



Kolegji AAB

Programi: KOMUNIKIM MASIV DHE GAZETARI

Studime Master

Punim masteri

**KOMUNIKIMI STRATEGJIK I KRIZËS NË PANDEMINË
COVID-19 NGA IKSHIP DHE MINISTRIA E
SHENDETËSISË, MARS-QERSHOR 2020**

Kandidati:
Lamir Thaçi

Mentori:
Prof. ass. dr. Jeton Kelmendi

Prishtinë, 2022

1. Përmbajtja

DEKLARATË E AUTORËSISË.....	
DEKLARATA E LEKTORIT	
DEDIKIMI.....	
FALËNDERIMI	
ABSTRAKTI	
ABSTRACT.....	
LISTA E INDEKSEVE – SHKURTESAVE.....	
LISTA E FIGURAVE.....	
LISTA E TABELAVE.....	
Pyetjet që shtrohen/hipotezat	
Hipoteza kryesore	
Hyrje	
KAPITULLI I	
1.1 Komunikimi strategjik	
1.2 Përshkrimi i koncepteve dhe roli i komunikimit në raste krizash	
1.2.1 Komunikimi i rrezikut.....	
1.2.2 Komunikimi i rrezikut shëndetësor	
1.2.3 Rëndësia e komunikimit të rrezikut	
1.2.4 Karakteristikat e rrezikut.....	
1.3 Konceptet e komunikimit në kriza	
1.4 Modelet dhe teoritë e komunikimit të rrezikut.....	
1.4.1 Teoritë dhe modelet ndërsektoriale.....	
1.4.2 Modeli i Procesit Diskutues	
1.4.3 Modelet moderne	
1.4.4 Ndikimet heuristike.....	
1.4.5 Modeli i Zgjeruar i Procesit Paralel	
1.5 Modeli i Kërkimit dhe Përpunimit të Informacionit të Rrezikut (RISP).....	
1.5.1 Komunikimi gjatë fazës së gatishmërisë.....	
1.5.2 Komunikimi i veprimit të rrezikut	
1.5.3 Komunikimi gjatë fazës së reagimit.....	
1.5.4 Rivendosja dhe riparimi i imazhit	

1.5.5	Komunikimi gjatë fazës së rimëkëmbjes	
1.6	Modeli CAUSE-ShKAK.....	
1.7	Modeli i procesit të adoptimit të masave paraprake.....	
1.8	Përforcimi social i kuadrit të rrezikut (SARF).....	
1.9	Modeli dinamik i sistemeve	
KAPITULLI II		
1.10	Strategjia e komunikimit dhe plani i veprimit në raste krizash.....	
1.11	Përgjegjësia e qeverisë dhe perceptimi i qytetarëve	
1.12	Nevoja për strategji të komunikimit në raste krizash.....	
1.13	Zbatimi efektiv i komunikimit të rrezikut.....	
1.14	Planifikimi i komunikimit të rrezikut.....	
1.14.1	Detyrat për organizimin e brendshëm të komunikimit të rrezikut	
1.14.2	Detyrat për adresimin e nevojave për popullatën e veçantë dhe lidhjet me grupet e interesit dhe partnerët.....	
1.14.3	Organizimi i shpalljes së krizës	
1.14.4	Trajnimi i zyrtarëve publikë që të komunikojnë në mënyrë efektive rreth krizës	
1.14.5	Zhvillimi i mesazheve dhe kanaleve të shpërndarjes, monitorimi i komunikimit	
1.15	Përdorimi i Medias Sociale për Komunikimin e Rrezikut	
1.16	Krizat në krizë.....	
1.17	Gabimet më të mëdha në komunikimet e krizës që e përkeqësojnë krizën.....	
KAPITULLI III.....		
1.18	METODOLOGJIA	
1.19	Nxjerrja e të dhënave	
KAPITULLI IV		
1.20	Hulumtimi	
1.21	Covid-19	
1.22	Komunikimi zyrtar i institucioneve të Republikës së Kosovës	
1.22.1	MSH Informimi i Publikut dhe Transparenca.....	
1.22.1	Komunikimi i Riskut.....	
1.23	Komunikimet e MSh-së dhe IKShP-së, mars-qershor 2020	
1.23.1	Rasti i parë me Covid-19 në Kosovë, komunikimet e masave.....	
1.23.2	Komunikimin e ministrit me media e çoi në shkarkimin pasoi me rënien e qeverisë.....	
1.24	Rendi juridik i Kosovës për përballje me pandeminë	

1.24.1	Mbikëqyrja e jashtëligjshme e masave dhe angazhimi i institucioneve jokompetente, ato që kishin mandat ishin në hije.....
1.25	Komunikimet e MSh-së dhe IKShP-së të ndara në muaj.....
1.25.1	Komunikimet nga MSh-ja dhe IKShPK-ja mbi Covid-19, mars 2020
1.25.2	Komunikimet nga MSh dhe IKShPK mbi Covid-19, prill 2020.....
1.25.3	Komunikimet nga MSh dhe IKShPK mbi Covid-19, maj 2020
1.25.4	Komunikimet nga MSh dhe IKShPK mbi Covid-19, qershor 2020
1.25.5	Disa nga mesazhet apeluese me rima të përdorura nga IKShP dhe MSh.....
1.26	Gatishmëria e kapaciteteve të MSh-së dhe IKShPK-së në fushën e komunikimit për t' përballur me një situatë pandemie.....
1.27	Zyrat për komunikim në MSh dhe IKShPK (numri i stafit dhe hierarkia)
1.28	Strategjia për komunikim në raste të krizave që u përdor në periudhën mars- qershor 2020 dhe dokumente të tjera përcjellëse?.....
1.29	Organizimi i komunikimit brenda institucioneve shëndetësore dhe me institucionet e tjera të shtetit Error! Bookmark not defined.
1.30	Dinamika e punës në sektorin e komunikimit në fillim të pandemisë
1.31	Kanalet e komunikimit të përdorura për të përcjatur mesazhet te publiku.....
1.32	Komunikuesit me publikun nga institucionet
1.33	Mesazhet e përdorura për ta arritur efektin masat e vendosura për parandalim të përhapjes së sëmundjes.....
1.34	Sfidat e sektorit të komunikimit në muajt e parë të pandemisë
1.35	Ndikimi i ndryshimeve të qeverive në organizim të komunikimit institucional me publikun.....
1.36	Rastet e suksesit për forcim të imazhit për ngjitje të besueshmërisë
1.37	Strategjia e komunikimit që është përdorur në fillim të pandemisë Covid-19.....
1.38	Koordinimi ndërinstytucional në komunikim me publikun
1.39	Ndryshimet e nevojshme në sektorin e komunikimit për të qenë edhe më efikas
	Përfundime dhe rekomandime
1.40	Përfundime
1.41	Rekomandime
	Bibliography

DEKLARATË E AUTORËSISË

Unë, Lamir (Ibrahim) Thaçi, me vetëdije dhe ndërgjegje të plotë deklaroj që ky punim është rezultat i punës sime të pavarur, dhe jam plotësisht i vetëdijshëm që plagjiaturë konsiderohet kopjimi i punës së bërë nga dikush tjerë dhe paraqitja e saj si punë e imja. Gjithmonë në secilin rast në këtë punim, mbështetja e tërthortë apo citimi i drejtpërdrejtë në punën e autorëve tjerë, është e deklaruar si e tillë. Unë jam plotësisht i vetëdijshëm që plagjiatura rezulton automatikisht me refuzim apo vlerësim negativ dhe se do të pasojnë masat disiplinore që mund të shpijnë deri të marrja e së drejtës për të qenë student në Kolegjin AAB.

