

# Sigurnost kao čimbenik marketing-strategije i održivosti turističke destinacije

---

Lucić, Nikolina

Master's thesis / Diplomski rad

2024

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Economics and Business in Osijek / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Ekonomski fakultet u Osijeku**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:145:084914>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-04**



Repository / Repozitorij:

[EFOS REPOSITORY - Repository of the Faculty of Economics in Osijek](#)



Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Ekonomski fakultet u Osijeku

Diplomski studij (*Marketing*)

Nikolina Lucić

**SIGURNOST KAO ČIMBENIK MARKETING-STRATEGIJE I  
ODRŽIVOSTI TURISTIČKE DESTINACIJE**

Diplomski rad

Osijek, 2024.

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku  
Ekonomski fakultet u Osijeku  
Diplomski studij (Marketing)

Nikolina Lucić

**SIGURNOST KAO ČIMBENIK MARKETING-STRATEGIJE I  
ODRŽIVOSTI TURISTIČKE DESTINACIJE**

Diplomski rad

**Kolegij: Marketing strategije**

JMBAG: 0010230078

e-mail: nlucic@efos.hr

Mentor: Prof. Dr. Sc. Marija Ham

Osijek, 2024.

Josip Juraj Strossmayer University of Osijek  
Faculty of Economics and Business in Osijek  
University Graduate Study (Marketing)

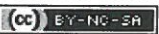
Nikolina Lucić

**SAFETY AS A FACTOR IN THE MARKETING STRATEGY  
AND SUSTAINABILITY OF A TOURIST DESTINATIONS**

Graduate paper

Osijek, 2024.

**IZJAVA**  
**O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI, PRAVU PRIJENOSA INTELEKTUALNOG**  
**VLASNIŠTVA, SUGLASNOSTI ZA OBJAVU U INSTITUCIJSKIM**  
**REPOZITORIJIMA I ISTOVJETNOSTI DIGITALNE I TISKANE VERZIJE RADA**

1. Kojom izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je DIPLOMSKI rad isključivo rezultat osobnoga rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu. Potvrđujem poštivanje nepovredivosti autorstva te točno citiranje radova drugih autora i referiranje na njih.
2. Kojom izjavljujem da je Ekonomski fakultet u Osijeku, bez naknade u vremenski i teritorijalno neograničenom opsegu, nositelj svih prava intelektualnoga vlasništva u odnosu na navedeni rad pod licencom *Creative Commons Imenovanje – Nekomercijalno – Dijeli pod istim uvjetima 3.0 Hrvatska*. 
3. Kojom izjavljujem da sam suglasan/suglasna da se trajno pohrani i objavi moj rad u institucijskom digitalnom repozitoriju Ekonomskoga fakulteta u Osijeku, repozitoriju Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku te javno dostupnom repozitoriju Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (u skladu s odredbama Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, NN br. 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 02/07, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14, 60/15).
4. Izjavljujem da sam autor/autorica predanog rada i da je sadržaj predane elektroničke datoteke u potpunosti istovjetan sa dovršenom tiskanom verzijom rada predanom u svrhu obrane istog.

**Ime i prezime studenta/studentice:** Nikolina Lucić

**JMBAG:** 0010230078

**OIB:** 45048312791

**e-mail za kontakt:** lucicnina5@gmail.com

**Naziv studija:** Druga godina diplomskog studija, smjer Marketing

**Naslov rada:** Sigurnost kao čimbenik marketing-strategije i održivosti turističke destinacije

**Mentor rada:** Prof. dr. sc. Marija Ham

U Osijeku, 30. lipnja 2024. godine

Potpis

Lucić Nikolina

## ZAHVALA

*Iskreno se zahvaljujem mentorici prof. dr. sc. Mariji Ham na ukazanom povjerenju, podršci, stručnom vodstvu i prijenosu izuzetnog znanja tijekom cijelog mog studija marketinga. Posebno sam zahvalna na mentorstvu tijekom uspješnih projekata za Vinariju Kraljić i Planet of Plants.*

*Veliku zahvalnost dugujem i svojoj kumi Magdaleni koju sam upoznala već na prvom tjednu preddiplomskog studija. Njena vjera u mene kroz svih pet godina bila je neizmijerna i uvijek me poticala da budem najbolja verzija sebe. Također, hvala prijateljici Evi, koja je obogatila moje iskustvo diplomskog studija svojom podrškom, ne samo kao kolegica već i kao draga prijateljica.*

*Zahvaljujem se mami i Otrovu, koji su mi svojim radom omogućili studiranje. Njihova žrtva omogućila mi je da se posvetim isključivo studiranju i ostvarenju svoga cilja. Hvala mom bratu i šogorici, koji su bili uz mene u Osijeku na početku mojih studentskih dana, pružajući mi oslonac dok sam se prilagođavala novom okruženju. Njihova prisutnost značila mi je više nego što mogu izraziti.*

*Na kraju, posebna zahvala mom zaručniku Tomislavu, koji je najviše vjerovao u mene. Bio je uz mene u svakom trenutku – u radosti nakon položenih kolokvija, ali i onda kada mi je trebalo podići duh nakon neuspjeha. Njegova vjera u mene i bezuvjetna podrška su me motivirali da ustrajem i postignem svoje ciljeve.*

*Hvala svima od srca.*

## **Sigurnost kao čimbenik marketing-strategije i održivosti turističke destinacije**

### **SAŽETAK**

Ovaj rad ima za cilj pružiti uvid u temu utjecaja sigurnosti kao čimbenika marketing– strategije i održivosti turističke destinacije. Fokus rada je istražiti sigurnost u turizmu, kakvo je trenutno stanje u turizmu, kako sigurnost percipiraju posjetitelji i kolika je njena važnost. U radu se detaljno obrađuje tema održivog razvoja i održivog turizma. U Republici Hrvatskoj kao i u drugim članicama Ujedinjenih Naroda provodi se program „Promijenimo svijet, Agenda 2030 za održivi razvoj“. Uz provođenje ukupno 17 ciljeva projekt ima svrhu osvijestiti važnost održivosti, očuvanja okoliša i očuvanja dostupnih neobnovljivih resursa tako da i buduće generacije imaju potpuno iste uvjete kao i sadašnje. Za održivi turizam neophodno je upravljati sigurnošću u turističkoj destinaciji. Primjerice implementacija sigurnosnih mjera u vidu povećanja videonadzora, edukacije ljudskog sektora i osiguranja većeg broja policije u destinaciji. Sigurnosne mjere potrebno je provoditi umjereno kako bi se posjetitelji osjećali sigurno bez ugrožavanja njihove privatnosti. U radu su istaknuti najveći sigurnosni izazovi za turizam, a to su teroristički napadi, migrantska kriza, nedostatak radne snage i zdravstveni izazovi. Na posljatku provedeno je primarno istraživanje o utjecaju sigurnosnih čimbenika na odluke vezane uz odabir turističke destinacije. Istraživanjem je zaključeno da je ljudima vrlo važna sigurnost destinacije te prije odluke istražuju sigurnosne aspekte mjesta, no ipak nije presudan čimbenik u odluci.

Ključne riječi: turizam, održivi razvoj, sigurnost turističke destinacije

## **Safety as a factor in the marketing strategy and sustainability of the tourist destination**

### **ABSTRACT**

This paper aims to provide insight into the topic of the impact of security as a factor in the marketing strategy and sustainability of a tourist destination. The focus of the paper is to investigate safety in tourism, what is the current state of tourism, how safety is perceived by visitors, and how important it is. The paper deals in detail with the topic of sustainable development and sustainable tourism. In the Republic of Croatia, as well as in other members of the United Nations, the program "Let's Change the World, Agenda 2030 for Sustainable Development" is implemented. Along with implementing a total of 17 goals, the project aims to raise awareness of the importance of sustainability, environmental protection, and the preservation of available non-renewable resources so that future generations have the same conditions as the current ones. For sustainable tourism, managing security in the tourist destination is necessary. For example, the implementation of security measures in the form of increased video surveillance, education of the human sector, and provision of a greater number of police in the destination. Security measures should be implemented sparingly so visitors feel safe without compromising privacy. The paper highlights the biggest security challenges for tourism, namely terrorist attacks, migrant crises, labor shortages, and health challenges. Finally, primary research was conducted on the impact of safety factors on decisions related to choosing a tourist destination. The research concluded that, on average, the safety of the destination is important to people, and before making a decision, they research the safety aspects of the place, but it is mainly not a decisive factor in the decision.

**Keywords:** tourism, sustainable development, safety of the tourist destination



# Sadržaj

1. Uvod .....	1
2. Metodologija rada .....	2
3. Turizam i održivi razvoj.....	3
3.1. Definicija turizma .....	3
3.2. Razvoj turizma.....	3
3.4. Održivi razvoj .....	5
3.5. Održivi turizam.....	12
3.7. Turistička destinacija kao sustav .....	16
4. Sigurnost u turizmu .....	18
4.1. Sigurnost kao razvojni čimbenik turizma .....	19
4.2. Sigurnosne prijetnje za turizam.....	20
4.2.1. Terorizam.....	21
4.2.2. Migrantska kriza .....	22
4.2.3. Nedostatak radne snage .....	23
4.2.4. Zdravstveni izazovi .....	24
5. Upravljanje sigurnošću u destinaciji.....	26
5.1. Razine upravljanja sigurnošću u turističkom sektoru .....	26
5.2. Zaštita posjetitelja turističke destinacije .....	27
6. Istraživanje o sigurnosti u turizmu .....	29
6.1. Opis uzorka.....	29
6.2. Rezultati provedenog istraživanja.....	34
7. Rasprava.....	46
8. Zaključak.....	48

## 1. Uvod

U početku je turizam predstavljao napuštanje mjesta stalnog boravka s ciljem obilaska prirodnih ljepota, odmora ili je bio vođen željom za promjenom okoline. Njegov naziv nastao je izvedenicom francuske riječi „tour“ što znači krug, dakle od početka je turizam predstavljao aktivnosti u drugim mjestima koje uvijek započinju i završavaju u istoj točki, a to je mjesto stalnog boravka. I danas su navedene karakteristike ostale iste, samo su se razvile želje i potrebe posjetitelja, ali i ponuda proizvoda i usluga koje se u turizmu nude.

Mnoge se države odlučuju za iskorištavanje svojih prirodnih ljepota i stoga se okreću ulaganju u turistički sektor koji postaje ključan dio gospodarstva zemlje. U odnosu na početak turizma, danas posjetitelji imaju sve više istaknute želje, potrebe i navike koje se u turističkim destinacijama snažno žele zadovoljiti. Kroz vrijeme su osim dobrih strana globalnog razvoja vidljivi i negativni učinci u obliku narušavanja sigurnosti društva. Negativni dio razvoja nalazi se u narušavanju okoliša i iscrpljenju neobnovljivih prirodnih resursa, ali i u svjesno izazvanim terorističkim napadima, kriminalu, nasilju i prevarama koje ugrožavaju sigurnost stanovništva.

U posljednja dva desetljeća prisutna su velika ulaganja u projekte za održivi razvoj i zastupanje održivosti u svim sektorima djelatnosti. Ujedinjeni Narodi su započeli provođenje projekta na području svojih članica pod nazivom „Promijenimo svijet, Agenda 2030 za održivi razvoj“. U navedenom projektu sudjeluje i Republika Hrvatska od 2015. godine, s ciljem osiguranja održivosti razvoja i očuvanje prirodnih resursa i okoliša.

S ciljem postizanja održivog turizma neophodna su ulaganja u sigurnosne aspekte turističke destinacije. Preventivnim mjerama zaštite od kriminala, zdravstvenih i sličnih sigurnosnih izazova, potiče se osjećaj slobode i sigurnosti lokalnog stanovništva i posjetitelja u destinaciji. Isto tako, promocijom sigurnosti destinacije značajno se potiču potencijalni posjetitelji na donošenje odluka o dolasku.

## **2. Metodologija rada**

U ovom diplomskom radu provedeno je sekundarno istraživanje podataka o turizmu i cjelokupnom turističkom sektoru. Zatim su istraženi projekti i zakoni vezani uz održiv razvoj. Na temelju istraženih podataka povezani su i pojašnjeni pojmovi održivog razvoja i održivog turizma. U nastavku pisanja rada obavljeno je istraživanje postojećih podataka o sigurnosti, sigurnosnim mjerama u turizmu, ali i sigurnosnim izazovima terorizma, migrantske krize, nedostatka radne snage i zdravstvenih izazova koji su opisani u nastavku. Peto je poglavlje posvećeno trenutnim načinima upravljanja sigurnošću u turističkim destinacijama te načinima za poboljšanje.

Drugi dio rada odnosi se na primarno istraživanje koje je provedeno kroz online anketu na prigodnom uzorku od 152 ispitanika. Trajanje ankete bilo je prosječno pet minuta, a sadržavala je 21 pitanje. Upitnik je proveden kroz objavljivanje poveznice za upitnik na društvenoj mreži Facebook u grupama karakterističnim za podjelu savjeta o putovanjima, promociji skrivenih atrakcija destinacija i razmjeni iskustva. Primarnim istraživanjem ispitani su demografski podaci ispitanika i zatim su uslijedila pitanja vezana uz stavove o motivima putovanja i važnosti sigurnosnih aspekata. Nadalje, pitanja vezana uz mjesto na kojemu ispitanici pretražuju informacije o destinaciji i u kojoj mjeri dostupnim izvorima vjeruju. Nakon prikupljenih odgovora ispitanika uslijedila je detaljna analiza rezultata istraživanja, interpretacija i zaključak.

### 3. Turizam i održivi razvoj

#### 3.1. Definicija turizma

Pojam turizma obuhvaća velik broj definicija koje se podudaraju u osnovnim elementima, a razlikuju se ovisno o stajalištu iz kojeg su formulirane. Primjerice, prva i osnovna definicija koja potječe iz 1905. godine kako se pronalazi u Hrvatskoj enciklopediji (enciklopedija.hr, 2024.) govori da je turizam pojava modernog doba koja je izazvana povećanom potrebom za odmorom i promjenom klime, probuđenim smislom za ljepotu krajolika, radosti i užitak boravka u slobodnoj prirodi. Navedena definicija prikazuje i naglašava prve motive putovanja, a to su potreba za promjenom okoline i odmorom, ali u mjestima koja pružaju uživanje u prirodnim ljepotama krajolika.

S vremenom su se dijelovi turizma segmentirali prema karakteristikama i motivima putovanja, neke od karakteristika su dužina putovanja, godišnje doba putovanja, dobna skupina posjetitelja i slično. Tako se danas turizam dijeli na brojne vrste poput ruralnog, kongresnog, zdravstvenog i vjerskog turizma, a svaka vrsta ima svoje definicije. Ruralni se turizam fokusira na putovanja u ruralnom području kako bi posjetitelji doživjeli iskustvo života na selu, okruženi prirodom, bez užurbanosti i prekomjerne buke, njemu vrlo slična vrsta je i agroturizam. S druge strane, kongresni je turizam usmjeren prema aktivnostima vezanim uz posao poput seminara i stručnog usavršavanja, dakle ova se vrsta putovanja ne koristi radi odmora.

Profesor doktor Ivo Grgić u svom radu „Turizam kao djelatnost“ (2013) navodi definiciju Coopera koja glasi „Turizam je privremeno kretanje u destinacije izvan uobičajenog mjesta stalnog boravka i rada te uključuje aktivnosti za vrijeme boravka u destinaciji i usluge kojima se zadovoljavaju potrebe turista“. Spomenuta definicija ističe da je turizam isključivo privremeno kretanje u drugo mjesto različito od mjesta stalnog boravka, ali koje posjetitelju pružaju mogućnosti različitih aktivnosti s ciljem zabave i odmora.

#### 3.2. Razvoj turizma

Službeni početak i razvoj turizma povezuje se s početkom dvadesetog stoljeća. Od tada do danas, dogodile su se snažne promjene u društvu, tehnologiji i načinu života, a tome se prilagođavao i turizam. Spomenute promjene oblikovale su navike društva, od odluke gdje putuju, koliko dugo traju putovanja, do toga koji su primarni ciljevi putovanja.

Međutim, nije nužno ići prema dalekoj povijesti kako bi se primijetile značajne promjene. Jedna od snažnijih promjena je započela 2019. godine dolaskom pandemije COVID -19. Ova je pandemija imala vrlo snažan utjecaj na kretanje stanovništva gotovo cijelog svijeta, a turistički sektor bio je jedan od najsnažnije pogođenih. Uvođenje rigoroznih mjera, globalna zatvaranja granica, ograničenja kretanja stanovništva diljem svijeta popraćena strogim zdravstvenim mjerama dovela su do drastičnog smanjenja putovanja, što je utjecalo na ovaj sektor.

Mjere ograničenja kretanja u Republici Hrvatskoj koje su služile za suzbijanje širenja virusa su utjecale na smanjenje broja domaćih posjetitelja diljem zemlje. Stranim je posjetiteljima Hrvatska otvorila svoje granice tijekom dijela godine uz predočenje negativnog testa na virus. Upravo su stroge mjere rezultirale padom dolazaka stranih posjetitelja, stoga su 2020. godine postotci značajno opali što je direktno utjecalo i na cjelokupnu ekonomiju Republike Hrvatske s obzirom na to da turizam čini velik udio u BDP-u. Prema službenim podacima Državnog zavoda za statistiku 2020. godine broj dolazaka stranih posjetitelja pao je za 68 % u odnosu na prethodnu godinu (Dolasci i noćenja turista u 2020, 2021). Međutim, na sreću tako niske brojke trajale su samo jednu godinu, već 2021. značajno je porastao broj posjetitelja i noćenja na što je zasigurno utjecala mjera cijepljenja stanovništva. Spomenute godine posjetiteljima su osim standardnih destinacija, pozornost privukla manja mjesta s malim brojem lokalnog stanovništva s obzirom na to da je poželjno bilo što je moguće manje okupljanja.

### 3.3. Moderni turizam – današnjica

Oduvijek postoje brojni izazovi s kojima se sektor turizma suočava, tako se i danas moderni turizam suočava s nizom različitih izazova. Časopis „National Security and the future“ naglašava kako se cijela Europska Unija trenutno suočava s globalnim sigurnosnim izazovima. Najznačajnije dvije prijetnje su Ruska agresija prema Ukrajini i klimatske promjene koje su donijele strah u svakodnevnicu. Sukob između Rusije i Ukrajine započeo je 2014. godine, ali je eskalacijom u 2022. unio nesigurnost na cijelo područje Europe. Europska Unija je do danas na tu agresiju reagirala nizom sankcija za Rusiju, te raznim načinima pomoći Ukrajini poput slanja dodatne vojne opreme. Uz to, milijuni Ukrajinaca prisilno su napustili svoje domove te potražili miran život u drugim zemljama kao i u Hrvatskoj. Nadalje, klimatske promjene također utječu na sigurnost i svojim uništavanjem infrastrukture destinacija i poljoprivrednih površina direktno utječu i na turističke odluke. Sve češće se događaju suše, poplave, olujna nevremena s

puno posljedica kao i potresi koji su se nakon pandemije dogodili i na području Hrvatske. Nakon potresa Sisak, Petrinja i Zagreb postali su znatno nesigurniji gradovi za obilazak, te su nekoliko mjeseci bili posjećivani iz humanitarnih razloga, ali ne i turističkih.

