

**Za redovno informisanje
u vanrednim situacijama:
Slučaj Kragujevac**
- izveštaj o istraživanju-



ZAJEDNO ZA
AKTIVNO GRAĐANSKO
DRUŠTVO

Projekat „Za redovno informisanje u vanrednim situacijama: Slučaj Kragujevac” je dobio podršku projekta Vlade Švajcarske „Zajedno za aktivno građansko društvo – ACT”, koji sprovode Helvetas Swiss Intercooperation i Građanske inicijative.

Mišljenje koje je izneto u ovoj publikaciji je mišljenje autora i ne predstavlja nužno i mišljenje Vlade Švajcarske, Helvetasa ili Građanskih inicijativa.

Sadržaj:

1. Uvod	1
2. Zakonski okvir	3
3. Monitoring izveštavanja lokalnih medija	5
3.1. Metodologija	5
3.2. Radio televizija Kragujevac	6
3.3. Kragujevačke novine	9
3.4. Portal Glas Šumadije	10
3.5. Portal PresseK	12
3.6. Portal Info KG	14
4. Monitoring informacija dostupnih na zvaničnim sajtovima	17
4.1. Metodologija	17
4.2. Rezultati monitoringa	17
5. Ispitivanje stavova i potreba građana	23
5.1. Metodologija	23
5.2. Rezultati anketiranja	24
5.3. Rezultati monitoringa informisanja na društvenoj mreži Fejsbuk	26
6. Konsultacije sa ključnim akterima	30
6.1. Metodologija	30
6.2. Konsultacije sa novinarima	31
6.3. Konsultacije sa civilnim društvom	33
6.4. Konsultacije sa predstavnicima zdravstvenih institucija i lokalne samouprave	34
7. Zaključci	36
8. Preporuke	38

1. UVOD

Tokom trajanja kovid krize, uloga profesionalnih medija koji izveštavaju u javnom interesu došla je do punog izražaja. Potreba za relevantnim i pravovremenim informacijama i odgovorima na brojna pitanja i dileme građana zabrinutih za zdravlje, život i svakodnevno funkcionisanje, u uslovima pandemije i vanrednog stanja, dodatno je uvećana.

Krizni štab grada Kragujevca, međutim, nije od starta uspostavio valjanu komunikaciju sa javnošću. Praksa tadašnje gradske administracije da se retko i nevoljno oglašava u medijima, nastavljena je i tokom vanrednog stanja. Sem toga, i pojedine zdravstvene institucije, poput kragujevačkog Kliničkog centra, koji brine o lečenju oko 2 miliona pacijenata u ovom delu Srbije, ostale su potpuno zatvorene za javnost. Za većinu medija bile su nedostupne informacije o broju zaraženih i preminulih u KC Kragujevac, raspoloživim kapacitetima za lečenje obolelih, opremljenosti potrebnim medicinskim sredstvima, dostupnosti drugih zdravstvenih usluga, kao i o ostalim temama koje su veoma važne za građane. Sem brojnih medijskih izveštaja, na razmeru ovog problema ukazuje i zajednički apel više lokalnih redakcija i novinara, dopisnika nacionalnih medija i udruženja Res Publika, kojim su krajem marta 2020. javno zatražili da se uspostavi redovna dnevna komunikacija nadležnih i novinara koji izveštavaju o javnom zdravlju u Kragujevcu. I pored toga, problemi poput nedostupnosti sagovornika, selektivnog pozivanja na događaje, dostavljanja informacija i podataka samo odabranim redakcijama, nastavljeni su tokom celog trajanja zdravstvene krize, što se u značajnoj meri odrazilo na kvalitet informisanja i doprinelo širenju nagađanja, neproverenih vesti i dezinformacija.

Kako ovaj problem pogađa oko 150 hiljada stanovnika Kragujevca, smatrali smo da je neophodno delovati na nivou institucija, odnosno promene procedura i praksi za informisanje javnosti. Verovali smo da takva intervencija treba da bude zasnovana na sveobuhvatnom istraživanju, fokusirana na uzroke, a ne samo na posledice, kao i da u nju moraju biti uključeni svi zainteresovani akteri u zajednici, kako bi promena kojoj težimo bila trajna, a sličan problem izbegnut u drugim vanrednim situacijama. Naša inicijativa prepoznata je kao relevantna i dobila je podršku u okviru projekta Vlade Švajcarske „Zajedno za aktivno građansko društvo – ACT“, koji sprovode HELVETAS Swiss Intercooperation i Građanske inicijative. Zahvaljujući tome uspeali smo da sprovedemo sveobuhvatno istraživanje, proverimo početne pretpostavke i damo predloge za unapređenje javnog informisanja u vreme pandemije, ali i drugim vanrednim situacijama. Tokom prethodnih meseci obavili smo monitoring izveštavanja lokalnih medija, konsultovali kragujevačke novinare o izazovima rada u vreme pandemije, analizirali informacije tražene na alternativnim kanalima, odnosno društvenim mrežama, sprovedli ispitivanje stavova i očekivanja građana Kragujevca o javnom informisanju u vreme pandemije, kao i istraživanje informacija dostupnih na zvaničnim komunikacionim kanalima institucija, uz konsultovanje njihovih predstavnika. Koristeći dobijene nalaze, formulisali smo adekvatne preporuke za unapređenje postojećeg stanja.

Uvereni smo da bi istraživanje koje je pred vama, moglo biti dobro polazište za uspostavljanje procedura i mehanizama za komunikaciju u kriznim i vanrednim situacijama, kojima bi se obezbedilo da Ustavom i zakonom zagantovana prava na slobodu govora i informisanja budu zaštićena.

Autorke:

Bojana Vlajović Savić

Marija Milošević

2. ZAKONSKI OKVIR

Kvalitetno javno informisanje građana u lokalnoj zajednici i zaštita javnog interesa u ovoj oblasti imaju uporište u nekoliko važnih propisa. Reč je o zakonima koje je usvojila Narodna Skupština Republike Srbije koji regulišu oblast medija i informisanja, lokalne samouprave, upravljanje vanrednim situacijama, ali i o lokalnim aktima, kakav je Statut grada Kragujevca.

Prema članu 5. Zakona o javnom informisanju i medijima¹ „Svako ima pravo da istinito, potpuno i blagovremeno bude obavešten o pitanjima od javnog značaja i sredstva javnog obaveštavanja su dužna da to pravo poštuju“. Zakonodavac je propisao da se putem medija objavljuju informacije, ideje i mišljenja o pojavama, događajima i ličnostima o kojima javnost ima opravdan interes da zna, bez obzira na način na koji su pribavljene informacije, u skladu sa odredbama Zakona. Propisano je i da je javno informisanje slobodno i da je zabranjena “neposredna i posredna diskriminacija urednika medija, novinara i drugih lica u oblasti javnog informisanja, naročito prema njihovoj političkoj opredeljenosti i uverenju ili drugom ličnom svojstvu.“ Nije dozvoljeno ni ugrožavanje slobodnog protoka informacija putem medija, kao ni uređivačke autonomije medija. Radi omogućavanja građanima da formiraju sopstveno mišljenje o pojavama, događajima i ličnostima, zakonom je propisano da se mora obezbediti raznovrsnost izvora informacija i medijskih sadržaja. Od značaja za ovo istraživanje su i odredbe koje se odnose na položaj nosilaca javnih funkcija, odnosno činjenice da su oni dužni da trpe iznošenje kritičkih mišljenja, koja se odnose na rezultate njihovog rada i politiku koju sprovode, kada je kritika u vezi sa obavljanjem funkcije, bez obzira na to da li se osećaju lično povređenim iznošenjem tih mišljenja. Važno je podsetiti i na obavezu novinarske pažnje i dužnost urednika i novinara da „s pažnjom primereonom okolnostima, pre objavljivanja informacije koja sadrži podatke o određenoj pojavi, događaju ili ličnosti proveriti njeno poreklo, istinitost i potpunost.“ Takođe, oni su u obavezi da preuzete informacije, ideje i mišljenja prenesu verodostojno i potpuno, a ako se informacija preuzima iz drugog medija - da navedu i naziv tog medija. Na važnost pravovremenog i kvalitetnog informisanja javnosti u vanrednim situacijama upućuju i odredbe Zakona o smanjenju rizika od katastrofa i upravljanju vanrednim situacijama². U članu 36 izričito je propisano da „Građani imaju pravo da budu obavešteni o rizicima od katastrofa, merama i aktivnostima koje se preduzimaju radi njihovog smanjenja, pretnjama i mogućim posledicama od katastrofa, kao i o svim neophodnim informacijama od značaja za zaštitu i spasavanje. Informacije i obaveštenja iz stava 1. ovog člana daju se u pristupačnom i lako razumljivom obliku i formatima, uključujući na znakovnom jeziku i Brajevom pismu“. Ovim Zakonom je u članu 34 predviđeno da udruženja i druge organizacije civilnog društva “imaju pravo da, pored dobijanja informacija iz člana 36. stav 1. ovog zakona, razmatraju pitanja od značaja za smanjenje rizika od katastrofa, upućuju o tome predloge nadležnim

¹ https://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_javnom_informisanju_i_medijima.html

² <https://www.paragraf.rs/propisi/zakon-o-smanjenju-rizika-od-katastrofa-i-upravljanju-vanrednim-situacijama.html>

državnim, pokrajinskim i lokalnim organima i dobiju odgovor od njih, kao i da budu priznate kao partneri organa javnih vlasti u kreiranju i realizaciji politike smanjenja rizika od katastrofa.”

Bez obzira da li su okolnosti vanredne ili redovne, lokalna samouprava ima obavezu da informiše građane. Prema odredbama Zakona o lokalnoj samoupravi³ gradski i opštinski organi i službe „dužni su da obaveštavaju javnost o svom radu preko sredstava javnog informisanja i na drugi prikladan način”.

Za razumevanje važnosti unapređenja prakse funkcionisanja sistema lokalnog javnog informisanja od važnosti je i poznavanje pristupa proaktivnog i reaktivnog informisanja građana od strane javnih vlasti. Proaktivna transparentnost predstavlja objavljivanje informacija pre nego što ih javnost zatraži. Ona, po definiciji, odgovara konceptu dobre uprave koji, i u teoriji i u praksi, podrazumeva bolju, efikasniju, transparentniju upravu, otvorenu i za učešće građana. Reaktivna transparentnost predstavlja dostupnost određene informacije kada je javnost zatraži. Prema odredbama Zakona o dostupnosti informacija od javnog značaja⁴ „Informacija od javnog značaja, u smislu ovog zakona, jeste informacija kojom raspolaže organ javne vlasti, nastala u radu ili u vezi sa radom organa javne vlasti, sadržana u određenom dokumentu, a odnosi se na sve ono o čemu javnost ima opravdan interes da zna. Da bi se neka informacija smatrala informacijom od javnog značaja nije bitno da li je izvor informacije organ javne vlasti ili koje drugo lice, nije bitan nosač informacija ... datum nastanka informacije, način saznavanja informacije, niti su bitna druga slična svojstva informacije”. I ovim propisom zabranjena je diskriminacija novinara i javnih glasila „organ vlasti ne sme stavljati u bolji položaj nijednog novinara ili javno glasilo, kada je više njih uputilo zahtev, tako što će samo njemu ili njemu pre nego drugim novinarima ili javnim glasilima omogućiti ostvarivanje prava na pristup informacijama od javnog značaja”.

Obaveza javnosti rada i informisanja građana u lokalnoj zajednici prepoznata je i u Statutu grada Kragujevca⁵, u kojem je u članu 17. propisano da je rad organa Grada javan, osim kada to zakonom ili drugim aktima nije drugačije određeno. „Javnost rada obezbeđuje se izdavanjem biltena, informatora, preko sredstava javnog informisanja, objavljivanjem odluka i drugih akata na internet portalu Grada, organizovanjem javnih rasprava ili na drugi način propisan zakonom, ovim statutom i drugim aktima”.

³ https://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_lokalnoj_samoupravi.html

⁴ https://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_slobodnom_pristupu_informacijama_od_javnog_znacaja.html

⁵ <https://www.kragujevac.rs/lokalna-samouprava/statut-grada-kragujevca/>

3. MONITORING IZVEŠTAVANJA LOKALNIH MEDIJA

3.1. Metodologija

Za potrebe sprovođenja projekta „Za redovno informisanje u vanrednim situacijama: slučaj Kragujevac“ obavljen je monitoring izveštavanja pet lokalnih medija od 01.02.2020. do 31.01.2021, što se okvirno podudara sa početkom zdravstvene krize u Srbiji i obuhvata period vanrednog stanja, a zatim i vanredne situacije koja je proglašena u Kragujevcu, sve do početka vakcinacije. Analizirani su medijski sadržaji koji se odnose na različite aspekte epidemije virusa COVID 19, a koji su u periodu obuhvaćenim istraživanjem objavljeni na portalima:

- Radio televizija Kragujevac www.rtk.co.rs, rubrika Kovid 19,
- Glas Šumadije www.glassumadije.rs rubrika Društvo,
- Pressek www.pressek.rs rubrika Kragujevac,
- Info KG www.infokg.rs rubrika Info
- Nedeljne novine Kragujevačke, 20 štampanih izdanja od 21.05.2021. do 28.01.2021.

Kod monitoringa svih medija istraživači su pratili iste indikatore i njihove varijable:

1. Forma sadržaja
 - 1.1. Vest i jednostavna forma
 - 1.2. Saopštenje za javnost
 - 1.3. Složenije forme – reportaža, paket, članak
 - 1.4. Intervju
2. Kvalitet sadržaja:
 - 2.1. Informisanje
 - 2.2. Ubeđivanje (reklama, propaganda)
3. Poreklo sadržaja
 - 3.1. Izvorni, originalni sadržaj
 - 3.2. Preneti, prepisani sadržaj
4. Pluralizam sadržaja
 - 4.1. Jedan izvor i/ili sagovornik
 - 4.2. Više izvora / sagovornika
 - 4.3. Broj izvora nije relevantan

Uz to što su pratili da li su medijski izveštaji imali jednostavnu ili složeniju formu, bili informativni ili propagandni, sadržali informacije i mišljenja iz jednog ili više izvora, da li su izvorno napisani ili preuzeti od drugih medija, istraživači su pratili i ažurnost i učestalost u objavljivanju sadržaja, kao i dominantne teme.

Kada je reč o proceni porekla sadržaja važno je napomenuti da je vest o broju testiranih i zaraženih na području Kragujevca i Šumadije koju je medijima svakodnevno dostavljao direktor Instituta za javno zdravlje tretirana kao izvorna zbog toga što su je svi mediji dobijali istovremeno iz istog izvora, i nije bilo moguće da do ovih podataka dođu na drugi način. Takođe, zbog razumevanja za tešku situaciju na kragujevačkoj medijskoj sceni, nedostatak resursa i zatvorenosti institucija, svi sadržaji, čak i izjave preuzete od drugih medija i stavljene u određeni kontekst, kod kojih je bila očigledna urednička intervencija, tretirane su kao izvorni sadržaj u širem smislu.

