Utjecaj sigurnosne krize u Europi na preferencije turista

Jurić, Marina

Master's thesis / Diplomski rad

2018

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:888895

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

Repository / Repozitorij:

REFST - Repository of Economics faculty in Split

zir.nsk.hr

UNIVERSITY OF SPLIT

dabar

DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U SPLITU
EKONOMSKI FAKULTET

DIPLOMSKI RAD

Utjecaj sigurnosne krize u Europi na preferencije turista

Mentor:
Izv. prof. dr. sc. Dario Miočević

Student:
Marina Jurić

Matični broj: 2152851

Split, Rujan 2018.

Sadržaj

1. Uvod

1.1. Problem istraživanja 4
1.2. Predmet istraživanja 7
1.3. Temeljnje znanstvene hipoteze istraživanja 8
1.4. Ciljevi istraživanja 10
1.5. Metode istraživanja 10
1.6. Doprinos istraživanja 13
1.7. Struktura diplomskog rada 13

2. Sigurnost

2.1. Sigurnost 15
2.2. Turizam i sigurnost 16
2.3. Utjecaj sigurnosti na turizam 18
2.4. Vrste sigurnosnih kriza u turizmu 10
2.5. Utjecaj sigurnosnih kriza 19
2.6. Definicija rizika 20
2.7. Povezanost rizika i turizma 22
2.8. Rizik u turizmu 22
2.9. Riskantne odluke 25
2.10. Percipirani rizik u procesu donošenja odluke 26
2.11 Utjecaj kulture na percepciju rizika 30

3. Terorizam

3.1. Definicija terorizma 33
3.2. Karakteristike terorizma 34
3.3. Suvremeni terorizam u Europi 37
3.4. Terorizam i sloboda 39
3.5. Utjecaj medija na percepciju terorizma 40

4. Turizam i terorizam

4.1. Turizam i terorizam 42
4.2. Povezanost turizma i terorizma 42
4.3. Terorizam i ‘gostoprimstvo’ 44
4.4. Socio-ekonomski i kulturološki razlozi zašto su turisti mete teroirzma 45
4.5. Krize u turizmu 47
4.6. Krizni menadžment u turizmu 48
4.7. Upravljanje utjecajima terorizma 51
4.8. Motivacija za putovanje 53
4.9. Ponašanje turista u kontekstu terorističkog napada 54

5. Rezultati istraživanja

5.1. Prezentiranje rezultata istraživanja 56
5.2. Testiranje hipoteza 61
5.3. Diskusija rezultata, implikacije i ograničenja istraživanja 93

Sadržaj 95
Summary 95
Literatura 96
Popis slika, tablica i grafova 107
Prilozi 111

1. Uvod

1.1. Problem istraživanja

U zadnjih 30 godina, turizam je postao jedna od najvećih svjetskih industrija koja doprinosi razvoju i ekonomskom rastu s povećanjem turističkih dolazaka i dohotka na godišnjoj razini. Turizam je grana koja na različite načine doprinosi životu ljudi kroz stvaranje novih poslova, utjecaja na kulturu i zabavu te svakodnevni život. Mnoge industrije usko su povezane s industrijom turizma te su zbog povećane potražnje turističke usluge pristupačnije i dostupnije većem broju potencijalnih korisnika. Prema statistici WTO-a, posljednjih nekoliko godina broj turista na godišnjoj razini premašuje milijardu, 1 od 12 poslova povezan je s turizmom, a udio turizma u izvozu iznosi visokih 30%. Zemlje u razvoju često imaju visok udio BDP-a u turizmu, unatoč tome što najviše od turizma profitiraju neke od najrazvijenijih zemalja svijeta (Baker, 2014).

Turizam je jedna od najbrže rastućih industrija, ali unatoč tome njegov razvoj ovisi o brojnim vanjskim čimbenicima poput terorizma, sigurnosti, kriminala, epidemija, političkih promjena te ekonomske krize. Unatrag nekoliko godina suočeni smo s povećanjem broja terorističkih napada u Europi. Dosadašnja iskustva pokazuju da su turisti često žrtve, ali i mete ovakvih napada. Tijekom terorističkog napada na Baliju 2002. godine, ciljano je ubijeno više od 200 stranih turista, ponajprije Australaca. Iz tog razloga sigurnost je postala jedan od ključnih faktora pri odabiru turističke destinacije. Kao posljedica toga događa se da destinacije koje imaju reputaciju nesigurnih za turiste, mogu biti zamijenjene alternativnim destinacijama ili gradovima koji se percipiraju sigurnijima za turiste. Teroristički napadi mogu značajno utjecati na imidž destinacije stvarajući određen strah kod potencijalnih turista. Posljedično, ni

ekonomski uspjeh ne može zaštititi turističku industriju od negativnih utjecaja terorističkih napada (Albu, 2015).

Iako se unatrag nekoliko godina susrećemo s velikim brojem terorističkih napada treba naglasiti da strah od terorističkih napada nije nešto novo. Blin i Chailand u svojoj knjizi *'The History of Terrorism: from antiquity to Al Qaeda'* (2007) prikazuju povijest terorizma od njegovih početaka u antičkoj povijesti. Terorizam se može definirati kao oblik ekstremnog političkog izražaja, a vuče korijene još iz vremena prije nove ere, kad su se židovski patrioti pod nazivom zeloti, organizirali u terorističkom djelovanju protiv rimske vlasti u Palestini. Izraz terorizam nije službeno postao dio političkog vokabulara sve do 18-og stoljeća, dok Edmund Burke nije kritizirao vladavinu terora, nastalu neposredno nakon francuske revolucije kad je francuska vlada koristila organizirani teror da bi eliminirala neprijatelje i protivnike režima.

Trag terorizma može se pratiti kroz povijest sve do današnjeg dana. Međunarodni terorizam doživio je snažan rast tijekom kasnih šezdesetih godina i ranih sedamdesetih godina prošlog stoljeća. Nakon kratkog predaha od terorističkih aktivnosti, početkom 80-ih godina prošlog stoljeća ponovno se javlja veći broj terorističkih napada a do danas je terorizam postao dio naše svakodnevnice. Zbog nestabilne situacije na Bliskom istoku i pojavljivanja ISIL-a (tzv. Islamske države), sigurnosna situacija u Europi postaje krajnje nepredvidiva.

Sa svakodnevnim promjenama u poimanju sigurnosti destinacija, turistička djelatnost se sve više okreće razumijevanju preferencija turista. U ovom smjeru provedena su brojna istraživanja. Korstanje (2009) istražuje povezanost teorije rizika s donošenjem odluka pri izboru putovanja. Iako je teorija rizika već godinama priznata u kognitivnoj psihologiji, teoretičari turizma tek nakon napada 11. rujna 2001. pokazuju interes za tu teoriju. Iz tog razloga percepcija rizika od strane turista je još uvijek nedovoljno istražena u turističkoj psihologiji. Rizik definiramo kao izloženost određenim prijetnjama ili opasnostima. Rizik povezan s putovanjima povezan je s potencijalnim ugrozama zdravlja, terorizmom, kriminalom ili mogućim prirodnim katastrofama u odabranoj destinaciji. Pionir u istraživanju ove teme bio je Stanley Plog (1974, 1991 ,1994) koji je smatrao da putnici osjećaju strah ili privlačnost s obzirom na tip vlastite osobnosti. S druge strane, neki priznati autori smatraju da je percepcija rizika ovisna o situaciji ili motivu za putovanjem. Istraživanja provedena od strane Domingueza, Burguette i Bernarda (2007) pokazuju da su putnici koji putuju iz

poslovnih razloga manje osjetljivi na tragične događaje od onih koji putuju s ciljem relaksacije, razonode i odmora. Iako provedena istraživanja u postojećoj literaturi još nisu utvrdila precizne parametre koji utječu na sam odabir destinacije u kontekstu teorije rizika, važno je naglasiti da se unatoč razilaženju pri definiranju motiva i uzroka znanstvenici slažu da je sigurnost osnovna ljudska potreba i jedan od ključnih faktora pri odabiru destinacije.

Araña i Leon (2008) smatraju da teroristički napadi mogu ostvariti snažan utjecaj na turističku industriju i šire, na način da može neposredno doći do povećanja stope nezaposlenosti, deflacije te drugih društvenih i ekonomskih problema. Udio turizma u ekonomiji pojedinih zemalja je toliko velik da svaka promjena može izazvati zabrinutost vlade. Posljedice se osjećaju u mnogim djelatnostima povezanim s turizmom poput avioprijevozništva, hotelijerstva, ugostiteljstva te u drugim uslužnim djelatnostima, ali i u onim industrijama koje su neizravno povezane s turizmom (pr. prehrambena industrija, poljoprivreda, trgovina na malo, itd.).

U slučaju sigurnosne krize bitno je naglasiti ulogu medija. Mediji stvaraju sliku destinacije i način na koji oni izvještavaju o određenim događanjima ima moć utjecaja na percepciju pojedinaca koji planiraju putovanje. Prema Pizamu i Mansfeldu (2008) postoji neka vrsta simbioze medija i terorizma, jer mediji na određen način profitiraju od terorističkih napada; televizija postiže veću gledanost (ili u slučaju Interneta vijesti imaju više 'klikova'), a teroristi dobivaju toliko željeni publicitet i mjesto u medijima. Osim toga, mediji predstavljaju idealnu 'pozornicu' za terorističke napade, jer kroz prijenose i izvještavanje teroristi zapravo šalju poruku. Ako uzmemo u obzir da teroristi svojim napadima često žele smanjiti broj turističkih dolazaka, velika medijska pozornost im na neizravan način pomaže u tome. Tarlow (2011) zaključuje da su 'gubitnici' u svemu tome društvo i same destinacije koje pate zbog narušenog imidža, dok su unatoč drugačijim motivima dobitnici mediji i teroristi.

Da bi se oporavilo od takvih događanja, destinacija mora koristiti različite marketinške aktivnosti na makro razini, koje moraju u potpunosti biti integrirane s kriznim menadžmentom. Tarlow (2011), kao jedan od najvećih stručnjaka po pitanju sigurnosti u turizmu, već godinama u člancima i knjigama analizira utjecaje sigurnosti i mjere koje se moraju donijeti da bi se ona očuvala. Prema Tarlowu (2011) destinacija mora stvoriti i održavati imidž sigurnosti. Bitno je razumjeti da turizam funkcionira kao sustav sastavljen od različitih međusobno povezanih komponenti koje između ostalog uključuju smještaj,

transport, atrakcije i da sigurnost mora bit osigurana na svim razinama u isto vrijeme. Ukoliko svi dijelovi sustava ne sudjeluju u oporavku, teško je stvoriti imidž sigurne destinacije.

Tarlow (2011) naglašava da destinacije često nakon događaja sigurnosnih ugroza posegnu za snižavanjem cijena kao načinom privlačenja većeg broja turista. Unatoč očekivanjima, takav potez može ostaviti negativan dojam na percepciju turista, koji će zbog toga pretpostaviti da je destinacija još uvijek izložena potencijalnim opasnostima.

Sönmez (1999) smatra da ukoliko destinacija želi potaknuti povratak turista u destinaciju, potrebno je zajedničkom suradnjom tour operatora i nacionalnih institucija stvoriti osjećaj sigurnosti i povećati mjere opreza. U ovom procesu je bitna i dostupnost informacija jer se kroz medije stvara negativna slika o destinaciji. Jednu od najbitnijih uloga u svemu ima Vlada koja mora povećati mjere sigurnosti, uvesti napredne tehnologije, provesti promotivne kampanje koje će uvjeriti turiste da država radi sve u svojoj moći da spriječi terorističke napade, te naglasiti poboljšanja u komunikaciji s turistima.

Istraživanjem utjecaja sigurnosti na izbor destinacije, susrećemo se s pojmom imidž destinacije. Prema WTO-u imidž destinacije možemo definirati kao ‘idealnu koncepciju destinacije od strane individualca ili kolektiva’. Ecthner i Richie (2003) u svom istraživanju uočavaju čestu upotrebu izraza ‘imidž destinacije’ bez njegove jasne definicije u literaturi, stoga naglašavaju važnost percepcije ne samo standardnih atributa destinacije već i holističkog dojma. Pojam se u literaturi najčešće definira vrlo jednostavno kao ‘dojmovi o destinaciji’ ili ‘percepcija područja’ od strane turista.

Shodno pregledu literature, problem koji se želi istražiti u ovom radu je u kojoj mjeri sigurnost i stupanj terorizma utječu na preferencije turista u izboru destinacije za odmor.

1.2. Predmet istraživanja

Predmet ovog istraživanja su: percepcija trenutnih i potencijalnih turista o sigurnosnoj situaciji u Republici Hrvatskoj i svijetu, destinacijski imidž i preferencije turista za destinacijom. U ovom radu će se istražiti način na koji sigurnost utječe na preferencije turista, faktori sigurnosti te metode kojima se stvara imidž sigurnosne destinacije.

Sönmez i Graffe (1998) smatraju da je pitanje zašto turisti izbjegavaju određene destinacije jednako relevantno kao i ono zašto odabiru druge destinacije. Percepcija rizika i sigurnosti utječe na donošenje odluke o odabiru destinacije. Kako bismo predvidjeli buduće ponašanje turista potrebno je proučiti proces donošenja odluka od strane turista, percepciju rizika te prethodna iskustva prilikom putovanja.

Dolnicar (2007) navodi kako globalni politički događaji poput terorističkih napada i epidemija podižu svijest o važnosti percepcije rizika u turizmu. Ponekad je percipirani rizik veći od stvarnog rizika. Ova tema je od velike važnosti za turističku industriju, iz razloga što je takve događaje teško predvidjeti. Posljedično tome potrebno je pokušati razumjeti brige koje imaju potencijalni posjetitelji, te kako bi oni mogli reagirati na takve događaje prilikom donošenja odluke o odabiru destinacije.

Sigurnost je jedan od ključnih atributa turističke destinacije. Svijest o sigurnosnoj situaciji potiče turističku industriju ali i državne institucije na razvoj turističke ponude, kako bi se poslala prava poruka te osigurala potražnja u slučaju potencijalne krize. Gledajući s aspekta Republike Hrvatske kao turističke destinacije, stvaranjem imidža sigurnosti želi se privući turiste i motivirati ih na povratak u destinaciju.

1. 3. Istraživačke hipoteze

U svrhu provođenja ovog istraživanja potrebno je definirati i određene hipoteze koje će se provjeriti adekvatnim metodama u ovom radu.

Hipoteze koje su postavljene su slijedeće:

H1 –Turisti se prilikom donošenja odluke o odabiru destinacije odlučuju za destinacije koje percipiraju sigurnijima u odnosu na alternativne destinacije.

Percepcija rizika ima značajan utjecaj na odabir destinacije. Turisti se odlučuju za sigurnije destinacije te preferiraju posjet u zemlje koje nisu nedavno bile izložene terorističkom napadu (Sönmez i Graefe,1998).

Ostale hipoteze izvedene iz temeljne hipoteze su:

H2 – Turisti koji češće putuju skloniji su prihvaćanju rizika i posjetu destinacijama koje su pogođene terorizmom u odnosu na turiste koji rjeđe putuju.

Prethodna iskustva tijekom putovanja utječu na percepciju rizika kod turista. Turisti koji češće putuju spremniji su na prihvaćanje rizika, te njihovo prethodno iskustvo utječe na odabir buduće destinacije (Yang, Sharif i Khoo-Lattimore, 2015).

H3- Prilikom odabira destinacije žene pridaju veću pozornost sigurnosti u destinaciji u odnosu na muškarce.

Žene su manje sklone prihvaćanju rizika pri odabiru destinacije u odnosu na muškarce. Stupanj zabrinutosti za sigurnost destinacije i evaluaciju alternativnih destinacija je viši kod žena (Sönmez i Graefe,1998).

H4 - Mediji imaju negativan utjecaj na percepciju rizika kod turista.
Mediji imaju velik utjecaj na društvo i na javno mnijenje. Stoga pokrivenost određenog terorističkog napada od strane medija te način izvještavanja o određenom događaju utječe na percepciju javnosti, a samim tim i na odabir destinacije (Garg, 2015).

H5 – Mlađe generacije turista (<30) sklonije su prihvaćanju rizika, te će prije posjetiti terorizmom pogođenu destinaciju u odnosu na starije turiste.

Stariji turisti pridaju veću pažnju sigurnosti i skloniji su izbjegavanju nesigurnih situacija. U usporedbi s njima mlađi turisti se puno češće izlažu nesigurnim situacijama. (Yang, Sharif, Khoo-Lattimore, 2015).

H6 – Mladi Hrvati (<30) manje su skloni prihvaćanju rizika od svojih europskih vršnjaka.

Nacionalnost utječe na percepciju rizika pri donošenju odluke o odabiru destinacije.

Osnovna ljudska potreba za sigurnošću percipira se drugačije u različitim kulturama, stoga je potrebno uvidjeti ulogu koju nacionalna kultura ima u kreiranju percepcije rizika kod turista (Garg, 2015).

Navedene hipoteze bit će prihvaćene ili odbačene na temelju istraživanja koje se planira provesti. Pitanja koja će biti namijenjena potencijalnim ispitanicima će poslužiti kao uvid u njihovu percepciju sigurnosti i koliko im je ona bitna pri odabiru destinacije, a uzeti će se u obzir njihova dob, spol i podrijetlo.

1.4. Ciljevi istraživanja

Cilj istraživanja je ukazati na utjecaj sigurnosti i rizika na preferencije turista kao i na značaj održavanja imidža sigurne destinacije u odnosu na konkurenciju i na važnost provedbe sigurnosnih mjera u svrhu očuvanja sigurnosti, a s posebnim osvrtom na primjenu istih u Republici Hrvatskoj. Ovim radom se želi ukazati kako sigurnost bitno utječe na preferencije turista i kako se destinacije moraju prilagođavati novonastaloj sigurnosnoj situaciji u Europi i u skladu s tim uskladiti svoju turističku ponudu.

Rezultati ovog istraživanja pokazat će u kojoj je mjeri sigurnost bitna stavka pri odabiru destinacije s obzirom na varijable poput dobi/spola/podrijetla, vrste putovanja te što sve utječe na stvaranje imidža sigurne destinacije, koje mjere je potrebno poduzeti da bi se suočili s potencijalnim ugrozama sigurnosti te dati smjernice kako se hrvatski turizam treba nositi s novonastalim uvjetima u okruženju.

Potrebno je naglasiti da Republika Hrvatska posljednjih godina bilježi povećan broj noćenja zbog lošije sigurnosne situacije u zemljama koje su joj izravni konkurenti, prije svega se tu misli na Grčku i Tursku, koje zbog različitih oblika sigurnosnih ugroza bilježe manji broj dolazaka turista.

5. Metode istraživanja

Rad će se temeljiti na primarnim i sekundarnim podatcima. Primarni podaci su izvorna opažanja koja se prikupljaju za potrebe rješavanja određenog problema i obrađuju različitim

kvalitativnim ili kvantitativnim metodama. Primarnim istraživanjem prikupljaju se podaci koji prethodno nisu bili objavljeni i prezentirani te oslikavaju originalne stavove i mišljenja subjekta istraživanja.
Sekundarni podaci su podaci koja su prethodno već prikupljeni i objavljeni. Cilj sekundarnog istraživanja je skupiti prethodno objavljene podatke o temi istraživanja i analizirati ih u svrhu istraživanja i donošenja novih zaključaka.

Podaci će biti prikupljeni provođenjem primarnog istraživanja i analizom dostupnih sekundarnih podataka. Trenutni i potencijalni turisti su ciljna skupina ispitanika u primarnom istraživanju, kojim bi se istražila njihova percepcija i spremnost na prihvaćanje rizika te njihove preferencije pri odabiru putovanja. Istraživanje će biti provedeno među ispitanicima različite nacionalnosti korištenjem prigodnog uzorka – te će ispitanici koji nisu hrvatske nacionalnosti odgovarati na pitanja u anketnom upitniku na engleskom jeziku.

Upitnici će biti dizajnirani u engleskoj i hrvatskoj verziji, a s ciljem da iz dobivenih rezultata bude vidljiv utjecaj sigurnosti na preferencije turista. Potrebni podaci prikupit će se provođenjem online ankete kojom će biti obuhvaćena pitanja o preferencijama putnika, njihovom stavu o sigurnosti, sklonosti putovanjima, njihovoj spremnosti na povratak u destinaciju koja više nije sigurna i slično. Online anketa biti će provedena među potencijalnim i trenutnim turistima različite dobi, bračnog statusa, narodnosti te primanja. Iz dobivenih podataka ćemo donijeti zaključke te potvrditi ili odbaciti predložene hipoteze.

U izradi rada koristiti će se sljedeće znanstveno-istraživačke metode:

- **Metoda deskripcije**

Postupak jednostavnog opisivanja ili ocrtavanja činjenica, procesa i predmeta u prirodi te njihovih empirijskih potvrđivanja odnosa i veze, ali bez znanstvenog tumačenja i objašnjavanja. Ova metoda se upotrebljava u početnoj fazi istraživanja. Znanstveni opis predmeta ili pojava je utoliko spoznajno vrjedniji ukoliko je objektivniji, detaljniji, svestraniji i potpuniji.

- **Metoda analize**

Postupak znanstvenog istraživanja i objašnjavanja stvarnosti putem raščlanjivanja složenih misaonih tvorevina na njihove jednostavnije dijelove i elemente.

- **Metoda sinteze**

Postupak znanstvenog istraživanja i objašnjavanja stvarnosti putem spajanja jednostavnih misaonih tvorevina u složene i složenijih u još složenije.

