PERCEPCIJA KRIZNOG MENADŽMENTA – STUDIJA SLUČAJA UTJECAJA PANDEMIJE COVID-19

Buljan, Zoran

Master's thesis / Diplomski rad

2021

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:223953

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

Repository / Repozitorij:

REFST - Repository of Economics faculty in Split

zir.nsk.hr

UNIVERSITY OF SPLIT

dabar
DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U SPLITU

EKONOMSKI FAKULTET SPLIT

DIPLOMSKI RAD

PERCEPCIJA KRIZNOG MENADŽMENTA – STUDIJA SLUČAJA UTJECAJA PANDEMIJE COVID-19

Mentor:

Izv. prof. dr. sc. Ivana Bilić

Student:

Zoran Buljan

Split, kolovoz, 2021.

SADRŽAJ:

1. UVOD 4
1.1. Definiranje problema i predmeta istraživanja 4
1.2. Ciljevi istraživanja 7
1.3. Istraživačke hipoteze 8
1.4. Metode istraživanja 10
1.5. Doprinos istraživanja 11
1.6. Struktura istraživanja 11
2. KRIZNI MENADŽMENT 12
2.1. Definiranje krize 12
2.1.1. Vrste krize 14
2.1.2. Obilježja krize 15
2.2. Krizni menadžment i njegov značaj 17
2.2.1. Specifičnosti kriznog menadžmenta 18
2.2.2. Modeli procesa kriznog menadžmenta 19
2.3. Krizno komuniciranje 20
3. COVID-19 PANDEMIJA 23
3.1. Opće informacije o COVID-19 23
3.2. Utjecaj pandemije 26
3.3. Razvoj cjepiva protiv COVID-19 31
3.4. COVID-19 u Republici Hrvatskoj 33
4. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE 36
4.1. Metodologija istraživanja 36
4.2. Rezultati istraživanja 37
4.3. Testiranje hipoteza 54
5. ZAKLJUČAK I PREPORUKE 66
SAŽETAK 69
SUMMARY 70
POPIS SLIKA 71
POPIS TABLICA 72

POPIS LITERATURE 73
ANKETNI UPITNIK (PRILOG) 76

1. UVOD

1.1. Definiranje problema i predmeta istraživanja

U suvremenom svijetu brojna poduzeća se gotovo svakodnevno susreću s složenim i kompleksnim situacijama u tijeku poslovanja. Njihova reakcija na novonastale situacije uvelike uvjetuje njihov daljnji rast i razvoj kao poduzeće ili uvjetuje njihovu propast. Kriza i krizne situacije različitih razmjera su postale gotovo svakodnevica u 21-om stoljeću te je potrebno za poduzeća da imaju određene planove i akcije kako se nositi s istima. Nije moguće uvijek u potpunosti se "obraniti" od novonastale situacije, no zadatak je menadžmenta da ublaži potencijalnu štetu i omogući da poduzeće nastavi kontinuirano s radom. Krizni menadžment bi se pritom moglo definirati kao proces, koji je kontinuiran, u skladu s promjenama i izazovima u okruženju, a kojim se određeno poduzeće nosi s ometajućim i neočekivanim situacijama koje prijete ili štete poduzeću ili dionicima poduzeća. Krizne situacije i obrana od istih se ne odnose striktno na poduzeća, već se mogu odnositi na gospodarstva u cijelosti.

Veoma je važno od strane odgovornih pravovremeno uočavanje ranih signala krize te njeno preventiranje, a u slučaju nastupanja kriznog događaja, kontroliranje i prevladavanje. Što je kriza dugotrajnija i više ukorijenjena, to je njena kontrola znatno otežana ali i potencijalne štetne posljedice koje uzrokuje kriza, su znatno veće.

Kriza (grč. krisis) znači prijelom, prolazno teško stanje u svakom, prirodnom, društvenom i misaonom procesu. U poslovnoj ekonomiji kriza označava stanje koje dovodi u pitanje opstanak poduzeća, stanje ugroženosti njegove egzistencije. Stoga se ne mogu svi neželjeni problemi označavati kao poslovna kriza. Poslovna kriza se definira najčešće kao "... neplaniran i neželjen proces ograničenog trajanja i mogućnosti utjecanja, koji šteti primarnim ciljevima, s ambivalentnim ishodom" (Osmanagić-Bedenik, 2010:103).

Najkraće se može za krizu reći kako je to situacija koja (Osmanagić-Bedenik, 2010:103):

- predstavlja točku preokreta nekog razvoja ili naglu promjenu jedne ili više temeljnih varijabli što dovodi u opasnost ostvarenje dosadašnjih osnovnih normi i ciljeva, čime se dovodi u pitanje opstanak sustava;
- predstavlja proces odlučivanja pod vremenskim pritiskom;
- odražava postojanje problema upravljanja.

Krizni menadžment definira se kao aktivnost usmjerena na ovladavanje situacijom opasnom za opstanak poduzeća, planiranje i provođenje mjera za osiguranje temeljnih ciljeva poduzeća (Krummenacher, 1983:13). Krizni menadžment obilježava intenziviranje sredstava i metoda potrebnih za ovladavanje kriznom situacijom, uvođenje radikalnih mjera poslovnog preokreta. Radi li se o aktivnostima sprječavanja krize, tada se radi o preventivnom ili anticipativnom kriznom menadžmentu, dok se o reaktivnom kriznom menadžmentu govori u smislu osiguranja temeljnih, egzistencijalnih varijabli nakon pojave krize i obilježavaju ga jasni ciljevi poput ostvarenja određene likvidnosti ili uspjeha (Legčević i Taučer, 2014:202).

Krizni menadžment predstavlja skup funkcija i procesa kojima je cilj identificirati, izučiti i predvidjeti moguće krizne situacije i uspostaviti potrebne načine koji će omogućiti sprječavanje krize i učinkovitu reakciju te njeno uspješno rješavanje uz minimalne posljedice i povratak u normalno stanje (Kešetović i Toth, 2012:14). Krizni menadžment mora djelovati brzo kako bi utvrdio uzrok krize, uklonio ga i u konačnici, uz što manju štetu, riješio krizu. U tom smislu, krizni menadžment je dio šireg sustava organizacijskog upravljanja rizikom (Luecke 2005:15).

Krizni menadžment može se primijeniti u gotovo svakom području ljudske djelatnosti, ali se i danas najčešće povezuje s međunarodnim odnosima, političkim znanostima i poslovnom sferom. Uz to, danas je u svijetu krizni menadžment i kao funkcija i kao organizacija prepoznat u velikim kompanijama, ali i u neprofitnom sektoru u različitim područjima od energetike i turizma do športa i obrazovanja (Kešetović i Toth, 2012:54).

Uz krizni menadžment se može vezati i koncept menadžmenta katastrofe (eng. disaster management), koji se definira kao organizacija i upravljanje resursima i odgovornostima za suočavanje sa svim humanitarnim aspektima hitnih slučajeva, posebno pripremljenosti na

katastrofu, reagiranja na katastrofu i oporavka od katastrofe sve s ciljem smanjenja negativnog utjecaja katastrofe (Disaster Management).

Trenutno se u svijetu odvija kriza globalnog razmjera, pandemija COVID-19. Pandemija koja je započela krajem 2019. godine je imala razorne efekte na brojna gospodarstva diljem svijeta, ali je i zbog posljedice zaraze život izgubilo preko 2 milijuna ljudi. Novonastala situacija zbog razvoja pandemije COVID-19 je zahtijevala primjenu kriznog menadžmenta od strane mnogih organizacija, farmaceutskih kompanija, državnih tijela, političkih unija itd.

Predmetom istraživanja u ovom diplomskom radu se smatra istraživanje percepcije studenata o kriznom menadžmentu na primjeru COVID-19 pandemije. Krizni menadžment ne predstavlja funkciju striktno vezanu za poslovne subjekte, već je primjena koncepta ima doista širok spektar mogućnosti pa tako i samim time primjena za vrijeme COVID-19 krize. COVID-19 se munjevitom brzinom raširio po čitavom svijetu, i može se s sigurnošću reći da nitko nije očekivao ovoliki negativan utjecaj uzrokovan pandemijom na gospodarstva i ljudske živote. Novonastala situacija je prisilila odgovorne subjekte na državnim razinama da donose određene setove mjera i izrade akcijske planove s konačnim ciljevima sprječavanja širenja pandemije, očuvanja gospodarstva i zaštite ljudskih života. Dapače, tijekom posljednjih godinu dana same mjere i akcijski planovi u borbi s COVID-19 su se mijenjali više puta. Donesene mjere i provedeni akcijski planovi su varirali od države do države u ovisnosti o trenutnoj epidemiološkoj situaciji i promjeni kriznog stožera, te su neke bile uspješnije u trenutnom sprječavanju širenja zaraze i utjecaja pandemije od drugih. Mnogo je faktora koji su imali utjecaj na uspjeh provedenih mjera i planova, no menadžment u krizno doba je jedan od temeljnih faktora koji je utjecao na određeno prevladavanje početne situacije. Mjere koje su određene države donosile, njihova komunikacija široj javnosti, planovi za očuvanje gospodarstva itd. samo su neke od aktivnosti kriznog menadžmenta za sprječavanje širenja pandemije. Kroz ovaj diplomski rad će se nastojati ispitati stav studenata o pravovremenom odgovoru nadležnih i odgovornih tijela na pandemiju COVID-19 u Republici Hrvatskoj. Kako se razvijala situacija pandemije, tako su mijenjane ili donošene nove epidemiološke mjere kojima je cilj bio zaštiti zdravlje stanovnika Republike Hrvatske, ali i očuvanje gospodarstva. Trenutno je aktualna tematika razvoja cjepiva od strane više farmaceutskih kompanija i početak masovnih cijepljenja na globalnoj razini, što za

jedne predstavlja početak kraja pandemije, dok je druga strana skeptična te smatra određeno cjepivom nepotrebnim ili nedovršenim itd. Naglasak se stoga stavlja na percepciju adekvatnosti kriznog menadžmenta i komunikaciju efikasnosti propisanih epidemioloških mjera koje je donosio postavljeni nacionalni stožer i na percepciju razvoja cjepiva od strane farmaceutskih kompanija. U diplomskom radu će se prethodno obraditi navedenu problematiku na teorijskoj razini (problematika kriznog menadžmenta), a potom će se provesti empirijsko istraživanje korištenjem anonimnog anketnog upitnika.

1.2. Ciljevi istraživanja

Ciljevi ovog rada vezani su uz istraživanje krize i koncepta kriznog menadžmenta na primjeru studije slučaja, utjecaja COVID-19 pandemije.

Ključni ciljevi istraživanja su:

- Analizirati stavove studenata i drugih ispitanika vezano uz propisane epidemiološke mjere na području Republike Hrvatske za vrijeme COVID-19 pandemije,
- Analizirati stavove studenata i drugih ispitanika o efikasnosti komunikacije epidemioloških mjera od strane stožera široj javnosti,
- Analizirati stavove studenata i drugih ispitanika o pravovremenoj reakciji i uspjehu farmaceutskih kompanija u masovnoj proizvodnji i distribuciji cjepiva protiv COVID-19,
- Analizirati stavove studenata i drugih ispitanika o povjerenju u rad farmaceutskih kompanija koje masovno proizvode i distribuiraju COVID-19 cjepiva,
- Analizirati stavove studenata o uspješnosti propisanih mjera na prevenciju širenja zaraze COVID-19,
- Analizirati stavove studenata o utjecaju propisanih mjera na gospodarstvo Republike Hrvatske,
- Proširiti teorijsko znanje o fenomenu krize i o funkciji kriznog menadžmenta,
- Proširiti teorijsko znanje o pandemiji COVID-19.

1.3. Istraživačke hipoteze

Na temelju navedenih problema i predmeta istraživanja, te postavljenih ciljeva rada, postavljaju se istraživačke hipoteze koje će se daljnjim istraživanjem tj. daljnjim anketiranjem testirati. Postavljene hipoteze će se na temelju prikupljenih podataka prihvatiti ili odbaciti.

H.1. Postojanje kriznog plana predstavlja temelj za uspješno upravljanje COVID-19 krizom

Pandemija COVID-19 je zatekla mnoge diljem svijeta, te se krizni plan suočavanja s pandemijom razvijao tokom vremena kako se dolazilo do novih spoznaja i znanstvenih otkrića koji su utjecali na sprječavanje širenja zaraze. Određene upute i preporuke su davane na globalnoj razini, no krizni plan se razlikovao prema državama tj. za sastavljanje kriznog plana su odgovorni postavljeni stručni stožeri. Određena nepogoda ili pandemija nije nešto što je nepoznato kao mogućnost, već samo pojavni oblici mogu biti različiti. Stoga se stavlja naglasak prilikom formiranja hipoteze imaju li nadležne službe/institucije/poduzeća uopće razrađene adekvatne krizne planove. Postavljena hipoteza stoga polazi od činjenice da je postojanje kriznog plana temelj za uspješno upravljanje COVID-19 krizom.

H.2. Adekvatno krizno komuniciranje predstavlja temelj za uspješno prevladavanje COVID-19 krize

Osim uspostavljenog kriznog plana, veoma bitnu stavku predstavlja komuniciranje navedenog plana široj javnosti. Ovakva iznimna situacija zahtijeva određenu razinu profesionalnosti i stručnosti prilikom prenošenja veoma bitnih informacija koje značajan utjecaj na stanovništvo i čitavo gospodarstvo u cjelini. Postavljena hipoteza stoga polazi od činjenica da je adekvatno krizno komuniciranje temelj za uspješno upravljanje COVID-19 krizom s stavljanjem naglaska na učestalost, oblik i kvalitetu kriznog komuniciranja.

H.3. Propisane epidemiološke mjere u Republici Hrvatskoj su utjecale na prevenciju širenja zaraze

Zbog početka širenja COVID-19 u Republici Hrvatskoj postavljen je Stožer civilne zaštite koji je imao temeljnu funkciju sprječavanja širenja zaraze, zaštite ljudskih života i očuvanja

gospodarskih grana. U stožer su se postavili određeni stručnjaci čije znanje i iskustvo bi doprinijelo razvoju kriznog plana i seta aktivnosti koje su se potom provodile. Obzirom da je jedan od ciljeva stožera tj. jedan od ciljeva donesenih epidemioloških mjera prevencija širenja zaraze, postavljena hipoteza polazi od toga da su propisane epidemiološke mjere u Republici Hrvatskoj utjecale na prevenciju širenja zaraze s stavljanjem naglaska na adekvatnost mjera u jedinici vremena i trenutnoj situaciji razvoja i kretanja virusa.

H.4. Provedene mjere u Republici Hrvatskoj nisu bile adekvatne u očuvanju gospodarstva od štetnog efekta pandemije

Zbog početka širenja COVID-19 u Republici Hrvatskoj postavljen je Stožer civilne zaštite koji je imao temeljnu funkciju sprječavanje širenja zaraze, zaštite ljudskih života i očuvanja gospodarskih grana. U stožer su se postavili određeni stručnjaci čije znanje i iskustvo bi doprinijelo razvoju kriznog plana i seta aktivnosti koje su se potom provodile. Obzirom da je jedan od ciljeva stožera tj. jedan od ciljeva epidemioloških mjera smanjivanje negativnog utjecaja na gospodarstvene grane, postavljena hipoteza polazi od toga da postavljene epidemiološke mjere, ali i druge donesene mjere u Republici Hrvatskoj nisu bile adekvatne u očuvanju gospodarstva od štetnog efekta pandemije.

H.5. Farmaceutske kompanije koje proizvode cjepivo protiv COVID-19 su ostvarile razinu povjerenja kod stanovništva

U trenutku pisanja rada već se provodi sustavno cijepljenje stanovnika diljem svijeta. U opticaju je nekolicina cjepiva koja su proizvedena i testirana od strane farmaceutskih kompanija. Državna tijela diljem svijeta, kao i Svjetska zdravstvena organizacija potiču stanovništvo na dobrovoljno javljanje i registriranje za primanje cjepiva s ciljem konačne pobjede nad COVID-19 pandemijom. Mišljenja stanovništva diljem svijeta su podijeljena, dok neki vide konačni kraj pandemije u formi masovnog cijepljenja, druga strana je skeptična iz određenih razloga i nema povjerenja u cjepivo. Postavljena hipoteza stoga polazi od činjenice da stanovništvo ima određenu razinu povjerenja u kompanije koje proizvode cjepivo protiv COVID-19, da imaju povjerenje u kvalitetu samih cjepiva i u uspjeh strategije cijepljenja kao rješenje trenutne pandemije.

1.4. Metode istraživanja

Diplomski rad će se sastojati od teorijskog i empirijskog dijela. Za potrebe izrade teorijskog i empirijskog dijela rada koristit će se prikladne metode znanstveno-istraživačkog rada. Za potrebe izrade teorijskog dijela rada koristit će se:

- Metoda deskripcije - postupak opisivanja ili očitavanja činjenica, predmeta i pojava,
- Metoda analize – postupak raščlanjivanja složenih pojmova, sudova i zaključaka na njihove jednostavnije sastavne dijelove,
- Metoda sinteze – postupak povezivanja jednostavnih tvrdnji u složenije i općenitije tvrdnje, zaključke i modele,
- Induktivna metoda - na temelju analize pojedinačnih činjenica dolazi se do zaključka o općem cilju,
- Deduktivna metoda - na temelju općih sudova izvode se posebni i pojedinačni zaključci,
- Metoda klasifikacije - klasifikacija radi sistematski ostvarive podijele pojava i predmeta radi njihove preglednosti,
- Metoda kompilacije - postupak preuzimanja tuđih rezultata znanstveno – istraživačkoga rada, odnosno tuđih opažanja, stavova, zaključaka i spoznaja.

Za potrebe izrade empirijskog dijela rada koristit će se:

- Metoda studije slučaja – postupak kojim se izučava neki pojedinačni slučaj iz određenog znanstvenog područja,
- Metoda anketiranja – korištenje anonimnog anketnog upitnika s ciljem prikupljanja potrebnih podataka o percepciji studenata o kriznom menadžmentu na primjeru utjecaja pandemije Covid-19. Anketni upitnici će se distribuirati korištenjem društvenih mreža,
- Statistička metoda – metoda korištena za potrebe obrade podataka prikupljenih metodom anketiranja pomoću programa SPSS (Statistical Package for Social Sciences) i Microsoft Excel. Dobiveni podaci će se prikazati korištenjem tablica, slika i grafičkih priloga s ciljem kvalitetnije preglednosti i interpretacije dobivenih rezultata.

1.5. Doprinos istraživanja

Pored razmatranja teorijskih spoznaja i dosadašnjih rezultata istraživanja na području analizirane problematike, provedenim empirijskim istraživanjem u ovom radu bi se trebao pružiti detaljniji uvid u funkciju kriznog menadžmenta i u percepciju studenata o uspješnoj primjeni kriznog menadžmenta u situaciji pandemije COVID-19 s stavljanjem naglaska na farmaceutske kompanije i razvoj cjepiva, te na donesene epidemiološke mjere i njihovo pravilno komuniciranje javnosti. Obzirom da je tematika aktualna, te se gotovo svakodnevno donose novi ili izmjenjuju postojeći propisi, bit će zanimljivo kroz rad ispitati mišljenje mlađe populacije (studenata) o trenutnom tijeku borbe s COVID-19 krizom. Istraživanje će se provesti u Republici Hrvatskoj i time nastojati doprinijeti postojećoj literaturi i drugim istraživanjima koji analiziraju navedenu ili sličnu tematiku kriznog menadžmenta i utjecaja COVID-19 pandemije.

1.6. Struktura istraživanja

Diplomski rad se sastoji od pet poglavlja. U prvom i uvodnom poglavlju se definiraju problem i predmet istraživanja rada, navode se ciljevi istraživanja, istraživačke hipoteze, metode istraživanja korištene prilikom izrade rada, doprinos istraživanja i strukturni pregled sadržaja rada. U drugom poglavlju se teorijski elaborira krizni menadžment uz ostale pripadajuće pojmove. Definira se pojam krize, što uzrokuje krizu, koje vrste krize razlikujemo, faze kriznog menadžmenta, krizno komuniciranje (prije, tijekom i nakon kriznog događaja), te se definiraju odnosi s javnošću u kriznim situacijama. Kroz treće poglavlje se nastoji analizirati pandemija COVID-19 tj. navode se neke opće informacije o tijeku razvoja pandemije, analizira se utjecaj pandemije na globalnoj razini, te se provodi analiza razvoja cjepiva protiv COVID-19. U četvrtom poglavlju se provodi empirijsko istraživanje gdje se navode uzorak i metode provedenog istraživanja, i prikazuju se dobiveni rezultati istraživanja uz testiranje postavljenih istraživačkih hipoteza. Posljednje poglavlje rada se odnosi na autorov zaključak. Na samome kraju rada se nalaze sažetak na hrvatskom i engleskom jeziku, popis korištene literature prilikom izrade rada, popis priloga, i anketni upitnik u prilogu.

2. KRIZNI MENADŽMENT

Kroz drugo poglavlje će se pobliže definirati pojmovi vezani uz koncept kriznog menadžmenta. U nastavku će se definirati krize, te potom vrste i obilježja kriza. Također, definirati će se sami pojam kriznog menadžmenta, te značaj i specifičnost koncepta, uz navođenje modela procesa. Na samome kraju drugog poglavlja se analizira krizno komuniciranje kao veoma bitna stavka kriznog menadžmenta tj. upravljanja krizom.

2.1. Definiranje krize

Kriza kao pojam obično označava vrijeme intenzivne poteškoće ili opasnosti. Pri samoj pomisli, pojam krize nas obično veže uz određenu financijsku krizu, krizu gospodarstva ili osobnu krizu pojedinca, no kriza kao fenomen zahvaća brojna područja te se može pojaviti u ekonomiji, politici, životima, medicini itd., dok period trajanja krize se obično naziva kriznim razdobljem. Krize se često događaju iznenada bez nekakve specifične najave, te određeni pojedinci različito reagiraju na danu krizu, što u konačnici uvjetuje i samo rješavanje kriznog razdoblja.

Kriza (grč. krisis) znači prijelom, prolazno teško stanje u svakom prirodnom, društvenom i misaonom procesu. U staroj Grčkoj riječ "kriza" označavala je "odluku". U samoj biti krize jest da treba odlučiti, a još nije odlučeno. U suvremeno doba kriza označava prvenstveno razlikovanje ili sposobnost razlikovanja, izbor, sud, odluku, također i izlaz, rješenje konflikta, pojašnjenje. Prema istom izvoru, kriza je "odluka u stanju u kojemu se međusobno svađaju novo i staro, bolest i zdravlje", odlučujući obrat u nečemu, preciznije točka obrata u razvoju (Osmanagić-Bedenik, 2007:12).

Suvremenu definiciju krize daje Paul t'Hart 1993., u *Crisis Decision Making – The Centralization Theis Revisited*, navodeći da je ona "neugodan događaj koji predstavlja izazov za donositelje odluka, iskušava ih da postupaju u uvjetima ugroze, vremenskog pritiska i nespremnosti." Kriza je "ozbiljna prijetnja osnovnim strukturama ili fundamentalnim

vrijednostima i normama socijalnog sustava koja, u uvjetima vremenskog pritiska i veoma nesigurnih okolnosti, zahtijeva donošenje kritičnih odluka" (Kešetović i Toth, 2012:40).

Kriza zaokuplja teoretičare i praktičare različitih područja, oblikuju se različite definicije, ističu njena različita obilježja, Wiener i Kahn opisuju naredne generičke dimenzije krize (Osmanagić-Bedenik, 2010:104):

1. Točka preokreta u razvojnom slijedu događaja i aktivnosti,
2. Stvara situaciju u kojoj je visoka hitnost djelovanja,
3. Predstavlja opasnost za ciljeve i vrijednosti,
4. Iz nje proizlaze važne konzekvence za budućnost,
5. Proizlazi iz slijeda događaja koji rezultira novim uvjetima,
6. Stvara neizvjesnost u procjeni situacije i u ovladavanju potrebnog razvoja alternativa,
7. Smanjuje kontrolu nad događajima i njihovim posljedicama,
8. Povećava hitnost, stres i strah,
9. Raspoložive informacije uobičajeno su nedovoljne,
10. Povećava vremenski pritisak,
11. Mijenja odnose između članova,
12. Povećava napetost.

