



Link: [https://www.ictbusiness.info / vijesti / brza-komunikacija-je-kljuc](https://www.ictbusiness.info/vijesti/brza-komunikacija-je-kljuc)

Brza komunikacija je ključ



Autor: **DRAŽEN TOMIĆ**
16.08.2025.

Dok rana upozorenja i brza procjena štete stvaraju preduvjete, operativno upravljanje krizom oslanja se na efikasnu koordinaciju ljudi i resursa na terenu. I u toj fazi moderni tehnološki alati i UI odigravaju sve veću ulogu – od inteligentnog upravljanja komunikacijama, preko optimizacije logistike dostave pomoći, do potpore odlučivanju u dinamičnim situacijama.

Jedan od osnovnih izazova u kaosu neposredno nakon katastrofe jest komunikacija – kako obavijestiti stanovništvo o tome što da radi, kuda da (ne) ide, gdje je dostupna pomoć. Danas gotovo svaki građanin ima mobilni telefon, pa sustavi javnih uzbunjivanja evoluiraju kako bi iskoristili tu činjenicu. U Hrvatskoj je tako tijekom proteklih nekoliko godina uspostavljen sustav SRUUK (Sustav za rano upozoravanje i upravljanje krizama). Riječ je o platformi koja putem mobilnih uređaja i drugih komunikacijskih kanala može pravovremeno obavijestiti građane o nadolazećim prijetnjama, bilo da se radi o prirodnoj nepogodi, industrijskoj nesreći ili drugoj izvanrednoj situaciji.

Korištenjem tehnologije cell broadcast (istovremenog slanja poruke na sve mobitele u određenom području) nadležne službe sada mogu u nekoliko sekundi poslati upozorenje i uputu potencijalno ugroženom stanovništvu – primjerice, o potrebi hitne evakuacije zbog požara, ili da se sklone nakon jakog potresa zbog mogućih naknadnih udara. Ovo je ogroman napredak u odnosu na ranije oslanjanje isključivo na sirene ili medije, jer informacija stigne izravno do građana, ciljano po lokaciji. SRUUK je pokazao svoju vrijednost i time što omogućuje dvosmjernu komunikaciju – građani mogu putem aplikacija dojaviti vlastite potrebe ili stanje na terenu, što pomaže centrima 112 i civilnoj zaštiti u prikupljanju informacija iz prve ruke.

Osim komunikacije s javnošću, tu je i koordinacija unutar kriznog stožera i među različitim službama. Moderni centri za upravljanje hitnim situacijama koriste računalne

platforme koje konsolidiraju sve pristigle podatke (od senzora, dojava građana, izvještaja ekipa na terenu, satelitskih snimaka) te uz pomoć AI analitike pomažu odgovornima da donose odluke utemeljene na podacima. Takvi sustavi mogu primjerice automatski prioritzirati pozive upomoć, predviđati razvoj situacije i predlagati optimalnu raspodjelu timova i opreme. U krizama velikih razmjera, kao što su potresi ili teroristički napadi, vrlo je važno izbjeći kaotično preklapanje ili praznine u odgovorima – a upravo tu pomaže tehnologija kroz bolju vidljivost “šire slike” u realnom vremenu.

Umjetna inteligencija se također koristi za optimizaciju logistike i resursa tijekom krize. AI sustavi mogu u trenu proći kroz ogromnu količinu podataka – o stanju cesta, vremenskim prilikama, zalihama u skladištima, lokacijama timova – i sugerirati najbrže rute za dostavu pomoći ili evakuaciju, kao i najbolju alokaciju dostupnih ljudi i opreme. Kako objašnjavaju stručnjaci, UI može analizirati velike količine podataka u stvarnom vremenu, predviđati moguće scenarije razvoja krize i automatski generirati akcijske planove za odgovor. Primjerice, AI sustav može prepoznati prijetnju od požara ili poplave na temelju senzornih očitavanja ili satelitskih snimaka te odmah predložiti optimalne rute za evakuaciju stanovništva ili distribuciju humanitarnih resursa do izoliranih područja.

Korištenjem simulacija i prediktivne analitike, takvi alati mogu pomoći stožerima u planiranju koraka unaprijed – npr. ako model predviđa da će određeno naselje biti odsječeno vodom za 6 sati, sustav može sugerirati da se tamo preventivno upute dodatne ekipe ili postave čamci. Time se krizni menadžment pomiče od isključivo reaktivnog djelovanja ka proaktivnom pristupu vođenom podacima.

Važno je naglasiti da ljudsko vodstvo i prosudba ostaju nezamjenjivi u kriznim situacijama, unatoč sve većoj ulozi umjetne inteligencije. AI može nevjerojatno brzo prikupljati i križati informacije, ali odluke u izvanrednim prilikama često imaju moralnu i etičku dimenziju koju stroj ne može samostalno procijeniti. “AI može pomoći prepoznati prijetnju, ali nikada neće zamijeniti čovjeka,” upozoravaju iskusni krizni menadžeri. Ljudski faktor nužan je za donošenje odluka koje uzimaju u obzir širi društveni kontekst, empatiju i vrijednosti zajednice. Stoga se današnji razvoj AI alata za krizno upravljanje usmjerava prema modelu “čovjek u petlji” – gdje algoritmi služe kao podrška i preporuka, dok čovjek ostaje taj koji potvrđuje i preuzima odgovornost za konačnu odluku. To osigurava da automatizacija ne postane “crna kutija” bez nadzora, već da se zadrži povjerenje javnosti i operativaca u sustav. Upravo je pouzdanost i povjerenje jedna od ključnih tema u primjeni UI u ovoj domeni: sustavi moraju biti dovoljno objašnjivi (explainable AI) kako bi korisnici razumjeli zašto je AI nešto preporučio i kako bi mogli ispraviti eventualne pogreške ili pristranosti u podacima.

* Projekt izrade serijala tekstova pod zajedničkim naslovom „MODERNE TEHNOLOGIJE I UMJETNA INTELIGENCIJA U SPREČAVANJU I RJEŠAVANJU KRIZA I ELEMENTARNIH NEPOGODA“ objavljen je uz financijsku potporu Agencije za elektroničke medije iz Programa za poticanje novinarske izvrsnosti za 2025. godinu.