- **Induktivna metoda**

Sistematska i dosljedna primjena induktivnog načina zaključivanja u kojem se na temelju pojedinačnih ili posebnih činjenica dolazi do zaključka u općem sudu, od zapažanja konkretnih pojedinačnih slučajeva i činjenica dolazi do općih zaključaka, od poznatih pojedinačnih slučajeva polazi se nepoznatom općem, od izučenog neizučenom, od većeg broja pojedinačnih pojava vrše se uopćavanja.

- **Deduktivna metoda**

Sistematska i dosljedna primjena deduktivnih načina zaključivanja u kojem se iz općih stavova izvode posebni i pojedinačni, a iz općih postavki se dolazi do konkretnih pojedinačnih zaključaka. Ova metoda podrazumijeva poznavanje općih stavova, načela te posjedovanje općih znanja na temelju kojih se shvaća ono što je posebno ili pojedinačno.

- **Komparativna metoda**

Postupak uspoređivanja istih ili srodnih činjenica, pojava procesa i odnosa, odnosno utvrđivanja njihove sličnosti o ponašanju i intenzitetu te razlika među njima. Uz pomoć ove metode dolazi se do raznih uopćavanja, novih zaključaka, koji obogaćuju spoznaju.

- **Statistička metoda**

Metoda koja se koristi u znanstveno istraživačkim radovima u svim znanstvenim područjima. Statistička metoda je induktivna metoda generalizacije jer se na temelju obilježja određenog broja elemenata neke skupine ili serije pojava, izvodi opći zaključak o prosječnoj vrijednost tog obilježja odnosno odstupanjima od srednje vrijednosti. Ova metoda je najvažnija znanstvena metoda.

- **Metoda dokazivanja i opovrgavanja**

Dokazivanje je izvođenje istinitosti pojedinih stavova na temelju znanstvenih činjenica ili na temelju ranije utvrđenih istinitih stavova. Svrha je ove metode utvrditi točnost neke spoznaje. To je zapravo metodski postupak kojim se umjesto dokazivanja teze, ona odbacuje i pobija.

6. Doprinos istraživanju

Sigurnost je bitan faktor koji će zbog političke situacije u budućnosti imati značajan utjecaj pri odabiru destinacije. Unatoč činjenici da je Hrvatska posljednjih godina prilično sigurna destinacija, potrebno je uzeti u obzir da se imidž sigurne destinacije može srušiti sa samo jednim terorističkim napadom. Ipak Hrvatska ne slijedi direktivu Europske Unije i WTO-a te još uvijek ne provodi potrebne sigurnosne mjere. Kroz ovaj rad će se pokušati ukazati između ostalog koje su to mjere koje bi Hrvatska trebala provoditi da bi zadržala status sigurne destinacije. Jedna od prvih mjera bi svakako bilo vratiti povjerenje u pravosuđe i policiju. Samo suradnjom javnog i privatnog sektora moguće je ostvarivanje sigurnosti i brz oporavak od posljedica napada ukoliko dođe do takve situacije.

Ovoj temi nije dana velika važnost u Hrvatskoj i većina literature koja postoji na ovu temu je na engleskom jeziku. Zbog te činjenice ovo istraživanje će doprinijeti razumijevanju važnosti sigurnosti za hrvatski turizam kao i provođenju mjera koje bi poboljšale sigurnost.

Očekuje se da će se trend potražnje za sigurnim destinacijama nastaviti i u budućnosti, a potražnja za sigurnim destinacijama rasti. Iz navedenog možemo zaključiti da je sigurnost idealna strategija koju bi Hrvatska u budućnosti trebala koristiti na svjetskom turističkom tržištu. Osim za turiste, sigurnost je prije svega važna za domicilno stanovništvo koje pozitivan osjećaj sigurnosti prenosi i na posjetitelje. Važno je prihvatiti činjenicu da se svijet svakodnevno mijenja i da se moramo prilagoditi promjenama. Iz tog razloga osim mora i sunca i atrakcija, turistima je potrebno ponuditi osjećaj sigurnosti zbog kojeg će se i u budućnosti vraćati u destinaciju.

7. Struktura diplomskog rada

U uvodnom dijelu diplomskog rada govorit će se o problemu istraživanja, te o ciljevima koji se žele postići ovim istraživanjem. Nakon toga će se predstaviti hipoteze, te metode koje će se koristiti u istraživanju.

U drugom dijelu rada naglasak će bit na definiranju pojma sigurnosti i rizika. Pobliže će biti objašnjeni elementi sigurnosti i njena važnost u životu pojedinca. Potom će biti iznesena teorija rizika, kroz koju će biti pojašnjen sam pojam rizika i spremnost potencijalnih turista na prihvaćanje istoga.

U trećem dijelu bit će naglasak na terorizmu, kao jednom od najvećih društvenih problema današnjice. Na samom početku će biti objašnjen sam pojam terorizma. Zatim će kroz ulomke biti prikazana povijest terorizma i vrste terorizma. Sve iznesene tvrdnje bit će popraćene relevantnim izvorima iz literature te statističkim podacima o napadima u prošlosti i danas, te njihovom međusobnom usporedbom. Također posebna pažnja će biti posvećena odnosu medija i terorizma.

U četvrtom dijelu će biti pojašnjena povezanost između turizma i terorizma na temelju pregleda literature koja je istraživala povezanost ova dva koncepta. U nastavku će biti prikazane mjere koje destinacija može provesti da bi povećala sigurnost te također zaštitila domicilno stanovništvo. Na kraju četvrtog dijela biti će prikazane reakcije putnika na terorizam – utjecaj na ekonomiju destinacije, stvaranje osjećaja straha i promjenu odabira destinacije. Na koncu bit će prikazane pozitivne i negativne strane trenutne situacije za Hrvatsku i njen destinacijski imidž.

U petom dijelu prezentirat će se rezultati istraživanja i testirati hipoteze. Biti će utvrđene veze između demografskih čimbenika i poimanja rizika sigurnosti, te preferencije turista pri odabiru destinacije s obzirom na sigurnost. Na temelju rezultata istraživanja te informacija iznesenih u radu, biti će dan osvrt na tematiku rada.

Rad završava šestim dijelom, u kojem će biti izneseni najbitniji zaključci istraživanja na temelju primarnih i sekundarnih podataka. Temeljem novih spoznaja u radu, biti će iznesene smjernice vezano uz važnost sigurnosti u turizmu u budućnosti. Na samom kraju rada navedena je korištena literatura, popis tablica, slika i grafikona te primjer anketnog upitnika kojim se provelo istraživanje.

2. Sigurnost

2.1. Sigurnost

Sigurnost u najužem smislu definiramo kao izostanak opasnosti ili ugroze pojedinca. Svaki čovjek teži osobnoj sigurnosti. Doživljaj sigurnosti jedan je od najvažnijih ljudskih doživljavanja realne stvarnosti, njegovog fizičkog i psihičkog razvoja, te napretka u sredini u kojoj radi i stvara. Čovjek u svakodnevnom životu stremi sigurnosti, koju demokratsko društvo pokušava očuvati i jamčiti pronalaženjem stvarnih i pravnih sredstava i mehanizama (Horjan i Šuperina,2012). Leksikografski zavod Miroslava Krleže navodi kako je sigurnost 'u svojem stoičkom shvaćanju »nepotresenost« izvanjskim događajima, »bezbrižnost« u smislu potpunog duševnog mira. U političkom smislu sigurnost znači stanje trajnog mira i blagostanja u državi, lišenost svake ugroženosti. U spoznajno-teorijskom pogledu, sigurnost za razliku od izvjesnosti označuje kraj svake sumnje u ono što je spoznato, ukinutost njezina uzroka'. [1]

Riječ sigurnost u engleskom jeziku razlikuje pojmove *safety* i *security*. Hrvatski jezik ne koristi različite termine kojima se odvajaju aspekti sigurnosti vezani za državu, političke i društvene odnose od drugih aspekata izostanka opasnosti. Stoga u hrvatskom jeziku termin sigurnost ima širu primjenu (Nobilo, 1988).

Javorović (1997) sigurnost definira kao ‘stanje ravnoteže između konstruktivnih i destruktivnih sila, u kojima ne dolazi do narušavanja i degradacije ekološkog sustava, civilizacijskih ostvarenja ljudske zajednice, čovjeka i njegovih tekovina i vrijednosti, ili oni ne prelaze opseg njihovog razvoja'. Javorović (1997) ističe kako sigurnost podrazumijeva:

- postojanje određenog stupnja stvarne i potencijalne ugroženosti koja se sastoji od stalnog i slučajnog, promjenjivog dijela izazvanog određenim okolnostima

[1] (http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=55892)

- odgovarajući otpor prema ugrozama i opasnostima, koji se sastoji od urođenog i stečenog dijela
- potrebnu mogućnost i sposobnost svladavanja opasnosti, koja se također sastoji od urođenog i stečenog dijela

Postoje različite podjele sigurnosti. Prije svega sigurnost možemo promatrati kao opću i posebnu, potom s pozicije individualne i kolektivne potrebe, te kao nacionalnu i međunarodnu sigurnost. Različiti čimbenici ugrožavaju sigurnost. Dijelimo ih na opće i posebne, te vanjske i unutarnje. Najčešću ugrozu sigurnosti predstavlja kriminal, s koji je prisutan na svim područjima ljudskog djelovanja i na svim razinama društva. Pravna i socijalna država dužna je zaštiti slobodu i sigurnost svojih građana, kao i onih koji se nalaze na području države (Javorović, 1997).

Horjan i Šuperina (2012) ističu važnost slobode citirajući Anželja (2011) koji navodi kako su sloboda i s njom povezana sigurnost dobra sama po sebi, ali nisu dana sama po sebi. Ukoliko društvo želi zaštiti sigurnost i slobodu, potrebno je provoditi preventivne mjere kojima bi se spriječile ugroze sigurnosti, proaktivno djelovati da bi se suprotstavilo kriminalu te represivno djelovati ako se sigurnost ugrozi.

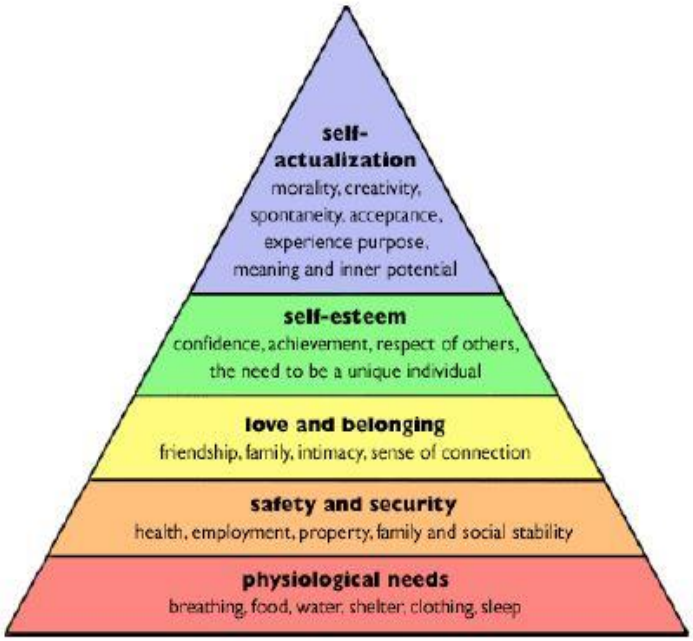
2.2. Turizam i sigurnost

Ljudi oduvijek putuju, a putovanja su rijetko bila u potpunosti sigurna, bez obzira na razdoblje i sredstvo transportacije. Još u doba antičke Grčke za vrijeme olimpijskih igara grčki polisi su prekidali sve ratove, dok je visok stupanj rizika doprinio smanjenom broju putovanja u srednjem vijeku (Popescu, 2011). Problem sigurnosti nikad nije bio važniji nego danas, ne samo za zajednicu već i za turizam s obzirom da je sigurnost osnovna potreba u svim sferama ljudske aktivnosti, uključujući turizam (WTO, 1997).

Maslow (1943) identificira sigurnost kako jednu od osnovnih ljudskih potreba. Kao takva, sigurnost je bitan faktor pri donošenju odluke o odabiru destinacije. U vremenu u kojem živimo posebna pozornost se pridaje zaštiti ljudskih prava i sloboda te životu u uvjetima pune sigurnosti. Stoga možemo zaključiti da je sigurnost bitna stavka pri odabiru destinacije. Iz tog

razloga destinacije i drugi dionici u turističkom sektoru žele sigurnošću privući što veći broj posjetitelja (Reisigner i Mavondo, 2005).

Slika 1: Piramida ljudskih potreba



Izvor: (Maslow, 1943)

Popescu (2011) se referira na Michalkovu (2003) tezu o sigurnosti u turizmu, koja se primarno odnosi na osobnu sigurnost pojedinca i njegove imovine, ali uključuje i mogućnost snalaženja u nepoznatom okruženju, razumijevanju lokalne kulture i socijalnih konvencija, te na kraju sigurnosti potrošačkih usluga.

Korstanje (2017) preispituje koncept sigurnosti naglašavajući kako svaka kultura, država ili bilo koja druga vrsta ljudske i društvene organizacije razvija vlastiti koncept što je sigurno, a što opasno. Primjerice, građani SAD-a smatraju terorizam jednom od najvećih prijetnji u svojoj povijesti, a Argentinci su snažno zabrinuti zbog lokalnog kriminala. U ranijim istraživanjima Korstanje iznosi opažanje da različita društva razvijaju različita sredstva proizvodnje, koja su neraskidivo povezana s njihovim doživljajem svijeta, životom i suživotom s drugima. Ovo podupire tezu da se strahovi razlikuju u različitim kulturama.

Korstanje se osvrće na Inbakarana i Poyyamolia (2010) koji tvrde da je turizam baziran na dvjema različitim težnjama. Znatiželjom da se istraže novi krajevi, kulture i ljudi nasuprot osjećaju upoznatosti s posjećenim područjem. U osnovi, ako nesigurnost prijeđe određeni stupanj prihvatljivosti turist se odlučuje na povratak kući. Tarlow (2011) potvrđuje kako je hiper-globalizirani svijet posebno osjetljiv na nove rizike. Korstanje (2017) iznosi model koji su predstavili Inbarakan i Poyyamolia (2010) koji predstavlja kompleksnu povezanost znatiželje i osobne sigurnosti. Turistička industrija počiva na dva suprotna nagona. S jedne strane osoba je motivirana istraživanjem novih krajeva (turistička potreba), a s druge strane postoji urođena potreba koja se odnosi na osjećaj sigurnosti koji je potreban pojedincu kako bi se osjećao ugodno. Korstanje (2012) povezuje koncept sigurnosti s percepcijom putnika o vjerojatnosti stradanja tijekom putovanja. Smanjenju nesigurnosti pripomaže informiranost i prisutnost policije, koji ukazuju na to da lokalne vlasti čine sve u svojoj moći da zaštite putnike od potencijalnih sigurnosnih ugroza.

2.3. Utjecaj sigurnosti na turizam

Turizam je bezuvjetno vezan za koncept sigurnosti. Ponašanje turista, te posljedično odabir destinacije za putovanje, pod utjecajem je percepcije sigurnosti te sustavima za upravljanje rizikom. Turistička industrija pokazala je visok stupanj ranjivosti na promjene u globalnom sigurnosnom okruženju. Čavlek (2002) smatra mir i sigurnost osnovnim uvjetima za normalan razvoj destinacije, regije i države, te predstavljaju osnovne komponente rasta. Bez navedenih uvjeta, destinacija nije konkurentna na tržištu, čak i ako ima najbolju marketinšku kampanju te najatraktivnije prirodne i ostale resurse.

Neosporna je činjenica da se posljednja dva desetljeća sigurnosti u turizmu pridaje veća pozornost. Kovari i Zinmáyi (2011) ističu da su promjene u svijetu zadnja dva desetljeća enormne. Zbog terorističkih napada, ratova, prirodnih katastrofa, epidemija i pandemija, sigurnost se smanjila. Ako pogledamo u povijesne knjige, izvjesno je da su ovakvi događaji oduvijek bili dio svakodnevnice.

Problem sigurnosti u turizmu izlazi na površinu evolucijom masovnog turizma početkom 50-ih godina prošlog stoljeća. Glavni razlozi povećane važnosti sigurnosti u turizmu nakon pojave masovnog turizma su (Kovari i Zinmáyi, 2011): 1. Putovanja i turizam nisu više

dostupni samo malobrojnoj višoj klasi, već postaju dostupni i srednjoj klasi. Uzrok tome je povećanje osobnih prihoda i više slobodnog vremena radnika u razvijenim državama. 2. Turizam se razvija u mnogim zemljama diljem svijeta. Dotad su samo visoko razvijene države bile uključene u turizam, tek kasnije im se priključuju takozvane zemlje trećeg svijeta. Za njih turizam postaje dio njihove strategije razvoja gospodarstva. 3. Brz razvoja transporta (prije svega avioindustrije) doprinosi rastu geografske mobilnosti.

Znanstvenici koji istražuju sigurnost u turizmu, tretiraju sigurnost kao dio turističke ponude. Sigurnost u turizmu kompleksan je problem, koji sadrži brojne komponente; političku sigurnost, javnu sigurnost, zdravstvenu sigurnost, pravnu zaštitu, zaštitu potrošača, sigurnost u komunikaciji, itd. Sigurnost je, od više-manje pasivnog faktora u turizmu, postala imperativ, kako bi se zaštitili turisti, ali i dostignuća industrije. Znanstvenici koji istražuju sigurnost u turizmu susreću se s različitim izazovima (Kovari i Zinmáyi, 2011):

1.Sigurnosnim problemima iniciranim putem Interneta
2. Sigurnošću naspram ljudskih prava i sloboda
3. Posljedicama nedjeljivosti sigurnosnih problema u globalnom svijetu.

Tarlow (2011) smatra da unatoč svim mogućim mjerama, destinacija nikad ne može biti 100% sigurna. Turistička industrija mora raditi na provođenju mjera zaštite. Problemi koji različiti autori navode nisu tu odnedavno, oni su tu oduvijek, samo im se sada pridaje puno veća pozornost. Zbog puno veće informiranosti u doba Interneta, ti problemi se čine bliže nego ikad. Turistička industrija ne može izbjeći negativne utjecaje i posljedice ovakvih događaja. Štoviše, neki od ovih događaja pokazali su ranjivost turizma na globalnoj i regionalnoj razini, a na industriji je da provede potrebne mjere i zaštiti potencijalne turiste.

2.4. Vrste sigurnosnih kriza u turizmu

Pizam i Tarlow (1997) ističu kako se svake minute, svakog dana događaju kriminalna ili nasilna djela u destinacijama diljem svijeta. U prošlosti sigurnost u turizmu je bila povezana s lokalnim kriminalom i pljačkama što danas nije isključivi slučaj. Nakon što je terorizam postao glavna prijetnja turističkoj industriji, paralelno je i rastao broj istraživanja rizika i provođenja sigurnosnih mjera u turizmu. Pizam i Mansfeld (2006) identificiraju četiri tipa sigurnosnih incidenata koji škode turističkoj industriji:

1. Kriminal: krađe, pljačke, silovanja, ubojstva, razbojništva, piratstvo i otmice
Ovaj tip incidenata pojavljuje se u različitim oblicima. Kriminal lokalnog stanovništva nad turistima, kriminal turista nad lokalnim stanovništvom, kriminal turista nad turistima, te organizirani kriminal nad turističkim poduzećima.

2. Terorizam: unutrašnji terorizam, međunarodni terorizam i transnacionalni terorizam
Terorizam se manifestira kroz tri moguća scenarija: terorizam kojem su ciljane žrtve civili, među kojima su u datom trenutku i turisti, terorizam usmjeren na ekonomske ciljeve koji su direktno vezani za turizam te terorizam kojem su turisti 'lake mete'.

3. Rat i građanska/politička nestabilnost
Ratovi imaju utjecaj na turističku potražnju zemalja u kojima se odvija, susjednih zemalja te na globalne trendove u turizmu. Ratovi imaju najveći i najdugoročniji utjecaj na potražnju u turizmu.

2.5. Utjecaj sigurnosnih kriza

Podaci prikupljeni diljem svijeta ukazuju na utjecaje sigurnosnih incidenata na turističku industriju, destinaciju, lokalnu zajednicu i turiste. Pizam i Mansfeld (2008) dijele utjecaje u šest različitih grupa:

1. Utjecaj na destinaciju
Kada se dogodi turistička kriza u destinaciji, jedna od prvih reakcija lokalne uprave je procjena štete. Procjena je potrebna kako bi se donijele potrebne mjere s ciljem umanjivanja nastale štete.

2. Utjecaj na reakciju turista
U većini slučajeva, sigurnosne krize utječu na percepciju turista, te se to uvijek očituje na njihove odluke prilikom odabira destinacije. Reakcije turista uključuju otkazivanje putovanja, izbjegavanje putovanja u destinaciju pogođenu krizom u budućnosti, te reakcije turista koji se nalaze u destinaciji za vrijeme krize koji odlaze u sigurniju destinaciju ili se vraćaju u zemlju stanovanja.

3. Utjecaj na turističku industriju

Sigurnosne krize utječu i na tour operatere. Dionici u turističkoj industriji se moraju nositi sa smanjenom potražnjom i smanjenim profitom. Njihove reakcije nisu međusobno koordinirane iako dijele isti cilj smanjivanja štete.

4. Utjecaj na lokalne vlasti

U mnogim državama turizam doprinosi gospodarstvu i razvoju. Stoga se sigurnosni incidenti odražavaju ne samo na turizam neke regije već i na njeno cjelokupno gospodarstvo. Što je veća ovisnost gospodarstva o turizmu, to je i utjecaj veći. Stoga države nakon incidenta provode različite mjere kako bi povratile pozitivan imidž destinacije.