Posljedice krize se mogu smatrati i destruktivnim i konstruktivnim. Destruktivne posljedice su očite. Ako se kriza vidi kao šansa za pozitivan zaokret, ako se uzme u obzir konstruktivni aspekt krize, onda se raspravlja o njezinim konstruktivnim posljedicama i mogućnostima. Krizna situacija može dovesti do strukturalnih promjena, pokretanja inovacija, poticanja kreativnih potencijala itd. tako da se budući izazovi lakše prevladaju (Osmanagić-Bedenik, 2020:11). Kriza u svom temelju označava nešto loše tj. negativno, no ukoliko se iz kriznog razdoblja izvuku određene lekcije tj. ostvari se konstruktivni aspekt krize, u budućnosti se može osjetiti pozitivan efekt same krize.

2.1.1. Vrste krize

Razlikujemo različite vrste kriza, koje podrazumijevaju različite reakcije, a samim time i različita sredstva za upravljanjem krize. Glavna podjela vrsta krize (What is Crisis?, ManagementStudyHQ, 2021; What is Cyber Security, Kaspersky, 2021):

1) Financijska kriza – nastaje kada je posao pogođen određenom financijskom krizom. Primjerice, kada poduzeće nema sredstva za plaćanje davanja, poput plaćanja dividendi, kamata, otplata zajmova itd. Ovaj oblik krize se rješavanja mobilizacijom potrebnih sredstava kao kratkoročnog rješenja i donošenjem glavnih financijskih odluka poput restrukturiranja, promjene poslovanja itd. kao dugoročnih rješenja.
2) Tehnološka kriza – nastaje kao rezultat sloma uobičajenih znanstvenih i tehnoloških alata i uređaja koje koristimo u poslu. Ako se primjerice serveri Facebooka preopterete i time se obrišu svi korisnički računi i detalji, takva će kriza biti tehnološka kriza. Uobičajena tehnološka kriza uključuje kvar softvera, industrijske nesreće itd.
3) Kriza zlonamjernosti - Sva se poduzeća međusobno natječu. Ali neki konkurenti poduzimaju tako ekstremne korake da, zapravo, pokušavaju prikriveno upropastiti drugi posao zbog vlastitog uspjeha. Kriza koja se dogodi kao posljedica ekstremnih taktika koje konkurenti ili zlonamjernici koriste da unište posao poznata je kao kriva zlonamjernosti. Te krize uključuju one koje nastaju hakiranjem poslužitelja tvrtke, neovlaštenim manipuliranjem njihovim proizvodima itd. Mjere uključuju pronalaženje izvora i minimaliziranje štete što je prije moguće identificiranjem tko je počinio krizu.
4) Prirodna kriza – odnosi se na krize stvorene kao izravna posljedica prirodnih događaja kao što su vulkan, potres, poplava itd. ove krize potpuno su izvan ruku menadžmenta, te se ne mogu spriječiti, za razliku od drugih kriza. Koraci upravljanja krizom uključuju evakuaciju područja i poduzimanje ublažujućih mjera kao mjera predostrožnosti, poput prethodne izgradnje zgrada otpornih na zemljotres, pripreme planova evakuacije itd.
5) Cyber sigurnost (eng. Cyber security) – Cyber sigurnost predstavlja praksu obrane računala, poslužitelja, mobilnih uređaja, elektroničkih sustava, mreža i podataka od zlonamjernih napada tj. od određenih cyber kriza. Koncept se primjenjuje u različitim kontekstima, od poslovnog do mobilnog računanja, i može se podijeliti u nekoliko

kategorija poput sigurnosti mreže (eng. Network security), sigurnosti aplikacija, sigurnosti podataka, operativne sigurnosti itd. Globalna cyber prijetnja nastavlja se razvijati brzim tempom, sa sve većim brojem povreda podataka svake godine. Izvješće RiskBased Security otkrilo je da je šokantnih 7,9 milijardi zapisa otkriveno kršenjem podataka samo u prvih devet mjeseci 2019. godine. Ova je brojka više nego dvostruko (112%) od broja izloženih zapisa u istom razdoblju 2018. godine, stoga zaštita od cyber krize predstavlja značajan faktor za budućnost.

Teoretičari Cutlip, Scott, Center, Allen, Broom i Glen razlikuju proširenu kategorizaciju krize na osam različitih tipova (Tomić i Milas, 2006:143):

a) Prirodne krize,
b) Tehnološke krize,
c) Krize uzrokovane sukobom,
d) Krize uzrokovane zlonamjernošću,
e) Krize uzrokovane vrijednostima upravljanja,
f) Krize uzrokovane obmanom,
g) Krize uzrokovane lošim poslovanjem uprave,
h) Poslovne i ekonomske krize

2.1.2. Obilježja krize

Da bi odgovorni pojedinci što bolje upravljali u kriznim situacijama, neovisno o vrsti same krize, potrebno je poznavati glavne karakteristike krize. Kao što razlikujemo više različitih vrsta kriza prema teorijskoj podjeli, tako svaka vrsta kriza ima određene uzroke i karakteristike koje ih obilježavaju. Obzirom da se krize razlikuju po sadržaju, trajanju, posljedicama itd. postoji znatan broj obilježja kriza i kriznih razdoblja.

U literaturi se najčešće kao tri temeljna obilježja svim krizama navode prijetnja, vremenski pritisak i nesigurnost (Kešetović i Toth, 2012:42):

- **Prijetnja** - Kriza nastaje kada su ključne vrijednosti (život, sigurnost, zdravlje, integritet, pravda, bogatstvo, odnosno proizvodnja i sl.) i/ili opstanak zajednice ugroženi. Što su priroda i opseg toga ugrožavanja veći, to je i sama kriza dublja. Prirodne katastrofe (poplave, potresi, tornada) uvijek izazivaju dubok osjećaj krize jer nose prijetnju smrću, povredama, materijalnim razaranjima i sigurnosti ljudi. Financijski skandal u velikoj korporaciji može izazvati krizu u društvu ako poljulja povjerenje u ekonomski sustav i ugrozi sigurnost radnih mjesta. Međutim, kriza ne znači automatski masovne žrtve i velika materijalna razaranja. U javnim organizacijama i rutinski incident može biti okidač za krizu kada ga mediji i politički lideri označe kao prijetnju.
- **Hitnost (vremenski pritisak)** - Vremenska kompresija definitoran je element krize. Budući da je opasnost realna i prisutna, ona zahtijeva da se u vezi s njom odmah nešto poduzme. To je posebice važno za menadžere na operativnom nivou kada se odluka o životu ili smrti mora donijeti u roku od nekoliko sati, minuta, pa čak i u djeliću sekunde. Kriza je iskušenje za menadžerske sposobnosti jer se u uvjetima nespremnosti i prividne neočekivanosti od menadžera zahtijeva još brže donošenje odluke nego inače, što predstavlja visoko stresnu situaciju. Zato je za uspješno upravljanje krizom nužno da toga menadžeri budu svjesni i da to poštuju pri oblikovanju odgovarajućih programa upravljanja – prije svega pri izgradnji sustava za lakše otkrivanje krize i krizno planiranje.
- **Nesigurnost** - Percepcija krize praćena je visokim stupnjem nesigurnosti o prirodi i potencijalnim posljedicama prijetnje: Što se događa i kako se to dogodilo? Tko je sljedeći? Koliko su stvari loše? Što je najvažnije: takva nesigurnost otežava traganje za rješenjima, odnosno odgovorom na pitanje: što mi možemo učiniti? Što će se dogoditi ako izaberemo određenu opciju? Uz navedene često se kao četvrto osnovno obilježje navodi i nedovoljnost, odnosno neadekvatnost resursa neophodnih za odgovor na krizu.

2.2. Krizni menadžment i njegov značaj

Kako bi se izvjesna krizna situacija riješila na što efikasniji način, te u što kraćem vremenskom roku i pritom se ograničio štetan efekt krize, potrebno je određeno upravljanje krizom. Ovisno o samoj vrsti i uzroku krize, potrebno je određeno kvalificirano vodstvo koje će svojim znanjem, iskustvom i sposobnostima utjecati na prevenciju negativnog učinka krize. Takvo upravljanje krizom se naziva kriznim menadžmentom. Krizni menadžment obuhvaća širok spektar aktivnosti koje se odnose na potencijalnu prevenciju prije pojave same krize, na upravljanje krizom u trajanju, i na sanaciju nakon kriznog razdoblja.

Krizni menadžment definira se kao aktivnost usmjerena na ovladavanje situacijom opasnom za opstanak poduzeća, planiranje i provođenje mjera za osiguranje temeljnih ciljeva poduzeća (Krummenacher, 1983:13). Krizni menadžment je disciplina koja se sastoji od umijeća i tehnika potrebnih za identifikaciju, procjenu, razumijevanje i sučeljavanje s teškim situacijama, posebno od trenutka njihove pojave pa do točke kad startaju procedure za oporavak (Tipurić D., 2014)

Krizni menadžment obilježava intenziviranje sredstava i metoda potrebnih za ovladavanje kriznom situacijom, uvođenje radikalnih mjera poslovnog preokreta. Radi li se o aktivnostima sprječavanja krize, tada se radi o preventivnom ili anticipativnom kriznom menadžmentu, dok se o reaktivnom kriznom menadžmentu govori u smislu osiguranja temeljnih, egzistencijalnih varijabli nakon pojave krize i obilježavaju ga jasni ciljevi poput ostvarenja određene likvidnosti ili uspjeha. Krizni menadžment je ključan za uspješan izlazak iz bilo koje krizne situacije u organizaciji. Svaka kriza ima svoje uzroke koje je potrebno identificirati i riješiti. Isto tako, svaka kriza ima veliki potencijal za novi uzlet organizacije, što treba prepoznati i iskoristiti. I pojedinci i organizacije imaju na raspolaganju i vrijeme i potencijale potrebne za upravljanje krizom, no često im nedostaju vještine i tehnike da bi se s teškoćama mogli uspješno nositi (Legčević i Taučer, 2014:202). Glavni cilj kriznog menadžmenta je zaštita ljudskog kapitala, čuvanje dionika organizacije i osiguranje ključnih poslovnih procesa u kratkom i dugom roku (Lockwood, 2005:9).

Uspješno upravljanje krizom podrazumijeva (Osmanagić-Bedenik, 2010:108):

a) Anticipativno upravljanje krizom, tj. preventivno djelovanje, predusretanje krize (uvođenje mjera opreza, prevencije),
b) Identifikaciju krize (je li nastupila, kako ju prepoznati, koje je snage?),
c) Reaktivno upravljanje krizom tj. ovladavanju krizom (što učiniti kako bi se uspješno "izašlo" iz krize?)

Tablica 1 Strateška pitanja kriznog menadžmenta

Što učiniti kada kriza "udari"?	• provođenje akcija i odluka usmjerenih na organizaciju za vrijeme trajanja krize uključivo aktiviranje kriznog menadžmentskog tima, • određivanje prirode krize i procjena šteta, • procjena mogućnosti oporavka i komuniciranje s javnosti,
Što činiti za vrijeme krize?	• koje akcije i odluke provoditi za vrijeme krize, • preuzeti odgovornost i determinirati moguće posljedice. • Utvrđivanje nastale štete i poduzimanje aktivnosti za oporavak,
Što činiti nakon krize?	• provođenje postkrizne analize uključivo pripremu za izbjegavanje budućih kriza. • Lekcije iz protekle krize ugraditi u poslovne planove za budućnost,
Kako se pripremiti za nastanak budućih kriza?	• koristeći opća znanja menadžmentskih tehnika i alata: analize rizika, SWOT analize, predviđanja budućih događaja, kontingencijskih (scenario) planova. • Kod menadžmenta koji djeluje proaktivno ovo je najvažniji zadatak.

Izvor: Izrada autora prema Tipurić D. (2014) Strategije u kriznim situacijama (deseto predavanje) Ekonomski fakultet, Zagreb, 2014

2.2.1. Specifičnosti kriznog menadžmenta

Specifičnost kriznog menadžmenta jest što kriza ili krizna situacija nastaje neočekivano, te se menadžment mora u jako kratkom roku prilagoditi trenutnoj situaciji i zahtjevima situacije. Krizne situacije su promjenjive, nisu uvijek poznate sve informacije, postavljeni planovi se moraju pratiti i korigirati, dolazi do potencijalne opće panike, donose se određene mjere itd. Zbog neočekivanosti kriznih situacija, rukovodstvo kriznog menadžmenta se značajno razlike od tradicionalnog pristupa sustavima rukovođenja. U nastavku slijedi tablica koja prikazuje usporedne karakteristike sustava rukovođenja.

Tablica 2. Usporedne karakteristike sustava vođenja

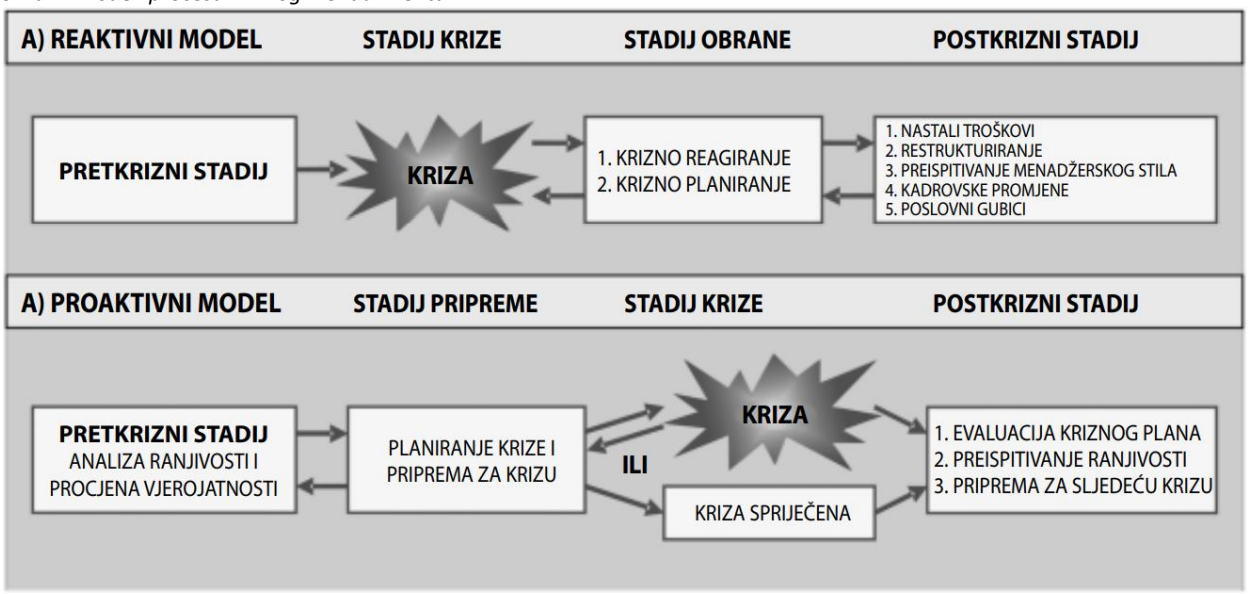
Tradicionalni sustavi rukovođenja	**Sustavi rukovođenja u izvanrednim/kriznim situacijama**
Stalni režim funkcioniranja	Različiti režimi funkcioniranja
Čvrsta struktura i jasna podjela funkcija u dugom vremenskom periodu	Nepostojanje čvrste strukture i jasne podjele funkcija u dugom vremenskom periodu, fleksibilnost, agresivnost
Uska funkcionalna usmjerenost	Široko i djelomično nepredvidljivo područje aktivnosti
Monostruktura	Polistruktura
Propisani dotok informacija	Ovisnost dotoka informacija o konkretnoj situaciji
Precizne informacije	Nepouzdane informacije
Prekomjerne informacije	Nedovoljne informacije
Nizak stupanj promjena	Visok stupanj promjena
Predvidljivost situacije	Nepredvidljivost situacije; orijentiranost na prethodno iskustvo, po pravilu, nema efekta
Princip jedinstva ovlasti i odgovornosti	Kombinacija principa nedjeljivosti rukovođenja i podjele ovlasti i odgovornosti
Funkcionalni potencijal	Organizacijski potencijal
Dominantnost socijalno-ekonomskih ciljeva i kriterija funkcioniranja	ciljevi – efikasnost, uspješnost u otklanjanju uzroka kriznih situacija i njihovih posljedica; kriteriji – minimalizacija vremena za postizanje ciljeva, minimum gubitaka (žrtava) pri otklanjanju kriznih situacija

Izvor: Izrada autora prema (Kešetović i Toth, 2012:64)

2.2.2. Modeli procesa kriznog menadžmenta

Razlikujemo dva načina na koje menadžeri mogu promatrati i pristupiti kriznim situacijama. Prva opcija je ignoriranje potencijalnih znakova upozorenja i reakcija tek kada do krize dođe, ili druga opcija koja uključuje pripremu za sprečavanje krize i upravljanje krizom. U prvom slučaju se radi o reaktivnom modelu, dok se u drugom slučaju radi o proaktivnom modelu kriznog menadžmenta.

Slika 1. Modeli procesa kriznog menadžmenta



Izvor: Kešetović i Toth, 2012:67

Prethodna slika prikazuje dva različita modela procesa kriznog menadžmenta. Reaktivni model se sastoji od tri različite faze: stadija krize, stadija obrane i postkriznog stadija. Proaktivni model se sastoji od tri različite faze: stadija pripreme, stadija krize i postkriznog stadija. U reaktivnom modelu nema prethodne pripreme za novonastalu situaciju, te u stadiju obrane dolazi do kriznog reagiranja i potom kriznog planiranja. U posljednjem stadiju stupaju faze izračuna nastalih troškova, restrukturiranje, preispitivanje stila upravljanja, kadrovske promjene i izračun ukupnih poslovnih gubitaka. S druge strane, u proaktivnom modelu se vrši analiza ranjivosti i procjena vjerojatnosti, te se u stadiju krize odvija planiranje krize i priprema za krizu. U stadiju obrane stupa kriza, ili je kriza spriječena zahvaljujući prethodno provedenoj pripremi i planiranju. U postkriznom stadiju proaktivnog modela se vrši evaluacija kriznog plana, preispitiva se ranjivost, i kreće se u pripremu za sljedeću krizu.

2.3. Krizno komuniciranje

Jedna od glavnih stavki upravljanja krizom i kriznim razdobljem je adekvatno krizno komuniciranje. Ovisno o kriznoj situaciji, jedna od temeljnih aktivnosti je zaštita šire javnosti i sprečavanje nastanka opće panike među stanovništvom. Krizno razdoblje je obično praćeno brojnim promjenama, nepouzdanim informacijama, nedovoljnim informacijama itd. stoga je potrebno izgraditi jedan kvalitetni komunikacijski kanal putem kojega će se držati određena kontrola za dobrobit šire javnosti.

Krizno komuniciranje je skupljanje i širenje informacija što ga čini voditelj kriznoga tima. Postoje dvije općenite uporabe termina krizna komunikacija (Tomić i Sapunar, 2006:304):

a) Krizna komunikacija kao informacije – odnosi se na potrebu prikupljanja i širenja informacija tijekom određene krize. Informacije se prikupljaju da bi se ispunila informacijska praznina krize i tako se omogućava kriznom timu da shvati što se događa te koje bi akcije trebalo poduzeti. Da bi bile efikasne, odluke donesene u krizi zahtijevaju precizne informacije
b) Krizna komunikacija kao strategija – odnosi se na uporabu poruka u svrhu popravljanja odnosa između suprotstavljenih strana. Što jedna organizacija govori i radi poslije krize, strategije, odgovora na krizu, svakako utječe na njezin odnos s drugom stranom.

Krizno komuniciranje je u stvari bitno iz dvaju aspekata: prvi je da je komunikacija bitna da se umanji sama kriza i njezina veličina, odnosno nastala šteta, a drugi je da se informacije kontrolirano prenose prema vanjskom svijetu i akterima (Đuzel, 2020:5).

U pogledu realizacije kriznog komuniciranja Pauers i suradnici navode četiri bitna elementa (Kešetović i Toth, 2012:112):

- Sposobnost uspostavljanja empatije prema javnosti,
- Stručnost i vjerodostojnost komunikatora priopćenja,
- Transparentnost, otvorenost i iskrenost u davanju informacija,
- Posvećenost i dostupnost komunikatora priopćenja.

Krizno komuniciranje ne završava okončanjem krize. Ono se nastavlja analizom komunikacijskog procesa s ciljem kvalitetnije komunikacije u budućnosti. Analiza komunikacijskog procesa uključuje sve komunikacijske materijale putem kojih smo komunicirali s javnošću tijekom krize. Na temelju analize komunikacijskih materijala možemo utvrditi jesmo li komunicirali učinkovito. Nadalje, javnost ima pravo znati što se dogodilo, a prije svega ima pravo biti upoznata s istinom. Ako smo obećali dostaviti informacije naknadno, potrebno je izvršiti obećano. Svako oklijevanje oko distribucije informacija može poljuljati stečeno povjerenje (ako je stečeno tijekom krize) i u konačnici dovesti do gubitka istog (Mihalinčić, 2018:30).

Neovisno o vrsti i dužini trajanja, kriza kao fenomen je uvijek bila prisutna kroz ljudsku povijest. Krize s sobom nose određeno razdoblje poteškoće, te mnoge od njih ostave posljedice na društvo koje traju veoma dugo i nakon njihovog završetka. Svijet se trenutno suočava s jednom relativno novom krizom, s pandemijom COVID-19. Ova kriza je prije svega pokazala određene nedostatke sustava i gospodarskih infrastruktura na globalnim razinama, ali je isto tako u određenoj mjeri udružila čitavi svijet i brojne svjetske stručnjake u zajedničkoj borbi i naporima da se kriza prevlada. Još je rano za utvrditi realnu štetu koju je nanijela pandemija, no ukoliko se mogu izvući određene lekcije za budućnost, ostvarila bi se određena korisnost. Specifičnost ove krize jest što su se mnoga gospodarstva diljem svijeta s krizom suočila na svojstven način tj. sami su birali kako će se u određenoj mjeri nositi s pandemijom i nastojati zaštititi svoje stanovništvo i svoja gospodarstva. Veoma bitnu stavku predstavlja i krizno komuniciranje, jer u doba interneta vijest se veoma brzo širi i pojedinci imaju pristup brojnim kanalima komunikacije. Stoga je primjerena i kvalitetna krizna komunikacija jedan od faktora prevladavanja utjecaja COVID-19 krize. U nastavku rada slijedi detaljna analiza same koronavirusne bolesti i utjecaja pandemije na globalnoj razini, ali i u Republici Hrvatskoj.

3. COVID-19 PANDEMIJA

U nastavku trećeg poglavlja će se analizirati opće informacije o COVID-19 i širenju pandemije na globalnoj razini, zatim o utjecaju pandemije kroz korištenje primjera BDP-a, nezaposlenosti, utjecaja na turizam itd., o razvoju cjepiva i borbi protiv COVID-19, i konačno o prisustvu COVID-19 u Republici Hrvatskoj.

