojatne. Niti za jedan virus SARS-a ne može se kategorički tvrditi da potječu iz životinjskog svijeta, međutim srodni su s korona virusima koji se mogu naći kod određenih vrsta šišmiša u jugoistočnoj Aziji (Freund, 2021).

Unatoč svim poduzetim mjerama, epidemija se korona virusa u samo dva mjeseca proširila diljem svijeta, uključujući i Europu. Nakon širenja virusa na Europu, Svjetska je zdravstvena organizacija 11. ožujka 2020. proglasila globalnu pandemiju (Ravnateljstvo civilne zaštite, 2022). Korona virus u Europi, najprije je zabilježen u sjevernoj Italiji. Dana 24. veljače, Italija je postala virusom najzahvaćenija država izvan Azije. Do tada je u Italiji preminulo 10 osoba, a broj oboljelih rastao je iz sata u sat. Hrvatska liječnica u Italiji, Nela Sršen, potvrdila je kako Italija nije bila spremna na korona virus pa je država brže bolje uvela neke od mjera kao što su zatvaranje škola, ograničavanje okupljanja te igranje utakmica bez navijača (Šarčević, 24 veljače 2022.). U prvoj je godini pandemije, zaključno s 31. prosincem 2021. godine na taj dan u svijetu bilo više od dva milijuna oboljelih. Usporedbe radi, u prvim danima pandemije (ožujak 2020.) dnevno je u svijetu bilo niti 50 tisuća novooboljelih. U Italiji je ukupno 22 milijuna ljudi oboljelo od korone, a preminulo ih je više od 175 tisuća. U svijetu je do danas zabilježeno više od 605 milijuna slučajeva zaraze, a preminulo je nešto više od šest milijuna ljudi. U Hrvatskoj su ti brojevi znatno manji, pa

tako do današnjeg dana brojimo sveukupno milijun i 200 tisuća oboljelih, a nešto manje od 17 tisuća preminulih (Worldometer, 2022).

Što se tiče Republike Hrvatske, nadležna su tijela, još od pojave prve zaraze u Kini, svakodnevno pratila razvoj situacije u svijetu i Europi. Ravnateljstvo civilne zaštite MUP-a je putem Operativnog centra civilne zaštite razmjenjivalo informacije s Ministarstvom zdravstva, Ministarstvom vanjskih i europskih poslova i Hrvatskim zavodom za javno zdravstvo s ciljem pravovremenog odgovora na pojavu korona virusa. Još je u siječnju 2020. godine krizni stožer Ministarstva zdravstva davao upute za podizanje mjera prevencije u međunarodnim zračnim i morskim lukama. Također, hrvatsko je predsjedništvo Vijećem EU aktiviralo aranžmane integriranog političkog odgovora na krizu (ICPR) koji podrazumijevaju donošenje odluka na političkoj razini Europske Unije (Ravnateljstvo civilne zaštite, 2022: 3). Nakon što su poduzete sve potrebne preventivne mjere, ipak je 25. veljače 2020. godine potvrđen prvi slučaj korone u Hrvatskoj. Radilo se o muškarcu od 25 godina koji je doputovao s utakmice iz Milana u Italiji. Nacionalni krizni stožer je odmah poslao priopćenje o prvom oboljelom te kako je on hospitaliziran u klinici Fran Mihaljević s blagim simptomima bolesti. Sve su nadležne službe odmah započele s provođenjem preventivnih mjera prema kontaktima oboljelog radi smanjenja rizika širenja infekcije (HZJZ, 25. veljače 2020.). Na taj dan, također, Vlada RH saziva sjednicu Stožera civilne zaštite, a navečer i drugu sjednicu. Već idući dan, Stožer je po prvi puta u povijesti aktivirao svih 576 stožera civilne zaštite (županijske, gradske i opće). Ministarstvo zdravstva je 11. ožujka 2020. godine proglasilo epidemiju bolesti Covid-19 u Republici Hrvatskoj (Ravnateljstvo civilne zaštite, 2022: 3 – 4).

„Stožer civilne zaštite Republike Hrvatske je stručno, operativno i koordinativno tijelo koje provodi mjere i aktivnosti civilne zaštite u izvanrednim događajima, u cilju zaštite života i zdravlja građana“. U Stožeru su glavni članovi bili ministar zdravstva Vili Beroš, ravnateljica klinike za infektivne bolesti „Fran Mihaljević“ Alemka Markotić, direktor HZJZ-a Krunoslav Capak na čelu s ministrom unutarnjih poslova Davorom Božinovićem. Stožer je u suradnji s Kriznim stožerom Ministarstva zdravstva od pojave zaraze u Kini provodio sve potrebne preventivne mjere kao bi se rizik od zaraze sveo na minimum. Porast oboljelih i širenje zaraze zahtijevali su konkretiziranje mjera i njihovo obavezno pridržavanje. Tako je polovicom ožujka 2020. donesen Zakon o dopuni zakona o sustavu civilne zaštite koji je Stožeru omogućio donošenje mjera s primarnim ciljem

zaštite ljudskih života u skladu s epidemiološkom situacijom. Od trenutka kad je donesena prva odluka Stožera do veljače ove godine, doneseno je ukupno 488 odluka (Ravnateljstvo civilne zaštite, 2022: 6).

U dvije godine epidemije u Hrvatskoj, zabilježeno je pet valova širenja zaraze. Mi ćemo se bazirati na prva četiri vala epidemije budući da smo tako pratili broj oboljelih zaključno s prosincem 2021. godine.

Tablica 4: razvoj širenja zaraze u valovima

1. val	ožujak – lipanj 2020.
2. val	kolovoz 2020. – veljača 2021.
3. val	ožujak – lipanj 2021.
4. val	kolovoz – prosinac 2021.
5. val	siječanj 2020. – danas

Izvor: Ravnateljstvo civilne zaštite, 2022

Tablica 5: najveći broj oboljelih i preminulih osoba u jednome danu po valovima

1. val	96 oboljelih/8 preminulih
2. val	4620 oboljelih/92 preminulih
3. val	3217 oboljelih/52 preminulih
4. val	7315 oboljelih/76 preminulih
5. val	11812 oboljelih/66 preminulih

Izvor: Ravnateljstvo civilne zaštite, 2022

Prvi je val epidemije bio razdoblje promptne aktivacije Stožera i svih lokalnih stožera, uvođenje *lockdowna*, donošenja Zakona o dopuni Zakona o sustavu civilne zaštite. Na temelju tog Zakona, Stožer je mogao donositi mjere, mobilizirati objekte za potrebe karantene, nabavljati i distribuirati zaštitnu opremu. Do 19. ožujka 2020. u Hrvatskoj je bilo zaraženo 105 osoba pa je bilo potrebno uvesti *lockdown*. Obustavljen je rad svim obrazovnim ustanovama, ugostiteljskim objektima, teretanama, plesnim školama, radionicama, kinima, muzejima, kazalištima i tržnicama, otkazani su svi javni događaji i okupljanja, obustavljena su vjerska okupljanja i sportska natjecanja, uvedena

je zabrana zadržavanja na ulicama, zabrana kretanja preko graničnih prijelaza te zabrana napuštanja prebivališta i boravišta (Ravnateljstvo civilne zaštite, 2022: 9 – 10). Nadalje, Stožer 23. ožujka 2020. uvodi e-propusnice koje su izdavali poslodavci, liječnici ili nadležni lokalni stožeri. Prema Sveučilištu Oxford, Hrvatska je imala najstrože mjere pa je broj oboljelih počeo stagnirati i opadati. Slijedom toga, dolazi do popuštanja *lockdowna* pa se omogućuje rad uslužnim, ugostiteljskim i kulturnim djelatnostima, obrazovnim ustanovama i javnom prijevozu u travnju i svibnju 2020. godine. Zahvaljujući provedenim mjerama 26. svibnja 2020. godine postaje prvi dan od početka epidemije bez ijednog novooboljelog (Ravnateljstvo civilne zaštite, 2022: 10 – 12).

U drugome valu, nakon opuštenijeg razdoblja u ljetnim mjesecima, broj oboljelih ponovo počinje rasti. U ovom je razdoblju Stožer redovno održavao koordinativne sastanke s ciljem pronalaska najboljih rješenja i postizanja ravnoteže između očuvanja zdravlja i gospodarstva. U drugom valu, dolazi i do pojave cjepiva, kada u Hrvatsku stižu prve doze Pfizera (Ravnateljstvo civilne zaštite, 2022: 12 – 14).

Treći val započinje tik pred turističku sezonu 2021. pa Stožer potiče lokalne stožere na pojačani nadzor provedbi epidemioloških mjera. Razvija se kampanja *Safe stay in Croatia* u obliku digitalne platforme na kojoj turisti mogu pronaći informacije o protokolima i mjerama u Hrvatskoj. Osim ove platforme, u trećemu valu epidemije, uvedene su i EU digitalne Covid potvrde kojima je građanima omogućen lakši prelazak granice. Hrvatska je 31. svibnja 2021. donijela odluku o izdavanju digitalni EU Covid potvrde i time postala prva zemlja koja ih je primjenjivala; potvrde su se izdavale na temelju cijepjenja, testiranja i preboljenja (Ravnateljstvo civilne zaštite, 2022: 15 – 16).

Konačno, u četvrtom je valu prevladavala delta varijanta virusa pa Stožer potiče građane na cijepljenje. S obzirom da je do prosinca 2021. cijepjeno 50% hrvatskih građana, Stožer je ublažio mjere vezane za okupljanja koje su bile na snazi u prethodna tri vala. Kraj četvrtog vala obilježen je pojavom varijante omicron i započinje peti val epidemije koji traje još i danas. Hrvatski je model mjera u borbi protiv pandemije cijenjen i prepoznat u svijetu, ali je i uloga nacionalnih Stožera prepoznata kao ključna u borbi protiv ove bolesti (Ravnateljstvo civilne zaštite, 2022: 17 – 18).

4. Komunikacija u kriznim situacijama

Komunikacija je u vrijeme krizne situacije najvažniji element u rješavanju krize; ključno je krizu riješiti (djelomično ili potpuno), a ne ju produbiti. Ovdje se prvenstveno misli na komunikaciju s medijima. Prosljeđivanje informacija medijima u kriznim je situacijama važnije nego li u redovnim okolnostima. Mediji očekuju da se s njima komunicira otvoreno i surađuje. Svako odbijanje komunikacije je također komunikacija-odbijanje komunikacije šalje poruku da organizacija nešto krije, da je problem veći nego što uistinu jeste ili da organizacija ne može ponuditi adekvatno rješenje problema. Zato je uloga komunikatora značajna. Komunikator u izvanrednim okolnostima mora biti smiren, ostaviti dojam da organizacija vlada situacijom i, naposljetku, pokušati odgovoriti na što više postavljenih pitanja (Rondić, 2014: 61).

Osim prvog nastupa u vrijeme krize, mediji će očekivati kontinuirano izvještavanje o problemu. Ukoliko kriza potraje, jedan medijski nastup svakako nije dovoljan. Komunikator mora znati kako medijski nastupati, ali još je važnije znati što nikako ne smije učiniti (Rondić, 2014: 63). Prije svega, komunikator ne bi smio:

- biti nepripremljen (primjerice, izjave poput „ne znam što se dogodilo“)
- biti odsutan (mora se odmah naći na mjestu događaja)
- ignorirati one na koje se kriza odnosi
- ne komunicirati
- izmišljati neistinite informacije jer su one lako provjerljive
- podcjenjivati situaciju i ne biti svjestan onoga što se od njega očekuje (Rondić, 2014: 63)

Budući da smo imali priliku svakodnevno pratiti konferencije za medije Nacionalnog stožera civilne zaštite, osvrnut ćemo se kratko i na tu temu. Gore smo u prethodnim odlomcima definirali kriznu situaciju, a pandemija je svakako krizna situacija. Pošto pandemija traje više od godinu dana, bilo je potrebno svakodnevno izvještavati javnost o novim informacijama. Nacionalni stožer civilne zaštite izvještavao je pretežno posredstvom konferencija za medije.

Konferencija se za medije organizira onda kada javnosti, to jest ciljnim skupinama, treba priopćiti informacije od pretežne važnosti. Ono što je važno nama kao radnom kolektivu, i ono što je važno novinarima ne mora uvijek biti usuglašeno. Zato je potrebno što je više moguće usuglasiti

interes medija i organizacije; mediji su ključni za prenošenje poruka ciljnim skupinama. Dobro pripremljeni govornici najvažniji su faktor uspjeha konferencije (Rondić, 2014: 55). Ponekad će novinari postavljati i pitanja koja nemaju veze s trenutnom temom-tada govornik ga treba upozoriti da se drži teme za vrijeme trajanja konferencije, a na ostala pitanja može mu se odgovoriti kasnije. Također, ovdje se nameće još jedna važna stvar, a to je biranje učesnika konferencije. Ukoliko su naši govornici popularni, to je „dvosjekli mač“-prisustvo popularnog govornika može privući više novinara, ali isto tako može tijekom konferencije odvući u smjeru koji nije relevantan za temu (Rondić, 2014: 57).

Ono što smo imali priliku uočiti na konferencijama Nacionalnog stožera civilne zaštite su ključne poruke. Sigurno se svi sjećamo dviju ključnih poruka koje su postale svojevrsni zaštitni znak objava o korona virusu i televizijskih kuća („ostani doma“ i „budimo odgovorni“). Kod pripreme ključnih poruka treba razmišljati o tome pokrivaju li one ciljanu skupinu i o jednostavnosti same poruke (morala bi biti lako pamtljiva i razumljiva). Važno je da sudionici konferencije za medije kratko i jasno prenose ključne poruke bez ulaženja u detalje (Rondić, 2014: 56).

U kriznom komuniciranju mogu postojati dva pristupa: rješavanje krize i generiranje krize. Što se tiče generiranja krize, ono je postalo vrlo učestalo u vrijeme masovnih medija gdje je raznim moćnicima cilj stvoriti krizu (Jelica, 2013: 942). Jelica (2013: 942) spominje primjer gripe kao klasične infektivne bolesti koja se još uvijek pojavljuje epidemijski ili pandemijski pa zato i izaziva interes javnosti. Gripa zbog tih obilježja može biti generator „vrhunskih predstava moćnika“ farmaceutske industrije zarad stjecanja velikog profita. Kod generacije krize, lako se može upravljati mišljenjem masa jer ljudi nisu podložni kritički razmišljati budući da im se upalio alarm preživljavanja (Jelica, 2013: 942).