5. Utjecaj na vlasti emitivnih tržišta

Na potencijalno ponašanje turista utječu i priopćenja o riziku koje izdaju njihove vlade. Mnogi turisti se pouzdaju u objave vlade, jer sami nisu u mogućnosti procijeniti potencijalni rizik u destinaciji. Stoga vlade u receptivnim zemljama sugeriraju da bi takva priopćenja trebala biti što objektivnija i često ažurirana.

6. Ponašanje medija

Sigurnosne krize su medijima zanimljive jer donose veliku čitanost. Stoga nakon što se dogodi sigurnosna ugroza, mediji izbacuju velik broj vijesti i analiza vezanih za incident. Potencijalni turisti bombardirani su informacijama o sigurnosnoj situaciji u destinaciji.

2.6. Definicija rizika

Rizik možemo definirati kao izloženost određenim prijetnjama ili opasnostima. Leksikografski zavod Miroslava Krleže opisuje rizik (od tal. risico) kao 'mogućnost da se pri ostvarenju određenog cilja taj cilj ne ostvari u potpunosti ili djelomično; mogućnost pogibelji, opasnosti, izloženosti nezgodi, nesreći'. U kognitivnoj psihologiji rizik se istražuje preko 40 godina. Psihologija rizik definira kao situaciju u kojoj donosimo odluke čije posljedice ovise o ishodima budućih događaja znajući vjerojatnost ishoda. Najjednostavniji primjer rizičnih izbora su kockarske igre poput ruleta. Osiguravajuće kuće također posluju rizično prilikom određivanja premija za životno osiguranje. Psihološke studije se najčešće dijele u dvije grupe; u prvu grupu spadaju matematici naklonjeni eksperimentalni psiholozi u čijim istraživanjima

subjekti donose rizične odluke na temelju vjerojatnosti, dok drugu grupu predvode psiholozi ličnosti koji su zainteresirani za individualne razlike u prihvaćanju rizika (Lopes, 1987).

2.7. Povezanost rizika i turizma

Posljednja dva desetljeća različite krize pogađaju turizam, od raznih terorističkih napada do prirodnih katastrofa poput tsunamija. Krize su utjecale na očekivani rast turizma u destinacijama pogođenim krizama diljem svijeta. Turizam, turisti i turističke destinacije su ranjive i na njih utječu prirodne i ljudski uzrokovane krize. Turisti su ranjivi tijekom kriznih događaja jer se nalaze daleko od poznatog okruženja. (Schroeder,Kim i Penntington-Gray;2016) Rizik i turizam intrinzično su povezani, jer odluka o putovanju sama po sebi implicira rizik, uključujući rizik od putovanja na nepoznato mjesto, nesigurnost zbog uvjeta na putovanju, te mogućih negativnih ishoda odluka vezanih za putovanje. Primijećen je povećan interes istraživača za temu povezanosti rizika i terorizma, a posebno uz problem terorizma, političke nestabilnosti, sigurnosti i kriminala. S obzirom na povećanu potrošnju sredstava koje pojedinci i kućanstva izdvajaju za putovanja, razumljivo je zašto je istraživanje rizika postalo važno za turizam. Različite studije pokazuju kako je razumijevanje percepcije rizika od strane turista bitno zbog utjecaja rizika na odluke vezane za putovanja (Tarlow, 2011), (Baker, 2014), (Pizam i Mansfeld, 2008). Iako postoji velik opus literature koja proučava rizik, koncept rizika kritiziran je zbog nekonzistentnosti u različitim područjima, te je zbog svoje ‘prirode’ ovisne o kontekstu postao još teži za definirati.

2.8. Rizik u turizmu

Koncept rizika prije svega je proučavan kvantitativno u ekonomskoj literaturi, te u kognitivnoj psihologiji. Proučavanje rizika u turizmu počinje 70-ih godina u djelima Cohena i Ploga koji su u svom radu identificirali različite tipove turista i njihov odnos prema riziku. Tijekom 90-ih dolazi do značajnog broja istraživanja rizika u turizmu (Sönmez i Graefe, 1998; Pizam, 1997; Tsaur, Tzeng i Wang, 1997), a vrhunac je dosegnut nakon napada 11. rujna. Od tada rizik postaje trend u istraživanju turizma. Kako turisti percipiraju rizik utječe na njihove odluke vezano uz putovanja poput odabira i planiranja putovanja. Postojeća literatura generalno podržava tezu kako turisti izbjegavaju destinacije koje percipiraju kao

rizičnije. Ipak određene studije pokazuju da neki turisti namjerno sudjeluju u rizičnim aktivnostima i posjećuju rizične destinacije (Korstanje, 2017; Bianchi, 2007; Smith, 2010). Potrebno je naglasiti kako je rizik subjektivan koncept koji se mijenja ovisno o vremenu i prostoru.

Rizik u turizmu može se podijeliti u četiri kategorije:

1. Apsolutni rizik
2. Stvarni rizik
3. Željeni rizik
4. Percipirani rizik

Istraživanja u turizmu uglavnom se koncentriraju na percipirani rizik, s obzirom da je vrlo teško izmjeriti egzaktan stupanj rizika. Baker (2014) ističe važnost proučavanja rizika u odnosu na imidž destinacije i stav turista. Krucijalno je za destinaciju razumjeti percepcije turista kako bi mogla osmisliti promotivne strategije kojima bi promijenila negativne i pojačala pozitivne percepcije.

Zbog važnosti percepcije rizika u turizmu, dosadašnja istraživanja proučavala su percipirani rizik iz različitih kutova promatranja. Znanstvenici su proučavali utjecaj prethodnog iskustva na percepciju rizika, utjecaj demografskih obilježja na percepciju rizika, utjecaj stupnja informiranosti na percepciju rizika te konačno utjecaj percepcije rizika u različitim stadijima procesa donošenja odluke u turizmu.

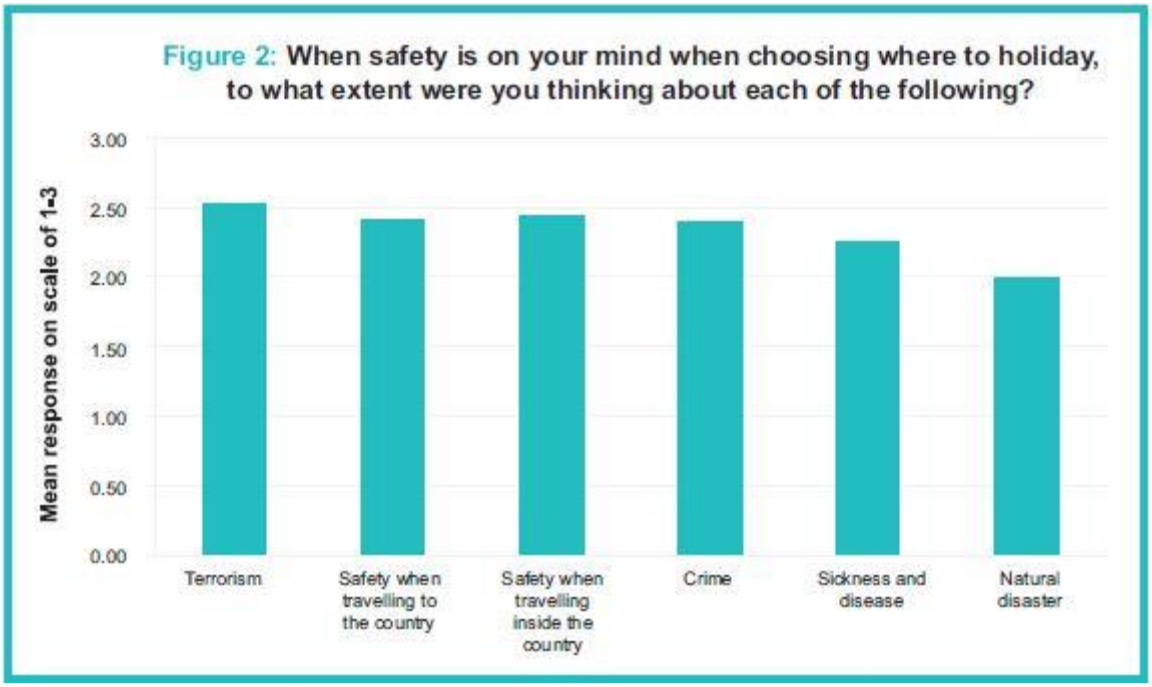
Roehl i Fesenmaier (1992) dijele turiste u tri grupe, prema njihovoj percepciji rizika: neutralna, funkcionalna i lokacijska. Rizično neutralna grupa ne smatra da turizam ili destinacija uključuju rizik. Funkcionalna grupa smatra organizacijske ili probleme s opremom, glavnim izvorom rizika u turizmu. Lokacijska grupa percipira turizam relativno rizičnim a destinaciju njihovog zadnjeg odmora jako rizičnom. Rizično neutralna grupa isticala je želju za uzbuđenjem tijekom odmora više nego druge dvije grupe. Autori su iznijeli i mogućnost da turisti smatraju nesigurnost dijelom uzbudljivosti turizma.

Percepcija rizika fluidan je koncept, koji ovisi o osobnosti turista. Autor koristi Haddockovu (1993) definiciju, po kojoj je percipirani rizik subjektivna evaluacija potencijalnih prijetnji i opasnosti, uz postojanje sigurnosnih kontrola. Prethodna istraživanja identificiraju različite kategorije percipiranog rizika u turizmu. Simpson i Siguaw (2008) identificiraju čak deset

tipova rizika specifičnih za putovanja koja uključuju zdravlje, kriminal, transfer, turističku uslugu, ambijent destinacije, generalizirane strahove, novčane brige, imovinski kriminal, brigu za druge, brigu zbog drugih. Pennington-Gray i Schroeder (2013) predlažu sedam kategorija rizika u turizmu, koje uključuju kriminal, bolest, fizički rizik, probleme s opremom, kulturne barijere, vrijeme i političke krize. Ne postoji konačna lista percipiranog rizika u terorizmu iz razloga što znanstvenici ažuriraju listu u tijeku s vremenom, kako bi bolje reflektirali promjene u turizmu.

Za potrebe ITB sajma u Berlinu održanog 2017. godine provedeno je istraživanje o percepciji sigurnosti u turizmu. 97% ispitanika izjasnilo se da sigurnost utječe na njihov odabir destinacije. Istraživanje je pokazalo da rizik od terorizma nadmašuje zabrinutost od drugih rizika. Na slici ispod vidljivo je kako 93% turista razmišlja o terorizmu pri odabiru destinacije. Oko 70% ispitanika se izjasnilo kako im sigurnost predstavlja veći problem u odnosu na razdoblje od prije nekoliko godina od čega je 65% ispitanika sugeriralo da je to zato što je svijet postao opasniji.

Slika 2: percepcija sigurnosti



Izvor: (ITB Berlin, 2017)

Postojeća literatura smatra pitanje sigurnosnih rizika, jednim od najvažnijih briga turista te utječe na proces donošenja odluke. Osigurati sigurnost tijekom putovanja ključno je za uspjeh turističke industrije. Iako se percepcija najčešće proučava u kontekstu međunarodnih

putovanja, percepcija rizika također varira u različitim destinacijama. Sönmez i Graefe (1998) ističu kako turisti često izbjegavaju putovati u određenu destinaciju koju smatraju rizičnom. Turističke statistike diljem svijeta pokazuju kako se potražnja smanjuje recipročno s povećanom percepcijom rizika. Vrlo je mala šansa da će turisti biti izloženi riziku tijekom putovanja. Unatoč tome, pad potražnje se može bar dijelom pripisati percipiranom riziku, koji može utjecati na percepciju destinacije koju je turist namjeravao posjetiti.

2.9. Riskantne odluke

Turisti opravdano smatraju kako im država i turistička industrija u određenom stupnju trebaju pružiti zaštitu. Naposljetku, svaki je pojedinac odgovoran za svoje odluke i akcije. Logično je da potencijalni turisti uspoređuju alternativne destinacije prema očekivanim troškovima i beneficijama. Tipičnim troškovima odmora (smještaj, prijevoz, hrana i zabava) mogu se pridodati psihološki, društveni i vremenski troškovi. 'Dodatni trošak', posebice u međunarodnom turizmu, uključuje rizik povezan s putovanjima poput bolesti, nesreće, kriminala i terorizma. Turizam nosi sa sobom različite stupnjeve rizika, od jednostavnog razočarenja do ozbiljne ozljede, čak i smrti. Stoga je razumno zaključiti kako prijetnja terorizmom u određenoj destinaciji čini tu destinaciju 'skupljom' od alternative, sigurnije destinacije. Pretpostavimo li da je izbor sužen na dvije destinacije koje nude slične beneficije, jeftinija destinacija, ona koja je sigurna od prijetnje terorizma, će biti odabrana (Sönmez, 2008).

Rizik se tretira kao podupirući faktor, u usporedbi s ograničavajućim i sprječavajućim faktorima. Vrijeme, budžet i fizička udaljenost identificirani su kao ograničavajući faktori koje potencijalni turisti ističu kako bi istaknuli razlike između alternativnih destinacija. Sönmez citira Cromptona (1973) koji smatra da se odluka o odabiru destinacije donosi nakon što su sva ograničenja uvrštena u proces odluke, na što su Van Raaij i Francken (1984) dodali i utjecaj ograničenja na ekonomsku situaciju u danom trenutku. Prema njihovoj pretpostavci, turisti će odabrati jeftiniju destinaciju, ili neće putovati zbog ekonomskih poteškoća. Izgledno je da percepcije terorizma, kriminala i zdravstvene ugroze izazivaju sličnu reakciju. Ovu ideju podupire Cromptonova (1972) tvrdnja da destinacije koje se percipiraju kao previše riskantne, mogu postati nepoželjne.

U istraživanjima koja proučavaju odnos percepcije rizika i turizma, odabir destinacije postaje rizičan kad su posljedice odabira neizvjesne, ili su neki ishodi poželjniji od drugih, te je

ponašanje pri potrazi za informacijama identificirano kao strategija smanjenja rizika. Roehl i Fesenmaier (1992) sugeriraju objašnjenje sklonosti poduzimanja rizika od strane pojedinca kroz tipove osobnosti koje je iznio Stanley Plog (1974). Plog dijeli turiste na psihocentrične tipove (nesklone riziku) i alocentrične tipove (sklone riziku). Psihocentrični tipovi su konzervativni, traže sigurnost i preferiraju poznato okruženje. Alocentrični tipovi su samopouzdani, avanturisti i preferiraju nova iskustva (Sönmez i Graefe,1998). Iz perspektive kriznog managementa, psihocentrični tipovi traže veći stupanj izvjesnosti, dok se alocentrični tipovi češće dovode u opasne situacije. (Tarlow, 2011) Osim karakteristika osobnosti, sociodemografski profili turista mogu imati utjecaj na njihov odabir destinacije. Primjerice, briga zbog sigurnosti može biti niža kod visokoobrazovanih osoba, povećati se s godinama, a biti na najvišem stupnju kod osoba s djecom. Osim toga utjecaj na percepciju sigurnosti pri donošenju odluke imaju prihodi i rod, primjerice osobe različitog roda često imaju različitu percepciju sigurnost. Sönmez i Graefe (1998) se referiraju na Archa (1993) koji je ustanovio da u potpunosti istim uvjetima žene i muškarci donose različite odluke, žene su manje sklone preuzimanju rizika u odnosu na muškarce, posebice ako imaju djecu.

Kad su posljedice odluke o putovanju nesigurne, tada se odluka percipira kao riskantna. Potencijalni turisti biraju destinacije koje percipiraju manje riskantnim. Međutim sklonosti pojedinca preuzimanju rizika i odgovoru na nesigurne situacije određene su karakteristikama osobnosti, vrsti percipiranog rizika i situacijskim faktorima.

2.10. Percipirani rizik u procesu donošenja odluke

Koncept turizma bazira se na ideji o uzimanju predaha od svakodnevnice s ciljem opuštanja i uživanja. Pojedinci se odlučuju za planinarenje, razgledavanje, izležavanje na suncu i druge aktivnosti s ciljem ostvarivanja želje za odmorom i bijegom od svakodnevnice. Svaki element rizika stoga nije u skladu s idejom uživanja (O'Connor, Stafford i Gallagher;2008).

Pitanje zašto turisti izbjegavaju određene destinacije, za proces donošenja odluke jednako je relevantno kao i zašto turisti odabiru određene destinacije**.** Sönmez i Graefe (1998) ističu istraživanje Webera i Bottoma (1989) koji definiraju rizične odluke kao izbor između alternativa koje imaju različite vjerojatnosti mogućih ishoda. Autori impliciraju da bar jedan od mogućih ishoda mora biti nepoželjan ili bar manje poželjan od ostalih. U kontekstu turizma, nepoželjna su bilo kakva negativna iskustva, te oblici ugroze zdravlja ili života. Sama prisutnost rizika, bio on stvaran ili percipiran, utječe na proces donošenja odluke. Kada

zabrinutost zbog potencijalnog rizika i sigurnosti postane dio procesa donošenja odluke, postoji mogućnost da nadjača druge faktore i utječe na izmjene planova za putovanje.

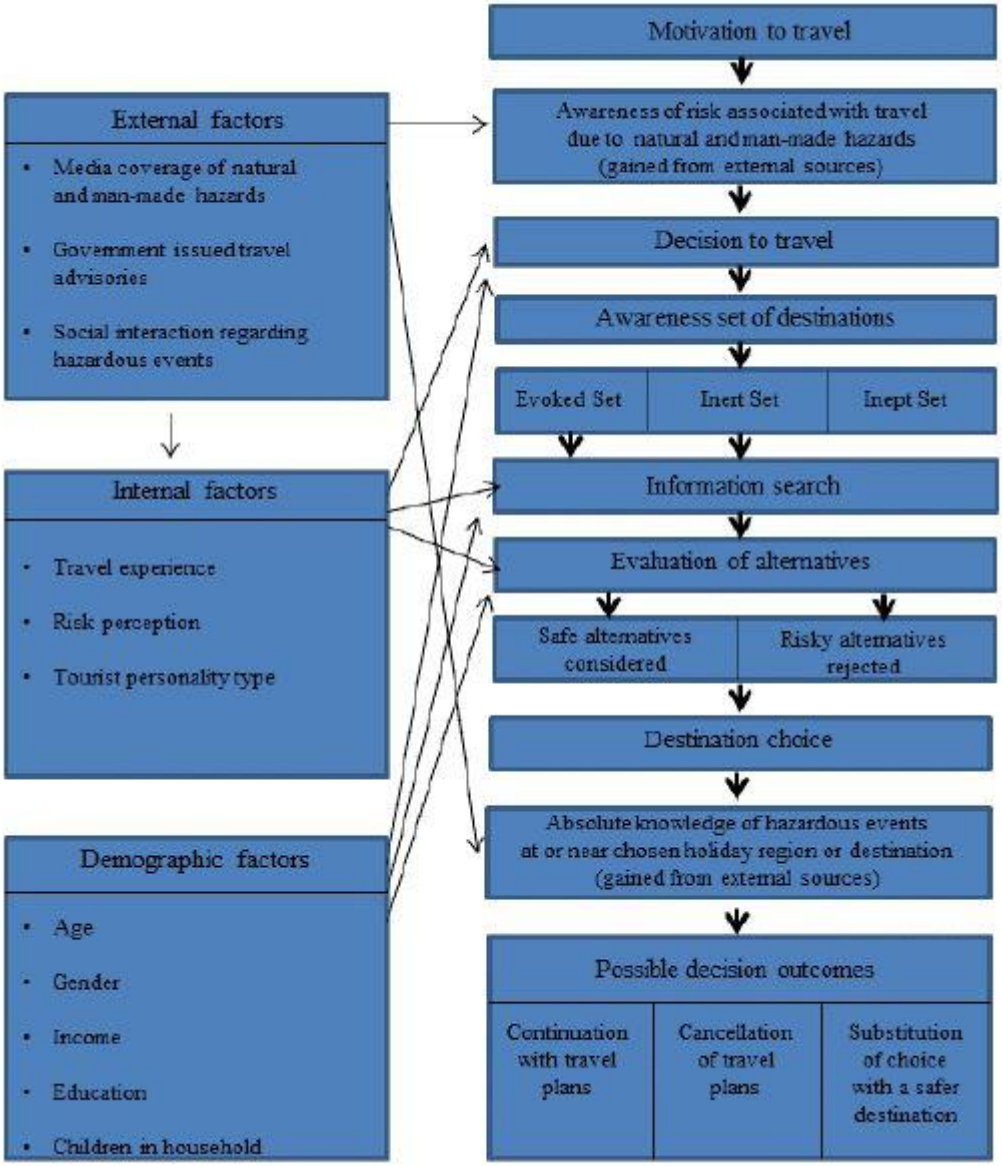
Percepcija rizika se može objasniti kroz integracijsku teoriju (IIT) prema Andersonu (1981,1982) te teoriju motivacije zaštite (eng. proteticion motivation theory - PMT) prema Rogersu (1975,1983).

IIT teorija pretpostavlja da pojedinci formiraju psihofizičke i vrijednosne procjene prema kompleksnim koracima donošenja odluka. Psihofizičke procjene su prema Andersonu subjektivne percepcije fizičke realnosti, dok se vrijednosne procjene odnose na način na koji pojedinci rangiraju destinacije prema njihovim objektivnim atributima (atraktivnost, rizik, sigurnost, blizina), da bi stvorili sveukupni imidž. Dojmovi i procjene destinacije mogu se promijeniti u određenim slučajevima: 1. ako se uzme neka druga dosad nepoznata destinacija u obzir (npr. na preporuku prijatelja), 2. nova informacija o destinaciji koja ima potencijal da promjeni dosadašnju sliku o destinaciji (npr. nedavni kriminalni akt), c) promjena percepcije destinacije od strane putnika prije konačnog izbora na temelju novih informacija (npr. informacije o terorizmu ili prirodnoj katastrofi u odabranoj destinaciji).