3.1. Opće informacije o COVID-19

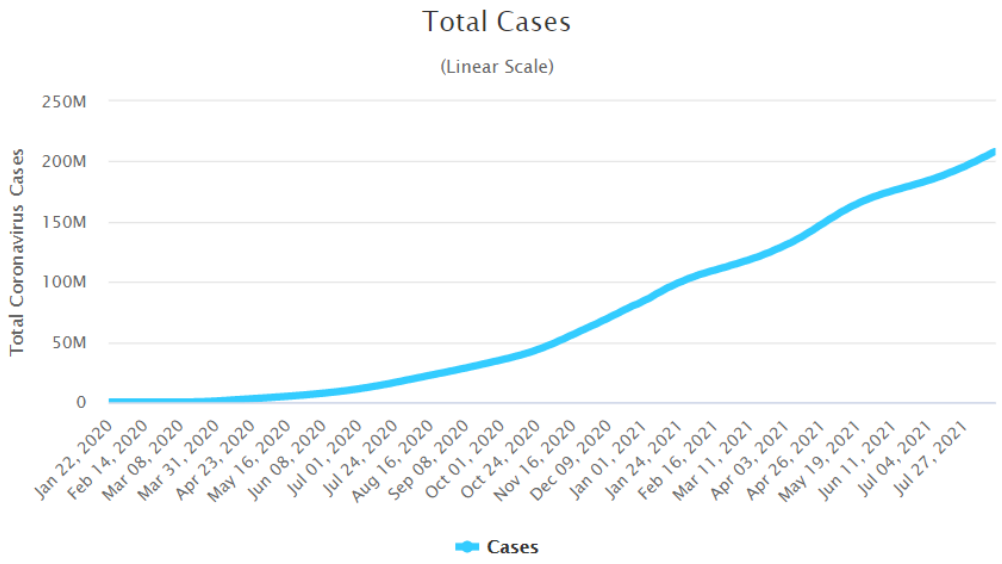
Koronavirusna bolest ili COVID-19 je zarazna bolest uzrokovana teškim respiratornim sindromom koronavirusa. Prvi slučaj zaraze je zabilježen u Wuhanu u Kini 2019. godine, te se od tada bolest velikom brzinom proširila čitavim svijetom i dovela do trajne pandemije. Više od godinu dana nakon prvog zabilježenog slučaja, koronavirusna bolest je i dalje "aktivna" diljem svijeta, te je zbog posljedica zaraze do početka mjeseca travnja 2020. godine izgubilo život gotovo 3 milijuna ljudi diljem svijeta. Čitav svijet se zajedničkim naporima trudi pobijediti virus COVID-19, te je trenutno u procesu odvijanja planirano cijepljenje većine stanovništva odobrenim i testiranim cjepivima.

Koronavirusna bolest (COVID-19) zarazna je bolest koju uzrokuje novootkriveni koronavirus. Većina ljudi zaraženih virusom COVID-19 doživjet će blage do umjerene respiratorne bolesti i oporaviti se bez potrebe za posebnim liječenjem. Stariji ljudi i oni s osnovnim medicinskim problemima poput kardiovaskularnih bolesti, dijabetesa, kroničnih bolesti dišnog sustava i karcinoma vjerojatnije će razviti ozbiljne bolesti. Najbolji način za sprečavanje i usporavanje prijenosa je dobro informiranje o virusu COVID-19, bolesti koju uzrokuje i načinu na koji se širi. Virus COVID-19 širi se prvenstveno kapljicama sline ili iscjetkom iz nosa kad zaražena osoba kašlje ili kihne, pa je važno da također prakticirate respiratorni bonton (na primjer, kašljem u flektirani lakat) (Coronavirus, WHO, 2021).

Slika u nastavku prikazuje kretanje ukupnog broja zaraženih koronavirusnom bolesti u periodu od 22. Siječnja 2020., do 27. Srpnja 2021. godine. Slika 2. jasno prikazuje kontinuirani rast broja zaraženih na globalnoj razini, bez perioda opadanja ukupnog broja zaraženih. Prema dostupnim

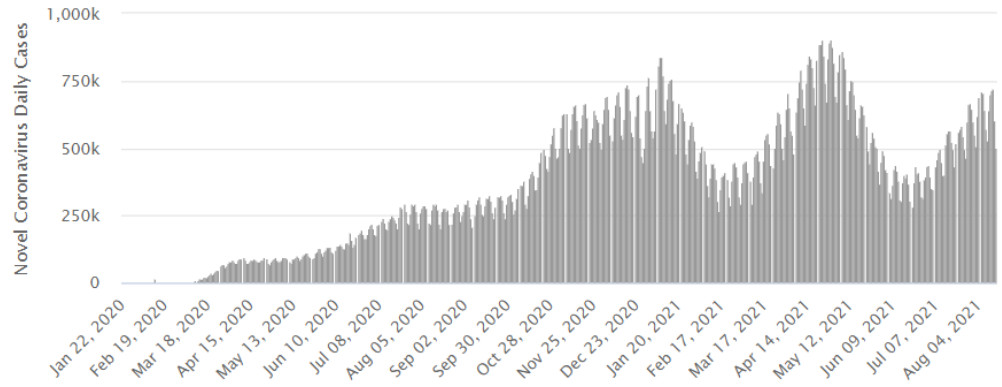
podacima, na dan 27. Srpnja 2021., je zabilježeno gotovo 208 milijuna slučajeva zaraze COVID-19 od samog početka pandemije tj. od prvog zabilježenog slučaja. U nastavku (Slika 3.) također se nalazi prikaz kretanja dnevnog broja zaraženih COVID-19 u periodu od 22. Siječnja 2020., do 4. Kolovoza 2021. godine. Vrhunac prema dnevnom broju zaraženih je bio 29. Travnja 2021. godine, kada je u jednom danu zabilježeno gotovo 904 tisuća novih slučajeva zaraze koronavirusnom bolesti. Slika također prikazuje trend kretanja zaraze tj. određene "valove" zaraze. Uzevši u obzir podatke iz posljednjih mjesec dana, trenutno se odvija faza kontinuiranog rasta broja novih dnevnih slučajeva zaraze.

Slika 2. Ukupan broj zaraženih COVID-19



Izvor: Coronavirus Worldwide Graphs

Slika 3. Dnevna razina novih slučajeva zaraženih COVID-19



Izvor: Coronavirus Worldwide Graphs

Prema posljednjim dostupnim podacima na dan 16.08.2021., najveći broj zaraženih je zabilježen u Sjevernoj i Južnoj Americi (80,203,540 slučajeva zaraze), zatim u Europi (62,600,959 slučajeva zaraze), Jugoistočnoj Aziji (39,992,613 slučajeva zaraze), Istočnom Mediteranu (13,665,080 slučajeva zaraze), Africi (5,316,363 slučajeva zaraze) i na Zapadnom Pacifiku (5,393,767 slučajeva zaraze). Također, prema broju zaraženih u svijetu trenutno se pri samome vrhu nalazi Indija koja prema podacima na dan 16.08.2021 ima preko 32 milijuna zaraženih i više od 431 000 zabilježenih smrtnih slučajeva vezanih uz COVID-19 zarazu (WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard).

Koliko je poznato, virus može uzrokovati simptome slične gripi poput (Činjenice o koronavirusu, Koronavirus.hr, 2021):

- povišene tjelesne temperature,
- kašlja,
- otežanog disanja,
- bolova u mišićima,
- umora i opće slabosti,
- gubitka osjeta okusa i mirisa.
- U težim slučajevima javlja se teška upala pluća, sindrom akutnog otežanog disanja, sepsa i septički šok koji mogu uzrokovati smrt pacijenta. Osobe koje boluju od kroničnih bolesti podložnije su težim oboljenjima.

Također, postoji i dugi niz povezanih simptoma koji mogu trajati nekoliko tjedana ili mjeseci nakon što su pojedinci prvi put zaraženi koronavirusnom bolesti, ili se simptomi mogu pojaviti tjednima nakon infekcija. Dugoročni efekti zaraze COVID-19 su prisutni i kod pojedinaca kod kojih je bolest bila u blažem obliku ili kod kojih uopće nisu primijećeni simptomi zaraze. Dugoročni simptomi zaraze uključuju umor, poteškoće u razmišljanju ili koncentraciji, glavobolju, vrtoglavicu, bol u prsima, depresiju, anksioznost, otežano disanje, bolove u zglobovima itd. (Long-Term Effects, Centers for Disease Control and Prevention, 2021)

U borbi za prevencijom širenja zaraze i smanjivanjem štetnog efekta pandemije, Svjetska zdravstvena organizacija (WHO), druge nadležne globalne agencije i službe, nacionalna ministarstva, stožeri i odbori na nacionalnim razinama itd. su tokom odvijanja pandemije izdavala brojne preporuke, strategije i nužne informacije za javnost. Nije postojao univerzalni "plan borbe", već su mnoge zemlje krojile svoj plan i zaštitne mjere prema trenutnoj globalnoj i nacionalnoj situaciji. Pritom su mnoge zemlje odabrale različite metode i mjere zaštite od širenja zaraze, te su određene zemlje ostvarile manje ili više uspješne rezultate u borbi s pandemijom, no gotovo da nema zemlje koja nije osjetila u određenoj mjeri efekte pandemije COVID-19. Neovisno o različitim pristupima i strategijama, generalni cilj svih donositelja odluka je bio zaštita šire javnosti i smanjivanje broja zaraženih, smanjivanje broja preminulih od posljedice zaraze i pokušaj zaštite opstanka gospodarstava diljem svijeta.

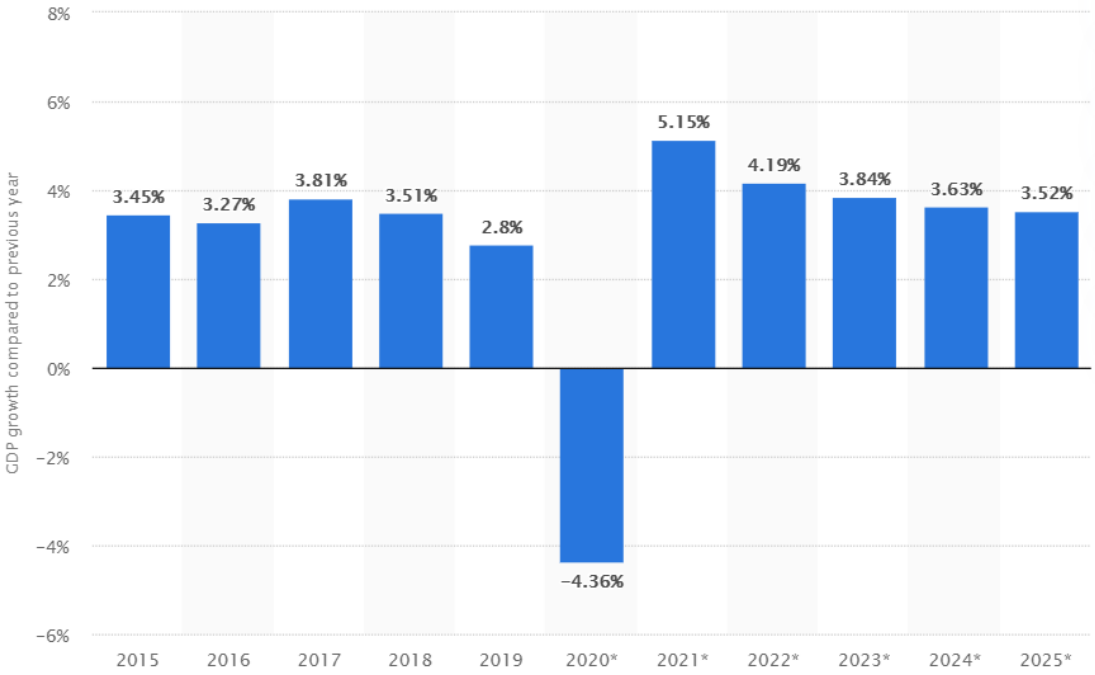
S ciljem prevencije daljnjeg širenja zaraze, ali i osobne zaštite, temeljne preporuke možemo podijeliti na (COVID-19 transmission and protective measures, WHO, 2021):

- Često čišćenje ruku,
- Kašalj ili kihanje u savijenom laktu – ne u ruku,
- Izbjegavanje dodirivanje očiju, nosa i usta,
- Ograničiti društvena okupljanja i provedeno vrijeme na mjestima s velikim brojem ljudi,
- Izbjegavanje bliskog kontakta s nekim tko je bolestan,
- Čišćenje i dezinfekcija predmeta i površina koji se često dodiruju ili koriste.

3.2. Utjecaj pandemije

Obzirom da je pandemija još u aktivnoj fazi, te se dnevno bilježe porasti broja zaraženih u velikom broju zemalja diljem svijeta, za očekivati je da će biti potrebno još dosta vremena da se sagleda ukupan utjecaj i štetan efekt pandemije na globalnoj razini. No, već u prvoj godini pandemije tj. u 2020. godini, dolazi do značajnog negativnog utjecaja pandemije. COVID-19 je nanio značajan "udarac" brojnim gospodarstvima, i ujedno ekonomiji na globalnoj razini.

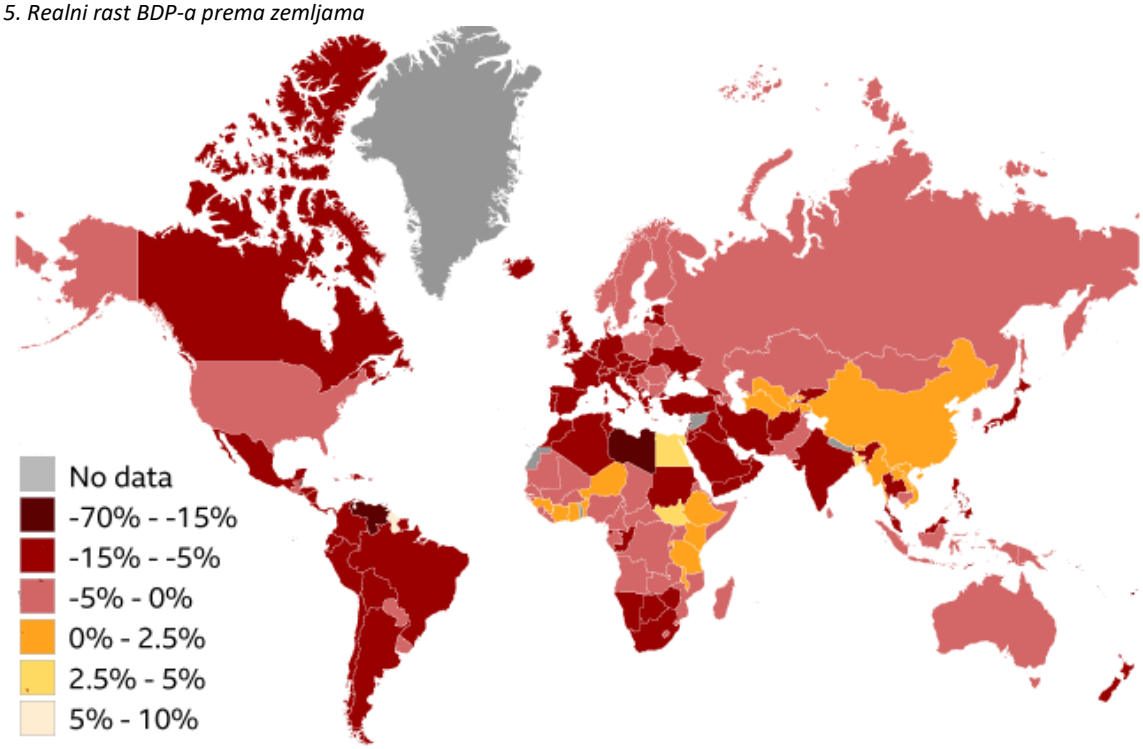
Slika 4. Rast BDP-a od 2015. do 2025.



Izvor: Growth of the global gross domestic product (GDP)

Prethodna slika prikazuje procjenu kretanja globalne razine BDP-a. Vrijednost između 2015. i 2019. godine fluktuira, no jasno se vidi očekivani pad globalne razine u 2020. za 4,36% prema procjeni stručnjaka. Također, stručnjaci u prikazanoj analizi predviđaju u narednoj 2021. godini porast za 5,15% u odnosu na prethodnu godinu. Navedena analiza se bazira na projekcijama određenih stručnjaka, te nisu u potpunosti točni podatci, no jedno je sigurno, globalna ekonomija je definitivno osjetila negativan utjecaj pandemije.

Slika 5. Realni rast BDP-a prema zemljama



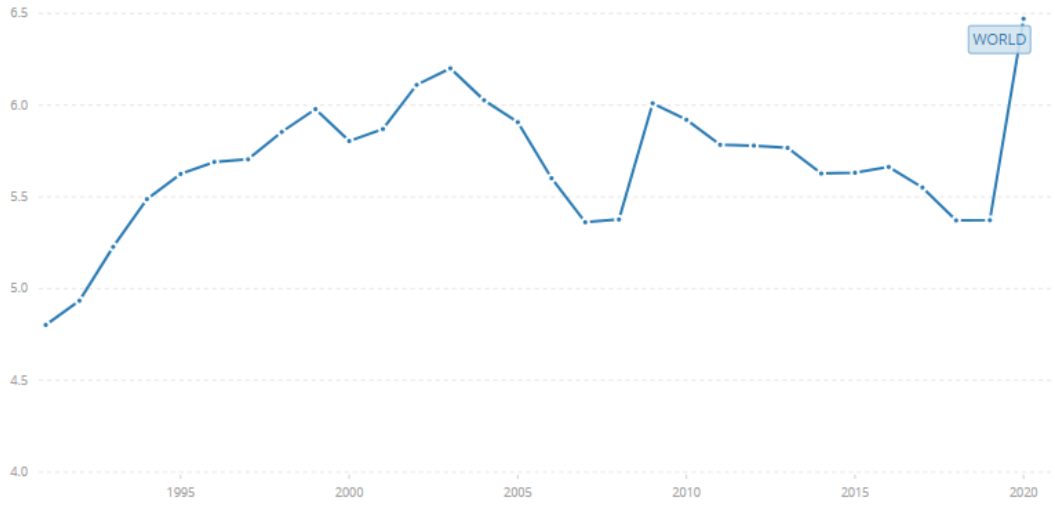
Izvor: Coronavirus: How the pandemic has changed the world economy

Prethodna slika prikazuje realni rast BDP-a prema zemljama, te je jasno vidljivo kako se zbog efekta pandemije mnoge zemlje nalaze u određenom periodu recesije. Prema MMF-u, globalno gospodarstvo se smanjilo za 4,4% u 2020., što označava najveći pad gospodarstva od perioda Velike Depresije 1930-ih. Jedino glavno gospodarstvo koje je zabilježilo rast u 2020. je Kina koja bilježi rast od 2,3%. (Coronavirus: How the pandemic has changed the world economy, BBC, 2021) Prema dostupnim podacima, projekcija pojedinačnih smanjenja razine BDP-a iznosi (Statista, 2020):

- Italija (-10,5%),
- Indija (-10,2%),
- Meksiko (-10,2%),
- Ujedinjeno kraljevstvo (-10,1%),
- Francuska (-9,5%),
- Euro zona (-7,9%),
- Rusija (-7,3%),

- Brazil (-6,5%),
- Kanada (-5,8%),
- Japan (-5,8%),
- Njemačka (-5,4%),
- Sjedinjene Američke Države (-3,8%).

Slika 6. Udio nezaposlenih



Izvor: Unemployment, total (% of total labor force)

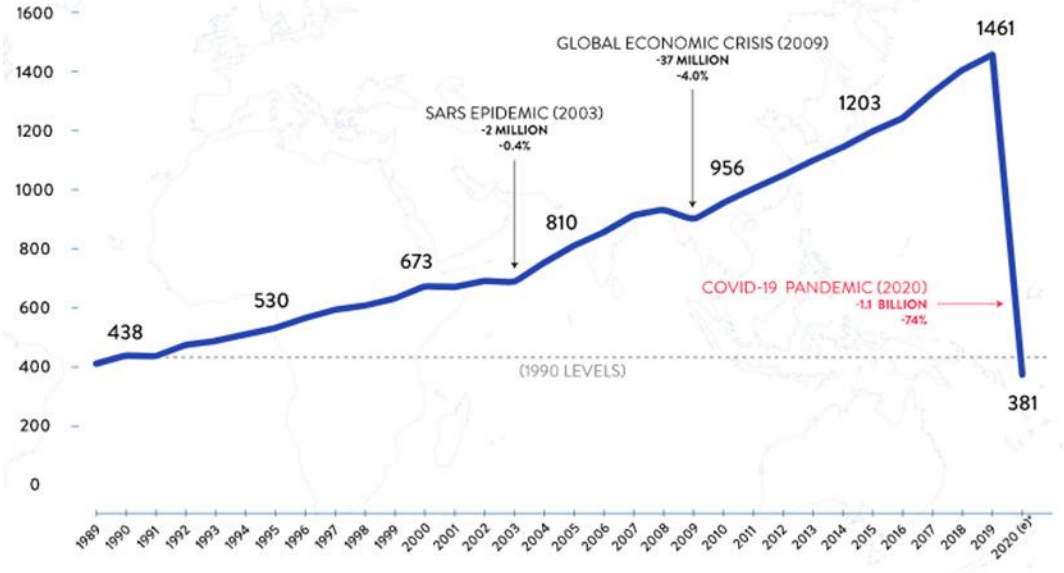
Prethodna slika prikazuje procjenu kretanje stope nezaposlenosti. Tokom promatranih godina postoji izrazito fluktuiranje vrijednosti udjela nezaposlenosti. Primjerice vidljiv je rast u 2009. godini zbog posljedica globalne financijske krize. Također, vidljiv je značajan porast u 2020. godini u odnosu na 2019., zbog efekta širenja koronavirusne bolesti na globalnoj razini.

Novi podaci Zavoda za statistiku rada pokazuju dubinu i širinu utjecaja pandemije koronavirusa (COVID-19) na američko tržište rada. Kao odgovor na pandemiju COVID-19, izabrani čelnici zatražili su od američkog naroda da ostanu kod kuće i prisilili su tvrtke da se zatvore kako bi ublažile širenje virusa. Iako su nužne, takve mjere već su značajno smanjile gospodarsku aktivnost i prouzrokovale veliki gubitak posla. Samo nekoliko mjeseci nakon izbijanja COVID-19 u Sjedinjenim Državama, najnoviji podaci o zaposlenju daju uvid u ekonomsku štetu. Stopa

nezaposlenosti prijavljena za travanj iznosila je 14,7 posto, u odnosu na 4,4 posto u ožujku. Ta nova stopa nezaposlenosti odražava gubitak 20,5 milijuna radnih mjesta samo u travnju, te je ustvari novi vrhunac stope nezaposlenosti na američkom tržištu nakon Drugog svjetskog rata. (April unemployment data, Peter G. Peterson Foundation, 2020).

Pandemija je utjecala na zatvaranje granica, ograničavanje putovanja, smanjivanje broja komercijalnih letova, privremeno zatvaranje ugostiteljskih objekata, ograničavanje rada brojnih poduzeća itd. Sve to je u konačnici ostavilo značajan negativan efekt i na turizam, jednu od najteže pogođenih gospodarskih grana zbog COVID-19 pandemije.

Slika 7. Međunarodni dolasci turista



Izvor: 2020: A year in review

Prethodna slika najbolje prikazuje utjecaj pandemije na međunarodni turistički promet tj. na međunarodne dolaske turista. Prema dostupnim podacima vidljivo je da je međunarodni turistički promet nakon dugogodišnjeg perioda rasta vrijednosti osjetio takav "udarac" da je broj dolazaka turista u 2020. godini jednak broju dolazaka turista iz 1990. godine tj. drugim riječima, međunarodni turistički promet je nazadovao za 30 godina prema ostvarenim vrijednostima.

Malo tko je sa sigurnošću mogao očekivati kojom brzinom, ali i snagom, će se COVID-19 proširiti po čitavom svijetu. U periodu od samo nekoliko mjeseci, bolest koja je simptomima

podsjećala na određenu virozu prvotno, se proširila po čitavom svijetu i uzrokovala enormnu štetu za gospodarstva, ali je također i utjecala na veliki gubitak života diljem svijeta. Ono što ustvari COVID-19 čini toliko opasnom prijetnjom jest to što se radi o novoj prijetnji tj. radi se o vrsti virusa s kojom se tek trebalo suočiti. Gotovo da nema dijela svijeta koji nije bio u određenoj mjeri "pogođen" utjecajem pandemije, te je velika većina zemalja diljem svijeta bila prisiljena uvesti određene mjere, gdje se posebice ističu mjere izolacije, karantene i lockdown-a koje su branile slobodu kretanja stanovništva s ciljem zaštite tj. sprečavanja širenja zaraze. U 2020., usporedno s prijašnjim godinama je već vidljiv utjecaj pandemije, no za prikaz realnog utjecaja će biti potrebno još vremena tj. teško je prognozirati trenutno u kolikoj mjeri je COVID-19 negativno utjecao na svjetsko gospodarstvo i živote pojedinaca.