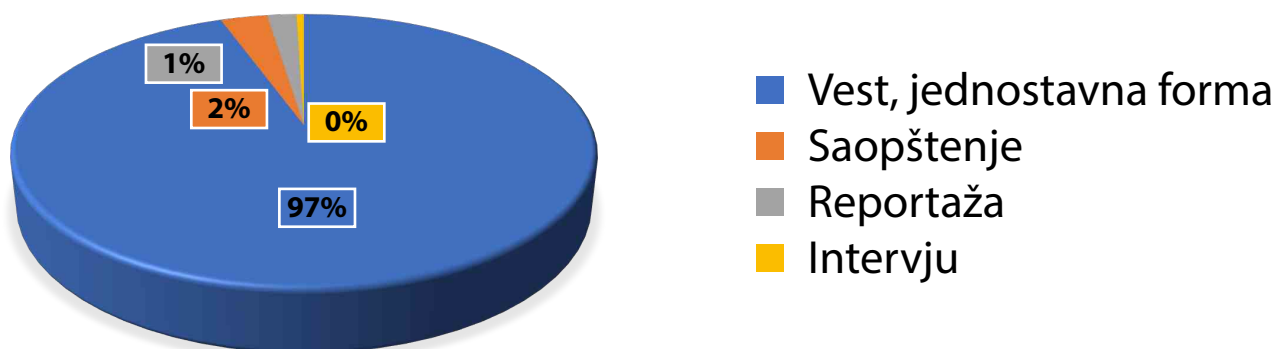
3.2. Radio televizija Kragujevac

Monitoring izveštavanja Radio televizije Kragujevac obavljen je pregledom sadržaja na internet portalu te medijske kuće (www.rtk.co.rs), koji je objavljivan u rubrici "Kovid- 19", u periodu od 14. marta 2020. do 31. januara 2021. U tom vremenskom periodu, RTK je u novouvedenoj sekciji na svom sajtu plasirala ukupno 1482 objave, koje su bile predmet analize istraživača. Od proglašenja vanrednog stanja, jedina televizija u Kragujevcu intenzivno izveštava o koronavirusu, pa je tokom pojedinih dana zabeleženo i više od 15 objava u navedenoj rubrici. U prvo vreme reč je mahom o sadržaju koji ima za cilj da pruži osnovne informacije o virusu, načinu prenošenja, simptomima zaraze, preventivnim merama, zaštiti osetljivih grupa stanovništva, kao i da javnost informiše o odlukama Vlade Srbije, odnosno o tome kakva sve ograničenja podrazumeva uvođenje vanredne situacije, a koje je RTK uglavnom preuzimala od RTS-a, Agencije Tanjug i sa sajta www.covid19.rs. Kada je o gradskim temama reč, pored vesti o broju zaraženih i testiranih građana koju Radio-televizija Kragujevac objavljuje na dnevnom nivou, a čiji je izvor Institut za javno zdravlje, u početnom periodu najveću pažnju posvećuje informacijama o izmenjenom režimu rada ustanova i institucija u gradu, kao i o merama koje se preduzimaju radi dezinfekcije gradskog prevoza i javnih površina. RTK izveštava o svim aktivnostima koje lokalna samouprava preduzima radi suzbijanja epidemije i zaštite stanovništva od zaraze, informiše o snabdevenosti apotekarskih ustanova, promovise rad „Kol centra“, kao i volontersku službu Crvenog krsta, ali i ustanove, privatna preduzeća i pojedince koji proizvode i doniraju zaštitne maske. Kako pandemija odmiče, RTK širi spektar tema u vezi sa koronavirusom, o kojima izveštava. Samostalno proizvodi medijski sadržaj koji se bavi uticajem pandemije na psihičko zdravlje stanovništva, prenosi savete stručnjaka za lakše prevazilaženje problema zbog zabrane kretanja, socijalnog distanciranja i otuđenosti, informiše o načinima zaštite na radu, kao i o merama prevencije i pomoći ugroženim kategorijama stanovništva, poput romske zajednice, starih i nepokretnih lica. U program uključuje sugrađane koji žive u inostranstvu, a koji prenose svoja iskustva o merama koje zemlje u kojima borave preduzimaju u borbi sa pandemijom.

Kao mediji sa regionalnom pokrivenošću, RTK sporadično izveštava i o aktuelnoj situaciji u okolnim mestima, ali za sagovornike bira isključivo predsednike opština u Šumadijskom upravnom okrugu. Uopšte uzev, kada je o sagovornicima reč, primetno je da se u priložima Radio televizije Kragujevac mahom ponavljaju isti akteri, pre svega, rukovodioci Instituta za javno zdravlje i Doma zdravlja, zatim direktor Kliničkog centra, gradonačelnik Kragujevca, članica Gradskog veća za zdravstvenu i socijalnu zaštitu, načelnik Gradske uprave za društvene delatnosti... Veliki broj priloga, zbog dužine izjava sagovornika, odstupa od uobičajenog standarda u informativnom programu, a najupečatljiviji primer je izjava tadašnjeg gradonačelnika Radomira Nikolića koja traje preko sedam i po minuta. Pored toga, u tri navrata, RTK objavljuje odluke gradonačelnika u integralnom obliku, bez bilo kakve novinarske intervencije.

Iako je reč o mediju koji dominantno izveštava o lokalnim temama, tokom pandemije značajan prostor u programu dobijaju vesti sa nacionalnog nivoa. Radio televizija Kragujevac redovno izveštava o sednicama Kriznog štaba, koje su najčešće u direktnom prenosu emitovane na javnom servisu, a najavljuje i obraćanja predsednika države Aleksandra Vučića. Sem izjava članova republičkog kriznog štaba, u rubrici „Kovid- 19” prenosi i izjave svih ministara u republičkoj vladi, koji su se oglašavali povodom pandemije. RTK izveštava građane Kragujevca o nabavci medicinske opreme koju sprovodi Republika, o donacijama iz inostranstva, opremljenosti republičkih zdravstvenih ustanova, otvaranju laboratorije „Vatreno oko” u Beogradu, izgradnji kovid bolnice u Kruševcu i raznim drugim temama, među koje se ubraja i vest da je „stariji sin predsednika države, Danilo Vučić, zaražen koronavirusom”.

RTK- Forma

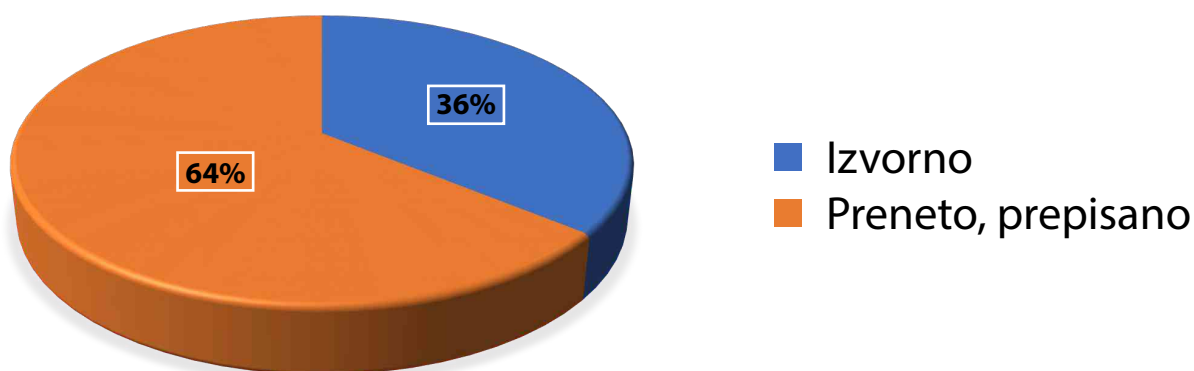


Od ukupnog broja analiziranih objava blizu 97% čine jednostavniji sadržaji, odnosno vesti ili prilozi sa jednim sagovornikom, dok nešto manje od 3% otpada na saopštenja, intervjuje i složenije novinarske forme, poput paketa i reportaža.

Gotovo celokupan sadržaj RTK objavljen u rubrici „Kovid- 19“ je informativnog karaktera, dok je kao promotivan označen samo prilog o snabdevenosti trgovinskih objekta Trnava, kao i vest pod naslovom „Kragujevački Klinički centar – korak ispred korone“, kojom se bez navođenja izjava promoviše rad i opremljenost te zdravstvene ustanove i to u danu kada je veći broj kragujevačkih medija i novinara, kao i udruženje Res Publika, javno reagovao zbog nemogućnosti da dobije izjavu ili bilo kakvu informaciju iz KC Kragujevac.

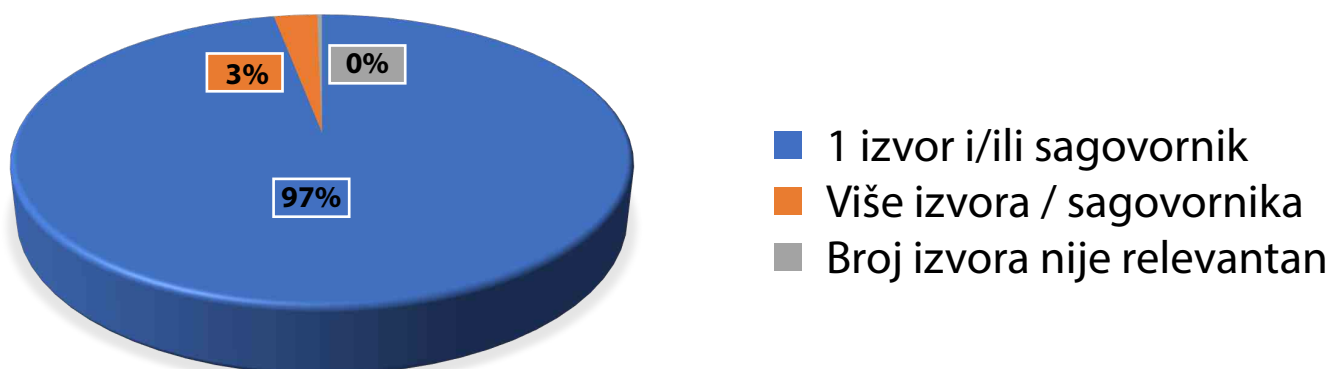
U analiziranim objavama dominira sadržaj preuzet iz drugih izvora, najčešće nacionalnih medija, koji čine 64%, dok je sopstvena produkcija RTK zastupljena sa 36%.

RTK- Poreklo



U više od 97% objava javlja se samo jedan sagovornik, dok više sagovornika učestvuje u svega 2, 7% sadržaja.

RTK- Pluralizam



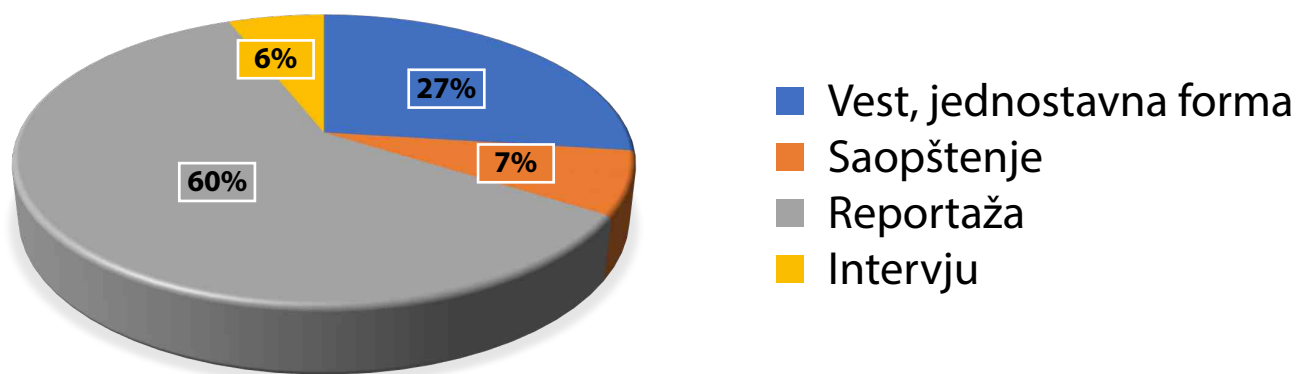
Građani se kao medijski akteri u programu RTK pojavljuju gotovo isključivo kao učesnici ankete o noćnoj kupovini koja je organizovana za penzionere, o snabdevenosti trgovina osnovnim životnim namirnicama, odnosno prilikom anketiranja slučajnih prolaznika o poštovanju zabrane kretanja. Predstavnici civilnog sektora učestvuju kao sagovornici u priložima o radu Crvenog krsta, kao i u izveštajima o aktivnostima udruženja za podršku osobama sa autizmom.

3.3. Kragujevačke novine

U periodu obuhvaćenim istraživanjem jedini štampani list u Kragujevcu – Kragujevačke novine imale su 20 izdanja. Ova medijska kuća je zbog nagomilanih dugovanja prema štampariji Borba iz Beograda bila prinuđena da obustavi rad, pa je januara 2020. Kragujevac po prvi put u sedam decenija dugoj istoriji ostao bez štampanog nedeljnika. Ograničenja u vreme vanrednog stanja vrlo verovatno bi uticala na rad ove medijske kuće u prvom periodu korona krize. U maju 2020. Kragujevačke novine su, zajedno sa ostalim članovima Medijskog skloništa Kragujevac, dobile podršku Evropske zadužbine za demokratiju zahvaljujući kojoj je obnovljen rad redakcije i štampanje novina. Kragujevačke su počele da izlaze od 21. maja 2020. svakog drugog četvrtka.

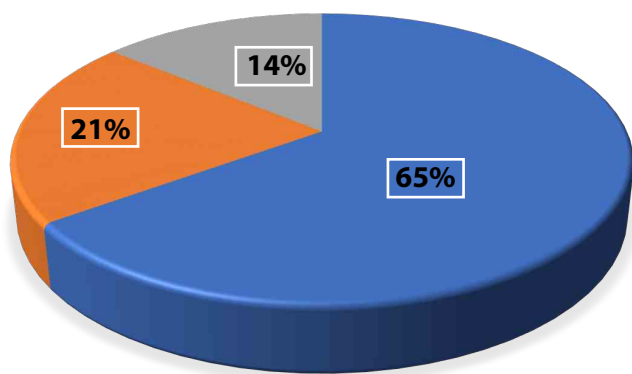
Monitoring svih izdanja Kragujevačkih novina pokazuje da je u 19 od 20 brojeva bilo izveštaja o pandemiji i njenim posledicama. Istraživači su izbrojali ukupno 48 objava relevantnih za temu. Više od polovine, odnosno oko 60% sadržaja u Kragujevačkim novinama bilo je u složenijoj formi poput članka i reportaža, a nešto manje od 30% činili su jednostavni izveštaji i proširene vesti. Iako sa dvonedeljnom periodikom i malim brojem novinara Kragujevačke su uspele da kreiraju više od 60 odsto sopstvenih sadržaja, a ostalo čine vesti i izveštaji preuzeti iz drugih medija.

Kragujevačke novine- Forma



Kragujevačke novine imaju nešto drugačije teme i pristup u odnosu na medije koji izveštavaju na dnevnom nivou. Tako su čitaoci ovog lista imali priliku da pročitaju nekoliko izveštaja o radu ustanova socijalne zaštite (Gerontološki centar i Zavod za smeštaj odraslih Male Pčelice), uticaju pandemije na tržište rada, porodične odnose i mentalno zdravlje. Kragujevačke su dale i osvrt na rad medija u vanrednom stanju, a u novogodišnjem broju objavljeno je sedam tekstova čiji autori, Kragujevčani koji žive u inostranstvu, pišu o 2020. kao godini korona krize.

Kragujevacke novine - Pluralizam



- 1 izvor i/ili sagovornik
- Više izvora / sagovornika
- Broj izvora nije relevantan

Više od polovine tekstova u Kragujevačkim novinama ima samo jedan izvor informacija, odnosno „jednu stranu“, u 21% članaka novinari Kragujevačkih imaju više sagovornika, dok za ostale objave ovaj pokazatelj nije relevantan. Kada je reč o kvalitetu, odnosno svrsi izveštavanja, većinu u ovom nedeljniku čine informativni sadržaji, ali je tokom devet meseci zabeleženo i pet tekstova u kojima se iznose stavovi (komentar urednika) ili reklamiraju proizvodi i usluge.

