



## 14. dodjela nagrada HUOJ-a: Grand Prix 2021.

### Grand PRix za odnose s javnošću za velika trgovačka društva

#### 1. mjesto

#### Hrvatski Telekom d.d. : Uvođenje prve komercijalne 5G mreže u Hrvatskoj

Projekt je realiziran u razdoblju od 1. siječnja do 31. prosinca 2020.

#### OPIS PROJEKTA

**Analiza situacije:** Uvođenje tehnologija poput telefona, TV-a, radija i interneta nekad je izazivalo strahove, iako su sve imale pozitivan utjecaj na kvalitetu života. Slična situacija je i s 5G, koja je neopravdano stigmatizirana, iako je riječ o novijoj i naprednoj generaciji već postojeće tehnologije koja će omogućiti razvoj gospodarstva, zdravstva, obrazovanja, poljoprivrede, pametnih gradova... Situacija za uvođenje 5G tijekom 2020. je bila dodatno otežana zbog velikog broja *fake news* i povezivanja 5G mreže i korone. Unatoč izazovnom društveno-poslovnom okruženju, HT je postavio za cilj uvesti prvu komercijalnu 5G mrežu i time omogućiti da Hrvatska ispuni prvi cilj 5G akcijskog plana Europske komisije koji podrazumijeva početak komercijalne dostupnosti 5G tehnologije u svim zemljama članicama do kraja 2020. Kao jedan od ključnih problema u percepciji 5G, kroz istraživanja smo identificirali nedostatak informacija i znanja, a što rezultira nerazumijevanjem što 5G tehnologija jest, kako djeluje i koje učinke ima na naše živote. Stoga su osmislili petomjesečnu komunikacijsku strategiju u tri faze: Demistificirati i educirati; Predstaviti i informirati; Komunicirati.

**Ciljevi: OPĆI:** povećati informiranost o pozitivnim aspektima 5G tehnologije, stvoriti pozitivniju atmosferu za prihvaćanje 5G tehnologije. **SPECIFIČNI:** Više od 350 pozitivnih članaka u medijima o HT-ovom uvođenju 5G mreže, 50% prisutnost HT-a u svim medijskim objavama o 5G-u u 2020., HT 5G *microsite*: više od 100.000 posjeta, Potpora barem 20 neovisnih stručnjaka, Doseg: 3 milijuna ljudi.

**Provedba:** Demistificirati i educirati (kroz istraživanja identificirati glavne razloge zabrinutosti, izvore (stručnjake, znanstvenike, telekome) koje javnost smatra najrelevantnijim i kojima najviše vjeruje kada su u pitanju nove tehnologije). Fokus komunikacije stavljen je na neovisne stručnjake i korištenje konkretnih, razumljivih, plastičnih primjera kako bi argumentirano demistificirali uzroke zabrinutosti oko, primjerice, zdravstvenog aspekta same tehnologije. Pritom je naglasak u ovoj fazi stavljen na javni interes i na pozicioniranje tehnologije, a veća zastupljenost argumentirane komunikacije o 5G u medijima rezultirala je i povećanim interesom samih medija za ovu temu. Organiziran je *briefing* za nacionalne i *tech* medije. Održano je i više predavanja o 5G mreži za razne javne, strukovne, poslovne i obrazovne institucije, a predstavnici HT-a sudjelovali su na tri panela i dvije poslovne/IT konferencije na kojima su govorili o mogućnostima i značaju 5G mreže. U suradnji s FER-om u puštena je u rad i prva 5G campus mreža u Hrvatskoj, koja studentima i *start-upima* omogućava rad na razvojnim projektima temeljenim na 5G tehnologiji. Objavljena su dodatna četiri intervjua/komentara. Kroz sve faze se istodobno odvijala interna kampanja sa zasebnom 5G rubrikom na intranetu.

**Učinak i vrijednost uspješne komunikacije: OPĆI:** 22% rast upoznatosti s 5G tehnologijom (kolovoz-siječanj), Rast prihvaćanja 5G: asocijacije o 5G u kolovozu: (poz. 38%, neut. 39%, neg. 23%); sentiment u siječnju 2021.: poz. 52% neut. 38%, neg. 10%). **SPECIFIČNI:** 469 pozitivnih članaka o HT 5G (+34% iznad plana), 67% prisutnost HT-a u svim objavama o 5G-u u 2020. (+17pp), HT 5G *microsite*: 161.000 posjeta (+16%), 32 neovisna stručnjaka; 14 znanstvenika, 7 doktora, 11 gospodarstvenika (+60%), Doseg: 3,8 milijuna (+27%).

**Kreativnost i inovativnost:** Glavni pristup u obraćanju široj javnosti je bio jednostavna i razumljiva komunikacija s praktičnim primjerima. Adresirajući njihovu glavnu brigu – zdravstveni aspekt, a neusporedivo manjeg od ionizirajućeg, poput rendgena



koji nitko, kad mu treba, ne odbija. U demistifikaciji su uspoređeni parametri klasifikacije „opasnih tvari“ koje su prema Svjetskoj zdravstvenoj organizaciji prisutnije u kavi ili crvenom mesu. Isto tako neopravdani strah i paranoja su na duhoviti i činjenično točni način povezani s protivljenjem izumu telefona, televizije, automobila..., a organiziran je i kviz znanja o 5G koji je namjerno potencirao pojedine apsurre nastale na netočnim informacijama. Istodobno je kontinuirana komunikacija neovisnih stručnjaka o mogućnostima koje ova tehnologija pruža dovela.