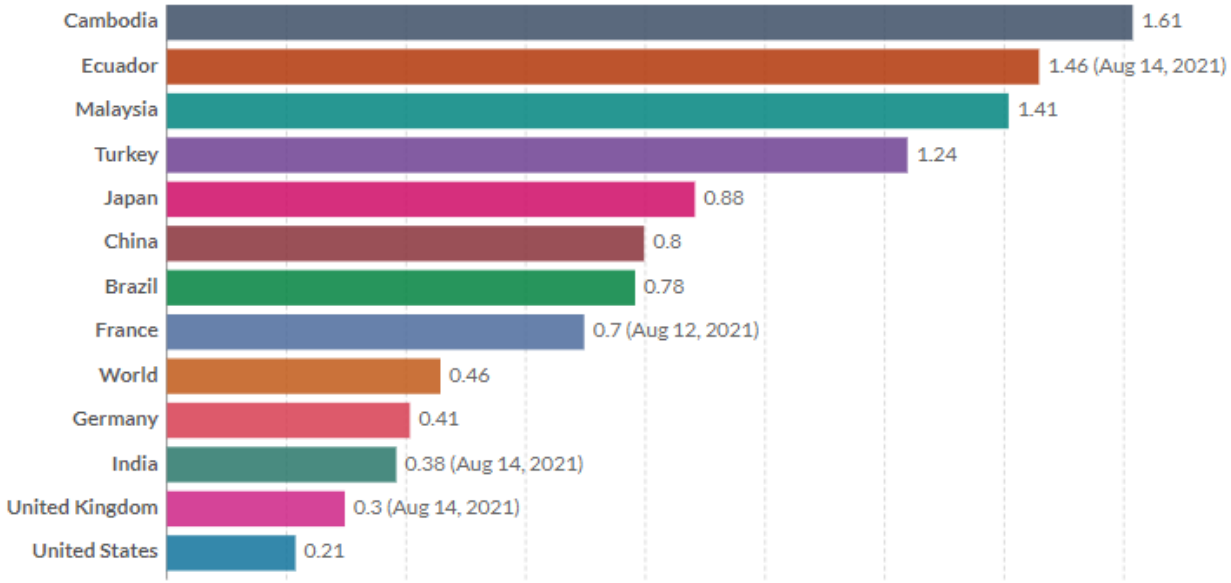
3.3. Razvoj cjepiva protiv COVID-19

Od samog početka širenja pandemija, mnoge svjetske sile i farmaceutske kompanije su u bile u "trci" s vremenom za razvoj efikasnog cjepiva protiv COVID-19. Prema mnogim svjetski priznatim stručnjacima, cjepivo tj. cijepljenje većine svjetskog stanovništva predstavlja temeljni faktor u prevladavanju i konačnoj pobjedi nad pandemijom.

Cjepiva COVID-19 su sigurna i učinkovita, te nakon cijepljenja se mogu pojaviti određene nuspojave, ali je to normalno. Obično je potrebno dva tjedna nakon potpunog cijepljenja da bi tijelo izgradilo zaštitu tj. imunitet protiv virusa koji uzrokuje COVID-19. (Key Things to Know, Centers for Disease Control and Prevention, 2021) Pojedinci koji su primili punu dozu cjepiva mogu posjetiti dom ili privatno okruženje bez maske, putovati bez testa prije ili poslije putovanja, putovati bez karantene nakon putovanja itd., dok se i dalje preporučuje da cijepljeni pojedinci ne prisustvuju srednjim ili velikim okupljanjima i da ne posjećuju u zatvorenom, bez maske, osobe s povećanim rizikom za teške posljedice COVID-19 (When You’ve Been Fully Vaccinated).

Trenutno je u svijetu odobreno više od desetak različitih cjepiva, uz još mnogo njih u procesu razvoja i testiranja. Neki od odobrenih cjepiva su cjepivo Moderna, AstraZeneca, Sputnik V, Covaxin itd.

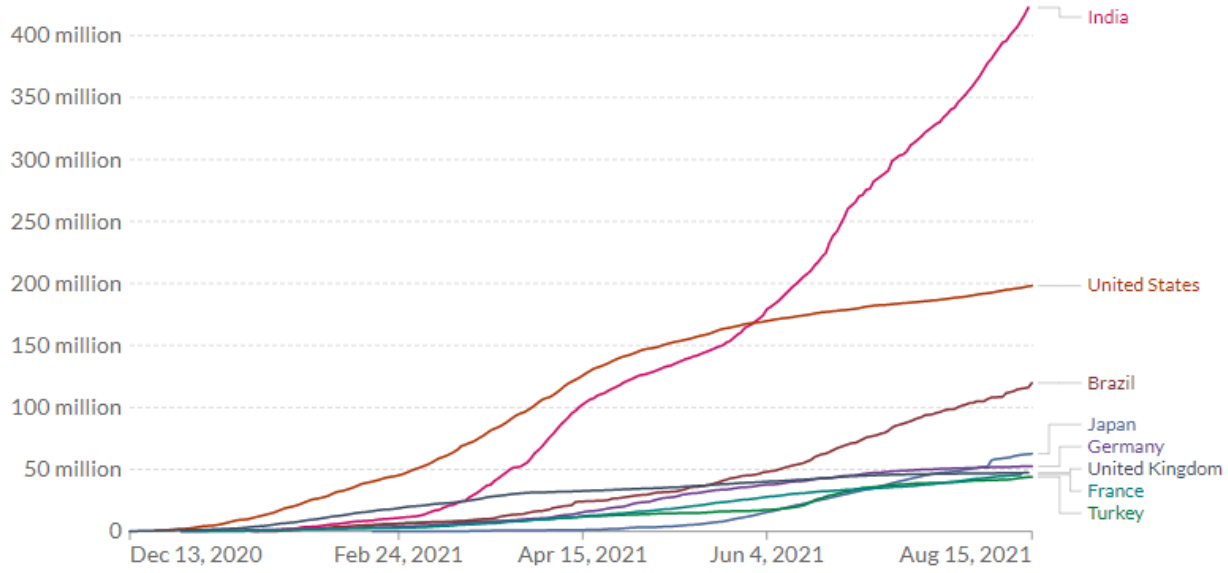
Slika 8. Dnevne doze primljenih cjepiva na 100 ljudi



Izvor: Coronavirus (COVID-19) Vaccinations

Prethodna slika prikazuje dnevne doze cjepiva na 100 ljudi. Najveći broj cijepljenih ima Kambodža (1,61 na 100 stanovnika), Ekvador (1,46 na 100 stanovnika), Malezija (1,41 na 100 stanovnika), Turska (1,24 na 100 stanovnika), Japan (0,88 na 100 stanovnika) itd.

Slika 9. Broj ljudi koji su primili barem jednu dozu cjepiva do 16.08.2021



Izvor: Coronavirus (COVID-19) Vaccinations, Our World in Data – dostupno na: https://ourworldindata.org/covid-vaccinations

Prethodna slika prikazuje udio ljudi koji su primili barem jednu dozu cjepiva u odabranim zemljama tj. u Indiji, Sjedinjenim Američkim Državama, Brazilu, Japanu itd. Najveći broj stanovnika koji su primili barem jednu dozu ima Indiju gdje je barem jednom cijepljeno preko 400 milijuna stanovnika, zatim slijede Sjedinjene Američke Države s gotovo 200 milijuna stanovnika koji su primili barem jednu dozu itd.

3.4. COVID-19 u Republici Hrvatskoj

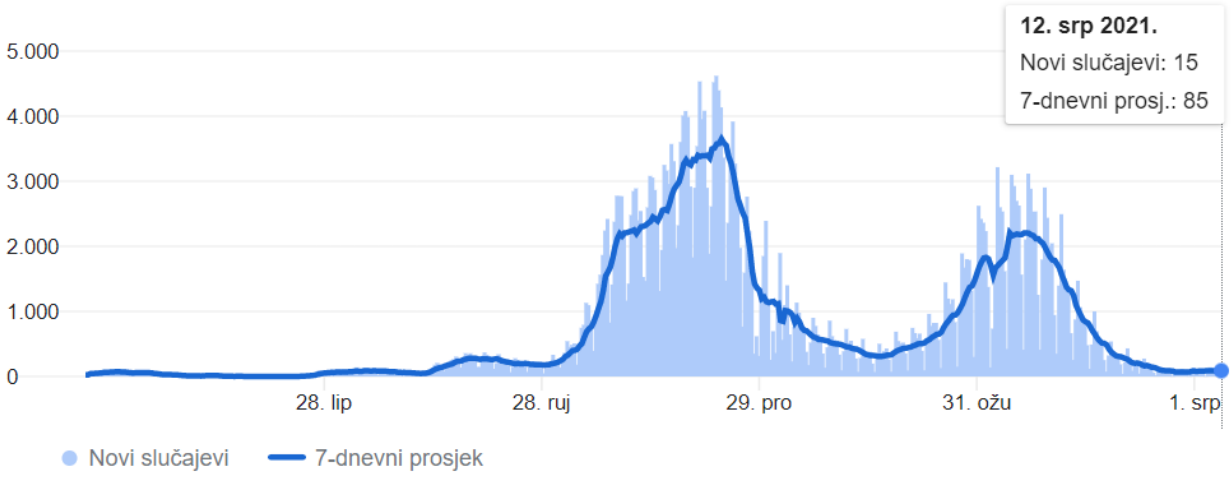
Krajem veljače u 2020. godini je zabilježen prvi slučaj zaraze COVID-19 na području Republike Hrvatske. Nedugo nakon virus se kao i na primjeru drugih zemalja, proširio čitavom Republikom Hrvatskom, što je rezultiralo i privremenim zatvaranjem (eng. lockdown) čitave zemlje. Republika Hrvatska i njena odgovorna tijela se poput ostatka svijeta nastoje izboriti protiv trenutne pandemije, te se radi na ublažavanju štetnog efekta koronavirusne bolesti i opće zaštite svog stanovništva. Prema dostupnim podacima, u Republici Hrvatskoj je zabilježeno preko 280 tisuća ukupnih slučajeva zaraze COVID-19, s preko 6000 zabilježenih smrtnih slučajeva koji su povezani s samom zarazom.

Slika 10. COVID-19 grafički pregled Hrvatska



Izvor: Koronavirus.hr

Slika 11. Novozaraženi u Hrvatskoj



Izvor: Koronavirus.hr

Prethodna slika grafički prikazuje kretanje COVID-19 u Republici Hrvatskoj. Prvi graf prikazuje kontinuirani porast ukupnog broja zaraženih. Dok drugi graf prikazuje kretanje broja novozaraženih, te su vidljivi određeni "valovi" zaraze. Najveći broj novih slučajeva je iznosio 4620 novih slučajeva 10.12.2020. godine. Također, prema trenutnim brojkama dolazi do ponovnog porasta novozaraženih na dnevnoj razini.

Slika 12. Cijepljeni u Republici Hrvatskoj



Izvor: Koronavirus (Covid-19)

Prethodna slika prikazuje kretanje broja cijepljenih stanovnika Republike Hrvatske. Prema posljednjim dostupnim podacima, najmanje jednu dozu je primilo 38% stanovništva, dok je u potpunosti cijepljeno 31% stanovnika Republike Hrvatske.

Kao što je prethodno spomenuto, COVID-19 se veoma brzo proširio diljem svijeta, pa samim time i u Republici Hrvatskoj. Kako se odvijala pandemija na području Republike Hrvatske, odgovorna tijela su donosila određene mjere kako bi se nastojalo zaštiti stanovništvo i gospodarstvo, te su mjere obično pratile intenzitet kretanja broja zaraženih tj. pratile su tzv. valove zaraze. Također, pri samome početku širenja zaraze je uveden lockdown te je obustavljen rad brojnih poduzeća i stanovništvo se nije moglo bez dozvole kretati van mjesta prebivališta. U Republici Hrvatskoj se trenutno provodi postupak cijepljenja te se svakim danom sve više pojedinaca cijepi nekim od dostupnih i odobrenih cjepiva protiv COVID-19.

4. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE

U nastavku četvrtog poglavlja slijede metodologija istraživanja kojom se opisuje provedeni postupak anketnog ispitivanja, zatim slijedi prikaz dobivenih rezultata istraživanja, i potom se testiraju postavljene hipoteze na temelju provedenog istraživanja i dobivenih rezultata tj. postavljene hipoteze se prihvaćaju ili odbacuju.

4.1. Metodologija istraživanja

S ciljem realizacije postavljenih ciljeva istraživanja ovog diplomskog rada, te kako bi se testirale postavljene istraživačke hipoteze o percepciji kriznog menadžmenta s korištenjem primjera pandemije COVID-19 izrađen je anketni upitnik. Anketni upitnik se sastojao od 22 pitanja tj. od 2 temeljna dijela. U prvom dijelu ankete ispitanici su odgovarali na postavljena pitanja vezana uz koncept kriznog menadžmenta na primjeru COVID-19 pandemije, dok su u drugom dijelu ankete ispitanici odgovarali na pitanja vezana o vlastitim informacijama (spol, dob, obrazovanje, vlastito iskustvo s COVID-19 itd.).

Anketni upitnik je distribuiran od 30.03.2021., do 30.04.2021. godine putem društvenih mreža, slanjem mailova i putem objave linka za pristup anketi na službenoj stranici Ekonomskog fakulteta u Splitu, te je ukupno prikupljeno 142 anketna upitnika. U ispitivanju su sudjelovali dominantno studenti, ali i drugi ispitanici obzirom na teži pristup studentima koji zbog COVID-19 nisu bili u mogućnosti odlaska na fakultet. Ispunjavanje anketnog upitnika je u potpunosti bilo anonimno, te se dobiveni rezultati analiziraju grupirano tj. nema isticanja pojedinačne ankete u odnosu na ostale.

Prikupljeni podaci iz anketnih upitnika su kodirani i obrađeni pomoću programskih paketa Microsoft Excel i SPSS.

4.2. Rezultati istraživanja

U nastavku su prikazani osnovni podaci o anketiranim ispitanicima kako bi se stekao bolji uvid u osnovni istraživački skup.

U anketnom upitniku je sudjelovalo 142 ispitanika, od čega su 53 ispitanika tj. 37% ukupnih ispitanika muškog spola, dok je 89 ispitanika tj. 63% ukupnih ispitanika pripadnice ženskog spola.

Tablica 3. Dob ispitanika

Dob ispitanika

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25 godina	52	36,6	36,6	36,6
	26-35 godina	45	31,7	31,7	68,3
	36-45 godina	23	16,2	16,2	84,5
	46-55 godina	13	9,2	9,2	93,7
	55+ godina	9	6,3	6,3	100,0
	Total	142	100,0	100,0	

Izvor: Izrada autora prema prikupljenim podacima

Prethodna tablica prikazuje strukturu dobi ispitanika koji su sudjelovali u anketnom istraživanju. Najveći broj ispitanika pripada starosnoj skupini između 18 i 25 godina, tj. njih 52 (36,6%), zatim slijede ispitanici između 26 i 35 godina, tj. njih 45 (31,7%), ispitanici između 36 i 45 godina, tj. njih 23 (16,2%), ispitanici između 46 i 55 godina, tj. njih 13 (9,2%), i najmanji broj ispitanika tj. njih 9 (6,3%) su stariji od 55 godina.

S ciljem utvrđivanja razine obrazovanja ispitanika, ponuđeno im je 8 opcija, te su dobiveni rezultati prikazani tablicom u nastavku. Najveći broj ispitanika, tj. njih 61 kao razinu obrazovanja su naveli sveučilišni diplomski studij, zatim su 23 ispitanika kao razinu obrazovanja naveli stručni preddiplomski studij, 19 ispitanika kao razinu obrazovanja navodi srednjoškolsko obrazovanje, po 13 ispitanika je kao razine obrazovanja navelo sveučilišni preddiplomski studij i specijalistički stručni studij, 7 ispitanika je navelo kao razinu obrazovanja poslijediplomski znanstveni magistarski studij, i najmanji broj ispitanika, njih 6, je kao razinu vlastitog

obrazovanja navelo poslijediplomski sveučilišni ili doktorski studij. Nitko od anketiranih ispitanika kao razinu vlastitog obrazovanja nije naveo osnovno obrazovanje.

Tablica 4. Razina obrazovanja ispitanika

Razina obrazovanja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Poslijediplomski sveučilišni (doktorski) studij	6	4,2	4,2	4,2
	Poslijediplomski znanstveni magistarski studij	7	4,9	4,9	9,2
	Specijalistički stručni studij	13	9,2	9,2	18,3
	Srednjoškolsko obrazovanje	19	13,4	13,4	31,7
	Stručni prediplomski studij	23	16,2	16,2	47,9
	Sveučilišni diplomski studij	61	43,0	43,0	90,8
	Sveučilišni prediplomski studij	13	9,2	9,2	100,0
	Total	142	100,0	100,0	

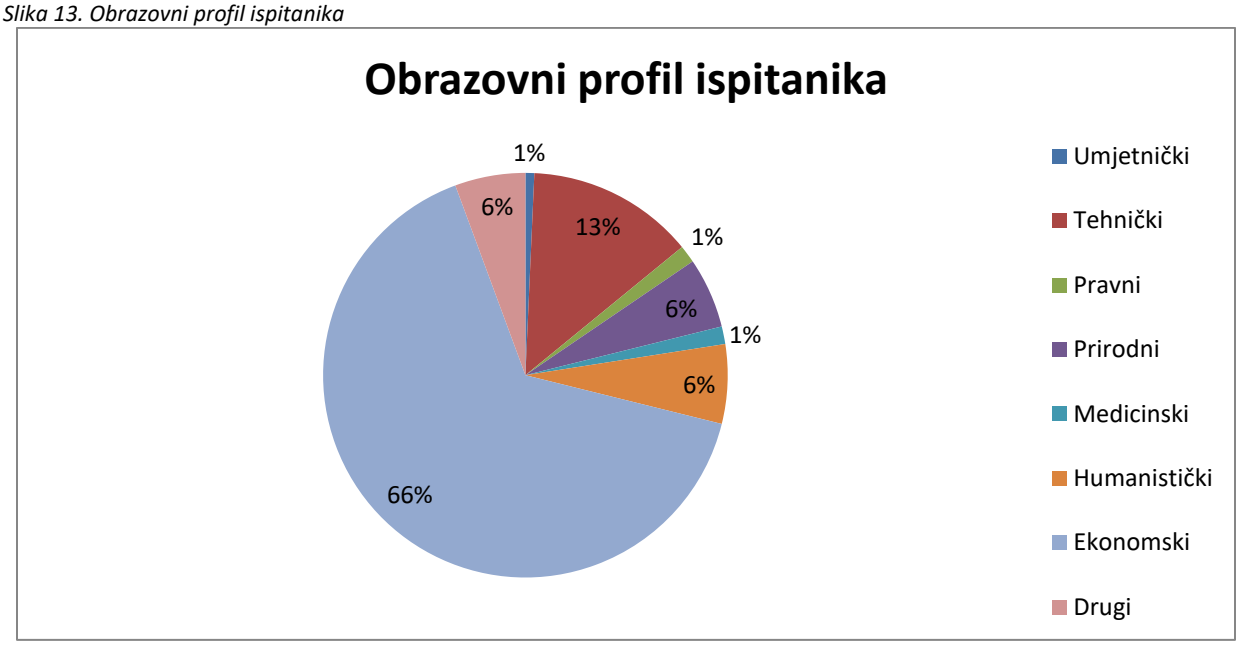
Izvor: Izrada autora prema prikupljenim podacima

S ciljem utvrđivanja razine obrazovanja ispitanika, ponuđeno im je 8 opcija. Najveći broj ispitanika, tj. njih 61 kao razinu obrazovanja su naveli sveučilišni diplomski studij, zatim su 23 ispitanika kao razinu obrazovanja naveli stručni preddiplomski studij, 19 ispitanika kao razinu obrazovanja navodi srednjoškolsko obrazovanje, po 13 ispitanika je kao razine obrazovanja navelo sveučilišni preddiplomski studij i specijalistički stručni studij, 7 ispitanika je navelo kao razinu obrazovanja poslijediplomski znanstveni magistarski studij, i najmanji broj ispitanika, njih 6, je kao razinu vlastitog obrazovanja navelo poslijediplomski sveučilišni ili doktorski studij. Nitko od anketiranih ispitanika kao razinu vlastitog obrazovanja nije naveo osnovno obrazovanje.

Ispitanici su u anketnom upitniku također odgovarali i na pitanje o vlastitom obrazovnom profilu. Najveći broj ispitanika, njih 93 su ekonomskog obrazovnog profila, zatim slijede ispitanici tehničkog obrazovnog profila (19), obrazovnog profila iz humanističkih znanosti (9), obrazovnog profila iz prirodnih znanosti (8), obrazovnog profila iz drugih društvenih znanosti (8), obrazovnog profila iz medicinskih znanosti (2), pravnog obrazovnog profila (2) i obrazovnog profila iz umjetničkih znanosti. Također, važno je za napomenuti da je anketni upitnik

distribuiran korištenjem društvenih mreža, službene EFST stranice, EFST grupa itd., te su u istraživanju većinom sudjelovali studenti, ali i drugi ispitanici.

Slika 13. Obrazovni profil ispitanika



Izvor: Izrada autora prema prikupljenim podacima

Tablica u nastavku prikazuje strukturu radnog statusa ispitanika. Najveći udio ispitanika, njih 32,4% su studenti, zatim slijedi 22,5% ispitanika koji su zaposleni u gospodarstvu, 21,1% ispitanika koji su zaposleni u javnom sektoru, 8,5% ispitanika koji su nezaposleni, 7% ispitanika koji su poduzetnici, 4,2% ispitanika koji su zaposleni u državnom sektoru, 3,5% ispitanika koji su umirovljenici i 0,7% ispitanika koji su kao radni status naveli da su freelanceri.

Tablica 5. Radni status ispitanika

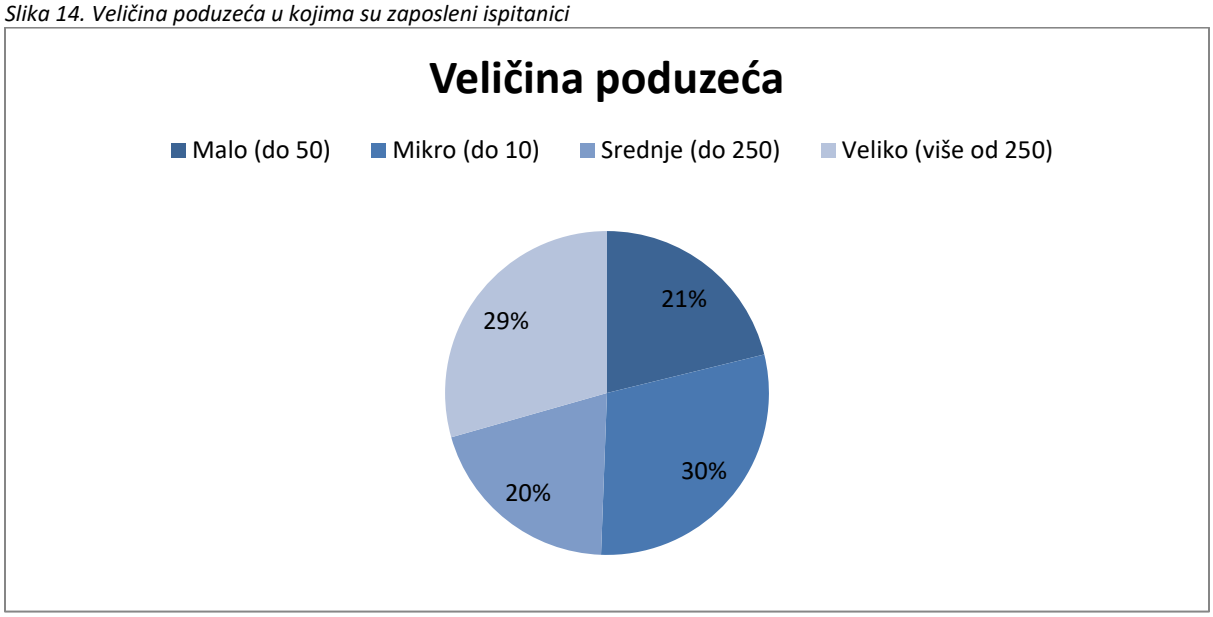
Radni status

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Freelancer/ca	1	,7	,7	,7
	Nezaposlen/a	12	8,5	8,5	9,2
	Poduzetnik/ca	10	7,0	7,0	16,2
	Student/ica	46	32,4	32,4	48,6
	Umirovljenik(ca)	5	3,5	3,5	52,1
	Zaposlen /a u gospodarstvu	32	22,5	22,5	74,6
	Zaposlen/a u državnom sektoru	6	4,2	4,2	78,9

	Zaposlen/a u javnom sektoru	30	21,1	21,1	100,0
	Total	142	100,0	100,0	

Izvor: Izrada autora prema prikupljenim podacima

Slika 14. Veličina poduzeća u kojima su zaposleni ispitanici



Izvor: Izrada autora prema prikupljenim podacima

Ispitanicima je ponuđeno pitanje da ukoliko su zaposleni, označe u upitniku veličinu poduzeća gdje su zaposleni. Od anketiranih zaposlenih ispitanika, njih 30% su označili da rade u poduzeću mikro veličine (do 10 zaposlenih), zatim je 29% ispitanika označilo da rade u velikom poduzeću (više od 250 zaposlenih), 21% ispitanika radi u malom poduzeću (do 50 zaposlenih), te 20% ispitanika radi u poduzeću srednje veličine (do 250 zaposlenih).