Datë: 10.06.2022

©2022 – Lamir Ibrahim Thaçi

Të gjitha të drejtat të rezervuara

DEKLARATA E LEKTORIT

Me anë të kësaj deklarate, unë Berat Dakaj, deklaroj se lekturimi është rezultat i punës sime origjinale dhe është bërë personalisht nga unë. Asnjë pjesë e këtij punimi nuk është lekturuar nga askush dhe pranoj përgjegjësitë e mia të cilat do të më ngarkohen nga cilido komision apo organ që eventualisht do të shqyrtojë ndonjë rast ankese apo mosmarrëveshjeje lidhur me lekturimin e punimit dhe, në të njëjtën kohë, pranoj të gjykohem në bazë të fakteve.

Prishtinë, prill 2022

FALËNDERIMI

Familja është burimi nxitës për suksese. Është e pandashme në rrugëtimin e jetës sado i gjatë dhe i vështirë të jetë ai. Falënderimi më i madh emocional dhe shpirtëror shkon për babanë tim i cili kurrë nuk u ndal duke më mbështetur. Sa herë që lodhësia ai ishte aty që ta pengonte ndaljen time. Për nënën time që kurrë nuk u lodh me mua, me dashurinë e saj më ushqente me energji, kudo dhe kurdo, në secilën situatë. Për motrat e mia të cilat janë krenaria ime.

Gjithmonë u jam mirënjohjes të gjithë atyre që kanë dhënë kontribut sado të vogël në rrugëtimin tim shkencor. Mësuesit hapin portat e dijes sonë, profesorët janë ata të cilët drejtojnë dijet tona. Si rezultat i tyre ne formohemi si personalitete. Në zhvillim luajnë rol familja e gjerë, miqtë, shokët, kolegët në punë. Të gjithë kanë hise nga pak në atë që jam unë sot.

Padyshim falënderimi më i madh shkon për mentorin e punimit, profesor Jeton Kelmendi, i cili gjatë gjithë kohës u angazhua që punimi ta marrë formën e duhur shkencore. Ai me kapacitetin njerëzor dhe akademik ishte në dispozicion për sugjerime, burime për hulumtim që të arrihen rezultate sa më të mira. Falënderoj edhe kryetarin e komisionit, profesor Hasan Saliu dhe anëtarin, profesor Gazmend Abrashi, të cilët me vërejtjet e duhura bënë që të shmangen dhe të hiqen të gjitha të metat në punim. Secili prej këtyre janë bashkudhëtarë dhe arkitektë të punimit tim.

Sinqerisht,

Lamir Thaçi

ABSTRAKTI

Në situata urgjente publiku rrit kërkesën për informata, kërkon këshilla shëndetësore dhe njohje për vetëmbrojtjeje. Tani institucionet publike kanë mundësi të shumta për t'i përçuar mesazhet te qytetarët. Përveç medieve tradicionale, tani rol të madh luajnë edhe mediat online, rrjetet sociale. Përdorimi i tyre përçon mesazh më shpejt. Ndjekja e strategjive dhe manualeve të komunikimit rrit efektin duke ruajtur besueshmërinë.

Pandemia Covid-19 ka prekur tërë botën. Në Kosovë rasti i parë është regjistruar në mars të vitit 2020. Ndër hapat më të rëndësishëm, në këtë rast jetik për popullin, është menaxhimi i situatës me shumë të panjohura. Një pjesë të rëndësishme luan komunikimi i rrezikut që përfshin gamën e kapaciteteve të komunikimit që kërkohen, punonjës të përgatitur, plane, strategji, procedura, të cilat paraqesin gatishmëri për reagim dhe rikuperim të një ngjarjeje të rëndë shëndetësore publike. Komunikimi i rrezikut mban nën kontroll masat apo tenton t'i drejtojë sjelljet e njerëzve varësisht nga rekomandimet që jepen mbi rrezikun e caktuar.

Fjalët kyçe: *Komunikim, rrezik, Covid-19, pandemi, shëndet, besueshmëri.*

ABSTRACT

In urgent situations the public increases the demand for information, seeks health advice and familiarity with the actions I need to take for self-defence. Now public institutions have many opportunities to convey messages to citizens. In addition to traditional media now there are also online media, social networks, their good use conveys a message faster. Following communication strategies and manuals is vital to achieving effect while maintaining reliability.

Covid-19 is known as the pandemic which has affected the entire world. In Kosovo the first case was registered in March 2020. Among the most important steps, in this vital case for the people is the management of the situation with many unknowns. An important part plays risk communication which includes the wide range of communication capacities required, trained employees, plans, strategies, procedures, which represent readiness to react and recover from a serious public health event. Risk communication controls, the measures or tends to direct people's behaviours depending on the recommendations given on the particular risk.

Keywords: *Communication, risk, Covid-19, pandemic, health, reliability.*

Pyetjet që shtrohen/hipotezat

1. Si ka funksionuar komunikimi i institucioneve të Republikës së Kosovës me rastin e paraqitjes së pandemisë Covid-19, me theks të veçantë institucionet shëndetësore gjatë pandemisë Covid-19 në muajt mars-qershor 2020?
2. Çfarë mesazhesh janë përdorur për ta arritur efektin masat e vendosura për parandalim të përhapjes së sëmundjes?
3. Cilat kanale janë përdorur për të përçuar mesazhe te publiku?
4. Kush ka komunikuar me publikun nga institucioni?
5. A ka pasur IKShP ose MSh strategji komunikimi në fillim të pandemisë Covid-19?
6. Si ka qenë koordinimi ndërinstytucional në komunikim me publikun?

Hipoteza kryesore

- Organizimi i komunikimit të institucioneve shëndetësore me publikun në mungesë të akteve normative, strategjive institucionale për komunikim në raste të krizave shëndetësore ka shkaktuar probleme në zhvillim të saktë dhe të drejtë të komunikimit.

Hipotezat ndihmëse:

1. Moskoordinimi ndërinstytucional në thirrjet për zbatim të masave gjatë komunikimit me publikun ka bërë që të shkaktojë refuzim për kohë të caktuara të zbatimit të masave.
2. Në bazë të mënyrës së komunikimit me publikun të institucioneve është parë mungesa e një rregullimi ligjor apo strategjie të komunikimit nga institucionet gjegjëse.

Hyrje

Rreziqet shëndetësore po bëhen gjithnjë e më shumë një komponent i diskursit publik. Në epokën e informacionit, shoqëritë moderne demokratike po evoluojnë si "shoqëri të dijes" (Robin Mansell, Uta Wehn, 1998). Vendimmarrësit gjithnjë e më shumë pritet të miratojnë politika më transparente dhe qasje pjesëmarrëse ndaj komunikimit të rrezikut dhe menaxhimit të rrezikut (Pfeiffer, 2006). Mbi këto Kosova ka të vendosur në parimet kushtetuese transparencën dhe llogaridhënien, me të cilat i obligon institucionet për komunikim të vazhdueshëm me publikun. Andaj në përballjen e parë si shtet i ri me një pandemi, një nga sfidat ka qenë ajo e komunikimit me publikun për rrezikun që i kanosej shëndetit të popullit. Kjo nënkupton diskutim me qytetarët për burimet e shumta të pasigurive në komunikimin e rrezikut të qeverisë.

Në raste krizash në shëndet publik, pas menaxhimit të rrezikut, analizës së rrezikut, komunikimi i rrezikut është shtyllë në vete e cila luan rol të rëndësishëm për parandalim dhe tejkalim të krizës. Komunikimi përfshin gamën e kapaciteteve të komunikimit që kërkohen, punonjës të përgatitur, plane, strategji dhe procedura të cilat paraqesin gatishmëri për reagim dhe rikuperim të një ngjarjeje të rëndë shëndetësore publike. Vendimmarrja shtetërore e sektorëve të shëndetit dhe atyre mbështetëse krijon mekanizmat e informimit, i përgatit dhe i mban të gatshme për të reaguar në kohë mbi secilin rast rreziku që paraqitet.