Važno je istaknuti da uz sve nedaće koje su zahvatile sektor turizma, posebno u Republici Hrvatskoj, ipak se bilježe znakovi napretka. Već u prvom kvartalu 2024. godine međunarodni dolasci posjetitelja u Hrvatsku dosegli su velikih 97 % razine koja je bila prije pandemije, dakle zaostatak je od samo 3 %. Isto tako, broj odlazaka domaćih posjetitelja u inozemstvo prešao je brojku od 285 milijuna, što je također znatno više nego u prethodnoj godini. UN prognozira da će se u tekućoj godini dogoditi potpuni oporavak međunarodnog turizma uz porast dolazaka od 2 % u odnosu na godinu početka pandemije, 2019. Amerika se gotovo u potpunosti oporavila, ostvarivši 99 % razine prije pandemije, dok je Europa u prvom kvartalu ostvarila pozitivan porast od 1 %. U prvom kvartalu ove godine su brojne destinacije u cijelom svijetu ostvarile velike postotke oporavka (Turistički informativni servis, 2024). Na temelju navedenih podataka može se zaključiti gotovo potpuni oporavak posjetitelja od pandemije i pobjeda nad strahom od putovanja sa zdravstvene strane, no tu su prisutni još uvijek drugi čimbenici koji sigurnost čovjeka dovode u pitanje.

### 3.4. Održivi razvoj

1960.-ih godina u američkim se skupinama počela razvijati svijest o očuvanju netaknute prirode i cjelokupnog okoliša. Dvanaest godina nakon, 1972. godine prvi je puta glavno pitanje sastanka Ujedinjenih naroda bilo očuvanje okoliša. Stvaranje navedene svijesti budilo je u ljudima potrebu za zaštitom prirode koja je dana, odnosno protivljenje velikim zagađenjima okoliša. Pojam održivog razvoja jedan je od aktualnijih pojmova u razvoju o kojima se i danas vode razne rasprave. Održivi razvoj nema svoju službenu definiciju, već se prilagođava s obzirom na fokus gledišta (Barbosa i dr., 2014). Svjetska komisija za okoliš i razvoj pod nazivom Brundtland komisija plasirala je svoje izvješće „Naša zajednička budućnost“ 1987. godine. U izvješću je objasnila pojam održivog razvoja kao razvoja koji zadovoljavanjem potreba današnjice, ne ugrožava nikakve potrebe koje mogu imati buduće generacije (Ministarstvo vanjskih i europskih poslova, 2024). Važno je istaknuti da se održivi razvoj odnosi na ekonomske, društvene i ekološke aspekte. Potiče se cjelokupni rast i razvoj gospodarstva tako da razvoj ne dovodi u opasnost nestanak resursa koji su mu potrebni. Zatim, zaštita društva tako da svi članovi mogu imati potpuno ista prava i na posljetku očuvanje okoliša od zagađenja kako

bi ostao na raspolaganju i budućim generacijama. Glavni je cilj unaprjeđivati društvo uz zaštitu resursa koji će dočekati nove generacije. Kako je već navedeno, održivi je razvoj trenutno sveprisutan, primjerice sve članice Ujedinjenih naroda odlučile su se za poticanje stvaranja ravnoteže između razvoja tehnologija i gospodarstva te očuvanja prirode u kojoj se nalazimo. UN su projekt pod nazivom „Promijenimo svijet, Agenda 2030 za održivi razvoj“ počele provoditi 2015. godine s ukupno 193 članice, a Hrvatska se pri odlučivanju zalagala da ciljevi budu univerzalni kako bi ih bilo lakše prilagođavati na sve (Ministarstvo vanjskih i europskih poslova, 2024). Projekt broji ukupno 17 ciljeva za uspjeh i provedbu održivog razvoja, za čiju je provedbu nužno skladno djelovanje svih sektora bez međusobnog natjecanja (Gudelj, 2019). Isto tako, važno je naglasiti da je za održivost nužno dugoročno ulaganje kako bi se vidjeli značajni rezultati u vidu promjena.

Prvi je cilj iskorijeniti siromaštvo svuda i u svim oblicima, upravo se on smatra najtežim za postići jer se procjenjuje kako na globalnoj razini više od 800 milijuna ljudi živi s manje od 1,25 američkih dolara dnevno. Visoki postotak tih ljudi nema osnovne životne uvjete na dohvat ruke poput pitke i čiste vode, svakodnevnog obroka ili električne energije. Cilj je do kraja 2030. smanjiti za minimalno 50 % broj ljudi u siromaštvu (Gudelj, 2019). U Hrvatskoj bi se povećanje prihoda stanovništva moglo povećati kroz dodatan razvoj turizma. Iako već sada turizam ima veliki udio u BDP-u, razni poticaji malim poduzetnicima u sektoru turizma učinili bi veliki pomak u otvaranju mnogih radnih mjesta, pružile bi se prilike za samozaposlenje kao i zaposlenje. Prilike za ulaganja nisu isključivo vezane uz područja na moru, veliki neiskorišteni potencijal imaju Slavonija i Baranja u kojima je zasigurno poželjno otvaranje radnih mjesta.

Drugi cilj je iskorijeniti glad i postići sigurnost u opskrbi hranom. Gudelj, 2019 u svom radu navodi procjenu pothranjenosti od 795 milijuna ljudi u svijetu što znači da je svaki deveti čovjek pothranjen. Ovaj cilj fokusiran je na smanjivanje gladi kroz omogućavanje proizvodnje hrane na područjima koja su ugrožena, udvostručenje dosadašnje poljoprivredne proizvodnje te ukidanje trgovinskih ograničenja (IDOP, 2019). Turizam bi na ovaj cilj mogao utjecati vrlo slično kao i na prethodni. Razvojem turizma podrazumijeva se povećanje dolazaka posjetitelja, što direktno dovodi do konzumacije više hrane dakle veća proizvodnja i prodaja. Povećanjem prihoda stanovništva otvara se mogućnost kupnje hrane, ali i ulaganja u proizvodnju te stvaranje dugoročnih prihoda.

Osiguranje zdravog života i promoviranje blagostanja svih ljudi, svih životnih dobi je treći cilj. Poveznica se može povući sa siromaštvom ili pak nedostatkom lijekova uslijed kojih dolazi do smrti. U posljednjem desetljeću zabilježeni su značajni postotci smanjenja smrtnih slučajeva prevencijom bolesti kroz cijepljenja protiv virusa pa su danas vodeći uzroci smrti kardiovaskularne bolesti i bolesti dišnog sustava. Do kraja 2030. godine želja je smanjiti ponajviše smrtnu slučajevu majki, novorođenčadi i djece do pete godine života, ali i svih drugih dobnih skupina (IDOP, 2019). Preporučeno je poticanje zdravstvenih istraživanja, povećanje financiranja zdravstvenih usluga i radnika diljem svijeta, te omogućavanje pristupa cjepivima i lijekovima svim ljudima na svijetu. Povećanjem prihoda od turizma povećavaju se i sredstva raspoloživa za ulaganje u novu tehnologiju potrebnu medicinskim uslugama. Uz bolje potrebne medicinske uređaje, bolničke centre s poboljšanim standardima i dovedenim stručnjacima na važne položaje stvara se pogodna okolina za osiguranje zdravog života.

Četvrti je cilj osiguranje kvalitetnog obrazovanja, kao i promoviranje cjeloživotnog obrazovanja svih dobnih skupina. 2015. godine broj djece koji nije pohađao školu iznosio je 57 milijuna, na tu brojku su utjecala i područja pogođena sukobima, danas je zasigurno ugroženo školovanje djece na području Ukrajine, Izraela i Palestine (Gudelj, 2019). Osim sukoba, prisutan je nedostatak obrazovnih ustanova, a također obrazovanje otežavaju nedostatak pitke vode i električne energije. Kroz ovaj projekt cilj je povećati broj stipendija kako bi se povećao broj obrazovanih, povećati broj kvalificiranih učitelja i iskorijeniti nepismenost u svijetu. Isto tako, dio prihoda od turističkog sektora može se refundirati u razvoj obrazovnog sektora i poticanje povećanja broja radne snage potrebne za obrazovne ustanove.

Nadalje, sljedeći je cilj postići rodnu ravnopravnost i osnažiti sve žene i djevojčice. Gudelj (2019) u svom radu navodi statističke podatke koji govore o znatno manjim prihodima žena za iste pozicije na kojima muškarci zarade do 20 % više. Još uvijek je u 18 zemalja svijeta muškarcima dopuštena pravna zabrana zaposlenja njihovim ženama, što direktno ograničava osnovna prava žena. Svakodnevnim podizanjem svijesti o ovom problemu u društvu postižu se pozitivni rezultati, stoga raste broj zaposlenih žena koje napreduju na svojim pozicijama. Međutim, potrebno je podići svijest o ravnopravnosti u svakodnevnim životnim situacijama, ne nužno isključivo na poslovnom planu. U ovom cilju turizam može otvaranjem novih radnih mjesta pružiti ženama mogućnosti zaposlenja, ali i kroz edukacije turističkih radnika može se utjecati na stvaranje svijesti o ravnopravnosti.



Cilj broj šest je osigurati pitku vodu i higijenske uvjete za sve. Podatak da 40 % stanovništva na planeti nema mogućnost korištenja pitke vode je zabrinjavajuć s obzirom na to da stručnjaci upozoravaju na porast ove brojke s razvojem globalnog zagrijavanja zemlje (Gudelj,2019). Nije moguće do 2030. godine stvoriti pogodne uvjete za provođenje vode u svim područjima svijeta, no cilj je ispravnu vodu pružiti što je moguće većem postotku stanovništva po pristupačnoj cijeni (IDOP, 2019). Turizam na ovaj cilj može utjecati zaštitom okoliša kroz recikliranje vode i ukidanje svakog nepotrebnog troška vode, ali i razvojem infrastrukture koja može doprinijeti lakšim dovođenjem vodenih resursa do krajnjih korisnika.

Sedmi je cilj osiguranje pristupačne energije iz čistih izvora. Emisija stakleničkih plinova koju povećava globalna ekonomija stvaraju posljedice u atmosferi koje se odražavaju kroz klimatske promjene. U ovom trenutku zemlja broji veliki dio stanovništva koji nema pristup električnoj energiji dok s druge strane veliki potrošači iste koji su ujedno i najveći zagađivači ne mijenjaju svoje strategije i bez obzira na upozorenja koja dolaze iz prirode nisu smanjili svoju potrošnju. Održivim razvojem je cilj educirati velike i male potrošače električne energije o alternativnim mogućnostima i stvaranjem vlastite energije uz pomoć prirode. Isto tako, cilj je povećati ulaganja u stvaranje čistih energenata koji bi uz pomoć termalne vode, vjetra i sunca proizvodili energiju pristupačnu većem broju stanovništva (IDOP, 2019). Turizam se može posvetiti širenjem svijesti svojih korisnika o beneficijama čistih energenata kroz primjenu učinkovitih pristupa u praksi. Korištenje led rasvjete ili pak obnovljivih izvora energije poput solarnih ploča smanjilo bi se zagađenje atmosfere, kao i korištenje termalnih izvora vode u novim tehnologijama za zagrijavanje prostorija.

Dostojanstven rad i ekonomski rast predstavlja cilj broj osam. Težnja je uz pomoć ekonomskog razvoja stvoriti maksimalan broj radnih mjesta koji bi podrazumijevali mogućnost dostojanstvenog rada. Potrebno je osigurati prikladna radna mjesta za sva zanimanja. Kako Institut za društveno odgovorno poslovanje navodi do kraja 2030. godine cilj je minimizirati broj nezaposlene radne snage. Turizam u okviru ovog cilja može povećavati broj radnih mjesta i otvarati nove mogućnosti radnoj snazi. Također, razvoj turizma i povećan dolazak posjetitelja dovodi do poticanja lokalnog gospodarstva kroz rast potrošnje, na taj se način potiče ekonomski rast na nacionalnoj razini.

Deveti cilj se zalaže za izgradnju izdržljive infrastrukture, promociju održive industrijalizacije i poticanje inovativnosti. „Više od 2,4 milijarde ljudi širom svijeta nema osnovne sanitarne

uvjete, dok 2,6 milijardi ljudi nema pristup konstantnoj opskrbi električnom energijom“ (Gudelj, 2019). Kako bi se smanjile navedene brojke neophodna su ulaganja u izgradnju infrastrukture, a poticanjem poduzetništva u ljudima moguće je također utjecati na modernizaciju i dovođenje osnovnih uvjeta života današnjice. Institut za društveno odgovorno poslovanje kao podciljeve navodi ulaganja u razvoj industrije, zdravstvena istraživanja i unaprjeđenje infrastrukture. Poželjno je da zemlje u razvoju potiču inovacijske ideje i stvaranje razvoja u tehnologijama. U turizmu se također može poticati inovativnost s obzirom na to da je turizam sektor stalnog rasta i razvoja te je poželjna svakodnevna modernizacija usluga i načina na koji se usluge pružaju korisnicima. Isto tako, povećanjem prihoda iz ovog sektora otvara se mogućnost većih ulaganja u industriju, infrastrukturu i poticanje inovativnosti.

Smanjenje nejednakosti nalazi se pod ciljem broj deset. Prema Gudelj, 2019 glavni motiv migracije stanovništva 2017. godine bila je ekonomska nejednakost, više od 285 milijuna ljudi te su godine napustili svoje zemlje u potrazi za boljim prihodima. Praćenjem finansijskih tržišta i regulacijom prava i zakona potrebno je utjecati na smanjenje velike razlike između prihoda najbogatijih ljudi svijeta te najsiromašnijih. Do kraja 2030. cilj je osigurati jednake mogućnosti i uvjete za radna mjesta i zaradu kroz promociju prikladnog zakonodavstva i politike (IDOP, 2019). S gledišta turizma za ovaj cilj potrebno je pružiti mogućnosti sudjelovanja svim zainteresiranim sudionicima lokalnog stanovništva. Poticanjem poduzetničkih koraka stanovništvo dolazi do većih prihoda što je korak prema izjednačenju s finansijskoj aspekta.

Jedanaesti po redu cilj glasi održivi gradovi i zajednice. Težnja je učiniti gradove sigurnim za život, prilagodljivim i učinkovitim. Prekomjerna naseljenost ne prilagođenog područja u brzorastućim gradovima stvara nesigurne uvjete za život. Takvi su uvjeti pogodni za razvoj virusa, i potencijalnih pandemija s obzirom na nedostatak adekvatnih higijenskih uvjeta (Gudelj,2019). Do kraja 2030. godine podcilj je omogućiti siguran, odgovarajuć i pristupačan smještaj svim ljudima iz urbanih sredina, unaprijediti standarde u prenaseljenim područjima kroz ulaganja u stvaranje pogodnih higijenskih uvjeta. Isto tako, cilj je smanjenje prekomjernog zagađenja okoliša od strane gradova, kako bi se proveo održivi razvoj (IDOP, 2019). U ovom segmentu turizam utječe tako što zbog svojih potreba unapređenja usluga ulaže u infrastrukturu i održavanje gradova, a time olakšava brigu lokalnom stanovništvu. Isto tako, turističkim destinacijama neophodno je osigurati sigurnost posjetitelja, što također stvara sigurne gradove i lokalnom stanovništvu.

Cilj broj dvanaest je osigurati održive oblike proizvodnje i potrošnje. U svom radu Gudelj (2019) navodi kako čak 86 % cjelokupnog stanovništva živi u zemljama koje svoje resurse troše znatno brže nego što se isti mogu obnoviti. Prepoznavanjem ovog problema stvaraju se upozorenja za drastično smanjenje prirodnih resursa koji nisu obnovljivi. Težnja je s prisutnim resursima upravljati etično i pažljivo kako bi se ostavili dobri uvjeti za život i budućim generacijama koje dolaze. Podciljevi su do 2030. godine povećati svijest ljudi o važnosti održivog razvoja kroz edukacije te provoditi sve češće projekte održivog razvoja u proizvodnji i potrošnji (IDOP, 2019). Kao što je navedeno i u ovom cilju turizam može pridonijeti smanjenjem ekološkog zagađenja i prelaskom na održive izvore energije, kao što su ponovno iskorištavanje vode, reciklaža otpada i ulaganje u očuvanje okoliša.

Zaštita klime, borba protiv klimatskih promjena i njihovih posljedica je trinaesti cilj projekta održivog razvoja. Danas su sve više prisutne prirodne nepogode u obliku potresa, poplava, snažnih olujnih nevremena s tučom ili s druge strane pogođenost sušom. Institut za društveno odgovorno poslovanje navodi da je podcilj osigurati mogućnost prilagodbe i adekvatnog odgovora ako se dogode klimatske nepogode. Također, uz pomoć ulaganja u obrazovne sustave potrebno je educirati stanovništvo o važnosti očuvanja okoliša kako bi se smanjile prirodne nepogode. Turistički sektor i u ovom cilju može poticati ekološke pristupe potrošnji resursa i podizati svijest kod posjetitelja o tome.

Četrnaesti je cilj očuvati vodeni svijet kroz održivo korištenje oceana, mora i morskih resursa. Prema podacima autora Gudelj (2019) stanovništvo je prouzrokovalo zagađenje 40 % oceana i dovodi u opasnost izumiranje nekih vrsta ribljeg svijeta ukoliko se ne smanji prekomjerni ribolov ili se ne poprave uvjeti za život i razmnožavanje. Podciljevi su smanjenje svih vrsta zagađivanja mora i oceana, provođenje znanstveno utemeljenih planova za obnovu zaliha riba u vremenski određenom roku (IDOP, 2019). Posjetitelji se kroz promociju ekoturizma i edukaciju o morskom svijetu i trenutnom zagađenju mogu poticati za sudjelovanje u volonterskim akcijama za očuvanje i održavanje mora i plaža.

Osim očuvanja vodenog svijeta, cilj održivog razvoja je i očuvanje života na kopnu. „Najnoviji IUCN-ov Crveni popis (Red List), kao ključni pokazatelj ugroženosti bioraznolikosti u svijetu, pokazuje da se 26 000 vrsta biljnog i životinjskog svijeta nalazi na rubu izumiranja.,(Gudelj, 2019). Iz navedenog se zaključuje da je posljedica čovjekova djelovanja na zemlji ozbiljno ugrožavanje globalne bioraznolikosti. To djelovanje nije isključivo direktno, primjerice na

gubitak brojnih vrsta biljki i životinja utjecale su klimatske promjene do kojih se čovjek doveo prekomjernim zagađenjem eko sustava. Prema Institutu za društveno odgovorno poslovanje teži se prema regulaciji zakona o krivolovu i ilegalnoj trgovini biljem i životinjama, te unaprjeđenju globalnih ulaganja u očuvanje ekosustava s financijske strane ali i kroz aktivnosti. Zastupanjem održivog turizma u zemlji mogu se započeti značajne promjene za očuvanje i zaštitu prirodne, biljnih i životinjskih vrsta s obzirom na to da veliki udio posjetitelja dolazi upravo zbog prirodnih ljepota.