Autor (Jelica, 2013: 943) upozorava kako svaki alat odnosa s javnošću, u ovom slučaju krizna komunikacija, može biti zloupotrebljen ili upotrebljen. Kada govorimo o manipulaciji stanovništva, najčešće korištena tehnika je takozvani tornado spin-manje važne teme se medijski eksponiraju u svrhu skretanja pažnje javnosti s važnih ekonomskih ili društvenih problema. Također, na taj se način izbjegavaju kritike i pitanja na koja vladajući nemaju odgovor. Naravno, još jedan razlog potenciranja krize je stvaranje profita (Jelica, 2013: 943).

U ovom slučaju gripe koji opisuje autor (Jelica, 2013: 943) često su izgovarane uzbunjujuće rečenice suprotno modelu kriznog komuniciranja. Nekada namjerno, nekada nenamjerno-teško je utvrditi je li to bila namjera ili nedostatak medijske pismenosti. Statistike broja zaraženih i umrlih nisu postajale, već se javnošću manipuliralo senzacionalističkim naslovima. Ako se i spominjao broj zaraženih, često je to bilo van konteksta što je dodatno zbunjivalo stanovništvo. Nedovoljna informiranost javnosti putem medija, zlouporaba riječi pandemija, smrtni slučajevi i subjektivne procjene o budućem broju zaraženih i umrlih nije stvorilo stvarnu i objektivnu sliku o razmjerima i posljedicama pandemije (Jelica, 2013: 943).

Drugi dio problema vezan je za kampanju cijepljenja koja nije bila smisljena. Nadalje, javnost nije bila na pravi način informirana o važnosti cijepljenja. Razni moćnici širili su ozračje krize s ciljem uvjeravanja vlade na kupovinu cjepiva. Ispostavilo se da je cilj bio prodati cjepivo, umjesto informirati javnost, razraditi kvalitetnu strategiju te riješiti kriznu situaciju. Ono što je dodatno „zakuhalo“ situaciju je riječ pandemija koja se pogrešno upotrebljavala. Naime, Svjetska zdravstvena organizacija odlučila je u tom trenutku izmijeniti definiciju pandemije. Ali, gripa je postojala u više zemalja pa je bilo lako uvjeriti javnost da se radi o pandemijskim razmjerima. Zaključno, mediji vole krizne situacije-događanja su u ovom slučaju išla na ruku farmaceutskim kompanijama, a razni su ljudi dobili značaj i medijski prostor (Jelica, 2013: 944 – 945).

Nakon što smo naveli neke negativne aspekte krize, podložnost stanovništva manipulaciji, senzacionalizam medija i slično, objasniti ćemo kako se u kriznoj situaciji treba ponašati kako bi izbjegli sve ove ranije spomenute, neželjene situacije. Društvo smatra da se upravljanje krizama svodi na planiranje za krizu i odgovora na kriznu situaciju. Međutim, upravljanje kriznim situacijama obuhvaća mnogo širi spektar aktivnosti od samog planiranja i odgovora. Možemo reći da su to tek dva koraka u upravljanju krizom, prvi i zadnji. Najčešće se krizne situacije događaju bez ikakvog upozorenja, ali one se itekako mogu predvidjeti pa se shodno tome mogu poduzeti i potrebne odgovarajuće mjere njihove prevencije, umanjivanja ili povećanja otpornosti zajednice (Vučak i Zelić, 2009: 118).

Prvi je korak u rješavanju krize analiza prijetnji i procjena rizika same krize. Prijetnjom se smatra svaki mogući opasan ili štetan događaj koji može prerasti u krizu. Analiza prijetnji je prvi korak kojim se strukturira daljnji proces na način da se ne previdi ni jedna potencijalna prijetnja, ali i da se ne ide u pretjeranu širinu problema za koje je minimalna vjerojatnost pojave. Proces

počinje određivanjem prijetnji, a zatim se te prijetnje rangiraju prema vjerojatnosti svoje pojave. Također, razmatra se i koliki bi bio eventualni negativan utjecaj na zajednicu pod okolnostima te određene prijetnje. Prijetnje se ugrubo svrstavaju u dvije kategorije: one kojima je izvorište u prirodi te one koje su rezultat ljudskoj djelovanja. Kod analize prijetnji, važno je napomenuti da se uvijek gleda na razvijanje realističnih scenarija koji služe kao osnova za identificiranje potrebnih sposobnosti kojima će se odgovoriti na kriznu situaciju. Posljedica i učinak mnogo su važniji od samog uzroka krizne situacije. Primjerice, evakuaciju stanovništva može prouzročiti više prijetnji (poplava, potres), ali je posljedica ista (velik broj ljudi bez doma) i potrebno je izvršiti istu radnju (evakuacija) (Vučak i Zelić, 2009: 119 – 121).

U sljedećem koraku pripreme i planiranja, poanta je dobiti jasnu sliku o ranjivosti neke zajednice na potencijalne prijetnje. Također, procjena rizika omogućuje da se planiranje usmjeri na one prijetnje koje predstavljaju najveći rizik za zajednicu, a uporaba ograničenih resursa rangira po prioritetima. Vrlo važna komponenta je upravljanje resursima koji će nam biti potrebni za suzbijanje krize. Kada kažemo resursi, mislimo na materijalne resurse koji će biti potrebni u kriznoj situaciji, kako raspoložemo tim materijalima i hoćemo li moći nadoknaditi njihov potencijalni gubitak. Izrađuje se inventura resursa koja nam pruža uvid u ono čime raspoložemo, što bi još trebalo pribaviti te što bi mogli eliminirati. Naravno, ne smijemo zaboraviti na osposobljeno osoblje koje nije ništa manje vrijedno od materijalnih resursa. Obuka osoblja vrši se kao i pribavljanje materijalnih resursa, tj. razvijaju se one sposobnosti za koje se procjenjuje da će biti od najveće koristi u trenutku nastupanja krizne situacije (Vučak i Zelić, 2009: 123 – 124).

Pravi je test uspješnosti i funkcionalnosti plana stvaran događaj tj. realizirana prijetnja. Postoje tri vrste odgovora na kriznu situaciju: prvi je onaj odgovor koji se događa automatski i reakcija se bazira na potrebe žrtava; drugi je odgovor koordinacija organizacija i resursa, a treći odgovor je strateške prirode gdje se razmatraju dugoročne posljedice događaja. Naravno, neke krizne situacije imat će posljedice samo za lokalnu zajednicu gdje je dovoljno pristupiti prvim ili drugim odgovorom. Što je krizna situacija teža i ozbiljnija, pristupat će se i strateškim odgovorima (Vučak i Zelić, 2009: 125 – 126).

Posljednja je faza svake krize oporavak kao proces tranzicije od odgovora na kriznu situaciju do povratka na prihvatljivo, normalno stanje situacije. Međutim, stanje zajednice nakon krize rijetko se kada može vratiti u pretkrizno stanje. Fizičko uništenje i poremećaji u društvu koji

nastanu u krizi uzrokuju značajne promjene koje onemogućuju povratak na staro stanje prije krize. Pošto oporavak nije jedan jedinstveni proces, već serija složenih procesa, njime će se ipak stvoriti povoljni uvjeti za zajednicu u obliku nekog novog stanja normalnosti (Vučak i Zelić: 2009: 127).

5. Institucionalna komunikacija o Covid krizi u Hrvatskoj

U ovome ćemo dijelu povezati važnost komunikacije i javnog nastupanja s time kako su naši zdravstveni stručnjaci i stožer komunicirali s javnosti. Prvo ćemo objasniti kakva bi javna komunikacija trebala biti, a zatim ćemo dati uvid u to kako su stručnjaci i stožer komunicirali s javnosti-uspješno ili neuspješno.

U povijesti je ključno sredstvo komuniciranja bilo govorništvo. „Govorništvo je način javnog izražavanja vlastitih misli s drugim ljudima te utjecanje na druge ljude“ (Lucas, 2015: 4). Ova nam je definicija važna kako bi preko umijeća javnog govora shvatili i značaj medijskog nastupanja. Govorništvo je najtraženija osobina koju poslodavci traže od svojih zaposlenika; isto tako, važna je u mnogim zanimanjima poput znanosti, burze, arhitekture, računovodstva. Čak sve češće poslodavci i u tehničkim zanimanjima, primjerice strojarstvu, prednost daju komunikaciji nad tehničkim znanjem (Lucas. 2015: 5).

Komunikacija je ključ uspostavljanja pozitivnih odnosa s okolinom, a još je značajnija kada je odnos s okruženjem u krizi (Rondić, 2014: 7). U takvoj je situaciji komunikacija neizbježna, javna, strateški strukturirana, ciljno usmjerena i neponovljiva. Kada odbijamo dati neku informaciju ili komentar, mi također komuniciramo. Ako ne iznesemo svoj sud, stav ili mišljenje na neku temu, poruka je svejedno poslana-zato kažemo da je komunikacija neizbježna. Komunikacija je pak neponovljiva jer jednom kad pošaljemo poruku ona više nije naše vlasništvo; poruka postaje i tuđe vlasništvo pa ju drugi ljudi mogu preoblikovati i slati dalje. Međutim, to ne znači da komunikacija nije povratna; ukoliko smo napravili grešku i dobili neželjenu povratnu informaciju publike, grešku je naravno moguće ispraviti, ponovo, komunikacijom (Rondić, 2014: 8).

Nadalje, cilj komunikacije i strategija su dva neodvojiva pojma. Čak i kada naizgled „samo“ objašnjavamo neke pojmove, ideje ili informacije imamo cilj, a cilj je razumijevanje. Cilj je tako nemoguće ostvariti ako nemamo komunikacijsku strategiju. Strategija znači umjeti nešto reći, prenijeti, kako i na najbolji način (Rondić, 2014: 8).

U prenošenju naših informacija javnosti novinari su posrednici te komunikacije. Oni obavještavaju javnosti o događajima putem različitih oblika novinarskog izražavanja, a najznačajniji oblik jest vijest. Zbog toga je važno razumjeti očekivanja novinara i medija koji

predstavljaju. Odnos s novinarom treba biti partnerski, profesionalan, pun povjerenja i uvažavanja. U tom će slučaju novinar dobiti točnu i pravovremenu informaciju, a oni koji medijski nastupaju dobit će prostor i korektno prenošenje ključnih poruka javnosti. U odnosu komunikator-novinar važna je ravnopravnost-ni sugovornik ni novinar ne smiju biti dovedeni u podređen položaj. Konačno, u radu s medijima ključna je strpljivost; jedino što je važno je da naše ključne poruke dospiju do ciljane javnosti (Rondić, 2014: 31 – 32).

S time u vezi, možemo povezati novonastali pojam, a to je infodemija. „Infodemija je prekomjerna količina informacija o nekom problemu, koja otežava pronalaženje rješenja“ (Dokler, 14. lipnja 2020). Ona može potisnuti vjerodostojne informacije i potaknuti brže širenje glasina. Na ovoj je mrežnoj stranici (Dokler, 14. lipnja 2020) u edukativnom videu objašnjeno kako funkcionira infodemija. Videouradak potpisuju Svjetska zdravstvena organizacija i UNESCO. Čelnik Svjetske zdravstvene organizacije Tedros Adhanom svojevremeno je izjavio kako se ne borimo samo s epidemijom, već i infodemijom. Budući da se informacije brzo šire, to je pogodovalo rastu korištenja digitalnih komunikacija i društvenih mreža (Dokler, 14. lipnja 2020).

Svaka nova informacija privlači i zaokuplja našu pažnju. Pošto se nalazimo u situaciji s kojom se prvi puta suočavamo (pandemija, mjere izolacije, karantena), logično je da uvijek tražimo informaciju više. Ukoliko nam neka informacija promakne, nadoknadit ćemo zaostatak prvim prijavljivanjem na bilo koju društvenu mrežu ili portal. Prirodan način suočavanja s nekom neizvjesnom situacijom je upravo to da želimo prikupiti što više informacija. Nadalje, olakotna okolnost svakako nije to što naš mozak radi po selektivnom principu što znači da će pozornost usmjeravat na uznemirujuće informacije poput broja umrlih i zaraženih, a propustit će detektirati pozitivne informacije (Infodemija, 3. travnja 2020).

Nacionalni stožer civilne zaštite s javnosti je komunicirao najčešće posredstvom konferencija za medije; posebice u samom početku pandemije. Kada se bolest tek pojavila i kada je ubrzo nakon uzela maha, konferencije su se održavale i dva puta dnevno (u devet i u šesnaest sati). U međuvremenu su se konferencije svele na jednu dnevno, u četrnaest sati. Na tim su konferencijama novinari postavljali najvažnija pitanja koja su zanimala građane vezano za pandemiju. Konferencije su, na neki način, bile središnji dio dana koji smo svi s nestrpljenjem iščekivali kako bi čuli brojeve novooboljelih i preminulih od korona virusa. Ključne poruke koje

je Stožer slao javnosti bile su: „Ostani doma“, „Ostanimo odgovorni“, a kasnije pojavom cjepiva i „Misli na druge, cijepi se“.

Osim konferencija za medije, Stožer je s javnosti komunicirao i putem službene mrežne stranice koronavirus.hr koja je u domeni Vlade Republike Hrvatske. Analizirajući stranicu, možemo reći da je ona vrlo jasno strukturirana. Na stranici je moguće pronaći sve važne informacije o korona virusu (primjerice, preporuke HZJZ-a, zadnje odluke Stožera, dnevna izvješća o cijepljenju, službene podatke o broju zaraženih, preminulih i cijepljenih). Vrlo su korisne i informacije o tome kako se ponašati u određenim ustanovama i sferama života (škola, posao, svakodnevni život, putovanja i prevencije bolesti). Pod rubrikom savjeti, postoje raznovrsni korisni savjeti kako se što lakše psihološki nositi s pandemijom (stigmatizacija, kako koristiti humor u suočavanju sa stresom, savjeti za rad od kuće, kako raditi pod pritiskom, broj telefona za psihološku pomoć, kako se nositi s eventualnim gubitkom posla i slično) (koronavirus.hr, 27. kolovoza 2022.). Možemo zaključiti da je komunikacija Stožera s javnosti preko interneta na visokom nivou, jasna, jednostavna i organizirana.