Rreziqet shëndetësore janë komplekse, paraqesin sfida për çdo shtet e jo vetëm për ato shtete që përballen për herën e parë. Ato kanë shumë të panjohura në fillet e shfaqjes, disa janë të papritura dhe të pandashme si ndryshimet klimatike, organizmat e modifikuar gjenetike (OMGJ), terrorizmi dhe pandemitë (për shembull, SARS, gripi H1N1, ebola etj.). Këto janë bërë tema të rëndësishme shqetësuese për mbarë botën. Shumë burime pasigurie lidhen me këto rreziqe qoftë për shkak të mungesës së njohurive për shkaqet, pasojat dhe probabilitetin e tyre, ose për shkak të paqartësisë nga të dhënat kontradiktore ose interpretimet divergjente të të dhënave nga ekspertët. Komunikimi shpeshherë rrit ose zvogëlon ndjenjën e pasigurisë dhe rrezikut.

Në secilën situatë, duke përfshirë edhe atë të rreziqeve shëndetësore, sugjerohet për debat të hapur. Për këtë arsye institucionet e fushës duhet ta përmirësojnë mekanizmin e komunikimit të rrezikut dhe të ruhet besimi në institucionet rregullatore të rrezikut. Mbështetja për këtë pikëpamje bazohet kryesisht në argumente me arsye, dhe ka pak literaturë që ofron mbështetje empirike (Branden B. Johnson, 2003). Për të eksploruar si e vlerësojnë qytetarët diskutimin e pasigurisë në komunikimin

e rrezikut të qeverisë ka nevojë për më shumë të dhëna të cilat janë të vështira të vlerësohen saktë në kohë. Studimi mbi të cilin bazohet ky punim do të hulumtojë kuptimin e komunikimit të institucioneve të shëndetësisë, gjegjësisht Ministrisë së Shëndetësisë dhe Institutit Kombëtar të Shëndetit Publik të Kosovës me publikun për periudhën e parë të muajve të pandemisë. A funksionon mirë dhe sipas planit komunikimi i rrezikut sipas pritshmërive të sektorëve përkatës të komunikimit lidhur me procesin e publikimit të informatave dhe diskutimit të pasigurive? Më konkretisht, cilat burime të pasigurisë duhet të komunikohen dhe pse, kur dhe si duhet të komunikohen këto?

Në punim komentohen dhe zbërthehen teoritë dhe modelet përkatëse për urgjencën e komunikimit, përballja me rrezikun brenda komuniteteve të tyre. Një përshkrim të hollësishëm mbi përcaktimin e komunikimit të rrezikut, të ndjekur nga karakteristikat e rrezikut për të përmbledhur se si frika e perceptuar dhe familjariteti mund të ndikojnë në mesazhet e rrezikut që jepen nga institucionet. Përgatitjen ndër-institucionale në fazat e gatishmërisë, reagimit dhe rikuperimit, para dhe në nisje të pandemisë në vend. Qasjet e komunikimit të paraqitura a ishin krijuar fillimisht për një fazë të përballjes me ngjarjet? Do të ofrohen njohuri të vlefshme që i bëjnë ato veçanërisht të përshtatshme për të njohur përballjen e parë të një shteti modern me pandemi.

Bibliografia

- Abbigail J. Tumpey, David Daigle, Glen Nowak. (2019). Communicating During an Outbreak or Public Health Investigation. *Published to Oxford Scholarship Online*
DOI:10.1093/oso/9780190933692.003.0012.
- Abrashi, G., & Sallauka, U. (2022). Use of Information Technology in Academic Library Practice. *The International Information & Library Review*, 54(4), 380–386.
<https://doi.org/10.1080/10572317.2022.2124834>
- Albert W. Wu, Cheryl Connors, George S. Everly. (2020). COVID-19: Peer Support and Crisis Communication Strategies to Promote Institutional Resilience. *Annals of Internal Medicine, American College of Physicians*, 1-2.
- Alexandra Rimpler-Schmid, Ralf Trapp, Sarah Leonard, Christian Kaunerit, Yves Dubucq, Claude Lefebvre, Hanna Mohn. (2021). EU preparedness and responses to Chemical, Biological, Radiological and Nuclear (CBRN) threats. *Policy Department, Directorate-General for External Policies European Union*, 1-108.
- Ana Mendy, Mary Lass Stewart, Kate Van Akin. (2020). A leader's guide: Communicating with teams, stakeholders, and communities during COVID-19. *mckinsey*, 1.
- Anderson, C. (2016). *Fjalimet TED*. Pema.
- Arjen Boin, Paul 't Hart, Eric Stern, Bengt Sundelius. (2016). *The politics of crisis management: Public leadership under pressure*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Arjen Boin, Paul 't Hart, Eric Stern, Bengt Sundelius. (2005). *The Politics of Crisis Management Public Leadership Under Pressure*. Cambridge, UK: Cambridge University Press
<https://doi.org/10.1017/CBO9780511490880>.
- Association, C. o. (1996). *Bulletin of the Commission of Insurance Terminology of the American Risk and Insurance Association*, vol. 2, no. 1.
- AUV. (2020, 01 27). AUV ndalon përkoheisht produktet me origjinë shtazore nga Kina. *AUV ndalon importin e hojeve të bletëve që mund ta sjellin virusin nga Kina*. Prishtinë: Kosovapost.
- AUV. (2020, 04 24). *Komunikimi në raste krizash, COVID 19*. Retrieved from Agjencia e Ushqimit dhe Veterinarisë: <https://auvk.rks-gov.net/komunikimi-ne-raste-krizash-covid-19/>
- AUVK. (2019, 04). *Pako e dokumentëve të zyrës për komunikim, Strategjia, procedurat, mjetët, termat e referncës se komunikimit*. Prishtinë, Kosovë: Agjencia e Ushqimit dhe Veterinarisë së Kosovës, dokumente të brëndeshme.
- AUVK. (2020, 04 18). *Inspektorati Sanitar i AUV-së edhe ne vikend vijon kontrollet për zbatim të masave kundër Covid-19*. Retrieved from Agjencia e Ushqimit dhe Veterinarisë se