PMT teorija se bazira na tri kognitivna procesa koje pojedinci iskuse tijekom procesa donošenja riskantne odluke. Prema Rogersovoj teoriji, mogućnost promjene iz normalnog u zaštitničko ponašanje poput izbjegavanja rizika, je pozitivno povezan sa stupnjem dostupnosti informacija koje sugeriraju sljedeće: 1. postotak opasnosti je relativno visok (povećan broj avionskih nesreća, kriminala ili terorističkih napada koji pogađaju turiste određene nacionalnosti), 2. visoka vjerojatnost da se nešto dogodi (nedavna događanja koja obuhvaćaju odabranu destinaciju), 3. postojanje efektivnih akcija koje kontroliraju posljedice (mogućnost odabira druge destinacije, dodatne mjere koje smanjuju rizik, otkazivanje putovanja), 4. donositelj odluke je u mogućnost kontrolirati moguće posljedice (dostupnost informacija koje pomažu da se izbjegne rizik, financijske mogućnosti dopuštaju promjene plana i otkazivanje putovanja u zadnjem trenutku ako dođe do promjene).

Zajedno ove teorije impliciraju kako na buduće ponašanje putnika osim imidža destinacije utječe i percepcija rizika koje individualci imaju o regijama, ili koji su stvorili na temelju prethodnih iskustava na putovanjima.

Slika 3: Model procesa donošenja odluke u međunarodnom turizmu



Izvor: (Sönmez i Graefe,1998)

Sönmez i Graefe (1998) predlažu model procesa donošenja odluka u međunarodnom terorizmu. Modelom spajaju ponašanje potrošača i donošenja odluka u turizmu te zaključuju kako na odluku utječu različiti faktori dok prolazi kroz različite faze procesa. Vanjski faktori poput medija mogu imati utjecaj na donošenje odluke, kao i različiti unutarnji faktori poput prethodnog iskustva ili tipa osobnosti, te demografski faktori poput dobi i spola. Svijest o terorizmu i političkoj nestabilnosti može postojati prije procesa donošenja odluka na temelju

osobnog iskustva. Ova svijest se također može razviti nakon izloženosti vanjskim faktorima, koji potencijalno utječu na preostali dio procesa donošenja odluka. U posljednjoj fazi, pojedinci odlučuju hoće li putovati u stranu zemlju ili ne.

Razni faktori utječu na percepciju rizika pri procesu donošenja odluka u turizmu. Lepp i Gibson (2003) iznose tezu kako različitosti u stupnju noviteta i familijarnosti kojeg turisti očekuju na odmoru mogu rezultirati u različitoj percepciji rizika povezanog s međunarodnim terorizmom. Autori se referiraju na Barehama (2004) koji smatra kako su ekonomska kriza, korporativni skandali, rat u Iraku i teroristički napadi utjecali na to da ljudi budu zabrinuti sigurnost, preživljavanje, obitelj, što je rezultiralo promjenom potrošačkih navika i preferencija. Oni smatraju kako će svaki događaj koji prijeti sigurnosti pojedinca utjecati na njegovu odluku. Njihovo istraživanje pokazuje kako su iskusniji putnici puno manje pod utjecajem prijetnje terorizmom.

Korstanje (2012) ističe važnost uloge medija u odnosu terorizma i turizma, zbog značajnog utjecaja koji oni imaju na percepciju rizika kod turista. Taj utjecaj se najbolje vidio nakon napada 11. rujna. Broj putnika avioprijevoznicima nakon napada se značajno smanjio, a samim time i prihodi aviokompanija. Tek 2003. godine broj putnika koji su koristili usluge avioprijevoznika se vratio na broj iz 2000. godine, a aviokompanije se nisu oporavile sve do 2004. godine. U razdoblju nakon napada mnoge su kompanije u SAD-u bile pred bankrotom. Putnici su privremeno prestali letjeti i to je bio glavni uzrok smanjenom broju putnika. Ovakva reakcija bila je bazirana na krivoj percepciji rizika, jer turisti nisu prestali putovati već su odlučili putovati osobnim automobilom, umjesto avionima. Ovaj primjer možda i najbolje pokazuje važnost percepcije rizika u odnosu na stvari rizik, jer godišnje u SAD-u oko 44000 ljudi umre u automobilskim nesrećama u usporedbi s tek 200 ljudi koji umru u avionskim nesrećama. Prema statistikama u SAD-u let avionom je najsigurniji oblik prijevoza, te je čak usporedbe radi sigurniji od tuširanja, s obzirom da godišnje tijekom tuširanja umre oko 320 ljudi. Zbog odluke o vožnji automobilom umjesto letenja, dodatnih 1595 ljudi je umrlo u automobilskim nesrećama. Tijekom napada 11. rujna umrlo je 2976 ljudi, a broj umrlih se povećao za oko 50% zbog nerazumijevanja stvarnog rizika i ponašanja, te postupanju na osnovama percipiranog rizika. Izbjegavanje percipiranog rizika je uobičajen odgovor na terorizam. Korstanje citira istraživanja percipiranog rizika od strane Alhfelde, Frane i Meanning, koji su proučavali reakciju njemačkih turista nakon napada 11. rujna te došli do zaključka kako je interes za muslimanske turističke destinacije pao nedugo nakon napada. Istraživanje pokazuje da na percepciju rizika ne utječe samo blizina destinaciji

pogođenoj terorizmom, već i percipirana etnička srodnost može biti dovoljna za utjecaj na percepciju rizika. Korstanje navodi kako su isti autori došli do zaključka kako su napadi u Tunisu, Indoneziji i Maroku imali manji efekt na percepciju turista, sugerirajući kako su napadi 'muslimana na muslimane' percipirani kao manje opasni od muslimanskih napada na zapadnjake. Korstanje se osvrće i na Bianchia (2007) koji smatra da je osjećaj straha i percepcije rizika povezan s percepcijom 'različitosti', koja implicira da su teroristički napadi šokantni jer prekidaju osjećaj udaljenosti koji turistima dopušta da se osjećaju sigurno u zemljama koje imaju visok stupanj kriminala i nasilja.

Sönmez i Graefe (1998) smatraju kako su odluke koje obuhvaćaju rizik vezan za terorizam ili rizik općenito, dio kompliciranog procesa. Stvarni ili percipirani rizik, u kontekstu međunarodnog turizma utječe na ponašanje turista. Osobe koje putuju isključivo radi odmora imaju pravo izbora, koju zemlju posjetiti, a koju izbjegavati. Stoga nije iznenađujuće da su osobe koje putuju na odmor sklone izbjegavanju destinacije u kojima mogu biti izložene terorizmu ili upletene u političke nestabilnosti druge države. Statistike pokazuju da neposredno nakon kriznih događaja turisti izbjegavaju destinacije pogođene krizama. Daljnja istraživanja o procesu donošenja odluke pri odabiru destinacije potrebna su kako bi marketinški stručnjaci lakše predvidjeli ponašanja turista. Ranjivost turističke industrije u odnosu na turizam, proporcionalna je njenom oslanjanju na mir i stabilnost.

2.11. Utjecaj kulture na percepciju rizika

U turističkoj literaturi kultura se proučava kao faktor utjecaja na ponašanje turista i njihove odluke. Kultura je u većini literature konceptualizirana na Hofstedeovoj studiji o nacionalnoj kulturi. Njegov model nacionalne kulture koristio se proučavanje različitosti u ponašanju turista (Kim, Schroeder i Pennigton Gray, 2016).

Kultura je važan faktor koji utječe na motivaciju turista, percepciju, životni stil, osobnost te konačno njihove odluke vezano za putovanja i ponašanje. Kim, Schroeder i Pennigton Gray (2016) ističu razne znanstvenike koji su istraživali različito ponašanje turista i donošenje odluka u raznim kulturama (Chen, 2000; Chu, Sprires, Sueyoshi, 1999; Mikalik, Uysal, Pan, 1993; Xu, Morgan, Song, 2009). Referiraju se na Money i Crotts (2003) koji su otkrili da japanski turisti češće putuju u velikim grupama i kupuju više paket aranžmana u odnosu na Njemačke turiste. Xu, Morgan i Song (2009) nadodaju i različitosti britanskih i kineskih turista, ističući različitu motivaciju za putovanjem, planiranje, skupljanje informacija i trajanje

putovanja. S obzirom da je potrebno ponuditi turistu putovanje koje odgovara njegovim potrebama, važno je prepoznati da se potrebe turista mogu biti različite ovisno o kulturološkoj pozadini.

Studije o povezanosti kulture i percepcije rizika bazirane su na Hofstedeovoj kulturnoj dimenziji izbjegavanja nesigurnosti (UAI). Prema Hofstedeu UAI predstavlja razinu neugodnih osjećaja koje pojedinac, pripadnik određenog društva osjeća kad se susretne s neizvjesnošću i dvosmislenošću. Generalno gledano možemo zaključiti kako razina izbjegavanja neizvjesnosti pojedinca odgovara razini UAI rezultata njegove nacionalne kulture. Iz toga proizlazi kako turisti iz različitih kultura, s različitom razinom UAI rezultata imaju različitu percepciju rizika (Kim, Schroeder i Pennigton Gray, 2016).

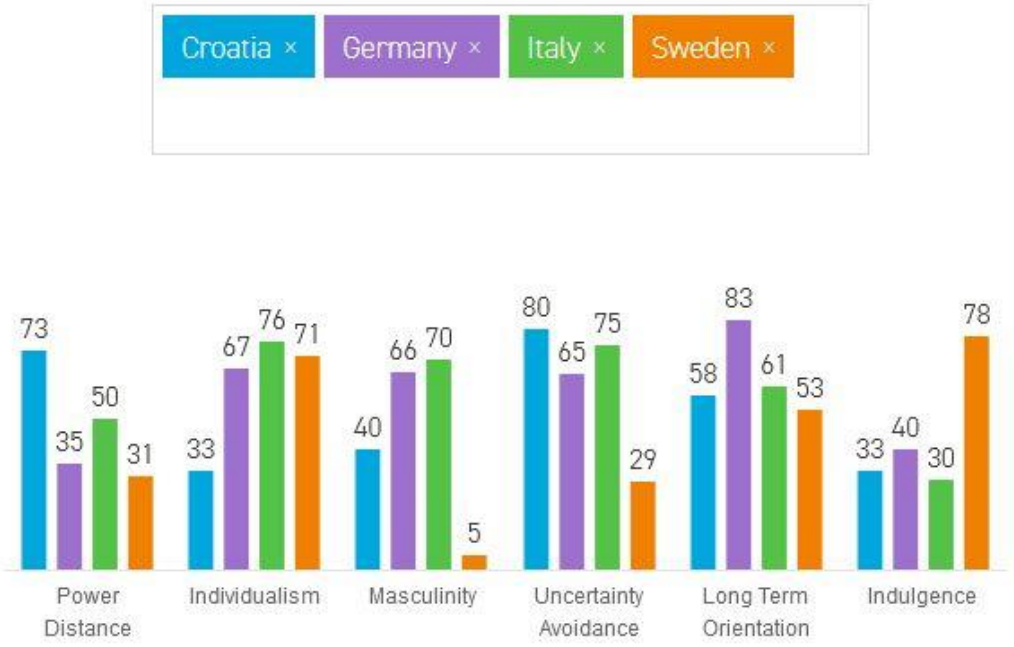
UAI je jedna od šest dimenzija kulture prema Hofstedeu: distanca moći, individualizam/kolektivizam, izbjegavanje neizvjesnosti, muškost/ženskost i dugoročna/kratkoročna orijentacija te zadovoljštvina. Svaka dimenzija se mjeri na skali od 0 do 100. Što je rezultat bliži nuli, to je nacija tolerantnija na rizik, ukoliko se govori o dimenziji izbjegavanja neizvjesnosti (Kim, Schroeder i Pennigton Gray, 2016).

Zbog kompleksne prirode kulture i poteškoća u razumijevanju i definiranju iste, vrlo malo istraživanja je napravljeno na temu utjecaja kulture na rizik. Hofstede definira kulturu ‘kao kolektivno mentalno programiranje ljudskog uma koje izdvaja jednu grupu od druge. Kulture s visokim UAI rezultatom imaju višu percepciju rizika od onih s nižim UAI rezultatom.

Kim, Schroeder i Pennigton Gray (2016) osvrću se na Kozakovo istraživanje (2007) prema kojem nije bilo velikih razlika u percepciji rizika od terorizma, zaraze i prirodne katastrofe među osobama s niskim, srednjim i visokim UAI rezultatima. S obzirom da je znanje o utjecaju kulture još uvijek prilično limitirano, dodatna istraživanja su potrebna za upotrebu i jasnije veze UAI rezultata.

Kao primjer, na sljedećem grafikonu može se vidjeti usporedba Hofstedeovih dimenzija za Hrvatsku, Švedsku, Njemačku i Italiju. Od zemalja u primjeru, Hrvatska je pokazala najviši stupanj izbjegavanja neizvjesnosti (80).

Slika 4: Hofstedeove dimenzije kulture



Izvor: (https://www.hofstede-insights.com/product/compare-countries/)

3. Terorizam

3.1. Definicija terorizma

Pojam terorizam potječe iz latinske riječi 'terror' koja označava 'fizičko nasilje, strah, strava namjerno izazvana javnim aktima nasilja, namjerna upotreba sredstava koja utječu na kolektivnu sigurnost' (Servier, 2002). Encyclopedia Britannica definira terorizam kao sustavnu upotrebu nasilja s ciljem kreiranja klime straha kod šire populacije, a kako bi se ostvario određeni politički ili ideološki cilj.

Definicija terorizma vrlo je kompleksna, te je u popularnoj upotrebi razvila intenzivnu stigmu. Izraz teror, prvi put se koristio tijekom francuske revolucije, kako bi se opisala 'vladavina terora' Maximiliena Robespierrea, obilježena masovnim ubojstvima.

U početku je izraz implicirao nasilni čin države prema domaćem neprijatelju, od 20.-og stoljeća izraz se najviše koristi za nasilje usmjereno na vlast (direktno ili indirektno), radi utjecaja na politiku ili otpor trenutnom režimu (Albu, 2016)

U literaturi danas nailazimo na različite definicije terorizma. Tarlow (2006) ističe kako ne postoji generalni konsenzus tko je terorist ili koja je točna definicija terorizma. Bivši američki predsjednik John F. Kennedy 1962. godine navodi kako je *'Terorizam samo još jedna vrsta rata – nova u intenzitetu, a stara u podrijetlu – rat gerile, buntovnika i ubojica, rat koji se vodi u zasjedi a ne u borbi, infiltracijom a ne agresijom, gdje se pobjeda ostvaruje iscrpljivanjem neprijatelja a ne suočavanjem.'* Za razliku od njih Wilkinson (2002) ističe kako terorizam nije ni filozofija, ni pokret već isključivo sredstvo kojim se želi zastrašiti stanovništvo te izazvati strah i nesigurnost. Terorizam se u kontekstu suvremenog doba pokazao kao jeftina, niskorizična i veoma korisna metoda borbe.

Različiti vladini odjeli u SAD-u također se razilaze oko točne definicije terorizma. U.S. State Department definira terorizam kao *'Smišljeno, politički motivirano nasilje usmjereno na*

neborbene ciljeve, od strane subnacionalnih grupa ili tajnih agenata, obično s ciljem da se utječe na auditorij'. FBI definira terorizam kao *'nezakonitu upotrebu sile ili nasilja protiv osoba ili imovine kako bi se zastrašivanjem ili prinudom vlade, civilnog stanovništva ili nekih njihovih segmenata, ostvario određeni politički ili socijalni cilj'* (Baker, 2014).

Sönmez i Graefe (1998) se također slažu kako ne postoji univerzalno prihvaćena definicija terorizma. Često citirani klišej 'onaj tko je nekome terorist, nekome je borac za slobodu' najbolje portretira različite poglede i problem definiranja.

Albu (2016) citira Schwartz koja smatra da 'napadi u Jordanu, baš poput onih u Indoneziji, Egiptu, Španjolskoj i SAD-u, demonstriraju kako terorizam ne diskriminira prema rasi, etničkom podrijetlu ili religiji. Umjesto toga, teroristi ne diskriminirajući ciljaju na sve one koji pokušavaju voditi miran, slobodan život ispunjen ljubavlju'.

3.2. Karakteristike terorizma

Terorizam se promijenio posljednjih nekoliko desetljeća. Paravojne snage u Sjevernoj Irskoj na primjer nisu imale cilj ubiti tijekom bombardiranja određenih ciljeva (zbog pogreške pri izvršenju terorističkog čina dolazilo je do smrti terorista, ali njihov krajnji cilj nije bio vlastita žrtva). U suprotnosti s njima bombaši samoubojice koje često pri terorističkim napadima koriste Tamilski Tigrovi i Al-Qaeda, imaju namjeru umrijeti tijekom izvršavanja misije, što ih čini puno većom prijetnjom (Korstanje 2012).

Schmid (2005) smatra kako se žrtva može sastojati od napada na nevine ljude iz suparničkog logora ili žrtvovanjem terorista koji raznosi sam sebe usred grupe grešnih neprijatelja. U tom slučaju on sebe vidi kao mučenika. Dimenzija mučeništva povezuje se s aktivnošću koju mnogi znanstvenici smatraju temeljnim oblikom religioznosti: ***žrtvom.***

Analizirajući utjecaje terorizma, Korstanje (2012) u svom radu citira Kondrasuka i Hoffmana, koji naglašavaju ključne atribute terorizma:

- Teroristi nisu formalne vojne grupe, ali slijede političke i religiozne ciljeve, obično u tajnosti
- Teroristi prijete nasiljem i vrše ekstremno nasilne radnje

- Terorističke mete su obično ranjivi civili, s ciljem širenja straha u široj javnosti
- Cilj terorizma je utjecaj na odluke izvršne vlasti radi potpore njihovih političkih i religioznih ciljeva

Sustavni terorizam koji prakticiraju ETA ili IRA, obično je fokusiran na specifične zahtjeve te se ljudske žrtve obično smatraju opravdanim, poput članova obrambenih snaga ili suradnika režima. Pojam legitimnih žrtava u takvim slučajevima često biva rastegnut do te mjere da uključuje sve koji ne podržavaju navedenu terorističku skupinu. Sustavni terorizam obično cilja na teritorijalnu autonomiju te je često povezan s određenim ideologijama (poput socijalističke), iako je ubijanje političkih suparnika s ciljem represije neistomišljenika isto oblik sustavnog terorizma. U suprotnosti s tim, nasumični teroristički napadi koje prakticira al-Qaeda obično imaju cilj destrukcije i destabilizacije postojećeg političkog, ideološkog i religioznog poretka, te stremi maksimalnoj destrukciji u pogledu materijalne štete i broja ubijenih. To se također reflektira na različitim vjerovanjima. Suniti vjeruju u zajedništvo svih vjernika, te stoga neki odbacuju ideju da vjera može biti ograničena nacionalnim granicama ili čak činjenicu da su oni građani određene nacije. Salafisti ističu božju vrhovnu vlast, koja definira dobro i zlo, te je primjenjiva na svakom mjestu u svako vrijeme, te čini sve oblike političkih organizacija, inovacija, promjena ili čak rasuđivanja suvišnim i protuislamističkim. Manjinski broj muslimana želi i pozitivno gleda na rat protiv nevjernika, takozvani 'džihad', te podržava ubijanje 'heretika'. S druge strane Šiti generalno smatraju da je vjera kompatibilna s nacionalnim identitetom, te su stoga koncentrirani na političku moć unutar nacionalnih granica. Upotreba sustavnog terorizma u Iračkim sukobima nakon pada Saddama Husseina, reflektira razmišljanja većinskog dijela Šitske populacije (Korstanje, 2012).

Nasumični terorizam cilja na nevine i ranjive iz dva razloga. Prvi razlog je da ubijanje nevinih reflektira neuspjeh države da zaštiti svoje državljane, a drugi kreiranje straha i panike. Kombinacija straha, odbojnosti, bijesa i očaja u konačnosti prinuđuje državu na ustupke i ispunjavanje nekih ili svih zahtjeva terorista. Iako razni teoretičari definiraju terorizam kao ilegalnu uporabu sile od strane terorističkih organizacija s ciljem zastrašivanja i utjecaja na vladu, građane i druge segmente društva; ovakva definicija terorizma je još uvijek limitirana jer postoje zemlje u kojima elitne grupe nekažnjeno vrše nasilje nad drugima. Prije početka arapskog proljeća, mnogim arapskim zemljama desetljećima su vladale neizabrane elite, od kojih su neke nemilosrdno gušile svaki oblik političkog neslaganja s vladajućom elitom. To je još uvijek slučaj u nekim sub-Saharskim zemljama te zemljama ekvatorijalne Afrike. U

ovakvim slučajevima elita koristi teror kao instrument moći vladajućih, umjesto uobičajenog terora protiv vladajućih. Ovakvi oblici korištenja terora se često događaju i u međusobnim obračunima vladajućih elita. U nekim slučajevima totalitarizam se reflektira kroz destrukciju alternativnih pogleda i razmišljanja u ime patriotizma, slobode i bratstva. Neke od tih država su teoretski demokracije iako one suštinski ne slijede tradiciju demokracije te nemaju njena osnovna obilježja. U nekim slučajevima teroristi istovremeno rade 'po zakonu' i 'van zakona'. U određenim razdobljima su IRA i ETA imale svoje predstavnike u parlamentu, dok su istovremeno koristile nasilje kao političko oružje. Ovakvo djelovanje je određeni oblik tranzicije od nasilja, dok istovremeno zbog nedostatka vjere u demokratske procese učinkovitost nasilja ipak 'nadglasa' želju za mirnim diplomatskim pregovaranjem (Korstanje, 2012).