Članovi Stožera bili su poznati javnosti po nekoliko zanimljivih rečenica koje su kasnije bile izvor brojnih kritika. Često su upotrebljavani izrazi iz sporta, konkretno nogometa. Štrkalj-Despot (2020: 4) navodi neke od često korištenih rečenica: „ovo je tek prvo poluvrijeme“, „ušli smo u drugo poluvrijeme“; čuvena izjava ministra Beroša glasila je: „Ne znamo u kojoj je fazi naša utakmica, je li pri kraju prvog ili drugog poluvremena, ali spremni smo i na produžetke ako treba. Zahvaljujemo na potporama našem Stožeru, ali mi nismo tim koji igra. Cijeli hrvatski narod je na terenu i igra utakmicu protiv korona virusa za zdravlje cijele nacije“ (Štrkalj-Despot, 2020: 4). Osim sportske tematike, korištena je i ratna metafora u izvještavanju o korona virusu. Sintagme poput: „pogođene države“, „prva linija obrane“, „nevidljivi neprijatelj“, „koordinirana strategija“ i tako dalje (Štrkalj-Despot, 2020: 4). No, je li ratna tematika uistinu adekvatna za izvještavanje o korona virusu? Autorica (Štrkalj-Despot, 2020: 6) se ne slaže s tim odabirom riječi i sintagmi jer prvenstveno treba imati na umu da je riječ o metafori, a pandemija nije rat ili ratno stanje. Ako rabimo ovu metaforu, sužavamo opseg misli, a time i opseg djelovanja. Tako je naglasak stavljen na političke vođe umjesto na individualnu slobodu i pravo propitkivanja (Štrkalj-Despot, 2020: 6).

Nadalje, polemiziralo se i o tome je li Stožer stručno ili političko tijelo te na koji bi način trebali izvještavati o pandemiji. Tu je tematiku komentirao Mario Petrović, direktor Millenium

Promocije, tvrtke za odnose s javnošću, u intervjuu za N1 televiziju (14. svibnja 2020.). Konstatirao je da je rad Stožera u početku bio dobar te da su na kvalitetan način izvještavali o pandemiji. Međutim, u srpnju 2020. godine slijedili su parlamentarni izbori, a za neke od članove Stožera otkriveno je da su članovi HDZ-a (konkretno za Alemku Markotić i Krunoslava Capaka). Petrović tvrdi da nije problematično je li član Stožera ujedno i član neke stranke, već da je problem u samoj komunikaciji Stožera. Prije nego li su članovi Stožera izašli pred novinare i odgovarali na pitanja, trebali su se posavjetovati s komunikacijskim stručnjakom kako pravilo medijski istupati. Trebalo je jasnije komunicirati ono što je tema konferencije, a ne zalaziti u političke teme i teme koje nisu u nadležnosti Stožera (Petrović, 14. svibnja 2020.).

Većina se komentatora slaže da je rad Stožera u početku bio na visini zadatka, a posebice komunikacija. Tako je na mrežnoj stranici vrhkomunikacije (15. ožujka 2020.) objavljen članak u kojem se hvali Alemku Markotić i Vili Beroša. Ključ uspješne komunikacije Alemke Markotić je u tome što dobro poznaje tematiku o kojoj govori, smirena je, ima dobru dikciju, znanje i stručnost pa kod slušatelja ostavlja dojam povjerenja. Ministar Vili Beroš također se može pohvaliti komunikacijom na nivou i za njega tvrde da je pravo osvježanje na medijskoj sceni. Ključ su uspjeha ove krizne komunikacije dvije konferencije za medije dnevno, priopćenja za medije, gostovanja u emisijama i otvorenost prema medijima (vrhkomunikacije, 15. ožujka 2020.).

Ipak, još jednu kritiku na daljnji rad Stožera uputila je Grbeša-Zanzerović (19. svibnja 2020.). Profesorica političke komunikacije smatra kako je nestalo povjerenje u rad Stožera. U početku je komunikacija i krizno upravljanje bilo korektno odrađeno, ali kasnije se prešlo u fazu gdje više nema konsenzusa. Hrvatski su građani izgubili povjerenje u Stožer jednako kao što već više desetljeća gube povjerenje u bilo koju instituciju. Više na dnevnom redu nije jedna tema pa je ova faza komunikacije kompleksnija. U prvoj je fazi komunikacija bila jednostavnija; smatra da je dobra odluka bila ukinuti konferencije Nacionalnog stožera kako bi otišli na svojevrсно „hlađenje“ (tportal.hr, 19. svibnja 2020.).

I za kraj, događaj koji je možda dobio najveće kritike što građana što drugih političara jest zasigurno „korona party“ u izbornoj noći parlamentarnih izbora 6. srpnja 2020. godine. Tada su još uvijek na snazi bile mjere kao što su socijalna distanca, maske, zabranjena obiteljska okupljanja do određenog broja ljudi. Sve ostale koji su kršili mjere okupljanjima, Stožer je proglasio ni više, ni manje nego bioteroristima. A onda je, u toj izbornoj večeri, isti taj Stožer, održao „korona party“

ne pridržavajući se ikakvih mjera koje su donijeli. U izbornim stožerima se pjevalo i plesalo uz minimalan razmak, štoviše uz zagrljaje i rukovanja. Od te večeri, čuvena je izjava Andreja Plenkovića koji je nonšalantno dobacio zaštitarima: „Je*iga, dečki, budite malo relaksirani. Sad kad smo pobijedili može lakše“ (24sata, 6. srpnja 2020.).

Ova je cjelina ujedno i uvod u drugi dio diplomskog rada, a to je onaj istraživački. Važna nam je tematika kako je Stožer komunicirao s javnosti, je li bio kritiziran ili pohvaljen, jer drugi dio diplomskog rada istražuje vrlo sličnu tematiku, a to je povjerenje građana u zdravstvene stručnjake (pa tako i Stožer) temeljeno na njihovim medijskih nastupa. Naime, Alemka Markotić, o kojoj smo postavljali pitanja u anketi, također je i član Stožera. U prethodnom smo dijelu uvidjeli da je bilo više kritika nego pohvala na račun Stožera, a u sljedećem ćemo dijelu vidjeti kako o tome razmišljaju studenti.

6. Predmet empirijskog istraživanja

Predmet istraživanja je percepcija studenata o medijskim nastupima zdravstvenih stručnjaka u tijeku pandemije Covid-19. Konkretnije, istraživanjem se željelo spoznati koliko su izjave stručnjaka bile uvjerljive i ulijevaju li te izjave povjerenje u studente. Budući da se radi o percepciji i povjerenju, već smo ranije spomenuli kako je povjerenje konstrukt koji se sastoji od više dimenzija. Tako smo, u ovom slučaju, ispitali jesu li studenti uopće upoznati s imenom i prezimenom pojedinog stručnjaka te njihovim znanstvenim opusom. Također, zanimalo nas je koliko studenti vjeruju zdravstvenim stručnjacima s obzirom na medijske nastupe, učestalost pojave u medijima, argumentaciji podataka i razumijevanju izjava.

Osim povjerenja u zdravstvene stručnjake, zanimalo nas je i povjerenje u državne institucije i medije. Korelacijskom smo analizom provjerili postoji li povezanost između manjeg povjerenja u institucije i medije i manjeg povjerenja u stručnjake i obratno. Povjerenje u institucije i medije u ovom nam je radu poslužilo kao svojevrsna varijabla usporedbe-točnije, ako je povjerenje u institucije i medije nisko, znači li to da će i povjerenje u stručnjake biti nisko.

6.1. Ciljevi istraživanja i radne hipoteze

Postavljeni su sljedeći ciljevi istraživanja:

1. Utvrditi koliko su studenti upoznati s pojedinim stručnjakom (imenom, opusom, medijskim nastupima).
2. Uvidjeti kakav dojam ostavljaju stručnjaci s obzirom na medijske nastupe.
3. Saznati koliko povjerenje studenti imaju u državne institucije (tisak, policija, televizijske postaje, pravosuđe, političke stranke, Nacionalni stožer civilne zaštite).
4. Ispitati koliko studenti vjeruju hrvatskim medijima.
5. Analizirati postoji li povezanost između povjerenja u institucije i medije te povjerenja u zdravstvene stručnjake.

Iz ovih su ciljeva istraživanja proizašle sljedeće istraživačke hipoteze:

1. Studenti diplomskih studija u većem su broju poznati s većinom spomenutih zdravstvenih stručnjaka od studenata preddiplomskih studija.
2. Studentice su bolje upoznate sa stručnjacima koji svojim izjavama bude pozitivne komentare u medijima od studenata.
3. Studenti koji dolaze iz manjih sredina više vjeruju državnim institucijama.
4. Studenti društveno-humanističkog usmjerenja manje vjeruju hrvatskim medijima.
5. Manje povjerenje studenata u institucije i medije povezano je s manjim povjerenjem u stručnjake.

6.2. Metoda i uzorak

6.2.1. Metoda istraživanja

Korištena je metoda ankete. „Anketna metoda je poseban oblik ne-eksperimentalnog istraživanja koje kao osnovni izvor podataka koristi osobni iskaz o mišljenjima, uvjerenjima, stavovima i ponašanju, pribavljen odgovarajućim standardiziranim nizom pitanja“ (Milas, 2009: 395). Korištena je internetska anketu na *Google Forms* platformi kojoj su ispitanici mogli pristupiti putem poveznice. Poveznica je objavljena u studentskim grupama različitih fakultetskih usmjerenja te dijeljena preko prijatelja i kolega. Anketno je istraživanje provedeno na uzorku studenata u Republici Hrvatskoj. Istraživanje je započelo 11. lipnja 2021. godine, a završeno je 11. srpnja 2021. godine. Upitnik se sastoji od 22 pitanja (pitanja kratkog odgovora ili višestrukog odabira). Na početku ankete zanimali su nas demografski podaci studenata (spol, dob, veličina mjesta prebivališta, fakultet i godina studija). Zatim su slijedila pitanja o povjerenju u institucije i medije, koliko studenti prate određene medije, smatraju li ih objektivnima i vjerodostojnima. U zadnjem dijelu ankete, studenti su procjenjivali zdravstvene stručnjake (Ivana Đikića, Alemku Markotić, Gordana Lauca i Bernarda Kaića) te odgovarali na pitanja jesu li upoznati s tim zdravstvenim stručnjakom, njihovim znanstvenim opusom te koliko se slažu su navedenim

tvrdnjama s obzirom na medijske nastupe stručnjaka. Anketni se upitnik nalazi u dijelu Prilozi na kraju rada. Detaljnije o svakom pojedinom dijelu istraživanja slijedi u narednim cjelinama.

6.2.2. Uzorak

Izabrali smo neprobabilistički prigodni uzorak od 150 studenata različitih fakulteta i usmjerenja. Razlika između probabilističkog i neprobabilističkog uzorka je u tome što se probabilistički uzorci temelje na zakonu vjerojatnosti pa svaka osoba ima jednaku šansu biti izabrana u uzorak. Kod neprobabilističkih uzoraka to nije tako, već oni počivaju na prosudbama istraživača i specifičnim potrebama istraživanja. Pošto kod neprobabilističkih uzoraka nije poznata vjerojatnost izbora neke osobe u uzorak, ne možemo reći da su oni nepristrani i reprezentativni. Međutim, ovdje je neprobabilistički uzorak u prednosti nad probabilističkim jer upućivanje nalaza na populaciju nije istraživački imperativ. Također, prednosti su neprobabilističkog uzorka svakako jednostavnost, ekonomičnost i kraće vrijeme provedbe. Prigodni je uzorak vrsta neprobabilističkog uzorka, a koristimo ga jer nam je dio osnovnog skupa dostupniji za istraživanje; u našem slučaju to su studenti (Milas, 2009: 406).

Tablica 6: struktura uzorka

spol	M 34% / Ž 66%	
dob	19 – 22 god.	23%
	23 – 25 god.	69%
	26 i više god.	9%
mjesto stanovanja	do 10 000 st.	21%
	50 000 – 100 000 st.	18%
	100 001 – 500 000 st.	9%
	više od 500 000 st.	52%
fakultet	društveno-humanističke znanosti	72%
	tehničke znanosti	15%
	prirodoslovne/biomedicinske znanosti	13%
stupanj studija	preddiplomski	37%
	diplomski	61%
	ostali (apsolventi, nedavno diplomirani)	2%

Izvor: istraživanje autorice

U ovoj ćemo se cjelini bazirati na demografskim obilježjima ispitanika. U anketi o percepciji studenata o medijskim nastupima zdravstvenih stručnjaka u tijeku pandemije Covid-19 sudjelovalo je 150 ispitanika/studenata. Od toga je 66% studentica i 34% studenata.

Što se tiče dobi ispitanika, najveći je postotak (69%) onih koji spadaju u dobnu skupinu 23 – 25 godina. Slijede ih studenti iz dobne skupine 19 – 22 godine sa 23%, a najmanje je onih od 26 godina na više, njih samo 9%.

Nadalje, najviše studenata dolazi iz velikih gradova s preko 500 tisuća stanovnika, njih 52%. Zanimljivo je da nakon njih slijede studenti koji dolaze iz mjesta do deset tisuća stanovnika (njih 21%) što znači da se uzorak grupirao na krajevima krivulje. Ostali studenti dolaze iz mjesta od 50 do 100 tisuća stanovnika (njih 18%) te iz mjesta od 100 do 500 tisuća stanovnika (njih 9%).

Raspodjela uzorka po fakultetima, veoma je raznolika, no grupirali smo ih u tri kategorije: društveno-humanističke znanosti, tehničke znanosti i prirodoslovne/biomedicinske znanosti.

Najviše studenata studira društveno-humanističke znanosti (72%). Slijede ih studenti tehničkih znanosti s 15% i na kraju studenti prirodoslovnih/biomedicinskih znanosti s 13%. Posljednja je demografska odrednica koju smo tražili u ovoj anketi stupanj studija fakulteta (preddiplomski, odnosno diplomski studij). Na preddiplomskom studiju studira 37% studenata, a na diplomskom njih 61%. Imamo i kategoriju ostali u koju svrstavamo one koji su u tom razdoblju diplomirali ili upisali apsolventsku godinu, ali i dalje studiraju; takvih je u našem uzorku samo 2%.

7. Rezultati istraživanja

U ovome ćemo dijelu iznijeti rezultate istraživanja: upoznatost studenata sa zdravstvenim stručnjacima, percepciju studenata o zdravstvenim stručnjacima, povjerenje studenata u medije, povjerenje studenata u državne institucije te na koncu uvidjeti postoji li ikakva povezanost između povjerenja u medije i institucije s povjerenjem u stručnjake. Također, na kraju ove cjeline, interpretirat ćemo rezultate dobivene hi-kvadrat testom i korelacijskom analizom, kojima smo testirali četiri ranije spomenute hipoteze u radu. Sve su hipoteze testirane u statističkom programu *Jasp*.