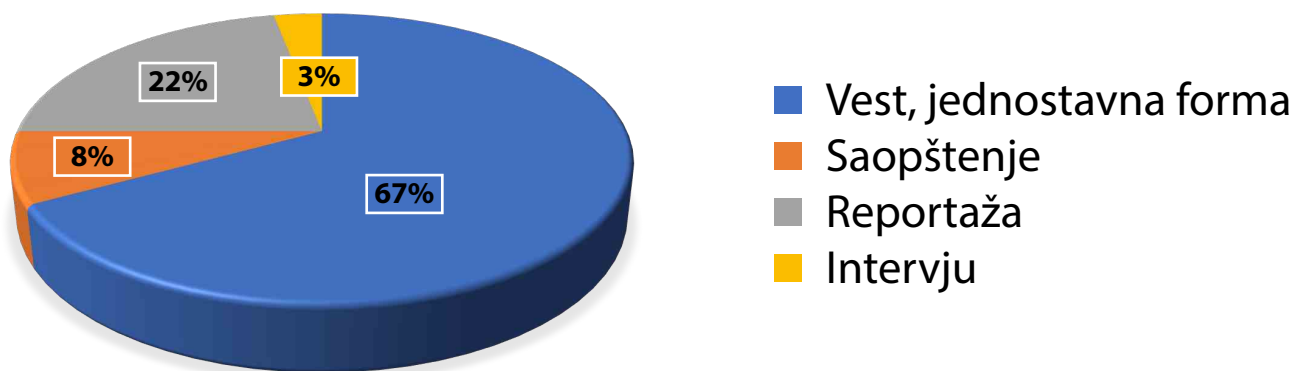
3.4. Portal Glas Šumadije

U okviru monitoringa izveštavanja portala Glas Šumadije pregledano je 878 medijskih sadržaja objavljenih u rubrici „Društvo“⁶ od početka februara 2020. do kraja januara 2021. Na samom početku pandemije, odnosno tokom prvih dva meseca prošle godine dominiraju kratke vesti napravljene od saopštenja institucija ili preuzete iz nacionalnih medija. U februaru se virus pominje u kontekstu Fijata i snabdevanja fabrike delovima i sirovinama za proizvodnju. Po proglašenju vanrednog stanja primetan je veliki broj objava. Najbrojnije su servisne informacije - radno vreme, otkazani događaji, uputstva o ponašanju i epidemiološkim merama, broju testiranih i zaraženih osoba, ograničenje kretanja i sl. Izvor informacija je Institut za javno zdravlje Kragujevac. Uvedena je nova rubrika „Dnevnik u doba korone“, a sadržaji složenije forme i većeg kvaliteta i originalnosti preuzeti su od spoljnih izvora (BIRN). Sve do ukidanja vanrednog stanja maja 2020. u Glasu Šumadije najzastupljenije su vesti o broju testiranih i hospitalizovanih, uz stalne napomene da je izvor informacija Institut za javno zdravlje Kragujevac, a da Klinički centar Kragujevac ne daje podatke o broju pacijenata na lečenju. Ovaj tip vesti zajedno sa reportažama „Dnevnik u doba korone“ čini okosnicu sadržaja. Slede ih servisne informacije i radno vreme fabrika, za koje su jedini izvor sindikati. Uvedena je još jedna nova rubrika „Sa prve linije“, a primetno je da Glas Šumadije, osim od BIRNA-a i BBC Srbija, preuzima i sadržaje lokalnih medija - RTV Novi Pazar, Ozonpress, Voice, kao i Info KG. Nakon ukidanja vanrednog stanja izveštavanje se svodi na dnevne objave o broju testiranih, zaraženih i hospitalizovanih. Tokom leta ovaj portal prati priču o donaciji RTG aparata Kliničkom centru, piše

⁶ Portal Glas Šumadije je kreirao rubriku „Doba korone“ u kojoj je prve objava od 15.03.2020. Radi sveobuhvatne analize istraživački tim je odlučio da je svrsishodnije pratiti sadržaje objavljene u rubrici „Društvo“

o životu i radu muzičara u vreme pandemije, kao i o uticaju zdravstvene krize na venčanja i sektor povezanih usluga. Informacije koje se odnose na privredu i ekonomiju dolaze iz spoljnih izvora. Izuzimajući agenciju Beta, najčešći izvor vesti je portal Nova.rs. U septembru se izveštavanje Glasa Šumadije vratio uobičajenim gradskim temama, sportu, manifestacijama, komunalnim pitanjima, crnoj hronici, humanitarnim akcijama i sl. Bilo je pokušaja da se sazna broj umrlih na osnovu informacija o broju sahrana u limenim kovčezima traženih od JKP Šumadija. Osim toga, jedini izvor informacija vezanih za korona virus je Institut za javno zdravlje Kragujevac. Kako epidemija uzima maha tokom jeseni i zime 2020. dnevni izveštaji su učestaliji, a Glas Šumadije redovno prenosi izjave koje tadašnji direktor Kliničkog centra dr Predrag Sazdanović daje drugim medijima i podseća da odbija da odgovori na pitanja ovog portala. Ovaj mediji je pokušao da uključi građane kroz anketu o tome „kako se nose sa novom normalnošću“, a dao je i priliku pojedinim Kragujevčanima/kama da pišu komentare i autorske tekstove ili da podele svoja iskustva sa korona krizom van granica Srbije. Očigledno je i nastojanje Glasa Šumadije da nedostatak informacija iz lokalnih izvora kompenzuje ponudom sadržaja koje su priredili drugi mediji, a koji su tematski raznoliki –ekonomija, društvo, nauka, zabava i dr. Ipak, upadljiv je nedostatak sadržaja o ugroženim i marginalizovanim grupama kao što su osobe sa invaliditetom, ekstremno siromašni, Romi i dr.

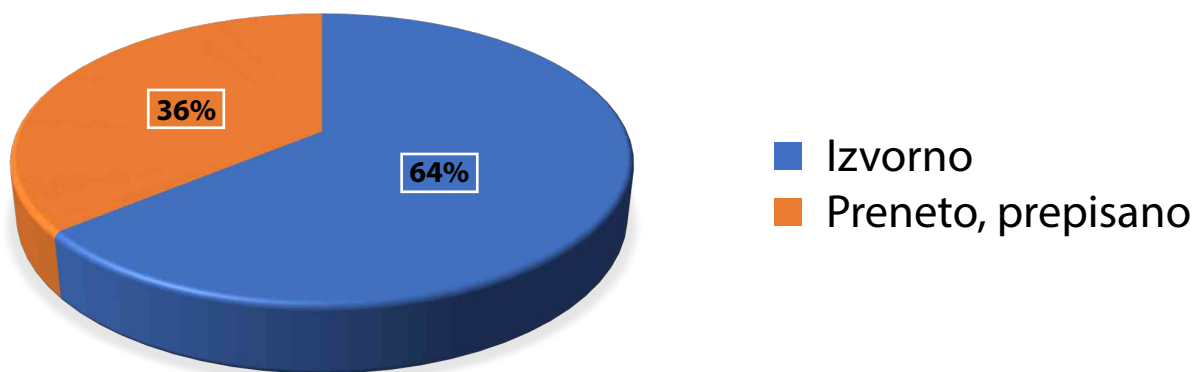
Glas Šumadije- Forma



Od ukupnog broja analiziranih sadržaja oko 66% čine vesti i kratki izveštaji, a nešto više od 20 procenata objava Glasa Šumadije čine složeniji, analitički tekstovi ili reportaže. U posmatranom periodu objavljeno je i nekoliko intervjua, dok su oko osam odsto sadržaja činila saopštenja za javnost koje je ovaj portal prenosio.

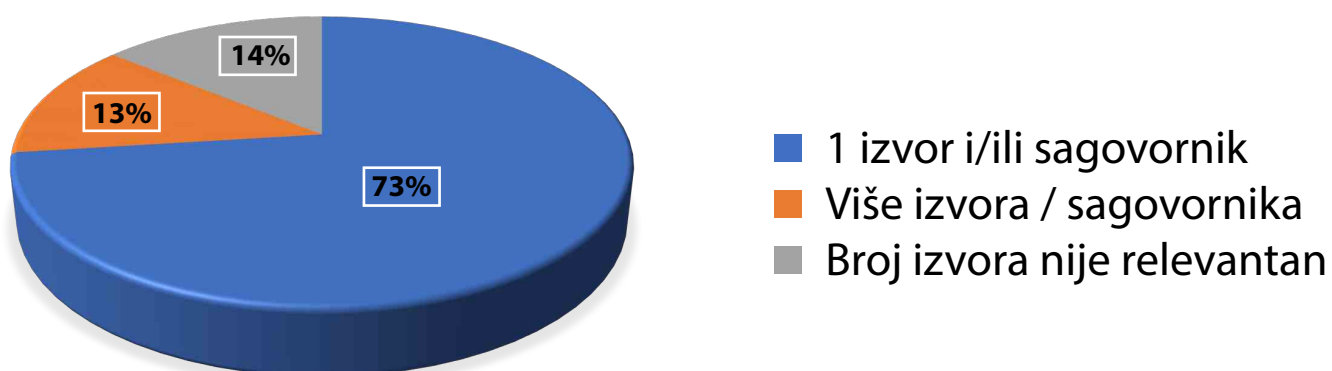
Skoro 95 procenata objava je informativnog karaktera. Više od polovine, odnosno skoro 65% sadržaja može se smatrati originalnim, a 35% čine tekstovi preuzeti iz drugih medija ili platformi.

Glas Šumadije- Poreklo



Okosnicu izveštavanja Glasa Šumadije čine vesti i kraći izveštaji, kombinovani sa reportažama koje su pripremali novinari ovog portala ili drugi mediji. Objave najčešće sadrže stav ili mišljenje jednog sagovornika, više od 70 odsto. U 13 procenata citirane su izjave nekoliko osoba ili je naznačeno da informacije dolaze iz više izvora.

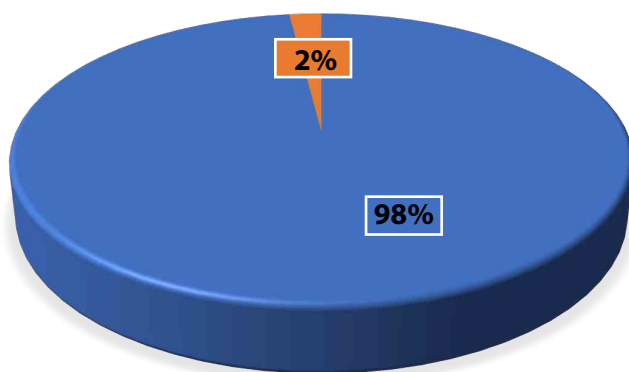
Glas Šumadije - Pluralizam



3.5. Portal Pressek

U periodu od 1. februara 2020. do 31. januara 2021. na portalu Pressek u odeljku „Kragujevac” objavljeno je 475 vesti, članka i saopštenja. Dominantan sadržaj i na ovom portalu jesu vesti i kraći izveštaji, koji čine čak 92 odsto svih objava. Prioritet ovog portala bilo je informisanje, tako da samo 2% čine sadržaji koji se baziraju na ličnom mišljenju ili oni koji sadrže elemente reklame i propagande.

Pressek - Kvalitet

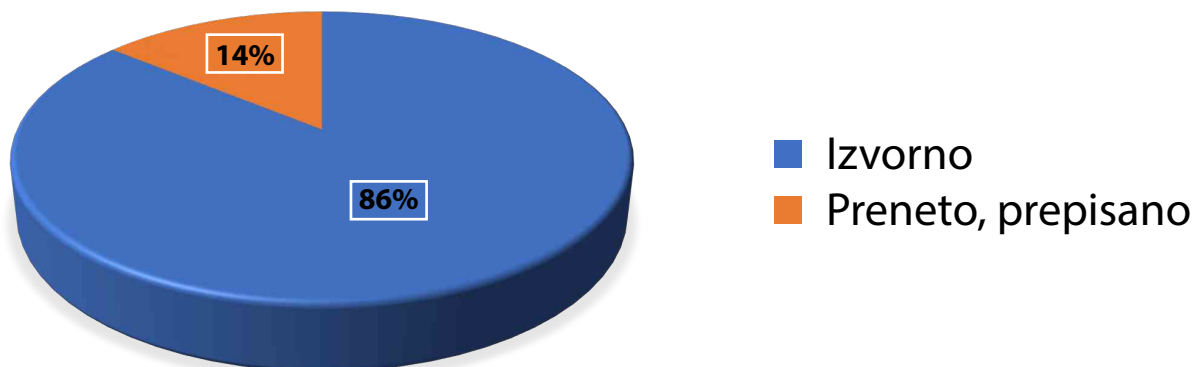


- Informisanje
- Ubeđivanje (reklama, propaganda)

Izveštavanje povezano sa koronavirusom ovaj portal počinje u februaru 2020. vestima o redukciji proizvodnje u Fijatu zbog zastoja u isporuci delova iz Kine koja je zahvaćena epidemijom. Zanimljivo je da na kraju ovog meseca Pressek objavljuje anketu sa pitanjem građanima da li se plaše koronavirusa, a ovaj metod uključivanja publike portal koristi još nekoliko puta u periodu obuhvaćenom istraživanjem (npr. anketa objavljena pre uvođenja vanrednog stanja o tome da li treba zatvoriti škole,), uz povremeno pozivanje građana tokom vanrednog stanja da se obrate ovom mediju i postave pitanja koja će novinari preneti institucijama. Kao i drugi lokalni mediji i Pressek tokom prvih nedelja i meseci epidemije u Srbiji dnevno izveštava o broju testiranih i obolelih, redovno objavljuje informacije koje se odnose na radno vreme i nov režim rada ustanova, kao i uputstva, objašnjenje procedura i kontakt telefone institucija „Kako do lekara, predaja zahteva za vrtić, nova dokumenta“. Ovaj portal je prenosio informacije i obaveštenja lokalnih institucija o procedurama za dobijanje socijalne pomoći, podršci starijim i nepokretnim osobama, izveštavao o humanitarnim akcijama. I redakcija Presseka stupila je u kontakt sa Kragujevcanima u Americi, Nemačkoj i Španiji koji su čitaocima prenosili informacije o korona krizi u inostranstvu. Ovaj medij je objavio i tekst o posledicama zdravstvene situacije i vanrednog stanja na lokalne preduzetnike, a predstavljeni su primeri pojedinaca koji se nude da pomognu zajednici u aktuelnoj situaciji ili publikovani njihovi komentari/ kolumne o snalaženju u vanrednim uslovima.

Kada je ukinuto vanredno stanje, Pressek je, poput drugih lokalnih medija, izvestio o početku rada javnih službi. Pošto u Kragujevcu u tom periodu nema obolelih ova redakcija se vraća izveštavanju o uobičajenim temama - komunalna pitanja, servisne informacije, prosečna plata, crna hronika, stranačke aktivnosti i izborna kampanja. Ovaj portal objavio je nekoliko tekstova u kojima su novinari pokušali da istraže ko i kako kontroliše protivepidemijske mere u Kragujevcu, kako će po završetku letnjih odmora raditi vrtići, kako „opstaju“ turističke agencije. Na kraju perioda obuhvaćenog monitoringom ovaj lokalni medij je objavio i video posvećen izazovima u sporazumevanju i komunikaciji sa kojima se suočavaju osobe oštećenog sluha u vreme pandemije.

Pressek - Poreklo



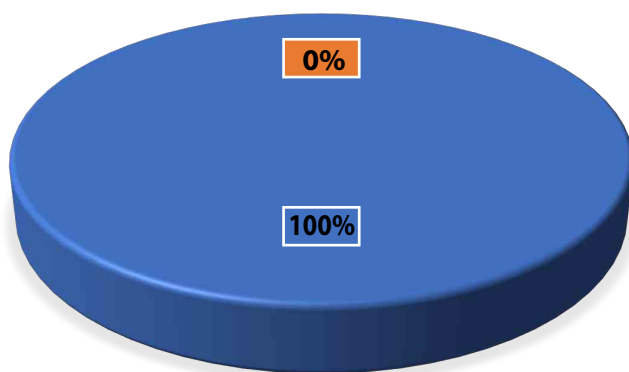
Pressek je nastavio da redovno objavljuje dnevne izveštaje o broju testirani i zaraženih koje je saopštavao Institut za javno zdravlje, i sve agencijske ili vesti nacionalnih medija u kojima se pominje Kragujevac. Čestim kombinovanjem, povezivanjem i/ili ukrštanjem, ili interpretacijom informacija preuzetih iz više drugih medija, ovaj portal je kreirao sopstvene sadržaje. Tako je, u skladu sa istraživačkom metodologijom objašnjenom u poglavlju 3.1, čak 85% objava ocenjeno kao originalno, a nešto više od 14 odsto preuzeto.

Portal Pressek je izveštavanje u vreme pandemije, a posebno u vreme vanrednog stanja, zasnivao na pružanju servisnih i informacija korisnih za život u vanrednim okolnostima. Zbog toga je 98% od 475 analiziranih sadržaja okarakterisano kao informativno.

3.6. Portal Info KG

U periodu od 1.02.2020. do 31. 01. 2021. internet portal Info KG, u rubrici „Info“, objavio je ukupno 745 medijskih sadržaja koji za temu imaju Covid-19. Korona virus prvi put se pominje polovinom februara, u vesti o obustavljanju proizvodnje u Fijatovoj fabrici u Kragujevcu zbog nedostatka delova iz Kine, preuzetaj sa sajta Politike. Od sredine marta, odnosno od uvođenja vanrednog stanja, objave o koronavirusu postaju redovne, na dnevnom nivou.