- Kosovës : <https://auvk.rks-gov.net/inspektorati-sanitar-i-auv-se-edhe-ne-vikend-vijon-kontrollet-per-zbatim-te-masave-kunder-covid-19/>
- Barbara Reynolds, Julia Hunter Galdo, Lynn Sokler. (2002). Crisis and Emergency Risk Communication. In C. f. Registry. Atlanta : Prospect Center of the American Institutes for Research.
- Barnabas Ohst, Brunna Tuschen-Caffier. (2018). Catastrophic misinterpretation of bodily sensations and external events in panic disorder, other anxiety disorders, and healthy subjects: A systematic review and meta-analysis. *PLoS One*. 13(3): e0194493. doi: 10.1371/journal.pone.0194493.
- Baruch Fischhoff, John Kadvany. (2011). *Risk: A Very Short Introduction*. New York: Oxford University Press.
- Beck, U. (2009). *World at Risk*. Polity.
- Beierle, T. C. (2004). The benefits and costs of disclosing information about risks: what do we know about right-to-know? *Risk analysis*, 24 (2), 335–346.
- Ben Sheppard, Melissa Janoske, Brooke Li. (2012). *Understanding Risk Communication Theory*. Maryland : U.S. Department of Homeland Security.
- Bergstrom, B. (2008). *Bazat e komunikimit pamor*. Londër: UET Press, përkthim 2012.
- Bernadette Hyland-Wood, John Gardner, Julie Leask, Ullrich K. H. Ecker. (2021). Toward effective government communication strategies in the era of COVID-19. *Nature Portfolio, HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES COMMUNICATIONS*, <https://doi.org/10.1057/s41599-020-00701-w>, 1-11.
- Bernstein, J. (2001). Making a Crisis Worse: The Biggest Mistakes in Crisis Communications. *Crisis Manager Internet Newsletter about Crisis Management*.
- Bernstein, J. (n.d.). The 10 Steps of Crisis Communications. <https://www.bernsteincrisismanagement.com/the-10-steps-of-crisis-communications/>.
- Bon, G. L. (n.d.). *Psikologjia e popujve dhe e turmave*. Tiranë: Fan Noli.
- Branden B. Johnson. (2003). Further notes on public response to uncertainty in risks and science. *Risk analysis*, 23 (4), 781–789.
- Brian S. Brooks, Geoge Kennedy, Darly R. Moen, Don Ranly. (n.d.). *Raportimi dhe shkrimi i lajmeve*. Tiranë: Botimet IDK.
- Brian S. Brooks, George Kennedy, Daryl R. Moen, Don Ranly. (2005). *Raportimi dhe shkrimi i lajmeve*. Boston & New York: Botimet IDK, përkthim.
- Brooke Rogers, Richard Amlôt, G James Rubin, Simon Wessely. (2007). Mediating the Social and Psychological Impacts of Terrorist Attacks: The Role of Risk Perception and Risk Communication. *International Review of Psychiatry* 19(3), 279-288.

- Carlson, M. (2017). *Journalistic authority: Legitimizing news in the digital era*. New York: Columbia University Press ISBN: 978 0 231174459.
- Casero-Ripollés, A. (2020). Impact of Covid-19 on the media system. Communicative and democratic consequences of news consumption during the outbreak. *El profesional de la información*, 2020, v. 29, n. 2. e-ISSN: 1699-2407, 9-10.
- CDC. (2014). *CERC: Other Communication Channels*. Crisis and Emergency Risk Communication (Manual) CDC.
- CDC. (2020). Be Prepared by Staying Informed About COVID-19. <https://blogs.cdc.gov/publichealthmatters/2020/03/staying-informed/>.
- CDC. (n.d.). First 48 hours checklist. *CRISIS EMERGENCY RISK COMMUNICATION Page 1 of 1 version:15.0908*. <https://emergency.cdc.gov/cerc/resources/pdf/cerc48hours.pdf>.
- Christian Jasper C. Nicomedes, Ronn Mikhael A. Avila. (2020). An Analysis on the Panic of Filipinos During COVID-19 Pandemic in the Philippines. *Unpublished manuscript*. [https://doi.org/10.13140/RG.2\(17355.54565\)](https://doi.org/10.13140/RG.2(17355.54565)).
- Christian Jasper C. Nicomedesa, Ronn Mikhael A. Avilab. (2022). An analysis on the panic during COVID-19 pandemic through an online form. *J Affect Disord.1; 276: doi: 10.1016/j.jad.2020.06.046*, 14–22.
- Christian Kuhlick, Annett Steinführer. (2010). *Social Capacity Building for Natural Hazards*. Leipzig: CapHazNe Net WP1 Report. Helmholtz Centre for Environmental Research—UFZ,.
- Christian Kuhlicke, Annett Steinführer. (2012). *Social Capacity Building for Natural Hazards: Toward More Resilient Societies*. Leipzig: CapHaz-Net 227073.
- Clark, R. A. (1984). *Persuasive messages*. New York: Harper & Row.
- Communicating Science Effectively. (2016). In N. A. Sciences, *Research Agenda*. AI Leshner & D Scheufele (eds) (p. 152). Washington DC: USA National Academies Press.
- Coombs, T. (2022). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding Sixth Edition*. SAGE Publications, Inc ISBN-13: 978-1071816646.
- Coombs, T. W. (2007). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding..* Thousand Oaks, CA: Sage.
- Corina Ho¨ppner, Rebecca Whittle, Michael Bru¨ndl, Matthias Buchecker. (2012). Linking social capacities and risk communication in Europe: a gap between theory and practice? *Springer Nat Hazards* 64, 1753–1778.
- Covello, V. T. (1993). Risk communication and occupational medicine. *J Occup Med* 35, 18-19.
- Covello, V. T. (2003). Best Practices in Public Health Risk and Crisis Communication. *Journal of Health Communication*, 8(3, doi.org/10.1080/713851971, 5-8.

- Daniel Romer, Kathleen Hall Jamieson. (2020). Conspiracy theories as barriers to controlling the spread of COVID-19 in the U.S. *Soc Sci Med* doi: 10.1016/j.socscimed.2020.113356., 263.
- Davenport, D. (n.d.). *The 3 Most Effective Crisis Communication Strategies*. Retrieved from Purdue University, Purdue Northwest (PNW): <https://online.purdue.edu/blog/communication/effective-crisis-communication-strategies>
- Derina Holtzhausen, Jami A. Fullerton, Bobbi Kay Lewis, Danny Shipka. (2021). *Principles of Strategic Communication*. New York: Routledge, Taylor & Francis.
- Dictionary, C. (n.d.).
- Dominic Balog-Way, Katherine McComas, John Besley. (2020). The Evolving Field of Risk Communication. *Risk Analysis, Vol. 0, No. 0,* 1-23.
- Dosja.al. (2020, 18 03). *Shkaktoi panik!'/ Kurti shkarkon ministrin e LDK pas deklaratave për COVID-19, Mustafa paralajmëron daljen nga koalicioni, kryeministri: E mora në telefon dhe e njoftova*. <https://dosja.al/lajm-i-fundit-albin-kurti-shkarkon-ministrin-e-brendshem-agim-veliu-perhapi-panik/>.
- Drăgan, R. B. (2019). *Communication and Coordination in Crisis Management*. Nijmegen: Radboud University.
- Duque, F., Ano, E., Guevarra, M., Romulo-Puyat, B., Bello, S., and Dulay, B. (2020). *Recommendations for the Management of the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)*. Philippine: Situation, Resolution No. 11 Series of 2020 C.F.R.
- Elena Savoia, Leesa Lin, Kasisomayajula Viswanath. (2013). Communications in Public Health Emergency Preparedness: A Systematic Review of the Literature. *Biosecur Bioterror*. doi: 10.1089/bsp.2013.0038.
- Elin Montelius, Katarina Giritli Nygren. (2014). 'Doing' risk, 'doing' difference: towards an understanding of the intersections of risk, morality and taste. *Health, Risk & Society Vol.16 Issue 5,* 431-443.
- Elissa M. Abrams, Matthew Greenhawt. (2020). Risk Communication During COVID-19. *J Allergy Clin Immunol Pract.* 8(6):1791–4. doi:10.1016/j.jaip.2020.04.012, 1791–1794.
- Epoka. (2020). Ministria e Shëndetësisë: AVONET po dezinformon. *Epoka e Re*, <https://www.epokaere.com/ministria-e-shendetesise-avonet-po-dezinformon/> qasur me 28.03.2022.
- EPRS. (2020). *States of emergency in response to the coronavirus crisis: Situation in certain Member States*. European Parliamentary Research Service [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2020/649408/EPRS_BRI\(2020\)649408_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2020/649408/EPRS_BRI(2020)649408_EN.pdf).