7.1. Upoznatost studenata sa zdravstvenim stručnjacima

U ovoj ćemo cjelini pokazati koliko su studenti upoznati sa svakim pojedinim stručnjakom: Ivanom Đikićem, Alemkom Markotić, Gordanom Laucem i Bernardom Kaićem. Ivan Đikić, hrvatski medicinski stručnjak na području molekularne biologije, često je istupao u medijima od samog početka pandemije; gostovao je u emisijama, davao intervju i slično. Alemka Markotić, ravnateljica infektivne klinike „Fran Mihaljević“, osim što je gostovala u emisijama, također je bila i članica Stožera civilne zaštite. Gordan Lauc uvaženi je hrvatski znanstvenik na području molekularne biologije i često se razlikovao u stavovima od većine stoga je bio zanimljiv hrvatskoj javnosti. I na posljatku, Bernard Kaić, epidemiolog, osim gostovanja u emisijama, često se

odazivao na konferencije Stožera kako bi svojim znanjem upotpunio odgovore na pitanja novinara. Svakako, zanima nas jesu li studenti uopće upoznati s imenima spomenutih znanstvenika.

Tablica 7: upoznatost studenata s imenom i prezimenom stručnjaka

stručnjak	studenti upoznati s imenom i prezimenom (%)
Ivan Đikić	80
Alemka Markotić	98
Gordan Lauc	44
Bernard Kaić	36

Izvor: istraživanje autorice

Iz priloženog, možemo zaključiti da su studenti najbolje upoznati s imenom i prezimenom Alemke Markotić i Ivana Đikića. Gordana Lauca i Bernarda Kaića, pak, raspoznaje postotak studenata manji od polovice pa možemo reći da su relativno nezamijećeni.

Prvim pitanjem htjeli smo utvrditi koliko su studenti upoznati samo s imenom i prezimenom zdravstvenih stručnjaka, a sada ćemo pokazati u kolikoj su mjeri studenti upoznati s profesionalnim opusom tih istih stručnjaka.

Tablica 8: upoznatost studenata s profesionalnim radom stručnjaka

stručnjak	studenti upoznati s profesionalnim radom stručnjaka (%)
Ivan Đikić	8
Alemka Markotić	13
Gordan Lauc	14
Bernard Kaić	4

Izvor: istraživanje autorice

Iz tablice 8. vidljivo je kako su studenti relativno slabo upoznati s profesionalnim radom svih četiriju stručnjaka. Napomenut ćemo da su ovo i zbrojeni postoci onih koji su se izjasnili da su jako dobro i dobro upoznati s profesionalnim radom stručnjaka. Zanimljivo je, primjerice, kako je 98% studenata čulo za Alemku Markotić, ali samo 13% njih je dobro upoznato čime se ova stručnjakinja profesionalno bavi. Također, Ivan Đikić je drugi najpoznatiji stručnjak među

studentskom populacijom, a o njegovom profesionalnom opusu dobro je informirano samo njih 8%.

7.2. Stavovi studenata o zdravstvenim stručnjacima

U ovom dijelu rada prikazani su rezultati istraživanja stavova studenata o svakom navedenom stručnjaku. Za svakog ćemo stručnjaka prikazati kakav je on sudeći prema prosječnim odgovorima studenata. Radi lakšeg prikaza podataka, tvrdnje i odgovore ćemo navesti tablično za svakog stručnjaka. Studenti su, na niz čestica, mogli odgovoriti sa da, ne i ne znam.

Prvi znanstvenik kojeg su studenti procjenjivali tvrdnjama je Ivan Đikić. Ivana Đikića procjenjivalo je 80% studenata jer se njih 20% ranije u upitniku izjasnilo da nije čulo za dotičnog stručnjaka.

Tablica 9: stavovi studenata-Ivan Đikić

	DA (%)
nije toliko važan u informiranju građana jer bi studenti i bez njegovih nastupa bili dovoljno informirani o Covidu-19	71
često istupa u medijima	63
izlaže dobro argumentirane stavove o Covidu-19 uz potkrepljenje valjanim podacima	47
nije prepoznat kao osoba kojoj mogu vjerovati	43
ne pojavljuje se prečesto u medijima pa to ne ruši njegovu vjerodostojnost, odnosno studenti nisu zasićeni njegovim medijskim nastupanjem	43
koristi se jasnim izjavama, razumljivima širokoj publici	40

Izvor: istraživanje autorice

Tablica 10: stavovi studenata-Alemka Markotić

	DA (%)
često istupa u medijima	90
koristi se jasnim izjavama, razumljivima širokoj publici	64
nije toliko važna u informiranju građana jer bi studenti i bez njegovih nastupa bili dovoljno informirani o Covidu-19	64
izlaže dobro argumentirane stavove o Covidu-19 uz potkrepljenje valjanim podacima	55
nije prepoznata kao osoba kojoj mogu vjerovati	46
ne pojavljuje se prečesto u medijima pa to ne ruši njegovu vjerodostojnost, odnosno studenti nisu zasićeni njezinim medijskim nastupanjem	41

Izvor: istraživanje autorice

Tablica 11: stavovi studenata-Gordan Lauc

	DA (%)
ne pojavljuje se prečesto u medijima pa to ne ruši njegovu vjerodostojnost, odnosno studenti nisu zasićeni njegovim medijskim nastupanjem	56
koristi se jasnim izjavama, razumljivima širokoj publici	52
nije toliko važan u informiranju građana jer bi studenti i bez njegovih nastupa bili dovoljno informirani o Covidu-19	47
izlaže dobro argumentirane stavove o Covidu-19 uz potkrepljenje valjanim podacima	45
često istupa u medijima	42
nije prepoznat kao osoba kojoj mogu vjerovati	36

Izvor: istraživanje autorice

Tablica 12: stavovi studenata-Bernard Kaić

	DA (%)
nije toliko važan u informiranju građana jer bi studenti i bez njegovih nastupa bili dovoljno informirani o Covidu-19	76
ne pojavljuje se prečesto u medijima pa to ne ruši njegovu vjerodostojnost, odnosno studenti nisu zasićeni njegovim medijskim nastupanjem	69
nije prepoznat kao osoba kojoj mogu vjerovati	56
koristi se jasnim izjavama, razumljivima širokoj publici	56
često istupa u medijima	39
izlaže dobro argumentirane stavove o Covidu-19 uz potkrepljenje valjanim podacima	30

Izvor: istraživanje autorice

Dakle, iz prikaza čestica o Ivanu Đikiću studenti su zaključili sljedeće. Ivan Đikić je stručnjak koji:

- nije toliko važan u informiranju građana jer bi studenti i bez njegovih nastupa bili dovoljno informirani o Covidu-19
- često istupa u medijima
- ne izlaže baš najbolje argumentirane stavove o Covidu-19 uz potkrepljenje valjanim podacima
- nije prepoznat kao osoba kojoj studenti mogu vjerovati
- se pojavljuje prečesto u medijima pa to ruši njegovu vjerodostojnost, odnosno studenti su zasićeni njegovim medijskim nastupanjem
- izlaže dobro argumentirane stavove o Covidu-19 uz potkrepljenje valjanim podacima
- se ne koristi jasnim izjavama, razumljivima širokoj publici

Nadalje, bavimo se izjavama o Alemki Markotić. Studenti su konstatirali sljedeće:

- često istupa u medijima
- koristi se jasnim izjavama, razumljivima širokoj publici

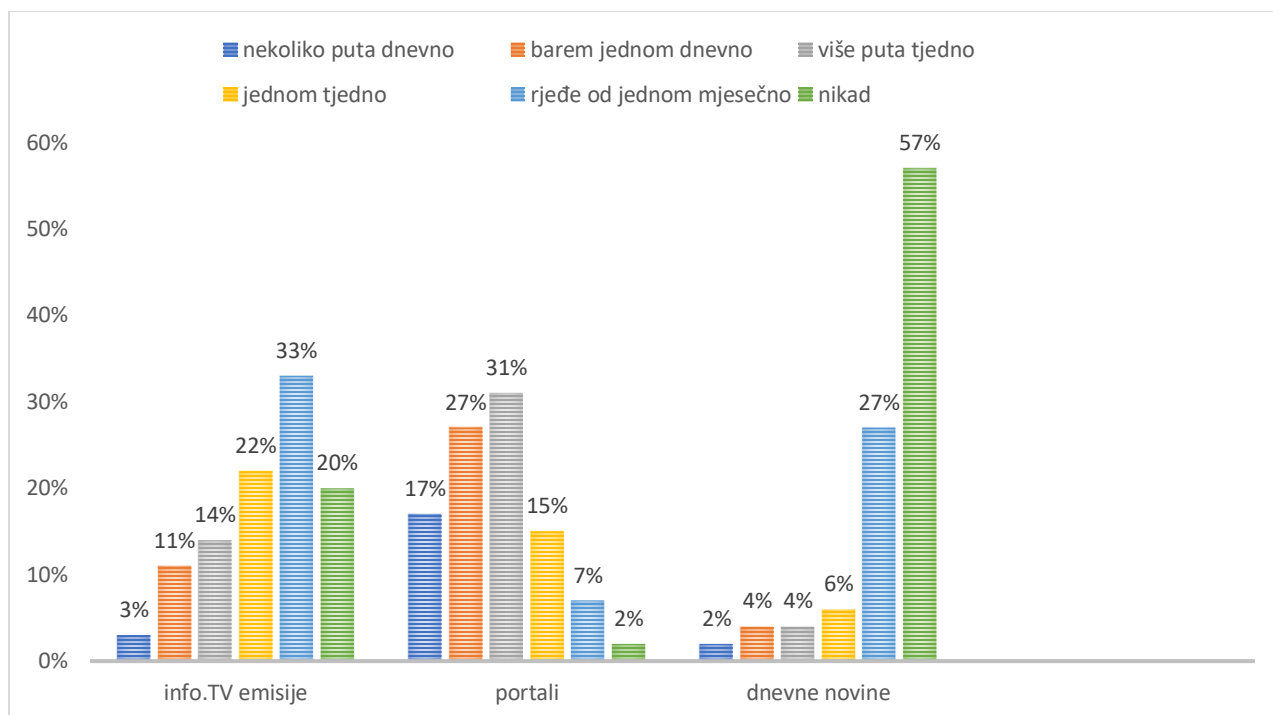
- nije toliko važna u informiranju građana jer bi studenti i bez njegovih nastupa bili dovoljno informirani o Covidu-19
- izlaže dobro argumentirane stavove o Covidu-19 uz potkrepljenje valjanim podacima
- nije prepoznata kao osoba kojoj mogu vjerovati
- pojavljuje se prečesto u medijima pa to ruši njezinu vjerodostojnost, odnosno studenti nisu zasićeni njezinim medijskim nastupanjem

Treći je stručnjak Gordan Lauc. Sudeći prema odgovorima, i po tome da više od polovice studenata uopće nije upoznato s ovim znanstvenikom (njih 56%), možemo zaključiti da Gordan Lauc skoro uopće nije prepoznat među studentima, niti imenom, a kamoli radom ili osobom od povjerenja.

Konačno, posljednji znanstvenik kojeg su studenti procjenjivali je Bernard Kaić. Njega je procjenjivalo samo 36% studenta. Zaključak je da je Bernard Kaić stručnjak koji je uvjerljivo najmanje zamijećen među studentima.

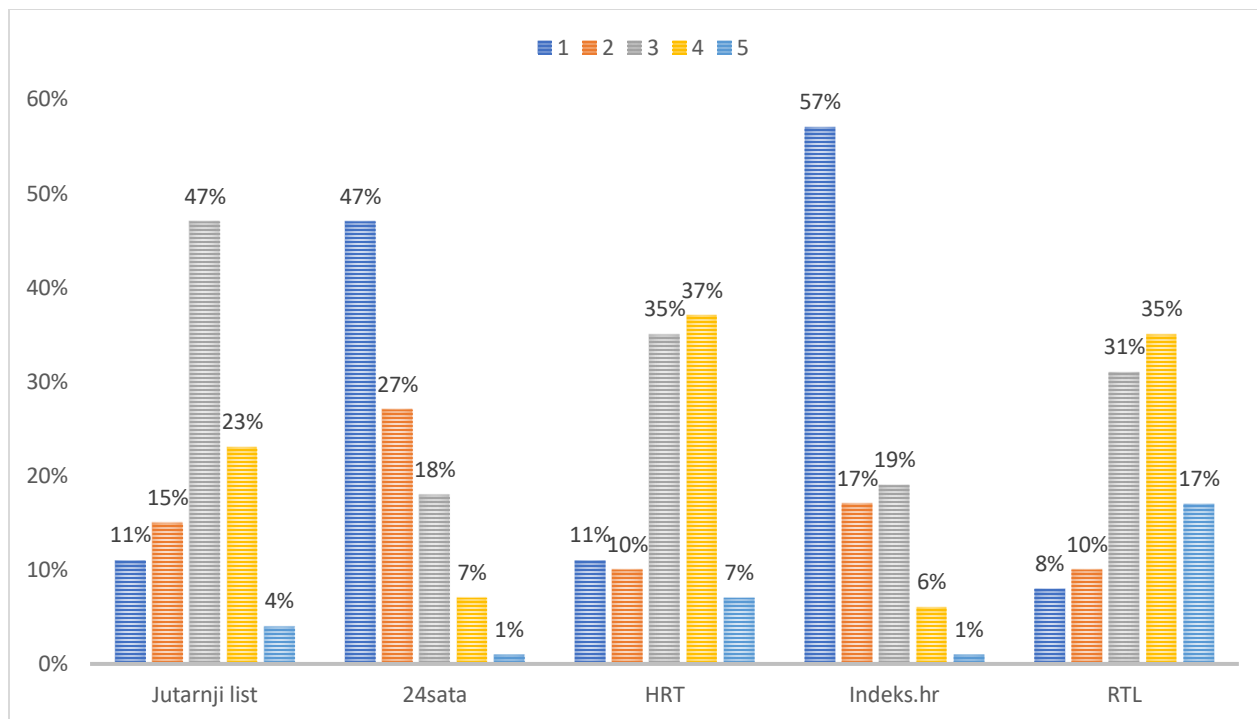
7.3. Povjerenje studenata u medije

Na početku studenti su pitani koliko se često informiraju o političkim, ekonomskim i društvenim zbivanjima u Hrvatskoj putem informativnih emisija, internetskih portala i dnevnih novina. Što se tiče informativnih emisija na televiziji, najviše se studenata izjasnilo (njih 33%) kako se putem tog kanala informiraju rjeđe od jednom mjesečno. Samo se njih 3% putem informativnih emisija informira više puta dnevno. Putem internetskih portala najviše se studenata (31%) informira više puta tjedno, a odmah nakon (27%) barem jednom dnevno. Dnevne su novine na začelju kanala informiranja koje studenti preferiraju. Čak uvjerljivo više od polovice studenata (57%) izjasnilo se da se nikada ne informira putem tog kanala. Zaključno, studenti se najviše informiraju putem internetskih portala, a ponekad i putem informativnih emisija. Samo se zanemariv broj studenata svakodnevno informira putem dnevnih novina.