InfoKG - Kvalitet



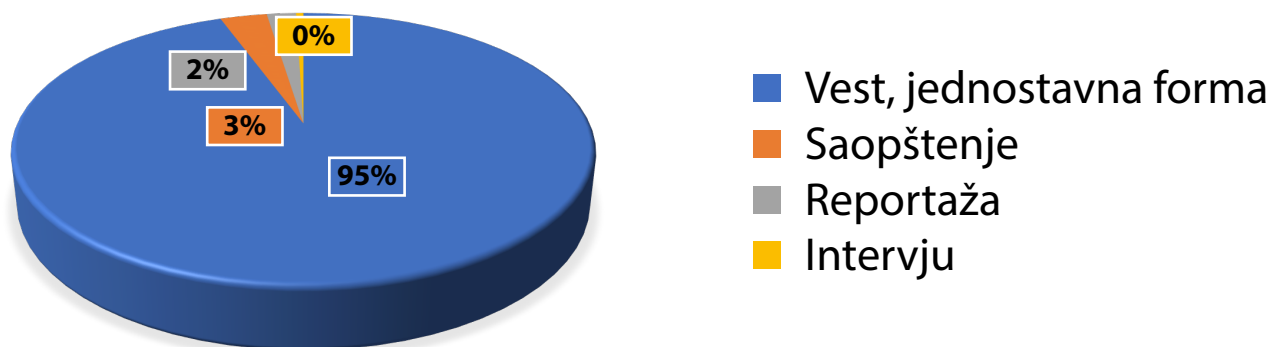
- Informisanje
- Ubeđivanje (reklama, propaganda)

Slično kao i drugi mediji čiji je sadržaj analiziran u okviru ovog istraživanja, i Info KG u startu najveću pažnju poklanja opštim informacijama o koroni, načinu prenošenja virusa, simptomima zaraze, mogućoj prevenciji. Sem redovnih objava o broju zaraženih i testiranih u Kragujevcu, Šumadiji i celoj Srbiji, ovaj portal izveštava o radu zdravstvenih ustanova u gradu i brojevima telefona koje građani treba da pozivaju za detaljnija uputstva i savete. Info KG redovno prati sve aktivnosti gradskog Kriznog štaba, a izveštava i o odlukama Vlade Srbije, kojima je uvedeno ograničenje i zabrana kretanja. Ovaj mediji nastoji da čitaoce informiše o raznim servisnim informacijama, to jest o svim promenama u odnosu na redovan režim funkcionisanja kragujevačkih ustanova i preduzeća. Prioritet imaju gradske vesti, dok se sa nacionalnog nivoa preuzimaju, pre svega, navodi iz obraćanja predsednika Srbije Aleksandra Vučića, u manjoj meri premijerke Ane Brnabić i sporadično pojedinih članova medicinskog dela republičkog kriznog štaba. Info KG redovno prenosi vesti o donacijama koje različiti privredni subjekti sa teritorije grada upućuju ka Kliničkom centru i građanima, a promoviše i akcije dobrovoljnog davalatstva krvi. U značajnom broju zastupljeni su i medijski izveštaji o radu inspeksijskih službi i kontroli poslovanja, pre svega, ugostiteljskih objekata, kao i o poštovanju zabrane kretanja, odnosno kaznama koje se izriču fizičkim licima. Foto reportažama ovaj portal nastoji da dočara stanje na kragujevačkim ulicama tokom zabrane kretanja, noćnu kupovinu organizovanu za penzionere, uskršnju atmosferu i redovno stanje na kragujevačkoj pijaci ili početak rada kovid bolnice na Šumadija sajmu.

Primetan je kritički ton ovog portala u izveštajima kojima se ukazuje da bi gradski krizni štab morao redovnije da zaseda, to jest da bi tadašnji gradonačelnik Radomir Nikolić morao češće da se oglašava. Nakon ukidanja vanrednog stanja i relaksacije protivepidemijskih mera, Info KG primat u izveštavanju daje programu ekonomskih mera države za pomoć privredi i građanima. Redovno prenosi sve vesti, kao i izjave ministra finansija Siniše Malog koje se tiču ove teme, tako da su, primera radi, istraživači zabeležili ukupno deset objava koje se odnose na isplatu 100 evra punoletnim građanima. Info Kg kontinuirano izveštava i o protestu kragujevačkih ugostitelja i njihovim zahtevima za umanjenje raznih taksi i poreza, zbog smanjenog obima poslovanja tokom pandemije, a to je tema i jedne od retkih kolumni u rubrici Info, pod nazivom „Ugostitelji ko vas šiša!?”

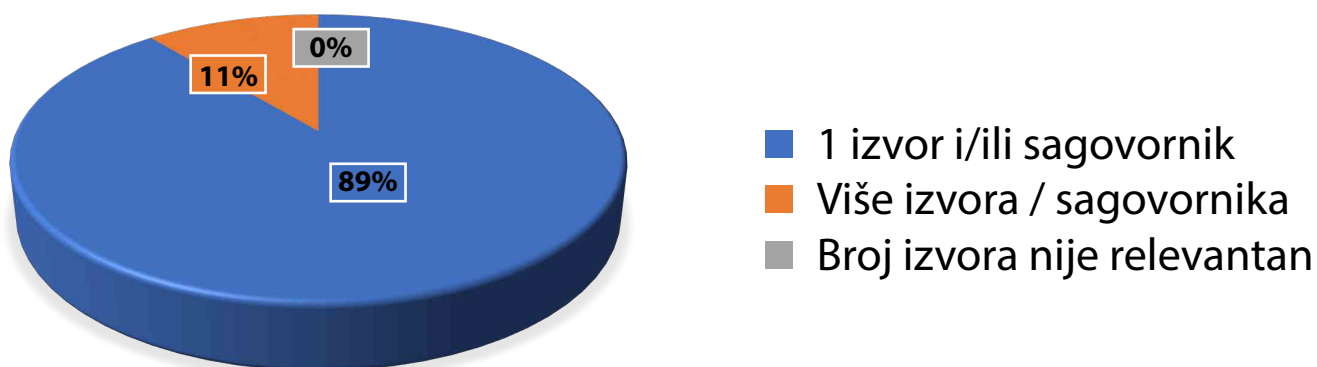
Na portalu Info KG, od ukupnog broja analiziranih objava, 94,8 % čine jednostavnije forme, odnosno vesti. Na saopštenja otpada 2,7%, složenije novinarske forme su zastupljene sa 2,3%, dok intervjui čine svega 0,2% sadržaja.

InfoKG - Forma



Sav sadržaj ocenjen je kao informativan, s tim što je izvornog porekla 38,5% objava, dok je 61,5% preuzeto od drugih medija ili institucija.

InfoKG - Pluralizam



Jedan sagovornik zastupljen je u 89% objava na portalu Info kg, a više sagovornika pojavljuje se u 11% sadržaja objavljenog tokom posmatranog perioda, u rubrici „Info“.

4. MONITORING INFORMACIJA DOSTUPNIH NA ZVANIČNIM SAJTOVIMA

4.1. Metodologija

Za potrebe sprovođenja projekta „Za redovno informisanje u vanrednim situacijama: slučaj Kragujevac” obavljen je monitoring objava od 01.02.2020. do 31.01.2021. na internet prezentacijama sledećih institucija:

- Grad Kragujevac – www.kragujevac.rs
- Univerzitetski klinički centar Kragujevac – www.kc-kg.rs
- Dom zdravlja Kragujevac – www.dzkg.rs
- Zavod za zdravstvenu zaštitu radnika Zastava – www.zzzr.rs
- Zavod za hitnu medicinsku pomoć Kragujevac – www.hitnapomoc.org
- Institut za javno zdravlje Kragujevac – www.izjzkg.rs

Istraživači su pregledom sajtova ovih ustanova u periodu od 12 meseci pratili i procenjivali učestalost objava koje su povezane sa pandemijom koronavirusa, njihov sadržaj i informativnost, kao i ažurnost i dostupnost informacija za građane / pacijente. S obzirom na to da je reč o institucijama koje imaju različite nadležnosti, organizaciju i druge specifičnosti, istraživači nisu koristili jedinstvenu matricu kao pri monitoringu medijskih sadržaja, već se analiza zasniva na opažanjima o ključnim indikatorima – dostupnost i ažurnost informacija.

4.2. Rezultati monitoringa

Na sajtu grada Kragujevca www.kragujevac.rs kreiran je odeljak pod nazivom Kovid 19 i u njemu su informacije o epidemiji objavljivane od sredine marta 2020. godine. Istraživači su sve sadržaje publikovane ovde okarakterisali kao saopštenja za javnost. Oni su beležili da li je reč o proaktivnom ili reaktivnom informisanju, kao i šta je tema. Prva objava je postavljena na gradski sajt 15. marta 2020. i reč je o saopštenju kojim se javnost obaveštava da se situacija u vezi epidemije koronavirusa prati u saradnji sa Institutom za javno zdravlje Kragujevac (IZJZKG) i Institutom za javno zdravlje dr Milan Jovanović Batut (Batut). Ovom prilikom je objavljen i zaključak Saveta za zdravlje od 12. marta 2020. U dokumentu piše da do tog dana nema zvanično registrovanih slučajeva zaraze u Kragujevcu, da su sve zdravstvene ustanove u gradu opremljene sredstvima za dezinfekciju i zaštitnom opremom u optimalnim količinama: „Snabdevanje zdravstvenih ustanova na teritoriji grada Kragujevca se redovno vrši preko centralnog magacina Kliničkog centra Kragujevac u skladu sa registrovanim potrebama i po proceduri koja je definisana od strane Ministarstva zdravlja RS”. Preporučuje se nabavka zaštitne opreme za škole i vrtiće, a na građane apeluje da primenjuju higijenske mere, da se Hitnoj pomoći javljaju samo u urgentnim situacijama. Stanovnicima Kragujevca se savetuje da ne idu kod stomatologa osim ako „nemaju hitne potrebe”, a

ako imaju simptome respiratorne infekcije da se jave IZJKG ako su boravili u inostranstvu, a ako nisu da odu kod izabranog lekara. Do kraja meseca u ovoj rubrici je svakodnevno objavljivano jedno ili više saopštenja, ponekad i po dva ili tri dnevno.

Grad Kragujevac u saradnji sa Vladom Republike Srbije, Institutom za javno zdravlje Kragujevac i svim ostalim zdravstvenim ustanovama na teritoriji grada prati epidemiološku situaciju bolesti izazvane novim korona virusom – COVID 19.

U skladu sa novim saznanjima i preporukama koje izdaje Institut za javno zdravlje Srbije „Dr Milan Jovanović Batut“ i Ministarstvo zdravlja, grad Kragujevac izdavaće obaveštenja za javnost i uputstva za postupanje sugrađanima, zdravstvenim ustanovama i drugim nadležnim organima i institucijama.

U ovoj situaciji najvažnija je pravovremena informacija kako bi građani bili zaštićeni i kako bi iz ove situacije izašli što bezbolnije.

Molimo sve sugrađane da na ovoj stranici prate uputstva, savete i instrukcije referentnih institucija, kako bi svi mogli da postupamo odgovorno prema sebi i drugima, da izbegnemo paniku i pojačamo mere higijene.

Svi koji imaju određene simptome respiratornih infekcija, ne treba da odlaze kod lekara, kako ostale sugrađane ne bi izlagali potencijalnim rizicima, već da se odmah jave dežurnom epidemiologu Instituta za javno zdravlje Kragujevac na broj telefona 065/8776914.



Dokument za preuzimanje:



Zaključak Saveta za zdravlje grada Kragujevca od 12.marta 2020.godine 330 preuzimanja 79.74 KB

PREUZMI

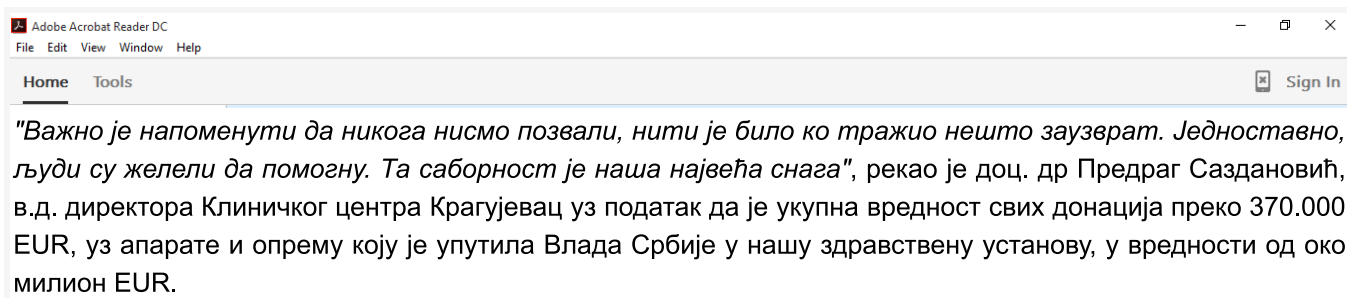
Snimak ekrana: Prva objava u sekciji Kovid 19 na sajtu grada Kragujevca

Ova praksa trajala je početka maja 2020. kada je ukinuto vanredno stanje u celoj zemlji. Sledi po nekoliko obaveštenja koja su data u julu, oktobru, novembru i decembru 2020. Poslednje datira iz januara 2021. kada gradska uprava prestaje sa oglašavanjem u ovom delu sajta. Pošto je u Kragujevcu prošle zime bila izuzetno teška epidemiološka situacija⁷ pregledane su i objave u rubrici Aktuelno u periodu od septembra 2020. do kraja januara 2021. Istraživači su analizirali ukupno 104 saopštenja i ocenili da je lokalna samouprava u skoro 70% slučajeva informisala građane proaktivno. Više od 20% informacija odnosilo se na radno vreme i režim rada ustanova, zdravstvenih institucija i pružanje komunalnih usluga. Četiri objave se mogu svrstati u kategoriju saveta i preporuka za ponašanje građana, a 12,5 odsto sadržaja imalo je kao temu ranjive grupe. Reč je o uputstvima i informacijama za starije Kragujevčane, ali i izveštajima o tome gde su i kako obavljali kupovinu tokom vanrednog stanja. Gradska uprava je u komunikaciji sa javnošću nastojala da deluje informativno, odnosno da prilagodi izražavanje široj publici. Postoji nekoliko izuzetaka, a reč je o četiri odluke gradonačelnika (o sprovođenju mera na zaštiti stanovništva od širenja epidemije, dezinfekciji kroz program održavanja javne higijene na teritoriji grada, o radnom vremenu maloprodajnih objekata u vreme trajanja vanrednog stanja i odluke prihvatanju i sprovođenju preporuka i instrukcija stručnih i radnih tela formiranih od strane Vlade Republike Srbije za suzbijanje zarazne bolesti COVID – 19) koje su objavljene integralno, bez intervencija i pojašnjenja tako da sadržaj bude razumljiv većini građana, a ključne poruke jasne i informativne.

⁷ Prema podacima Instituta za javno zdravlje Kragujevac u decembru 2020. godine u Kragujevcu je preminulo 120 osoba, najviše od početka epidemije u Šumadiji - http://www.izjzkg.rs/images/stories/Covid_14012021.pdf

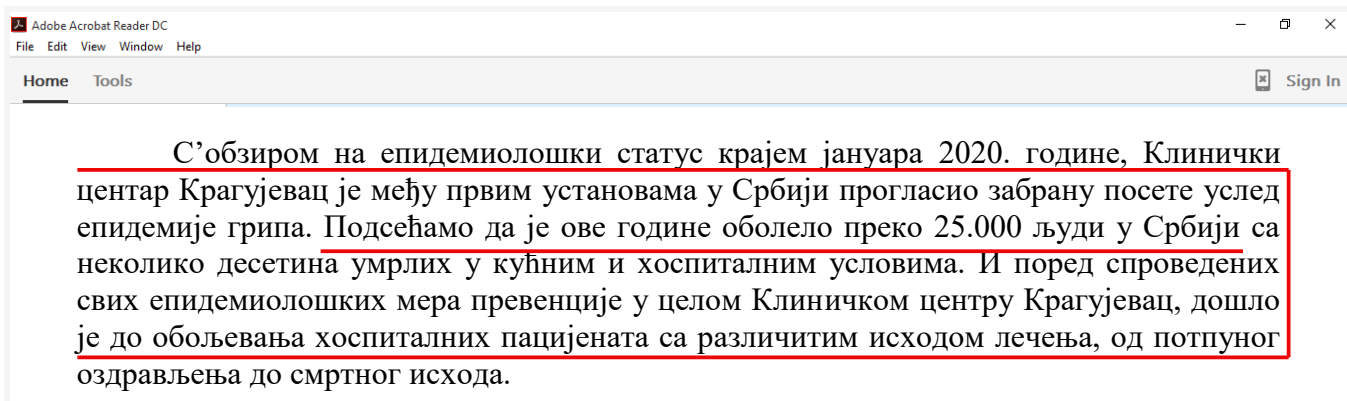
Monitoring objava na gradskom sajtu do prve polovine 2020. pruža i uvid u odnos tadašnjeg gradonačelnika Kragujevca i šefa Kriznog štaba Radomira Nikolića prema medijima. U ovom periodu informativna služba je izvestila o jednoj održanoj konferenciji za medije i čak devet njegovih istupanja u javnosti, i to po jedno u programima TV Prve, Televizije Hepi, Radio televizije Srbije, Televizije Pink i Agencije Tanjug i po dva za Radio televiziju Kragujevac i Radio televiziju Vojvodine. Kada se uporede ovi i nalazi iz monitoringa izveštavanja lokalnih medija, potvrđuje se teza da je lokalna samouprava u prvom delu posmatranog perioda (februar – jul 2020.) imala selektivan odnos prema medijima, odnosno da su lokalna javna glasila, sa izuzetkom RTK, bila diskriminisana u odnosu na televizije sa nacionalnom pokrivenošću.