Schmid (2005) konstatira kako u rimskom pravu razlikujemo dva aspekta zločina; *Mala Prohibita,* pogrešno jer je zabranjeno i *Mala per Se,* intrinzično zlo. Prethodno implicira prekršaj koji je nezakonit, dok potonji implicira smišljeni čin zla, koji je loš sam po sebi, neovisno o zakonskim regulacijama. Sve civilizirane nacije smatraju terorizam intrinzičnim zlom, što se posebno odnosi na napada koji ne ciljaju na borce, već na civile. Događaji poput postavljenih bombi na javnim mjestima izazivaju posebno užasavanje kod šire javnosti, jer su njihove mete nevine, često djeca, ali i dijelom jer krše Ženevsku konvenciju. Posljednjih nekoliko godina, imamo cijeli niz napada koji je za cilj imao nevine žrtve na različitim javnim mjestima diljem Europe.

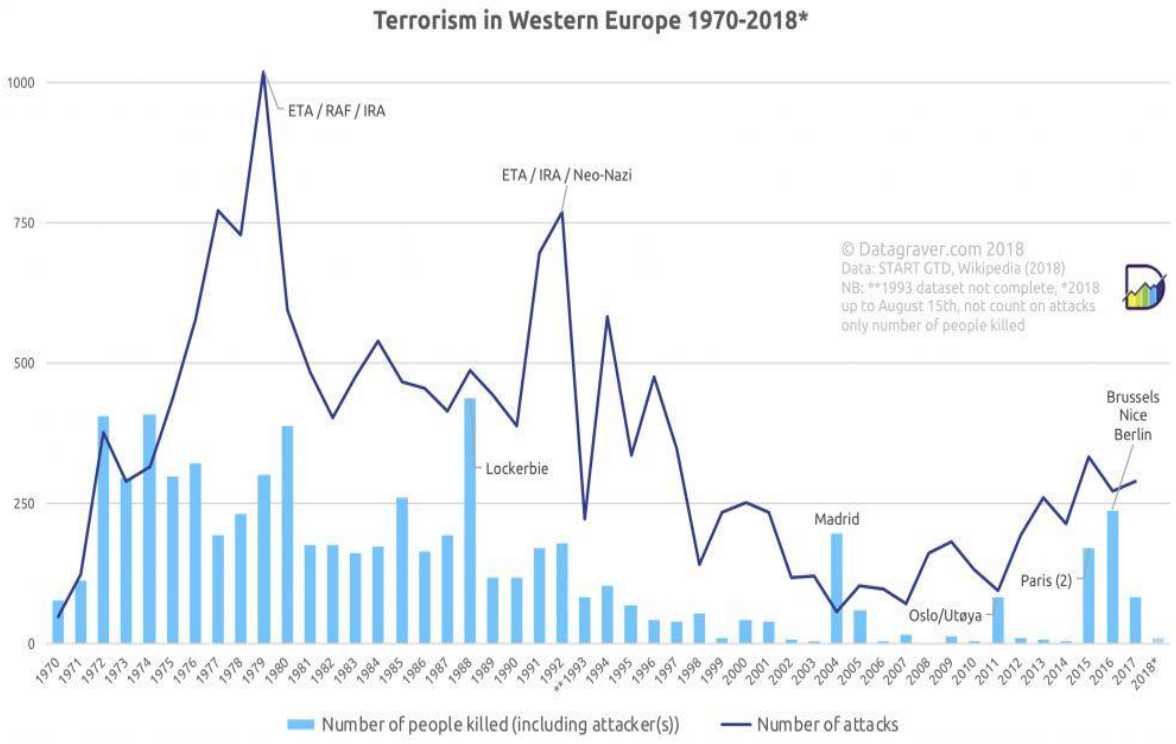
Eskalacija terorizma od 70-ih, povezana je s masovnom komunikacijom. Teroristi imaju trenutan pristup globalnoj publici. Baker (2014) citira Kabera koji pokušava konceptualizirati terorizam, napisavši kako ‘kao simbolični čin, terorizam se može analizirati kao i druga sredstva komunikacije’. U Karberovoj teoriji naglašene su 4 osnovne komponente komunikacijskog procesa u kontekstu terorizma: odašiljač poruke (terorist), namijenjeni primatelj poruke (meta terorističke poruke), poruka (teroristički čin koji obuhvaća individualne ili institucionalne žrtve) i povratna informacija (reakcije primatelja poruke). Ova teorija se može prezentirati u poznatom kontekstu: *Kada otme putnički avion, terorist započinje komunikaciju. Meta njegove poruke je udaljena publika, poput vlade protiv koje terorist prosvjeduje. Putnici u avionu i sama otmica predstavljaju poruku koja može uključivati određene zahtjeve. Prihvaćanje tih zahtjeva od strane vlade predstavlja povratnu informaciju koju traže teroristi kako bi potvrdili uspješnu komunikaciju.*

Palestinski napad na izraelske sportaše tijekom OI u Münchenu, upoznao je svijet s poteškoćama života Palestinaca na teritoriju okupiranom od strane Izraela. Napad se smatrao potpunim uspjehom jer je osigurao medijsku pozornost., katalizator koji je pretvorio terorizam u isplativ instrument komunikacije, te stil komunikacije koji je postao ‘legitimna’ metoda zastrašivanja (Sönmez i Graefe, 1998).

3.3. Suvremeni terorizam u Europi

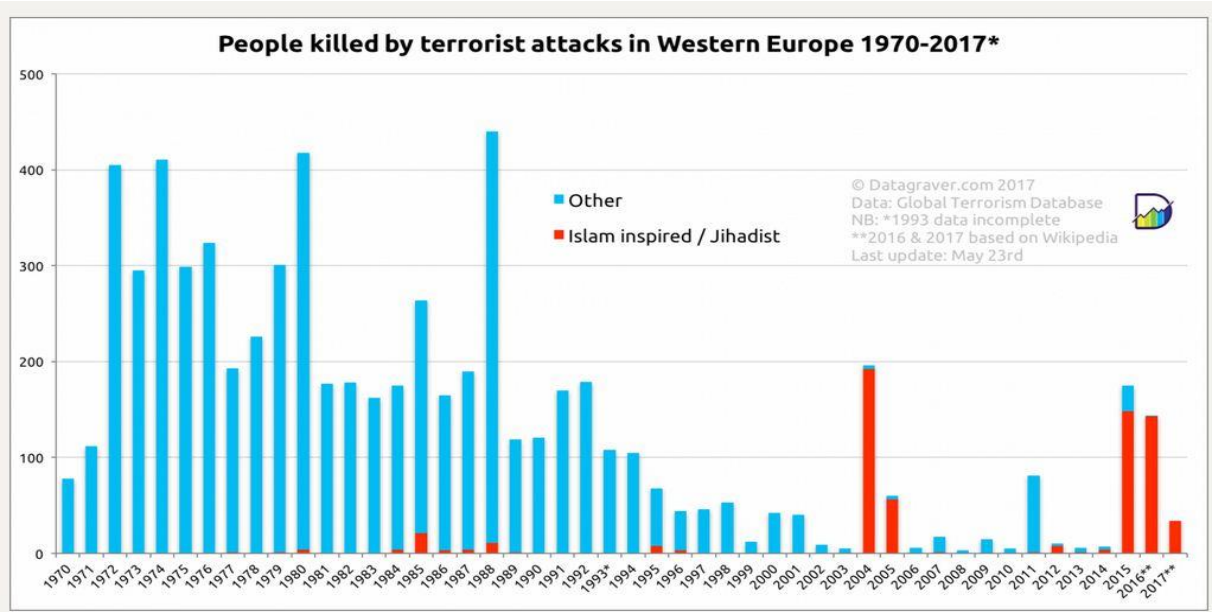
Iako se čini da terorizam u novom mileniju izlazi iz međunarodnih granica i postaje globalni problem, brojke pokazuju drugačije. nakon 11. rujna terorizam je ušao u novu etapu svog postojanja. Opći dojam je da su teroristički napadi brojniji nego ikad i kako 'nitko nigdje nije siguran'. Ipak brojke pokazuju da je broj terorističkih napada u razdoblju prije 11. rujna nadmašuje broj napada posljednjih 18 godina, te pokazuje kako su u prošlosti napadi bili puno smrtonosniji nego danas (Pađen, 2014).

Slika 5: Terorizam u zapadnoj Europi od 1970. – 2018.



Izvor: (https://www.datagraver.com/case/people-killed-by-terrorism-per-year-in-western-europe-1970-2015)

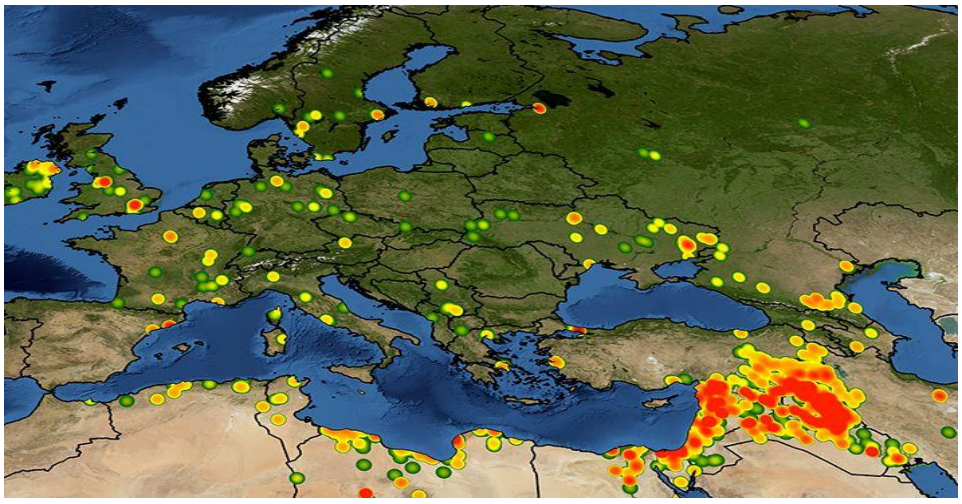
Slika 6: Žrtve terorizma u Zapadnoj Europi:



Izvor:(https://www.datagraver.com/case/people-killed-by-terrorism-per-year-in-western-europe-1970-2015)

Kada je globalna rasprostranjenost terorizma u pitanju, osim povremenih napada u Europi terorizam je najviše koncentriran na Bliskom Istoku i sjeveru Afrike. To je vidljivo iz mape terorističkih napada u 2017.godini, koja pokazuje geografsku rasprostranjenost napada.

Slika 7: Mapa terorističkih napada u 2017.



Izvor: (Global Peace Index 2017)

Suvremeni terorizam u današnjem svijetu čini se utjecajniji nego ikad. Više nego stvarni rizik ili broj žrtava na to je utjecala društvena klima. Zbog bombardiranja informacijama od strane medija, percepcija straha od terorizma i njegove rasprostranjenosti veća je od stvarne opasnosti. Nazivanje svakog incidenta terorističkim 'dok se ne dokaze suprotno' kreira nesigurnost.

3.4. Terorizam i sloboda

Teroristički napadi postali su dio naše svakodnevnice. Iako je jedna od značajki terorističkih napada faktor 'iznenađenja' oni su do te mjere ušli u svakodnevni život da nas vijesti o napadima ne iznenađuju. Pojedinci postaju svjesni egzistencijalne krhkosti vlastitog života koji u svakom trenutku može biti završen (Brčić, 2008).

Poimanje i doživljaj terorizma najviše se promijenio nakon napada na WTC. Zapad se nakon napada odlučuje na oštrije suočavanje s terorizmom. Brčić (2008) postavlja pitanje zašto teroristi napadaju zapadne demokracije? Iako se u javnosti provlači paradigma kako su motivi za napad prvenstveno religijski, potrebno je istaknuti prevelike nejednakosti kao posljedicu društvene nepravde u svijetu. Ovakve napade možemo okarakterizirati i kao posljedicu imperijalističke politike. Uostalom bogate i napredne zemlje su većinom svoj današnji položaj gradile na temeljima kolonijalizma i eksploatacije. Djelovanje zapadnih demokracija na bliskom istoku dovelo je do povećanja nasilja. Prisilom se pokušalo nametnuti zapadne vrijednosti i važnost temeljnih ljudskih prava zemljama bliskog istoka. Nesumnjivo je da je takvo ponašanje dovelo do posljedica koje sada trpi civilno društvo.

Pojedinac nije isključivo samo žrtva terorističkog napada, već i žrtva sve veće kontrole i odricanja od slobode s ciljem borbe za sigurnost. Sloboda je osnovno ljudsko pravo te kao takva pripada svakom čovjeku. U političkoj teoriji sloboda se definira kao odsustvo vanjske prisile i mogućnost samoodređenja subjekta oslobođenog vanjskog određenja. Liberalni ideal jednakosti ostvaruje se kada je čovjek slobodan da ostvaruje svoje dobro na vlastiti način ali samo dok svojom slobodom ne sprječava druge da ostvare isto. Slobode koje štiti demokratsko društvo, paradoksalno olakšavaju stvaranje i organizaciju terorističkih skupina. Iz prethodnog proizlazi pitanje ispravne borbe protiv terorizma. Terorom protiv terora ne

može se postići željeni učinak, baš nasuprot takav pristup stvara plodno tlo za daljnji otpor. Osnovno je pravo svake zemlje da se brani od terorizma, ali to pravo nije neograničeno. Brčić (2008) citira O'Keefe koja ističe kako borba protiv terorizma treba ostati u okvirima zakona i dosljedna pravilima rata ukoliko ne želi biti izjednačena s terorizmom. Wilkinskon (2002) smatra kako je iluzorno vjerovati da ćemo zaštiti vlastitu slobodu i život, odricanjem od slobode. Pretjerana reakcija i represija su metode koje demokratske države da bi očuvale vlastite temelje trebaju izbjegavati, a borbu protiv terorizma trebaju voditi upotrebom diplomacije, provođenjem zakona te tek u krajnjoj nuždi vojnom intervencijom. To je jedini način borbe koji neće ugroziti demokratski poredak (Wilkinson, 2002) Najbolji primjer za to smrt je nedužnog Brazilca nakon terorističkih napada u Londonu. Njega je u strahu da je terorist ubila britanska policija. Svoju sumnju su pravdali činjenicom što je bio tamne pute i nosio kaput iako je bilo ljeto. Nakon što se oglušio na upozorenje policije da stane (jer nije pričao engleski jezik), policija ga je ubila s 5 metaka u potiljak, ne razmišljajući o tome da iako je bio tamne puti kao nemusliman nije odgovarao opisu terorista, te nije bio naviknut na englesku klimu s obzirom da je podrijetlom iz Brazila.

3.5. Utjecaj medija na percepciju terorizma

Posljednjih godina javnost je izložena prekomjernim informacijama o terorizmu. Istraživači su podijeljeni po pitanju utjecaja izloženosti vijestima o teororizmu na percepciju javnosti te se postavlja pitanje da li on povećava reakciju i strah pojedinaca ili oni postaju otporniji. Na kraju krajeva terorizam postiže veće efekte na psihološkom polju nego na fizičkom. Brojke umrlih od terorističkih napada su minorne u usporedbi s količinom straha koje napadi izazivaju. Strah od terorizma je također povezan s potporom antiterorističkim propisima te spremnošću ljudi da se odreknu slobode radi sigurnosti. Otvara se mogućnost da baš kao i kod prevelike izloženosti nasilju u medijima, javnost s vremenom postaje manje osjetljiva na vijesti o terorističkim napadima. Osobe koje su osobno doživjele teroristički napad, ili je netko od njihovih bližnjih bio izložen napadu, skloniji su obolijevanju od PTSP-a. Iako osobe koje osobno nisu doživjele napad ne mogu imati jednake posljedice, poplava informacija o toj temi može utjecati na njihovo emotivno stanje. Oni često osjećaju anksioznost zbog mogućih budućih napada, te su zbog toga skloniji podršci autoritativnim vlastima i militantnoj vojnoj politici. Izravna ili neizravna izloženost terorizmu, stvara osjećaj nedostatka kontrole nad vlastitim životom te ljudi traže načine da smanje vlastitu ranjivost. Stoga su oni u takvim

situacijama skloniji odabiru 'jakih vođa' koji će vladati u opasnim situacijama. Također su skloniji opisivanju takvih vođa kao 'karizmatičnih' ciljajući na njihovu sposobnost da se uspješno nose s kriznim situacijama.

Iz istraživanja je jasno da prevelika izloženost vijestima o terorizmu utječe na ljude, ali teško je odrediti da li on intenzivira reakcije na terorizam ili oni postaju neosjetljivi. Hoffman (2013) iznosi hipoteze o inflaciji i deflaciji straha s obzirom na izloženost medijskim natpisima o terorizmu. Tezu o inflaciji straha podupire ljudska želja za opstankom, s obzirom na to da su ljudi posebno osjetljivi na procese koji prijete ljudskom životu. Vijesti o terorizmu čine prijetnje stvarnom, iako ona to stvarno nije i malo je vjerojatno da će život pojedinca biti u opasnosti. Osobe koje dobivaju više informacija o terorizmu imaju povećan strah od napada u odnosu na one koji nisu izloženi većem broju informacija. Oni strahuju od budućih napada te se povećava njihova nesigurnost. S druge strane teza o deflaciji straha temelji se na radu bihevioralnih psihologa, koji smatraju da ponavljajuća izloženost stimulansima (čak i prijetećim), može aktivirati procese učenja koji omogućuju ljudima da promjene subjektivnu procjenu opasnosti. Testiranja na životinjama podupiru ovu teoriju, a slična teorija se primjenjuje i kod liječenja poremećaja anksioznosti. Ovakvi tretmani često funkcioniraju jer se ljudi moraju suočiti s vlastitim strahom i postepeno se navikavaju na njega. Po pitanju terorizma prva hipoteza naglašava kako veća izloženost medijskim napisima o terorizmu uzrokuje intenzivnije emocionalne reakcije u odnosu na manju izloženost materijalu. Veća izloženost uzrokuje viši osjećaj anksioznosti i bijesa u odnosu na manju. Druga hipoteza sugerira da učestala izloženost informacijama o terorizmu u medijima ublažuje intenzitet emocionalnog doživljaja pročitanog u odnosu na one koji nisu učestalo izloženi informacijama. Hipoteza implicira kako se oni koji su izloženi većem broju informacija osjećaju manje anksiozno u odnosu na osobe koje vide manje informacija o terorizmu (Hoffman, 2013).

Hoffman (2013) je napravio eksperimentalno istraživanje izlažući jednu grupu većem broju informacija o terorizmu, a drugu manjem i uspoređujući njihove reakcije pomoću FaceReader-a (uređaja koji iščitava emocije s lica). Iako se radilo o premalom uzorku da bi se hipoteze dokazale, prvi rezultati su pokazivali kako su osobe izložene većem broju vijesti počele pokazivati veću neosjetljivost. Ipak još uvijek je provedeno nedovoljno istraživanja na ovu temu koji bi mogli donijeti preciznije zaključke o inflaciji ili deflaciji straha. Ako prevelika izloženost ublažuje strah od terorizma, onda smanjeno izvještavanje o napadima

neće spriječiti strah od budućih napada, baš suprotno moglo bi učiniti javnost podložnijom psihološkim efektima kod budućih napada.

4. Turizam i terorizam

4.1. Turizam i terorizam

Putovanja i turizam značajno doprinose gospdoarskom rastu i razvoju. Svake godine sve više ljudi putu, a WTO predviđa kako će do 2020. godine broj turista doseći 1.5 milijardi. Turistička industrija je jedna od najvažnijih industrija jer zapošljava oko 250 milijuna ljudi diljem svijeta. Turistička industrija doprinosi BDP-u s oko 10% dok je turizam zaslužan za 30% svjetskog izvoza. Za siromašne zemlje turizam često zauzima najviši postotak u izvozu, ali industrijske zemlje su te koje zapravo ostvaruju najviše prihoda od turizma (Esmail, 2016).

Dosadašnji primjeri upućuju kako su turisti često žrtve terorističkih napada. Mnogi stručnjaci u turističkoj industriji smatraju da putnici očekuju sigurnost na odmoru. Stoga konstatiraju da destinacije koje razviju reputaciju 'nesigurnih' mogu lako biti zamijenjene destinacijama i gradovima koje turisti percipiraju sigurnijima. Zločini i teroristički napadi utječu na imidž destinacije te stvaraju strah kod budućih potencijalnih turista. Ekonomski uspjeh ne štiti turizam od terorizma. Brojne prirodne i ljudske katastrofe mogu značajno utjecati dolazak turista. (Sönmez,1998) Ipak strah od terorističkog napada nije ništa novo, već mu se pridaje puno veća pozornost nakon napada 11. rujna. Za razliku od drugih katastrofa, terorizam izaziva snažniju reakciju zbog konstantnog osjećaja prijetnje i straha. U nekim destinacijama učestali teroristički događaji ugrožavaju turističku industriju. Turizam posebno pati kada se napadi ponavljaju te na taj način mijenjaju percepcije turista te kad su napadi usmjereni direktno na turizam. (Araña i Leon, 2008)

4.2. Povezanost turizma i terorizma

Međunarodni turizam i terorizam paradoksalno su povezani zajedničkim karakteristikama. I jedan i drugi koriste se putovanjima, tehnologijom, prelaženjem granica te uključuju građane raznih zemalja. Povezanost turizma i terorizma prvi put je postala vidljiva na olimpijskim igrama u Münchenu 1972. godine Napad Palestinaca na izraelske sportaše pratilo je 800

milijuna ljudi putem televizije. Od tada mnogi turisti postaju svjesni povezanosti turizma i terorizma. Iako je ukupni broj poginulih od terorizma nakon 11. rujna jednak broju onih koji su se utopili prilikom kupanja u kadi u SAD-u, strah od terorizma izrazito je velik. To nas navodi na zaključak da razina straha nije paralelna u stvarnosti niskoj razini rizika. Prijetnja terorizmom uistinu postoji, ali s obzirom na vrlo malu mogućnost da pojedinac bude žrtva terorističkog napada, strah je stvarna prijetnja današnjih turista. Unatoč niskom faktoru rizika, prijetnja terorizmom je stvarna jer su turisti kao lake mete zanimljivi teroristima, te ih se lako identificira kao simbole neprijatelja dok su turističke destinacije savršene mete terorističkih napada. Neki smatraju da živimo u sekularnom post-modernom dobu te smo bombardirani informacijama s nedostatkom sposobnosti da teroristične napade gledamo kroz njihov povijesni kontekst. S druge strane smatra se da živimo u post-modernom razdoblju kaosa u kojem život prkosi racionalnom razmišljanju. Kao rezultat toga ne možemo ocijeniti stvarni rizik od terorizma (Baker,2014).