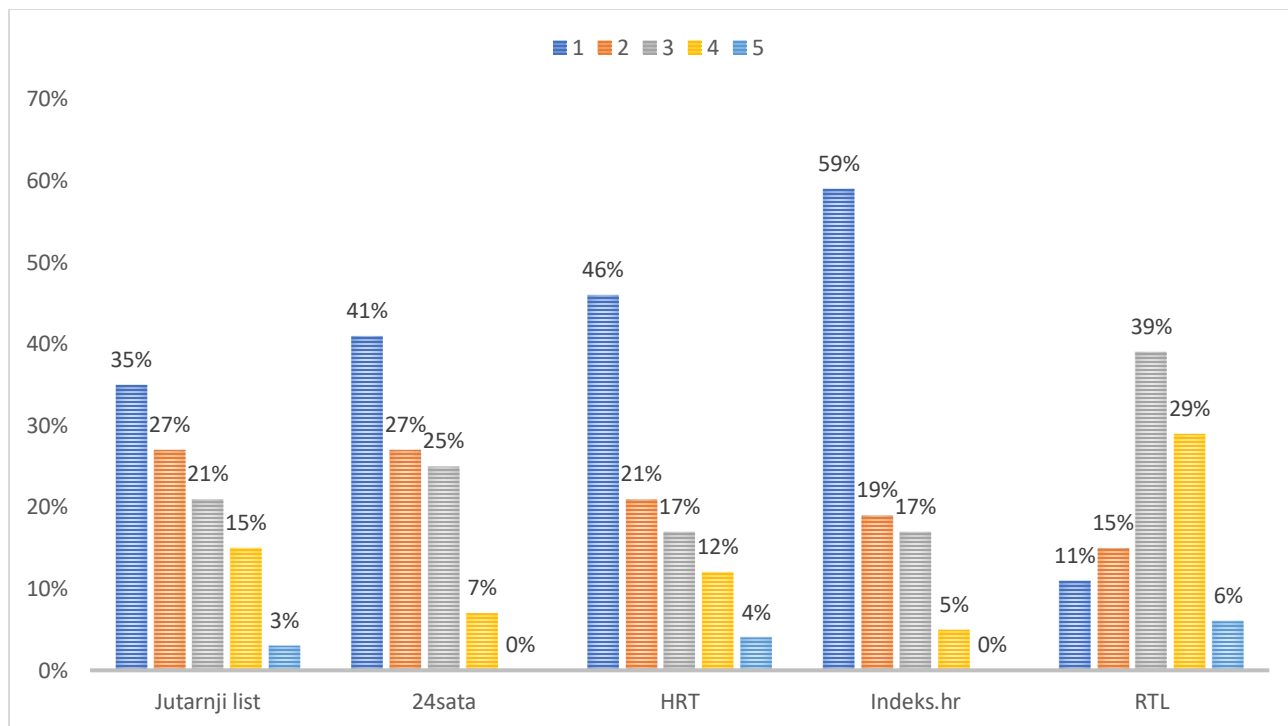
Grafikon 1: informiranje studenata putem informativnih TV emisija, portala i dnevnih novina

Sljedeće pitanje koje je bilo postavljeno ispitanicima je kako bi, s obzirom na vjerodostojnost u izvještavanju, ocijenili navedene medije (Jutarnji list, 24sata, HRT, Indeks.hr i RTL). Vjerodostojnost označava da medij donosi provjerene i točne informacije. Kao najvjerodostojniji medij, studenti su prepoznali RTL; zbrajajući ocjene 4 i 5, 51% studenata prepoznalo ga je kao najvjerodostojniji od ponuđenih. Najmanje vjerodostojan medij je Indeks.hr s 57% dobivenih glasova. Detaljnije ocjene vidljive su u grafikonu ispod.



Grafikon 2: vjerodostojnost hrvatskih medija

Također, u anketi je postavljeno i pitanje o objektivnosti spomenutih medija. Objektivnost označava to da medij nikoga ne favorizira te da ne promiče ničije interese. Kao najobjektivniji medij, studenti su izabrali RTL, ali sa samo 35% glasova, zbrajajući ocjene 4 i 5. Za Jutarnji list glasalo je 17%, za 24sata nitko, za HRT njih 16% te za Indeks.hr ponovo nitko. Možemo zaključiti kako studenti hrvatske medije ne smatraju objektivnima. Najmanje objektivan medij je Indeks.hr s 59% glasova studenata.



Grafikon 3: objektivnost hrvatskih medija

Posljednje pitanje vezano za hrvatske medije bilo je formirano u obliku Likertove skale procjene (uopće se ne slažem – u potpunosti se slažem). U tablici 13 dolje zbrojili smo vrijednosti „slažem se“ i „u potpunosti se slažem“ kako bi uvidjeli u kojem se postotku studenti slažu s navedenim česticama. Iskristalizirala su se dva mišljenja vezana za hrvatske medije, a to su da više od polovice studenata u medijima često nailazi na lažne vijesti te smatraju da se hrvatski mediji većinom bave banalnim temama. Činjenicu da se mediji uglavnom bave banalnim temama potvrđuje i mišljenje studenata gdje samo 11% njih smatra da mediji obrađuju teme koje su važne građanima. Gotovo svi studenti (92%) smatraju da mediji favoriziraju političke opcije te da često krše moralne norme zarad povećanja čitanosti.

Tablica 13: povjerenje studenata u medije

čestice	potpuno se slažem + slažem se (%)
Hrvatski mediji većinom se bave banalnim i nevažnim društvenim temama.	67
Često u medijima nailazim na lažne vijesti/informacije.	52
U domaćim medijima rijetko kada se iskrivljuju informacije ili prešućuju važne činjenice.	17
Hrvatski mediji većinom obrađuju teme koje su važne za građane.	17
Hrvatski mediji objektivno izvještavaju o najvažnijim političkim i društvenim zbivanjima u zemlji.	15
Mediji u Hrvatskoj doprinose uspješnom rješavanju važnih društvenih problema.	15
Hrvatski mediji većinom nepristrano izvještavaju o važnim događajima u Hrvatskoj.	11
Novinari u hrvatskim medijima uglavnom paze da objave sve strane priče o kojoj izvještavaju.	11
Vodeći hrvatski mediji ne favoriziraju niti jednu političku opciju.	8
Mediji rijetko kada krše moralne norme kako bi povećali broj svojih čitatelja / slušatelja / gledatelja.	8

Izvor: istraživanje autorice

7.4. Povjerenje studenata u državne institucije

U ovom nas je djelu zanimalo koliko povjerenje studenti imaju u svaku od sljedećih institucija (pravosudni sustav, policija, zdravstveni sustav, Sabor, nacionalne TV postaje, političke strane, tisak, Nacionalni stožer civilne zaštite). Studenti su rangirali institucije na skali od „uopće nemam povjerenja“ do „imam vrlo veliko povjerenje“.

Tablica 14: povjerenje studenata u državne institucije

institucija	dosta povjerenja + vrlo veliko povjerenje (%)
zdravstvo	44
policija	27
tisak	22
nacionalne TV postaje	21
Nacionalni stožer civilne zaštite	17
pravosuđe	11
Sabor	6
političke stranke	6

Izvor: istraživanje autorice

Što se tiče pravosudnog sustava, studenti su veoma nepovjerljivi prema toj instituciji (čak 89% njih se izjasnilo kako uopće nema povjerenja). Zatim slijedi policija, u koju studenti imaju malo povjerenja (njih 73% se izjasnilo tako). U zdravstveni sustav studenti imaju, također, malo povjerenja, ali znatno veće od prethodne dvije institucije (njih 44% ima povjerenja). U Sabor i političke stranke, studenti imaju najmanje povjerenja (samo im gotovo zanemarivih 9% studenata vjeruje). Nacionalne TV postaje i tisak kod studenata ulijevaju malo povjerenja (vjeruje im 21% i 22% studenata). Nacionalni stožer civilne zaštite, koji nam je u ovom radu bio ključan, ne uživa povjerenje studenata (vjeruje mu svega 17%) Možemo zaključiti kako studenti ne vjeruju državnim institucijama ili imaju veoma malo povjerenja. Uspoređujući studente s općom populacijom, studenti također najveće povjerenje iskazuju policiji, a najmanje Saboru i političkim

strankama. Studenti su iskazali i veće povjerenje u zdravstvo dok opća populacija smatra kako je ono potpuno neučinkovito ili vrlo malo učinkovito.

7.5. Povezanost povjerenja u medije i institucije s povjerenjem u stručnjake

Povezanost između ova tri povjerenja, odnosno nepovjerenja, nije utvrđena statističkom metodom korelacijske analize. Vrijednost p veća je od 0.05 što znači da nije utvrđena statistička značajnost koju smo tražili. O povezanosti možemo samo nagađati, ali smatramo da bi na reprezentativnom uzorku korelacijska analiza pokazala određen stupanj povezanosti. Svakako, pretpostavka povezanosti između povjerenja u medije, institucije i stručnjake može pružiti temelj za neka daljnja i podrobnija istraživanja.

Tablica 15: korelacijska analiza povjerenja u institucije i stručnjake

Pearson r	$p < 0.05$
0.138	0.134

Izvor: istraživanje autorice

Tablica 16: korelacijska analiza povjerenja u medije i stručnjake

Pearson r	$p < 0.05$
0.061	0.509

Izvor: istraživanje autorice

Ovu analizu proveli smo radi utvrđivanja povezanosti između triju vrsta povjerenja: povjerenja u institucije, povjerenja u medije i povjerenja u zdravstvene stručnjake. Jedna je od hipoteza u radu glasila da je manje povjerenje studenata u institucije i medije povezano i s manjim povjerenjem u stručnjake. Zanimalo nas je je li to stvarno tako. Također, i u teorijskom smo dijelu rada pisali o povjerenju u zdravstvo, medije i institucije te uvidjeli da je povjerenje generalno u padu. Provedena korelacijska analiza nije pokazala povezanost između povjerenja u medije, institucije i stručnjake.

7.6. Provjera radnih hipoteza

Provjere hipoteza radili smo hi-kvadrat analizom. Postavili smo pet hipoteza proizašlih iz ciljeva istraživanja. Istraživanjem smo htjeli utvrditi koliko su studenti uopće upoznati sa stručnjacima, kako ti stručnjaci medijski nastupaju, koliko povjerenje studenti imaju u medije i državne institucije te, na kraju, postoji li stupanj korelacije između ta tri povjerenja (u medije, institucije i stručnjake).

Prva hipoteza da su studenti diplomskih studija u većoj mjeri upoznati s većinom zdravstvenih stručnjaka je potvrđena. Studenti diplomskih studija više su upoznati s Ivanom Đikićem, Gordanom Laucem i Bernardom Kaićem. S Alemkom Markotić studentima preddiplomskih i diplomskih studija upoznati su u gotovo jednakoj mjeri budući da vrijednost p nije statistički značajna jer je veća od 0.05. Možemo zaključiti da su studenti diplomskih studija u većoj mjeri upoznati s imenom većine spomenutih zdravstvenih stručnjaka od studenata preddiplomskih studija pa samim time i potvrditi hipotezu.

Tablica 17: hi-kvadrat test

	$p < 0.05$
Ivan Đikić	0.037
Alemka Markotić	0.632
Gordan Lauc	0.005
Bernard Kaić	0.036

Izvor: istraživanje autorice

Tablica 18: upoznatost studenata preddiplomskih i diplomskih studija sa stručnjakom

	preddiplomski (%)	diplomski (%)
Ivan Đikić	39	41
Alemka Markotić	52	46
Gordan Lauc	17	26
Bernard Kaić	15	21

Izvor: istraživanje autorice

Druga hipoteza provjeravala je jesu li studentice bolje upoznate sa stručnjacima koji bude pozitivne komentare u medijima od studenata. U ovom slučaju, to nismo potvrdili jer hi-kvadrat nije pokazao statističku značajnost. Željeli smo provjeriti ima li veze spol s tonom kojim je izjava prenesena budući da se za žene češće veže pojam empatičnosti i osjećajnosti. Ova hipoteza ne mijenja se u ovisnosti od spola studenata pa možemo zaključiti da ju nismo ni potvrdili ni opovrgnuli jer nismo dobili statistički značajan podatak. Kod ni jednog stručnjaka nije zabilježena statistički značajna razlika jer je kod svih vrijednost p veća od 0.05.

Tablica 19: hi-kvadrat test

budi pozitivne komentare u medijima (Studentice su bolje upoznate sa stručnjacima koji svojim izjavama bude pozitivne komentare u medijima od studenata.)	$p < 0.05$
Ivan Đikić	0.393
Alemka Markotić	0.278
Gordan Lauc	0.220
Bernard Kaić	0.691

Izvor: istraživanje autorice

Tablica 20: upoznatost studenata i studentica sa stručnjakom koji budi pozitivne komentare u medijima

	upoznatost studenata (%)	upoznatost studentica (%)
Ivan Đikić	13	8
Alemka Markotić	20	6
Gordan Lauc	29	5
Bernard Kaić	8	6

Izvor: istraživanje autorice

Studenti koji dolaze iz manjih sredina više vjeruju državnim institucijama, bila je treća hipoteza. Ni u ovom slučaju nije dokazana statistička značajnost. To znači da studenti imaju gotovo podjednako povjerenje, odnosno, nepovjerenje u državne institucije. Ova je hipoteza, prije svega, postavljena kako bi se uvidjele potencijalne razlike u stupnju informiranosti i obrazovanja između studenata koji dolaze iz manjih i većih sredina. Zbog mogućeg pristupa internetu iz bilo kojeg mjesta, izgleda da mjesto prebivališta nije presudan faktor informiranosti i obrazovanja kako je nekada prije bio.

Tablica 21: hi-kvadrat test

institucija	p < 0.05
pravosudni sustav	0.222
policija	0.586
zdravstveni sustav	0.578
Sabor	0.672
nacionalne TV postaje	0.534
političke stranke	0.686
tisak	0.417
Nacionalni stožer civilne zaštite	0.757

Izvor: istraživanje autorice

Tablica 22: povjerenje studenata u institucije na temelju mjesta stanovanja

institucija	vjeruju iz manjih sredina (%)	vjeruju iz većih sredina (%)
pravosuđe	6	6
policija	19	9
zdravstvo	30	14
Sabor	4	2
nacionalne TV postaje	13	8
političke stranke	4	2
tisak	13	8
Nacionalni stožer civilne zaštite	13	6

Izvor: istraživanje autorice

Četvrta je hipoteza glasila: studenti društveno-humanističkog usmjerenja manje vjeruju hrvatskim medijima. Proizašla je iz mogućnosti da studenti tih fakulteta više prate medije, bolje su informirani jer im je to jednostavno dio buduće struke. Pošto ti studenti češće prate medije, manje bi im vjerovali jer više prodiru u srž medija od, primjerice, studenata nekih tehničkih fakulteta ili pak medicine. No, pokazalo se da to ipak nije tako i da su svi studenti, bez obzira na kojem fakultetu studiraju, jednako nepovjerljivi prema hrvatskim medijima. Ova se hipoteza nadovezuje na prethodnu i razloži zašto je tako mogu se povezati s prethodnom hipotezom. Danas svi studenti imaju barem jednu društvenu mrežu i svi imaju pristup internetu tako da, iako možda namjerno ne traže određene članke, sigurno slučajno naiđu na neke.