U periodu od 12 meseci na internet prezentaciji Univerzitetskog kliničkog centra Kragujevac⁸ (UKC), ustanove koja brine o zdravlju skoro dva miliona pacijenata sa područja centralne Srbije, evidentirano je 15 objava u kontekstu pandemije koronavirusa. U sedam slučajeva UKC informiše reaktivno, odnosno povod za objave su informacije navedene u medijima, dok u nekim saopštenjima nije jasno odakle potiču informacije ili optužbe koje ova institucija demantuje. Ostale objave tiču se donacija koje je ustanova primila od kompanija, fondacija i pojedinaca, novog zapošljavanja ili angažovanja volontera. Zajednički su im jezik i ton kojim su napisana - kao reklamni i propagandni, a ne informativni sadržaji.



Snimak ekrana: Deo saopštenja za javnost KC Kragujevac

Najstarije saopštenje povezano sa pandemijom potiče s kraja januara 2020. i tiče se zabrane poseta pacijentima na bolničkom lečenju u KC Kragujevac i načelnog obaveštenja o nepovoljnoj epidemiološkoj situaciji, a poslednje obuhvaćeno istraživanjem (iako je izvan zadatog vremenskog okvira) je s početka februara 2021. u kojem UKC uopšteno opisuje rad u prethodnih 12 meseci i posredno priznaje da se nekoliko desetina pacijenata zarazilo na bolničkom lečenju. Slično je i sa temom imunizacije koja se u posmatranom periodu pominje samo jednom i to u formi saopštenja da je sprečeno propadanje nekoliko doza vakcina.

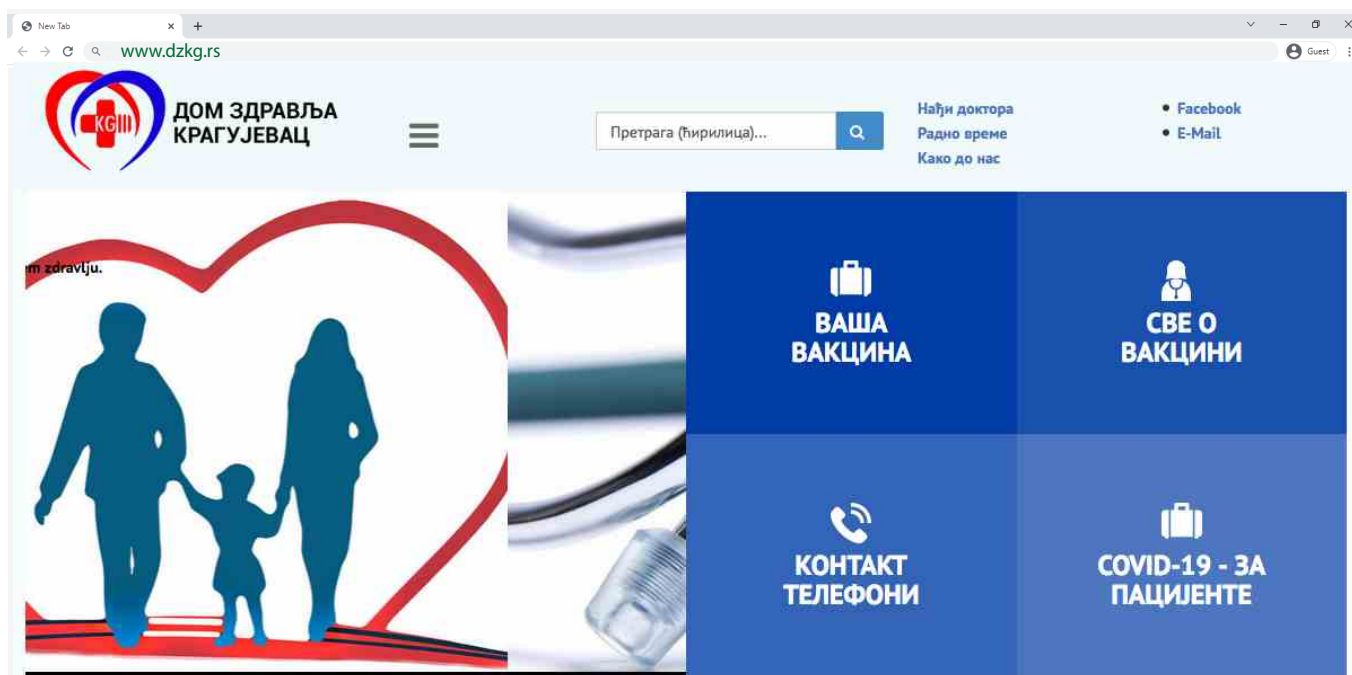


Snimak ekrana: Deo saopštenja za javnost KC Kragujevac objavljenog 04. marta 2020.

⁸ Iako je odlukom Vlade Srbije ova ustanova promenila naziv početkom 2021. na internet prezentaciji je zadržan stari naziv Klinički centar Kragujevac.

Pomenuti sadržaji dostupni su na naslovnoj stranici prezentacije UKC, koja zbog velikog broja obaveštenja o konkursima i njihovom toku, podseća na sajt ustanove koja se bavi zapošljavanjem, a ne lečenjem. Ni drugi odeljci na sajtu nisu informativni za pacijente (izuzev podataka o listama čekanja koji vode na spoljne linkove Republičkog fonda za zdravstveno osiguranje), kao ni za novinare i istraživače. Dostupan je samo jedan Informator o radu, u odeljku „Javnost o nama“ poslednja objava je iz avgusta 2017. U sekciji „Pisma pacijenata“ postoji jedna objava - pismo zahvalnosti koje je izlečeni pacijent uputio tadašnjem direktoru dr Sazdanoviću jula 2020, a prethodi joj nekoliko iz 2014. i 2015.

Sajt Doma zdravlja www.dzkg.rs pruža mnogo više informacija građanima u odnosu na prezentaciju UKC-a. Postoji sekcija COVID 19 za pacijente u kojoj se daju vrlo detaljna uputstva i preporuke za higijenske i preventivne mere, kao i detaljne instrukcije za trudnice i porodilje sa kontakt telefonima određenih službi. Ipak, pored ovih sadržaja nema naznaka datuma objavljivanja, pa se ne može doneti zaključak koliko je, što se ovog dela tiče, sajt Doma zdravlja bio ažuran. U odeljku „Aktuelnosti“ ova ustanova je redovno informisala javnost o radnom vremenu i režimu rada ambulante za febrilna stanja („kovid ambulanta“), različitih službi i savetovališta, kao i o prijemu novih radnika. Dom zdravlja Kragujevac je publikovao i brošure sa preporukama porodicama sa malom decom, savete o mentalnom zdravlju, dijabetesu i uputstva starijim osobama kako da dođu do lekara (u vreme zabrane kretanja). Ova ustanova na je na kraju 2020. i početku 2021. građanima pružala i informacije o početku imunizacije protiv koronavirusa, a na sajtu postoje i rubrike „Vaša vakcina“ i „Sve o vakcini“.



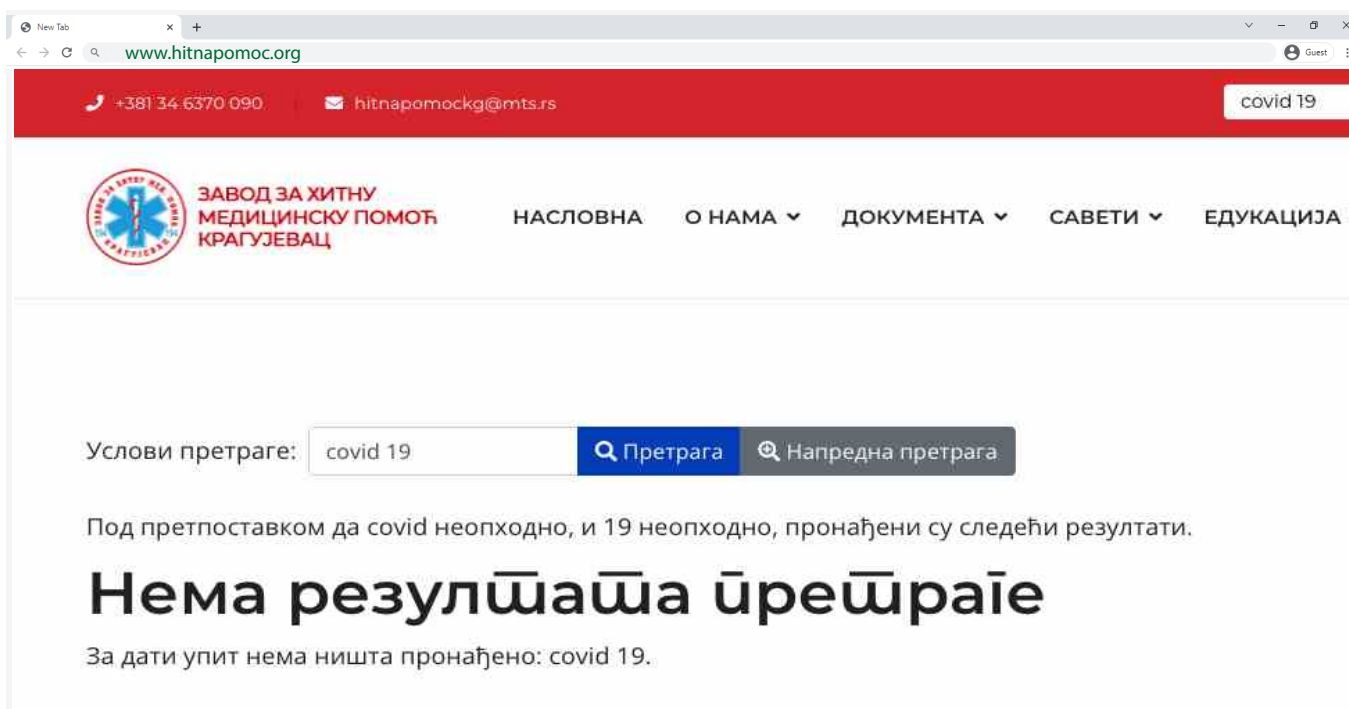
Snimak ekrana: Naslovna strana sajta Doma zdravlja Kragujevac

Internet prezentacija Zavoda za zdravstvenu zaštitu radnika Zastava www.zzzrkg.rs nije informativna za građane kao sajt Doma zdravlja. Posetiocima se nude opšte administrativne informacije, spiskovi lekara i kontakt telefoni pojedinih službi, opšta uputstva o biranju lekara, a kalendar zdravlja je iz 2015. godine. Među aktuelnostima u periodu obuhvaćenom istraživanjem su dve objave: o svetskom danu dojenja iz 2020. i o produženju terapije: „Poštovani pacijenti, tokom trajanja epidemije CORONA virusa za produžetak vaše hronične terapije, dobijanje doznaka, savete o vašem zdravstvenom stanju i postupcima koje treba da preduzmete pozovite sledeće brojeve telefona...” Na sajtu ove ustanove nema informacija o radnom vremenu „kovid ambulante” koja radi u okviru ZZZZR.



Snimak ekrana: Naslovna strana sajta Zavoda za zdravstvenu zaštitu radnika Zastava

Na sajtu Zavoda za hitnu medicinsku pomoć Kragujevac www.hitnapomoc.org nema podataka značajnih za ovo istraživanje, jer informacija o koronavirusu i radu ove službe u okolnostima epidemije nema. Reč je o novoj internet prezentaciji, postavljenoj tokom 2021. godine. Objave sa starog sajta nisu prenete, ukoliko ih je i bilo, pošto alat za pretragu internet arhive Wayback Machine beleži samo nekoliko zapisa iz 2020. na kojima nema informacija o virusu Kovid 19.



Snimak ekrana: Pretraga ključne reči na sajtu ZHMP Kragujevac

Za razliku od uprave i zaposlenih u Institutu za javno zdravlje Kragujevac čija saradnja sa medijima i otvorenost za javnost su, prema nalazima monitoringa izveštavanja lokalnih javnih glasila, bili ključni za informisanje građana, sajt ove ustanove www.izjk.rs to nije bio.



Snimak ekrana: : Sajt Instituta za javno zdravlje Kragujevac

Cela prezentacija nije ažurna i dobro i pregledno organizovana, ali se na njoj ipak mogu naći podaci značajni za istraživače i novinare, kao što su statistički izveštaji o broju testiranih, obolelih, hospitalizovanih i preminulih od COVID 19 u Kragujevcu i Šumadiji. Tako se poslednji objavljeni dokument odnosi na period od početka epidemije do 10. aprila 2021, a u njemu se nalazi podatak da je u ovom intervalu preminulo 568 građana, što je jedna od informacija do kojih novinarima nije bilo lako da dođu. Tri izveštaja relevantna su za period posmatranja u okviru ovog monitoringa, mada istraživači nisu mogli da utvrde kada su dokumenti postavljeni na sajt.

5. ISPITIVANJE STAVOVA I POTREBA GRAĐANA

5.1. Metodologija

Za potrebe ispitivanja stavova i očekivanja građana o lokalnom informisanju u vreme pandemije u Kragujevcu Res Publika je koristila metode anketiranja, posmatranja / analize sadržaja i intervjua.

Sa namerom da saznaju koje informacije su bile najpotrebnije stanovnicima Kragujevca od uvođenja vanrednog stanja do početka imunizacije protiv koronavirusa, istraživači su obavili monitoring objava na Fejsbuk strancima „Kragujevčanke“ i „Kragujevac protiv Covida 19“ koristeći kao ključne reči pretrage Kovid 19 / Covid 19, testiranje, ATD, bolovanje/doznake, kao i istraživački intervjua sa jednim od administratora grupe Kragujevac protiv Covida 19.

Kako bi u projekat „Za redovno informisanje u vanrednim situacijama: slučaj Kragujevac“ bio uključen što veći broj građana dizajnirana je posebna anketa u elektronskoj i štampanoj formi koju su popunile 504 osobe. Anketa je na internetu bila dostupna 40 dana, a štampani upitnici su distribuirani tokom ulične akcije „Informacije pre svega – razgovor sa građanima“ koja je održana 27. septembra 2021. Na ovaj način Res Publika je nastojala da uključi građane koji nemaju pristup internetu ili veštine da ga koriste, i pokušala da sazna da li su tokom pandemije imali dovoljno informacija važnih za život i zdravlje.

Anketiranje koje je sprovela Res Publika za potrebe ovog projekta nema naučno-istraživački karakter, odnosno uzorak za istraživanje nije ustanovljen naučnom metodom i u tom smislu nije reprezentativan. Upitnik je bio dostupan javnosti u dužem periodu, u elektronskoj i štampanoj formi i mogli su da ga popune svi zainteresovani građani. Iako je uzorak nasumičan, činjenica da je u istraživanju učestvovalo 504 ispitanika predstavlja polaznu osnovu za sticanje uvida u stavove građana u oblasti lokalnog javnog informisanja i zaključivanje o njihovim potrebama i očekivanjima.

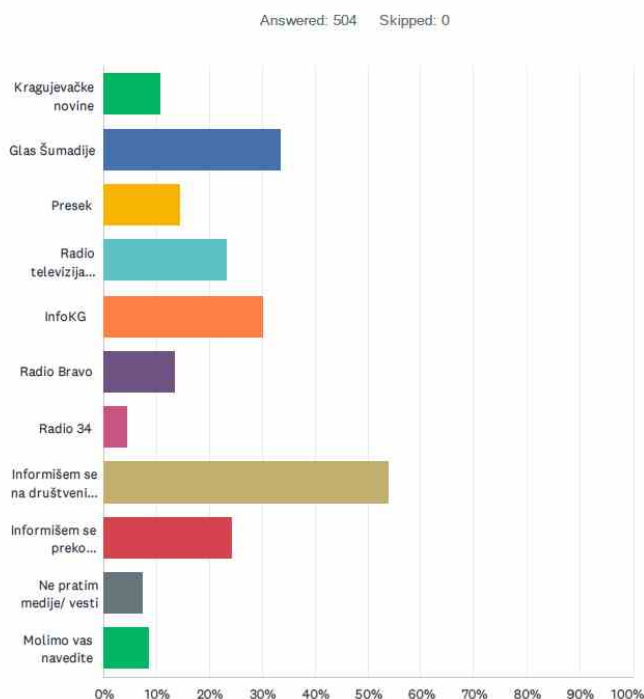
Anketa je sadržala 10 pitanja, od kojih su tri demografskog tipa (godine, pol, zanimanje). Ostala pitanja je trebalo da pruže uvid u izvore informacija koje građani prepoznaju kao relevantne i pouzdane, o informacijama koje su im bile korisne, o tome koliko su im neophodne informacije bile dostupne i da ocene zadovoljstvo kvalitetom informisanja. Ispitanicima je omogućeno da izaberu više odgovora među ponuđenim, kao i da upišu odgovor ukoliko se razlikuje od već datih opcija.