Tablica 6. Županije prijavljenog prebivališta ispitanika

Navedite županiju prijavljenog prebivališta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bjelovarsko-bilogorska	2	1,4	1,4	1,4
	Dubrovačko-neretvanska	7	4,9	4,9	6,3
	Grad Zagreb	9	6,3	6,3	12,7
	Istarska	1	,7	,7	13,4

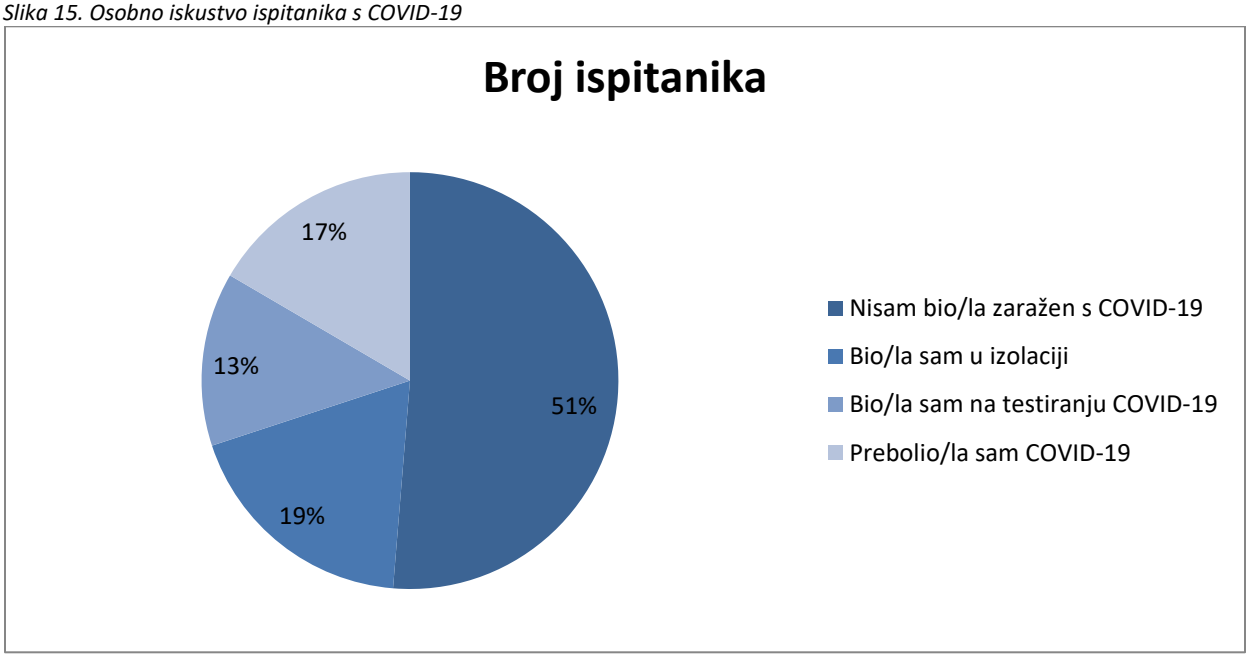
	Karlovačka	1	,7	,7	14,1
	Krapinsko-zagorska	1	,7	,7	14,8
	Splitsko-dalmatinska	112	78,9	78,9	93,7
	Šibensko-kninska	7	4,9	4,9	98,6
	Virovitičko-podravska	2	1,4	1,4	100,0
	Total	142	100,0	100,0	

Izvor: Izrada autora prema prikupljenim podacima

Ispitanicima je u upitniku bilo ponuđeno da navedu županiju prijavljenog prebivališta. Od 142 ispitanika koja su sudjelovali u istraživanju, njih 112 su kao županiju prijavljenog prebivališta naveli Splitsko-dalmatinsku županiju (78,9%), zatim slijede ispitanici iz grada Zagreba (6,3%), ispitanici iz Dubrovačko-neretvanske županije (4,9%), Šibensko-kninske županije (4,9%), Bjelovarsko-bilogorske županije (1,4%), Virovitičko-podravske županije (1,4%), Istarske županije (0,7%), Karlovačke županije (0,7%) i Krapinsko-zagorske županije (0,7%).

Ispitanicima koji su sudjelovali u anketnom istraživanju je u pitanju ponuđeno da navedu dosadašnja iskustva s COVID-19. Ispitanici su imali mogućnost odabira više odgovora ukoliko navedeni odgovaraju prema njihovom osobnom iskustvu. Najveći broj ispitanika, njih 99 ili 69,7%, su naveli da nisu bili zaraženi s COVID-19, zatim je 36 ispitanika ili njih 25,4% navelo da su za vrijeme pandemije bili u samoizolaciji, 32 ispitanika ili 22,5% je navelo da su preboljeli COVID-19, i najmanji broj ispitanika tj. njih 26 ili 18,3% su naveli da su bili na testiranju za COVID-19. Dobiveni rezultati su prikazani slikom u nastavku.

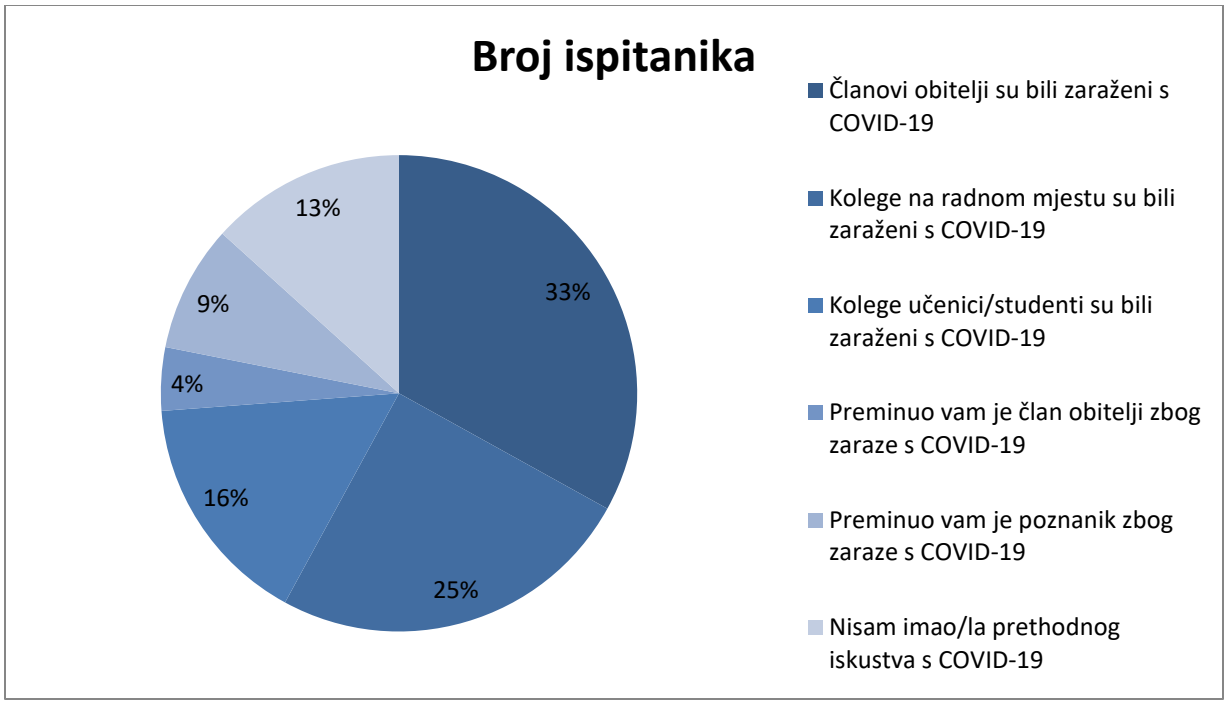
Slika 15. Osobno iskustvo ispitanika s COVID-19



Izvor: Izrada autora prema prikupljenim podacima

Također, u narednom pitanju ispitanicima je ponuđeno pitanje gdje su morali navesti svoja dosadašnja iskustva s COVID-19. Ispitanici su imali mogućnost odabira više odgovora ukoliko navedeni odgovaraju prema njihovom dosadašnjem iskustvu. Najveći broj ispitanika, njih 77 ili 54,2%, su naveli da su im članovi obitelji bili zaraženi s COVID-19, zatim je 58 ispitanika ili 40,8% navelo da su im kolege na radnom mjestu bili zaraženi s COVID-19, 37 ispitanika (26,1%) je navelo da su im kolege učenici ili studenti bili zaraženi s COVID-19, 31 ispitanik (21,8%) je naveo da nije imao prethodna iskustva s COVID-19, 20 ispitanika (14,1%) je navelo da im je preminuo poznanik zbog zaraze s COVID-19, i najmanji broj ispitanika tj. njih 10 (7%) je navelo da im je preminuo član obitelji zbog posljedica povezanih s zarazom od COVID-19. Dobiveni rezultati su prikazani slikom u nastavku.

Slika 16. Dosadašnja iskustva ispitanika s COVID-19



Izvor: Izrada autora prema prikupljenim podacima

U nastavku slijede odgovori na dio anketnog upitnika vezan uz percepciju ispitanika o COVID-19 pandemiji i elementima kriznog menadžmenta. Dobiveni podaci su obrađeni putem programa SPSS, no radi bolje preglednosti dobivenih podataka, određena pitanja su prikazana naknadno izrađenim tablicama i grafičkim prikazima.

Tablica 7. Stavke kriznog menadžmenta i primjena tijekom COVID-19 krize

STAVKE	1	2	3	4	5	AS
Poznavanje kriznog menadžmenta	4,2%	14,8%	31%	25,4%	24,6%	3,5
Krizni plan kao temelj uspješnog upravljanja krizom	0,7%	4,2%	16,2%	40,8%	38%	4,11
Krizni plan kao temelj uspješnog upravljanja COVID-19 krizom	2,1%	4,9%	20,4%	38%	34,5%	3,97
Privatna poduzeća s prethodno razrađenim adekvatnim kriznim planovima	2,1%	10,6%	22,5%	37,3%	27,5%	3,77
Nadležne službe s prethodno razrađenim kriznim planovima	4,2%	12%	27,5%	32,4%	23,9%	3,6

Javna poduzeća s prethodno razrađenim adekvatnim kriznim planovima	2,8%	12%	33,1%	31%	21,1%	3,55

Izvor: Izrada autora prema podacima iz ankete i SPSS-a

Prethodna tablica prikazuje odgovore ispitanika na pitana vezana o stavkama kriznog menadžmenta i primjenom istih za vrijeme COVID-19 krize. Tablica prikazuje strukturu tvrdnji prema ocjenama između 1 i 5, tj. prikazuje postotak ocjena od strane ispitanika za pojedine tvrdnje. Također, u tablici je sadržana i vrijednost aritmetičke sredine. Na prvu stavku pitanja o poznavanju koncepta kriznog menadžmenta, najveći udio ispitanika je dalo ocjenu 3 (31%), zatim je 36 ispitanika dalo ocjenu 4, 35 ispitanika ocjenu 5, 21 ispitanik ocjenu 2 i 6 ispitanika najnižu ocjenu. Središnja ocjena pritom iznosi 3,5 što sugerira da ispitanici dobro poznaju koncept kriznog menadžmenta. Na narednu stavku pitanja kako je postojanje kriznog plana temelj za uspješno upravljanje svakom krizom, na uzorku od 142 ispitanika ostvarena je središnja ocjena od 4,11 što sugerira da ispitanici vjeruju da krizni plan puno utječe na upravljanje krize. Središnja ocjena na uzorku od 142 ispitanika za kategoriju postojanja kriznog plana kao temelja uspješnog upravljanja COVID-19 krizom iznosi 3,97, što znači da anketirani ispitanici smatraju da krizni plan prethodni ponešto utječe na uspješnije upravljanje pandemijom COVID-19. Na postavljanja pitanja o uspješnosti nošenja s COVID-19 krizom u odnosu na druge, ostvarene su sljedeće središnje ocjene:

- Nadležne službe s prethodno razrađenim adekvatnim kriznim planom – 3,6
- Javna poduzeća s prethodno razrađenim adekvatnim kriznim planom – 3,55
- Privatna poduzeća s prethodno razrađenim adekvatnim kriznim planom – 3,77

Dobiveni rezultati prikazuju da ispitanici smatraju da prethodno razrađeni adekvatni krizni planovi su ponešto pomogli nadležnim službama, javnim poduzećima i privatnim poduzećima u uspješnijem upravljanju pandemijom u odnosu na druge bez razrađenog plana.

Tablica 8. Važnost elemenata kriznog komuniciranja

Stavka/Ocjena	1 (%)		2 (%)		3 (%)		4 (%)		5 (%)		AS
Vjerodostojnost osobe	2	1,4%	6	4,2%	17	12%	26	18,3%	91	64,1%	4,39
Pravovremenost	2	1,4%	3	2,1%	22	15,5%	31	21,8%	83	58,5%	4,32
Vjerodostojnost sadržaja	3	2,1%	5	3,5%	18	12,7%	35	24,6%	81	57%	4,31
Kvaliteta	0	0%	6	4,2%	19	13,4%	41	28,9%	75	52,8%	4,28
Oblik	0	0%	8	5,6%	30	21,1%	56	39,4%	47	33,1%	3,98
Izbor kanala	0	0%	9	6,3%	34	23,9%	45	31,7%	52	36,6%	3,94
Učestalost	1	0,7%	12	8,5%	16	18,3%	55	38,7%	47	33,1%	3,72

Izvor: Izrada autora prema podacima iz ankete i SPSS-a

Prethodna tablica prikazuje ocjene ispitanik za važnost navedenih elemenata kriznog komuniciranja. Navedeni elementi uključuju učestalost kriznog komuniciranja, oblik kriznog komuniciranja, kvalitetu kriznog komuniciranja, izbor kanala, vjerodostojnost osobe koja komunicira, pravovremenost komuniciranja i vjerodostojnost komuniciranog sadržaja. Za važnost učestalosti komuniciranja, najveći broj ispitanika tj. njih 38,7% je dalo ocjenu 4, za oblik kriznog komuniciranja 39,4% ispitanika su dali ocjenu 4, za kvalitetu kriznog komuniciranja 52,8% ispitanika je dalo najvišu moguću ocjenu, za važnost izbora kanala komuniciranja 36,6% ispitanika je dalo ocjenu 5, za važnost vjerodostojnosti osobe koja komunicira 64,1% ispitanika su dali ocjenu 5, za važnost pravovremenog komuniciranja 58,5% ispitanika je dalo ocjenu 5, i za važnost vjerodostojnosti sadržaja koji se komunicira 57% ispitanika je dalo ocjenu 5. Na temelju visokih ocjena većine ispitanika za navedene elemente kriznog komuniciranja, može se zaključiti da ispitanici iste elemente smatraju važnim temeljem za uspješno prevladavanje COVID-19 krize.

Tablica 9. Kvaliteta elemenata kriznog komuniciranja tijekom pandemije

Stavka/Ocjena	1 (%)		2 (%)		3 (%)		4 (%)		5 (%)		AS
Izbor kanala	5	3,5%	11	7,7%	37	26,1%	52	36,6%	37	26,1%	3,74
Učestalost	6	4,2%	12	8,5%	30	21,1%	62	43,7%	32	22,5%	3,72
Pravovremenost	7	4,9%	13	9,2%	34	23,9%	48	33,8%	39	27,5%	3,68
Oblik	7	4,9%	16	11,3%	32	22,5%	60	42,3%	27	19%	3,59
Kvaliteta	9	6,3%	19	13,4%	32	22,5%	46	32,4%	35	24,6%	3,54
Vjerodostojnost osobe	16	11,3%	24	16,9%	17	12%	39	27,5%	46	32,4%	3,53
Vjerodostojnost sadržaja	15	10,6%	21	14,8%	28	19,7%	36	25,4%	42	29,6%	3,23

Izvor: Izrada autora prema podacima iz ankete i SPSS-a

Prethodna tablica prikazuje dobivene rezultate o kvaliteti elemenata kriznog komuniciranja koji predstavljaju temelj za uspješno prevladavanje COVID-19 krize u Hrvatskoj, na uzorku od 142 ispitanika. Za elemente kvalitete učestalosti komuniciranja, oblika komuniciranja, kvalitete komuniciranja, izbora kanala komuniciranja i pravovremenosti komuniciranja najveći broj ispitanika je dao ocjenu 4. Za elemente vjerodostojnosti osobe koja komunicira i vjerodostojnosti komuniciranog sadržaja, najveći broj ispitanika je dao ocjenu 5. Na temelju visokih ocjena većine ispitanika, može se zaključiti da su ispitanici većinom puno ili potpuno zadovoljni kvalitetom kriznog komuniciranja kao temelja za uspješno prevladavanje COVID-19 krize u Hrvatskoj.

Tablica 10. Kvaliteta kriznog komuniciranja navedenih službi i institucija

Stavke	1 (%)		2 (%)		3 (%)		4 (%)		5 (%)		AS
Nacionalni stožer	10	7%	29	20,4%	35	24,6%	49	34,5%	19	13,4%	3,26
HZJZ	9	6,3%	31	21,8%	52	36,6%	32	22,5%	18	12,7%	3,13
Ministarstvo zdravstva RH	10	7%	36	25,4%	45	31,7%	38	26,8%	13	9,2%	3,05
Vlada RH	22	15,5%	31	21,8%	46	32,4%	27	19%	16	11,3%	2,88
Lokalni stožer	19	13,4%	33	23,2%	57	40,1%	22	15,5%	11	7,7%	2,8

Izvor: Izrada autora prema podacima iz ankete i SPSS-a

Prethodna tablica prikazuje dobivene ocjene ispitanika o kvalitete krizne komunikacije službi i institucija s ciljem informiranja javnosti i uspješnim prevladavanjem COVID-19 krize. Navedene službe i institucije uključuju lokalne stožere, nacionalni stožer, HZJZ, Ministarstvo zdravstva Republike Hrvatske i Vlada Republike Hrvatske. Središnja ocjena kvalitete komuniciranja lokalnih stožera iznosi 2,8; središnja ocjena kvalitete komuniciranja nacionalnog stožera iznosi 3,26; središnja ocjena kvalitete komuniciranja HZJZ-a iznosi 3,13; središnja ocjena kvalitete komuniciranja Ministarstva zdravstva Republike Hrvatske iznosi 3,05; središnja ocjena kvalitete komuniciranja Vlade Republike Hrvatske iznosi 2,88. Prema dobivenim rezultatima, može se zaključiti da anketirani pojedinci smatraju komuniciranje od strane nacionalnog stožera najkvalitetnijim, dok je kvaliteta komuniciranja lokalnih stožera ostvarila najniži središnji rezultat.

Tablica 11. Doprinos kriznog komuniciranja navedenih službi i institucija

Stavke	**1 (%)**		**2 (%)**		**3 (%)**		**4 (%)**		**5 (%)**		**AS**
HZJZ	16	11,3%	29	20,4%	37	26,1%	41	28,9%	19	13,4%	3,28
Ministarstvo zdravstva RH	16	11,3%	31	21,8%	44	31%	32	22,5%	19	13,4%	3,12
Vlada RH	25	17,6%	30	21,1%	47	33,1%	25	17,6%	15	10,6%	3,05
Lokalni stožer	27	19%	38	26,8%	43	30,3%	23	16,2%	11	7,7%	2,82
Nacionalni stožer	13	9,2%	24	16,9%	35	24,6%	49	34,5%	21	14,8%	2,66

Izvor: Izrada autora prema podacima iz ankete i SPSS-a

Prethodna tablica prikazuje doprinos kriznog komuniciranja službi i institucija uspješnijem prevladavanju COVID-19 krize u Republici Hrvatskoj. Navedene službe i institucije uključuju lokalne stožere, nacionalni stožer, HZJZ, Ministarstvo zdravstva Republike Hrvatske i Vlada Republike Hrvatske. Središnja ocjena doprinosa komuniciranja lokalnih stožera iznosi 2,66; središnja ocjena doprinosa komuniciranja nacionalnog stožera iznosi 3,28; središnja ocjena doprinosa komuniciranja HZJZ-a iznosi 3,12; središnja ocjena doprinosa komuniciranja Ministarstva zdravstva Republike Hrvatske iznosi 3,05; središnja ocjena doprinosa

komuniciranja Vlade Republike Hrvatske iznosi 2,82. Prema dobivenim rezultatima, može se zaključiti da anketirani ispitanici smatraju da je komuniciranje nacionalnog stožera imalo najveći doprinos pri uspješnijem prevladavanju COVID-19 krize, dok je najniži rezultat za doprinos ostvaren od strane lokalnih stožera. Dobiveni rezultati se očekivano preklapaju s prethodno dobivenim rezultatima o kvaliteti kriznog komuniciranja navedenih službi.

Tablica 12. Percepcija korisnosti i uspješnosti donesenih mjera u prevenciji širenja zaraze COVID-19 u RH

Mjere	**Središnja ocjena korisnosti**	**Središnja ocjena uspješnosti**
Propisano nošenje zaštitnih maski u zatvorenom prostoru	3,91	3.71
Poticanje na rad zaposlenika od kuće	3,77	3,7
Zatvaranje škola i obrazovnih ustanova (prebacivanje na privremenu online nastavu)	3,40	3,31
Ograničavanje broja pojedinaca u zatvorenim prostorima i domaćinstvima	3,33	3,17
Zatvaranje kafića, restorana i drugih ugostiteljskih obrta	3,11	3,04
Zatvaranje granica	3,08	3,26
Zatvaranje sportskih objekata	2,78	2,77
Zabranjeno napuštanje mjesta prebivališta	2,34	2,37
Zabrana sportskih aktivnosti na otvorenom	1,91	2,04

Izvor: Izrada autora prema podacima iz ankete i SPSS-a

Prethodna tablica prikazuje središnju ocjenu korisnosti donesenih mjera u prevenciji širenja zaraze COVID-19 u Republici Hrvatskoj. Središnje ocjene su dobivene na uzorku od 142 ispitanika. Donesene mjere uključuju zatvaranje škola i obrazovnih ustanova; zatvaranje kafića, restorana i drugih ugostiteljskih obrta; zatvaranje sportskih objekata; propisano nošenje zaštitnih maski u zatvorenom prostoru; zatvaranje granica; zabranjeno napuštanje mjesta prebivališta; poticanje na rad zaposlenika od kuće; ograničavanje broja pojedinaca u zatvorenim prostorima i domaćinstvima i zabranu sportskih aktivnosti na otvorenom. Prema dobivenim središnjim ocjenama, ispitanici smatraju propisano nošenje zaštitnih maski u zatvorenim prostorima

najkorisnijom donesenom mjerom u prevenciji širenja zaraze COVID-19 u Republici Hrvatskoj, dok zabranu sportskih aktivnosti na otvorenom smatraju najmanje korisnom donesenom mjerom.