- euronews.al. (2020, 06 03). Avdullah Hoti kryeministër i Kosovës, qeveria e re votohet me 61 vota pro. <https://euronews.al/rajoni/2020/06/03/avdullah-hoti-kryeministri-i-ri-i-kosoves-qeveria-e-re-votohet-me-61-vota-ne-kuvend/>.
- evropaelire.org. (2019, 7 19). Haradinaj jep dorëheqje, ftohet nga Gjykata Speciale. Prishtinë, Kosovë.
- Excellence, A. D. (2012). *Understanding Risk Communication Theory: A Guide for Emergency Managers and Communicators*. Maryland: 3300 Symons Hall • College Park, MD 20742 • 301.405.6600.
- Express, G. (2019). Vazhdon solidariteti i Kosovës për të prekurit nga tërmeti <https://www.gazetaexpress.com/vazhdon-solidariteti-i-kosoves-per-te-prekurit-nga-termeti/>. *Gazeta Express*.
- Frederic P. Miller, Agnes F. Vandome, John McBrewster. (2009). *Confirmation Bias*.
- Frederik Jørgensen, Alexander Bor, Michael Bang Petersen. (2021). Compliance without fear: Individual-level protective behaviour during the first wave of the COVID-19 pandemic. *British Journal of Health Psychology*, 26, doi.org/10.1111/bjhp.12519, 679–696.
- Fuga, A. (n.d.). *Komunikimi në shoqërinë masive*. Tiranë: Papirus.
- Gamhewage, G. (2014). An Introduction to Risk Communication. *WHO | World Health Organization*, 1.
- Ghebreyesus, T. A. (2020). Munich Security Conference. *Munich Security Conference*. Munich: <https://www.who.int/director-general/speeches/detail/munich-security-conference>.
- Gilman, S. L. (2010). Moral panic and pandemics. *Lancet*. [doi: 10.1016/S0140-6736\(10\)60862-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(10)60862-8), 1866–1867.
- Glen M. Broom, Bey-Ling Sha. (2013). *Cutlip and Center's Effective Public Relations*. Pearson Education, Inc.
- Glik, D. C. (2007). Risk communication for public health emergencies. *Annu Rev Public Health* DOI: [10.1146/annurev.publhealth.28.021406.144123](https://doi.org/10.1146/annurev.publhealth.28.021406.144123), 33-54.
- Godin, G. (1993). The Theories of Reasoned Action and Planned Behavior: Overview of Findings, Emerging Research Problems and Usefulness for Exercise Promotion. *Journal of Applied Sport Psychology* 5(20: DOI:[10.1080/10413209308411311](https://doi.org/10.1080/10413209308411311), 141-157.
- Goode, E. (2017). *The Encyclopedia of Juvenile Delinquency and Justice*. doi.org/10.1002/9781118524275.ejdj0054.
- Gordon Walker, Rebecca Whittle, Will Medd & Nigel Watson. (2010). *Risk governance and natural hazards*. CapHaz-Net WP2 Report, Lancaster Environment Centre, Lancaster University: Lancaster.

- Gough, J. D. (1991). *Risk Communication: The Implications for Risk Management*. Canterbury: Centre for Resource Management, Lincoln University.
- Government news management - Strategic communication in comparative perspective. (1999). *No. FS III 99-101, Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung (WZB)*, 28-29.
- GOVRKS. (2022). Retrieved from Qeveria e Republikës së Kosovës: <https://www.facebook.com/GOVRKS>
- Grunig, J. E. (2016). *Situational Theory of Publics*. SAGE Publications, 778-780.
- Grunig, J. E. (1997). A situational theory of publics: Conceptual history, recent challenges, and new research. *London: International Thomson Business Press*, 3-48.
- Hermann, C. F. (1963). Some Consequences of Crisis Which Limit the Viability of Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 61–82. doi:10.2307/2390887, 61-82.
- HIPAA. (n.d.). *Home»Effects of Poor Communication in Healthcare*. Retrieved from HIPAA Journal: <https://www.hipaajournal.com/effects-of-poor-communication-in-healthcare/>
- Hirondelle, B. p. (2020). *Understanding through information and dialogue*. Lausanne: Mediation.
- Hoti, F. (2021, 12 07). Udhëheqës i Divizionit të Komunikimit me Publikun, Ministria e Shëndetësisë. (L. Thaçi, Interviewer)
- Howard Nothhaft, Kelly Page Werder, Dejan Verčič, Ansgar Zerfass. (2018). Strategic communication: Reflections on an elusive concept. *International Journal of Strategic Communication*, 12(4). <https://doi.org/10.1080/1553118X.2018.1492412>, 352–366.
- Ian I. Mitroff, Michael A. Diamond, Can Alpaslan. (2006). How Prepared are America's Colleges and Universities for Major Crises? *Change The Magazine of Higher Learning* 38(1) DOI:10.3200/CHNG.38.1.61-67, 61-67.
- IKSHP. (2020, 03). *Lajme*. Retrieved from Instituti Kombëtar i Shëndetësisë Publike të Kosovës, qasur me 26.03.2022: <https://niph-rks.org/category/lajme/>
- Indeksonline. (2020, 05 07). *Keni nevojë për ndihmën e psikologut? MSH iu ofron këtë numër falas*. Retrieved from Indeksonline: <https://indiksonline.net/keni-nevoje-per-ndihmen-e-psikologut-msh-iu-ofron-kete-numer-falas1/>
- Indeksonline. (2020, 03 25). *Shkarkohet kryeministri Albin Kurti*. Prishtinë: <https://indiksonline.net/shkarkohet-kryeministri-albin-kurti-0/>.
- Ingram, H. J. (2016). A Brief History of Propaganda During Conflict. *The Hague: International Centre for Counter Terrorism*, 3.
- instagram, i. (2022). *Posts*. Retrieved from ikshpk_rks: https://www.instagram.com/ikshpk_rks/?hl=en

- instagram, m. (2022). Retrieved from Ministria e Shëndetësisë ministriaeshendetesise: <https://www.instagram.com/ministriaeshendetesise/?hl=en>
- instagram, q. (2022). Retrieved from Qeveria e RKS.
- ISHP. (2022, 03 15). *Instituti i Shëndetit Publik*. Retrieved from <https://www.ishp.gov.al/pyetje-dhe-pergjigje-te-shpeshta-virusi-dhe-semundja-nga-covid-19/>
- Jeong-Nam Kim, James E. Grunig. (211). Problem solving and communicative action: A situational theory of problem solving. *Journal of Communication*, 61(1), 120-149.
- Kaplan, B. (1991). *Strategic communication: The art of making your ideas their ideas*. New York:: Harpercollins.
- Karen S. Johnson-Cartee, Gary A. Copeland. (2004). *Strategic Political Communication: Rethinking Social Influence, Persuasion, and Propaganda (Communication, Media, and Politics)*. Rowman & Littlefield Publishers.
- Kelly M. Davis, William L. Gardner. (212). Charisma under crisis revisited: Presidential leadership, perceived leader effectiveness, and contextual influences. *Leadership Quarterly*, 23(5),doi:10.1016/j.leaqua.2012.06.001, 918–933.
- Kim Mannemar Sønderskov, Peter Thisted Dinesen, Søren Dinesen Østergaard. (2021). Sustained COVID-19 vaccine willingness after safety concerns over the Oxford-AstraZeneca vaccine. *Dan Med J* 2021;68(5):A03210292, 1-7.
- Kirk Hallahan, Derina Holtzhausen, Betteke van Ruler, Dejan Verčič, Krishnamurthy Sraaesh. (2007). Defining strategic communication. *International Journal of Strategic Communication*, 1(1). <https://doi.org/10.1080/15531180701285244>, 3–35.
- Koha. (2020). Zagrebi goditet nga një tërmet i fortë në kohë të rëndë. *Koha.net*, <https://www.koha.net/bote/214350/kroacia-goditet-nga-nje-termet-i-fuqishem/>.
- Kosovës, K. i. (2008, 10 15). Ligji nr. 02/L-109 për Luftimin dhe Parandalimin e Sëmundjeve Ngjitëse. Prishtinë : Gazeta Zyrtare.
- Kosovës, R. e. (2009, 03 25). Ligji për ushqimin. *LIGJI Nr. 03/L-016 Ligji për ushqimin*. Prishtinë, Kosovë : Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës: Viti IV / Nr. 49.
- KQZ. (2019). *Komisioni Qëndrorë i Zgjedhjeve*. Retrieved from <https://web1.kqz-ks.org/zgjedhjet-e-pergjithshme/zgjedhjet-per-kuvend-te-kosoves-2019/>
- Kristen M C Malecki, Julie A Keating, Nasia Safdar. (2021). Crisis Communication and Public Perception of COVID-19 Risk in the Era of Social Media. *Clin Infect Dis*. doi: 10.1093/cid/ciaa758, 697–702.
- Kurti, A. (2020, 03 13). Konfirmohen dy rastet e para të Corona Virusit Covid-19 në Kosovë.
- Kurti, A. (2020, 03 18). Kryeministri Albin Kurti: Shpallja e gjendjes së jashtëzakonshme, është e paarsyeshme, e palogjikshme, e panevojshme, e padobishme. Prishtinë:

- <https://kryeministri.rks-gov.net/kryeministri-albin-kurti-shpallja-e-gjendjes-se-jashtezakonshme-eshte-e-paarsyeshme-e-palogjikshme-e-panevojshme-e-padobishme/>.
- Lami, R. (2014). *Komunikimi dhe Mrrëdhënia Shoqërore*. Tiranë: UETpress.
- Lance W. Bennett, Barbara Pfetsch. (2018). Rethinking political communication in a time of disrupted public sphere. *Journal of communication*, v. 68, n. 2, 243-253.
- Latour, B. (2003). Is Re-modernization Occurring - And If So, How to Prove It?: A Commentary on Ulrich Beck. *Theory, Culture and Society*, 20 (2):, 35-48.
- Laura Maxim, Mario Mazzocchi, Stephan Van den Broucke, Fabiana Zollo, Tobin Robinson, Claire Rogers, Domagoj Vrbos, Giorgia Zamariola, and Anthony Smith. (2021). *Technical assistance in the field of risk communication*. *EFSA Journal* 2021;19(4):6574.
- Linda Aldoory, Bey-Ling Sh. (2007). The situational theory of publics: Practical applications, methodological challenges, and theoretical horizons. *Lawrence Erlbaum*, 339-355.
- Lirë, R. E. (2020, 03 23). *Presidenti Thaçi kundërshton masat e qeverisë për kufizim të lirisë së lëvizjes*. Prishtinë: <https://www.evropaelire.org/a/hashim-thaci-masat-qeveria-kufizimi-i-levizjes-/30505139.html>.
- Lucas, S. E. (2007). *Arti i të folurit në publik*. New York: UET press, perkthim 2011.
- M. Brooke Rogers, Richard Amlôt, G. James Rubin, Simon Wessely, Kristian Krieger. (2007). Mediating the social and psychological impacts of terrorist attacks: The role of risk perception and risk communication. *International Review of Psychiatry*, 19(3), 279-288.
- M. Granger Morgan, Baruch Fischhoff, Ann Bostrom, Cynthia J. Atman. (2002). Risk Communication: A Mental Models Approach. *Cambridge University Press*.
- MacLuhan, M. (2004). *Instrumentat e komunikimit*. Instituti i Dialogut dhe Komunikimit, përkthim.
- Magnus Fredriksson, Josef Pallas. (2016). Characteristics of public sectors and their consequences for strategic communication. *International Journal of Strategic Communication*, 10(3). <https://doi.org/10.1080/1553118X.2016.1176572>, 149–152.
- Maigret, E. (2010). *Sociologjia e komunikimit dhe mediave*. Papirus, perkthim.
- Marc D Gellman, J Rick Turner. (2013). *Encyclopedia of behavioral medicine*. New York : Springer.
- Marconi, J. (2004). *Marrëdhëniet Publike*. UET Press, perkthim 2010.
- Marconi, J. (2010). *Marrëdhëniet Publike*. Tiranë: UETpress.
- Matthew W. Seeger, Donayle R. Griffin Padgett. (2010). From image restoration to renewal: Approaches to understanding postcrisis communication. *The Review of Communication*, 10(2) doi: 10.1080/15358590903545263, 127-141.

- Matthew W. Seeger, Barbara Reynolds, Timothy L. Sellnow. (2010). How People Think about Cancer: A Mental Models Approach. In *Handbook of risk and crisis communication* (pp. 493-506). New York: Routledge.
- Mcluhan, M. (n.d.). *Instrumentet e komunikimit, Media si një zgjatim i njeriut*. Tiranë: Instituti i dialogut&komunikimit.
- Melissa A. McDiarmid, Barbara Curbow. (1992). Risk communication and surveillance approaches for workplace reproductive hazards. *J Occup Med Toxicol ; 1*, 63-74.
- Melissa MacKay, Taylor Colangeli, Abhinand Thaivalappil, Ariana Del Bianco, Jennifer McWhirter, Andrew Papadopoulos. (2022). A Review and Analysis of the Literature on Public Health Emergency Communication Practices. *Journal Community Health. 47(1)*, 150–162.
- Mia Gray, Michael Kitson, Linda Lobao, Ron Martin. (2021). The State and the Covid Crisis. *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society Online ISSN 1752-1386*.
- Mid Sweden University, R. a. (2020). *Risk Communication: A Comparative Study of Eight EU Countries*. Karlstad: Swedish Civil Contingencies Agency (MSB) ISBN: 978-91-7927-024-7.
- Mileti, D. (1999). *Disaster by design: a reassessment of natural hazards in the United States*. Washington: Joseph Henry Press.
- Mish, F. C. (1984). Webster's ninth new collegiate dictionary. Springfield, MA: Merriam.
- MSH. (2020, 02 03). *Kosova nuk ka regjistruar asnjë rast të konfirmuar nga koronavirusi i ri*. Retrieved from Ministria e Shendetësisë: <https://msh.rks-gov.net/sq/njoftimi-per-coronavirus/>
- MSH. (2020, 03 01). *Njoftimet për Coronavirus*. Retrieved from Ministria e Shendetësisë: <https://msh.rks-gov.net/sq/njoftimi-per-coronavirus/>
- MSH, IKSHPK. (2020, 06). Mesazhet e publikuara në ueb dhe rrjetin social facebook. MSH dhe IKSHPK.
- MSH-IKSHPK. (2020, 06). Manuali për mbrojtje nga përhapja e virusit COVID-19. Prishtinë: MSH <https://msh.rks-gov.net/wp-content/uploads/2020/06/Manual-p%C3%ABr-parandalimin-dhe-luftimin-e-COVID19.pdf>.
- Natalie Henrich, Bev Holmes. (2011). Communicating During a Pandemic: Information the Public Wants About the Disease and New Vaccines and Drugs. *Health Promotion Practice Vol. 12, No. 4, DOI: 10.1177/1524839910363536*, 610-619.
- NATO. (2018). Defence Strategic Communications. *The official journal of the NATO Strategic Communications Centre of Excellence Volume 5 DOI: 10.30966/2018.RIGA.5.*, 1-43.
- Naughton, J. (2020). We're fighting an 'infodemic' as well as a pandemic. A bit of online self-discipline is urgently required. *The Guardian*,