Tablica 23: hi-kvadrat test

čestica	p < 0.05
U domaćim medijima rijetko kada se iskrivljuju informacije ili prešućuju važne činjenice.	0.516
Hrvatski mediji većinom se bave banalnim i nevažnim društvenim temama.	0.211
Hrvatski mediji objektivno izvještavaju o najvažnijim političkim i društvenim zbivanjima u zemlji.	0.538
Mediji u Hrvatskoj doprinose uspješnom rješavanju važnih društvenih problema.	0.784
Hrvatski mediji većinom obrađuju teme koje su važne za građane.	0.990
Vodeći hrvatski mediji ne favoriziraju niti jednu političku opciju.	0.492
Mediji rijetko kada krše moralne norme kako bi povećali broj svojih čitatelja / slušatelja / gledatelja.	0.249
Hrvatski mediji većinom nepristrano izvještavaju o važnim događajima u Hrvatskoj.	0.977
Novinari u hrvatskim medijima uglavnom paze da objave sve strane priče o kojoj izvještavaju.	0.672
Često u medijima nailazim na lažne vijesti/informacije.	0.391

Izvor: istraživanje autorice

Tablica 24: povjerenje studenata u medije s obzirom na fakultetsko usmjerenje

	slažu se (%) druš.-human.znan.	slažu se (%) ostale znanosti
U domaćim medijima rijetko kada se iskrivljuju informacije ili prešućuju važne činjenice.	53	65
Hrvatski mediji većinom se bave banalnim i nevažnim društvenim temama.	13	17
Hrvatski mediji objektivno izvještavaju o najvažnijim političkim i društvenim zbivanjima u zemlji.	55	64
Mediji u Hrvatskoj doprinose uspješnom rješavanju važnih društvenih problema.	55	64
Hrvatski mediji većinom obrađuju teme koje su važne za građane.	56	35
Vodeći hrvatski mediji ne favoriziraju niti jednu političku opciju.	51	64
Mediji rijetko kada krše moralne norme kako bi povećali broj svojih čitatelja / slušatelja / gledatelja.	51	62
Hrvatski mediji većinom nepristrano izvještavaju o važnim događajima u Hrvatskoj.	52	62
Novinari u hrvatskim medijima uglavnom paze da objave sve strane priče o kojoj izvještavaju.	52	62
Često u medijima nailazim na lažne vijesti/informacije.	83	83

Izvor: istraživanje autorice

Zadnja hipoteza provjeravala je postoji li korelacija između povjerenja u institucije, medije i stručnjake. Statističkom analizom korelacije to nije utvrđeno (vrijednost p bila je manja od 0.51 što je vidljivo u tablicama 15 i 16), međutim, svakako su ta tri povjerenja na neki način povezana.

Uočeno je veliko nepovjerenje, kako prema institucijama i medijima, tako i prema stručnjacima. Pretpostavljamo da su studenti kroz nepovjerljivost prema medijima i institucijama (koja traje već duži period) tako gledali i na stručnjake u ovoj kriznoj situaciji. Budući da se radi o pandemiji, nekako je logično da smo prema svim izvorima informacija skeptični i zatvoreni.

8. Rasprava

U raspravi ćemo se osvrnuti na neka, već provedena, slična istraživanja te predložiti kako bi ovo istraživanje mogli unaprijediti.

Sada ćemo izložiti još neka istraživanja provedena na slične teme ili komponente povjerenja koje smo i mi obrađivali. Neka istraživanja su već spomenuta u teorijskom dijelu diplomskog rada pa ćemo ih samo kratko izložiti, a neka su novija. Što se tiče međuljudskog povjerenja (iz kojeg proizlaze i sve ostale vrste povjerenja), teško ga je operacionalizirati, mjeriti i objasniti budući da je višedimenzionalni konstrukt. Stoga, ne čudi što postoji vrlo mali broj empirijskih istraživanja o međuljudskom povjerenju (Gvozdanić, 2014: 7). Povjerenje u institucije narušeno je u gotovo svim europskim državama posljednjih desetljeća. Istraživanja u Hrvatskoj pokazuju da su mladi više nepovjerljivi prema institucijama i politici od odraslih-pogotovo prema političkim strankama, Vladi i Saboru. Mladi u Hrvatskoj jednako su nepovjerljivi prema institucijama kao i mladi u Europi (Gvozdanić, 2014: 7 – 8). Također, sudjelovanje je mladih u tijelima vlasti ispodprosječno. Već je 2000-ih utvrđeno da je povjerenje u institucije počelo padati (Gvozdanić, 2014: 8 – 9). U počecima samostalne države Hrvatske, građani su najveće povjerenje iskazivali prema Crkvi, školi, vojsci i policiji, a najmanje povjerenje prema medijima i novim privatnim poduzećima (Baloban, Rimac, 1998: 663). Iako je povjerenje u Crkvu 90-ih godina bilo visoko, ono je 2000-ih počelo opadati: 2018. godine povjerenje je Crkvi iskazalo 38% građana, u usporedbi, primjerice, s 2008. godinom kada je povjerenje Crkvi iskazalo 53% građana. Nevezano uz ovaj podatak, Crkva i danas spada u pet institucija kojima građani iskazuju najveće povjerenje (Baloban, 2019: 14).

Autori (Bagić, Šuljok, 2021: 133 – 134) proveli su istraživanje determinanti protektivnog ponašanja od bolesti COVID-19 u Hrvatskoj. Nas je zanimalo odlomak o povjerenju u institucije koje su zaslužne za suzbijanje pandemije. U istraživanju je sudjelovalo 1212 ispitanika starijih od 18 godina, a istraživanje je trajalo od kolovoza do listopada 2020. godine. Ispitanici su najveće povjerenje iskazali prema znanstvenicima u pogledu pronalaska cjepiva koje će suzbiti pandemiju. Samo je mali broj ispitanika iskazao nepovjerenje prema znanstvenicima/istraživačima. Također, ispitanici su puno povjerenje dali i zdravstvenom sustavu koji se, prema mišljenju građana, korektno nosi s nastalom krizom. Građani su, usprkos već povremenim kritikama upućenim Nacionalnom stožeru civilne zaštite, stožeru iskazali veliko povjerenje. Vlada RH također je

uživala povjerenje građana. Jedino se kod povjerenja u medije uzorak gotovo identično raspodijelio na povjerenje i nepovjerenje. U ovom su istraživanju sva povjerenja u međusobnoj korelaciji, a najviše koreliraju povjerenje u Nacionalni stožer civilne zaštite s povjerenjem u Vladu RH te povjerenje u Nacionalni stožer civilne zaštite s povjerenjem u zdravstvo (Bagić, Šuljok, 2021: 133 – 134). Uzmimo u obzir da je ovo 2020. godina kada se o korona virusu još nije toliko znalo kao danas i kada još cjepivo nije bilo u opticaju. Rezultati niskog povjerenja u stožer i zdravstvo u našem su istraživanju vjerojatno i posljedica novih mjera, uvođenja Covid potvrdi i tome slično.

Dnevnik Nove TV provodi istraživanje u kojem izlaže razmišljanja građana o pandemiji. U studenom 2021. građani su dodijelili ocjenu 3.2 radu Nacionalnog stožera civilne zaštite. Danas većina građana odobrava rad stožera, međutim, to odobravanje se topi. Primjerice, još prije godinu dana rad stožera odobravalo je mnogo više građana. Što se tiče samih znanstvenika i predstavnika stožera, najviše građana vjeruje Alemki Markotić. Usporedbe radi, u našem je istraživanju za potrebe ovog diplomskog rada najviše studenata prepoznalo Alemku Markotić pa Ivana Đikića. To može značiti da građani, odnosno studenti, više vjeruju znanstvenicima koji češće iznose svoja stajališta u medijima. Slijedi Ivan Đikić, a nakon njega Vili Beroš i Gordan Lauc. Ove su godine Ivan Đikić i Vili Beroš znatno izgubili potporu. Na samom su začelju ljestvice Davor Božinović i Krunoslav Capak. Usprkos brojnim komentarima na društvenim mrežama te prosvjedima protiv uvođenja COVID potvrda, većina građana COVID potvrde ipak odobrava. Što se tiče cijepljenja, većina se građana izjasnila da će se cijepiti i trećom dozom (Dnevnik.hr, 2021).

Što se tiče zdravstva, u Hrvatskoj ne postoji dovoljan broj istraživanja koja obrađuju problematiku zadovoljstva korisnika zdravstvenim uslugama. Budući da je pravo na kvalitetnu zdravstvenu zaštitu osnovno ljudsko pravo, taj se koncept istražuje više od 20 godina, no on je u Hrvatskoj zanemaren (Marković, 2018: 49). Što je s povjerenjem građana u zdravstveni sustav? Popović (2017: 85) je 2017. godine provela istraživanje i došla do zaključka da su samoprocjena zdravlja, pokrivenost zdravstvenim osiguranjem i negativno osobno iskustvo sa zdravstvom najznačajnije odrednice stavova i zadovoljstva hrvatskih građana zdravstvenim sustavom. Logično, zdravije i bolje osigurane osobe iskazale su pozitivnije stavove i značajno su zadovoljnije zdravstvenim sustavom. Ono što smanjuje povjerenje u zdravstvo su poduže liste čekanja kao najveći problem (Popović, 2017: 85). Četvrtina se ispitanika izjasnila da ima vrlo malo povjerenja

u zdravstveni sustav, a njih 27% kako je zdravstvo potpuno neučinkovito. Ispitanici su veće povjerenje ukazali liječnicima kao pojedincima nego li zdravstvenom sustavu u cjelini (Popović, 2017: 88). Dio ispitanika liječnike vidi kao profesionalne autoritete s niskom razinom utjecaja na sustav u kojem djeluju. Također, ispitanici više vjeruju liječnicima pojedincima jer zdravstveni sustav ispitanici percipiraju kao političku kategoriju što automatski uvjetuje niži stupanj povjerenja. Osim toga, povjerenje je u zdravstveni sustav nisko zbog postojeće korupcije u sustavu (Popović, 2017: 95 – 96). Čak je 62% ispitanika izjavilo kako su zdravstvu potrebne apsolutne promjene ili promjene u većoj mjeri (Popović, 2017: 88).

Konačno, osvrnut ćemo se i na postojeća istraživanja o povjerenju u medije. Već je ranije potvrđena teza dokazala da mediji nemaju direktan utjecaj na publiku. U Novakovom istraživanju (Novak, 2017: 94) pokazalo se da mediji nemaju direktan utjecaj na adolescente, odnosno da im adolescenti ne vjeruju bezuvjetno. Adolescenti su iskazali veći stupanj nepovjerenja prema sadržajima koji nisu u skladu s njihovim vrijednosnim sudovima ((Novak, 2017: 94).

Nadalje, još jedno istraživanje (Čuvalo, 2010: 50) pokazalo je da starija populacija više vjeruje televiziji kao mediju dok mlađi imaju veće povjerenje u internet. Ako pak gledamo stupanj obrazovanja, osobe s višom stručnom spremom znatno manje vjeruju medijima iako ih češće koriste. Oni s višom stručnom spremom veće povjerenje iskazuju prema internetu dok oni s nižom spremom veće povjerenje pridaju televiziji (Čuvalo, 2010: 50).

Istraživanja Agencije za elektroničke medije i UNICEF-a (Dokler, 2. travnja 2019.) potvrdilo je potrebu za medijskim obrazovanjem i promicanjem medijske pismenosti. Po mišljenju hrvatskih građana najvažniji su aspekti medijske pismenosti sljedeći: zaštita osobnih podataka i privatnosti na internetu, prepoznavanje lažnih vijesti i dezinformacija, uvažavanje i poštivanje drugih ljudi, njihovih mišljenja i stavova u komunikaciji. Zabrinjavajuća je činjenica ta da je vrlo mali broj ispitanika, gotovo nezamjetan, imalo priliku učiti o vještinama kritičkog sagledavanja medijskih sadržaja. Zabrinjavajuća je i činjenica da je svaka četvrta osoba doživjela neki od oblika elektroničkog nasilja. Jedan od ciljeva istraživanja bio je provjeriti razgovaraju li roditelji sa svojom djecom o medijima, medijskim sadržajima i društvenim mrežama. Rezultati su također poražavajući: gotovo trećina roditelja sa svojom djecom o medijima ne razgovara nikada ili vrlo rijetko (Dokler, 2. travnja 2019.).

Također su Agencija za elektroničke medije i UNICEF proveli istraživanje (19. travnja 2021.) o medijskoj pismenosti u Hrvatskoj i o utjecaju digitalnih medija na mentalno zdravlje djece i mladih. Rezultati su istraživanja prezentirani u infografici povodom Dana medijske pismenosti 2021. godine pod sloganom „Važno je kako se osjećaš s obje strane ekrana”. Posebna je pažnja posvećena aktualnom problemu dezinformacija i lažnih vijesti te razvoju vještina kritičkog sagledavanja medijskih sadržaja. Ocjena 3 prosječna je ocjena kojom građani ocjenjuju svoju razinu medijske pismenosti, a tek petina građana provjerava informacije prije nego ih podijeli. Te činjenice su zabrinjavajuće budući da su društvene mreže glavni kanal informiranja mlađima od 35 godina. Možda je najšokantniji podatak taj da gotovo polovica djece ne potraži pomoć roditelja kada ih nešto uznemiri na internetu (Dokler, 19. travnja 2021.).

Na kraju rasprave, navest ćemo zašto je ovo naše istraživanje potrebno te ponuditi neke prijedloge kako ga unaprijediti i poboljšati.