Šesnaesti cilj je mir, pravda i snažne institucije, odnosno promoviranje mirnog društva, osiguranje pravde za sve stanovnike i uspostavljanje snažnih institucija u svim sektorima. Porast nasilja u obitelji i društvu, porast oružanih sukoba na globalnoj razini i iznenadni teroristički napadi ugrožavaju mir i sigurnost u sve većem broju destinacija. Pad razine sigurnosti direktno utječe na turistički sektor gdje također dolazi do smanjenja putovanja, dakle manji su i prihodi. Održivom razvoju je težnja smanjenje nasilja i sukoba, zastupati ravnopravnost i jednakost između svih nacija. Osnaživanjem lokalnih institucija i zalaganjem za pravedne postupke mogu se poboljšati lokalna stanja, a njihovim povezivanjem može se doći i do međunarodne suradnje što doprinosi miru, sigurnosti i boljoj globalnoj ekonomiji (IDOP, 2019). Održivi turizam može doprinijeti osnaživanju lokalnih zajednica i institucija radi poboljšanja sigurnosti. Isto tako, kroz zalaganja za prava radnika i provođenje istih u djela, turizam može zastupati i zaštitu ljudskih prava.

Posljednji, sedamnaesti cilj projekta održivog razvoja odnosi se na sklapanje partnerstva radi ostvarenja ciljeva. Za ostvarenje snažnih i velikih ciljeva nužno je sklapanje partnerstva kako bi se podijelilo znanje, tehnologija i financijska sredstva. Između ostalog, u projektu promijenimo svijet, Agenda 2030 za održivi razvoj sudjeluje ukupno 193 zemlje svijeta kako bi se zajedničkim snagama napravila promjena u očuvanju resursa koji su dostupni. U održivom turizmu je također važno sklapanje suradnje i povezivanje na lokalnoj, nacionalnoj i globalnoj razini kako bi se unaprijedile usluge, educiralo stanovništvo o ciljevima održivog turizma i kako bi u što više područja započela zajednička provedba djela u praksu.

### 3.5. Održivi turizam

Kao što je navedeno u radu, za turizam se može reći kako svaki autor može dati svoju jedinstvenu definiciju koja će se u detaljima razlikovati od drugih, upravo tako je i s održivim turizmom. Prema Stojanović (2011) održivi se turizam može definirati kao razvoj djelatnosti turizma koji ne ugrožava resurse na kojima je zasnovan, kako bi se oni sačuvali za buduće generacije koje dolaze i kako bi one mogle u istim ili boljim mjerama zadovoljavati svoje turističke potrebe. Turizam je jedna od gospodarskih grana koja se velikom brzinom razvija i neophodno je da se u njemu zastupa održivost. Važno je napomenuti da održivi turizam ima visoke mogućnosti u utjecaju na globalnu ekonomiju i ekološku održivost.

Masovni turizam donosi ekonomske benefite u vidu većeg broja potrebne radne snage koja dobiva mogućnost zarade. Dolazak većeg broja ljudi donosi i veće prihode lokalnim poduzećima što se u konačnici odražava i na državnu ekonomiju i poticanje proizvodnje u zemlji. No s druge strane, prekomjerni broj posjetitelja ugrožava prirodnu ljepotu turističkih destinacija, kao naprimjer uništavanje gradova ili staza pri obilasku prirodnih ljepota. Održivi turizam upravo balansira sve pozitivne i negativne strane velikog broja posjetitelja. Provođenjem edukacija svojih zaposlenika, kao i posjetitelja ovaj sektor može potaknuti stanovništvo okretanju prema obnovljivim izvorima energije, reciklaži i odgovornom ponašanju prema okolišu. Poticanjem volontiranja posjetitelja u obliku akcija za očuvanje okoliša ili sadnje biljki koje su ugrožene doprinosi broju aktivnosti koje se pružaju posjetiteljima, ali i obnavljanju prirodnih resursa.

Postoji nekoliko principa kojima se održivi turizam vodi, a to su ekološka, društvena, kulturna i ekonomska održivost, obrazovni element, lokalna suradnja i princip zaštite. Ekološka održivost je prva poveznica uz održivost i održivi razvoj, u njoj se podrazumijeva briga o očuvanju okoliša. Društvena održivost podrazumijeva očuvanje odnosa u zajednici koje se može popraviti dobrom raspodjelom radnih mjesta kako se ne bi stvarale velike podjele. Dobri odnosi su neophodni za rad. Nadalje, kultura je izrazito podložna promjenama i prilagodbi drugim kulturološkim obilježjima. Velika je vjerojatnost od promjene načina odijevanja ili prihvaćanja nekih obilježja drugih kultura u turističkoj destinaciji. U okviru ekonomske održivosti se podrazumijeva financijska situacija turističke destinacije, važno je pokriti sve nastale troškove uz ostanak u pozitivnom statusu. Obrazovni element ne zahtijeva isključivo visoko obrazovanje radne snage. Premda su edukacije radnika vrlo poželjne, ovdje se podrazumijevaju i obrazovani posjetitelji koji će biti odgovornog ponašanja. Zatim lokalna suradnja koja je važna za održivi turizam od njegova početka, odnosno planiranja raznih

aktivnosti pa sve do provedbe istih. Neophodno je sklapati suradnje, naročito u manjim turističkim destinacijama gdje je za njihov opstanak potreba skladna atmosfera, aktivnosti i dobro upravljanje financijama (Stojanović, 2011). Na posljeticu princip zaštite je potreban radi očuvanja prirodnog i kulturnog naslijeđa koji između ostalog i privlači veliki postotak posjetitelja.

Hrvatski je sabor 16. prosinca 2022. godine donio strategiju za razvoj održivog turizma do 2030. godine u kojemu se nalazi nacionalni plan oporavka i održivosti turizma. Razvoj održivog turizma u Hrvatskoj za cilj ima podići radne standarde i kvalitetu života kao i društveni i gospodarski razvoj cjelokupnog društva. Turizam je u Hrvatskom gospodarstvu jedna od najvećih i najvažnijih grana koje donose visok udio cjelokupnih prihoda. Iz navedenoga se zaključuje kako je važno zadržati primamljivost destinacije, upravo se za to zalaže održivi turizam. Kroz njegovu primjenu teži se prema očuvanju prirodnih ljepota, gradova i razvoju cjelogodišnjeg turizma kako bi se spriječio trend sezonalnosti i prenapučenosti destinacija tijekom ljeta koje zagađuju okoliš i negativno utječu na duh dobrodošlice u Hrvatskoj (Narodne novine, 2022). Ova strategija potiče lokalne zajednice i male poduzetnike na rast i razvoj svojih ideja u okviru održivog turizma, dakle s naglaskom na očuvanje postojećih resursa i prelazak na održivi način proizvodnje i rada.

### 3.6. Sredstva za postizanje ciljeva održivog turizma

Za provođenje održivog turizma potrebno je držati se sredstava za postizanje ciljeva. Stojanović (2011: 206) u svom radu navodi podjelu navedenih sredstava u osam osnovnih skupina koju su napravili Mowforth i Munt (2003). Skupine su: zaštita područja, kontrola turističke djelatnosti, zatim menadžment upravljanja turističkim posjetima, procjena utjecaja turizma na okoliš, određivanje kapaciteta nosivosti, tehnike uključivanja, etički kodeksi i indikatori održivog turizma. U tablici broj 1 prikazani su elementi koji se nalaze u svakoj skupini.

Tablica 1: Sredstva za postizanje ciljeva održivog turizma

<b>1. Zaštita područja</b>	<b>5. Određivanje kapaciteta nosivosti</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Nacionalni parkovi</li><li>• Parkovi prirode</li><li>• Strogi rezervati</li><li>• Područja istaknute prirodne ljepote</li><li>• Područja od povijesnog značaja</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fizički kapacitet nosivosti</li><li>• Ekološki kapacitet</li><li>• Društveni kapacitet</li><li>• Kapacitet životne sredine</li><li>• Granice dozvoljenih promjena</li></ul>
<b>2. Kontrola turističke djelatnosti</b>	<b>6. Tehnike uključivanja</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Državni zakon</li><li>• Stručne norme</li><li>• Međunarodne kontrole</li><li>• Zajednička društvena odgovornost</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sastanci</li><li>• Pregled javnih stavova</li><li>• Razmatranje prednosti</li></ul>
<b>3. Tehnike upravljanja turističkim posjetama</b>	<b>7. Etički kodeksi</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Kontrola kretanja posjetitelja</li><li>• Ograničenje broja posjetitelja</li><li>• Struktura cijena</li><li>• Regulacija prometa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Za posjetitelje</li><li>• Za lokalnu i nacionalnu zajednicu</li><li>• Primjeri najbolje prakse</li></ul>
<b>4. Procjena utjecaja turizma na okoliš</b>	<b>8. Indikatori održivog turizma</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matrice</li> <li>• Matematički proračuni</li> <li>• Geografski informacijski sustav</li> <li>• Uravnoteženi model planiranja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iskorištenost resursa</li> <li>• Zagađenje i zbrinjavanje otpada</li> <li>• Pristup osnovnih ljudskih potreba</li> <li>• Proces donošenja odluka</li> <li>• Raznovrsnost prirodnog i kulturnog života</li> <li>• Cjelokupni dojam kod posjetitelja</li> </ul>
--	--

Izvor: Izrada autora prema Stojanović, V. (2011) Turizam i održivi razvoj. *Novi Sad: Univerzitet u Novom Sadu, Prirodno-matematički fakultet, Departman za geografiju, turizam i hotelijerstvo.*

Prva skupina pod nazivom zaštita područja teži prema očuvanju prirodnog bogatstva od negativnih utjecaja čovjeka. Zbog toga se brojne prirodne ljepote stavljaju pod zaštitu kroz dodavanja statusa nacionalnog parka, parka prirode, strogog rezervata i tome slično. U područjima pod zaštitom postoje uređena pravila ponašanja kako bi se očuvala priroda. U nekim državama se zaštita prirode radi zbog predstavljanja održivog razvoja, no u praksi se zaštita suočava s brojnim problemima (Stojanović, 2011). Na kontrolu turističke djelatnosti mogu utjecati nekoliko izvora, vlada kroz zakone koje donosi, lokalna zajednica pri odlučivanju o svom području, državna tijela za odlučivanje na većoj površini ili međunarodne zajednice za turizam. Na povećanje posjetitelja može utjecati i svaki mali poduzetnik u mjestu koji ima mogućnost stvoriti primamljive atrakcije, dok prirodne nepogode s druge strane mogu umanjiti broj posjetitelja.

Prema autoru Stojanović (2011) treća skupina su tehnike upravljanja turističkim posjetima, točnije utjecaj na kretanje posjetitelja. Pod tim se podrazumijeva posebna regulacija prometa kako bi se spriječilo prekomjerno zagađenje prirode gdje postoji mogućnost i ograničenja kretanja ili naplate za kretanje određenim prostorima. Moguće je i postavljanje cijena proizvodima i uslugama u odnosu na resurse koji su potrebni za proizvodnju, količinu zagađenosti koju proizvodi i usluge čine i mogućnostima posjetitelja. Četvrta je skupina procjena utjecaja turizma na okoliš koja je ujedno jedna od najvažnijih skupina. Neophodna je procjena utjecaja dolazaka posjetitelja na okoliš i prirodu kao i na mogućnost prekomjernog iskorištavanja neobnovljivih resursa. Ovaj se postupak provodi prije pokretanja turističke



destinacije radi planiranja aktivnosti u skladu s mogućnostima i kako bi se osigurala zaštita od negativnog utjecaja.

Određivanje kapaciteta nosivosti, točnije postavljanje ograničenja posjetitelja je neophodno radi očuvanja ekološkog, fizičkog i društvenog kapaciteta kao i održivosti životnog standarda lokalne zajednice. Ukoliko bi se uništile prepoznatljivosti turističke destinacije zbog prenapučenosti došlo bi do opadanja broja posjetitelja, stoga je težnja u održivom turizmu očuvati resurse tako da se zadovolje potrebe posjetitelja kroz razne prilagodbe. Šesta skupina su tehnike uključivanja koje dovode do suradnje lokalnih zajednica neophodnih za održivost, ali i svih poduzetnika u zajednici (Stojanović, 2011). Zajedničkim snagama stvaraju se novi proizvodi, inovacije u tehnologiji, unaprjeđuju se usluge i stvaraju nove atrakcije koje zadovoljavaju želje i potrebe posjetitelja koje se učestalo mijenjaju. Suradnje dovode do boljih proizvoda i usluga, odnosno do povećanja prihoda i stvaranja bolje sredine za život.

Od velike je važnosti potaknuti sve pružatelje usluga na pridržavanja etičkih načela, ali i sve ostale sudionike kao što su lokalni stanovnici i posjetitelji. Čest problem je nedostatak etičkog načela u dijelu marketinga, zbog čega se potiče unaprjeđenje marketing funkcija radi unaprjeđenja turističke prakse. Prema autoru Stojanoviću (2011) indikatori održivog turizma su najnovije sredstvo unutar sredstava za ostvarenje ciljeva. Oni pokrivaju praćenje iskorištenosti resursa, zagađenja i pravilnog zbrinjavanja otpada. Individualni su što podrazumijeva prilagodbu svakoj lokaciji kako bi se maksimalno unaprijedile želje, potrebe i cjelokupni dojam posjetitelja, ali s naglaskom na održivost.

### 3.7. Turistička destinacija kao sustav

„Pod turističkom destinacijom podrazumijevamo užu ili širu prostorno cjelovito obuhvaćenu jedinicu čiji turistički proizvod kao rezultat izvorne i izvedene turističke ponude ima potencijalnu ili stvarnu turističku utrživost.“ (Meler, 1998) Navedeni citat govori o tome da turističku destinaciju čini prostor na kojemu se nalazi te proizvodi i usluge koje se mogu pružiti posjetiteljima. Turističkom se destinacijom može smatrati manji ili veći geografski prostor. Primjerice, turistička destinacija može biti Pula sa svojim povijesnim znamenitostima, ali i cjelokupna Istra koja podrazumijeva znatno veći broj znamenitosti i usluga koje nudi. U slučaju proširenja prostora na kojemu se destinacija nalazi, paralelno raste i broj usluga, proizvoda i lokacija koje se nude posjetiteljima. S druge strane, manjim područjima je znatno lakše upravljati jer su uglavnom jednostavno uređeni i cjelokupno poslovanje je transparentno i lakše dolazi na listu želja kod posjetitelja.

Turistička destinacija je najvažniji element pri biranju mjesta putovanja za posjetitelje. Ona svojim izgledom, atrakcijama i jedinstvenim ponudama privlači posjetitelje zbog čega i je najvažniji element cjelokupnog turističkog sektora. Povećanje razine zadovoljstva posjetitelja zahtjeva uvođenje inovacija u destinaciju, dakle povećanje kapaciteta i kvalitete smještaja. Pružanje inovativnih usluga i proizvoda u vidu kvalitetne gastronomske ponude, ponude suvenira, ali i nematerijalnih dobara poput kulturoloških programa za edukaciju i zabavu posjetiteljima (Magaš, 1997). Iz svega navedenog zaključuje se važnost učestale izgradnje i ulaganja u prostor, no kako destinacija ne bi izgubila značajno na svojoj ljepoti i primamljivosti, potrebno je njome upravljati kao sustavom.

Prema Magašu (1997), strateškim upravljanjem destinacijom podrazumijeva se prvenstveno određivanje ciljeva koji se žele ostvariti, poželjno vrijeme za ostvarenje i oblikovanje te provedba strategije. Destinaciju kao sustav je potrebno podijeliti na podsustave poput dionika koji su lokalna zajednica, educirana radna snaga, posjetitelji i investitori, kao i očekivanja s kojima dolaze posjetitelji u destinaciju. Također je važno pratiti vanjske čimbenike koji utječu na ponudu i potražnju, kao naprimjer epidemija, zakoni od strane vlade ili pak konkurencijske destinacije, ali i kontrolirati atrakcije koje se nude, raspoložive resurse i kvalitetu usluge. Jedinstvenost svake destinacije krije se u različitim omjerima prirodnih resursa i ljepota koje se nalaze u destinaciji, očuvanoj povijesnoj baštini, razini ponuđenih smještajnih i gastronomskih usluga kao i zabavnog sadržaja (Crnobori, 2020). Sve navedeno turističku destinaciju čini sustavom u kojemu se teži prema skladnom djelovanju kroz sklapanja suradnji lokalnih zajednica, poduzetnika i lokalnog stanovništva na sveukupno zadovoljstvo, ali i održivo poslovanje s ciljem zaštite okoliša i prirodnih resursa.

#### 4. Sigurnost u turizmu

Turistički sektor, kako je i ranije navedeno u radu je u Republici Hrvatskoj jedan od vodećih u donošenju prihoda. Slobodno se može reći kako je Hrvatska turistička zemlja i upravo turizam pokreće gospodarstvo, odnosno prihode, ulaganja, stvaranje inovacija i pokretanje poduzetništva. Izuzetno je važno za sve institucije, zajednice, radnike i stanovnike države da maksimalno utječu na uspješnost turističkih sezona, a to se postiže sklapanjem suradnji diljem zemlje. Kako bi Hrvatska kao turistička destinacija bila posjećena, potrebno je osigurati sve elemente koji utječu na zadovoljenje potreba posjetitelja. Prije svega, učestalo ulaganje u usavršavanje razina pružanja usluga i proizvoda poput raznolike gastronomske ponude koja uključuje i tradicionalna jela, odličnih usluga u smještajnom kapacitetu i pružanja sve većeg broja društveno kulturnih sadržaja (Cvrtila, 2013).

Boban (2016) u svom radu navodi da je „sigurnost komponenta kvalitete na poslovnoj i organizacijskoj razini, dok je na društvenoj razini sigurnost prikaz funkcionalne pouzdanosti infrastrukture i usluge“. Iz navedenog je vidljivo više razina s kojih se promatra sigurnost. Za početak, s poslovno – organizacijske razine sigurnost predstavlja komponentu kvalitete. Provođenjem sigurnosnih mjera pri stvaranju proizvoda i usluga dovodi se do bolje kvalitete te direktno do bolje konkurentnosti. S pogleda održivog razvoja, sigurnost doprinosi boljem očuvanju i upravljanju postojećim neobnovljivim resursima uz zadovoljenje želja i potreba posjetitelja. Društvena razina sigurnost promatra kao funkcionalnu pouzdanost infrastrukture i usluge. Odnosno, sigurnošću se smatra dovođenje svih elemenata infrastrukture i usluga na najvišu razinu, počevši od sigurnosnih uvjeta u prometnoj infrastrukturi, osiguranje sigurnosti u smještajnim kapacitetima, na javnim mjestima, ali i računalna sigurnost.