'Terorizam prelazi državne granice, cilja na građane različitih zemalja i iskorištava tehnologiju međunarodnih putovanja i komunikacija.' (Schlagheck 1998). Zbog jednostavne činjenice da bi se modificirana verzija ovog opisa mogla primijeniti na turizam, postajemo svjesni sličnosti međunarodnog terorizma i turizma. Još od 80-ih godina prošlog stoljeća različiti znanstvenici istražuju povezanost turizma i terorizma. Kao što prethodno Richter i Waugh (1983) navode, turizam može biti političkih problem. Turizam također simbolizira kapitalizam, te turizam sponzoriran od vlade, predstavlja vladu za mnoge, stoga je napad na turizam izjednačen s napadom na vladu. Takva vizija turizma može dovesti do negativnih osjećaja i žrtvovanja turista s ciljem postignuća vlastitih ciljeva. Isto tako, s obzirom da turizam donosi profit, teroristički napad na turističku industriju je istovremeno napad na gospodarstvo države i stjecanje prednosti pred vladajućima. Teroristički napadi stoga dovode do pada broja dolazaka, te se pojavljuje efekt zamjene napadnutih destinacija sigurnim destinacijama. Neki autori čak smatraju da prethodno iskustvo putnika s terorizmom te njihova nacionalnost utječu na reakciju potencijalnih turista na terorizam.

Još devedesetih godina prošlog stoljeća, održana je prva svjetska konferencija na temu sigurnosti i rizika u turizmu. Ovo okupljanje predstavljalo je važan korak u kreiranju svijesti o važnosti sigurnosti u turizmu. Konferencija *'Rat, terorizam i turizam: vrijeme krize i oporavka'* održana je u Zagrebu 1997. godine u organizaciji Instituta za turizam. Znanstvena zajednica se okupila kako bi iznijela potencijalne strategije za oporavak od krize nastale

nakon terorističkog djelovanja, kriminala i političkog razdora. Ovakve aktivnosti i izmjene ideja doprinose razvoju strategija oporavka, s ciljem pronalaska pragmatičnog rješenja kako bi se pomoglo industriji turizma da se što prije oporavi od terorizma i političke nestabilnosti.

Korstanje (2012) smatra kako su turizam i terorizam naizgled odraz dva potpuno različita svijeta. Turizam je nastao na osnovama slobodnog kretanja i putovanja, te prilično uspješno širi kulturološke ideje i običaje. S druge strane teroristički pokreti imaju različite religijske, nacionalističke i etničke motive, te mnogi od njih pokušavaju odbaciti vlast i nametanje stranih pravila i kultura, dok neki čak eksplicitno odbacuju zapadnjački način života na kojem je današnji turizam uglavnom baziran. Ipak unatoč tome postoje dvi bitne sličnost:

1. Proces globalizacije i tehnološkog napretka koji je doveo do rasta turističke industrije, istovremeno je olakšao djelovanje teroristima koji puno lakše regrutiraju nove članove, izmjenjuju informacije, financiraju projekte, organiziraju se te putuju do gradova budućih meta. Metode kojima se koriste današnji teroristi nisu naučene uz pomoć drevnih vjerskih tekstova, već kroz moderne metode vojne obuke, pomoć interneta te modernim oružjem.

2. Turizam i terorizam se u velikoj mjeri oslanjaju na medije. U turizmu je potrebno uvjeriti potencijalne kupce da je određena destinacija ili iskustvo poželjno, te da vaš hotel ili aviokompanija pruža bolju uslugu od konkurencije, s ciljem ostvarivanja profita. Mediji su također bitni teroristima, koji pokušavaju demoralizirati svoje brojčano moćnije suparnike i uvjeriti ih da ne mogu pobijediti. Organizacije poput Al-Qaeda također žele veliku pozornost i vidljivost masovnih ubojstava, dijelom da bi zastrašili zapad a dijelom da bi privukli novčana sredstva te nove članove.

Mnoge zemlje su postrožile kontrolu na granicama i povećale sigurnosne mjere prilikom ulaska u zemlju. Problem je što unatrag nekoliko godina teroristi su uglavnom odrasli u zemljama čijim se vrijednostima toliko protive ili u europskoj kulturi, te su imali punopravno državljanstvo napadnute države. Iz toga zaključujemo da prava prijetnja nisu ljudi, već ideje. Ideje se brzo i lako šire putem interneta, te ih nacionalne granice ne mogu zaustaviti. Korstanje (2012) citira Skulla koji smatra da su ideje poput virusa, prenose se kontaktom.

4.3. Terorizam i ‘gostoprimstvo’

Terorizam utječe na naš doživljaj stranaca. Možemo zaključiti kako terorizam osim što stvara strah u javnosti, utječe i na same temelje gostoprimstva i turizma. Putovanja su postala sastavni dio života u današnjem modernom europskom društvu, te s obzirom na to teroristi za svoje mete biraju autobusne stanice ili stanice podzemne željeznice te aerodrome.

Riječ *hospitality* nastala je od latinske riječi hospitium formirane iz indo-arijske formule ospes+pet što znači 'pripada gospodaru', to značenje su ovom izrazu pridavali srednjovjekovni filozofi. U današnjem značenju *gostoprimstvo* predstavlja industriju povezanu s turizmom. Antropološki 'hospitality' se definirao kao drevni međuplemenski pakt kojim se koordinirala zajednička obrana od vanjskih invazija. Tijekom stoljeća hospitality je pratio rast zapadne civilizacije i njenu finalnu ekspanziju. Korstanje citira Derridu koji smatra da iako se kroz ugostiteljstvo susrećemo sa strancima, nisu svi stranci prihvaćeni jednako. Stoga on smatra da postoji apsolutno i uvjetovano gostoprimstvo. I dok apsolutno inzistira na prihvaćanju svakog gosta bez da se traži nešto zauzvrat, uvjetovano inzistira na reciprocitetu. Ako krenemo od pretpostavke da se prava gosta podrazumjevaju unutar samog gostoprimstva, postavlja se pitanje potrebe za zaštitom. S pitanjima prava gosta i domaćina se susrećemo još u antičkoj tragediji s Helenom Trojanskom ili kasnije s Macbethom. Neki autori (Korstanje, Tarlow i Olsen) su čak istraživali povezanost ugostiteljstva i horora, kako bi bolje razumjeli korijene ugostiteljstva. I dok turisti lutaju po dalekim zemljama, van kontrole države, problem nastaje kad se susretnu s negativcima koji nikad ne otkrivaju svoje prave namjere. I dok oni uživaju u hrani i gostoprimstvu, negativci smišljaju kako ih ubiti ili mučiti. Rezultati ovog istraživanja podržavaju tezu da korupcija zakonitosti gostoprimstva omogućava rast zloće. Zanimljivo kako nam gostoprimstvo smanjuje strah od nepoznatoga, te se u takvim ranjivim okolnostima gosti i domaćini se ne bi trebali međusobno napadati.

Korstanje smatra kako šireći strah džihadisti utječu na društveno povjerenje zapadnih društava. Kao rezultat toga posljednjih godina stranci su označeni kao opasni elementi koje treba ukloniti. S porastom vijesti o terorističkim napadima raste i količina netolerancije. Rastom islamofobije bude se i vrijednosti koje su gajili ekstremni desničari (Korstanje, 2017).

4.4. Socio-ekonomski i kulturološki razlozi zašto su turisti mete terorizma

Postoje različite studije koje nude objašnjenja zašto su baš turisti često žrtve terorizma. Mnogi se znanstvenici slažu kako teroristi dobivaju puno koristi ciljanjem na turiste. Teroristički

ciljevi su najčešće revolucionarni, protuvladini ili subrevolucionarni. Izborom turista kao meta napada teroristi ostvaruju strateške ciljeve. Na taj način se privlači velika medijska pozornost ali i destabilira politička vlast i gospodarstvo. Velike grupe turista također pružaju kamuflažu i sigurnost teroristima, jer osim što imaju 'veći izbor meta', lakše se kreću i izvršavaju financijske transakcije u stranim valutama. Zbog značajnog utjecaja turizma na ekonomiju, teroristički napadi utječu na prinos stranih valuta u zemlji te na taj način direktno stječu političku prednost nad vladom. Odluka turista da ostanu doma, umjesto da putuju u destinaciju, dovodi do značajnih gubitaka. Već godinama teroristi prepoznaju političku važnost međunarodnog turizma.

Osim prethodno navedenih razloga zašto su turisti često mete terorizma, imamo i drugu stranu koja smatra turiste metama ne samo zbog pozornosti koju privlače već i onog što predstavljaju. Baker (2014) citira Aziza koji smatra da je shvaćanje kako je Islam protiv turizma pogrešno, te to opravdava socioekonomskom racionalizacijom. Po njemu se turisti i lokalno stanovništvo odvojeni ne samo jezičnom barijerom već i socijalnim i ekonomskim različitostima. Novac iz javnih fondova se koristi za financiranje infrastrukture povezane s turizmom, dok istovremeno u nekim područjima nisu zadovoljene osnovne potrebe stanovništva. Kada je lokalno stanovništvo koje se nosi s težim životnim uvjetima prisiljeno koegzistirati s bogatim međunarodnim turistima koji uživaju u luksuzu, tenzije su neizbježne. To podržavaju i drugi teoretičari poput Richtera i Waugha (1983) koji sugeriraju da stil putovanja može predstavljati ideološke vrijednosti, klasno ponašanje i političku kulturu zemlje podrijetla turista. Iz toga proizlazi da turisti mogu biti mete terorizma jer njihov stil putovanja predstavlja vidljivu potrošnju. Stoga neizbježno gnjev protiv turizma može postati opasan oblik ogorčenosti. Osim toga, tenzije stvara sudar kultura i vrijednosti. Određeno ponašanje turista, poput jedenja svinjetine u islamskim zemljama, konzumiranja alkohola, kockanja i zapadnjačkog stila odijevanja može biti nekompatibilno s lokalnim vrijednostima. Tarlow (2005) smatra da je turizam meta terorista, jer predstavlja vanjski oblik neokolonijalizma ili prijetnju društvenim normama, tradicijama i religijskim nazorima. Turističku industriju se krivi za uništavanje urođeničkih kultura. Iz perspektive Richtera i Waugha koje citira Baker, turistički razvoj koji ne doprinosi lokalnom stanovništvu izaziva nasilje. Stoga se turizam treba razvijati u skladu uz potporu lokalne zajednice da u budućnosti ne bi došlo do otpora iz kojeg proizlaze nasilne reakcije. Iz odnosa turizma i terorizma vidljivo je da kroz napade na turiste, teroristi šalju određenu poruku. Turizam može potaknuti politički, socioekonomski, kulturološki i religijski gnjev, te se može koristiti kao instrument

kojim se šire ideološke ili političke vrijednosti. Evidentno je da teroristi namjerno biraju turiste kao simbol, njihov visoki profil i medijska vrijednost su previše dragocjeni da se ne bi iskoristili.

4.5. Krize u turizmu

Tijekom svakog velikog događaja organizatori se pripremaju za mogući teroristički napad. Kada do takvih događaja na kraju ne dođe, moglo bi se reći da svi odahnu zbog toga. U današnjem svijetu događanja i turizam uvelike utječu na gospodarstvo.

Sam termin kriznog menadžmenta nije lako definirati. Poslovni rječnik ga definira kao 'politike, procedure i prakse uključene u identifikaciju, analizu, procjenu, kontrolu, izbjegavanje, minimalizaciju i eliminaciju neprihvatljivog rizika. Poduzeće može koristiti pretpostavku rizika, izbjegavanje rizika, odgodu rizika, prijenos rizika ili bilo koju drugu strategiju (ili kombinaciju strategija) u pravilnom upravljanju budućim turizmom'.

Potrebno je napomenuti da rizik u turizmu nije lako analizirati, iz razloga što ne postoji jedan standardni i predvidljivi rizik u turističkoj industriji. Umjesto toga, rizici u turizmu su promjenjivi i variraju od destinacije do destinacije.

U svakom od navedenih primjera turistički djelatnici moraju biti svjesni kako je potencijalni rizik sveprisutan. Krize u turizmu postoje u različitim oblicima, od terorizma, do kriminala, vandalizma, korupcije. U svakom od navedenih krizni menadžer u turizmu mora biti svjestan potencijalne krize i mora imati spreman plan kako bi prevenirao krizu prije same krize.

Iako su nakon napada 11. rujna milijuni dolara potrošeni na istraživanje terorizma, on je i dalje nepredvidljiv. Klasični terorizam predviđa određeni oblik konzistencije, teroristi još uvijek imaju neke prednosti:

- Želja za publicitetom – teroristi s namjerom preuzimaju odgovornost za teroristički čin
- Element iznenađenja – unatoč mjerama, terorizam pronalazi nove i nepredvidive načine izvršenja napada
- Volju da žrtvuju život za 'viši cilj'
- Terorizam je poput nasilne nostalgije, kojom se pokušava vratiti ono što je nekoć bilo, ili nikad nije bilo ali se pokušava postići

- Terorizam dolazi u različitim oblicima, s ciljem uništavanja kolektivne kohezije društva

Iako je svaka teroristička skupina različita, imaju određene jednakosti:

1. Žene se koriste kao sredstvo rata, ali obično za njih i ženska prava nema mjesta kad se i ako do pobjede dođe.

2. Terorizam se temelji na idealima unutar i van grupe

3. Terorizam sudi ljude prema njihovog pripadnosti određenoj grupi, a ne prema njima kao individuama.

4. Terorizam naginje antikapitalizmu i akumulaciji dobara, terorizam je ksenofobičan i ne teži dijalogu s drugima

5. Terorizam je beskompromisan, njegov cilj je potpuna pobjeda. Iako terorizam pravi pauze između različitih bitaka s ciljem ostvarenje vojne pobjede, terorizam ne prihvaća ideju dugotrajnog kompromisa. S obzirom da se terorizam temelji na ideologiji, druga strana se deklarira kao nemoralna.

Po svojoj definiciji terorizam je u potpunosti u suprotnosti s turizmom. Žene u turističkoj industriji diljem svijeta drže mnoge važne pozicije, turistička industrija je bazirana na individualnom iskustvu, prihvaća različitosti i suprotna je ksenofobiji (Tarlow, 2011).

4.6. Krizni menadžment u turizmu

Ne postoji događaj koji je 100% slobodan od rizika. Turisti, turistički djelatnici i mediji žele vjerovati da turizam može biti bez rizika. U stvarnosti živimo s rizikom i ne postoje garancije u životu. Krizni menadžeri su svjesni da ne postoji dovoljno novca i moći kako bi se spriječili svi mogući rizici. Stoga je krizni menadžment statistička igra, moglo bi se reći da krizni menadžeri traže mjesto s najvećom vjerojatnošću mogućeg problema.

Krizni menadžeri u turizmu znaju da zbog prethodno navedenih razloga, turisti prihvaćaju određeni rizik, umjesto da ostanu kod kuće. S druge strane teroristi su svjesni kako su oni koji su daleko od kuće, nesigurni. Zanimljivo je kako se u mnogim terorističkim napadima teroristi pretvaraju da su turisti, prije nego izvrše teroristički napad. Iz toga proizlazi da onaj tko je danas gost, sutra može biti terorist.

Turizam je volonterska aktivnost, te u većini slučajeva ljudi ne trebaju putovati. Iznimke su poslovna putovanja, a čak i tad postoje alternativne opcije poput sastanka putem Interneta i ostalih digitalnih pomagala. Stoga krizni menadžeri ne mogu poduzimati veće mjere predostrožnosti, s obzirom da će to automatski smanjiti broj dolazaka. Unatoč tome što se mjere opreza pokušavaju provesti što suptilnije, javnost je svjesna tenzija u svjetskoj politici. To se posebno odražava na destinacije gdje su tenzije povećane, turisti će tražiti garancije sigurnosti. Stoga je očito da su krizni menadžeri ti koji se moraju pobrinuti za sigurnost. Oni su također svjesni da mnogi posjetitelji nisu upućeni u lokalnu geografiju, te stoga moraju paziti i na sve što se događa u njihovoj okolini. Iako s etičke strane to ne bi trebao biti njihov problem, u stvarnosti što god se dogodi s gostom, postaje problem kriznog menadžera.

Posao kriznih menadžera nije riješiti problem nakon što se on dogodio, već prevenirati nesreću prije nego se ona dogodi. Tarlow smatra kako se turizam susreće s jednim od najtežih perioda u svojoj povijesti. Turistička industrija se u današnje doba mora nositi s cijelim spektrom direktnih i indirektnih problema. Terorizam uzrokuje mnoge probleme poput gubitka predviđene zarade ili jednostavnim 'ubijanjem' želje za putovanjem kod potencijalnih turista. Kako će se turizam nositi s terorizmom, odrediti će potencijalno smanjenje ekonomskih učinaka turizma ili ga samo dodatno ojačati (Tarlow, 2011).

Turistička industrija sastavni je dio većine svjetskih ekonomija. Krize koje se događaju u destinacijama mogu utjecati na drastičan pad potražnje, te na taj način utječu na turističku industriju u državi i smanjuju doprinos gospodarstvu države. Nakon što se dogodi kriza u turističkoj destinaciji, potrebno je zaštititi turističku industriju. Za početak potrebno je provesti različite mjere poput: čestog ažuriranja informacija, garancija osobne sigurnosti, besplatno osiguranje i marketinško djelovanje, poput smanjenja cijena. Ne može se sa sigurnošću potvrditi da li takve mjere pripomažu smanjenu utjecaja krize. Svake od navedenih mjera su korištene pod različitim okolnostima, u različitim destinacijama te je generaliziranje njihovog učinka nemoguće.

Kada dođe do rizične situacije, neki turisti ne mijenjaju svoje planove, neki odgode putovanje a neki ga u potpunosti otkažu. Dolničar i Hajibaba (2015) iz svojih istraživanja zaključuju kako bi većina ispitanika otkazala putovanje u slučaju terorističkog napada ili potresa. Neke grupe turista ne otkazuju putovanja čak ni u slučaju krize. To su najčešće osobe koje posjećuju obitelj ili prijatelje u destinaciji, ili oni koji su prethodno već putovali u destinaciju.

Destinacije pogođene krizom mogu poduzeti mjere kojima bi spriječile turiste da otkažu planove. Informiranje turista putem medija, turističkih agencija, službenih web stranica i drugih komunikacijskih kanala. Turisti se oslanjaju na informacije o katastrofi koje dobivaju od prijatelja i obitelji iz krizom pogođene destinacije, zatim od građana destinacije, te vlade i drugih turista. Turisti također preferiraju dobiti informacije od putničkih agencije. Garancije sigurnosti i provođenje sigurnosnih mjera mogu pozitivno utjecati na turista i njegovu odluku o putovanju.

Dolničar i Hajibaba (2017) proveli su istraživanje nad australskim turistima prezentirajući im imaginarni scenarij u kojem se teroristički napad odvio u destinaciji u koju su planirali putovati. Oko 74% ispitanika odgovorilo je kako bi otkazali putovanje u takvim okolnostima. Ukoliko bi se ipak odlučili na putovanje, ispitanici su očekivali sigurnosnu garanciju vlade. Također su tražili potvrdu sigurnosti od vlastite vlade. Ono što ih je najviše poticalo na to da ne otkažu putovanje je posjet i pomoć prijateljima i obitelji u destinaciji pogođenoj krizom. Istraživanje potvrđuje kako brzom reakcijom lokalnih vlasti efekti krize mogu biti smanjeni. Visok stupanj informiranosti smanjuje percepciju rizika kod turista te je na lokalnim vlastima da učine sve u svojoj moći da barem smanje efekte krize.

Politike i strategije kriznog menadžmenta moraju formirati osnovu održivog razvoja i plana razvoja u destinacijama. Za destinacije koje su bile pod utjecajem terorističkih napada, to bi značilo reizgradnju imidža sigurnosti i atraktivnosti. Kada se situacija nakon događaja smiri, moguće je zamijeniti nesigurni imidž destinacije pozitivnim. Potrebno je naglasiti da je to moguće samo u kontekstu povremenih napada. Kad je destinacija dugotrajno izložena napadima, njen imidž je u potpunosti narušen. Pizam se referira na Mansfelda koji utjecaj terorističkih napada definira kao nepredvidljiv, s mogućim promjenama u dinamici i rezultatima tijekom različitih perioda. Za primjer je uzeo Izrael, koji je unatoč nestabilnoj političkoj situaciji radio na razvitku kriznog menadžment. Mansfeld preporučuje destinacijama koje se bore s učestalim nestabilnostima izgradnju dugoročnog kriznog menadžmenta:

- Kontrola prošlih i trenutnih trendova destinacije
- Kooperacija i integracija svih operacija
- Prikazivanje svih uključenih stranki
- Pristup opsežnoj razmjeni informacija na polju sigurnosti

- Pravilno određivanje budžeta

Faktori koji rezultiraju nesigurnošću u jednoj državi, ne moraju nužno biti relevantni u drugim političkim sustavima. Nadalje, politička stabilnost sama po sebi nije dovoljna garancija uspješnog turizma, ako nema povoljnih gospodarskih uvjeta. Turističke destinacije u kojima se odvijaju napadi mogu učiti lekcije iz prošlosti, oslanjajući se na unaprijed pripremljen krizni menadžment, vodič te prethodno afirmirana partnerstva s turističkim organizacijama i lokalnim dužnosnicima (Pizam, 2000).