- <https://www.theguardian.com/commentisfree/2020/mar/14/fake-news-about-covid-19-can-be-as-dangerous-as-the-virus>.
- Nic Newman with Richard Fletcher, Anne Schulz, Simge Andi, and Rasmus Kleis Nielsen. (2020). *Digital News Report*. Oxford: Reuters Institute.
- Nicholson, P. J. (1999). Communicating health risk. *Occup. Mod. Vol. 49, No. 4*, 253-256.
- Nick Pidgeon, Barbara Herr Harthorn, Karl Bryant, Tee Rogers-Hayden. (2009). Deliberating the risks of nanotechnologies for energy and health applications in the United States and United Kingdom. *Nature Nanotechnology*, 4, 95-98.
- Oc, B. (2017). Contextual leadership: A systematic review of how contextual factors shape leadership and its outcomes. *The Leadership Quarterly* 29(1), doi:10.1016/j.leaqua.2017.12.004, 218–235.
- OECD. (2013). *The Use of Social Media in Risk and Crisis Communication*. Paris: Organization for Economic Cooperation and Development (OECD).
- OHIO, U. (2020, 08 13). Resources to Develop a Public Health Crisis Communication Plan. Ohio.
- Ollivier, B. (2007). *Shkenca e komunikimit*. Tiranë: Papyrus perkthim 2015.
- PAHO, WHO. (2014). Checklist for planning national risk communication strategy. <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2014/2014-cha-checklist-risk-comm-strategy.pdf>.
- Pako e dokumenteve dhe strategjisë së komunikimit të AUV-së, Dokumente të brendshme të Agjencisë së Ushqimit dhe Veterinarisë (2019).
- Palenchar, M. J. (2008). In *The handbook of crisis and risk communication* (pp. 31-52). New York: Routledge.
- Patel, H. (2020). Fake news about COVID-19 is spreading faster than virus. *The Ohio State University Wexner Medical Center*, <https://wexnermedical.osu.edu/blog/fake-news-about-covid-19>.
- Petersen, M. B. (2021). COVID lesson: trust the public with hard truths. *Nature* doi: <https://doi.org/10.1038/d41586-021-02758-2>.
- Pfeiffer, D. U. (2006). Communicating risk and uncertainty in relation to development and implementation of disease control policies. *Veterinary microbiology*, 112 (2–4), 349–361.
- Pireva, E. (2021, 10 25). Zyrtare për Informim Instituti Kombëtarë i Shëndetit Publik Kosovë. (L. Thaçi, Interviewer)
- plus, F. (2020). Nuk ka mungesë të miellit, vetëm në mars kanë hyrë mbi 7 milionë kilogramë. *Fakte plus*, Qasur me 30.03.2022.

- Popova, L. (2012). The Extended Parallel Process Model: Illuminating the Gaps in Research. *Health Education & Behavior* DOI: 10.1177/1090198111418108, 455–473.
- Prevention, C. f. (2014). *Crisis Emergency Risk Communication 2014 Edition*. Atlanta: www.atsdr.cdc.gov.
- Qenaj, T. (2020). A duhet të zbatohen dënimet e vendimeve jokushtetuese? *Evropa e lirë* <https://www.evropaelire.org/a/30617012.html>.
- Ramadani, N. (2020, 03 18). Naser Ramadani – gazetarëve: Largohuni 2 metra prej presidentit, te unë afrohuni sa të doni. Prishtinë : <https://reporteri.net/lajme/naser-ramadani-gazetareve-largohuni-2-metra-prej-presidentit-te-une-afrohuni-sa-te-doni/>.
- Re, E. e. (2020). Votohet Qeveria Hoti. *Epoka e Re*, <https://www.epokaere.com/votohet-qeveria-hoti/>.
- Renn, O. (2005). White paper on RISK GOVERNANCE: towards an integrative approach. Geneva: International risk governance council.
- Renn, O. (2010). Risk Communication: Insights and Requirements for Designing Successful Communication Programs on Health and Environmental Hazards. In *Handbook of Risk and Crisis Communication* (pp. 81-99). New York: Routledge.
- Robert J. Griffin, Kurt Neuwirth, James Giese. (2002). Linking the Heuristic-Systematic Model and Depth of Processing. *College of Communication Faculty Research and Publications*. 227., 705-732.
- Robert J.Griffin, Sharon Dunwoody, Kurt Neuwirth. (1999). Proposed Model of the Relationship of Risk Information Seeking and Processing to the Development of Preventive Behaviors. *Environmental Research*, 80(2), 230-245.
- Robert L. Heath, H. Dan O'Hair. (2010). *Handbook of Risk and Crisis Communication*. New York: Routledge.
- Robert R. Ulmer, Timothy L. Sellnow, Matthew W. Seeger. (2015). *Effective Crisis Communication: Moving From Crisis to Opportunity 4th Edition*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Roberts, L. (N.d). Communication during Disaster Recovery. In *DRG Series*. The Global Facility for Disaster Reduction and Recovery (GFDRR).
- Robin Mansell, Uta Wehn. (1998). Knowledge societies: information technology for sustainable development. *Oxford University Press*.
- Rosling, H. (2019). Forca e Fktit: Dhjetë arsye pse përceptimi ynë për botën është i gabuar dhe se gjendja është me mirë nga sa duket. (pp. 25-27). Prishtinë-Tiranë: Pema.
- Rregullore për Shërbimin e Komunikimit Qeveritar me Publikun, (QRK) Nr.27/2018 (12 18, 2018).

- SAMHSA. (2019). *Communicating in a Crisis*. Retrieved from <https://store.samhsa.gov>
- Saliu, H. (2022). Rethinking Media Diplomacy and Public Diplomacy Towards a New Concept: Digital Media Diplomacy. *Online Journal Modelling the New Europe*, 39, 1-24. DOI: [10.24193/OJMNE.2022.39.01](https://doi.org/10.24193/OJMNE.2022.39.01)
- Saliu, H., Rexhepi, Z., Shatri, S. & Kamberi, M. (2022). Experiences with and risks of internet use among children in Kosovo. *Journal of Elementary Education*, 15(2), 145–164. <https://doi.org/10.18690/rei.15.2.145-164.2022>
- Saliu, H., Bicaj, A. (2022). The Digital Competence of Future Teachers in Kosovo. In L. Tomczyk & L. Fedeli, (eds), *Digital Literacy for Teachers. Lecture Notes in Educational Technology*. Springer, Singapore. (275-290). https://doi.org/10.1007/978-981-19-1738-7_15
- Saliu, H. (2022). Public Diplomacy or Public Glocalization? Rethinking Public Diplomacy in the post-Truth Era. *Vestnik Moskovskogo universiteta. Seriya 10. Zhurnalistika*, 1, 157-175. DOI: [10.30547/vestnik.journ.1.2022.157175](https://doi.org/10.30547/vestnik.journ.1.2022.157175)
- Saliu H. & Lljunji V. (2022). Cultural Diplomacy of Kosovo after the Declaration of Independence. *Information & Media*, 93, 62-76. <https://doi.org/10.15388/Im.2022.93.61>
- Saliu, H. (2021). The specifics and complexity of EU public diplomacy. *Druzboslovne Razprave, XXXVII(96–97)*, 189–207. <https://www.sociolosko-drustvo.si/wp-content/uploads/2021/09/DR96-97-Saliu-WEB.pdf>
- Seeger, M. W. (2007). Best Practices in Crisis Communication: An Expert Panel Process. *Journal of Applied Communication Research, Volume 34, 2006 - Issue 3*, doi:10.1080/00909880600769944, 232-244.
- SEMA. (2008). Crisis Communications Handbook. In *Summary and translation of the Swedish "Handbok i kriskommunikation"* (pp. 1-80). Huskvarna: Swedish Emergency Management Agency (SEMA) ISBN: 978-91-85797-11-0.
- Seth M. Noar, Lucinda Austina. (2020). (Mis)communicating about COVID-19: Insights from Health and Crisis Communication. *Health Communication Volume 35, 2020 - Issue 14* doi:10.1080/10410236.2020.1838093, 1735–1739.
- Shehu, B. (2020, 03 25). *Kosovë: Rrëzohet qeveria e Albin Kurtit-synohet krijimi i një qeverie të përkohshme*. Retrieved from DW: <https://www.dw.com/sq/kosov%C3%AB-rr%C3%ABzohet-qeveria-e-albin-kurtit-synohet-krijimi-i-nj%C3%AB-qeverie-t%C3%AB-p%C3%ABrkohshme/a-52919184>
- Sidharth Muralidharan, Kristie Dillistone, Jae-Hwa Shin. (2011). The Gulf Coast Oil Spill: Extending the Theory of Image Restoration Discourse to the Realm of Social Media and Beyond Petroleum. *Public Relations Review*, 37(3), 226-232.
- Spradley, R. T. (2017). Crisis Communication in Organizations. *Stephen F. Austin State University, USA*, 1-13.