Zadovoljstvo posjetitelja najbolje se mjeri sveukupnim dojmom pri završetku posjeta, a osim svih navedenih elemenata, na sveukupni dojam snažno utječe sigurnost. Cvrtila (2013) u svom članku u časopisu *Zaštita*, navodi da su najčešća ugrožavanja sigurnosti posjetitelja vidljiva kroz kaznena djela „krađe i provale na kupališnim plažama, krađe u hotelima i apartmanima, u kampovima, na mjestima za zabavu, krađe plovila i njihove opreme, kao i krađe vozila i predmeta s istih, te novčane prijevare.“ Osjećaj sigurnosti posjetitelja je subjektivan, no zadatak turističke destinacije je osigurati sva područja sigurnima. Potrebno je da se posjetitelji osjećaju zdravstveno zaštićeni, sigurni od mogućnosti bilo kakvih napada u mjestu, ali i sigurni od sveprisutne digitalne krađe podataka.

Svjetska turistička organizacija (WTO) je 1991. godine donijela Preporučene mjere za sigurnost u turizmu. Neke od mjera koje su navedene su (Cvrtila, 2013):

- „Promatrati djelokrug i stupanj prijetnje životu i zdravlju, vlasništvu i ekonomskim interesima turista u okviru njezinog teritorija i treba razviti nacionalnu strategiju o sigurnosti turizma, uključujući i prevenciju rizika turista
- Identificirati potencijalne rizike turista u posebnim vrstama putovanja, posebnim sektorima koji primaju turiste i u posebnim turističkim odredištima
- Usvojiti sigurnosne standarde i prakse u turističkim aktivnostima i odredištima i za osiguranje kvalitetnog nadzora s naglaskom na protupožarnu zaštitu, sigurnost hrane, sanitarne i zdravstvene zahtjeve i očuvanje okoliša
- Uspostaviti smjernice koje će koristiti djelatnici u turističkim sadržajima u slučaju nepravomoćnog miješanja u izvođenje takvih sadržaja
- Osigurati prikladnu zakonsku zaštitu, stvaranje tijela u turističkim odredištima i sadržajima za uočavanje i sprječavanje delikata usmjerenih prema turistima
- Osigurati odgovarajuće dokumentacije i informacije o sigurnosti u turizmu za javnost koje se odnose na sigurnost: odredišta, putovanja, zdravlja, imovine itd.
- Olakšati mogućnost sudjelovanja turista u kriminalističkoj proceduri protiv počinitelja prekršaja na turistu i njegovoj imovini, a tretman mora biti jednakopravan“

Za provedbu preporučenih mjera gotovo je ista situacija kao i s mjerama za održivi razvoj. Neophodno je sklopiti suradnje između važnih državnih institucija, lokalnih zajednica, malih i velikih poduzetnika, ali i posjetitelja kao važnog sudionika turizma. Navedenim bi se mjerama unaprijedila razina sigurnosti u svakoj turističkoj destinaciji diljem svijeta, što bi potaknulo i stanovništvo na više putovanja.

#### 4.1. Sigurnost kao razvojni čimbenik turizma

Sigurnost je najvažniji element za ostvarenje kretanja ljudi kako u lokalnim zajednicama tako i u pogledu turizma. Ukoliko je navedeni element ugrožen, odmah opada životni standard, gube se posjetitelji i pojavljuje se odraz na financijskom području. Pizam i Mansfeld (2006) u svom radu navode kako sigurnost promatraju kroz prizmu oblikovanja i izgradnje teorije sigurnosti u turizmu, i to kroz tri glavna aspekta. Prvi aspekt razmatra odnose između incidenata i kriza koje se događaju u svijetu i turizma kao djelatnosti. Drugi aspekt se nadovezuje na to i razmatra

kako ti incidenti i krize utječu na turizam, posjetitelje, ali i lokalno stanovništvo u turističkim destinacijama. Treći aspekt se odnosi na reakcije izazvane incidentima i krizom kod svih sudionika turizma, dakle razmatra kratkoročne odnosno prve reakcije kod posjetitelja i lokalnog stanovništva, zatim srednjoročne reakcije koje su značajnije od kratkoročnih i na posljertku dugoročne reakcije koje se odnose na velike promjene u razmišljanju sudionika.

Očuvanje i unaprjeđenje pozicije Republike Hrvatske kao sigurne turističke destinacije predstavlja jednu od razvojnih potreba za provedbu održivog razvoja. Velika financijska kriza, teroristički napadi, snažan porast migracije, pandemija i ratna zbivanja situacije su s najvećim globalnim utjecajem. U navedenim se okolnostima gotovo prisilno mijenjaju životni standardi i navike stanovništva. Lokalno stanovništvo postaje žrtva straha od sljedećeg događaja i stoga dolazi ili do migracija ukoliko se stanovnici nalaze u ratno pogođenom području ili pak do trajnog zadržavanja u lokalnom području zbog straha od pandemije i tome slično. Hrvatski sabor u Strategiji za održivi razvoj navodi kako Hrvatska ulaže u aktivnosti vezane uz sigurnost boravka posjetitelja i promociju Hrvatske kao sigurne destinacije (Narodne novine, 2022). Ulaskom u šengenski prostor otvorile su se granice Europske Unije što je dodatno potaknulo osjećaj sigurnosti kod posjetitelja, te percepciju Hrvatske kao dijela Destinacije Europa.

U svrhu razvoja turizma, u svim turističkim zemljama nužno je izdvajati vrijeme i novac za edukacije lokalnog stanovništva i poduzetnika, te unaprjeđenje sigurnosnih uvjeta kako bi se stvorili potencijalno dobri uvjeti za dolazak posjetitelja. Edukacija lokalnog stanovništva o sigurnosnim izazovima koji se mogu pojaviti može pridonijeti načinu sprječavanja istih. Osim toga, edukacija se može dotaknuti i promocije načina na koji je nužno reagirati u hitnim situacijama ili kako unesrećenima pružiti prvu pomoć. Osim lokalaca, i poduzetnici kroz primjenu edukacijskih informacija mogu poboljšati svoje usluge i osigurati sve potrebne sigurnosne uvjete za posjetitelje.

#### 4.2. Sigurnosne prijetnje za turizam

Budući da je turizam vrlo raširena grana koja u sebi sadrži brojne suradnje različitih djelatnosti od ugostiteljstva do proizvodnje hrane, ugroziti ga može svaka neperilika u istima, stoga se turizam svakodnevno susreće s mnogobrojnim sigurnosnim prijetnjama. Neke od prijetnji s najvećim učinkom su terorizam, kriminal, migrantska kriza, nedostatak radne snage, siromaštvo, zdravstveni izazovi, politička nestabilnost i ratovi, te ekološko zagađenje i

iscrpljivanje prirodnih resursa. Svaka od prijetnji ima svoje učinke na lokalno stanovništvo i posjetitelje što se izravno odražava na sektor turizma i životni standard u destinaciji.

#### 4.2.1. Terorizam

Terorizam je prije nekoliko stoljeća označavao radnje koje se odvijaju između država u neprijateljskim odnosima, no od 19. stoljeća podrazumijeva radnje upućene političkoj vlasti. Teško je zaključiti jedinstvenu definiciju koja bi obuhvatila sve radnje koje se podrazumijevaju, stoga terorizam broji mnogo različitih definicija (Miočević i Jurić, 2020). Hrvatska enciklopedija ga definira kao primjenu nasilja najčešće protiv nedužnih osoba, radi ostvarenja političkog ili drugog cilja. Obilježava ga politička motivacija odnosno borba za društvene promjene, politički utjecaj ili vlast, te promišljen izbor izravnih žrtava i onih neizravnih kroz širenje osjećaja straha i kršenje ljudskih prava. Dok s druge strane Wilkinson (2002) godine terorizam definira kao sredstvo uz pomoć kojeg se zastrašuje stanovništvo s jednim ciljem, a to je izazivanje straha i nesigurnosti. Iz ovoga se može zaključiti kako terorizam uvijek simbolizira fizičko ili psihičko nasilje kroz izazivanje straha od ponovnog napada. Terorizam se više ne veže isključivo uz fizički izvršene napade. Mnogi se napadi mogu izvršavati i računalnim putem zbog razvoja tehnologije i cjelokupne globalne digitalizacije.

Turizam predstavlja podlogu za terorističke napade zbog velike koncentracije ljudi na istim područjima, što doprinosi ubrzanom širenju straha i nesigurnosti. Isto tako, poveznica koja spaja turizam i terorizam nalazi se i u medijima kao važnom kanalu komunikacije, gdje se poruka vrlo brzo širi. Mediji nude mogućnost privlačenja posjetitelja kroz promociju destinacije kao sigurne i poželjne, ali i proširenje poruka terorizma koje izazivaju strah. Zbog terorizma u turizmu više ne postoje situacije apsolutne sigurnosti, jer se mjesto i vrijeme napada nikada ne mogu predvidjeti. Upravo iz toga razloga, turističke destinacije moraju imati spremne odgovore na potencijalne situacije uz pomoć kriznog menadžmenta (Miočević i Jurić, 2020).

Najsmrtonosniji teroristički napad dogodio se 11. rujna 2001. godine u New Yorku, a poznatiji je kao napad na blizance. Islamska zajednica pod nazivom AI-Qaida poslala je svojih 19 članova koji su oteli četiri zrakoplova s ciljem rušenja tornjeva Svjetskog trgovačkog centra u New Yorku, zgrade Pentagona i pretpostavlja se, Bijele kuće. U navedenom napadu smrtno je stradalo 2996 ljudi iz 77 zemalja svijeta. Nakon tog datuma započela je serija međusobnih napada protiv islamskih zajednica i Irana zapovjeđena od strane tadašnjeg predsjednika SAD

(Krajcar, n.d.). Napad je izazvao prije svega gubitak velikog broja života. 75 % civilnih žrtava bili su zaposlenici Svjetskog trgovačkog centra što je značio ujedno i veliki gubitak zaposlenika. Zatim su uslijedili komunikacijski problemi između Bank of New York i J. P. Morgan Chase kao dvije najveće banke državnih obveznica, koji su doveli do problema u poslovanju i stvaranja sumnji. Nakon šest dana od pada, otvorenjem burze zabilježen je pad vrijednosti američkih dionica u iznosu od 1200 dolara, što je potaknulo lanac opadanja vrijednosnica na svjetskoj razini (Kraljić i Mujačević, 2018). Globalna financijska kriza i strah uzrokovan najvećim do tada terorističkim napadom odrazili su se i na turistički sektor padom broja posjetitelja.

Europska Unija kao turistička destinacija jedna je od najposjećenijih regija svijeta, ali isto tako u njoj se događaju teroristički napadi ili njihovi pokušaji. Prema posljednjem izvještaju Europol o terorizmu, 2022. godine u Europskoj Uniji zabilježeno je 28 izvršenih, spriječenih ili neuspjelih napada. Od toga je njih 16 izvršeno, 14 je pripisano političkim sukobima, a dva islamskom terorizmu (Europol, 2023). Prisutnost terorističkih napada na području Europske Unije utječe na smanjenje broja posjetitelja i ostavljaju negativan utjecaj na lokalnu ekonomiju.

#### 4.2.2. Migrantska kriza

Migracija podrazumijeva promjenu mjesta stalnog boravka stanovništva. Dijele se prema svojim obilježjima, pa tako mogu biti privremene ili stalne, vanjske ili unutarnje, te dobrovoljne ili prisilne. Glavni elementi koji stanovništvo potiču na migraciju mogu biti ekonomske prirode, političke, demografske ili geografske (Hrvatska enciklopedija). Privremene se migracije događaju radi pronalaska sezonskog posla i one se odvijaju u sezonskim ciklusima tijekom godine. Sljedeća podjela je prema geografskom području, pa tako migracija može biti unutarnja ili vanjska ovisno odlazi li stanovništvo u drugo mjesto unutar granica svoje zemlje ili prelazi granicu. Unutar Hrvatske je zastupljena sezonska migracija tijekom ljeta na područje Jadranske obale radi posla vezanog uz turizam.

Štenta (2019) u svom radu navodi glavnu razliku između izbjeglica i migranata. Migranti su stanovnici koji radi boljeg životnog standarda, geografskog područja ili ekonomske situacije dobrovoljno napuštaju svoje mjesto stalnog boravka i odlaze unutar ili izvan granica domovine. Izbjeglice su s druge strane prisiljeni napustiti svoje mjesto stanovanja kako bi si osigurali mirne

uvjete za život, to se uglavnom događa u slučaju ratnih sukoba. Poveznica između ova dva pojma je upravo krajnji cilj, a to je ostvarenje boljih životnih uvjeta.

Nakon ulaska Hrvatske u Europsku Uniju i otvorenja tržišta rada za Hrvatske radnike od strane Njemačke u srpnju 2015. godine započinje masovno migriranje Hrvata. Intenzivno napuštanje domovine u razdoblju od 2015. do 2017. godine Hrvati su pripisali zaslugama hrvatskih političara koji su ih stvorenim uvjetima u zemlji potaknuli na potragu ekonomski boljih životnih uvjeta (Jurić, 2017). U odnosu na migracije koje su se događale u prošlom stoljeću, ovdje ne odlaze pojedinci već cijele obitelji s djecom. Upravo to mijenja demografsku sliku stanovništva tako da ukida značajan postotak pri mogućnosti obnavljanja stanovništva. Osim što su iseljenici uglavnom mladi, oni su i visoko obrazovani što uzrokuje odljev mozgova, a Hrvatsku dovodi do situacije da uvozi radnu snagu.

Osim odlaska Hrvata, 2015. godine započela je globalna migrantska kriza u kojoj stanovnici afričkih i azijskih zemalja dolaze na područje Europske Unije u potrazi za boljim životom. Hrvatska je uložila resurse u izgradnju azila za migrante kako bi im se pružila pomoć. Nažalost, i danas veliki problem čine ilegalne migracije protiv kojih se bore državne institucije. Upravo ilegalne migracije dovode do percepcije turističke destinacije kao nesigurne radi povezivanja ilegalnih migranata s kriminalnim radnjama i narušavanja društvenog mira. Može se zaključiti kako migracije iz Hrvatske odnose radnu snagu koja bi zarađivala i trošila financijske resurse u zemlji i tako poticala gospodarstvo. S druge strane, dolazak ilegalnih migranata utječe na pad percepcije države kao sigurne lokacije što izravno smanjuje broj posjetitelja.

#### 4.2.3. Nedostatak radne snage

Republika Hrvatska je država u čijem gospodarstvu prevladava turistički sektor koji donosi velike prihode i zapošljava jako velik broj radnika. Iako je veliki broj radno sposobnih radnika zaposlen u turizmu, on se i dalje suočava s problemom nepopunjenosti radnih mjesta. Najčešći razlog nedostatka radnika u turizmu su uvjeti koje poslodavci nude, odnosno u usporedbi s drugim sektorima plaće u turizmu su izuzetno niske, čak i uz pogodnosti smještaja i osiguranog obroka.

Usljed nedostatka radnika u turizmu se zapošljavaju srednjoškolci i umirovljenici koji nisu kvalificirani za ta radna mjesta što osjetno utječe na kvalitetu pruženih usluga. Smanjenje



kvalitete usluga dovodi do smanjenja zadovoljstva posjetitelja i negativnog utjecaja na ukupni dojam. Isto tako, zbog nedostatka radne snage koja treba poslužiti posjetitelje i pripremiti im smještaj može doći do smanjenja kapaciteta prihvata posjetitelja i do negativnog utjecaja na ostvarenje prihoda (Božić, 2023).

Ovaj se problem može riješiti uz ulaganje u obrazovanje radne snage i poboljšanje uvjeta zaposlenja, ali i uvozom radne snage iz drugih zemalja. Prema Božić (2023) uvoz radne snage je proces u kojemu se promocijom dobrih uvjeta privlači radna snaga iz drugih zemalja svijeta, čiji dolazak može biti privremen, ali i stalan. Popunjavanjem svih radnih mjesta poboljšava se kvaliteta ponuđenih usluga što rezultira povećanjem konkurentnosti gospodarskih subjekata u turističkoj destinaciji. Isto tako, radnici iz drugih zemalja donose različita znanja, druge poglede na rješavanje problema kao i nove načine za kreativno razmišljanje.

Uz navedene pozitivne strane uvoza radnika, postoje i nešto negativniji efekti. Prvi problem pojavljuje se pri sporazumijevanju ukoliko radnici nemaju odlično znanje lokalnog jezika ili jednog stranog. Jezična se barijera može odraziti na komunikaciju unutar gospodarskog subjekta, ali i prema posjetiteljima. Ukoliko uvezena radna snaga prevlada u nekoj turističkoj destinaciji gubi se na kulturološkoj prepoznatljivosti zbog koje posjetitelji uglavnom i dolaze. Isto tako može doći i do nezadovoljstva od strane domaće radne snage, jer uvezeni radnici uglavnom prihvaćaju niže plaće i lošije radne uvjete. Također, domaćim posjetiteljima radnici koji imaju drugačija obilježja i ne govore lokalni jezik mogu pridonijeti lošem cjelokupnom dojmu i rezultirati smanjenjem dolazaka.

#### 4.2.4. Zdravstveni izazovi

Uz sve druge izazove turizam je izložen i zdravstvenim prijetnjama. Velikom fluktuacijom ljudi iz različitih zemalja lokalnom stanovništvu prijete različite zdravstvene neprilike u vidu prenosivih bolesti. Poradi navedenih izazova u turističkim zemljama je potrebno stvoriti izuzetne uvjete zdravstvene zaštite. Tome pridonosi ulaganje u educiranje zdravstvenih radnika, ali i njihovo zadržavanje unutar zemlje kroz osiguranje dobrih uvjeta rada, ponajviše s financijske strane. Obrazovanost radne snage doprinosi brzini u kojoj može reagirati na novonastale zdravstvene probleme čime osigurava veću zaštitu lokalnog stanovništva, ali i posjetitelja. Dobra zdravstvena zaštita znatno utječe na percepciju destinacije kao sigurnog mjesta za posjet.

Pandemija Covid 19 je na globalnoj razini pokazala utjecaj pogoršanja zdravstvene sigurnosti na turistički sektor što je direktno utjecalo i na cjelokupno gospodarstvo. Isto tako, dokazana je ovisnost turizma o zdravstvenoj situaciji od nacionalne do međunarodne razine. Spomenuta situacija je dovela do zaključka kako se prije 2019. godine u strategijama nije u tolikoj mjeri isticala zdravstvena zaštita i sigurnost, ali od pandemije su se značajno promijenili načini komunikacije prema potencijalnim posjetiteljima (Kranjčević, 2020). Takvo iskustvo je na razini cijelog svijeta potaklo ulaganja u osiguranje dobrog javnozdravstvenog sustava koji će biti na potrebnoj razini, ako se dogode slične situacije u budućnosti. Isto tako, higijenski standardi su postali viši, što je danas od velike važnosti za cjelokupni dojam posjetitelja nakon posjeta.