4.7. Upravljanje utjecajima terorizma

Turisti se suočavaju s terorizmom na različite načine; od otkazivanja putovanja, promjene destinacije ili ako se odluče za prvotnu destinaciju, informiranje o terorizmu, političkim nestabilnostima, kriminalu i zdravstvenim rizicima. Oni koji se odluče putovati unatoč rizicima dobivaju upute iz različitih izvora da bi trebali izbjegavati pokazivanje bogatstva, ne privlačiti pozornost, mijenjati dnevne rutine tijekom poslovnih putovanja, te putovati ekonomskom klasom (prilikom otmica aviona, otmičari najčešće uzimaju prvu klasu za svoje sjedište). Ako potencijalni trošak putovanja, prelazi njegove beneficije, turist može odlučiti ostati doma. Za destinacije u krizi, rješenje je puno kompleksnije (Sönmez, Apostolopoulos i Tarlow;1999).

Turističke destinacije, posebice one čije gospodarstvo ovisi uglavnom o turizmu, moraju implementirati strategije kriznog menadžmenta kako bi se nosile s terorizmom. Imperativ za destinacije je povećati krizni menadžment s marketinškim naporima kako bi povratile izgubljeni interes turista i ponovno izgradile pozitivan imidž. Jednom kada se situacija identificira kao krizna, potrebno je započeti s kriznim menadžmentom dok se ne postigne puni oporavak. Sönmez, Apostolopoulos i Tarlow (1999) predlažu sljedeća rješenja, koja bi svaka destinacija trebala prilagoditi svojim potrebama:

1. Pripremljenost na krizni menadžment. Svaka turistička destinacija trebala bi uklopiti planiranje kriznog menadžment u svoj cjelokupni turistički plan, marketing i strateški menadžment. Destinacije koje su posebno izložene politički motiviranom nasilju, trebaju pripremiti plan koji će slijediti. Svrha takvih uputstava je olakšati oporavak turizma od negativnih događaja, štiteći i nanovo izgrađujući imidž destinacije, sigurnost i atraktivnost, ponovo uvjeravajući turiste u sigurnost područja te pomažući članovima lokalne turističke

industrije. Krizni menadžment u turizmu ne može prevenirati ni riješiti katastrofalni događaj, ali može služiti kao vodič i pomoć kod suzbijanja posljedica događaja. Unaprijed pripremljeni plan, pomoći će uštedjeti dragocjeno vrijeme i pružiti upute kako bi olakšao i ubrzao oporavak destinacije. Kako bi se razumjela vrijednost kriznog menadžmenta, potrebno je usporediti potencijalne trošak neimanja plana. Nedovoljna pripremljenost može rezultirati gubitkom povjerenja posjetitelja, dugoročno oštećenim imidžom, gubitkom potencijalnih prihoda te skupom promocijom kako bi se vratio interes posjetitelja.

2. Radna skupina za krizni menadžment. Pripremljenost kriznog menadžmenta mora uključivati preciznu organizaciju radne skupine. Preporučeno je da se grupa sastoji od lokalnih državnih službenika, lokalnih turističkih profesionalaca, te lidera lokalne zajednice koji će zajedničkim snagama postići potpuni oporavak. Grupa može biti organizirana u timove prema povjerenim zadacima: a) tim za odnose s javnošću koji će komunicirati s medijima kako bi prevenirali potencijalno 'uljepšavanje' događaja od strane medija; b) marketinški tim koji će raditi na razvoju marketinga koji će privući turiste natrag u destinaciju; c) informacijsko-koordinacijski tim koji će raditi na procjeni štete, procjeni vremena oporavka te na samom oporavku; d) financijski tim koji će raditi na prikupljanju sredstava kojim će se poduprijeti napori kriznog menadžmenta. Kako bi se osigurala efikasnost, odgovornost svakog vođe tima je odabrati pojedince prema njihovom području rada i zajednički raditi na programu oporavka.

3. Vodič za krizni menadžment. Preporučuje se izrada vodiča za krizni menadžment, prije nego se dogodi kriza u turizmu. Takav dokument koji može služiti kao jedini opipljivi vodič u kriznom razdoblju, može objasniti kako voditi aktivnosti radne skupine, naglasiti odgovornosti različitih timova i njihovih koordinatora i sugerirati akcije prije i poslije samog događaja. Takav vodič može pomoći da se smanje neslaganja i svađe u timovima s točnom raspodjelom zadataka, ponuditi primjere izjava za javnost te listu potrebnih kontakata, savjetovati što raditi a što izbjegavati tijekom konferencija za novinare i slično.

4. Partnerstvo s policijskim službenicima. Kooperacija turističke industrije i policijskih službenika je kritična. Neke države uspostavljaju posebne policijske odjele zadužene za turizam. Policijski službenici trebaju biti pripremljeni na komunikaciju s turistima, svjesni važnosti turizma za lokalnu ekonomiju te svjesni važnosti zaštite turističke industrije.

Destinacije koje su podložne napadima, trebale bi barem provodit osnovne mjere pripreme za krizu u turizmu. Svaka kriza je drugačija i potreban joj je drugačiji pristup. U današnjem

svijetu nijedna destinacija nije u potpunosti imuna na krizu i ne može je predvidjeti. Terorizam nije moguće u potpunosti kontrolirati, ali države taj problem ne bi smjele ignorirati, već bi se trebale pripremiti za različite scenarije.

4.8. Motivacija za putovanje

Tijekom cijele ljudske povijesti putovanja su bila jedna od temeljnih elemenata civilizacije. Ljudi su putovali zbog edukacije, zdravlja, razonode i znatiželje. Želja za putovanjima postojala je puno prije industrijalizacije i zajednička je mnogim kulturama – iako se ostvarivala na različite načine. Politička stabilnost oduvijek je utjecala na želju i mogućnost putovanja (Brown, 1998). McIntosh, Goeldner i Ritchie (1995) naglašavaju kako je stabilnost rimskog carstva omogućila građanima interes za daleka putovanja, naglašavajući bitnost sigurnosti u ranim civilizacijama. Takve zaključke možemo donijeti i čitajući spise autora iz grčke ere poput oca povijesti, Herodota ili još uvijek očuvane zapise staroegipatskih pisaca. Putovanja i ljudska želja za istraživanjem i otkrivanjem očuvali su se sve do danas.

Prilikom putovanja ispunjavamo različite potrebe poput potrebe za relaksacijom, odmorom, bijegom od svakodnevnice, potrebom za istraživanjem različitih kultura i slično. Samu potrebu možemo definirati kao 'unutrašnje, urođeno stanje koje proizlazi iz nedostatka nečega potrebnog za dobrobit pojedinca'. Takva konstatacija implicira da je putovati nužnost. (Goodall i Ashworth,1988). Istražujući motiv za putovanjem De Botton (2003) zaključuje da smo preplavljeni informacijama gdje putovati ali ne i zašto putovati i kako ćemo postati ispunjeniji nakon putovanja.

Broj razloga zašto ljudi putuju jednak je samom broju putnika. Motivacija za putovanjem ovisi o stanju uma pojedinca u danom trenutku te je stoga promjenjiva. Postoje različiti motivi putovanja, ali kroz većinu se provlači činjenica da su putovanja motivirana 'bijegom od' više nego 'idem prema'. Iz toga proizlazi kako su motivi putovanja sebične prirode; 'sada odlučujem što je dobro za mene'. Stoga teoretičari zaključuju s obzirom da su motivi putovanja sebične prirode, shodno tome motivi putovanja se teško mogu definirati van nekih općih značajki.

Svaki potrošač prolazi kroz kompleksan proces prenošenja potrebe za putovanjem u motivaciju odlaska na putovanje. Ponašanje potrošača je generalno kompleksna tema a posebice u turizmu, gdje je želja za potrošnjom emocionalno motivirana. Holloway (1998)

opisuje motive za putovanjem kao 'push' (generalne motive) i 'pull' (specifične motive) faktore. Push faktori su osnovni poticaji za odlaskom na putovanje, poput potrebe za odmorom i bijegom, dok su pull faktori ono što nam pomaže odlučiti gdje otići, npr. posebna destinacija koja ispunjava naše potrebe. Mnoga su istraživanja napravljena s ciljem skupljanja statističkih podataka o tome što utječe na odabir destinacije. Holloway ističe kako takva istraživanja samo etiketiraju turiste i postižu vrlo malo na polju razumijevanja stvarnih potreba koje turisti zadovoljavaju prilikom putovanja. Razlog tome je što se pull faktori istražuju više nego push faktori, te se na taj način limitira razumijevanje motiva za putovanjem. Ipak postoji mogućnost da turisti sami nisu svjesni stvarnih motiva koji ih potiču na putovanje ili ne žele to dijeliti s istraživačima. Autorica citira Moutinha i Witta (1989) koji iznose osnovne preduvjete za masovni turizam, ističući kako se ti preduvjeti moraju gledati uzimajući u obzir ekonomski, politički, geografski i povijesni kontekst. Ti preduvjeti uključuju:

- Potreba za putovanjem i nostalgijom
- Dovoljno slobodnog vremena da bi se ispunila potreba za putovanjem
- Financijske mogućnosti kako bi se ispunila želja za putovanjem
- Adekvatan transfer i infrastruktura kako bi se došlo do željene destinacije
- Sloboda kretanja i politička stabilnost, klima koja potiče na putovanja u suprotnosti s nedostatkom slobode te političkih i administrativnih limitacija

Masnfeld (1992) naglašava kako se turistička motivacija generalno smatra fazom koja aktivira cijeli proces donošenja odluke. Sama motivacija ovisi o mnogim faktorima poput životnog stila potencijalnog turista, prethodnim iskustvima, s kim namjeravaju ići na odmor, njihovim demografskim obilježjima te koliko unaprijed organiziraju putovanje.

4.9. Ponašanje turista u kontekstu terorističkog napada

Razna istraživanja proučavaju utjecaj terorizma na turizam. Sönmez (1998) smatra da prijetnja koja prati terorizam zastrašuje turiste više nego bilo koja druga ljudska ili prirodna katastrofa. Terorizam utječe na turizam puno više nego na druge industrije. Razlog leži u tome što je cilj terorizma širenje straha, čime je ugrožena osnovna ljudska potreba za sigurnošću. Prema Maslowu, tek kad zadovoljimo osnovne ljudske potrebe koje uključuju sigurnost, pokušat ćemo ostvariti više potrebe, poput samoostvarivanja (npr. putovanjem).

Sam strah od terorizma je iracionalan, jer su vrlo male šanse smrti od terorističke aktivnosti. Unatoč tome u stvarnosti je turbulentna sigurnosna situacija već pokazala utjecaj na turistički razvoj u mnogim zemljama. Turizam kao uslužna industrija izložen je utjecaju različitih kriza. Posebnu ranjivost pokazuje zbog smanjene potražnje nakon terorističkih napada, što rezultira ekonomskim gubicima.

Turisti mijenjaju destinacije kako bi izbjegli rizik od terorističkog napada. Istraživanja pokazuju da su efekti kratkotrajni, te da se nakon početnog šoka turisti brzo vraćaju u destinaciju. Pizam i Fleischer (2002), potvrdili su hipotezu kako učestalost napada više djeluje na turizam nego ozbiljnost napada. Oni impliciraju kako se destinacije puno lakše oporave nakon jednog snažnijeg napada, nego nakon učestalih manjih napada koji rezultiraju smanjenom turističkom potražnjom. I drugi istraživači poput McKercher i Hui (2003) podupiru ovu teoriju. Terorističkih napada je uvijek bilo, i uvijek će biti jer teroristi moraju održavat aktivnost kako bi zadržali interes. S obzirom da 'nitko nigdje nije siguran', teroristički napadi se mogu dogoditi bilo kad i bilo gdje, vrlo ih je teško predvidjeti, a na turističkoj industriji je da bude spremna nositi se s takvim događajima.

5. Rezultati istraživanja

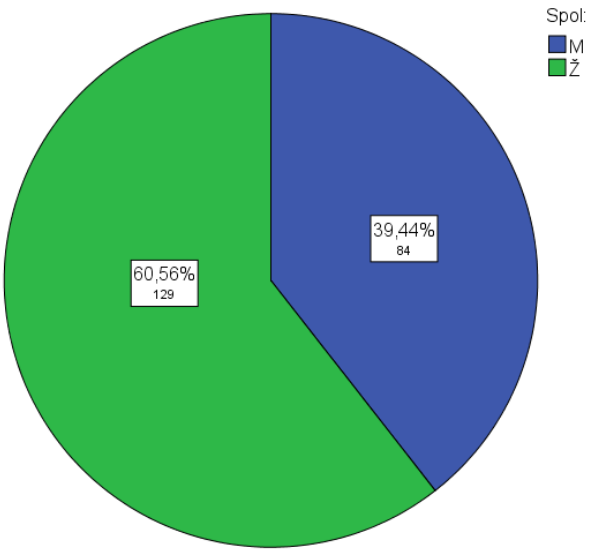
5.1. Prezentiranje rezultata istraživanja

Za potrebe ovog istraživanja provedena su dva ispitivanja putem anketnih upitnika na prigodnom uzorku od 213 ispitanika. Napravljen je jedan anketni upitnik na hrvatskom jeziku i jedan anketni upitnik na engleskom jeziku. Pitanja u oba upitnika su bila istovjetna, te su rezultati oba upitnika prikazani zajedno. Ispitanici uzorka su većinom bili poznanici i prijatelji autorice ovog rada. Kako bi se skupilo što više odgovora ispitanika koji nisu hrvatske nacionalnosti, anketni upitnik je podijeljen na društvenim mrežama.

5.1.1 Sociodemografska obilježlja ispitanika

Prema spolu ispitanika može se utvrditi da veći broj ispitanika su ženskog spola (60,6%) u odnosu na ispitanike muškog spola (84 ispitanika; 39,4%).

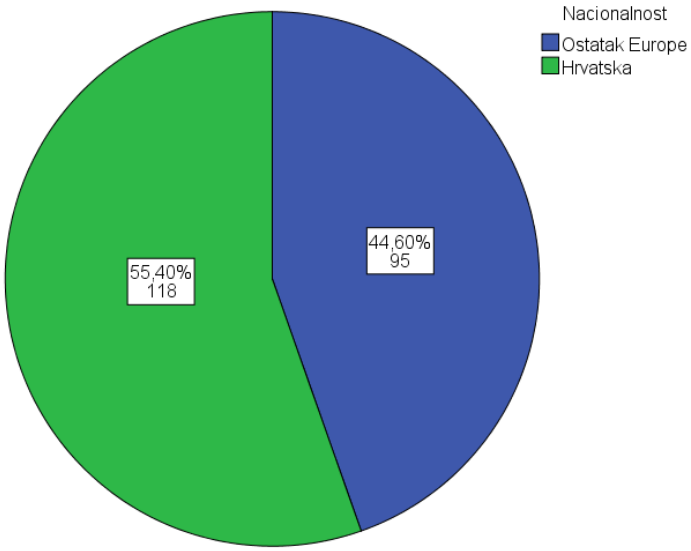
Graf 1: Spol ispitanika



Izvor: vlastito istraživanje

Prema nacionalnosti, veći broj ispitanika su Hrvati, dok su preostali ispitanici državljani drugih europskih zemalja. Kako bi ispitivanje pokazlo razmišljanje ne samo Hrvata već i drugih Europljana po pitanju sigurnosti, proveden je anketni upitnik na engleskom jeziku. Odgovori osoba iz različith zemalja Europe pokazuju nam kulturološke različitosti ispitanika.

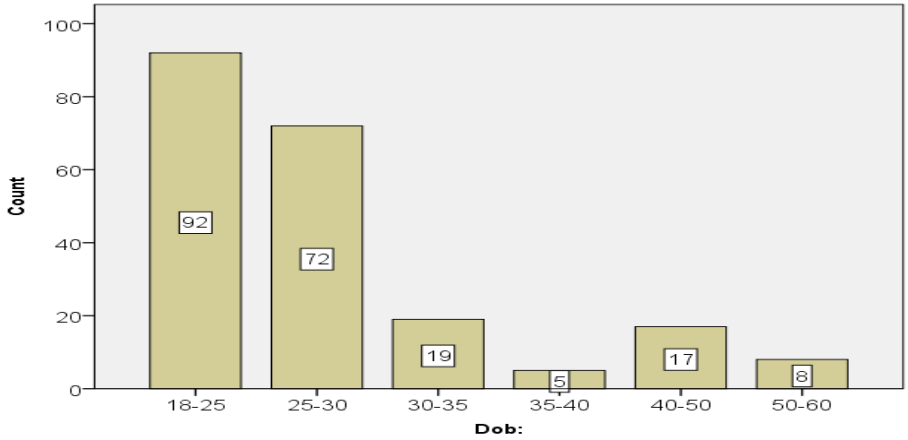
Graf 2. Nacionalnost ispitanika



Izvor: vlastito istraživanje

Prema dobi, ispitanici su podijeljeni u 5 grupa. Najviše ispitanika ima od 18-25 godina, njih 43,2%. Potom slijede ispitanici od 25-30 godina, kojih ima 33,8%. Ispitanika od 30-35 godina ima 8,9%. Najmanje ispitanika ima od 35-40 godina, 2,3%. Ispitanika od 40-50 godina ima 8%, dok ispitanika od 50-60 godina ima 3,8%. S obzirom da su mladi ti koji najčešće ispunjavaju ankete ovakvog tipa te se prikupljanje posebno odgovora iz inozemstva odvija putem Facebook grupa i Whatsapp grupa, više mladih ima priliku ispuniti anketu.

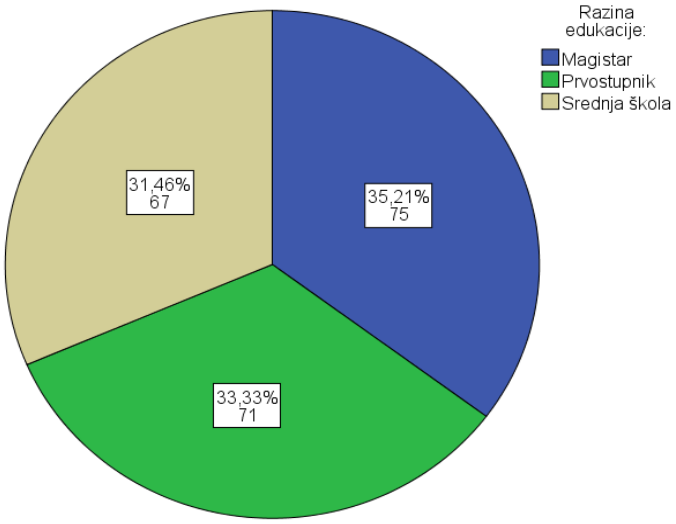
Graf 3. Dob



Izvor: **vlastito istraživanje**

Prema razini obrazovanja, najviše ispitanika su magistri; 35,21% zatim prvostupnici 33,33% te ispitanici sa završenom srednjom školom 31,46%. S obzirom da se ovakve ankete najčešće prikupljaju među studentima te je općenito najlakše prikupiti uzorak visoko obrazovanih to je utjecalo na razinu edukacije ispitanika.

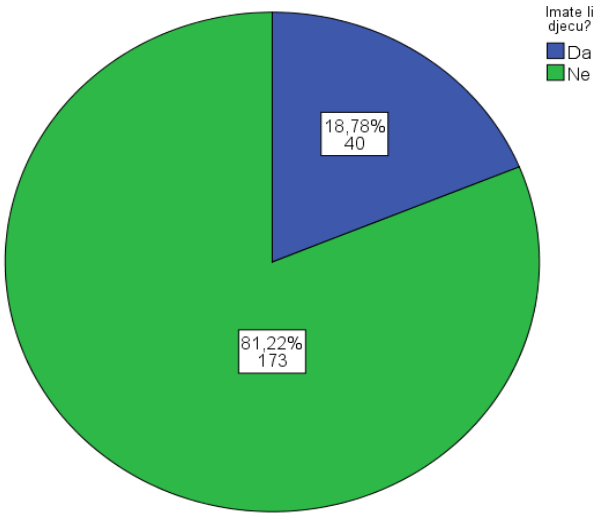
Graf 4. Razina edukacije



Izvor: vlastito istraživanje

Velika većina ispitanika; 81,22% nema djecu, dok 18,78% ispitanika ima djecu. Kao što je prethodno navedeno većina ispitanika je bila mlađe životne dobi, te stoga većina ispitanika nema djecu.