5.2. Rezultati anketiranja

Više od polovine od ukupnog broja ispitanika činile su žene. Najviše anketiranih građana ima između 35 i 64 godine. Oko 20 odsto učesnika činili su mladi od 18 do 34 godine, dok je starijih od 65 bilo duplo manje. Više od polovine ispitanika je zaposleno ili ima sopstveni posao, nešto manje od 20% su osobe bez zaposlenja. Među ispitanicima je bilo penzionera, kao i učenika i studenata.

Više od polovine učesnika istraživanja se o aktuelnostima i dešavanjima u Kragujevcu informiše preko društvenih mreža. Na osnovu povratnih informacija dobijenih od građana tokom anketiranja, a posebno u razgovoru tokom distribuiranja štampane ankete, ustanovljeno je da su ispitanici kod ponuđenog odgovora „informišem se preko društvenih medija” ovaj pojam shvatili u smislu kanala komunikacije, odnosno načina na koji konzumiraju medije, a ne kao izvor informacija. To nas upućuje na zaključak da većina građana prati i tradicionalne i online medije preko društvenih mreža, odnosno konzumira sadržaj koji im se nudi i ne traga za informacijama (npr. ne pristupaju informativnim portalima preko pregledača, već preko linka ka sadržaju koji je objavljen na Fejsbuku).

Q1 Iz kojih medija se najčešće informišete o aktuelnostima i dešavanjima u Kragujevcu? (Moguće je izabrati najviše 5 odgovora. Nakon što izaberete željene opcije obavezno kliknite OK.)

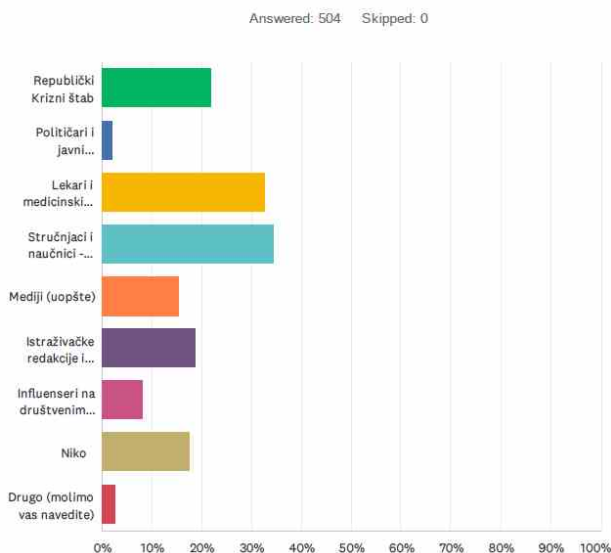


Samo 7,5% građana navelo je da ne prati vesti, skoro četvrtina je navela da se informiše preko nacionalnih medija, dok većina o aktuelnostima i dešavanjima u Kragujevcu saznaje od lokalnih medija. Ispitanici kao izvore informacija najčešće navode Glas Šumadije, InfoKg, Radio televiziju Kragujevac, portal Pressek. Oko 18% ispitanih sluša Radio Bravo i Radio 34, a kao izvore informacija neki od njih sami navode portale Ritam grada, U centar i pojedine Fejsbuk grupe koje doživljavaju kao medije.

Učesnici ankete gotovo podjednako veruju lokalnim medijima i objavama na društvenim mrežama, oko 30% njih veruje zvaničnim sajtovima institucija, dok najmanje poverenje ispitanika uživaju nacionalni mediji. Kao najvažniji i najpouzdaniji izvor informacija od pojave COVID19 u Srbiji građani najčešće navode lekare i medicinske radnike, kao i naučnike i stručnjake poput epidemiologa ili imunologa.

Oko 20 odsto anketiranih veruje Republičkom kriznom štabu, a gotovo isti broj njih istraživačkim redakcijama i portalima. Potpuno nepoverljivih je nešto više od 17%, duplo manje njih veruje influencerima na društvenim mrežama, dok tek nekoliko procenata navodi konkretno dr Branimira Nestorovića, članove porodice, pozivaju se na statistiku i logiku, ili kažu da su imali lični uvid u situaciju.

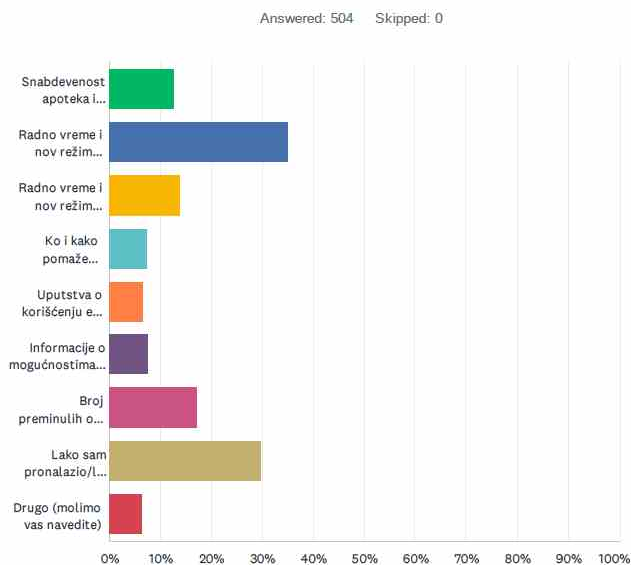
Q3 Ko/Šta je bio vaš najvažniji/ najpouzdaniji izvor informacija od pojave COVID19 u Srbiji? (Moguće je izabrati najviše 2 odgovora. Nakon što izaberete željene opcije obavezno kliknite OK.)



Kao najpotrebnije ili najkorisnije informacije u vreme vanrednog stanja i vanredne situacije više od polovine ispitanih građana navodi da je reč o informacijama o načinu prenošenja, simptomima, lečenju i prevenciji oboljenja.

Kao značajna ocenjuju i obaveštenja o broju preminulih od kovida, radnom vremenu i režimu rada ustanova i službi, kao i ona o lečenju drugih bolesti. Nešto manje od 30% ispitanika interesovala je državna pomoć za građane i privredu. Zanimljivo je da su ih najmanje zanimale informacije o opremljenosti zdravstvenih ustanova i apoteka, dok već u sledećem pitanju sličan broj anketiranih odgovara da je do ovih informacija bilo teško doći.

Q5 Do kojih informacija vam je bilo najteže da dođete u periodu vanrednog stanja i vanredne situacije proglašene zbog epidemije koronavirusa? (Moguće je izabrati najviše 2 odgovora. Nakon što izaberete željene opcije obavezno kliknite OK.)

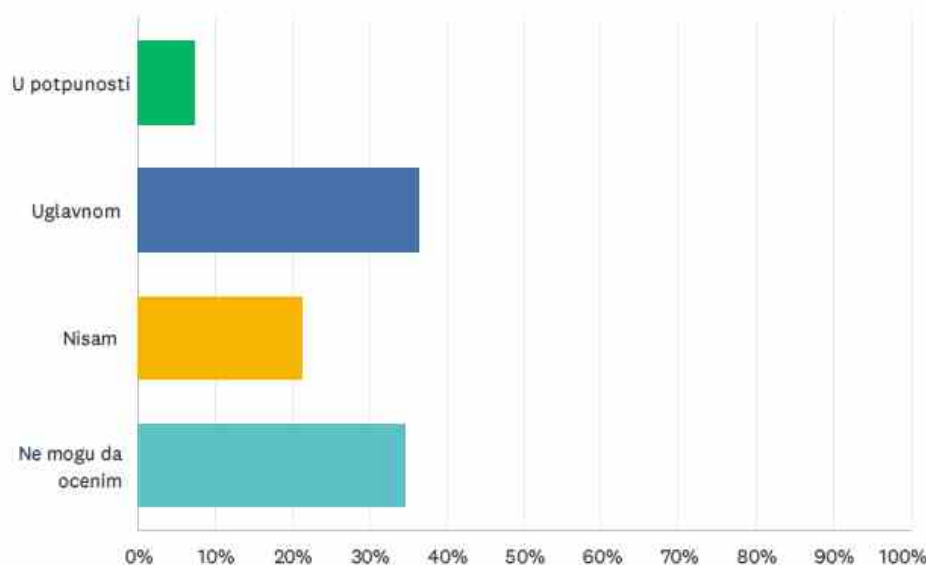


Slično je i sa informacijama o radnom vremenu i režimu rada zdravstvenih ustanova, zakazivanju pregleda i preuzimanju terapije, koje su okarakterisane kao informacije do kojih je građanima bilo teško da dođu. Ipak, 30% anketiranih izričito je u tome da su lako dolazili do potrebnih podataka.

Kada je reč o zadovoljstvu kvalitetom lokalnog javnog informisanja u vreme pandemije građanima je vrlo teško da procene ili kažu da su uglavnom zadovoljni (36.5%). Među ispitanicima je samo 7.5% onih koji su potpuno zadovoljni, odnosno 21.2% čine nezadovoljni, a više od trećine ne može da oceni.

Q6 Koliko ste zadovoljni kvalitetom izveštavanja lokalnih medija tokom pandemije koronavirusa? (period od pojave epidemije u Srbiji marta 2020. do početka vakcinacije januara 2021. - nakon što izaberete željenu opciju obavezno kliknite OK)

Answered: 504 Skipped: 0



Istraživači su pokušali da saznaju i koliko je "Situacioni centar", kao jedan od lokalnih servisa za komunikaciju građana sa lokalnom upravom bio koristan. Pošto se oko 93% ispitanika izjasnilo da nije kontaktiralo "Situacioni centar" ili nije ni čulo za njega, istraživači su odustali do daljeg istraživanja u ovom pravcu.

5.3. Rezultati monitoringa informisanja na društvenoj mreži Fejsbuk

Fejsbuk je od samog starta pandemije važan kanal za razmenu najrazličitijih informacija u vezi sa koronavirusom. Značajna uloga ove društvene mreže u informisanju građana, u uslovima vanrednog stanja i zdravstvene krize, postaje još izraženija. To potvrđuje i formiranje Fejsbuk grupe „Kragujevac u borbi protiv Covid19“, koja okuplja više od 8000 građana Kragujevca i okoline. Od osnivanja, krajem marta 2020. njeni pokretači, profesionalni novinari i medijski radnici sa dugogodišnjim iskustvom, vodili su računa o tome da grupa bude mesto za razmenu proverenih informacija o sprovođenju mera protiv Kovida 19 u Kragujevcu. Zato su osmislili i objavili jasna pravila kojima su se rukovali pri administriranju rada grupe. „Dozvoljeno je samo objavljivanje korisnih informacija o tome gde se mogu naći zaštitna sredstva i linkova iz proverenih izvora (mediji i institucije).

Nije dozvoljeno širenje tvrdnji da virus ne postoji. Zabranjeno je objavljivanje naziva lekova i preparata koji se prepisuju kovid pacijentima, kako ih ljudi ne bi uzimali na svoju ruku i tako ugrozili zdravlje“.

Kragujevac u borbi protiv Covid19

Администратор · 25. март 2020. · 🌐

Апотека Бубанј, три маске по особи.
Цену погледајте на рачуну.



👍👎 Igor Kostic, Gorica Gligorijevic и још 190 · 186 коментара

👍 Свиђа ми се · 💬 Коментар

Снимак екрана: Објава у групи Kragujevac protiv COVID 19

Kako je pandemija odmicala, nametala se potreba za novim informacijama, tako da učestalija postaju pitanja i komentari o simptomima i načinu prenošenja virusa, testiranju i radu zdravstvenih ustanova, zbrinjavanju ranjivih grupa ili lečenju drugih bolesti.

Daniela Savic
11. децембар 2020. · 🌐

Izvinjavam se ako je vec bilo,ali nisam pronasla,molim vas za upute,kako obaviti testiranje invalida i tesko pokretnih pacijenata?

Прикажи статистику · Домет објаве: 3,7 хиљ. >

👍👎 4 · 6 коментара

👍 Свиђа ми се · 💬 Коментар

Оливера Бошковић
...
Свиђа ми се - Одговорите · 49 нед.

Ljubica Pavlović Krstić
Ekipa RC izlazi na teren. Na taj način možete uraditi PCR test.
Свиђа ми се - Одговорите · 49 нед. 2

↳ **Ivana Radosavljevic** је одговорила · 3 одговора

Daniela Savic Аутор
Hvala
Свиђа ми се - Одговорите · 49 нед.

Снимак екрана: Објава у групи Kragujevac protiv COVID 19

Istraživači su naišli i na više objava u kojima se pohvalno govori o zalaganju medicinskih radnika tokom pandemije, koje su naišle na izuzetno pozitivne reakcije.



Snimak ekrana: Objava u grupi Kragujevac protiv COVID 19

Suzana Đorđević, jedna od administratorki grupe „Kragujevac u borbi protiv Covid19“, navodi da se dešavalo i da građani šalju direktne poruke, pošto neki nisu želeli da objavljuju javno, a zanimali su ih odgovori na pitanja gde voditi na pregled dete koje ima temperaturu, ko pomaže samcima da se snabdeju neophodnim namirnicama, da li se vrši izlazak na teren radi testiranja i slično. Kaže da im Institut za javno zdravlje redovno dostavlja informacije o broju testiranih i zaraženih, ali i odgovore na druga pitanja koja su od interesa za javnost. Pohvaljuje i saradnju sa Situacionim centrom grada Kragujevca, iz kog su, prema njenim rečima, prenosili tražene informacije, upućivali na prave adrese i bili otvoreni za kontakt.



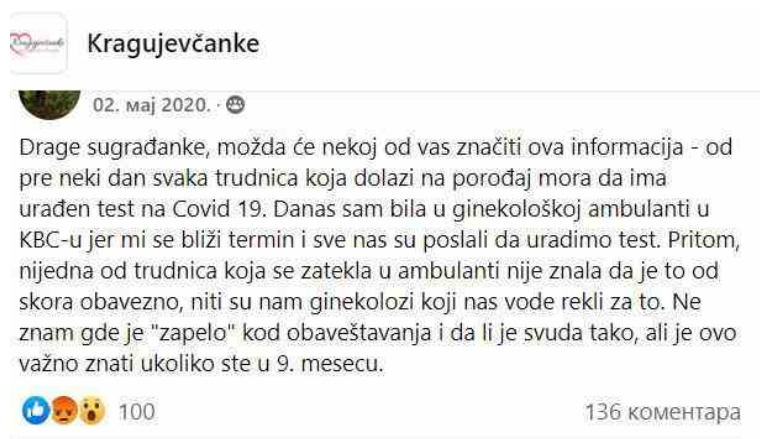
Snimak ekrana: Objava u grupi Kragujevac protiv COVID 19

Učestalost objava, komentara i pitanja u vezi sa koronavirusom, ukazuje da je i Fejsbuk grupa „Kragujevčanke“, koja okuplja oko 25.000 članica, bila značajan kanal za informisanje o pandemiji. Za razliku od grupe „Kragujevac u borbi protiv Covid19“ administratori nisu striktni, pa se i letimičnim pregledom može uočiti da u grupi „Kragujevčanke“ ima objava i komentara koji sadrže neproverene informacije, pretpostavke, nagađanja i često neutemeljene kritike i paušalne ocene o radu, najčešće medicinskog osoblja.

Ipak, puno je i objava kojima članice dele svoja iskustva i korisne savete i postavljaju pitanja o tome gde se mogu obaviti određeni zdravstveni pregledi, PCR testiranje, nabaviti medicinska oprema i lekovi, pojedivosti o izolaciji ili visini naknade za bolovanje.



Snimak ekrana: Objava u grupi Kragujevčanke



Snimak ekrana: Objava u grupi Kragujevčanke

Kako ova Fejsbuk grupa okuplja samo osobe ženskog pola, veliki je broj objava trudnica koje imaju razne nedoumice tokom pandemije, kao i majki koje često postavljaju pitanja u vezi sa lečenjem dece.

Analiza objava u Fejsbuk grupama „Kragujevac u borbi protiv Covid19“ i „Kragujevčanke“ ukazuje da nesmetan i brz protok informacija, veliki broj učesnika u komunikaciji, kao i raznovrsnost izvora i tema objava, predstavljaju neke od prednosti koje ovakav način informisanja nudi u odnosu na klasične medije, ali su istovremeno i najbrži put za širenje lažnih vesti i dezinformacija.