Prolazak kroz pandemiju Covid 19 cijelom je svijetu osvijestio važnost održavanja zdravstvene zaštite i higijene. Potaknuti iskustvom, globalno stanovništvo sada ima promijenjenu percepciju higijene, naročito pri promjeni stalnog mjesta boravka. Isto tako, na državnim se razinama više ulaže u zdravstvene radnike i modernizaciju zdravstvenih ustanova.

## 5. Upravljanje sigurnošću u destinaciji

Jedna od svrha upravljanja sigurnošću u turističkoj destinaciji je postizanje ciljeva održivog turizma. Osiguranjem sigurnosti potiču se novi dolasci posjetitelja što dovodi do većih prihoda i većih ulagačkih mogućnosti između ostaloga ponovno u sigurnosne aspekte. Najveći izazovi s kojima se susreće sigurnost na globalnoj razini, koji su u posljednjih deset godina vrlo izraženi su teroristički napadi i krađe koje se provode fizičkim putem ili sve češće digitalna krađa podataka (Boban, 2016).

Točke turističke destinacije u kojima je potrebno osigurati sigurne uvjete su smještajni kapacitet, atrakcije, ugostiteljski objekti i prometna povezanost. Dužnost turističkog sektora je provesti edukaciju osoblja za pravilno rukovođenje sigurnosnom opremom, te brze i pravilne reakcije u potrebnim situacijama. Također, neophodno je svu potrebnu sigurnosnu opremu učiniti dostupnom na pravim mjestima u smještajnom kapacitetu, ugostiteljskim objektima ili u atrakcijama. Prema navedenom zaključuje se da je ljudski resurs je najvažniji element pri upravljanju sigurnosti turističke destinacije (Baban Bulat, 2021).

### 5.1. Razine upravljanja sigurnošću u turističkom sektoru

Crnobori (2020) u svom radu ističe da se turizam može promatrati kao sustav u kojemu postoje tri razine upravljanja sa svojim dimenzijama. Razine su vođenje, operativno upravljanje i izvršno upravljanje, a njihove dimenzije su strateška, taktična i operativna. Za početak strateška razina upravljanja u kojoj se podrazumijeva postavljanje određenih ciljeva koji se upravljanjem žele postići. Usmjeravanje svih postojećih sustava prema ostvarenju postavljenih ciljeva kroz isplaniran način rada i svih aktivnosti. Zatim druga razina upravljanja je operativna, odnosno podrazumijeva optimalno korištenje resursa. Nadređena osoba sa svake razine daje upute o korištenju resursa svojim podređenima tako da poslovanje bude optimalno, dakle uz najmanje korištenje resursa da se ostvaruju maksimalni rezultati. Treća razina upravljanja je taktička i ona se događa pri provođenju svih zadanih zadataka u djelo. Na ovoj razini je važno da se ostvare planirani ciljevi od prve razine tako da rad bude optimalan i da se održi sigurnost zaposlenika.

Navedene razine upravljanja se provode u turizmu na sljedeći način. Prvenstveno državne institucije i turističke zajednice stvaraju dugoročne planove kroz stratešku razinu upravljanja. Izrađuju se planovi unaprjeđenja usluga turizma, ulaganja u postojeće i stvaranje novih atrakcija, promocija turističkih destinacija, ali se planiraju i sigurnosne mjere u zemlji. Na operativnoj razini upravljanja se podrazumijevaju sva planiranja na razinama gospodarskih

subjekata poput smještajnih kapaciteta, ugostiteljskih objekata ili trgovina. Planovi se odnose na optimalnu potrošnju resursa uz ostvarenje najboljih mogućih rezultata. Taktička se razina upravljanja odvija između nadređenih i podređenih zaposlenika za vrijeme rada. Primjerice dnevna organizacija jelovnika u kuhinji, raspodjela zadataka za vrijeme radnog vremena i komunikacija s posjetiteljima.

## 5.2. Zaštita posjetitelja turističke destinacije

Čin putovanja sa sobom nosi prihvaćanje raznih rizika primjerice od loših događaja u prometu, smještaju, rizik od loše hrane, napada tijekom posjeta, rizik od zaraze i brojni drugi. Takvi rizici nisu nužno vezani uz putovanja, oni postoje i u mjestu stalnog boravka, no kada je mjesto turistički prepoznatljivo i posjećeno onda je nužno posvetiti više pažnje sigurnosnim uvjetima i zaštiti posjetitelja.

Baban Bulat (2021) u svom doktorskom radu navodi da je smanjenje ili potpuno uklanjanje rizika kod putovanja težnja svakog posjetitelja. Posebno nakon najvećeg terorističkog napada u svijetu koji se dogodio prvog rujna 2001. godine. Destinacije koje su pogođene terorističkim napadom ili ratnim sukobom najčešće trebaju i do nekoliko godina kako bi se potpuno oporavile i ulile sigurnost i povjerenje potencijalnim posjetiteljima. Iz toga se može zaključiti potreba za ulaganjem u sigurnosne zaštite protiv terorističkih napada.

Unaprjeđenjem digitalizacije sve su sigurnosne, političke, ekonomske, pravne i druge informacije o nekoj destinaciji postale dostupne svakom korisniku interneta. To je omogućilo znatno bolju informiranost i mogućnost dijeljenja svoga mišljenja i iskustva. Posebno rastu trendovi promocije destinacija na društvenim mrežama od strane utjecajnih korisnika koji mogu privući posjetitelje širom svijeta. Kako je već navedeno, Internet je omogućio svakom posjetitelju da podjeli svoje iskustvo i mišljenje o destinaciji putem medija i društvenih mreža. Internetski su izvori postali najčešći alat za pretragu sigurnosnih uvjeta neke destinacije za vrijeme odlučivanja o sljedećem putovanju.

Nadalje, osim fizičke sigurnosti posjetitelja u destinaciji potrebno ih je i računalno zaštititi. Računalni kriminal je također u porastu stoga je važno da i korisnici računala budu svjesni svojih radnji na istima, kao i rizika od krađe privatnih podataka. Sve veći broj posjetitelja svoje destinacije biraju uz pomoć računala i pametnih telefona, te uz njihovu pomoć i rezerviraju putovanja, smještajne jedinice ili primjerice termin u ugostiteljskom objektu (Crnobori, 2020). Gospodarski subjekti trebaju težiti prema što boljoj zaštiti podataka svojih posjetitelja, ali i ulaganju u sigurnost internetskih stranica putem kojih se izvršavaju raznorazne rezervacije.

Uz sve navedeno, osjećaj sigurnosti u destinaciji mogu osigurati alarmi, videonadzor i povećana prisutnost policije na ulicama. Navedene stavke ulijevaju osjećaj sigurnosti posjetiteljima, ali isto tako smanjuju negativne događaje poput kriminala ukoliko ljudi znaju da ih se promatra. No s druge strane videonadzor može izazvati i nelagodu i odbijanje turističke destinacije. Ljubez (2023) navodi da onečišćenje okoliša također utječe na percepciju sigurnosti destinacije, ukoliko je okoliš zagađen posjetitelji mogu promatrati to kao opasnost za njihovo zdravstveno stanje.

U ranije spomenutim izazovima navedene su najnovije brojke terorističkih napada za 2022. godinu, koje iznose 16 izvršenih napada od potencijalnih 28. Ovaj podatak ukazuje na prisutnost terorističkih napada i dalje usprkos svjetskim ulaganjima u zaštitu od istih. No, trenutno značajno veći problem predstavlja ratni sukob između Rusije i Ukrajine koji u nesigurnost dovode i okolne zemlje radi prijetnji nuklearnim oružjem, te Izraelsko-palestinski sukob koji dovodi do velikog porasta broja legalnih i ilegalnih izbjeglica.

## 6. Istraživanje o sigurnosti u turizmu

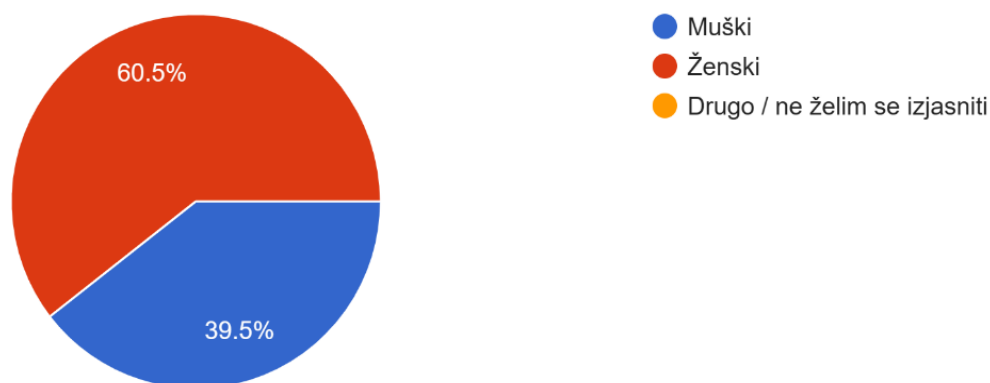
U razdoblju od 12. do 25. lipnja 2024. godine provedeno je istraživanje o sigurnosti u turizmu putem Google obrasca. Upitnik se distribuirao uz pomoć linka putem društvenih mreža u grupama kojima su fokus putovanja, stoga je prikupljeni uzorak prigodan. U istraživanju je sudjelovalo ukupno 152 ispitanika, s područja Republike Hrvatske, gotovo iz svih županija. Upitnik broji 21 pitanje za čije rješavanje je bilo potrebno prosječno 5 minuta. Glavni cilj ovog istraživanja bio je istražiti stavove potencijalnih posjetitelja o sigurnosti kao elementu koji utječe na odluku o putovanju u turističku destinaciju, te vidjeti gdje i kako se ispitanici informiraju.

### 6.1. Opis uzorka

Upitnik je započeo s nekoliko osnovnih demografskih pitanja.

#### 1. Spol?

152 responses



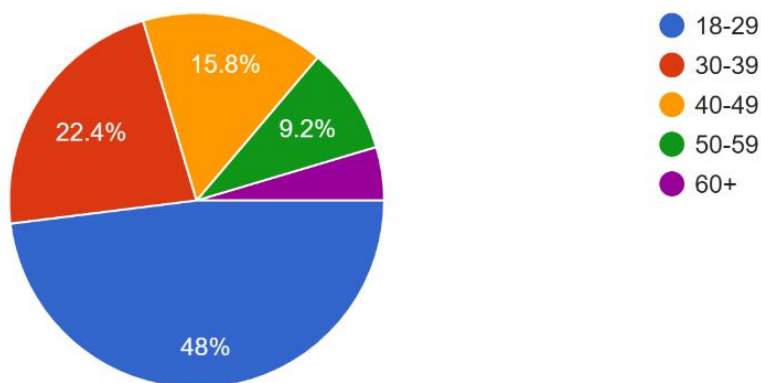
*Grafikon 1: Spol ispitanika*

Izvor: Google obrazac

Grafikon 1. prikazuje kako je od ukupno 152 ispitanika u istraživanju sudjelovalo 60,5 % žena, te 39,5 % muškaraca.

## 2. Kojoj starosnoj skupini pripadate?

152 responses



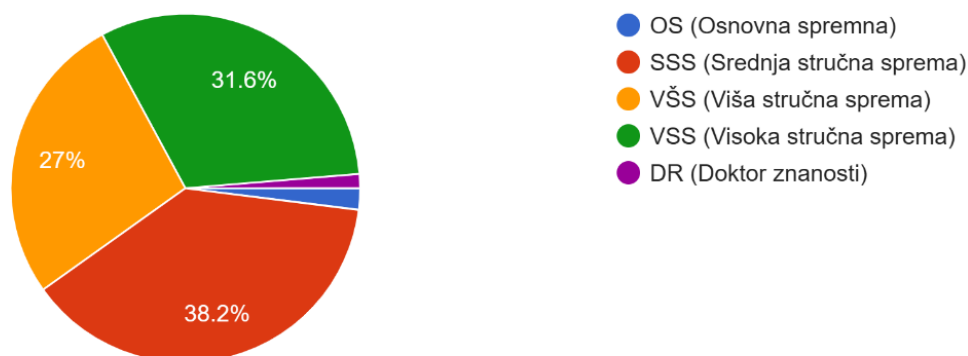
*Grafikon 2: Starosna skupina ispitanika*

Izvor: Google obrazac

Na grafikonu 2. prikazana je struktura starosnih skupina ispitanika. 4,6 % ispitanika pripada dobnoj skupini od 60+ godina što ju ujedno čini i najmanje zastupljenom skupinom. Zatim 9,2 % ispitanika dolaze iz skupine 50-59 godina. Iz treće skupine u rasponu 40-49 godina sudjelovalo je 15,8 % ispitanika. 22,4 % ispitanika prema broju godina pripada skupini od 30 do 39, te najzastupljenija dobna skupina ovog upitnika broji 48 %, a njoj pripadaju ispitanici 18-29 godina.

### 3. Koji je Vaš obrazovni status?

152 responses



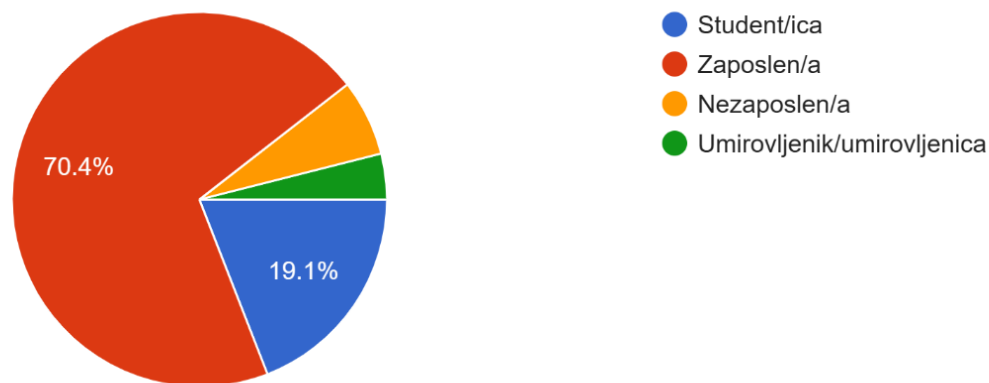
*Grafikon 3: Obrazovni status ispitanika*

Izvor: Google obrazac

Rezultati trećeg pitanja prikazani su na grafikonu broj 3 koji kroz postotke prikazuje udjele sudionika u navedenim stupnjevima obrazovanja. 1.3 % ispitanika su doktori znanosti, 31,6 % ispitanika ima visoku stručnu sprema. Zatim 27 % sudionika završilo je višu stručnu sprema. Srednjoškolsko obrazovanje završilo je 38,2 % sudionika, te 2 % sudionika ima samo osnovno obrazovanje.

### 4. Odaberite svoj radni status:

152 responses





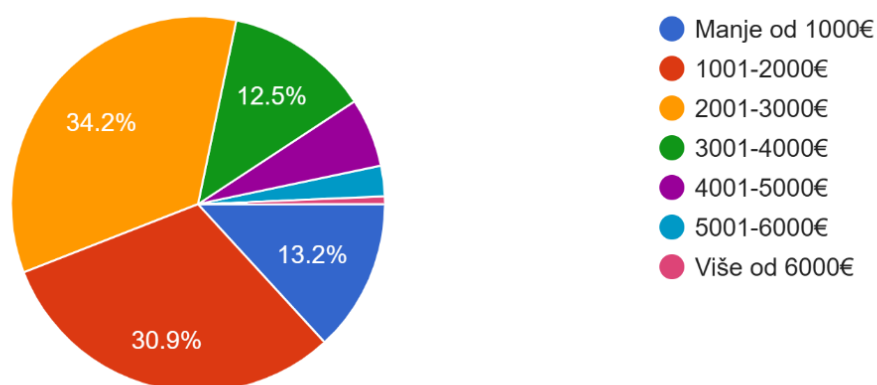
*Grafikon 4: Radni status ispitanika*

Izvor: Google obrazac

Grafikon 4. prikazuje da je najveći broj ispitanika u radnom odnosu, njih 70,4 %, zatim 19,1 % su studenti, nezaposlenih ispitanika je 6,6 % i umirovljenika 3,9 %.

#### 5. Koja su prosječna mjesečna primanja Vašeg kućanstva?

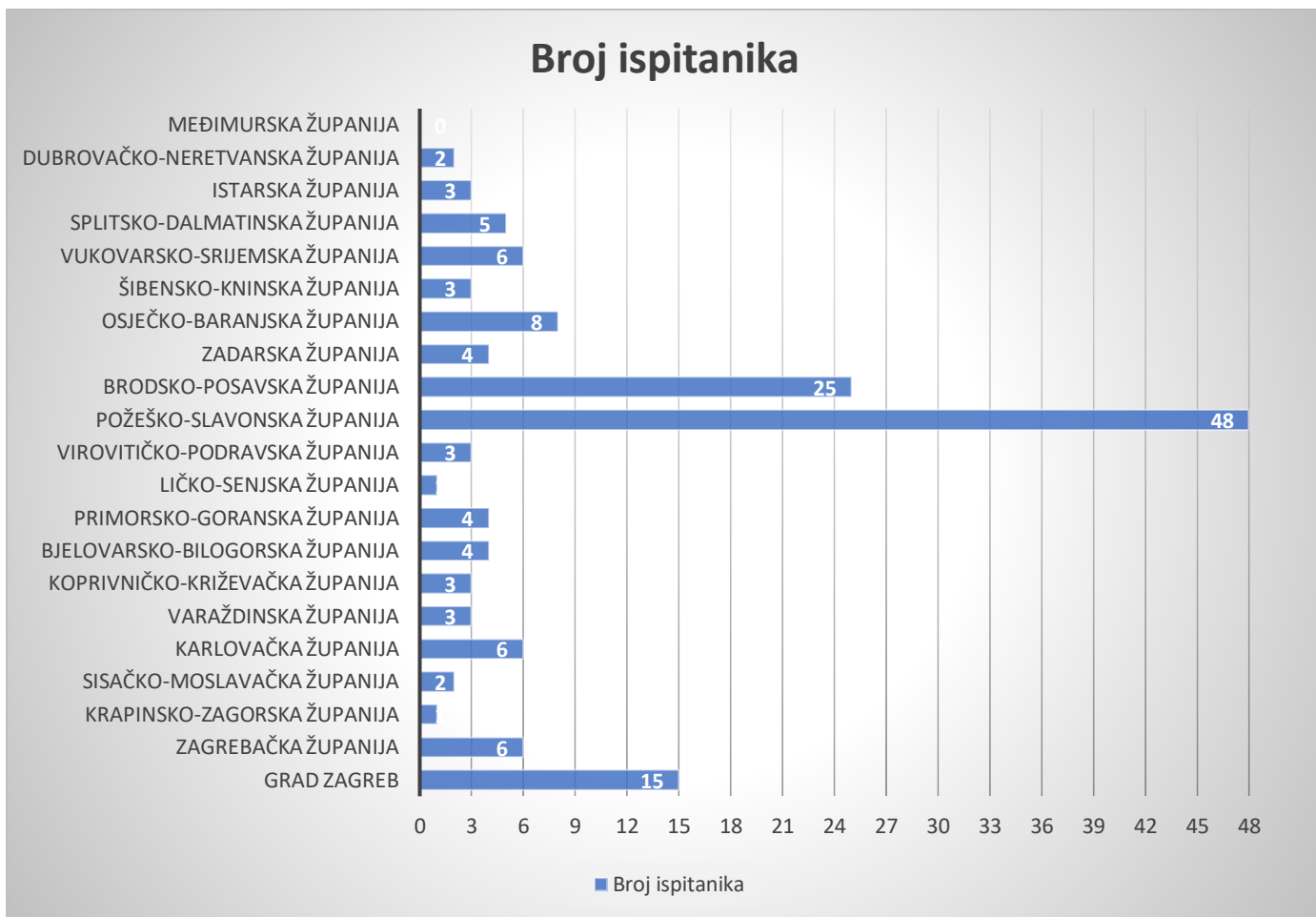
152 responses



*Grafikon 5: Mjesečni prihodi kućanstva*

Izvor: Google obrazac

Na grafikonu broj 5 prikazani su postotci sudionika prema visini mjesečnih prihoda kućanstva. Najveći dio ispitanika, odnosno njih 34,2 % ima prihode kućanstva u rasponu od 2001 do 3000 eura. Zatim 30,9 % sudionika ima prihode 1001-2000 eura. Manje od 1000 eura mjesečnih prihoda kućanstva ima 13,2 % sudionika, a 12,5 % ih ima 3001-4000 eura. 5,9 % ispitanika ima prihode u rasponu od 4001 do 5000 eura, njih 2,6 % od 5001 do 6000 eura i samo jedan ispitanik koji čini 0,7 % ispitanika prima više od 6000 eura mjesečno.