Prvenstveno, trenutna je pandemija COVID-a 19 aktualni problem, no jednom će se o njemu pisati i pričati kao o fenomenu koji je zahvatio 21.stoljeće. Smatramo da bi s vremenskim odmakom ovo istraživanje bilo vrijedno, a svakako će jednog dana imati i povijesnu značajnost. Zanimljivo bi bilo sagledati stajališta i sudove ljudi koji su pandemiju proživjeli (kao što mi danas, primjerice, slušamo o kugi ili španjolskoj gripi). Zatim, smatramo da istraživanje nudi dobre temelje nekom dalje razrađenom istraživanju jer su čestice u anketnom upitniku vrlo detaljne i precizno formirane. Konačno, istraživanje ne nudi stajališta studenata samo o pandemiji, već i o hrvatskim medijima i državnim institucijama. Taj segment povjerenja u medije i institucije bio bi značajan za usporedbu s možda istim ili sličnim istraživanjem provedenim za desetak godina kada će tehnologija još više napredovati i kada će se i međuljudski odnosi promijeniti. Dakako, važno je i koliko studenti (kao akademski obrazovani građani) vjeruju hrvatskom zdravstvu-vjeruju li bespogovorno ili pak kritički sagledavaju zdravstvenu struku (prepoznaju li postojeće probleme, nalaze li načine kako ih riješiti, razgovaraju li o tome u zajednici, prenose li svoja mišljenja i ideje autoritetima). Također, istraživanje može biti korisno i samim stručnjacima koji bi istraživanje mogli iskoristiti za vlastiti napredak u komunikaciji, te za gradnju što boljeg imidža.

Naravno, navest ćemo i mane ovog istraživanja. Budući da je uzorak neprobabilistički i prigodan, rezultati se istraživanja ne mogu generalizirati na ukupnu populaciju studenata Republike Hrvatske, odnosno rezultati ne mogu biti reprezentativni. Samim time, korelacijska

analiza između povjerenja u medije, institucije i stručnjake ne može biti reprezentativna. Možemo samo zaključivati na temelju pojedinačnih odgovora te nekom subjektivnom logikom koja se sama nameće. Međutim, napomenuli smo ranije da generalizacija na ukupnu populaciju ovdje nije istraživački imperativ, stoga ne možemo tvrditi da istraživanje nije uspješno, samo nije reprezentativno. Da bi istraživanje bilo reprezentativno, trebali bismo izabrati probabilistički uzorak koji počiva na vjerojatnosti i pretpostavci da svaka osoba ima jednaku šansu ući u uzorak. Također, mogli bismo istraživanje proširiti na populaciju Republike Hrvatske, ne samo studente, kako bi dobili podatke vezane za cijelo stanovništvo. Pošto se tema pandemije COVID-19 tiče svakog pojedinca, logično bi bilo provesti istraživanje na svim stanovnicima Republike Hrvatske te odabrati uzorak od oko 1000 – 2000 građana, a možda i više zbog što veće preciznosti. Premda su čestice u anketnom upitniku detaljno definirane, ne bi bilo na odmet precizirati ih još više i dodati par novih pitanja. Možda bismo u tom slučaju htjeli dobiti i neke detaljnije podatke o populaciji (primjerice, koje poslove obavljaju, koliko novca privređuju, boluju li od kakvih bolesti i slično). Dakako, smatramo da je ovo istraživanje dobar temelj za neka daljnja, unaprijeđena istraživanja na reprezentativnom uzorku koji bi se mogao generalizirati na populaciju. Istraživanja na ovu temu mogu biti realan pokazatelj koliko su hrvatski mediji, institucije i stručnjaci kvalitetni u svom radu, ali i pouka svima nama što trebamo raditi za poboljšanje i očuvanje stabilne zajednice.

9. Zaključak

Pandemija COVID-19 svakako je svijet dovela u kriznu situaciju. Za vrijeme je krize ključna komunikacija-u tijeku pandemije, zdravstveni su stručnjaci s javnostima najčešće komunicirali na konferencijama za medije (posebno u početku), a kasnije medijima općenito. Stoga smo i željeli istražiti kakav su dojam stručnjaci ostavili na studente kroz svoje medijske nastupe.

Bilo je tu raznih mišljenja: je li pandemija sila prirode ili formirani produkt nekoga tko nas želi kontrolirati u obliku propagande-svojevrsna plandemija. Pojavile su se tako i razne teorije zavjere, a što je pandemija duže trajala, povjerenje je u stručnjake padalo. Ne samo u stručnjake, već i u medije i državne institucije. Pojam infodemije označava prekomjernu količinu informacija o nekom problemu što otežava pronalazak adekvatnog rješenja. Infodemija je prisutna na primjeru pandemije što je i dovelo do brojnih teorija zavjera. Iz ovog su nam primjera medijski nastupi stručnjaka značajni koji bi nas trebali informirati o krizi u kojoj se nalazimo. Kada stručnjaci medijski nastupaju, istovremeno šalju više poruka javnostima: o sebi samima, o organizaciji koju predstavljaju, o temi o kojoj govore te naravno o javnosti kojoj se obraćaju. Također, važna je i razina medijske pismenosti svakog pojedinca kako bi kritičkim razmišljanjem znali probati relevantne i valjane informacije. Jer, upamtimo, mediji nisu cjelokupna stvarnost, već njena konstrukcija i interpretacija.

Mnogi su autori složni u činjenici da je povjerenje u institucije i medije drastično palo. Sve vrste povjerenja proizlaze iz onog osnovnog generaliziranog (interpersonalnog) povjerenja. Interpersonalno povjerenje je povjerenje koje članovi društva imaju jedan prema drugome. Ono je u Hrvatskoj generalno nisko, stoga ne čudi podatak da je političko povjerenje u najvećem padu. U Hrvatskoj je uvriježeno mišljenje da većini ljudi ne treba vjerovati jer su neznanci potencijalno opasni. Mladi su u Hrvatskoj, kao i mladi u Europi, podjednako nepovjerljivi prema političkim strankama, Vladi i Saboru, i to u većoj mjeri od odraslih. U posljednja dva desetljeća povjerenje je u institucije najviše palo.

Nadalje, vidljiv je pad povjerenja prema zdravstvenom sustavu za koji građani smatraju da je politiziran i podložan korupciji. Veće povjerenje građani ukazuju liječnicima pojedincima nego li sustavu u cjelini.

Kod povjerenja u medije situacija je nešto bolja budući da je dokazano da mladi ne vjeruju medijima bezuvjetno. Pripisat ćemo to činjenici da je danas educiranje o kritičkom razmišljanju i medijskoj pismenosti ipak razvijenije i češće nego li prije.

U našem su istraživanju mladi (studenti) iskazali veliko nepovjerenje prema institucijama, medijima i zdravstvenim stručnjacima. Ta činjenica zabrinjava pogotovo zato što su zdravstveni stručnjaci, u ovoj situaciji, jedini mjerodavni organi koji bi trebali ulijevati veliku dozu povjerenja. Studenti ne vjeruju medijima jer prvenstveno ne prate medije dovoljno često; smatraju ih neobjektivnima i nevjerodostojnima. U državne institucije studenti imaju malo povjerenja ili ga uopće nemaju. A što se zdravstvenih stručnjaka tiče, konkretno Ivana Đikića, Alemke Markotić, Gordana Lauca i Bernarda Kaića, studenti su dobro upoznati s imenom i prezimenom Ivana Đikića i Alemke Markotić. Svejedno, studenti bi bili dovoljno informirani o pandemiji i bez njihovog medijskog istupanja. Gordan Lauc i Bernard Kaić ostali su relativno nezamijećeni-studenti su slabo upoznati već sa samim imenom i prezimenom, stoga ne čudi podatak da im uopće ne vjeruju.

Povezanost između povjerenja u medije, institucije i stručnjake nije ustanovljena korelacijskom analizom; o njoj možemo samo nagađati subjektivno. Međutim, ova pretpostavka o povezanosti triju spomenutih povjerenja, može pružiti temelje za neka detaljnija istraživanja na ukupnoj populaciji Republike Hrvatske što bi podrazumijevalo veći slučajni uzorak i samu reprezentativnost kako uzorka, tako i dobivenih rezultata.

10. Popis korištenih izvora

1. Ančić, B., Cepić, D. (2020) „Tko su antimaskeri u Hrvatskoj? Prilog istraživanju antimaskerske reakcije tijekom pandemije bolesti COVID-19 u Hrvatskoj” *Sociologija i proctor: časopis za istraživanje prostornoga i sociokulturnog razvoja*, sv. 59 (219): 187 – 218.
2. Bagić, D., Šuljok, A. (2021) „Stavi masku i odmakni se-istraživanje determinanti protektivnog ponašanja od bolesti COVID-19”, *Sociologija i proctor: časopis za istraživanje prostornoga i sociokulturnog razvoja*, sv. 59 (219): 119 – 147.
3. Baloban, S. (2019) „Povjerenje odnosno nepovjerenje u Crkvu”, *Bogoslovska smotra*, sv. 89 (1): 9 – 14.
4. Berbić-Kolar, E. et.al. (2015) „Utjecaj reklame na medijsku pismenost“, u: D. Smajić, V. Majdenić (ur.) *Dijete i jezik danas-dijete i mediji*, Osijek: Fakultet za odgojne i obrazovne znanosti, str. 342 – 361.
5. Blažina, B. (2017) „Crna smrt: najveća pandemija“, *Povijest.hr*, ožujak/travanj 2017., str.50.
6. Bošnjaković, J. (2016) „Strah i povjerenje u čovjeku”, *Časopis za primijenjene zdravstvene znanosti*, sv. 2 (2): 121 – 132.
7. Ceron, A., Memoli, V. (2015) „Trust in Government and Media Slant“, *The International Journal of Press/Politics*, sv. 20(3): 339 – 359.
8. Ciboci, L. (2018) „Medijska pismenost učenika osmih razreda u Zagrebu“, *Medijske studije*, sv. 9 (17): 23 – 46.
9. „Covid-19-priopćenje prvog slučaja (2020) *Hrvatski zavod za javno zdravstvo*, (datum objave: 24. ožujka 2020.), <https://www.hzjz.hr/priopcenja-mediji/covid-19-priopcenje-prvog-slucaja/>.
10. Čuvalo, A. (2010) „Osobine medijskih publika i povjerenje u medije“, *Medijske studije 1*: 40 – 54

11. Cvetnić, Ž. (2020) „Strah od bolesti i smrti-od variola virusa nekad do COVID-19 danas”, *Veterinarska stranica*, sv. 51 (3): 241 – 253..
12. Dnevnik.hr (2021) „Veliko istraživanje dnevnika Nove TV: Što građani misle o COVID potvrdama, cijepljenju, ali i komu najviše vjeruju u Stožeru”, dnevnik.hr, <https://dnevnik.hr/vijesti/koronavirus/istrazivanje-dnevnika-nove-tv-sto-gradjani-misle-o-covid-potvrdama-cijepljenju-ali-i-komu-najvise-vjeruju-u-stozeru---682195.html> (datum objave: 1. studenoga 2021.)
13. Dokler, A. (2019) *Samo 8% hrvatskih građana učilo je kritički sagledavati medijske sadržaje*, edukativni materijal, *Medijska pismenost*, <https://www.medijskapismenost.hr/samo-8-hrvatskih-gradana-ucilo-je-o-kritickom-sagledavanju-medijskih-sadrzaja/>, (datum objave: 2. travnja 2019.).
14. Dokler, A. (2020) *Što je infodemija i kako se u njoj snaći?*, edukativni material, *Medijska pismenost*, <https://www.medijskapismenost.hr/sto-je-infodemija-i-kako-se-u-njoj-snaci/>, (datum objave: 14. lipnja 2020.).
15. Dokler, A. (2021) *Infografika: važno je kako se osjećaš s obje strane ekrana*, edukativni materijal, *Medijska pismenost*, <https://www.medijskapismenost.hr/infografika-vazno-je-kako-se-osjecas-s-obje-strane-ekrana/>, (datum objave: 19. travnja 2021.).
16. „Epidemija koronavirusa u Republici Hrvatskoj“ (2022) *Ravnateljstvo civilne zaštite*, brošura, https://civilnazastita.gov.hr/UserDocsImages/CIVILNA%20ZA%C5%A0TITA/PDF_ZA%20WEB/Bro%C5%A1ura-COVID2.pdf.
17. Europska komisija (2019) *Standard Eurobarometer 2019*, nacionalni izvještaj, Europska Unija, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2255>, (datum objave: jesen 2019.).
18. Europska komisija (2022) *Upravljanje kriznim situacijama*, smjernice za postupanje u kriznim situacijama, Europska Unija, [Upravljanje kriznim situacijama \(europa.eu\)](https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2255), datum posjete stranici: 20. kolovoza 2022.).
19. Freund, A. (2021) „Odakle potječe koronavirus?“, *DW*, (datum objave: 1. lipnja 2021.), <https://www.dw.com/hr/odakle-potje%C4%8De-koronavirus/a-57733435>.
20. *Grbeša-Zanzerović: Nestalo je povjerenje u Stožer, što je zapravo opasno* (2020), tportal.hr, <https://www.tportal.hr/vijesti/clanak/grbesa-zenzerovic-nestalo-je-povjerenje-u-stozer-sto-je-zapravo-opasno-foto-20200519>, (datum posjete stranici: 27. kolovoza 2020.).

21. Grgić, D. (2007) „Imidž poduzeća i njegov utjecaj na stvaranje konkurentskih prednosti uslužnog poduzeća”, *Ekonomski pregled*, sv. 58 (9 – 10): 586 – 598.
22. Gvozdanović, A. (2014) „Politički utjecaj i vrijednosti kao odrednice političkog povjerenja mladih u Hrvatskoj”, *Revija za sociologiju*, sv. 44 (1): 5 – 30.
23. Hrnjić-Kuduzović, Z (2015) „Vjerodostojnost medija“, u: V. Car, L. Turčilo, M. Matović (ur.) *Medijska pismenost-preduvjet za odgovorne medije*, Sarajevo: Fakultet političkih nauka, str. 61 – 76.
24. Hrvatska enciklopedija (2022), mrežno izdanje, Leksikografski zavod Miroslav Krleža, <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=34066> (datum posjeta stranici: 17. kolovoza 2022.).
25. *Infodemija: Što moramo znati o štetnosti netočnih informacija o korona virusu?* (2020), Poliklinika za zaštitu djece i mladih grada Zagreba, <https://www.poliklinika-djeca.hr/aktualno/novosti/infodemija-sto-moramo-znati-o-stetnosti-netocnih-informacija-o-koronavirusu/> (datum objave: 3. travnja 2020.).
26. Jelica, S. (2013) „Krizno komuniciranje-mogućnosti generiranja krize na primjeru panedmija grip”, *Dani kriznog upravljanja-6. međunarodna konferencija*, stručni rad, Veleučilište Velika Gorica, Velika Gorica.
27. Jurišić, J., Šipić, I. (2013) „Social Networking Sites“- (un)trustworthy news sources“, *Communication Management Quarterly: Časopis za upravljanje komuniciranjem*: 51 – 72.
28. Kohring, M, Matthes, J. (2007) „Trust in New Media“, *Communication Research* 34(2): 231 – 252.
29. *Komunikacijski heroji* (2020), vrhkomunikacije, [Škola krizne komunikacije Dr. Alemke Markotić i stožera Civilne zaštite \(vrhkomunikacije.com\)](http://Skola.krizne.komunikacije.Dr.Alemke.Markotic.i.stozera.Civilne.zaštite.vrhkomunikacije.com), (datum posjete stranici: 27. kolovoza 2022.).
30. [koronavirus.hr](https://www.koronavirus.hr/) (2022), službena mrežna stranica, <https://www.koronavirus.hr/>, (datum posjete stranici: 27. kolovoza 2022.).
31. Krstić, B. et.al. (2021) „Značaj reputacije kao intelektualne imovine za konkurentnost poduzeća”, *Naučne publikacije državnog univerziteta u Novom Pazaru*, sv. 4 (1): 17 – 28.