Prethodna tablica također prikazuje i središnju ocjenu uspješnosti donesenih mjera u prevenciji širenja zaraze COVID-19 u Republici Hrvatskoj. Središnje ocjene su dobivene na uzorku od 142 ispitanika. Donesene mjere uključuju zatvaranje škola i obrazovnih ustanova; zatvaranje kafića, restorana i drugih ugostiteljskih obrta; zatvaranje sportskih objekata; propisano nošenje zaštitnih maski u zatvorenom prostoru; zatvaranje granica; zabranjeno napuštanje mjesta prebivališta; poticanje na rad zaposlenika od kuće; ograničavanje broja pojedinaca u zatvorenim prostorima i domaćinstvima i zabranu sportskih aktivnosti na otvorenom. Prema dobivenim središnjim ocjenama, anketirani ispitanici smatraju da je najuspješnija mjera od navedenih propisano nošenje zaštitnih maski u zatvorenom prozoru, s ciljem prevencije širenja zaraze COVID-19, dok zabrana sportskih aktivnosti na otvorenom anketirani ispitanici smatraju najmanje uspješnom od navedenih mjera u prevenciji širenja zaraze.

Uzevši u obzir percepciju korisnosti i uspješnost donesenih mjera, prema anketiranim ispitanicima na samome vrhu obje tablice se nalaze mjere propisanog nošenja zaštitnih maski u zatvorenom prostoru, poticanje na rad zaposlenika od kuće i zatvaranje škola i obrazovnih ustanova tj. prebacivanje na privremenu online nastavu. Može se stoga zaključiti da prema ispitanicima su navedene mjere ustvari bile najbolje u procesu zaštite stanovništva od COVID-19 pandemije, dok na samom dnu obje tablice se ističu mjere zatvaranja sportskih objekata, zabrane napuštanja mjesta prebivališta i zabrane sportskih aktivnosti. Može se stoga zaključiti da anketirani ispitanicu ne smatraju navedene mjere s dna tablice od izrazite pomoći prilikom zaštite od utjecaja pandemije.

Tablica 13. Sveukupni utjecaj mjera na prevenciju širenja zaraze

Koliko su po Vama propisane epidemiološke mjere u RH utjecale sveukupno na prevenciju širenja zaraze

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Nimalo	8	5,6	5,6	5,6
	2 Vrlo malo	14	9,9	9,9	15,5
	3 Ponešto	62	43,7	43,7	59,2
	4 Puno	48	33,8	33,8	93,0
	5 Potpuno	10	7,0	7,0	100,0
	Total	142	100,0	100,0	

Izvor: Izrada autora prema prikupljenim podacima

Prethodna tablica prikazuje odgovore ispitanika o sveukupnom utjecaju propisanih epidemioloških mjera u Republici Hrvatskoj na prevenciju širenja zaraze. Najveći broj ispitanika, njih 62 su dali ocjenu 3, zatim je 48 ispitanika dalo ocjenu 4, 14 ispitanika ocjenu 2, 10 ispitanika ocjenu 5, i najmanji broj ispitanika, njih 8 je dalo najnižu ocjenu. Središnja ocjena na uzorku od 142 ispitanika iznosu 3,26. Dobiveni rezultat sugerira da ispitanici smatraju da su propisane epidemiološke mjere ponešto utjecale na sveukupnu prevenciju širenja zaraze.

Tablica 14. Percipirana adekvatnost, korisnost i uspješnost mjera za očuvanje gospodarstva RH

Mjera	Središnja ocjena adekvatnosti	Središnja ocjena korisnosti i uspješnosti
Plaćanje potpore poslodavcima	3,9	3,77
Smanjenje poreza proporcionalno padu prihoda	3,9	3,66
Oslobađanje poreza za određene tvrtke	3,88	3,67
Plaćanje potpore i doprinosa zaposlenicima	3,86	3,73
Uvođenje moratorija na kreditne obveze klijenata po postojećim plasmanima.	3,67	3,52
Odobrenje novih kredita za likvidnost gospodarskim subjektima za financiranje plaća, režijskih troškova i ostalih osnovnih troškova poslovanja	3,62	3,47

Mjera uvođenja Stand still-a tj. obustave izvršenja svih mjera prisilne naplate prema svim dužnicima (pravnim ili fizičkim osobama) u razdoblju od tri mjeseca.	3,62	3,4
Odgađanje plaćanja PDV-a	3,54	3,52
Pomicanje roka za predaju godišnjih financijskih izvješća	3,32	3,22

Izvor: Izrada autora prema podacima iz ankete i SPSS-a

Prethodna tablica prikazuje središnju ocjenu adekvatnosti donesenih mjera za očuvanje gospodarstva u Republici Hrvatskoj. Središnje ocjene su dobivene na uzorku od 142 ispitanika. Donesene mjere uključuju plaćanje potpore i doprinosa zaposlenicima; oslobađanje poreza za određene tvrtke; smanjenje poreza proporcionalno padu prihoda; odgađanje plaćanje PDV-a; pomicanje roka za predaju godišnjih financijskih izvješća; plaćanje potpore poslodavcima; uvođenje moratorija na kreditne obveze klijenata po postojećim plasmanima; odobrenje novih kredita za likvidnost gospodarskim subjektima za financiranja plaća, režijskih troškova i ostalih osnovnih troškova poslovanja; Mjera uvođenja Stand still-a tj. obustave izvršenja svih mjera prisilne naplate prema svim dužnicima (pravnim ili fizičkim osobama) u razdoblju od tri mjeseca. Prema analizi prikupljenih podataka, anketirani ispitanici smatraju mjere smanjenja poreza proporcionalnu padu prihoda i mjeru plaćanja potpore poslodavcima najadekvatnijim donesenim mjerama za očuvanje gospodarstva Republike Hrvatske. S druge strane, ispitanici smatraju mjeru pomicanja roka za predaju godišnjih financijskih izvještaja najmanje adekvatnom mjerom od navedenih za očuvanje gospodarstva Republike Hrvatske.

Prethodna tablica također prikazuje i središnju ocjenu korisnosti i uspješnosti donesenih mjera za očuvanje gospodarstva u Republici Hrvatskoj. Središnje ocjene su dobivene na uzorku od 142 ispitanika. Donesene mjere uključuju plaćanje potpore i doprinosa zaposlenicima; oslobađanje poreza za određene tvrtke; smanjenje poreza proporcionalno padu prihoda; odgađanje plaćanje PDV-a; pomicanje roka za predaju godišnjih financijskih izvješća; plaćanje potpore poslodavcima; uvođenje moratorija na kreditne obveze klijenata po postojećim plasmanima; odobrenje novih kredita za likvidnost gospodarskim subjektima za financiranja plaća, režijskih troškova i ostalih osnovnih troškova poslovanja; Mjera uvođenja Stand still-a tj. obustave

izvršenja svih mjera prisilne naplate prema svim dužnicima (pravnim ili fizičkim osobama) u razdoblju od tri mjeseca. Prema analizi prikupljenih podataka, anketirani ispitanici smatraju mjeru plaćanje potpore i doprinosa zaposlenicima najkorisnijom i najuspješnijom mjerom od navedenih za očuvanje gospodarstva u Republici Hrvatskoj. S druge strane, ispitanici smatraju mjeru pomicanja roka za predaju godišnjih financijskih izvještaja najmanje korisnom i najmanje uspješnom od navedenih donesenih mjera za očuvanje gospodarstva u Republici Hrvatskoj.

Tablica 15. Povjerenje u cjepivo i strategije cijepljenja

Stavka/Ocjena	**1**		**2**		**3**		**4**		**5**		**AS**
Kvaliteta odobrenih cjepiva u EU	18	12,7%	28	19,7%	31	21,8%	46	32,4%	19	13,4%	3,14
Strategija procijepljenosti + imunitet krda	23	16,2%	26	18,3%	40	28,2%	31	21,8%	22	15,5%	3,02
Proizvođači cjepiva	22	15,5%	24	16,9%	45	31,7%	37	26,1%	14	9,9%	2,98
Proizvođači cjepiva van EU (Kina, SAD itd.)	29	20,4%	26	18,3%	40	28,2%	30	21,1%	17	12%	2,86
Imunitet krda	28	19,7%	35	24,6%	37	26,1%	30	21,1%	12	8,5%	2,74
Uspjeh u strategije cijepljenja	31	21,8%	42	29,6%	26	18,3%	27	19%	17	11,3%	2,72
Kvaliteta trenutno licenciranih i dostupnih cjepiva protiv COVID-19											
Frekvencija (%)	39	27,5%	33	23,2%	40	28,2%	21	14,8%	9	6,3%	2,49

Izvor: Izrada autora prema podacima iz ankete i SPSS-a

Prethodna tablica prikazuje ostvarene rezultate na pitanje vezano uz povjerenje ispitanika u odnosu na cjepivo i cijepljenje kao strategiju. Navedeni elementi kategorije uključuju povjerenje u kvalitetu odobrenih cjepiva u EU, povjerenja u proizvođače cjepiva, povjerenje u proizvođače cjepiva van EU (Kina, Sjedinjene Američke Države itd.), povjerenje u uspjeh strategije cijepljenja, povjerenje u stečeni imunitet krda, i povjerenje u kombinaciju strategije procijepljenosti i stečenog imuniteta krda. Najveći broj ispitanika je naveo da ima puno povjerenja u kvalitetu odobrenih cjepiva u EU, zatim je najveći broj ispitanika naveo da imaju ponešto povjerenja u proizvođače cjepiva unutar EU i van EU. Najveći broj ispitanika se izjasnio

da imaju vrlo malo povjerenja u uspjeh strategije cijepljenja, ali imaju ponešto povjerenja u stečeni imunitet krda i kombinaciju strategije procijepljenosti i stečenog imuniteta krda.

Prethodna tablica također prikazuje i rezultate istraživanja o jednakoj kvaliteti svih trenutno licenciranih i dostupnih cjepiva protiv COVID-19. Više od 50% ispitanika tj. 50,7% ispitanika smatraju da nisu nimalo ili vrlo malo jednake kvalitete sva trenutno licencirana i dostupna cjepiva protiv COVID-19. Od 142 ispitanika, njih 28,2% je dalo ocjenu 3, 14,8% ispitanika je dalo ocjenu 4 i najmanji broj ispitanika, njih 6,3% su dali najveću moguću ocjenu tj. ocjenu 5. Središnja ocjena iznosi 2,49. Dobivena središnja ocjena sugerira da anketirani ispitanici nisu uvjereni da su trenutno licencirana i dostupna cjepiva protiv COVID-19 jednake kvalitete.

Naredna tablica prikazuje izračun središnjih ocjena povjerenja anketiranih ispitanika u pojedina cjepiva. Ispitanicima su ponuđena cjepiva: Pfizer-BioNTech, Moderna, Oxford-AstraZenece, Sputnik V, Johnson & Johnson i kineska cjepiva. Iako je razvidno kako ne postoji veliko povjerenje od strane anketiranih ispitanika u niti jedno cjepivo, najviša ostvarena središnja ocjena iznosi 3,36 tj. središnja ocjena Pfizer-BioNTech cjepiva iznosi 3,36. Unatoč općenito slabijem povjerenju u cjepiva, može se zaključiti da ispitanici imaju najviše povjerenja u Pfizer-BioNTech cjepivo, dok najmanju razinu povjerenja prema izračunu središnje ocjene na uzorku od 142 ispitanika imaju u razna kineska cjepiva.

Tablica 16. Povjerenje ispitanika u pojedina cjepiva

Cjepiva	**1 (%)**		**2 (%)**		**3 (%)**		**4 (%)**		**5 (%)**		**Središnja ocjena**
Pfizer-BioNTech	17	12%	16	11,3%	38	26,8%	41	28,9%	30	21,1%	3,36
Moderna	19	13,4%	18	12,7%	41	28,9%	39	27,5%	25	17,6%	3,23
Sputnik V	20	14,1%	17	12%	50	35,2%	32	22,5%	23	16,2%	3,15
Johnson & Johnson	30	21,1%	30	21,1%	42	29,6%	24	16,9%	16	11,3%	2,76
Oxford-AstraZenece	37	26,1%	30	21,1%	39	27,5%	23	16,2%	13	9,2%	2,6
Kineska cjepiva	35	24,6%	35	24,6%	40	28,2%	24	16,9%	8	5,6%	2,54

Izvor: Izrada autora prema podacima iz ankete i SPSS-a

Prethodna tablica prikazuje izračun središnjih ocjena povjerenja anketiranih ispitanika u pojedina cjepiva. Ispitanicima su ponuđena cjepiva: Pfizer-BioNTech, Moderna, Oxford-AstraZenece, Sputnik V, Johnson & Johnson i kineska cjepiva. Iako je razvidno kako ne postoji veliko povjerenje od strane anketiranih ispitanika u niti jedno cjepivo, najviša ostvarena središnja ocjena iznosi 3,36 tj. središnja ocjena Pfizer-BioNTech cjepiva iznosi 3,36. Unatoč općenito slabijem povjerenju u cjepiva, može se zaključiti da ispitanici imaju najviše povjerenja u Pfizer-BioNTech cjepivo, dok najmanju razinu povjerenja prema izračunu središnje ocjene na uzorku od 142 ispitanika imaju u razna kineska cjepiva.

4.3. Testiranje hipoteza

Nakon provedenog istraživanja putem anketnog upitnika, provodi se testiranje početno postavljenih hipoteze. Kroz testiranje se postavlja središnja vrijednost od 3,5 za provođenje usporedne analize. Hipoteze se po završetku testiranja potom odbacuju ili prihvaćaju. Postavljene hipoteze su sljedeće:

- H.1. Postojanje kriznog plana predstavlja temelj za uspješno upravljanje COVID-19 krizom,
- H.2. Adekvatno krizno komuniciranje predstavlja temelj za uspješno prevladavanje COVID-19 krize,
- H.3. Propisane epidemiološke mjere u Republici Hrvatskoj su utjecale na prevenciju širenja zaraze,
- H.4. Provedene mjere u Republici Hrvatskoj nisu bile adekvatne u očuvanju gospodarstva od štetnog efekta pandemije,
- H.5. Farmaceutske kompanije koje proizvode cjepivo protiv COVID-19 su ostvarile razinu povjerenja kod stanovništva.

H.1. Postojanje kriznog plana predstavlja temelj za uspješno upravljanje COVID-19 krizom

U cilju dokazivanja ove hipoteze, ispitanicima su postavljene tvrdnje kako bi se ispitalo njihovo mišljenje o postojanju kriznog plana kao temelja za uspješno upravljanje COVID-19 krizom. Ispitanici su pritom imali mogućnosti ocijeniti postojanje kriznog plana na primjeru nadležnih službi, javnih poduzeća i privatnih poduzeća tj. jesu li se uspješnije nosili s COVID-19 krizom u odnosu na druge bez prethodno razrađenih adekvatnih kriznih planova. Svaku tvrdnju ispitanici su ocjenjivali Likertovom skalom od 1 do 5, gdje je ocjena 1 označavala nimalo, ocjena 2 vrlo malo, ocjena 3 ponešto, ocjena 4 puno i ocjena 5 da se u potpunosti slažu s prezentiranim tvrdnjama.

U ispitivanju je sudjelovalo 142 ispitanika koji su ocjenjivali postojanje kriznog plana kao temelja za uspješno upravljanje COVID-19 krizom. U slučaju privatnih poduzeća s prethodno razrađenim adekvatnim kriznim planom, najveći udio ispitanika, njih 37,3%, je dalo ocjenu 4. U slučaju nadležnih službi s prethodno razrađenim kriznim planovima, najveći udio ispitanika, njih 32,4% , je dalo ocjenu 4. U slučaju javnih poduzeća s prethodno razrađenim adekvatnim kriznim planovima, najveći udio ispitanika, njih 33,1%, je dalo ocjenu 3. U nastavku slijedi tablica koja detaljnije prikazuje dobivene rezultate, i na temelju kojih će se testirati postavljena hipoteza.

Tablica 17. Postojanje kriznog plana

Descriptive Statistics

Ocjenite navedene stavke vezane uz krizni menadžment i njegovu primjenu tijekom COVID-19 krize prema Vašem osobnom mišljenju:	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Nadležne službe s prethodno razrađenim adekvatnim kriznim planovima su se uspješnije nosile s COVID-19 krizom u odnosu na druge	142	1	5	3,60	1,105
Javna poduzeća s prethodno razrađenim adekvatnim kriznim planovima su se uspješnije nosile s COVID-19 krizom u odnosu na druge	142	1	5	3,56	1,042
Privatna poduzeća s prethodno razrađenim adekvatnim kriznim planovima su se uspješnije nosile s COVID-19 krizom u odnosu na druge	142	1	5	3,77	1,034
Valid N (listwise)	142				

Izvor: Izrada autora prema prikupljenim podacima

Iz prethodne tablice je vidljivo da za svaku od prezentirane tri opcije aritmetička sredina veća od 3,5. To znači da se ispitanici slažu sa svim navedenim tvrdnjama i da smatraju da postojanje kriznog plana predstavlja temelj za uspješno prevladavanje COVID-19 krize, na primjerima

nadležnih službi i javnih i privatnih poduzeća. Ukupno prosječno slaganje sa svim prezentiranim opcijama iznosi 3,64.

Obzirom da je slaganje anketiranih ispitanika sa sve tri prezentirane opcije veće od 3,5, postavljena **hipoteza H1 se prihvaća.**

Iako je teško predvidjeti uvijek efekte i utjecaj krize, postojanje kriznog plana u određenoj mjeri doprinosi kontroliranju same krize. Vrijednosti postavljene u kriznom planu se mogu razlikovati od realnog utjecaja krize, no svakako krizni plan može predstavljati određenu bazu za provođenje plana u realnom vremenu za prevladavanje krize. Testiranjem hipoteze je očekivano dokazano da postojanje kriznog plana je doprinjelo uspješnijoj borbi s COVID-19 na primjeru navedenih institucija.

H.2. Adekvatno krizno komuniciranje predstavlja temelj za uspješno prevladavanje COVID-19 krize

U cilju dokazivanja ove hipoteze, ispitanicima su postavljene tvrdnje kako bi se ispitalo njihovo mišljenje o utjecaju adekvatnog kriznog komuniciranja kao temelja za uspješno prevladavanje COVID-19 krize. Ispitanici su pritom imali mogućnost ocjenjivanja važnosti pojedinih elemenata kriznog komuniciranja koju uključuju: Učestalost kriznog komuniciranja, oblik kriznog komuniciranja, kvalitetu kriznog komuniciranja, izbor kanala komuniciranja, vjerodostojnog osobe koja komunicira, pravovremenost komuniciranja i vjerodostojnost sadržaja koji se komunicira. Sve tvrdnje ispitanici ocjenjivali Likertovom skalom od 1 do 5, gdje je ocjena 1 označavala nimalo, ocjena 2 vrlo malo, ocjena 3 ponešto, ocjena 4 puno i ocjena 5 da se u potpunosti slažu s prezentiranim tvrdnjama.

U ispitivanju je sudjelovalo 142 ispitanika koji su ocjenjivali pojedinačne elemente kriznog komuniciranja, koji prema osobnom mišljenju predstavljaju temelj za uspješno prevladavanje COVID-19 krize. Element vjerodostojnosti osobe je najveći broj ispitanika (91 ispitanik) ocijenio najvišom mogućom ocjenom tj. ocjenom 5. Pravovremenost komuniciranja je najveći broj ispitanika (83 ispitanika), također ocijenio najvišom mogućom ocjenom tj. ocjenom 5.

Vjerodostojnost komuniciranog sadržaja je prema najvećem broju ispitanika (njih 81) ocjenjena ocjenom 5. Kvaliteta komuniciranog sadržaja je također ocijenjena od strane najvećeg broja ispitanika (75 ispitanika) najvišom mogućom ocjenom tj. ocjenom 5. Oblik komuniciranog sadržaja je najveći broj ispitanika (56 ispitanika) ocijenio ocjenom 4. Element izbora kanala komuniciranja je najveći broj ispitanika (52 ispitanika) ocijenio ocjenom 5, dok je posljednji element, učestalost kriznog komuniciranja, najveći broj ispitanika (55 ispitanika) ocijenilo ocjenom 4. U nastavku slijedi tablica koja detaljnije prikazuje dobivene rezultate, i na temelju kojih će se testirati postavljena hipoteza.

Tablica 18. Važnost kriznog komuniciranja

Descriptive Statistics

Ocjenite VAŽNOST elemenata kriznog komuniciranja koji po Vama predstavljaju temelj za uspješno prevladavanje COVID-19 krize. [	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Vjerodostojnost osobe koja komunicira	142	1	5	4,39	,952
Pravovremenost komuniciranja	141	1	5	4,35	,918
Vjerodostojnost sadržaja koji se komunicira	142	1	5	4,31	,969
Kvaliteta kriznog komuniciranja	141	2	5	4,31	,863
Oblik kriznog komuniciranja	141	2	5	4,01	,882
Izbor kanala komuniciranja	140	2	5	4,00	,937
Učestalost kriznog komuniciranja	141	1	5	3,96	,963
Valid N (listwise)	139				

Izvor: Izrada autora prema prikupljenim podacima

Iz prethodne tablice je vidljivo kako su aritmetičke sredine za sve navedene tvrdnje veće od 3,5. To znači da se anketirani ispitanici slažu s navedenim tvrdnjama o kriznom komuniciranju i da smatraju da adekvatno krizno komuniciranje predstavlja temelj za uspješno prevladavanje COVID-19 krize. Ukupna aritmetička sredina elemenata kriznog komuniciranja iznosi 4,19.

Obzirom da je slaganje svih navedenih tvrdnji znatno veće od 3,5, postavljena **hipoteza H2 se prihvaća.**

Krizno komuniciranje predstavlja jedan od temeljnih elemenata upravljanja krizom. Samo krizno komuniciranje se sastoji od više segmenata poput pravovremenosti, oblika, kvalitete itd. te svi

segmenti u određenoj mjeri doprinose razvoju adekvatnog komunikacijskog kanala putem kojeg se šire nužne informacije vezane uz odvijanje krize. Stoga je očekivano potvrđena hipoteza krizno komuniciranje predstavlja važnu komponentu u prevladavanju COVID-19 krize. U trenutcima krize veoma je bitno adekvatno i uspješno komunicirati točne informacije s ciljem zaštite i edukacije šire javnosti.

H.3. Propisane epidemiološke mjere u Republici Hrvatskoj su utjecale na prevenciju širenja zaraze

U cilju dokazivanja ove hipoteze, ispitanicima su postavljene tvrdnje kako bi se ispitalo njihovo mišljenje o utjecaju propisanih epidemioloških mjera u Republici Hrvatskoj na prevenciju širenja zaraze. Ispitanici su imali pritom mogućnost prvo ocjenjivanja uspješnosti pojedinih mjera u prevenciji širenja zaraze COVID-19 u Republici Hrvatskoj, te potom koliko su propisane epidemiološke mjere u Republici Hrvatskoj utjecale sveukupno na prevenciju širenja zaraze. Navedene mjere uključuju: Zatvaranje škola i obrazovnih ustanova; zatvaranje kafića, restorana i drugih ugostiteljskih obrta; zatvaranje sportskih objekata; propisano nošenje zaštitnih maski u zatvorenom prostoru; zatvaranje granica; zabranjeno napuštanje mjesta prebivališta; poticanje na rad zaposlenika od kuće; ograničavanje broja pojedinaca u zatvorenim prostorima i domaćinstvima; zabrana sportskih aktivnosti na otvorenom. Sve tvrdnje ispitanici ocjenjivali Likertovom skalom od 1 do 5, gdje je ocjena 1 označavala nimalo, ocjena 2 vrlo malo, ocjena 3 ponešto, ocjena 4 puno i ocjena 5 da se u potpunosti slažu s prezentiranim tvrdnjama.