*Grafikon 6: Županija iz koje dolaze sudionici*

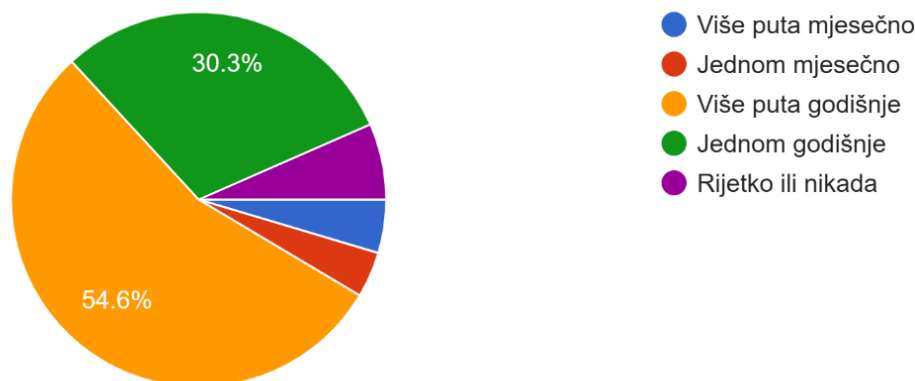
Izvor: izrada autora

Grafikon broj 6. prikazuje koliki broj ispitanika dolazi iz koje županije. Samo iz Međimurske županije ne dolazi niti jedan ispitanik. Lička i Krapinska županija sudjeluju svaka s 0,7 %, dok Sisačko-moslavačka i Dubrovačko-neretvanska sudjeluju s 1,3 % svaka. S 2 % udjela sudjeluju Virovitičko-podravska, Koprivničko-križevačka, Varaždinska, Istarska i Šibensko-kninska županija. Nadalje, Zadarska, Bjelovarsko-bilogorska i Primorsko-goranska županija broje po 2,6 %. Splitsko-dalmatinska županija broji 3,3 % ukupnog udjela. S 3,9 % sudjeluju Vukovarsko-srijemska, Zagrebačka i Karlovačka županija. Osječko-baranjskoj županiji pripada 5,3 %, dok Gradu Zagrebu 9,9 %. Brodsko-posavska županija sudjeluje sa 16,4 % i s najvećim udjelom od 31,6 % sudjeluje Požeško-slavonska županija.

## 6.2. Rezultati provedenog istraživanja

### 7. Koliko često putujete iz turističkih razloga unutar Republike Hrvatske?

152 responses



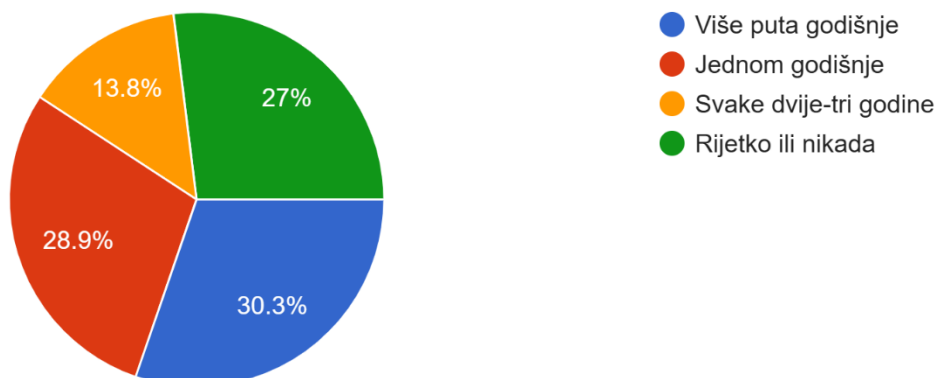
*Grafikon 7: Putovanja unutar Republike Hrvatske*

Izvor: Google obrazac

Učestalost putovanja iz turističkih razloga unutar Republike Hrvatske prikazana je na grafikonu broj 7. Najveći postotak ispitanika, njih 54,6 % iz turističkih razloga unutar zemlje putuju više puta godišnje, što ukazuje na dobru turističku zainteresiranost stanovnika. Zatim 30,3 % putuje jednom godišnje što se zasigurno odnosi na godišnje odmore na moru tijekom ljeta. Jednom mjesečno putuje 3,9 % sudionika, dok 4,6 % njih putuje više puta mjesečno.

### 8. Koliko često putujete iz turističkih razloga izvan granica Republike Hrvatske?

152 responses



Grafikon 8: Putovanja izvan Republike Hrvatske

Izvor: Google obrazac

Prikazani graf broj 8 pokazuje podatke o navikama putovanja stanovnika Hrvatske u druge države. Velikih 30,3 % ispitanika putuje više puta godišnje u druge države iz turističkih razloga, 28,9 % njih putuje jednom godišnje. 13,8 % sudionika u druge države iz turističkih razloga odlazi svake dvije do tri godine, a 27 % njih se izjasnilo s „rijetko ili nikada“.

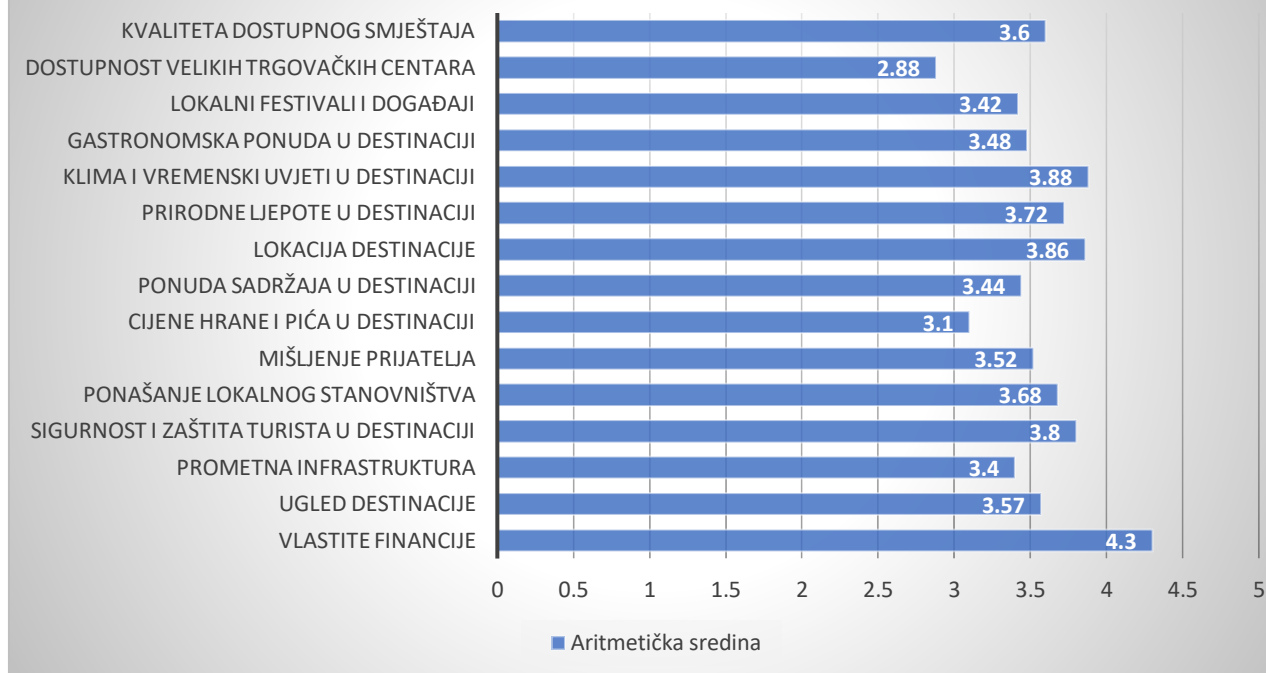


Grafikon 9: Učestalost sljedećih stavki kao motiva za putovanje

Izvor: izrada autora

Grafikon broj 9. prikazuje prosječne vrijednosti odgovora ispitanika pri pitanju „Koliko često su sljedeće stavke motivi za Vaše putovanje?“ pri čemu je ocjena 1 značila „nikada“ , a ocjena 5 „vrlo često“. Sportski događaj je motiv za organizaciju putovanja u prosijeku vrlo rijetko – 2,3, kao i kulturni događaj čiji je rezultat ocjena 2,37. Još rjeđi motiv za putovanje ispitanika s prosječnom ocjenom 2,21 je posao, odnosno poslovni razlozi. Posjet obitelji i prijateljima je relativno čest motiv, a to pokazuje vrijednost od 3,53. Turističke atrakcije i zabava su izuzetno blizu kao česti motivi putovanja s vrijednostima od 3,64 i 3,65. I vrlo čest motiv putovanja s vrijednošću 4,42 je odmor.

## Utjecaj motiva pri odabiru destinacije

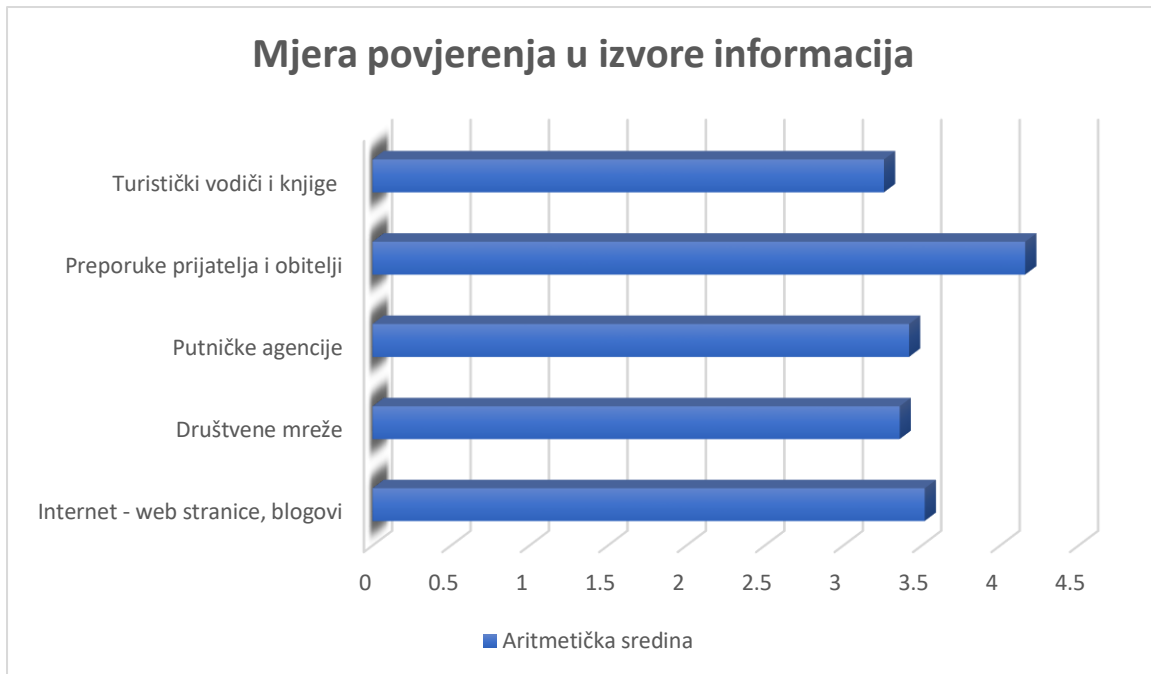


Grafikon 10: Utjecaj motiva pri odabiru turističke destinacije

Izvor: izrada autora

Grafikon broj 10 prikazuje 15 ponuđenih motiva koji mogu utjecati na odabir turističke destinacije i prosječne vrijednosti koje su nastale izračunom aritmetičke sredine od ocjena koje su sudionici istraživanja dodijelili. U pitanju je bila opcija odabira ocjene od 1 do 5, gdje je 1 značilo uopće ne utječe, a 5 vrlo snažno utječe. Najmanju važnost pri odabiru destinacije ima dostupnost velikih trgovačkih centara, u ovom slučaju to je vrijednost 2,88 što ukazuje na to da posjetiteljima uglavnom nije važna prisutnost velikih trgovačkih centara u destinaciji koju odabiru. Nadalje, vrijednošću 3,1 ocijenjene su cijene hrane i pića u destinaciji. Ovaj podatak je neočekivan s obzirom na inflaciju, no prikazuje da posjetiteljima nisu od velike važnosti cijene u destinacijama odnosno da vjerojatno ne percipiraju značajne razlike između pojedinih destinacija u tom smislu. Prometna infrastruktura, lokalni festivali i događaji, ponuda sadržaja u destinaciji, ugled destinacije, gastronomska ponuda u destinaciji i mišljenje prijatelja nalaze su u vrlo malom rasponu između vrijednosti 3,4 i 3,57. Navedeni motivi svojim vrijednostima ukazuju na prosječnu važnost pri donošenju odluka. Sigurnost i zaštita turista u destinaciji ima vrijednost 3,80 što pokazuje razmjerno visoku važnost ovog motiva pri odluci. Uz sigurnost nalaze se i lokacija destinacije s vrijednošću 3,86 kao i klima i vremenski uvjeti. Na posljatku,

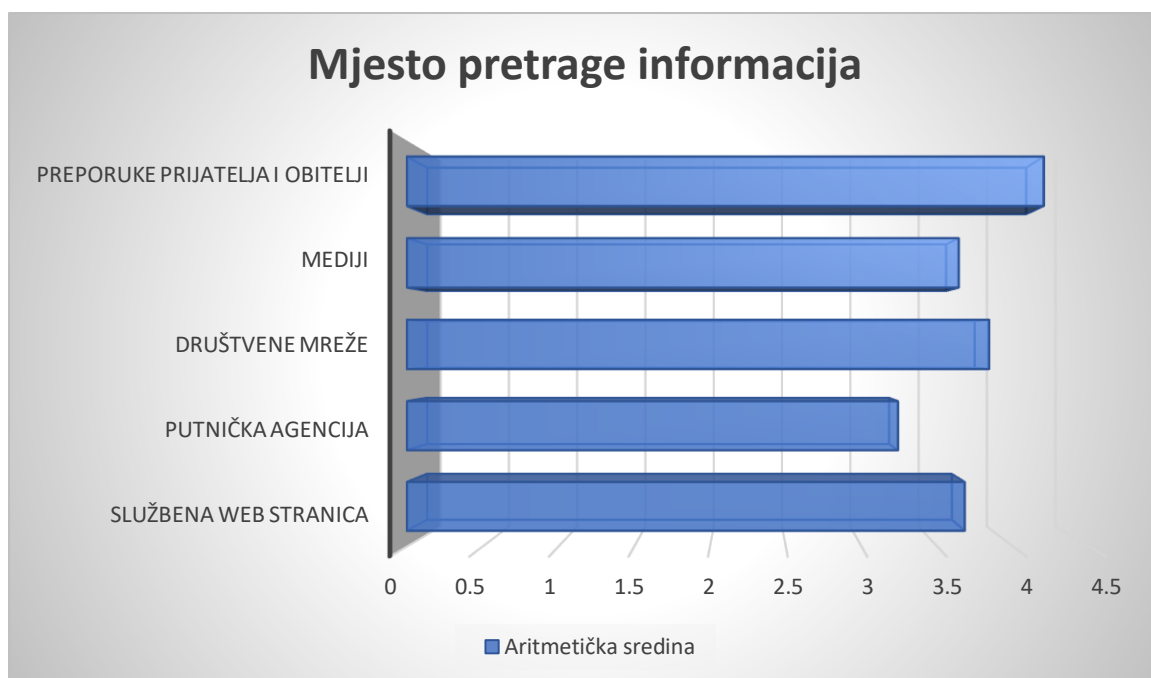
s prosječnom ocjenom 4,3, vlastite financije su zasigurno najvažnije stavka pri donošenju odluka o putovanju.



*Grafikon 11: vjerovanje različitim izvorima informacija o turističkoj destinaciji*

Izvor: izrada autora

Prosječni odgovori na pitanje „U kojoj mjeri vjerujete sljedećim izvorima informacija o turističkoj destinaciji?“ prikazani su na grafikonu broj 11. Podatci prikazuju da je najveće povjerenje ukazano prijateljima i obitelji s vrijednošću 4,16. Putničke agencije, društvene mreže i turistički vodiči i knjige izuzetno su blizu s vrijednostima 3,42, 3,36 i 3,26. Iz ovih je vrijednosti vidljivo prosječno povjerenje u navedene izvore. Povjerenje u Internetske izvore ocijenjeno je prosječnom ocjenom 3,52, što znači da ljudi više vjeruju internetu (web stranicama i blogovima) nego li putničkim agencijama i turističkim vodičima.