6. KONSULTACIJE SA KLJUČNIM AKTERIMA

6.1. Metodologija

Konsultacije sa predstavnicima medijske zajednice organizovane su u formi grupnog intervjua u fokus grupama. U procesu su učestvovali predstavnici tri lokalne redakcije (portal Glas Šumadije, štampani nedeljnik Kragujevačke novine i Radio Zlatousti) i tri dopisnika medija sa nacionalnom pokrivenošću (Nova S, nova.rs, Agencija Beta) koji su aktivno izveštavali tokom pandemije.

Cilj je bio da se u razgovoru sa urednicima lokalnih medija i novinarima nacionalnih redakcija dođe do odgovora na sledeća pitanja:

- 1) Kako je pandemija uticala na funkcionisanje redakcija?
- 2) Na koji način su koncipirali teme o kojima su izveštavali?
- 3) Šta je predstavljalo najveći problem u informisanju tokom pandemije?
- 4) Koje ustanove i institucije su uspostavile dobru praksu kada je reč o saradnji sa medijima?
- 5) Kako ocenjuju kvalitet informisanja na lokalnom nivou?
- 6) Da li bi iskustva stečena tokom pandemije mogla biti korisna za pravljenje strategije za izveštavanje u svim vanrednim situacijama?

U proces konsultovanja civilnog društva o javnom informisanju u vreme pandemije uključeno je pet lokalnih aktera. Zbog nepovoljne epidemiološke situacije u Kragujevcu procenjeno je da nije primereno organizovanje okupljanja i razgovor u formi fokus grupe, pa su učesnicima ponuđene dve opcije – intervju i anketa sa istovetnim pitanjima:

- 1) Kako ocenjujete lokalno javno informisanje u vreme pandemije?
- 2) Da li su mediji adekvatno izveštavali o vašoj ciljnoj grupi, odnosno o društvenoj oblasti / temi / problemu kojim se vaša organizacija bavi? Šta je trebalo da bude bolje?
- 3) Na koji način bi se moglo unaprediti informisanje u vreme pandemije, kao i u drugim vanrednim situacijama, sa stanovišta vaše organizacije odnosno društvene oblasti kojoj ste posvećeni?

Poziv za uključivanje u konsultacije upućen je na 10 adresa, a pet aktera je pristalo da učestvuje. Verujemo da na slab odziv organizacija uticalo nekoliko faktora: 1) pasivnost civilnog sektora u Kragujevcu i nedostatak solidarnosti, međusobne podrške i saradnje; 2) neprepoznavanje značaja zaštite javnog interesa u informisanju i demokratske uloge medija i civilnog društva za dobrobit cele zajednice; 3) Res Publika važi za organizaciju koja kritična prema javnim vlastima na lokalnom i nacionalnom nivou što deluje odvraćajuće na udruženja koja svoj rad baziraju na korišćenju budžetskih sredstava i bliskom odnosu sa lokalnom samoupravom.

Imajući u vidu da su učesnici u konsultacijama aktivni u zajednici, da imaju reference, iskustvo i ekspertizu u svojim oblastima, da su posvećeni unapređenju položaja osetljivih društvenih grupa, smatramo da je njihov doprinos omogućava sticanje adekvatnog uvida u potrebe i očekivanja civilnog društva.

Konsultacije sa predstavnicima zdravstvenih ustanova i lokalne samouprave obavljene su kombinovanjem tehnike ankete i intervjua. Iako planirana organizacija fokus grupe je izbegnuta zbog epidemiološke situacije. Poziv je upućen na četiri adrese u lokalnoj samoupravi, kao i na adrese direktora, službenika za odnose sa javnošću (tamo gde ih ima) ili osoba koje su javno istupale i informisale građane o pandemiji. Kao i u slučaju civilnog društva potencijalnim učesnicima su elektronskom poštom poslata identična pitanja:

1) Kako ocenjujete saradnju sa medijima tokom pandemije? (sa ličnog i aspekta institucije koju predstavljate)

2) Šta su prema vašem mišljenju bili najveći izazovi / problemi u saradnji sa sredstvima informisanja?

3) Da li je bilo situacija u kojima vam je pomoć/ saradnja sa medijima bila veoma značajna?

4) Da li vaša institucija ima službu za saradnju sa medijima i protokol za komunikacije / odnose sa javnošću?

5) Da li zaposleni u vašoj instituciji mogu samostalno / bez prethodne dozvole da istupaju u medijima (o temama za koje su stručni, koje su u vezi sa poslom koji obavljaju)?

6) Da li su prema vašoj oceni mediji o pandemiji izveštavali kvalitetno (predstavljajući više gledišta, izvora, pristupa temi)?

7) Kako bi mogla da bude unapređena saradnja vaše institucije i medija (posebno kada je reč o informisanju javnosti u vanrednim situacijama)?

Pisanim putem odgovorili su predstavnici lokalne samouprave⁹ Nikola Ribarić, načelnik Gradske uprave za društvene delatnosti, Katarina Đoković, sekretar Sekretarijata za komunikacije i poslove protokola, a u formi intervjua Gordana Damjanović, član Gradskog veća za socijalnu i zdravstvenu zaštitu.

Po jedan pisani odgovor Res Publici su uputili Institut za javno zdravlje Kragujevac (dr Predrag Delić, pomoćnik direktora za zdravstvenu delatnost), Dom zdravlja Kragujevac (Danijela Petrović, PR) i Zavod za zdravstvenu zaštitu radnika Zastava (dr Antonio Dimitrovski, direktor). Na poziv da se uključe u konsultacije nije odgovoreno iz Zavoda za hitnu medicinsku pomoć Kragujevac i Univerzitetskog kliničkog centra Kragujevac (upitnici su upućeni bivšem rukovodiocu dr Predragu Sazdanoviću, aktuelnom direktoru prof. dr Slobodanu Milosavljeviću i Vanji Đorđević, savetnici za odnose s javnošću).

6.2. Konsultacije sa novinarima

Predstavnici lokalnih medija različito procenjuju uticaj pandemije na rad svojih redakcija. Najveće ograničenje prvih meseci trpele su Kragujevačke novine, s obzirom na to da su novinari ovog lista zbog godina i hroničnih bolesti imali ograničeno kretanje. Sem toga, dvonedeljna dinamika izlaženja, u uslovima pandemije, nije pružala mogućnost da se organizuje rad, pa taj list dva meseca nije izlazio iz štampe. Na radiju Zlatousti je

⁹ Sredinom 2021, po drugi put za 18 meseci promenjena je organizacija gradskih uprava u Kragujevcu, kao i njihov broj, nazivi, sekretarijati i službe. U izveštaju su navedeni nazivi i funkcije u skladu sa trenutno važećim propisima. Poslovi i odgovornosti učesnika istraživanja nisu se menjali u periodu obuhvaćenom istraživanjem.

uveden smenski i rad od kuće, redukovano je broje zaposlenih koji borave u redakciji, a uvedeno je i ograničenje na samo jednog gosta u emisiji, uz poštovanje pravila o fizičkoj distanci i drugih protokola. Redakcija Glasa Šumadije nije smanjivala obim rada zbog pandemije. Novinari i fotoreporter su imali propusnice za kretanje tokom policijskog časa i zabeležili su više reportaža u tom periodu.

Predstavnici ovih medija kažu da su teme koncipirali na osnovu aktuelnosti u medijima i na društvenim mrežama i u skladu sa svojom uređivačkom politikom. Navode da su se trudili da njihov program ima informativnu, ali i edukativnu komponentu, da su nastojali da odgovore na potrebe svoje publike, da je ohrabre, posavetuju i pomognu joj da lakše prođe kroz krizni period. Pojedini su svoju produkciju tokom pandemije obogatili novim rubrikama, odnosno emisijama.

Predstavnici Kragujevačkih novina, Radija Zlatousti i Glasa Šumadije saglasni su u oceni da je najveći problem u informisanju o pandemiji koronavirusa predstavljalo odbijanje direktora Kliničkog centra Predraga Szdanovića da govori za njihov mediji, kao i nedostupnost bilo kog drugog sagovornika iz najznačajnije zdravstvene ustanove u Kragujevcu. Veruju da bi saopštavanje informacija o broju preminulih, što je bila uobičajena praksa u nekim drugim bolnicama, možda uticalo da građani ozbiljnije shvate opasnost od pandemije. „Iz Kliničkog centra nismo imali nikakve informacije, dok direktor Instituta za javno zdravlje nije napravio dogovor sa direktorom Kliničkog centra da mu šalje podatke, pa da ih on dalje prosleđuje medijima. Mi smo hteli da pišemo o broju preminulih Kragujevčana, ali to nigde nismo mogli da dobijemo. Kada je BIRN izašao sa svojim izveštajem o lažiranju podataka o broju preminulih od korone, preneli smo tu informaciju. Pozivajući se na Zakon o dostupnosti informacija od javnog značaja, od JKP Šumadija tražili smo da nam dostave podatke o broju preminulih koji su sahranjeni u limenim sanducima. Tako smo se dovijali“, navodi Jovanka Marović, urednica Glasa Šumadije. Klinički centar ostao je zatvoren i za Radio Zlatousti, a urednica tog medija, Gordana Jocić, ocenjuje da ni gradska uprava u prvim mesecima nije bila dovoljno otvorena za medije. Kaže da je naročit problem bio doći do informacija iz ustanova socijalne zaštite i prosvete, dakle iz republičkih institucija. „Mi smo pokušavali da dođemo do raznih informacija i kada smo uspavali to je bilo više zahvaljujući nekim privatnim kontaktima. Recimo, kada je bila aktuelna priča o zaraženim učenicima u školama, zvanično nije bilo moguće dobiti te podatke, ali sam ih ja iz razgovora sa pojedinim direktorima saznavala. Tako smo imali bar potvrdu nekih informacija, ali ne i sagovornike koji bi o tome govorili. Zanimljivo je da ni čelni ljudi crkve nisu bili spremni da daju izjave medije“, objašnjava Jocić. Urednik Kragujevačkih novina, Miroslav Jovanović, kragujevački Klinički centar, takođe, stavlja na vrh liste ustanova i institucija koje nisu imale dobru saradnju sa medijima. On je mišljenja da je uloga lokalnih glasila, ma koliko se trudili, bila minorna, jer je sa nivoa države krizom vrlo loše upravljano i stvarala se konfuzija u javnom mnjenju, pošto su do građana stizale i nepotpune i dosta kontradiktorne informacije, čak i od lekara iz kriznog štaba. „Narod je prosto bio zbunjen i ti na lokalnu ne možeš, koliko god se trudio, da tu konfuziju smanjiš. Posebno kada su izašle informacije o lažiranju podataka o broju preminulih od korona virusa“, ističe Jovanović.

Svi predstavnici lokalnih redakcija ocenjuju da je Institut za javno zdravlje imao najbolju saradnju sa novinarima, kao i da se pohvale mogu izneti i na račun Doma zdravlja, Zavoda za hitnu medicinsku pomoć i Zavoda za zdravstvenu zaštitu radnika. Saglasni su i u oceni da su, s obzirom na dostupnost izvora, lokalni mediji u Kragujevcu tokom pandemije imali relativno dobre informacije. Napominju da je u poređenju sa vanrednim stanjem uvedenim tokom bombardovanja, kada je postojala neka vrsta mobilizacije redakcija, tokom pandemije kovida na snazi bila čista improvizacija, „po sistemu kako se ko snađe“. Nije bilo organizovanja niti priprema unapred, već su se redakcije snalazile u skladu sa okolnostima, dan za danom, zaključuju predstavnici lokalnih medija.

Fokus grupa sa dopisnicama Agencije Beta, Televizije Nova S i internet portala nova.rs omogućila je gotovo identične nalaze kao i intervjui sa predstavnicima lokalnih medija, uz dodatnu mogućnost poređenja sa situacijom u drugim gradovima, sa kojom su upoznati zbog prirode svog posla. Najvažniji zaključak je da je zatvorenost Kliničkog centra, nemogućnost da se obezbedi sagovornik ili da se dobije zvanična potvrda bilo koje vesti i informacije iz te ustanove, predstavljala najveće ograničenje u radu dopisnika nacionalnih medija koji su učestvovali u ovom istraživanju. Prema njihovim navodima, kragujevački Klinički centar je za razliku od, na primer, zdravstvenih ustanova u Kraljevu, Čačku i Užicu, od samog starta pandemije uspostavio takvu lošu praksu. Neke od redakcija su zbog toga omogućile svojim novinarima da i bez zvanične potvrde objavljuju pouzdane i iz više izvora proverene informacije, dok su se pojedine dovijale citiranjem izjava nadležnih iz drugih, kako kažu, podobnih medija. „Tako smo došli u situaciju da informacija koja je važna i zanima sve građane postaje neka vrsta ekskluzive. Broj preminulih, obolelih, opremljenost Kliničkog centra, mogućnost lečenja drugih bolesti, iako informacije od javnog interesa za većinu medija su od starta pandemije do danas ostale nedostupne. Jedini izuzetak predstavljalo je par istupa zamenika direktora Kliničkog centra¹⁰, koji je rukovodio ekipom lekara upućenih na ispomoć kolegama u bolnici u Novom Pazaru“, ističe jedna od sagovornica.

6.3. Konsultacije sa civilnim društvom

Predstavnici civilnog društva nisu zadovoljni kvalitetom lokalnog javnog informisanja u vreme pandemije. Ključne zamerke odnose se na to što su dominantne bile vesti o kojima su građani već informisani putem nacionalnih medija, da teme koje zanimaju lokalnu zajednicu nisu bile adekvatno zastupljene i da je glas građana zanemaren. Neki učesnici smatraju da je razlog za nedovoljno dobro informisanje, između ostalog, težak položaj medija u Kragujevcu i ističu da je bio primetan trud pojedinih portala i grupa na društvenim mrežama koje su vodili novinari. Aktivisti smatraju da u medijskim izveštajima nisu bile vidljive osobe koje pripadaju ranjivim društvenim grupama, kao ni teme koje se tiču unapređenja njihovog položaja u zajednici. Oni smatraju da bi mediji i civilno društvo trebalo da sarađuju i potrudite se da se u javnosti više govori o problemima sa kojima se građani suočavaju u svakodnevnom životu i potencijalnim rešenjima.

¹⁰ Napomena: Sagovornica govori o prof. dr Slobodanu Milisavljeviću koji je u jesen 2021. odlukom Vlade Srbije imenovan za vd direktora UKC Kragujevac.

Osobe sa invaliditetom su, prema rečima doktorke Milene Stojanović predsednice Centra za samostalni život osoba sa invaliditetom, jedna od najviše marginalizovanih grupa, a u situaciji pandemije dodatno zanemarene i skrajnute iz medijskog izveštavanja. Sveukupna situacija u vreme pandemije COVID 19, kako je istakla, dodatno je otežala i usporila život osoba sa invaliditetom, stavila u drugi plan, mnoge njihove životne potrebe i probleme. Prepoznajući ulogu i odgovornosti medija u kreiranju stavova javnog mnjenja, dr Stojanović smatra da prilikom izveštavanja u doba pandemije oni treba više da „uključuju organizacije i same osobe sa invaliditetom da otvoreno govore o svojim svakodnevnim problemima i ponude rešenja iz svog ugla, a ne iz ugla onih koji o njima donose odluke, a ne poznaju ili nedovoljno sagledavaju njihov položaj“, ali i dodaje da uloga organizacija mora biti aktivnija.

Da udruženja moraju preuzeti svoj deo odgovornosti da povećaju društvenu vidljivost problema svoje ciljne grupe saglasna je i Snežana Milisavljević predsednica Skupštine udruženja Putokaz, organizacije koja se bori da od diskriminacije zaštiti žene starije od 45 godina. Ona smatra da su problemi na kragujevačkoj medijskoj sceni, koji postoje već nekoliko godina, posebno došli do izražaja u vreme zdravstvene krize i veruje da je važno ojačati redakcije. Mediji bi tako, prema njenom mišljenju, imali više resursa koje bi mogli da usmere u kvalitetne sadržaje, da ispričaju „tople, ljudske priče“ koje mogu da plasiraju na zanimljiv način prijemčiv građanima, da utiču na javnost i ključne aktere.

6.4. Konsultacije sa predstavnicima zdravstvenih institucija i lokalne samouprave

Predstavnici zdravstvenih institucija, koji su učestvovali u istraživanju, saradnju sa medijima tokom pandemije ocenjuju kao dobru i profesionalnu. Smatraju da su neki od najvećih izazova bili kako da informacije plasirane iz ustanova koje predstavljaju budu prenete objektivno, odnosno kako da omoguće uslove za bezbedno izveštavanje novinarskih ekipa u uslovima pandemije. Dr Predrag Delić, pomoćnik direktora za medicinska pitanja u Institutu za javno zdravlje Kragujevac, navodi da je najveći izazov u informisanju bio nedovoljan protok informacija između zdravstvenih ustanova sa lokalne teritorije. „Institut za javno zdravlje Kragujevac je pokušao da sve validne podatke u vezi sa pandemijom Kovid -19 objedini i napravi šablon dnevnog izveštavanja. Problema u saradnji sa medijima nije bilo, naprotiv, ona se kroz vreme unapređivala i usavršavala“, ističe Delić.