32. Kuhar, M., Fatović-Ferenčić, S. (2020) „Pobjede i porazi: borbe s pandemijama virusnih bolesti tijekom posljednjih stotinu godina“, *Liječnički vjesnik*, sv. 142 (3 – 4): 107 – 113.
33. Lucas, S., E. (2015) *Umijeće javnog govora*, 10. izdanje, Zagreb: Mate d.o.o.
34. Macek, J. et.al. (2017) „Trust in alternative and professional media: The case of the youth news audiences in three European countries“, *European Journal of Developmental Psychology*.
35. Mahmutović, D. (2020) „Korona party u izbornoj noći: Gdje je razmak, gdje su maske? Tko su sada bioteoristi?“, *24 sata*, 6. srpnja 2020., [Korona party u izbornoj noći: Gdje je razmak, gdje su maske? Tko su sada bioteroristi? | 24sata](#).
36. Marković, S. et.al. (2018) „Koncept i mjerenje kvalitete zdravstvenih usluga“, *Časopis za primijenjene zdravstvene znanosti*, sv. 4 (1): 49 – 62.
37. Masterman, L. (1993) „The Media Education Revolution“, *Canadian Journal of Educational Communication*.
38. Matić, D. (2000) „Demokracija, povjerenje i socijalna pravda“, *Revija za sociologiju*, sv. 31 (3 – 4): 183 – 195.
39. Milas, G. (2009) *Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima*, 2. izdanje, Zagreb: Slap
40. Miloš, D.; Nezirević, E. (2020) „Mentalno zdravlje u doba COVID epidemije“, *Poreč-zdravi grad*, <https://www.zdravi-grad-porec.hr/> (stranica posjećena: 7. svibnja 2021.).
41. Novak, K. (2017) „Adolescenti i mediji: povjerenje s rezervom?“, *Bogoslovska smotra*, sv. 87 (1): 79 – 9.
42. Petrović, M (2020) *Komunikacija stožera uoči izbora*, intervju, <https://www.facebook.com/AgencijaMPR/videos/mario-petrovi%C4%87-gostovanje-n1-newsroom/236360294457709/>, N1 televizija.
43. Popović, S. (2017) „Odrednice stavova i zadovoljstva građana hrvatskim zdravstvenim sustavom“, *Medicina Fluminensis*, sv. 53 (1): 85 – 100.
44. Putnam, R. (2000N) *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*, New York: Simon&Schuster
45. Rondić, A. (2014) *Medijski nastup(ati): Smjernice za rad s medijima*, Sarajevo: Friedrich-Ebert-Stiftung (FES).

46. Strika, M. (2005) „Perspektive međudnosa solidarnosti, povjerenja i dobrovoljnosti u hrvatskom društvu“, *Bogoslovska smotra*, sv. 75 (4): 1153 – 1174.
47. Synlab (2022) *Najveće pandemije kroz povijest*, Synlab Hrvatska, <https://www.synlab.hr/novosti/najvece-pandemije-kroz-povijest.html>, (datum posjete stranici: 21. kolovoza 2022.).
48. Šarrčević, A. (2020) „I Hrvatska je na korona karti: virus se nezaustavljivo širi“, *24 sata*, 24. veljače 2020., <https://www.24sata.hr/news/kako-se-siri-koronavirus-italija-3-zemlja-s-najvise-zarazenih-677756>.
49. Šporer, Ž. (2010) „Gubimo li povjerenje u institucije?“, u: J. Kregar, D. Sekulić, Ž. Šporer (ur.) *Korupcija i povjerenje*, Zagreb: Centar za demokraciju i parvo, str. 77 – 117.
50. Štavljanin, D. (2020) *Epidemije od Troje i španske groznice do korona virusa*, članak, radio Slobodna Evropa, <https://www.slobodnaevropa.org/a/historija-bolesti-zaraza-pandemija-kuga-kolera-grip/30478110.html>, (datum posjete stranici: 24. kolovoza 2022.).
51. Štrkalj-Despot, K. (2020) „Kako korona virus mijenja jezik kojim govorimo (i mislimo)?“, *Hrvatski jezik: znanstveno-popularni časopis za kulturu hrvatskog jezika*, sv. 7 (2): 1 – 7.
52. Trzun, Z. (2012) „Križa povjerenja u institucije: istraživanje povjerenja u vojsku“, *Polemos: časopis za interdisciplinarna istraživanja rata i mira*, sv. 15 (29): 33 – 54.
53. Tschannen-Moran, M., Hoy, W. (2000) „A Multydisciplinary Analysis of the Nature, Meaning and Measurement of Trust“, *Review of Educational Research*, sv. 70 (4): 547 – 593.
54. „Kronologija-aktivnosti Vijeća u vezi s bolešću Covid-19“ (2022) *Vijeće Europske Unije*, <https://www.consilium.europa.eu/hr/policies/coronavirus/timeline/>, (datum posjete stranici: 28. kolovoza 2022.).
55. Vučak, M., Zelić, A. (2009) „Suvremeni pristupi kriznom upravljanju“, u: T. Smerić, G. Sabol (ur.) *Sigurnost i obrana Republike Hrvatske u euroatlantskom kontekstu*, Zagreb: Institut društvenih znanosti Ivo Pilar, str. 117 – 132.
56. Vučetić, V. (2019) „Medijska pismenost kao ključna kompetencija” 21. stoljeća, *South Eastern European Journal of Communication*, sv. 1 (2): 37 – 36.
57. Worldometer (2022) Coronavirus cases, <https://www.worldometers.info/coronavirus/>, (datum posjete stranici: 27. kolovoza 2022.).

Prilog

Spol: muško/žensko

Dob: 20 - 23/24 – 26/27 i više

Koliko stanovnika ima mjesto u kojem boravite? do 10000/50000 – 100000/100000 – 500000/500000 na više

Fakultet: upisati

Smjer: upisati

Godina studija: 1. godina preddiplomskog/2. godina preddiplomskog/3. godina preddiplomskog/1. godina diplomskog/2. godina diplomskog

Koliko često se informirate o političkim, ekonomskim i društvenim zbivanjima u Hrvatskoj? Kod svakog od predočenih medija zaokružite samo jedan odgovor.

INF1. Informativne emisije na TV-u	INF2. Internetski portali	INF3. Dnevne novine
1. Nekoliko puta dnevno 2. Barem jednom dnevno 3. Više puta tjedno 4. Jednom tjedno 5. Rjeđe od jednom mjesečno 0. Nikad	1. Nekoliko puta dnevno 2. Barem jednom dnevno 3. Više puta tjedno 4. Jednom tjedno 5. Rjeđe od jednom mjesečno 0. Nikad	1. Nekoliko puta dnevno 2. Barem jednom dnevno 3. Više puta tjedno 4. Jednom tjedno 5. Rjeđe od jednom mjesečno 0. Nikad

SK1. Koliko povjerenja imate u svaku od sljedećih institucija?

	Uopće nemam povjerenja	Imam malo povjerenja	Imam dosta povjerenja	Imam vrlo veliko povjerenje
Pravosudni sustav	1	2	3	4
Policija	1	2	3	4
Zdravstveni sustav	1	2	3	4
Sabor	1	2	3	4
Nacionalne TV postaje	1	2	3	4
Političke stranke	1	2	3	4
Tisak	1	2	3	4
Nacionalni stožer civilne zaštite	1	2	3	4

M1. Kako biste ocjenama od 1 do 5, s obzirom na vjerodostojnost i objektivnost u izvještavanju ocijenili sljedeće medije (1=loše, 5=odlično):

	Jutarnji list	24 sata	HRT	Indeks.hr	RTL
Vjerodostojnost (donosi provjerene i točne informacije)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Objektivnost (nikog ne favorizira, ne promiče ničije interese)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Sada nas zanimaju neki Vaši stavovi o radu hrvatskih medija, o tome kako informiraju javnost o političkim, ekonomskim i društvenim zbivanjima u Hrvatskoj. Molimo Vas da procijenite u kojoj mjeri se slažete sa svakom od sljedećih tvrdnji:	1 uopće se ne slažem	2 uglavnom se ne slažem	3 Niti se slažem niti se ne slažem	4 donekle se slažem	5 potpuno se slažem	9 ne znam
P2_O1 U domaćim medijima rijetko kada se iskrivljuju informacije ili prešućuju važne činjenice.	1	2	3	4	5	9
P4_R2 Hrvatski mediji većinom se bave banalnim i nevažnim društvenim temama.	1	2	3	4	5	9
P6_O2 Hrvatski mediji objektivno izvještavaju o najvažnijim političkim i društvenim zbivanjima u zemlji.	1	2	3	4	5	9
P12_R5 Mediji u Hrvatskoj doprinose uspješnom rješavanju važnih društvenih problema.	1	2	3	4	5	9
P15_R6 Hrvatski mediji većinom obrađuju teme koje su važne za građane.	1	2	3	4	5	9
P18_O3 Vodeći hrvatski mediji ne favoriziraju niti jednu političku opciju.	1	2	3	4	5	9
P22_E5 Mediji rijetko kada krše moralne norme kako bi povećali broj svojih čitatelja / slušatelja / gledatelja.	1	2	3	4	5	9
P23_O4 Hrvatski mediji većinom nepristrano izvještavaju o važnim događajima u Hrvatskoj.	1	2	3	4	5	9
P25_O5 Novinari u hrvatskim medijima uglavnom paze da objave sve strane priče o kojoj izvještavaju.	1	2	3	4	5	9
P28_O6 Često u medijima nailazim na lažne vijesti/informacije.	1	2	3	4	5	9

Jeste li čuli za Ivana Đikića?

1. Da.
2. Ne.

Ako jeste, u kolikoj ste mjeri upoznati s profesionalnim radom Ivana Đikića?

1. Uopće nisam upoznat/a - ne znam ništa.
2. Uglavnom nisam upoznat/a.
3. Osrednje sam upoznat/a.
4. Dobro sam upoznat/a.
5. Jako dobro sam upoznat/a.

U kolikoj se mjeri slažete sa sljedećim tvrdnjama?

1. Često istupa u medijima.
2. Svojim istupima budi pozitivne komentare u medijima.
3. Vjerujem u ono što govori u vezi epidemije Covid-19.
4. Previše se često pojavljuje u medijima što negativno utječe na njegovu vjerodostojnost.
5. Njegovi su stavovi o Covid-19 dobro argumentirani i potkrepljeni valjanim podacima.
6. Njegove su izjave jednostavne, razumljive širokoj publici (laicima).
7. Bez njegovih medijskih nastupa ne bih bio/la dovoljno informiran/a o Covidu-19.

Jeste li čuli za Alemku Markotić?

1. Da.
2. Ne.

Ako jeste, u kolikoj ste mjeri upoznati s profesionalnim radom Alemke Markotić?

1. Uopće nisam upoznat/a - ne znam ništa.
2. Uglavnom nisam upoznat/a.
3. Osrednje sam upoznat/a.
4. Dobro sam upoznat/a.
5. Jako dobro sam upoznat/a.

U koliko se mjeri slažete sa sljedećim tvrdnjama?

1. Često istupa u medijima.
2. Svojim istupima budi pozitivne komentare u medijima.
3. Vjerujem u ono što govori u vezi epidemije Covid-19.
4. Previše se često pojavljuje u medijima što negativno utječe na njenu vjerodostojnost.
5. Njeni su stavovi o Covid-19 dobro argumentirani i potkrepljeni valjanim podacima.
6. Njene su izjave jednostavne, razumljive širokoj publici (laicima).
7. Bez njezinih medijskih nastupa ne bih bio/la dovoljno informiran/a o Covidu-19.

Jeste li čuli za Gordana Lauca?

1. Da.
2. Ne.

Ako jeste, u koliko ste mjeri upoznati s profesionalnim radom Gordana Lauca?

1. Uopće nisam upoznat/a - ne znam ništa.
2. Uglavnom nisam upoznat/a.
3. Osrednje sam upoznat/a.
4. Dobro sam upoznat/a.
5. Jako dobro sam upoznat/a.

U koliko se mjeri slažete sa sljedećim tvrdnjama?

1. Često istupa u medijima.
2. Svojim istupima budi pozitivne komentare u medijima.
3. Vjerujem u ono što govori u vezi epidemije Covid-19.
4. Previše se često pojavljuje u medijima što negativno utječe na njegovu vjerodostojnost.
5. Njegovi su stavovi o Covid-19 dobro argumentirani i potkrepljeni valjanim podacima.
6. Njegove su izjave jednostavne, razumljive širokoj publici (laicima).
7. Bez njegovih medijskih nastupa ne bih bio/la dovoljno informiran/a o Covidu-19.

Jeste li čuli za Bernarda Kaića?

1. Da.
2. Ne.

Ako jeste, u kolikoj ste mjeri upoznati s profesionalnim radom Bernarda Kaića?

1. Uopće nisam upoznat/a - ne znam ništa.
2. Uglavnom nisam upoznat/a.
3. Osrednje sam upoznat/a.
4. Dobro sam upoznat/a.
5. Jako dobro sam upoznat/a.

U kolikoj se mjeri slažete sa sljedećim tvrdnjama?

1. Često istupa u medijima.
2. Svojim istupima budi pozitivne komentare u medijima.
3. Vjerujem u ono što govori u vezi epidemije Covid-19.
4. Previše se često pojavljuje u medijima što negativno utječe na njegovu vjerodostojnost.
5. Njegovi su stavovi o Covid-19 dobro argumentirani i potkrepljeni valjanim podacima.
6. Njegove su izjave jednostavne, razumljive širokoj publici (laicima).
7. Bez njegovih medijskih nastupa ne bih bio/la dovoljno informiran/a o Covidu-19.