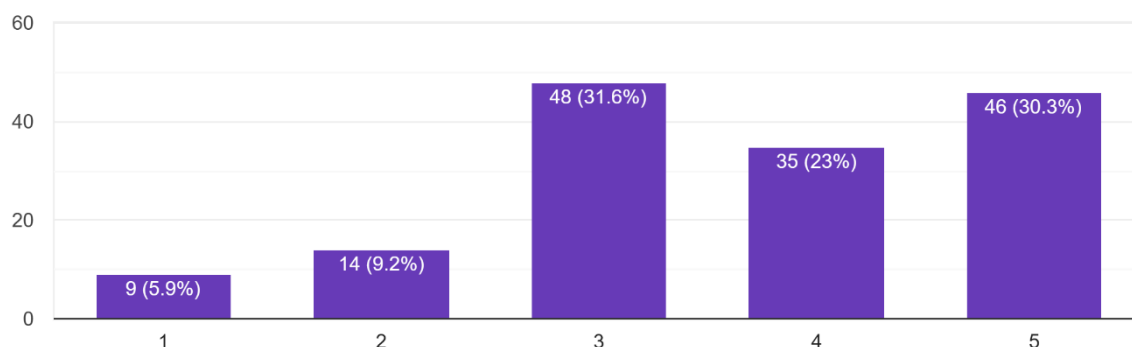
*Grafikon 12: mjesto potrage informacija*

Izvor: izrada autora

Grafikon 12. prikazuje prosječne ocjene za mjesta na kojima potencijalni posjetitelji najčešće pretražuju informacije koje ih zanimaju. Najniža vrijednost od 3,24 pripala je putničkim agencijama, dok su mediji i službena stranica izuzetno blizu s vrijednostima 3,64 i 3,68. Društvene mreže zauzimaju drugo mjesto s vrijednosti 3,84. Uvjerljivo najviše informacija dolazi od obitelji i prijatelja što je ocijenjeno prosječnom ocjenom 4,20.

13. Koliko često tražite sigurnosne informacije o destinaciji prije nego što donesete odluku o putovanju? Odaberite stupanj od 1 do 5, 1- rijetko ili nikada, 5 - uvijek

152 responses

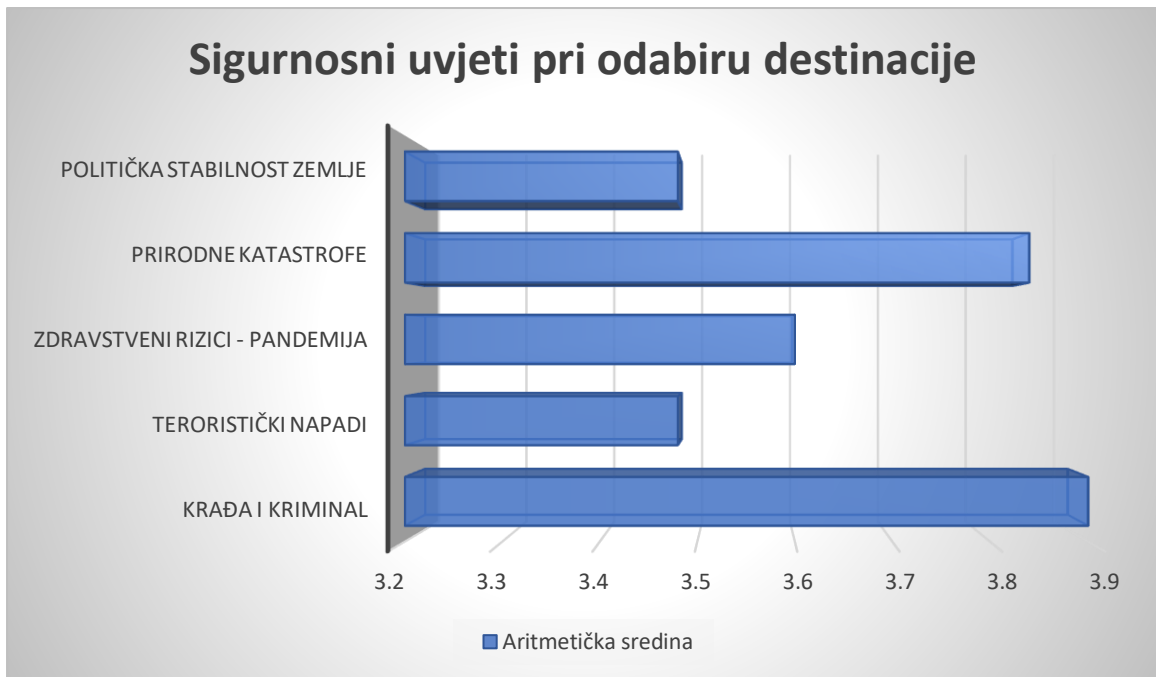


*Grafikon 13: prikaz učestalosti pretrage informacija o sigurnosti prije putovanja*

Izvor: Google obrazac

Grafikon 13 prikazuje navike ispitanika o pretraživanju sigurnosnih informacija o destinaciji prije nego li ju posjete. Najveći udio ispitanika označilo je učestalost pretrage s ocjenom 3, dakle 31,6 % ispitanika ponekad pretražuju sigurnosne informacije. 23 % njih često poseže za pretragom, dok za 30,3 % njih takva pretraga predstavlja obvezu odnosno obavljaju je vrlo često. Rijetko pretragu obavi 9,2 % ispitanika, a svega 5,9 % to čini vrlo rijetko ili nikada.

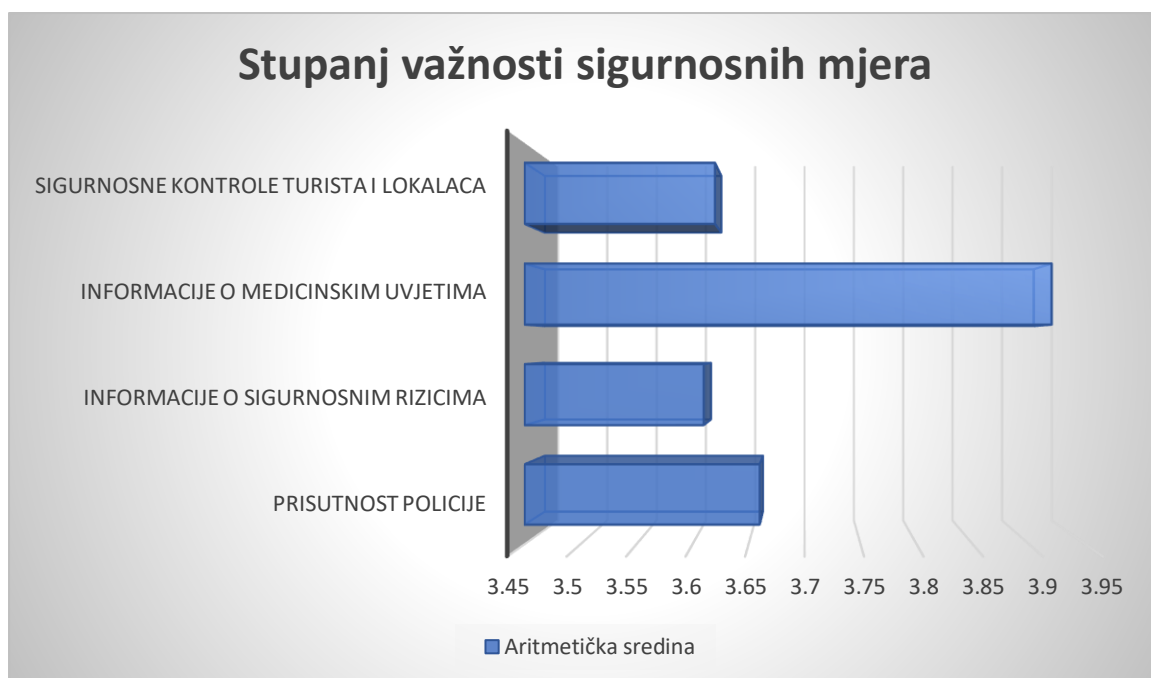




*Grafikon 14: utjecaj sigurnosnih uvjeta na odabir destinacije*

Izvor: izrada autora

Grafikon broj 14 prikazuje ocjene ispitanika dodijeljene utjecaju navedenih uvjeta ukoliko bi bili prisutni u željenoj turističkoj destinaciji. Najviše ocjene dodijeljene su krađi i kriminalu, u prosjeku 3,90, vrlo blizu tome s vrijednošću 3,84 nalaze se i prirodne katastrofe koje su sve više prisutne u obliku tuče, snažnih oluja, poplava ili potresa. Zdravstveni rizici također imaju visoku prosječnu ocjenu od 3,60 što ukazuje na povećan oprez nakon pandemije Covid 19. Vrijednost 3,48 dodijeljena je političkoj stabilnosti zemlje i terorističkim napadima.



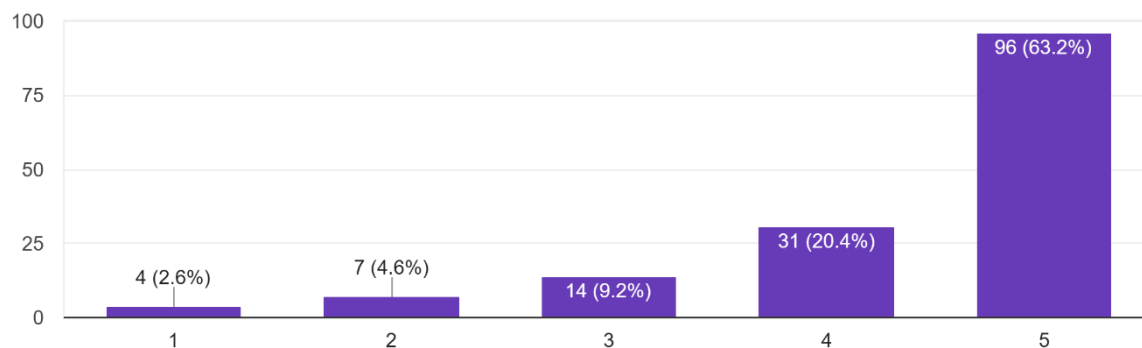
*Grafikon 15: stupanj važnosti sigurnosnih mjera u turističkoj destinaciji*

Izvor: izrada autora

Prikazani grafikon broj 15 se odnosi na pitanje „U kolikoj mjeri su Vam važne sljedeće mjere sigurnosti u destinaciji koju posjećujete?“ Iz odgovora ispitanika je vidljivo da su male razlike između ocjena, no najvažnija sigurnosna mjera su im informacije o medicinskim uvjetima s vrijednošću 3,92. Najmanje važnom mjerom su se pokazale informacije o sigurnosnim rizicima s vrijednošću 3,61.

16. Koliko bi teroristički napad u turističkoj destinaciji utjecao na Vašu percepciju sigurnosti te destinacije? Odaberite stupanj od 1 do 5 , 1- ne bi utjecao, 5 - vrlo snažno bi utjecao

152 responses



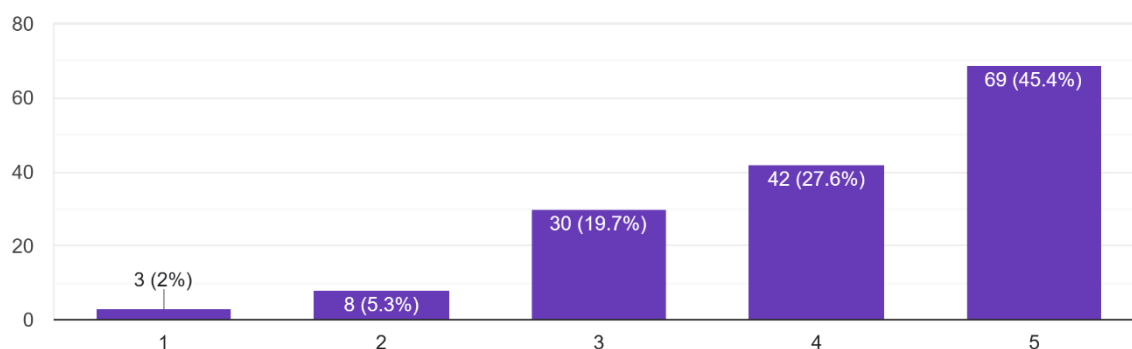
*Grafikon 16: utjecaj terorističkog napada na percepciju sigurnosti*

Izvor: Google obrazac

Grafikon 16. prikazuje stupanj utjecaja potencijalnog terorističkog napada na percepciju sigurnosti te turističke destinacije. Vidljivo je da 63,2 % ispitanika izražava da bi navedena situacija vrlo snažno utjecala na promjenu mišljenja o sigurnosti turističke destinacije. 20,4 % ispitanika smatra da bi napad utjecao na percepciju, ali ne vrlo snažno, 9,2 % njih smatra da bi utjecalo, a 2,6 % njih navodi kako napad ne bi ništa promijenio u njihovom pogledu na sigurnost destinacije.

17. Koliko bi prirodna katastrofa u turističkoj destinaciji utjecala na Vašu percepciju sigurnosti te destinacije? Odaberite stupanj od 1 do 5, 1- ne bi utjecao, 5 - vrlo snažno bi utjecao

152 responses



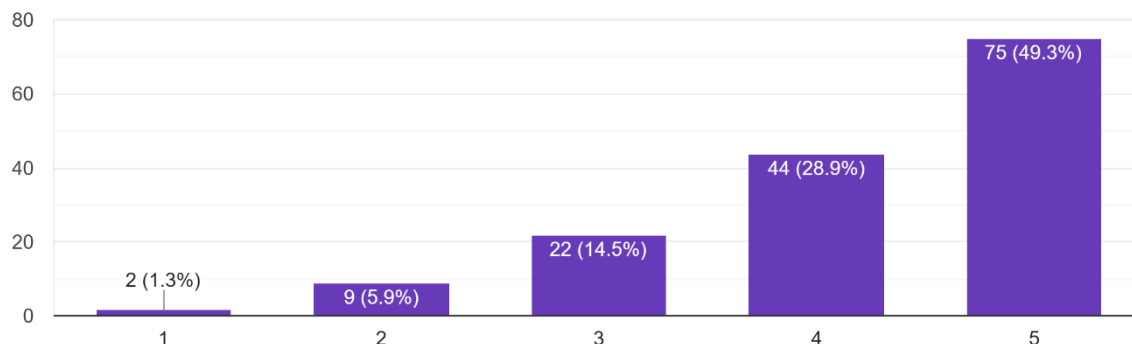
*Grafikon 17: utjecaj prirodne katastrofe na percepciju sigurnosti*

Izvor: Google obrazac

Grafikon 17 prikazuje stupanj utjecaja prirodne katastrofe na percepciju sigurnosti te turističke destinacije. U odnosu na stupanj utjecaja turističkog napada, prirodna katastrofa bi snažno utjecala na nešto manje ispitanika, odnosno na 45,4 %. Na 27,6 % ispitanika bi pojava prirodne katastrofe utjecala na način da promjene mišljenje o destinaciji kao sigurnom mjestu, dok kod 2 % ispitanika navedena pojava ne bi promijenila ništa.

18. U kojoj mjeri se slažete s tvrdnjom da je sigurnost destinacije jedan od ključnih faktora pri izboru? Odaberite stupanj slaganja , 1 - ne slažem se, 5 - u potpunosti se slažem

152 responses



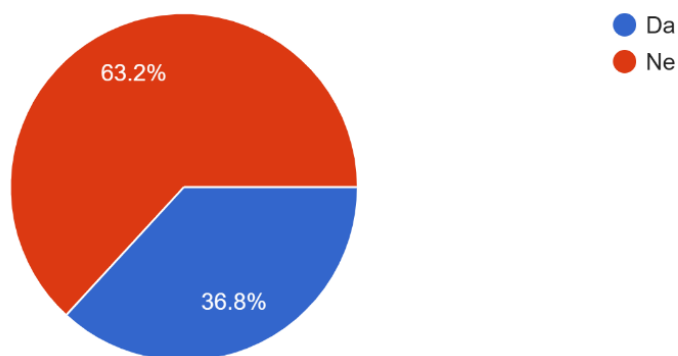
*Grafikon 18: mjera slaganja s tvrdnjom da je sigurnost destinacije ključan faktor pri izboru*

Izvor: Google obrazac

Iz grafikona 18 može se zaključiti da se većina ispitanika slaže s tvrdnjom da je destinacija jedan od ključnih faktora pri izboru. Točnije, 78,2 % ispitanika se slaže s tvrdnjom, dok je 14,5 % ispitanika neutralnog stava. S druge strane, 7,2 % ispitanika izrazilo je svoje neslaganje s navedenom tvrdnjom, dakle njima sigurnost nije važna stavka pri odabiru destinacije.

19. Jeste li upoznati s postojanjem raznih certifikata vezanih uz sigurnost turističke destinacije poput "safe travels" certifikata?

152 responses

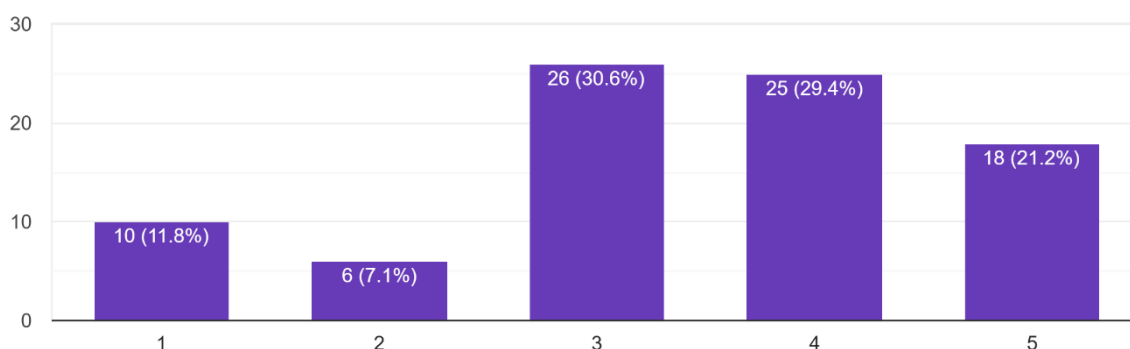


*Grafikon 19: upoznatost s certifikatima za sigurnost turističkih destinacija*

Izvor: Google obrazac

Grafikon 19 prikazuje da je nešto više od trećine ispitanika upoznato s postojanjem certifikata koji su vezani uz sigurnost turističke destinacije poput „safe travels“. 36,8 % je potvrdno odgovorilo na postavljeno pitanje, dok se ostalih 63,2 % ispitanika izjasnilo kako nije nikada čulo za navedene certifikate.