I predstavnici gradske uprave iznose samo pozitivna iskustva o saradnji sa medijima. Navode da je lokalna samouprava od starta bila otvorena za komunikaciju i da je omogućavala nesmetan protok informacija ka svim medijima, o raznim aspektima kovid krize. Smatraju da je izazov bio da se načinom prenošenja ili pogrešnom informacijom ne stvori dodatna panika u javnosti, ali i da se „pronađe mera u izveštavanju, jer su određeni mediji tražili nečiji stav zarad minutaže u programu“. Članica Kriznog štaba grada Kragujevca i većnica zadužena za zdravstvenu i socijalnu zaštitu, Gordana Damnjanović, ističe da je u početku najvažnije bilo obezbediti informacije o načinu prenošenja virusa, protivpidemijskim merama, nabavci dezinfekcionih sredstava. Kao naročit izazov ističe informisanje ranjivih kategorija stanovništva, poput osoba sa autizmom, odnosno

njihovih porodica ili starih i nepokretnih lica, u vreme zabrana i ograničavanja kretanja. Ona smatra da su bile jako važne „konkretne informacije o organizaciji sistema zdravstvene zaštite, jer je sve bilo okrenuto kovid pacijentima“. Kaže da je nakon nabavke prvih vakcina, za Krizni štab postalo najvažnije da građane informiše o vakcinaciji i radu vakcinalnih punktova u gradu.

Predstavnici zdravstvenih institucija i lokalne samouprave ocenjuju da je pomoć medija veoma značajna tokom pandemije, u situacijama kada je potrebno brzo i efikasno preneti informacije građanima, obavestiti ih o izmenjenom režimu rada zdravstvenih ustanova, preneti poziv da ostanu kod kuće ili podrže kampanju za vakcinaciju.

Osobu zaduženu za saradnju sa medijima, kao i protokol za odnose sa javnošću imaju Dom zdravlja i Zavod za zdravstvenu zaštitu radnika, dok Institut za javno zdravlje nema PR službu, već su za komunikaciju sa medijima odgovorni direktor i pomoćnik direktora za medicinska pitanja. Kada je o lokalnoj samoupravi reč, u okviru Gradske uprave za poslove organa grada, postoji posebna organizaciona jedinica – Sekretarijat za komunikacije i poslove protokola.

Na pitanje da li zaposleni mogu samostalno, bez prethodne dozvole da istupaju u medijima (o temama za koje su stručni, koje su u vezi sa poslom koji obavljaju) predstavnik Zavoda za zdravstvenu zaštitu radnika odgovorio je odrično, dok su iz Doma zdravlja pojasnili da procedure u toj ustanovi podrazumevaju obavezu zaposlenih da obaveste rukovodstvo pre istupanja u medijima. Predstavnik Instituta za javno zdravlje naveo je da „svaka stručna osoba koja je kompetentna da odgovara na pitanja iz domena svoje nadležnosti može bez problema da komunicira sa predstavnicima medija, u cilju kvalitetnog i stručnog izveštavanja“. Dozvola nije potrebna ni predstavnicima gradske uprave, uz ogradu da je „neophodna priprema, dogovor i sugestija, u smislu odgovornosti i provere svih relevantnih informacija pre istupanja u javnost“.

Izveštavanje medija tokom pandemije predstavnici Instituta za javno zdravlje, Doma zdravlja i Zavoda za zdravstvenu zaštitu radnika opisuju kao „profesionalno i blagovremeno, u korist građana, objektivno i kvalitetno“. U gradskoj upravi, uz pohvale za rad medija, jedna od predstavnica iznosi i sugestije kako da informisanje bude potpunije, odnosno da pruži detaljnije informacije o određenim temama u vezi sa koronavirusom. Katarina Đoković, sekretarka Sekretarijata za komunikacije i poslove protokola grada Kragujevca, navodi da je od početka pandemije nametnut stav da se izveštaji svode isključivo na brojke i da su takav način izveštavanja prihvatili gotovo svi mediji. Ona ocenjuje da nedostaju pojedinosti, istraživanja i više uglova, pre svega, o efektima pandemije Covid 19. Funkcionisanje zdravstvenog sistema, lečenje drugih bolesti, život osoba sa invaliditetom ili ugroženih kategorija stanovništva, neke su od tema koje bi, prema njenom mišljenju, trebalo da budu više zastupljene, kao i „uloga volontera, koja je bila izuzetno značajna u kriznim situacijama, a nedovoljno se izveštavalo o tome“.

Za unapređenje saradnje sa medijima, posebno kada je reč o informisanju javnosti u vanrednim situacijama, predstavnici zdravstvenih institucija i lokalne samouprave nemaju konkretne predloge, već uglavnom daju načelne odgovore o dobroj saradnji sa medijima i svojoj spremnosti i želji da ona bude nastavljena i u narednom periodu.

7. ZAKLJUČCI

Informisanje građana i građanki Kragujevca u periodu od početka epidemije koronavirusa u Srbiji do početka masovne imunizacije bilo je nedovoljno kvalitetno, a s obzirom na to da se zdravstvena kriza nastavlja akteri u sistemu javnog informisanja moraće da rade na njegovom unapređenju.

Monitoring izveštavanja lokalnih medija u prvih 12 meseci od početka pandemije ukazuje da je informisanje građana bilo nepotpuno i jednolično. U medijskoj ponudi dominirale su jednostavne novinarske forme poput vesti i izveštaja kojima su građani informisani o broju testiranih, zaraženih i hospitalizovanih, radnom vremenu i režimu rada ustanova, komunalnim uslugama i sl. Gotovo da nije bilo analitičkih i istraživačkih tekstova, kao ni priča koje u fokus stavljaju građane i njihove potrebe. Malo ili nimalo pažnje posvećeno je marginalizovanim društvenim grupama i zaštiti njihovih prava i interesa. Medijske izveštaje karakteriše nedostatak pluralizma, odnosno to što se zasnivaju na iznetom mišljenju ili stavovima jedne osobe, institucije ili interesne grupe. Građani su uključivani retko i površno, ozbiljnije saradnje civilnog sektora i medija skoro da nije bilo, a o njihovom zajedničkom delovanju na podizanju odgovornosti i transparentnosti u lokalnoj zajednici ne možemo govoriti. Većina kragujevačkih medija se godinama bori za opstanak, radi u veoma skromnim uslovima, sa ograničenim resursima, bez mogućnosti da ulažu u razvoj kapaciteta i povećanje obima i kvaliteta produkcije, rad na istraživačkim pričama i slično. Sa izuzetkom Radio televizije Kragujevac, lokalni mediji (do 2021. godine) nisu imali priliku da konkurišu za novac iz budžeta, a njihovi novinari, kao i pojedini dopisnici nacionalnih redakcija, nisu imali pristup sagovornicima i informacijama. Imajući to u vidu, kao i sužavanje polja medijskih sloboda u Srbiji i nezavidan položaj u kome su dočekali zdravstvenu krizu, kragujevačkim medijima se mora odati priznanje. U novim okolnostima redakcije su se brzo snašle, reorganizovale i prilagodile izveštavanje, uvele nove rubrike i sadržaje. Svi lokalni mediji vrlo revnosno su u vreme vanrednog stanja (mart – maj 2020.) izveštavali o pitanjima značajnim za zaštitu života i zdravlja i pomagali građanima da se snađu u novim uslovima. Međutim, nakon što su stroge mere i ograničenja ukinuti, lokalni mediji postali su pasivniji i novostečeno poverenje i pažnju publike nisu pokušali da zadrže kreiranjem složenijih, analitičko – istraživačkih sadržaja niti priča u čijem fokusu su građani i građanke ili insistiranjem na preuzimanju odgovornosti i iznalaženju rešenja za probleme lokalne zajednice.

Iako zakonom zabranjena, diskriminacija novinara i medija u Kragujevcu bila je prisutna, naročito tokom prvih meseci korona krize. Zdravstvene institucije u nadležnosti grada Kragujevca, kao i sama lokalna uprava, ovu lošu praksu prekinuli su posle nekog vremena, dok je UKC Kragujevac u njoj istrajao do kraja perioda obuhvaćenog istraživanjem. Ova ustanova, koja brine o životu i zdravlju ne samo građana Kragujevca i Šumadije, već i stanovnika šireg područja centralne Srbije, ostala je potpuno zatvorena za javnost. Njena problematična uloga u sistemu javnog informisanja potvrđena je monitoringom izveštavanja medija i u konsultacijama sa novinarima. Posredno se o njoj može zaključivati iz konsultacija sa građanima, koji informacije o lečenju drugih bolesti osim kovida, odnosno broju umrlih, smatraju za značajne i/ ili teško dostupne.

Da problemi u komunikaciji na relaciji ustanove – mediji – građani postoje, kao i potreba za unapređenjem, potvrđuju i predstavnici institucija. Dobre inicijative i prakse za sada se zasnivaju na entuzijazmu pojedinaca ili političkoj volji nosilaca javne vlasti. Kulture proaktivnog informisanja, razmene mišljenja i stavova i javnog dijaloga nema. Većina institucija ima centralizovan sistem za komunikaciju sa novinarima, čije postojanje se često opravdava protokolom, hijerarhijom, neophodnim iskustvom ili ekspretizom, potrebom za preciznošću i sl. Tome treba dodati nepregledne i neažurne sajtove, informatore o radu koji samo ispunjavaju formu, sporo odgovaranje na zahteve za pristup informacijama ili potpuni izostanak odgovora i ćutanje uprave, dostavljanje ili objavljivanje skeniranih, umesto dokumenata u mašinski čitljivom formatu. Sve to otežava i usporava prikupljanje i objavljivanje informacija, analizu i tumačenje podataka. To je neprihvatljivo sa stanovišta modernih tehnologija, kao i standarda demokratskih društava i u „normalnim“ uslovima, a u uslovima krize i vanrednih situacija u kojima su ugroženi život, zdravlje i imovina, potpuno je nedopustivo.

Opravdano je i nezadovoljstvo civilnog društva što se o ranjivim grupama i društvenim problemima ne izveštava češće i posvećenije. Ipak, ne treba zaboraviti da bi odnos udruženja građana i medija trebalo da bude dvosmeran, a da su zaštita javnog interesa u informisanju i borba za slobodu govora ključni za rešavanje problema u svim drugim oblastima. U uslovima krize i organizacije civilnog društva bi, kao i mediji, trebalo da preuzmu aktivniju ulogu u podizanju svesti o demokratskoj ulozi javnosti u zajednici, afirmisanju solidarnosti i podrške onima kojima je pomoć najpotrebnija.

Neizvesnost i strah za život i zdravlje koje je pandemija donela, građane su usmerili na izvore informacija koji su im najbliži i najdostupniji – lokalne medije i društvene mreže, koje su preplavljene dezinformacijama i manipulacijama. To što kragujevačka javna glasila prepoznaju kao relevantne izvore informacija o aktuelnostima i dešavanjima u gradu svakako je ohrabrujuće, iako najveći broj anketiranih građana ne može da oceni kvalitet izveštavanja ili kaže da je „uglavnom zadovoljan“. Primećeni trendovi informisanja na društvenim mrežama putem sadržaja koji se „nude“, a ne traganje za informacijama, nedostatak selektivnosti i kritičnosti, nerazlikovanje medijskih i sadržaja koji ubeđuju (poput komentara/ kolumni, prikrivenog oglašavanja, propagande) jesu upozorenje i povod za akciju na podizanju nivoa medijske i informacione pismenosti građana.

8. PREPORUKE

Mediji:

- ▶ Neophodno je povećati kvalitet medijskih sadržaja – produkcija složenijih formi poput analiza i istraživanja o posledicama pandemije u različitim društvenim oblastima, ali reportaža i objava u čijem fokusu su građani i građanke i njihovi problemi;
- ▶ Lokalni mediji moraju da se potrudu da uključe više sagovornika i predstave različite ideje i mišljenja koja su u skladu sa demokratskim vrednostima, poštujući načela uravnoteženog izveštavanja, ali i da se suzdrže od davanja javnog prostora osobama koje iznose stavove suprotne savremenoj nauci i civilizacijskim tekovinama;
- ▶ Potrebno je veće uključivanje građana u kreiranje sadržaja, ohrabrivanje da medijima dostavljaju informacije i predlažu teme, komuniciraju i daju utiske i sugestije o objavljenom;
- ▶ Neophodna je uspostavljanje odnosa razumevanja, podrške i saradnje medija i civilnog društva;
- ▶ Mediji treba da doprinesu borbi protiv lažnih vesti i dezinformacija objavljivanjem sadržaja koji ispunjavaju profesionalne i etičke standarde i uzdržavanjem od publikovanja neproverenih i tabloidnih sadržaja.

Civilno društvo:

- ▶ Organizacije civilnog društva treba da postanu partner i saveznik medija u zaštiti javnog interesa u informisanju i afirmišu slobodu govora i informisanja kao preuslove za rešavanje problema u drugim oblastima društva;
- ▶ Udruženja bi trebalo da rade na organizacionom razvoju i jačanju svojih komunikacijskih kapaciteta kako bi svoje aktivnosti i napore za unapređenje položaja ranjivih društvenih grupa ili problema čijem su rešavanju posvećeni mogli da predstave javnosti na što bolji način;
- ▶ Neophodno je raditi na povećanju nivoa medijske i informacione pismenosti građana;
- ▶ Važno je da u uslovima krize organizacije civilnog društva, kao i mediji, preuzmu aktivniju ulogu u podizanju svesti o demokratskoj ulozi javnosti u zajednici, afirmisanju solidarnosti i podrške onima kojima je pomoć najpotrebnija.

Lokalna samouprava i zdravstvene institucije:

- ▶ Neophodno je da institucije prekinu praksu diskriminacije novinara i medija i učine da nivo i kvalitet saradnje sa medijima ne zavise od volje pojedinaca;
- ▶ Potrebno je unapred pripremiti planove za proaktivno objavljivanje informacija i unaprediti mehanizme za njihovo brže ažuriranje;
- ▶ Važno je uvesti praksu redovnih konferencija za medije i novinarima dati da postavljaju pitanja;
- ▶ Bilo bi poželjno omogućiti da medijima na raspolaganju bude više stručnih sagovornika iz jedne institucije ili ustanove, što bi doprinelo pluralizmu i promeni utiska dela javnosti o potpunoj kontroli informacija, ali i preopterećenosti pojedinaca koje novinari stalno pozivaju;
- ▶ Sve informacije koje se medijima saopštavaju tokom konferencija ili kao odgovor na pitanja novinara, takođe treba da budu i javno objavljene, razumljive javnosti i da se proaktivno šire putem različitih medija, kako bi doprle do što više građana;
- ▶ Internet stranice zdravstvenih ustanova moraju biti ažurne, uređene i organizovane tako da građani mogu sa samo nekoliko klikova da dođu do informacija koje su važne za život i zdravlje;
- ▶ Informacije i podaci koji se odnose na COVID-19 treba da budu objavljeni na jednom mestu - internet stranici koja se lako može naći. Ona treba da sadrži odgovore na relevantna pitanja i zahteve: podatke o situaciji, resursima, javnim nabavkama, dostupnim budžetima i fondovima;
- ▶ Sve odluke treba proaktivno objavljivati, zajedno sa podacima o tome ko ih donosi i obrazloženjem (pravnim ili naučnim) svake odluke. Objavljivanje novih propisa ili mera i izmena postojećih treba da se vrši, ne samo u zvaničnim glasilima, već da se obezbeđuje da i šira javnost bude jasno upoznata sa novim pravilima;
- ▶ Svi podaci trebalo bi da budu objavljeni u otvorenom formatu i da ne zahtevaju posedovanje licence za dalju obradu i upotrebu;
- ▶ Trebalo bi ulagati u povećanje kapaciteta za prikupljanje i objavljivanje informacija u digitalnom formatu, kako bi im se u budućnosti moglo brzo i racionalno pristupiti;
- ▶ Potrebno je unaprediti saradnju institucija na prikupljanju podataka i statističkom izveštavanju, kako bi se poboljšao sistem za brzo prikupljanje podataka, primenile najbolje prakse njihovog evidentiranja i povećala dostupnost digitalnih arhiva, u cilju lakših i brzih pretraga i komparacije podataka.



**ZAJEDNO ZA
AKTIVNO GRAĐANSKO
DRUŠTVO**



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development
and Cooperation SDC



HELVETAS
SRB

**Gradanske
Inicijative**



RES
PUBLICA