- Stein, M. (2004). The critical period of disasters: Insights from sense-making and psychoanalytic theory. *Human Relations*, 57(10), 1243–1261.
- Tatsuya Kameda, Reid Hastie. (2015). Herd Behavior. <https://doi.org/10.1002/9781118900772.etrds0157>, 1-14.
- Televizioni7. (2020). Mos i hiqni maskat! Me çfarë ligji po dënohen qytetarët që s'i bartin ato. *Gazeta Express citon Televizioni 7* <https://www.televizioni7.com/mos-i-hiqni-maskat-me-çfare-ligji-po-denohen-qytetaret-qe-si-bartin-ato/>.
- Telg, R. (2019). Risk and Crisis Communication: When Things Go Wrong. *UF/IFAS Extension*, 1-6.
- Thaçi, H. (2020, 03 13). Apeli për qytetaret në konfirmimin e rasteve të para me covid në Kosovë. Prishtinë: <https://www.facebook.com/HashimThaciOfficial>.
- Thenell, J. (2004). *Library's Crisis Communications Planner: A PR Guide for Handling Every Emergency*. Portland: ALA Editions; Illustrated edition.
- Tobias Weitzel, John Middleton. (2020). *What channels are countries using to communicate with the public and at what frequency?* ASPHER COVID-19 Taskforce COVID 19 Health Systems Response Monitor (HSRM).
- Uchechukwu L Osuagwu 1, Chundung A Miner 1, Dipesh Bhattarai et al. (2021). Misinformation About COVID-19 in Sub-Saharan Africa: Evidence from a Cross-Sectional Survey. *Health Secur*, DOI: 10.1089/HS.2020.0202, 44-56.
- Uday Narayan Yadav, Binod Rayamajhee, Sabuj Kanti Mistry, Shradha S. Parsekar, Shyam Kumar Mishra. (2020). A Syndemic Perspective on the Management of Non-communicable Diseases Amid the COVID-19 Pandemic in Low- and Middle-Income Countries. *Front. Public Health*, doi.org/10.3389/fpubh.2020.00508, 1-7.
- University, T. (2022, 03 02). *7 Strategies for Developing Public Health Crisis Communication Plans*. New Orleans, USA.
- Veliu, A. (2020, 03 18). Për këtë deklaratë u shkarkua ministri Agim Veliu (VIDEO). (h.-k.-d.-u.-s.-m.-a.-v.-v. Klan Kosova, Interviewer) <https://klankosova.tv/per-kete-deklarate-u-shkarkua-ministri-agim-veliu-video/>.
- Vitia, A. (2020, 03 13). Konfirmohen dy rastet e para të Corona Virusit Covid-19 në Kosovë.
- Vlerësim i kushtetutshmërisë së Vendimit nr. 01/15 të Qeverisë së Republikës së Kosovës, të 23 marsit 2020, rastin nr. KO54/20 (Gjykata Kushtetuese 04 06, 2020).
- W Neil Adger, Terry P Hughes, Carl Folke, Stephen R Carpenter, Johan Rockström. (2005). Social-ecological resilience to coastal disasters. *Science* 309(5737), 1036–1039.
- W. Timothy Coombs, Sherry J. Holladay. (2010). *The Handbook of Crisis Communication*. West Sussex: A John Wiley & Sons, Ltd.

- Wach, M. (2018). Risk Communication. *Collection of Biosafety Reviews Vol. 10*, 43.
- Walton, D. (2005). *Të shpetojmë Komunikimin*. Paris: Papirus, përkthim 2009.
- Walton, D. (N.d). *Të shpetojmë Komunikimin*. Tirnanë: Papirus.
- WHO. (2008). *Uncertainty and Data Quality in Exposure Assessment*. Geneva: Guidance Document on Characterizing and Communicating Uncertainty in Exposure Assessment. Part 2 : Hallmarks of Data Quality in Chemical. Harmonization Project Document No. 6. World Health Organization (WHO).
- WHO. (2017). Communicating risk in public health emergencies. Switzerland: World Health Organization.
- WHO. (2017). Crisis communications plan template. *World Health Organization vaccine safety supporting document*.
- WHO. (2021). *Effective risk communication for environment and health*. Bonn: WHO European Centre for Environment and Health, WHO/EURO:2021-4208-43967-61972.
- WHO. (n.d.). *Coronavirus disease (COVID-19) pandemic, Denmark*. Retrieved from [www.euro.who.int: https://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/novel-coronavirus-2019-ncov](https://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/novel-coronavirus-2019-ncov)
- WHO. (n.d.). *Infodemic*. Retrieved from Qasur me 15.03.2022: https://www.who.int/health-topics/infodemic#tab=tab_1
- Witte, K. (1996). Handbook of Communication and Emotion. Academic Press <https://doi.org/10.1016/B978-012057770-5/50018-7>.
- Yan Jin, Lucinda Austin, Santosh Vijaykumar, Hyoyeun Jun, Glen Nowaka. (2019). Communicating about infectious disease threats: Insights from public health information officers. *Public Relations Review Volume 45, Issue 1*, 167-177.
- Yang, S. (2017). Linking Heuristic-Systematic Processing to Adoption of Behavior. *Master's Theses (2009 -)*. 420. Marquette University, 1-46.
- ZKM. (2020, 03 13). *Konfirmohen dy rastet e para të Corona Virusit Covid-19 në Kosovë*. Retrieved from <https://kryeministri.rks-gov.net/>: <https://kryeministri.rks-gov.net/konfirmohen-dy-rastet-e-para-te-corona-virusit-covid-19-ne-kosove/>
- ZKM. (2020, 03 18). *Kryeministri Kurti shkarkon Ministrin Veliu*. Retrieved from Zyra e Kryeministrit: <https://kryeministri.rks-gov.net/kryeministri-kurti-shkarkon-ministrin-veliu/>
- ZKM. (2020, 04 12). *Le të mos ja japim Virusit Corona këmbët tona që më pas të na i marrë jetët tona*. Retrieved from Zyra e Kryeministrit : <http://kryeministri.rks-gov.net/le-te-mos-ja-japim-virusit-corona-kembet-tona-qe-me-pas-te-na-i-marre-jetet-tona/>

ZKM. (2020, 03 12). *Qeveria e Kosovës ka themeluar Komisionin e posaçëm për parandalimin e Corona Virusit*. Retrieved from Zyra e Kryeministrit : <http://kryeministri.rks-gov.net/qeveria-e-kosoves-ka-themeluar-komisionin-e-posacem-per-parandalimin-e-corona-virusit/>

ZKM. (2020, 07 28). *Qeveria miratoi masat e reja për parandalimin e përhapjes së pandemisë COVID-19*. Retrieved from Zyra e Kryeministrit: <https://kryeministri.rks-gov.net/qeveria-miratoi-masat-e-reja-per-parandalimin-e-perhapjes-se-pandemise-covid-19/>