U ispitivanju je sudjelovalo 142 ispitanika koji su ocjenjivali uspješnost donesenih mjera u prevenciji širenja zaraze COVID-19 u Republici Hrvatskoj, te prema prethodno prikazanim rezultatima, ispitanici smatraju mjeru propisanog nošenja zaštitnih maski u zatvorenom prostoru najuspješnijom donesenom mjerom prevencije širenja zaraze (središnja ocjena 3,71), potom slijede mjere poticanja na rad zaposlenika od kuće (središnja ocjena 3,7), zatvaranje škola i obrazovnih ustanova tj. prebacivanje na privremenu online nastavu (središnja ocjena 3,31), zatvaranje granica (središnja ocjena 3,26), ograničavanje broja pojedinaca u zatvorenim prostorima i domaćinstvima (središnja ocjena 3,17), zatvaranje kafića, restorana i drugih ugostiteljskih obrta (središnja ocjena 3,04), zatvaranje sportskih objekata (središnja ocjena 2,77), zabranjeno napuštanje mjesta prebivališta (središnja ocjena 2,37) i najmanje uspješnom mjerom

ispitanici smatraju mjeru zabrane sportskih aktivnosti na otvorenom (središnja ocjena 2,04). Prethodno navedene vrijednosti su prikazani u Tabeli 12. U nastavku slijedi tablica koja detaljnije prikazuje dobivene rezultate, i na temelju kojih će se testirati postavljena hipoteza.

S ciljem dodatne analize hipoteze, provodi se korelacijsko testiranje donesenih pojedinačnih epidemioloških mjera i sveukupnog utjecaja mjera na prevenciju širenja zaraze. Dobiveni rezultati su prikazani u tablici u nastavku. Radi bolje preglednosti podataka, izrađena je nova tablica prema podacima izračuna iz SPSS-a.

Tablica 19. Utjecaj pojedinih mjera

			Utjecaj propisanih mjera u RH na sveukupnu prevenciju širenja zaraze
Spearman's rho	Zatvaranje škola i obrazovnih ustanova (prebacivanje na privremenu online nastavu)	Correlation Coefficient	,556**
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	142
	Zatvaranje kafića, restorana i drugih ugostiteljskih obrta	Correlation Coefficient	,582**
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	142
	Zatvaranje sportskih objekata	Correlation Coefficient	,586**
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	142
	Propisano nošenje zaštitnih maski u zatvorenom prostoru	Correlation Coefficient	,446**
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	142
	Zatvaranje granica	Correlation Coefficient	,491**
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	142
	Zabranjeno napuštanje mjesta prebivališta bez dozvole	Correlation Coefficient	,421**
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	142
	Poticanje na rad zaposlenika od kuće	Correlation Coefficient	,410**
		Sig. (2-tailed)	,000

		N	142
	Ograničavanje broja pojedinaca u zatvorenim prostorima i domaćinstvima	Correlation Coefficient	,575**
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	142
	Zabrana sportskih aktivnosti na otvorenom	Correlation Coefficient	,427**
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	142

Izvor: Izrada autora prema podacima iz ankete i SPSS-a

Kako bi se došlo do odgovora na postavljenu hipotezu, korištena je Spearmanova korelacijska analiza kojom se istražuje povezanost između promatranih pojava. U procesu korelacijske analize, analizirano je 9 donesenih epidemioloških mjera na području Republike Hrvatske. Putem ovog izračuna se pokušalo doći do potvrde utjecaja navedenih mjera, ili ukazivanje na određenu mjeru koja možda nije imala utjecaja u sveukupnoj prevenciji širenja zaraze. Spearmonovom korelacijskom analizom je utvrđeno da postoji stvarna značajna povezanost između navedenih elemenata tj. pozitivna značajna povezanost.

Uzevši u obzir prethodno prikazane podatke, vidljivo je da postoje statistički značajne veze između elemenata uključenih u korelacijsku analizu tj. postoji pozitivna i statistički značajna povezanost svih 9 donesenih mjera i sveukupnog utjecaja na prevenciju širenja zaraze.

Tabela 20. Utjecaj propisanih epidemioloških mjera u RH na prevenciju širenja zaraze

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Koliko su po Vama propisane epidemiološke mjere u RH utjecale sveukupno na prevenciju širenja zaraze	142	1	5	3,27	,937
Valid N (listwise)	142				

Izvor: Izrada autora prema prikupljenim podacima

Iz prethodne tablice je vidljivo kako je aritmetička sredina za navedenu tvrdnju ispod 3,5. To znači da anketirani ispitanici smatraju da propisane epidemiološke mjere nisu utjecale na prevenciju širenja zaraze COVID-19.

Unatoč rezultatima koji potvrđuju utjecaj i povezanost svih navedenih donesenih epidemioloških mjera i sveukupne prevencije širenja zaraze, na temelju rezultata aritmetičke sredine iz prethodne tablice tj. aritmetičke sredine koja je ispod postavljene razine 3,5, postavljena **hipoteza H3 se odbacuje.**

Pandemija COVID-19 je zatekla mnoge diljem svijeta, te nitko s sigurnošću ne može predvidjeti konačan kraj pandemije. Mnoge zemlje su se nastojale boriti s pandemijom vlastitim metodama i mjerama. Iako su pojedine mjere poput nošenja zaštitnih maski bile prisutne u gotovo čitavom svijetu, pojedine zemlje su odabrale određene mjere za koje su smatrali da će im pomoći u zaštiti šire javnosti. Tako je odabran i set mjera na području Republike Hrvatske, čija je svrha bila spriječiti širenje zaraze i zaštita javnosti. Postavljena hipoteza se odbacila, jer prema mišljenju anketiranih ispitanika, postavljene mjere nisu u potpunosti bile uspješne u sprječavanju širenja zaraze. Iako uspješnost pojedinih mjera oscilira, gledajući cjelokupno, mjere nisu bile uspješne.

H.4. Provedene mjere u Republici Hrvatskoj nisu bile adekvatne u očuvanju gospodarstva od štetnog efekta pandemije

U cilju dokazivanja ove hipoteze, ispitanicima su postavljene tvrdnje kako bi se ispitalo njihovo mišljenje o adekvatnosti provedenih mjera u Republici Hrvatskoj s ciljem očuvanja gospodarstva od štetnog efekta pandemije. Ispitanici su imali pritom mogućnost ocjenjivanja navedenih mjera koje uključuju: plaćanje potpore i doprinosa zaposlenicima; oslobađanje poreza za određene tvrtke; smanjenje poreza proporcionalnu padu prihoda; odgađanje plaćanja PDV-a; pomicanje roka za predaju godišnjih financijskih izvješća; plaćanje potpore poslodavcima; uvođenje moratorija na kreditne obveze klijenata po postojećim plasmanima; Odobrenje novih kredita za likvidnost gospodarskim subjektima za financiranje plaća, režijskih troškova i ostalih osnovnih troškova poslovanja; Mjera uvođenja Stand still-a tj. obustave izvršenja svih mjera prisilne naplate prema svim dužnicima (pravnim ili fizičkim osobama) u razdoblju od tri mjeseca. Sve tvrdnje ispitanici ocjenjivali Likertovom skalom od 1 do 5, gdje je ocjena 1 označavala nimalo, ocjena 2 vrlo malo, ocjena 3 ponešto, ocjena 4 puno i ocjena 5 da se u potpunosti slažu s prezentiranim tvrdnjama.

U ispitivanju je sudjelovalo 142 ispitanika koji su ocjenjivali adekvatnost donesenih mjera za očuvanjem gospodarstva 19 u Republici Hrvatskoj, te prema prethodno prikazanim rezultatima, ispitanici smatraju mjere plaćanja potpore poslodavcima i smanjena poreza proporcionalno padu prihoda najadekvatnijim mjerama (središnja ocjena 3,9), zatim slijede mjere oslobađanja poreza za određene tvrtke (središnja ocjena 3,88), plaćanje potpore i doprinosa zaposlenicima (središnja ocjena 3,86), uvođenje moratorija na kreditne obveze klijenata po postojećim plasmanima (središnja ocjena 3,67), odobrenje novih kredita za likvidnost gospodarskim subjektima za financiranje plaća, režijskih troškova i ostalih osnovnih troškova poslovanja (središnja ocjena 3,62), odgađanje plaćanja PDV-a (središnja ocjena 3,54) i najmanje adekvatnom mjerom smatraju mjeru pomicanja roka za predaju godišnjih financijskih izvješća (središnja ocjena 3,32). U nastavku slijedi tablica koja detaljnije prikazuje dobivene rezultate, i na temelju kojih će se testirati postavljena hipoteza.

Tablica 21. Adekvatnost provedenih mjera radi očuvanja gospodarstva

Descriptive Statistics

Prema Vašoj osobnoj procjeni koliko su ove mjere bile ADEKVATNE za očuvanje gospodarstva u RH	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Smanjenje poreza proporcionalno padu prihoda	142	1	5	3,90	1,013
Plaćanje potpore poslodavcima	142	1	5	3,90	,999
Oslobađanje poreza za određene tvrtke	142	1	5	3,88	,993
Plaćanje potpore i doprinosa zaposlenicima	142	1	5	3,87	1,080
Uvođenje moratorija na kreditne obveze klijenata po postojećim plasmanima.	142	1	5	3,68	1,049
Odobrenje novih kredita za likvidnost gospodarskim subjektima za financiranje plaća, režijskih troškova i ostalih osnovnih troškova poslovanja]	142	1	5	3,63	1,029
Mjera uvođenja Stand still-a tj. obustave izvršenja svih mjera prisilne naplate prema svim dužnicima (pravnim ili fizičkim osobama) u razdoblju od tri mjeseca.	142	1	5	3,63	1,082
Odgađanje plaćanja PDV-a	142	1	5	3,54	1,183
Pomicanje roka za predaju godišnjih financijskih izvješća]	142	1	5	3,32	1,146
Valid N (listwise)	142				

Izvor: Izrada autora prema prikupljenim podacima

Iz prethodne tablice je vidljivo da je za sve donesene mjere s ciljem očuvanja gospodarstva od utjecaja pandemije osim mjere pomicanja roka za predaju godišnjih financijskih izvještaja aritmetička sredina iznad 3,5. To znači da ispitanici smatraju da je 8 donesenih mjera za očuvanje gospodarstva bilo adekvatno, dok mjera pomicanja roka za predaju godišnjih financijskih izvještaja nije bila adekvatna. Ukupna aritmetička sredina navedenih mjera iznosi 3,7.

Obzirom da se osam navedenih mjera pokazalo adekvatnim tj. jedna je mjera samo neadekvatna u nastojanju očuvanja gospodarstva od štetnog efekta pandemije, te obzirom da je ukupna aritmetička sredina veća od 3,5 tj. iznosi 3,7, postavljena **hipoteza H4 se odbacuje**, te se pritom zaključuje kako su mjere za očuvanje gospodarstva u Republici Hrvatskoj bile adekvatne.

Osim mjera za sprječavanje širenja zaraze i zaštita šire javnosti, bilo je potrebno uvesti i određene mjere za zaštitu gospodarstva, koje su ponovno kao i prethodno navedene mjere, često bile postavljene od strane pojedinih zemalja. Tako su postavljene i mjere na području Republike Hrvatske čiji je cilj bio nastojati ublažiti štetan efekt pandemije na gospodarstvo. Postavljena hipoteza je prihvaćena, što označava da ispitanici smatraju da su postavljene mjere na području Republike Hrvatske doista bile uspješne u očuvanju gospodarskih djelatnosti.

H.5. Farmaceutske kompanije koje proizvode cjepivo protiv COVID-19 su ostvarile razinu povjerenja kod stanovništva

U cilju dokazivanja ove hipoteze, ispitanicima su prezentirane određene tvrdnje kako bi se ispitala razina njihovog povjerenja u farmaceutske kompanije koje proizvode cjepivo protiv COVID-19. Ispitanici su pritom imali mogućnost prvo ocijeniti određene stavke vezane uz povjerenje u sustav cijepljenja i potom mogućnost ocjenjivanja povjerenja u pojedine proizvođače cjepiva. Sve tvrdnje ispitanici ocjenjivali Likertovom skalom od 1 do 5, gdje je ocjena 1 označavala nimalo, ocjena 2 vrlo malo, ocjena 3 ponešto, ocjena 4 puno i ocjena 5 da se u potpunosti slažu s prezentiranim tvrdnjama. Dobiveni rezultati su prikazani u tablici u nastavku.

U ispitivanju je sudjelovalo 142 ispitanika koji su ocjenjivali povjerenje u cjepivo i strategije cijepljenja, a potom su ocjenjivali povjerenje u pojedine odabrane proizvođače cjepiva protiv COVID-19. Na temelju provedenog istraživanja, najveći broj ispitanika, njih 46, je kvalitetu odobrenih cjepiva ocijenilo ocjenom 4, zatim su strategiju procijepljenosti i imunitet krda, najveći broj ispitanika, njih 40, ocijenili ocjenom 3. Povjerenje ukupno u proizvođače cjepiva, najveći broj ispitanika, njih 45 je ocijenilo ocjenom 3, dok su povjerenje u proizvođače cjepiva van EU, najveći broj ispitanika, njih 40, također ocijenili ocjenom 3. Povjerenje u imunitet krda je najveći broj ispitanika, njih 37, ocijenilo ocjenom 3, i povjerenje u uspjeh čitave strategije cijepljenja je najveći broj ispitanika, njih 42, ocijenilo ocjenom 2. Uzevši u obzir pojedinačne odabrane proizvođače cjepiva, povjerenje u cjepivo Pfizer-BioNTech je najveći broj ispitanika, njih 41, ocijenilo ocjenom 4, zatim su cjepivo Moderne, najveći broj ispitanika, njih 41, ocijenili ocjenom 3. Povjerenje u rusko cjepivo Sputnik V je najveći broj ispitanika, njih 50, ocijenilo ocjenom 3, dok je povjerenje u cjepivo Johnson & Johnson najveći broj ispitanika, njih 42, također ocijenilo ocjenom 3. Povjerenje u cjepivo Oxford-AstraZenece je najveći broj ispitanika, njih 39, ocijenilo ocjenom 3, te je povjerenje u kineska cjepiva, najveći broj ispitanika, njih 40, također ocijenilo ocjenom 3. U nastavku slijedi tablica koja detaljnije prikazuje dobivene rezultate, i na temelju kojih će se testirati postavljena hipoteza.

Tablica 22. Povjerenje stanovništva u cjepivo

Descriptive Statistics

U donosu na cjepivo i cijepljenje kao strategiju molim Vas da ocjenite sljedeće tvrdnje kojima se iskazuje vaše povjerenje u:	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kvalitetu odobrenih cjepiva u EU	142	1	5	3,14	1,247
Kompanije koje proizvode cjepivo	142	1	5	2,98	1,206
Kompanije koje proizvode cjepivo van EU (Rusija, Kina)	142	1	5	2,86	1,297
Uspjeh strategije cjepjeljenja	142	1	5	2,68	1,312
Uspjeh stjecanja imuniteta krda	142	1	5	2,74	1,236
Uspjeh kombinacije strategija procijepljenosti i imuniteta krda	142	1	5	3,02	1,296
Ocjenite povjerenje u pojedino cjepivo Pfizer-BioNTech	142	1	5	3,36	1,268
Ocjenite povjerenje u pojedino cjepivo Moderna	142	1	5	3,23	1,264
Ocjenite povjerenje u pojedino cjepivo Oxford-AstraZenece	142	1	5	2,61	1,282
Ocjenite povjerenje u pojedino cjepivo Sputnik V	142	1	5	3,15	1,243
Ocjenite povjerenje u pojedino cjepivo Johnson Johnson	142	1	5	2,76	1,277
Ocjenite povjerenje u pojedino cjepivo Kineska cjepiva	142	1	5	2,54	1,195

Valid N (listwise)	142				

Izvor: Izrada autora prema prikupljenim podacima

Iz prethodne tablice je vidljivo da za sve kategorije vezane uz povjerenje stanovništva u proces cijepljenja, u samo cjepivo, i u proizvođače cjepiva, aritmetička sredina je ispod postavljene razine od 3,5. To znači da ispitanici nemaju povjerenja prema kategorijama cijepljenja koje uključuju: kvalitetu odobrenih cjepiva u EU; kompanije koje proizvode cjepiva; kompanije koje proizvode cjepiva van EU; uspjeh strategije cijepljenja; uspjeh stjecanja imuniteta krda; uspjeh kombinacije strategije procijepljenosti i imuniteta krda. Također, dobiveni rezultati prikazuju da ispitanici nemaju povjerenja u proizvođače cjepiva Pfizer-BioNTech, Moderna, Oxford-AstraZenece, Sputnik V, Johnson & Johnson i u kineska cjepiva.

Obzirom da je za sve navedene vrijednosti aritmetička sredina ispod razine 3,5, postavljena **hipoteza H5 se odbacuje** tj. Farmaceutske kompanije nisu ostvarile razinu povjerenja kod stanovništva, a navedeno se može i zaključiti ako se prati proces cijepljenja, te reakcije svih koji se opiru cijepljenju upravo zbog nepovjerenja u farmaceutsku industriju za koju vjeruju kako je vođena isključivo profitom, a ne brigom za zdravlje pojedinaca.

Prema mnogim stručnjacima diljem svijeta, sredstvo za pobjedom nad pandemijom je upravo cjepivo. Znanstvenici vjeruju da ukoliko se određena razina globalne populacije cijepi, može se ubrzati kraj pandemije tj. pandemija će završiti. Samo cijepljenje je diljem svijeta dočekano s brojnim pohvalama ali i brojnim kritikama, te postoji znatan broj zagovaratelja kvalitete samih cjepiva. Postavljena hipoteza se odbila, što znači da anketirani ispitanici ipak nemaju u potpunosti povjerenje u farmaceutske kompanije koje proizvode odabrana cjepiva protiv COVID-19.

5. ZAKLJUČAK I PREPORUKE

Krizom se obično smatra jedan period, događaj ili razdoblje koje nosi određenu težinu ili opasnost, te predstavlja izazov za odgovorne pojedince. Krize razlikujemo u različitim oblicima, no generalno svaka kriza predstavlja određenu prijetnju. Posljedice same krize ne moraju nužno biti štetne ili destruktivne, već ukoliko se iz kriznih situacija nešto nauči ili pokrene nešto novo, krizni događaj se može smatrati konstruktivnim za društvo ili zajednicu. Kako bi se određena krizna situacija efikasno riješila u određenom vremenskom roku, te kako bi se pritom umanjio njezin štetni efekt, potrebno je određena razina upravljanja krizom tj. potreban je razvoj kriznog menadžmenta. Krizni menadžment ustvari ima funkciju identifikacije, procjene, razumijevanja i sučeljavanja s teškim situacijama. Jedan od temeljnih elemenata upravljanja svakom krizom predstavlja i krizno komuniciranje tj. komuniciranje nužnih informacija od strane vođe ili članova kriznog tima zainteresiranim strankama.

Svijet je u veoma bliskoj prošlosti tj. u 2019. godini zadesila kriza globalnih razmjera. Naime, radi se o COVID-19 pandemiji tj. pandemiji uzrokovanoj zaraznom koronavirusnom bolesti koja je prvi put zabilježena u Kini. Od početka pandemije u svijetu je zabilježeno preko 134 milijuna slučajeva zaraze. Bolest se velikom brzinom proširila čitavim svijetom te ostavila negativni utjecaj u većoj ili manjoj mjeri na gotovo sve zemlje svijeta. Utjecaj pandemije je također vidljiv i na globalnoj ekonomiji jer su mnoga gospodarstva diljem svijeta osjetila znatan "udarac". Efekti pandemije su utjecali na smanjenja BDP-a u nekim slučajevima i preko 10%, porast broja nezaposlenih, pad broja međunarodnih dolazaka itd. Trenutno se na globalnoj razini provode cijepljenja, te mnogi stručnjaci upravo u cjepivu vide konačni spas i pobjedu nad pandemijom, no pitanje je koliko će se dugo osjećati ekonomske ali i psihičke posljedice koje je ostavila pandemija na pojedince diljem svijeta.

U svrhu provođenja istraživanja na tematiku percepcije kriznog menadžmenta na primjeru COVID-19 pandemije provelo se anketno ispitivanje. Anketiranje je trajalo mjesec dana, te se pritom prikupilo 142 ispunjena upitnika. U ispitivanju su sudjelovali dominantno studenti, ali i drugi ispitanici obzirom na teži pristup studentima koji zbog COVID-19 nisu bili u mogućnosti odlaska na fakultet. Anketiranje je bilo u potpunosti anonimno, te se putem upitnika ispitivalo

pojedince o određenim vlastitim informacijama i o konceptu kriznog menadžmenta na primjeru COVID-19 pandemije.

Kao istraživačke hipoteze u diplomskom radu su se prethodno postavile naredne hipoteze:

- H.1. Postojanje kriznog plana predstavlja temelj za uspješno upravljanje COVID-19 krizom,
- H.2. Adekvatno krizno komuniciranje predstavlja temelj za uspješno prevladavanje COVID-19 krize,
- H.3. Propisane epidemiološke mjere u Republici Hrvatskoj su utjecale na prevenciju širenja zaraze,
- H.4. Provedene mjere u Republici Hrvatskoj nisu bile adekvatne u očuvanju gospodarstva od štetnog efekta pandemije,
- H.5. Farmaceutske kompanije koje proizvode cjepivo protiv COVID-19 su ostvarile razinu povjerenja kod stanovništva.

Provedeno istraživanje je rezultiralo prihvaćanjem prve i druge hipoteze, dok su se treća, četvrta i peta hipoteza odbacile. U istraživanju se postavila središnja vrijednost od 3,5 na temelju koje su se provodile usporedne analize i donosile temeljne odluke. U prvoj prihvaćenoj hipotezi je na temelju uzorka od 142 ispitanika dokazano da postojanje kriznog plana predstavlja temelj za uspješno upravljanje COVID-19 krizom na primjerima nacionalnih službi, javnih poduzeća i privatnih poduzeća. U drugoj prihvaćenoj hipotezi je dokazano da adekvatno krizno komuniciranje tj. navedeni elementi kriznog komuniciranja (oblik, učestalost, kvaliteta itd.) predstavljaju temelj za uspješno prevladavanje COVID-19 krize. Testiranje treće hipoteze je ustanovilo da anketirani ispitanici smatraju da propisane epidemiološke mjere s naglaskom na 9 navedenih mjera nisu imale utjecaj na sveukupnu prevenciju širenja zaraze. Prema testiranju četvrte hipoteze, ustanovljeno je da anketirani ispitanici smatraju da su provedene mjere u Republici Hrvatskoj bile adekvatne za očuvanje gospodarstva od štetnog efekta pandemije uz iznimku mjere pomicanja roka za predaju godišnjih financijskih izvješća. Prema posljednjoj hipotezi se testiralo povjerenje ispitanika u farmaceutske kompanije koje proizvode cjepivo protiv COVID-19. Na temelju odbačene hipoteze se može zaključiti da nije uspostavljena razina povjerenja stanovništva prema strategijama i planovima cijepljenja, kao ni prema navedenim farmaceutskim kompanijama u provedenom istraživanju koje proizvode cjepiva.