20. Ukoliko je Vaš odgovor na prethodno pitanje pozitivan. Koliko Vam je važno da destinacija ima certifikate za sigurnost. Odaberite stupanj slaganja, 1 - uopće mi nije važno, 5 - iznimno mi je važno  
85 responses



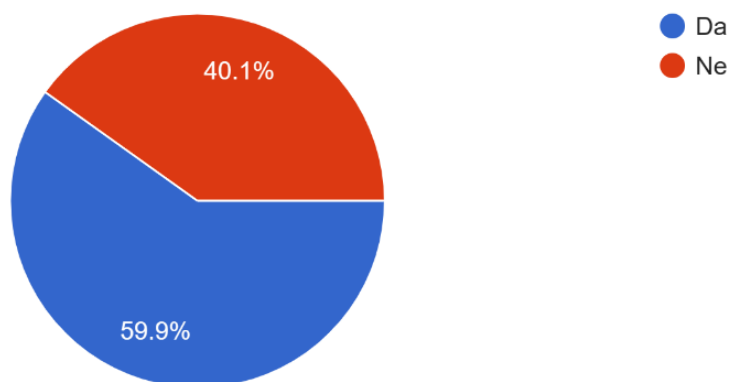
*Grafikon 20: važnost sigurnosnih certifikata kod turističke destinacije*

Izvor: Google obrazac

Iz priloženog grafikona broj 20 vidljivo je da 50,6 % ispitanika smatra važnim da destinacija ima certifikat za sigurnost. S druge strane, 18,9 % ispitanika smatra da sigurnosni certifikati nisu važni. Prosječna ocjena važnosti sigurnosnih certifikata iznosi 3,41. Iz toga se može zaključiti da su certifikati razmjerno važni, ali je na njihovoj prepoznatljivosti očito potrebno dodatno poraditi.

## 21. Jeste li tijekom pandemije COVID - 19 odložili planirana putovanja radi vlastite sigurnosti?

152 responses



*Grafikon 21: utjecaj pandemije na planirana kretanja*

Izvor: Google obrazac

Prema grafikonu 21 može se zaključiti da je više od polovice ispitanika odustalo od planiranih putovanja za vrijeme pandemije COVID -19 radi svoje vlastite sigurnosti. 59,9 % ispitanika odgovorilo je potvrdno na postavljeno pitanje, dok je ostalih 40,1 % unatoč tome putovalo uz mjere zaštite.

## 7. Rasprava

Nakon provedenog i analiziranog primarnog istraživanja o sigurnosti kao čimbeniku marketing-strategije i održivosti turističke destinacije, koje je provedeno na 152 ispitanika s područja Republike Hrvatske mogu se donijeti sljedeći zaključci. Veliki udio sudionika, čak 54,6 % njih izjavilo je da putuje više puta godišnje u granicama Republike Hrvatske iz turističkih razloga, a 30,3 % to čini jednom godišnje. Takvi rezultati ukazuju na visoku zainteresiranost za domaći turizam. S druge strane, 30 % ispitanika putuje više puta godišnje iz turističkih razloga izvan granica države i 28,9 % njih to čini jednom godišnje. Ovi podatci ukazuju također na visoku zainteresiranost stanovnika za međunarodnim turizmom, no postotak ispitanika koji to čini rijetko ili nikada može ukazivati i na financijske, sigurnosne, zdravstvene ili druge izazove.

Na temelju ispitivanja o motivima putovanja zaključeno je da najveću ulogu pri odlukama za putovanje ima želja za odmorom, dok najmanji utjecaj imaju sportski događaji ili poslovni razlozi. Nadalje, ispitana je privlačnost elemenata turističke destinacije. Najmanje važan element pri odabiru turističke destinacije je dostupnost velikih trgovačkih centara, a najvažniji faktor koji utječe na odluku o putovanju i odabiru mjesta za odmor su vlastite financije.

Odgovori na pitanje o povjerenju u izvore informacija o turističkim destinacijama sugeriraju kako se ispitanici najviše oslanjaju na mišljenja i iskustva prijatelja i obitelji, a najmanje vjeruju turističkim vodičima i putničkim agencijama. Rezultati ukazuju na porast povjerenja u internetske izvore kao i na pad povjerenja upućenog putničkim agencijama i turističkim vodičima.

Podatak kako 30,3 % ispitanika uvijek prije putovanja pretražuje sigurnosne informacije o mjestu potvrđuje važnost ulaganja i promocije sigurnosnih aspekata turističke destinacije. Najveću zabrinutost posjetitelja, s prosječnom ocjenom 3,90 izazivaju krađe i kriminal u nekom mjestu, što govori da je od strane turističkih destinacija potrebno osigurati prevenciju takvih događanja, ali i komuniciranje o načinima te prevencije. Zasižno potaknuti stečenim iskustvom za vrijeme pandemije Covid 19, ispitanici su najveću važnost dodijelili prisutnosti informacija o medicinskim uvjetima.

Ukoliko bi se dogodio teroristički napad na turističko mjesto 63,2 % ispitanika bi promijenilo stavove o sigurnosti tog mjesta i potencijalno bi odustali od planiranog putovanja. S druge strane, 2,6 % ispitanika ne bi bilo potaknuto na promjenu stava o sigurnosti. Prirodne katastrofe bi za velik broj stanovnika snažno utjecale na promjenu percepcije turističke destinacije kao

sigurne za posjet. Navedeni podaci ukazuju na osjetljivost ispitanika na sigurnosne izazove kada planiraju svoja putovanja.

Gotovo polovica ispitanika smatra kako je sigurnost najvažniji faktor pri odabiru mjesta putovanja, a iz dobivenih rezultata o poznavanju sigurnosnih certifikata u turizmu vidljiv je nedostatak promocije postojanja takvih oblika potvrđivanja sigurnosti. Samo trećina ispitanika je upoznata s navedenim certifikatima, a njima je važnost postojanja istih ocijenjena srednjom ocjenom. I konačno, ispitanici su izjavili da je za vrijeme pandemije Covid 19 njih više od polovice odustalo od planiranih putovanja s ciljem zdravstvene zaštite. Navedeni podatak pokazuje da bez obzira na prisutnost dobrih uvjeta za putovanje poput vlastitih financija, željom za odmorom ili posjetom turističke atrakcije, ukoliko je ugrožena sigurnost na bilo koji način, ispitanici su u velikoj mjeri spremni odustati od putovanja.



## 8. Zaključak

U vremenu kada je stvaranje novih želja i potreba svakodnevnica, nužno je da turizam bude korak ispred i ulaže u inovacije svoje ponude proizvoda i usluga. Turistički sektor jedan je od najučinkovitijih u globalnoj ekonomiji, kao i u Hrvatskoj. Njegovim rastom i razvojem utječe se na iscrpljivanje prirodnih resursa, zagađenje i uništavanje okoliša, a u slučaju masovnog turizma stradaju i povijesne građevine. Upravo zbog toga je potrebno ulagati u održivi razvoj, ali i održivi turizam.

Održivi razvoj podrazumijeva poticanje razvoja tako da se koriste obnovljivi izvori resursa i da se očuvaju postojeći resursi koji nisu obnovljivi. U održivom se turizmu potiče korištenje i promocija obnovljivih izvora energije, reciklaža, poticanje pokretanja proizvodnje prehrambenih proizvoda kako bi se pružila zaštita okolišu. Osim toga, ograničenje broja posjetitelja kroz ograničen broj smještajnih jedinica može utjecati na smanjenje prekomjernog uništavanja infrastrukture, ali i zagađenja voda i prirode.

Sve je veća prisutnost i napada na sigurnost čovjeka na globalnoj razini. Za turizam iznimno važno osiguranje pogodnih sigurnosnih uvjeta za posjetitelje. Zaštita posjetitelja može se provesti kroz edukacije ljudskog sektora u turizmu, povećanje sigurnosnih videonadzornih kamera, kao i povećanjem broja policijskih djelatnika prisutnih na ulicama. U provedbi sigurnosnih mjera turistička destinacija treba biti oprezna kako se ne bi dogodilo pogoršanje kroz narušavanje privatnosti svakog čovjeka.

Na temelju rezultata primarnog istraživanja može se zaključiti kako je sigurnost u turističkoj destinaciji važan čimbenik održivog razvoja destinacije. Stoga posebnu pažnju treba posvetiti ulaganju u sigurnost Hrvatske kao turističke destinacije zbog lokalnog stanovništva i posjetitelja. Ključno je posvetiti se i izvorima informacija iz kojih ljudi traže informacije, primjerice kroz utjecaj na medije kao potencijalni kanal promocije sigurnosti destinacije.

Rezultati ovog rada ukazuju na usku povezanost sigurnosti i održivog razvoja turizma i turističke destinacije. U radu su osim primarnih rezultata analizirani i primjeri iz prošlosti u kojima je narušavana sigurnost čovjeka. Nedvojbeno je da je pandemija COVID-a 19, naglasila važnost ove dimenzije sigurnosti, pogotovo u smislu zdravstvenih rizika, ali i činjenica da postoje i drugi izazovi vezani uz sigurnost, a koji utječu i utjecat će u budućnosti na razvoj turizma. Pojedine destinacije moraju u tome pronaći način za učinkovitu borbu s ovim izazovima, ali i komuniciranje rezultata u tom smislu. U konačnici i svaki pojedinac može i mora sam doprinijeti svojoj sigurnosti kao turista.

## Literatura

1. Alkier, R. (2021) Izazovi sigurnosti u turizmu nakon pandemije COVID- 19. U: Nikolić, G. (ur.)Međunarodna znanstveno-stručna konferencija o liderstvu PILC 2021 Liderstvo nakon COVID-a 19 : zbornik radova.
2. Baban Bulat, M. (2021). 'Pravni aspekti ponašanja i zaštite turista u online okruženju : doktorska disertacija', doktorski rad, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Ekonomski fakultet u Osijeku, pristupljeno 29. lipnja 2024., <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:145:150857>
3. Barbosa, GS, Drach, PR i Corbella, OD (2014). Konceptualni osvrt na pojmove održivi razvoj i održivost. *Časopis za društvene znanosti*
4. Boban, M. (2016, 4. veljače). Sigurnost i turizam. Poslovni turizam. Dostupno na <https://terraconbusinessnews.com/turizam-i-sigurnost-planiranje-sigurnosti-u-turizmu-kao-znacajan-ekonomski-faktor-uspjesnosti-hrvatske-kao-pozeljne-turisticke-destinacije/> Pristupljeno: 25.06.2024.
5. Božić, K. (2023). 'Nedostatak radne snage u sektoru turizma i ugostiteljstva – uvoz kao rješenje?', Završni rad, Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet, Pristupljeno: 23.06.2024. Dostupno na: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:275841>
6. Crnobori, E. (2020). *Sigurnost kao čimbenik održivog razvoja turističke destinacije* (Doctoral dissertation, University of Pula. Faculty of economics and tourism" Dr. Mijo Mirković").
7. Cvrtila, Ž. (2013). Sigurnost u turizmu. *Zaštita*, 5, 28-29. Dostupno na: <https://zastita.info/hr/casopis/o-casopisu/> Pristupljeno: 22.06.2024.
8. Državni zavod za statistiku (2021) : Dolasci i noćenja turista u 2020. Dostupno na: [https://web.dzs.hr/Hrv/Covid-19/turizam-dolasci\\_i\\_nocenja\\_2020.html](https://web.dzs.hr/Hrv/Covid-19/turizam-dolasci_i_nocenja_2020.html) Pristupljeno :28.04.2024.
9. Državni zavod za statistiku : Pristupljeno 17.06.2024. Dostupno na: [https://web.dzs.hr/Hrv/Covid-19/turizam-dolasci\\_i\\_nocenja\\_2020.html](https://web.dzs.hr/Hrv/Covid-19/turizam-dolasci_i_nocenja_2020.html)
10. European Union Terrorism Situation and Trend Report 2023
11. Gudelj, I. (2019). Stručni prikaz: Ciljevi održivog razvoja-provedba na globalnoj razini i provedbeni status u Republici Hrvatskoj. *Hrvatske vode*, 27(109), 245-0.

12. Hrvatski sabor, Narodne novine - službeni list Republike Hrvatske, „ Strategija razvoja održivog turizma do 2030. godine“ Dostupno na : [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2023\\_01\\_2\\_18.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2023_01_2_18.html) Pristupljeno: 18.06.2024.
13. Institut za društveno odgovorno poslovanje – IDOP. (2019). Dostupno na: <https://idop.hr/ciljevi-odrzivog-razvoja/> Pristupljeno: 18.06.2024.
14. Ivo Grgić, Turizam kao djelatnost, pristupljeno 09.06.2024. Dostupno na <https://vguk.hr/multimedia/416bcc7a2f066bf781ed17adc15dca9f25736608c1c23dfb1fab488fcc6a78a18949f3391551171498.pdf>
15. Jerković, N. (2021). *Uloga turizma u postizanju ciljeva održivog razvoja do 2030* (Doctoral dissertation, University of Pula. Faculty of economics and tourism" Dr. Mijo Mirković").
16. Jurić, T. (2017). Suvremeno iseljavanje Hrvata u Njemačku: karakteristike i motivi. *Migracijske i etničke teme*, 33 (3), 337-371. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/292578> Pristupljeno: 28.06.2024.
17. Krajcar, D. (n.d.) Teroristički napad 11. rujna na SAD – 2001. *Povijest.hr* Dostupno na: <https://povijest.hr/nadanasnjidan/teroristicki-napad-11-rujna-na-sad-2001/> Pristupljeno: 28.06.2024.
18. Kraljić, M., & Mujačević, E. (2017). Financiranje terorizma i njegov utjecaj na turizam. *Knowledge-based sustainable economic development*, 672.
19. Kranjčević, J. (2020). Turizam i zdravstvena sigurnost. *Institut za turizam, Zagreb*. Dostupno na: [https://www.iztg.hr/files/file/RADOVI/2020/COVID-19/Kranj%C4%8Devi%C4%87-J\\_2020.pdf](https://www.iztg.hr/files/file/RADOVI/2020/COVID-19/Kranj%C4%8Devi%C4%87-J_2020.pdf) Pristupljeno: 22.06.2024.
20. Ljubez, L. (2023). 'Istraživanje ključnih čimbenika koji utječu na percepciju sigurnosti turista', Diplomski rad, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu., Pristupljeno: 29.06.2024., <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:191:852416>
21. Magaš, D. (1997). *Turistička destinacija - knjiga*. Hotelijerski fakultet
22. Mansfeld, Y. i Pizam, A. (ed.) (2006). *Tourism Security & Safety: From Theory to Practice*. Elsevier, Oxford.
23. Marić, K., Samardžić, B. I Protrka, N. (2017). Analiza turističkih pokazatelja i sigurnost u turizmu republike hrvatske te mogućnosti jačanja konkurentnosti hrvatskog turizma nakon ulaska u europsku uniju. *Obrazovanje za poduzetništvo - E4E*, 7 (1), 301-318. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/183510>

24. Meler, M. (1998). Marketinški identitet turističke destinacije hrvatskog Podunavlja. *Tourism and hospitality management*, 4 (1), 173-186. <https://doi.org/10.20867/thm.4.1.15>
25. Migracija. *Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje*. Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2013. – 2024. Pristupljeno 28.6.2024. <https://www.enciklopedija.hr/clanak/migracija>
26. Miočević, D. i Juric, M. (2020). Sigurnost, terorističke ugroze i namjera putovanja turista. *Zbornik Ekonomskog fakulteta u Zagrebu*, 18 (1), 59-76. <https://doi.org/10.22598/zefzg.2020.1.59>
27. Ministarstvo vanjskih i europskih poslova. Dostupno na: <https://mvep.gov.hr/vanjska-politika/multilateralni-odnosi/globalne-teme/odrzivi-razvoj/22706> Pristupljeno: 20.06.2024.
28. National Security And The Future Pristupljeno: 11.06.2024. Dostupno na: <https://nsf-journal.hr/online-issues/case-studies/id/1415> National Security and the Future je časopis u otvorenom pristupu
29. Stojanović, V. (2011). Turizam i održivi razvoj. *Novi Sad: Univerzitet u Novom Sadu, Prirodno-matematički fakultet, Departman za geografiju, turizam i hotelijerstvo*. Pristupljeno 15.06.2024. Dostupno na: [https://www.researchgate.net/profile/Vladimir-Stojanovic-5/publication/351479884\\_Turizam\\_i\\_odrzivi\\_razvoj/links/609a2eba458515d3150f4510/Turizam-i-odrzivi-razvoj.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Vladimir-Stojanovic-5/publication/351479884_Turizam_i_odrzivi_razvoj/links/609a2eba458515d3150f4510/Turizam-i-odrzivi-razvoj.pdf)
30. Štenta, L. (2019). 'MIGRANTSKA KRIZA KAO PRIJETNJA RAZVOJU TURIZMA U REPUBLICI HRVATSKOJ', Završni rad, Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet, Pristupljeno: 27.06.2024., <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:148:559242>
31. Terorizam, Hrvatska enciklopedija. Dostupno na: <https://enciklopedija.hr/clanak/terorizam> Pristupljeno: 28.06.2024.
32. Turizam, Hrvatska enciklopedija . Leksikografski zavod Miroslav Krleža, Pristupljeno 11.06.2024. dostupno na <https://www.enciklopedija.hr/clanak/turizam>
33. Turizmoteka. Turistički informativni servis 2024. Dostupno na: <https://www.turizmoteka.hr/vijesti/svijet/medjunarodni-turizam-dosegnuo-je-97-razine-prije-pandemije-u-prvom-kvartalu-2024/> Pristupljeno: 10.06.2024.
34. Wilkinson P., (2002): Terorizam protiv demokracije, Golden Marketing, Zagreb

## Popis tablica

Tablica 1: Sredstva za postizanje ciljeva održivog turizma .....	14
--	----

## Popis grafikona

Grafikon 1: Spol ispitanika .....	29
Grafikon 2: Starosna skupina ispitanika.....	30
Grafikon 3: Obrazovni status ispitanika .....	31
Grafikon 4: Radni status ispitanika .....	32
Grafikon 5: Mjesečni prihodi kućanstva.....	32
Grafikon 6: Županija iz koje dolaze sudionici .....	33
Grafikon 7: Putovanja unutar Republike Hrvatske .....	34
Grafikon 8: Putovanja izvan Republike Hrvatske.....	35
Grafikon 9: Učestalost sljedećih stavki kao motiva za putovanje.....	35
Grafikon 10: Utjecaj motiva pri odabiru turističke destinacije.....	36
Grafikon 11: vjerovanje različitim izvorima informacija o turističkoj destinaciji.....	37
Grafikon 12: mjesto potrage informacija.....	38
Grafikon 13: prikaz učestalosti pretrage informacija o sigurnosti prije putovanja .....	39
Grafikon 14: utjecaj sigurnosnih uvjeta na odabir destinacije .....	40
Grafikon 15: stupanj važnosti sigurnosnih mjera u turističkoj destinaciji .....	41
Grafikon 16: utjecaj terorističkog napada na percepciju sigurnosti.....	42
Grafikon 17: utjecaj prirodne katastrofe na percepciju sigurnosti .....	42
Grafikon 18: mjera slaganja s tvrdnjom da je sigurnost destinacije ključan faktor pri izboru .....	43
Grafikon 19: upoznatost s certifikatima za sigurnost turističkih destinacija .....	44
Grafikon 21: utjecaj pandemije na planirana kretanja.....	45