Na temelju provedenog istraživanja, u nastavku slijede određene preporuke:

- Iako je pandemija imala značajan negativan utjecaj na gospodarstva diljem svijeta, primarno se mora staviti naglasak na zaštitu ljudskih života i sprječavanje širenja zaraze.
- Prethodni krizni plan i adekvatno krizno komuniciranje predstavljaju nužne elemente u prevladavanju štetnog utjecaja svake krize, pa samim time i prevladavanju utjecaja COVID-19 pandemije, stoga se istima treba ozbiljno pristupiti u narednim kriznim situacijama.
- Propisane mjere su ostvarile pozitivan utjecaj na prevenciju širenja zaraze u Republici Hrvatskoj, te se u budućnosti mora nastaviti pridržavati postavljenih mjera.
- Propisane mjere nisu ostvarile značajan uspjeh u očuvanju gospodarstva od utjecaja pandemije, stoga uz rad na boljim mjerama, prethodne odluke se moraju kvalitetno analizirati kako bi se u slučaju budućih kriznih razdoblja moglo ispravnije odluke donijeti.
- Prema mnogima ključ pobjede nad pandemijom je upravo u cjepivu, što su prepoznali i ispitanici koji imaju određenu razinu povjerenja prema strategiji cijepljenja. Stoga bi se trebalo promovirati značaj cjepiva za kompletni oporavak od utjecaja pandemije.

Kriza je neugodan događaj koji predstavlja izazov za donositelje odluka te ih iskušava da postupaju u uvjetima ugroze, vremenskog pritiska i nespremnosti. Razlikujemo financijsku krizu, tehnološku krizu, krizu zlonamjernosti i prirodnu krizu, dok su temeljna obilježja krize prijetnja, hitnost i nesigurnost. Krizni menadžment je disciplina koja se sastoji od umijeća i tehnika potrebnih za identifikaciju, procjenu, razumijevanje i sučeljavanje s teškim situacijama, posebno od trenutka njihove pojave pa do točke kad startaju procedure za oporavak. Bitan dio procesa upravljanja krizama predstavlja i krizno komuniciranje (verbalna, vizualna ili pisana interakcija).

SAŽETAK

Koronavirusna bolest ili COVID-19 je zarazna bolest uzrokovana teškim respiratornim sindromom koronavirusa. Prvi slučaj zaraze je zabilježen u Wuhanu u Kini 2019. godine, te se od tada bolest velikom brzinom proširila čitavim svijetom i dovela do trajne pandemije koja je ostvarila negativne efekte na brojna gospodarstva diljem svijeta, pa tako i u Republici Hrvatskoj. Trenutno se u svijetu provodi cijepljenje na globalnoj razini, te mnogi u cjepivu vide pobjedu nad pandemijom.

U svrhu empirijskog istraživanja na tematiku percepcije kriznog menadžmenta – studije slučaja utjecaja pandemije COVID-19 provodi se anonimni upitnik. Kroz istraživanje se testira pet hipoteza kako bi se detaljnije analizirala postavljena tematika.

Ključne riječi: Kriza, krizni menadžment, COVID-19

SUMMARY

A crisis is an unpleasant event that challenges decision-makers and tempts them to act in conditions of threat, time pressure and unpreparedness. We distinguish between the financial crisis, the technological crisis, the crisis of malice and the natural crisis, while the basic features of the crisis are threat, urgency and insecurity. Crisis management is a discipline that consists of the skills and techniques needed to identify, assess, understand and deal with difficult situations, especially from the moment they occur to the point when recovery procedures begin. An important part of the crisis management process is crisis communication (verbal, visual or written interaction).

Coronavirus disease or COVID-19 is an infectious disease caused by severe respiratory coronavirus syndrome. The first case of infection was recorded in Wuhan, China in 2019, and since then the disease has spread rapidly around the world and led to a lasting pandemic that had negative effects on many economies around the world, including the Republic of Croatia. Vaccination is currently being carried out globally, and many see the vaccine as a victory over the pandemic.

For the purpose of empirical research on the topic of crisis management perception - case study of the impact of the COVID-19 pandemic, an anonymous questionnaire is being conducted. Through the research, five hypotheses are tested in order to analyze the set topic in more detail.

Keywords: Crisis, crisis management, COVID-19

POPIS SLIKA

Slika 1. Modeli procesa kriznog menadžmenta ----------20
Slika 2. Ukupn broj zaraženih COVID-19----------24
Slika 3. Dnevna razina novih slučajeva zaraženih COVID-19 ----------24
Slika 4. Rast BDP-a od 2015. do 2025. ----------27
Slika 5. Realni rast BDP-a prema zemljama ----------28
Slika 6. Udio nezaposlenih----------29
Slika 7. Međunarodni dolasci turista ----------30
Slika 8. Dnevne doze primljenih cjepiva na 100 ljudi ----------32
Slika 9. Udio ljudi koji su primili barem jednu dozu cjepiva do 07.04. (odabrane zemlje) -------33
Slika 10. COVID-19 grafički pregled Hrvatska ----------34
Slika 11. Novozaraženi u Hrvatskoj ----------34
Slika 12. Cjepljeni u Republici Hrvatskoj ----------35
Slika 13. Obrazovni profil ispitanika ----------39
Slika 14. Veličina poduzeća u kojima su zaposleni ispitanici ----------40
Slika 15. Osobno iskustvo ispitanika s COVID-19----------42
Slika 16. Dosadašnja iskustva ispitanika s COVID-19 ----------42

POPIS TABLICA

Tablica 1 Strateška pitanja kriznog menadžmenta----------18
Tablica 2. Usporedne karakteristike sustava vođenja ----------19
Tablica 3. Dob ispitanika----------37
Tablica 4. Razina obrazovanja ispitanika----------38
Tablica 5. Radni status ispitanika ----------39
Tablica 6. Županije prijavljenog prebivališta ispitanika----------40
Tablica 7. Stavke kriznog menadžmenta i primjena tijekom COVID-19 krize ----------43
Tablica 8. Važnost elemenata kriznog komuniciranja ----------45
Tablica 9. Kvaliteta elemenata kriznog komuniciranja tijekom pandemije----------46
Tablica 10. Kvaliteta kriznog komuniciranja navedenih službi i institucija ----------46
Tablica 11. Doprinos kriznog komuniciranja navedenih službi i institucija----------47
Tablica 12. Percepcija korisnosti i uspješnosti donesenih mjera u prevenciji širenja zaraze COVID-19 u RH ----------48
Tablica 13. Sveukupni utjecaj mjera na prevenciju širenja zaraze ----------49
Tablica 14. Percipirana adekvatnost, korisnost i uspješnost mjera za očuvanje gospodarstva RH ----------50
Tablica 15. Povjerenje u cjepivo i strategije cijepljenja ----------52
Tablica 16. Povjerenje ispitanika u pojedina cjepiva ----------53
Tablica 17. Postojanje kriznog plana----------55
Tablica 18. Važnost kriznog komuniciranja----------57
Tablica 19. Utjecaj pojedinih mjera ----------59
Tabela 20. Utjecaj propisanih epidemioloških mjera u RH na prevenciju širenja zaraze----------60
Tablica 21. Adekvatnost provedenih mjera radi očuvanja gospodarstva----------62
Tablica 22. Povjerenje stanovništva u cjepivo ----------64

POPIS LITERATURE

1. BBC.com (2021) Coronavirus: How the pandemic has changed the world economy (Internet) raspoloživo na: https://www.bbc.com/news/business-51706225 (05.04.2021)
2. CDC (2019) When You've Been Fully Vaccinated (Internet) raspoloživo na: https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/vaccines/fully-vaccinated.html (05.04.2021)
3. CDC (2019) Key Things to Know (Internet) raspoloživo na: https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/vaccines/keythingstoknow.html (05.04.2021)
4. CDC (2019) Long-Term Effects, Centers for Disease Control and Prevention (Internet) raspoloživo na: https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/long-term-effects.html (05.04.2021)
5. Data Worldbank (2021) Unemployment, total (% of total labor force) (Internet) raspoloživo na: https://data.worldbank.org/indicator/SL.UEM.TOTL.ZS (05.04.2021)
6. Đuzel M. (2020) Karakteristike kriznog komuniciranja u zrakoplovnoj industriji, South Eastern European Journal of Communication, Vol. 2 No. 1
7. Statista (2020) How Hard Will GDP Be Hit in 2020? (Internet) raspoloživo na: https://www.statista.com/chart/21961/oecd-gdp-growth-projections-2020-on-2019/
8. Kaspersky (2021) What is Cyber Security (Internet) raspoloživo na: https://www.kaspersky.com/resource-center/definitions/what-is-cyber-security (15.05.2021)
9. Kešetović, Ž.; Toth, I. (2012) Problemi kriznog menadžmenta, Veleučilište Velika Gorica, Visoka škola za sigurnost s pravom javnosti i Centar za međunarodne i sigurnosne studije Fakulteta političkih znanosti u Zagrebu, Velika Gorica
10. Koronavirus hr. (2021) Činjenice o koronavirusu (Internet) raspoloživo na: https://www.koronavirus.hr/sto-moram-znati/o-bolesti/cinjenice-o-koronavirusu/55 (05.04.2021)
11. Koronavirus.hr (Internet) raspoloživo na: https://www.koronavirus.hr/ (06.04.2021)
12. Koronavirus (Covid-19) (Internet) raspoloživo na: https://news.google.com/covid19/map?hl=hr&mid=%2Fm%2F01pj7 (07.04.2021)

13. Klepić Z., Bošnjak L., Mabić M. (2020) Društvene mreže i krizno komuniciranje, South Eastern European Journal of Communication, Vol. 2 No. 1
14. Krummenacher, A. (1983). Krisenmanagement. Zurich: Industrielle Organization
15. Kešetović Ž., Toth I. (2012) Problemi kriznog menadžmenta, Veleučilište Velika Gorica
16. Legčević J., Taučer K. (2014) Krizni menadžment u funkciji nove teorije menadžmenta; Ekonomski vjesnik : Review of Contemporary Entrepreneurship, Business, and Economic Issues, Vol. XXVII No. 1
17. Luecke, R. (2005) Upravljanje kriznim situacijama; Zgombić&Partneri, Zagreb
18. Lockwood N. (2005) Crisis management in today's business environment: HR's strategic role, SHRM Research Quarterly 4/2005, Society for Human Resource Management
19. Milašinović S., Kešetović Ž. (2008) Crisis and crisis management – a contribution to a conceptual & terminological delimitation
20. ManagementStudyHQ (2021) What is Crisis ? (Internet) raspoloživo na: https://www.managementstudyhq.com/what-is-crisis-and-different-types-of-crisis.html (01.04.2021)
21. Mihalinčić M. (2018) Upravljanje krizama i komuniciranje, Veleučilište Velika Gorica
22. Osmanagić-Bedenik N. (2010) Krizni menadžment: Teorija i praksa; Ekonomski vjesnik : Review of Contemporary Entrepreneurship, Business, and Economic Issues, Vol. XXVII No. 1
23. Osmanagić-Bedenik N. (2007) Kriza kao šansa – kroz poslovnu krizu do poslovnog uspjeha, Školska knjiga, Zagreb
24. Osmanagić-Bedenik N. (2020) Pandemic crisis management: Threats and opportunities for humans and planet Earth, The holistic approach to environment, Vol. 10 No. 4
25. Our World in Data (2021) Coronavirus (COVID-19) (Internet) raspoloživo na: https://ourworldindata.org/covid-vaccinations (06.04.2021)
26. Peter G. Peterson Foundation (2020) April unemployment data (Internet) raspoloživo na: https://www.pgpf.org/blog/2020/05/april-unemployment-data-show-devastating-effects-of-the-coronavirus-pandemic-on-the-labor-market (04.04.2021)
27. Physiopedia (2021) Disaster Management (Internet) raspoloživo na: https://www.physio-pedia.com/Disaster_Management (01.02.2021)

28. Sučević D. (2010) Krizni menadžment – vodič kroz planiranje, prevenciju i oporavak, Lider, Zagreb
29. Statista (2020) Growth of the global gross domestic product (GDP) 2025 (Internet) raspoloživo na: https://www.statista.com/statistics/273951/growth-of-the-global-gross-domestic-product-gdp/ (06.04.2021)
30. Tipurić D. (2014) Strategije u kriznim situacijama (deseto predavanje) Ekonomski fakultet, Zagreb (Internet) raspoloživo na: https://www.efzg.unizg.hr/UserDocsImages/OIM/dhruska/2014-10%20-%20SM%20i%20upravljanje%20krizama.pdf (02.04.2021)
31. Tomić Z., Sapunar J. (2006) Krizno komuniciranje, Hum : časopis Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Mostaru, No. 1
32. Tomić Z., Milas Z. (2006) Strategija kao odgovor na krizu; Politička misao : časopis za politologiju, Vol. 44 No. 1
33. UNWTO (2020) 2020: A year in review (Internet) raspoloživo na: https://www.unwto.org/covid-19-and-tourism-2020 (05.04.2021)
34. WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard (Internet) raspoloživo na: https://covid19.who.int/ (06.04.2021)
35. WHO (2021) Coronavirus (Internet) raspoloživo na: https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1 (05.04.2021)
36. WHO (2021) COVID-19 transmission and protective measures (Internet) raspoloživo na: https://www.who.int/westernpacific/emergencies/covid-19/information/transmission-protective-measures (05.04.2021)
37. Worldometers (2021) Coronavirus Worldwide Graphs (internet) raspoloživo na: https://www.worldometers.info/coronavirus/worldwide-graphs/ (05.04.2021)

ANKETNI UPITNIK (PRILOG)

1) Ocjenite navedene stavke vezane uz krizni menadžment i njegovu primjenu tijekom COVID-19 krize prema Vašem osobnom mišljenju:

Upoznat(a) sam s konceptom kriznog menadženta	1 2 3 4 5
Postojanja kriznog plana temelj je za uspješno upravljanje svakom krizom	1 2 3 4 5
Postojanja kriznog plana temelj je za uspješno upravljanje COVID-19 krizom	1 2 3 4 5
Nadležne službe s prethodno razrađenim adekvatnim kriznim planovima su se uspješnije nosile s COVID-19 krizom u odnosu na druge	1 2 3 4 5
Javna poduzeća s prethodno razrađenim adekvatnim kriznim planovima su se uspješnije nosile s COVID-19 krizom u odnosu na druge	1 2 3 4 5
Privatna poduzeća s prethodno razrađenim adekvatnim kriznim planovima su se uspješnije nosile s COVID-19 krizom u odnosu na druge	1 2 3 4 5

2) Ocjenite VAŽNOST elemenata kriznog komuniciranja koji po Vama predstavljaju temelj za uspješno prevladavanje COVID-19 krize.

Učestalost kriznog komuniciranja	1 2 3 4 5
Oblik kriznog komuniciranja	1 2 3 4 5
Kvalitetu kriznog komuniciranja	1 2 3 4 5
Izbor kanala komuniciranja	1 2 3 4 5
Vjerodnostojnost osobe koja komunicira	1 2 3 4 5
Pravovremenost komuniciranja	1 2 3 4 5
Vjerodostojnost sadržaja koji se komunicira	1 2 3 4 5

3) Ocjenite KVALITETU elemenata kriznog komuniciranja koji predstavljaju temelj za uspješno prevladavanje COVID-19 krize u Hrvatskoj

Učestalost kriznog komuniciranja	1 2 3 4 5
Oblik kriznog komuniciranja	1 2 3 4 5
Kvalitetu kriznog komuniciranja	1 2 3 4 5

Izbor kanala komuniciranja	1 2 3 4 5
Vjerodnostojnost osobe koja komunicira	1 2 3 4 5
Pravovremenost komunikacije	1 2 3 4 5
Vjerodnostojnost komuniciranih sadržaja	1 2 3 4 5

4) Ocjenite kvalitetu krizne komunikaciju navedenih službi i institucija s ciljem informiranja javnosti i uspješnim prevladavanjem COVID-19 krize

Lokalni stožer u županiji/gradu boravka	1 2 3 4 5
Nacionalni stožer	1 2 3 4 5
HZJZ - Hrvatski zavod za javno zdravstvo	1 2 3 4 5
Ministarstvo zdravstva RH	1 2 3 4 5
Vlada RH	1 2 3 4 5

5) U kojoj mjeri je po Vama krizno komuniciranje od strane navedenih službi i institucija u RH doprinjelo uspješnijem prevladavanju COVID-19 krize

Lokalni stožer u županiji/gradu boravka	1 2 3 4 5
Nacionalni stožer	1 2 3 4 5
HZJZ - Hrvatski zavod za javno zdravstvo	1 2 3 4 5
Ministarstvo zdravstva RH	1 2 3 4 5
Vlada RH	1 2 3 4 5

6) Prema Vašoj osobnoj procjeni koliko su ove mjere KORISNE u prevenciji širenja zaraze COVID-19 u RH

Zatvaranje škola i obrazovnih ustanova (prebacivanje na privremenu online nastavu)	1 2 3 4 5
Zatvaranje kafića, restorana i drugih ugostiteljskih obrta	1 2 3 4 5
Zatvaranje sportskih objekata	1 2 3 4 5
Propisano nošenje zaštitnih maski u zatvorenom prostoru	1 2 3 4 5
Zatvaranje granica	1 2 3 4 5
Zabranjeno napuštanje mjesta prebivališta	1 2 3 4 5
Poticanje na rad zaposlenika od kuće	1 2 3 4 5
Ograničavanje broja pojedinaca u zatvorenim prostorima i domaćinstvima	1 2 3 4 5
Zabrana sportskih aktivnosti na otvorenom	1 2 3 4 5

7) Prema Vašoj osobnoj procjeni koliko su ove mjere bile USPJEŠNE u prevenciji širenja zaraze COVID-19 u RH

Zatvaranje škola i obrazovnih ustanova (prebacivanje na privremenu online nastavu)	1 2 3 4 5
Zatvaranje kafića, restorana i drugih ugostiteljskih obrta	1 2 3 4 5
Zatvaranje sportskih objekata	1 2 3 4 5
Propisano nošenje zaštitnih maski u zatvorenom prostoru	1 2 3 4 5
Zatvaranje granica	1 2 3 4 5
Zabranjeno napuštanje mjesta prebivališta	1 2 3 4 5
Poticanje na rad zaposlenika od kuće	1 2 3 4 5
Ograničavanje broja pojedinaca u zatvorenim prostorima i domaćinstvima	1 2 3 4 5
Zabrana sportskih aktivnosti na otvorenom	1 2 3 4 5

8) Koliko su po Vama propisane epidemiološke mjere u RH utjecale sveukupno na prevenciju širenja zaraze

	1	2	3	4	5	
Nimalo						Potpuno

9) Prema Vašoj osobnoj procjeni koliko su ove mjere bile ADEKVATNE za očuvanje gospodarstva u RH

Plaćanje potpore i doprinosa zaposlenicima	1 2 3 4 5
Oslobađanje poreza za određene tvrtke	1 2 3 4 5
Smanjenje poreza proporcionalno padu prihoda	1 2 3 4 5
Odgađanje plaćanja PDV-a	1 2 3 4 5
Pomicanje roka za predaju godišnjih financijskih izvješća	1 2 3 4 5
Plaćanje potpore poslodavcima	1 2 3 4 5
Uvođenje moratorija na kreditne obveze klijenata po postojećim plasmanima.	1 2 3

	4 5
Odobrenje novih kredita za likvidnost gospodarskim subjektima za financiranje plaća, režijskih troškova i ostalih osnovnih troškova poslovanja	1 2 3 4 5
Mjera uvođenja Stand still-a tj. obustave izvršenja svih mjera prisilne naplate prema svim dužnicima (pravnim ili fizičkim osobama) u razdoblju od tri mjeseca.	1 2 3 4 5

10) Prema Vašoj osobnoj procjeni koliko su ove mjere bile KORISNE I USPJEŠNE za očuvanje gospodarstva u RH

Plaćanje potpore i doprinosa zaposlenicima	1 2 3 4 5
Oslobađanje poreza za određene tvrtke	1 2 3 4 5
Smanjenje poreza proporcionalno padu prihoda	1 2 3 4 5
Odgađanje plaćanja PDV-a	1 2 3 4 5
Pomicanje roka za predaju godišnjih financijskih izvješća	1 2 3 4 5
Plaćanje potpore poslodavcima	1 2 3 4 5
Uvođenje moratorija na kreditne obveze klijenata po postojećim plasmanima.	1 2 3 4 5
Odobrenje novih kredita za likvidnost gospodarskim subjektima za financiranje plaća, režijskih troškova i ostalih osnovnih troškova poslovanja	1 2 3 4 5
Mjera uvođenja Stand still-a tj. obustave izvršenja svih mjera prisilne naplate prema svim dužnicima (pravnim ili fizičkim osobama) u razdoblju od tri mjeseca.	1 2 3 4 5

11) U donosu na cjepivo i cijepljenje kao strategiju molim Vas da ocjenite sljedeće tvrdnje kojima se iskazuje vaše povjerenje u:

Kvalitetu odobrenih cjepiva u EU	1 2 3 4 5
Kompanije koje proizvode cjepivo	1 2 3 4 5
Kompanije koje proizvode cjepivo van EU (Rusija, Kina)	1 2 3 4 5

Uspjeh strategije cjepjeljenja	1 2 3 4 5
Uspjeh stjecanja imuniteta krda	1 2 3 4 5
Uspjeh kombinacije strategija procijepljenosti i imuniteta krda	1 2 3 4 5

12) Prema Vašoj osobnoj procjeni jesu li sva trenutno licencirana i dostupna cjepiva protiv COVID-19 jednake kvalitete?

	1	2	3	4	5	
Nimalo						Potpuno

13) Ocjenite povjerenje u pojedino cjepivo

Pfizer-BioNTech	1 2 3 4 5
Moderna	1 2 3 4 5
Oxford-AstraZenece	1 2 3 4 5
Sputnik V	1 2 3 4 5
Johnson & Johnson	1 2 3 4 5
Kineska cjepiva	1 2 3 4 5

14) Spol ispitanika

- Muško
- Žensko

15) Dob ispitanika

- 18-25 godina
- 26-35 godina
- 36-45 godina
- 46-55 godina
- 55+ godina

16) Razina obrazovanja

- Osnovno obrazovanje
- Srednjoškolsko obrazovanje
- Sveučilišni prediplomski studij
- Stručni prediplomski studij
- Sveučilišni diplomski studij
- Specijalistički stručni studij

- Poslijediplomski znanstveni magistarski studij
- Poslijediplomski sveučilišni (doktorski) studij

17) Vaš obrazovni profil

- Ekonomski
- Pravni
- Drugo područje društvenih znanosti
- Tehnički
- Područje prirodnih znanosti
- Područje humanističkih znanosti
- Područje medicinskih znanosti
- Umjetničko područje

18) Radni status

- Student/ica
- Nezaposlen/a
- Zaposlen/a u javnom sektoru
- Umirovljenik(ca)
- Poduzetnik/ca
- Freelancer/ca
- Zaposlen/a u državnom sektoru
- Zaposlen /a u gospodarstvu

19) Ukoliko ste zaposleni, navedite veličinu poduzeća gdje radite

- Mikro poduzeće (do 10 zaposlenih)
- Malo poduzeće (do 50 zaposlenih)
- Srednje poduzeće (do 250 zaposlenih)
- Veliko poduzeće (više od 250 zaposlenih)

20) Kakva su vaša dosadašnja iskustva s COVID-19? *

- Članovi obitelji su bili zaraženi s COVID-19
- Kolege na radnom mjestu su bili zaraženi s COVID-19
- Kolege učenici/studenti su bili zaraženi s COVID-19
- Preminuo vam je član obitelji zbog zaraze s COVID-19

- Preminuo vam je poznanik zbog zaraze s COVID-19
- Nisam imao/la prethodnog iskustva s COVID-19

21) Vase osobno iskustvo glede COVID-19

- Nisam bio/la zaražen s COVID-19
- Bio/la sam u samoizolaciji
- Bio/la sam na testiranju COVID-19
- Prebolio/la sam COVID-19

22) Navedite županiju prijavljenog prebivališta *

- Bjelovarsko-bilogorska
- Brodsko-posavska
- Dubrovačko-neretvanska
- Istarska
- Karlovačka
- Koprivničko-križevačka
- Krapinsko-zagorska
- Ličko-senjska
- Međimurska
- Osječko-baranjska
- Požeško-slavonska
- Primorsko-goranska
- Sisačko-moslavačka
- Splitsko-dalmatinska
- Šibensko-kninska
- Varaždinska
- Virovitičko-podravska
- Vukovarsko-srijemska
- Zadarska
- Zagrebačka
- Grad Zagreb