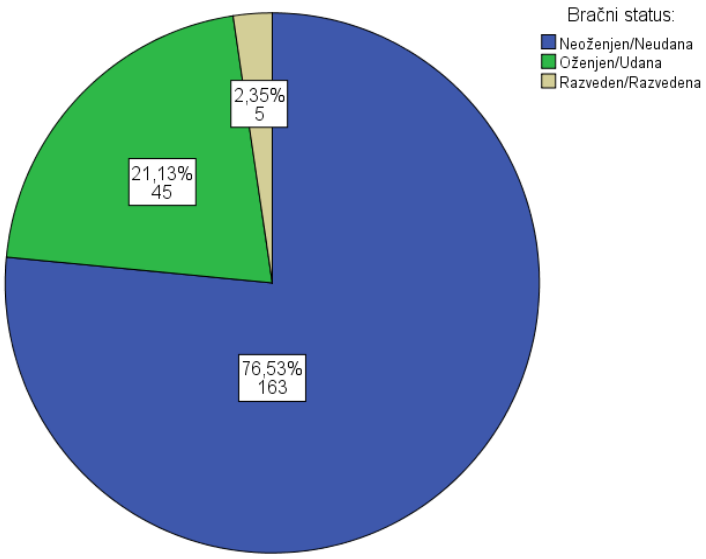
Graf 5: Udio roditelja u uzorku



Izvor: vlastito istraživanje

Prema bračnom statusu većina ispitanika je neoženjena/neudana ;76,53%, njih 21.13% je oženjeno/udano te je najmanji udio razvedenih; 2,35%.

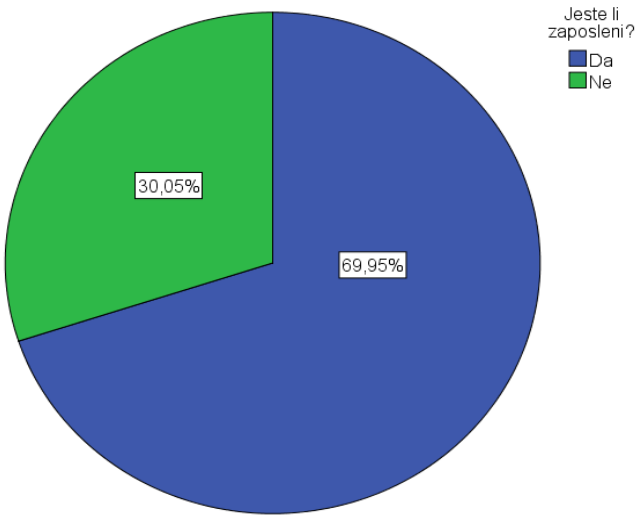
Graf 6: Bračni status



Izvor: vlastito istraživanje

Prema zaposlenju, većina ispitanika 69,95% je zaposleno, dok je 30,05% nezaposleno.

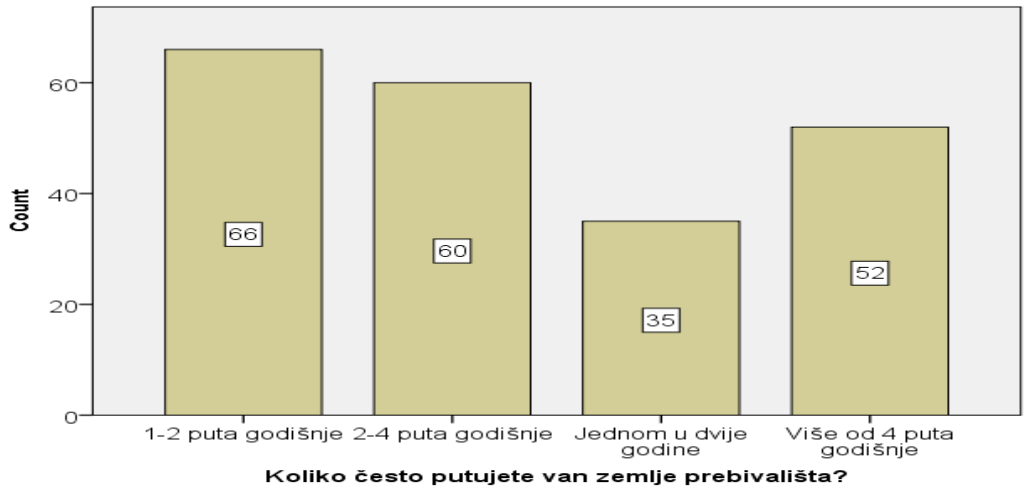
Graf 7: Udio zaposlenih u uzorku



Izvor: vlastito istraživanje

Prema učestalosti putovanja, najviše ispitanika izjasnilo se da putuje 1-2 puta godišnje, njih 31%. Potom slijede ispitanici koji putuju 2-4 puta godišnje, tj. njih 28,2%. Ispitanika koji putuju više od 4 puta godišnje je 24,4% dok je najmanje onih koji putuju jednom u dvije godine, njih 16,4%.

Graf 8: Učestalost putovanja



Izvor: vlastito istraživanje

5.2. Testiranje hipoteza istraživanja

U empirijskom dijelu ovog rada upotrebom kvantitativnih metoda testiraju se postavljene hipoteze. U radu se koriste metode grafičkog i tabelarnog prikazivanja, Hi kvadrat test, Wicoxonov test i Mann-Whitney U-test. Analiza je rađena u statističkom programu SPSS 22. Zaključci se donose pri razini signifikantnosti od 5%.

H1. Turisti se prilikom donošenja odluke o odabiru destinacije odlučuju za destinacije koje percipiraju sigurnijima u odnosu na alternativne destinacije

Od 213 ispitanika 143 (67,1%) su u posljednjih pet godina posjetili zemlju koja je bila izložena nekakvom obliku terorističkog napada, dok ih 70 to nije učinilo (32,9%).

Je li riječ o većini među populacijom testira se Hi kvadrat testom.

Tablica 1: Posjet zemlji koja je bila izložena terorističkom napadu

Test Statistics

	Posjeta zemlji koja je bila izložena nekakvom obliku terorističkog napada
Chi-Square	25,019[a]
df	1
Asymp. Sig.	<,001

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 106,5.

Izvor: vlastito istraživanje

Na temelju empirijske Hi kvadrat vrijednosti 25,019 može se donijeti zaključak da većina ima iskustvo posjete zemlji koja je bila izložena nekakvom obliku terorističkog napada u posljednjih 5 godina. Zaključak je donesen pri empirijskoj razini signifikantnosti <0,001. S obzirom da su najpopularnije turističke destinacije u Europi poput Francuske, Engleske, Španjolske i Italije bile izložene terorističkim napadima, većina Europljana koja putuje unutar Europe posjetila je zemlju izloženu terorističkom napadu.

Tablica 2: Posjet zemlji koja je bila izložena terorističkom napadu u budućnosti

Biste li u budućnosti posjetili zemlju koja je bila subjekt terorističkog napada?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Da	133	62,4	62,4	62,4
	Ne	15	7,0	7,0	69,5
	Ne znam	65	30,5	30,5	100,0
	Total	213	100,0	100,0	

Izvor: vlastito istraživanje

Najveći broj ispitanika bi u budućnosti posjetili zemlju koja je bila subjekt terorističkog napada (133 ispitanika; 62,4%), dok navedeno ne bi učinilo 15 ispitanika (7%). Indiferentan odgovor iskazalo je 65 ispitanika (30,5%). Većina ispitanika koja je sklona putovanju prihvaća rizik od mogućnosti budućih napada u Europi te se odlučuje za posjet destinaciji koja je bila pogođena napadom.

Ukoliko stav o budućoj posjeti zemlje koja je bila subjekt terorističkog napada rangiramo ocjenama od 1 do 3 gdje vrijednost 1 iskazuje negativan stav, a vrijednost 3 pozitivan stav može se utvrditi da je vrijednost 2 indiferencijska vrijednost. Dakle, vrijednost veća od 2 ukazuje na pozitivan stav, dok vrijednost manja od 2 ukazuje na negativan stav. Je li riječ o visokoj razini stava (vrijednost veća od 2) testira se Wilcoxonovim testom za jedan nezavisni uzorak

Tablica 3: testiranje hipoteze Wilcoxonovim testom

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The median of Želja za posjetom zemlje koja je bila subjekt terorističkog napada u budućnosti equals 2,00.	One-Sample Wilcoxon Signed Rank Test	,000	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is ,05.

Izvor: vlastito istraživanje

Na temelju empirijske razine signifikantnosti <0,001 može se donijeti zaključak da je riječ o statistički značajno visokoj vrijednosti, odnosno da postoji visok stupanj mišljenja da bi u budućnosti posjetili zemlju koja je bila subjekt terorističkog napada.

Tablica 4: vremenski odmak posjeta zemlji nakon terorističkog napada

Nakon kojeg vremenskog razdoblja bi posjetili zemlju koja je bila subjekt terorističkog napada?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Manje od mjesec dana	46	21,6	21,6	21,6
	Nakon tri mjeseca	49	23,0	23,0	44,6
	Nakon šest mjeseci	32	15,0	15,0	59,6
	Nakon godinu dana	45	21,1	21,1	80,7
	Nakon tri i više godina	34	16,0	16,0	96,3
	Nikad	7	3,3	3,3	100,0
	Total	213	100,0	100,0	

Izvor: vlastito istraživanje

Najveći broj ispitanika (23%) posjetio bi zemlju koja je bila izložena terorističkom napadu nakon tri mjeseca od napada. Postotak onih koji bi pojetili zemlju koja je bila izložena napadu nakon manje od mjesec dana iznosi 21,6%. Najmanji je postotak onih koji više nikad ne bi posjetili destinaciju; 3,3%.

Vremenski odmak nakon terorističkog napada za ponovnu posjetu zemlje koja je bila subjekt napada iskazana je kroz 6 razina učestalosti, gdje vrijednost 1 ukazuje na „nikad“, dok vrijednost 6 ukazuje na „manje od mjesec dana“.

Tablica 5: statistika vremeskog odmaka potrebnog za posjet zemlji koja je bila subjekt terorističkog napada

Statistics

Vremensko razdoblje potrebno da bi posjetili zemlju koja je bila subjekt terorističkog napada

N	Valid	213
	Missing	0
Mean		4,03
Median		4,00
Mode		5
Std. Deviation		1,500
Minimum		1
Maximum		6

Izvor: vlastito istraživanje

Prosječna razina učestalosti je 4,03, zbog čega se može reći da je riječ o višem rangu, što znači da bi većina ispitanika posjetila destinaciju u kratkom razdoblju nakon napada.

Tablica 6: testiranje hipoteze Wilcoxonovim testom

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The median of Vremensko razdoblje potrebno da bi posjetili zemlju koja je bila subjekt terorističkog napada equals 3,50.	One-Sample Wilcoxon Signed Rank Test	,000	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is ,05.

Izvor: vlastito istraživanje

Na temelju empirijske p vrijednosti <0,001 može se donijeti zaključak da postoji statistički značajno visoka razina prihvaćanja opasnosti od terorizma.

Tablica 7: Statistika slaganja s tvrdnjama o sigurnosti

Statistics

		Da li bi u slučaju terorističkog napada otkazali već organizirano putovanje u određenu destinaciju?	Da li biste se u slučaju terorističkog napada odlučili za alternativnu, sigurniju destinaciju?	U kojoj mjeri vam je važna sigurnost pri odabiru destinacije:
N	Valid	213	213	213
	Missing	0	0	0
Mean		3,22	3,61	3,79
Median		3,00	4,00	4,00
Mode		3	5	4
Std. Deviation		1,353	1,256	1,007
Minimum		1	1	1
Maximum		5	5	5

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Izvor: vlastito istraživanje

Prosječne razine slaganja s tvrdnjama su 3,22; 3,61, te 3,79, zbog čega se može utvrditi da postoji viša razina slaganja (vrijednosti veće od centralne vrijednosti 3).

Je li riječ o statistički značajno visokoj razini slaganja testira se Wilcoxon Signed testom za jedan nezavisni uzorak.

Tablica 8: testiranje hipoteze Wilcoxonovim testom

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The median of Otkazivanje već organiziranog putovanja u određenu destinaciju u slučaju terorističkog napada equals 3,00.	One-Sample Wilcoxon Signed Rank Test	,010	Reject the null hypothesis.
2	The median of Odluka za alternativne, sigurnije destinacije u slučaju terorističkog napada equals 3,00.	One-Sample Wilcoxon Signed Rank Test	,000	Reject the null hypothesis.
3	The median of Važnost sigurnosti pri odabiru destinacije equals 3,00	One-Sample Wilcoxon Signed Rank Test	,000	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is ,05.

Izvor: vlastito istraživanje

Empirijske p vrijednosti 0,010; <0,001 i <0,001 upućuju na zaključak da je razina slaganja s tvrdnjama i statistički značajno veća od 3, odnosno postoji visoka razina slaganja s tvrdnjama. Rezultati pokazuju da je ispitanicima sigurnost važna pri odabiru destinacije te da bi se odlučili za sigurniju destinaciju u slučaju napada. Kao što je prethodno navedeno, turisti prihvaćaju terorističke napade i posjećuju zemlje koje su izložene napadima, ali im je pri odabiru destinacije bitna sigurnost zemlje. Sam teroristički napad neće utjecati na odabir ako se destinacija generalno percipira kao sigurna i ispitanici smatraju da u toj destinaciji u odnosu na alternativne njihova sigurnost neće biti ugrožena. **Stoga se hipoteza prihvaća kao istinita.**

H2 Turisti koji češće putuju skloniji su prihvaćanju rizika i posjetu destinacijama koje su pogođene terorizmom u odnosu na turiste koji rjeđe putuju.

Od 213 ispitanika 143 (67,1%) su u posljednjih pet godina posjetili zemlju koja je bila izložena nekakvom obliku terorističkog napada, dok ih 70 to nije učinilo (32,9%).

Učestalost putovanja je prikupljena upotrebom razreda učestalosti:

Jednom u 2 godine = rang 1,

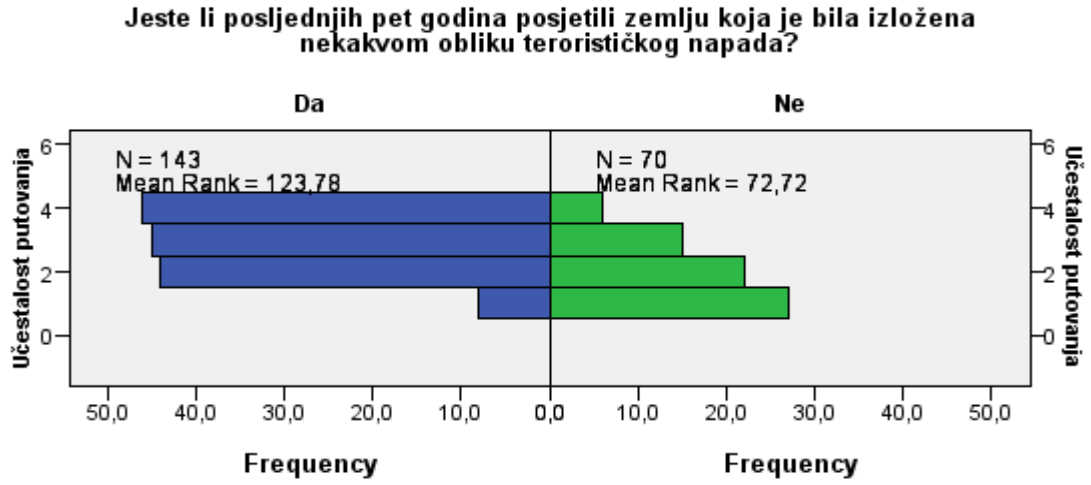
1-2 puta godišnje = rang 2,

2-4 puta godišnje = rang 3 i

Više od 4 puta godišnje = rang 4.

Učestalost putovanja van zemlje s obzirom na iskustvo putovanja u zemlju koja je bila izložena nekakvom terorističkom napadu prikazana je grafički.

Tablica 9. učestalost putovanja i posjet zemljama izloženim napadu



Izvor: vlastito istraživanje

Iz grafičkog prikaza se može utvrditi veća razina učestalosti putovanja kod ispitanika koji imaju iskustvo posjete zemlje koja je bila izložena nekakvom terorističkom napadu u zadnje dvije godine. Razlika se testira Mann-Whitney U testom.

Tablica 10: testiranje hipoteze Mann-Whitney U testom

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distribution of Učestalost putovanja is the same across categories of Posjeta zemlji koja je bila izložena nekakvom obliku terorističkog napada.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,000	Reject the null hypothesis.

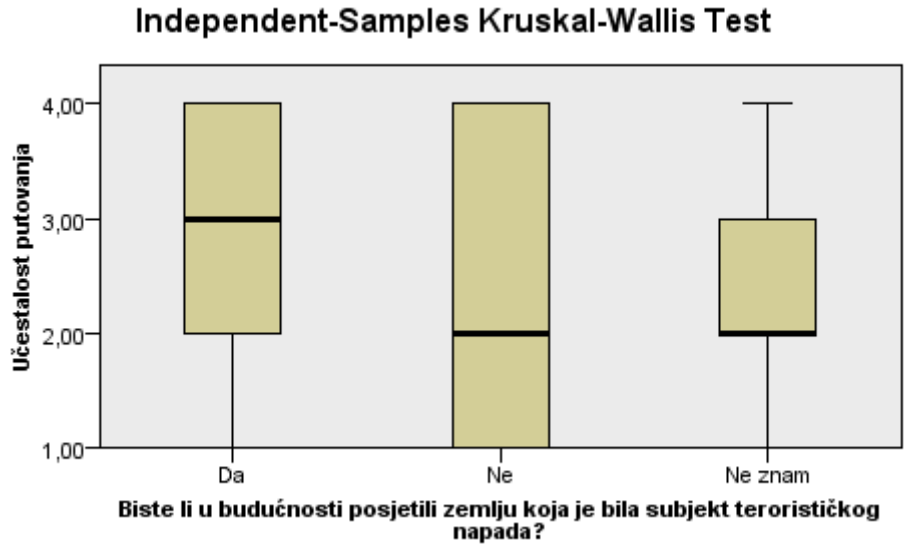
Asymptotic significances are displayed. The significance level is ,05.

Izvor: vlastito istraživanje

Empirijska p vrijednost <0,001 upućuje na zaključak da je riječ o statistički značajnoj povezanosti.

Najveći broj ispitanika bi u budućnosti posjetili zemlju koja je bila subjekt terorističkog napada (133 ispitanika; 62,4%), dok navedeno ne bi učinilo 15 ispitanika (7%). Indiferentan odgovor iskazalo je 65 ispitanika (30,5%).Razlika u učestalosti putovanja s obzirom na plan buduće posjete zemlje koja je bila subjekt terorističkog napada testira se Kruskal-Wallis testom.

Tablica 11. Kruskal-Wallis test učestalosti putovanja u zemlje izložene terorizmu



Izvor: vlastito istraživanje

Najveća razina učestalosti putovanja utvrđena je kod ispitanika koji bi u budućnosti posjetili zemlju koja je bila subjekt terorističkog napada. Osobe koje češće putuju općenito su sklonije prihvaćanju rizika. Osim toga osobe koje češće putuju imaju više iskustva, informiraniji su i stoga bolje razlikuju percipirani od stvarnog rizika.

Tablica 12. testiranje hipoteze Kruskal-Wallis testom

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distribution of Učestalost putovanja is the same across categories of Biste li u budućnosti posjetili zemlju koja je bila subjekt terorističkog napada?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,014	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is ,05.

Izvor: vlastito istraživanje

Empirijska p vrijednost 0,014 upućuje na zaključak da je riječ o statistički značajnoj razlici.

Tablica 13: vremenski odmak potreban za posjetu zemlji koja je bila subjekt terorističkog napada

Nakon kojeg vremenskog razdoblja bi posjetili zemlju koja je bila subjekt terorističkog napada?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Manje od mjesec dana	46	21,6	21,6	21,6
	Nakon tri mjeseca	49	23,0	23,0	44,6
	Nakon šest mjeseci	32	15,0	15,0	59,6
	Nakon godinu dana	45	21,1	21,1	80,7
	Nakon tri i više godina	34	16,0	16,0	96,3
	Nikad	7	3,3	3,3	100,0
	Total	213	100,0	100,0	

Izvor: vlastito istraživanje

Vremenski odmak nakon terorističkog napada za ponovnu posjetu zemlje koja je bila subjekt napada iskazana je kroz 6 razina učestalosti, gdje vrijednost 1 ukazuje na „nikad“, dok vrijednost 6 ukazuje na „manje od mjesec dana“. Povezanost sa učestalosti putovanja testira se Spearmanovom korelacijom.

Tablica 14: test povezanosti učestalosti putovanja Spearmanovom korelacijom

Correlations

			Učestalost putovanja	Vremensko razdoblje potrebno da bi posjetili zemlju koja je bila subjekt terorističkog napada
Spearman's rho	Učestalost putovanja	Correlation Coefficient	1,000	,326**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	213	213
	Vremensko razdoblje potrebno da bi posjetili zemlju koja je bila subjekt terorističkog napada	Correlation Coefficient	,326**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	213	213

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Izvor: vlastito istraživanje

Povezanost između učestalosti putovanja i dužine razdoblja (gdje vrijednost 1 ukazuje na dugo a vrijednost 6 na kratko razdoblje) testira se korelacijom.

Vrijednost koeficijenta korelacije ro=0,326 pri empirijskoj razini signifikantnosti <0,001 može se donijeti zaključak da je povezanost statistički značajna. Dakle, učestalija putovanja su praćena smanjenjem duljine razdoblja za ponovnu posjetu.

Tablica 15: važnost sigurnosti pri odabiru putovanja

Statistics

		Da li bi u slučaju terorističkog napada otkazali već organizirano putovanje u određenu destinaciju?	Da li biste se u slučaju terorističkog napada odlučili za alternativnu, sigurniju destinaciju?	U kojoj mjeri vam je važna sigurnost pri odabiru destinacije:	Prihvaćate li terorističke napade kao dio naše svakodnevnice i putujete unatoč tome:
N	Valid	213	213	213	213
	Missing	0	0	0	0
Mean		3,22	3,61	3,79	2,64
Median		3,00	4,00	4,00	3,00
Mode		3	5	4	1[a]
Std. Deviation		1,353	1,256	1,007	1,323
Minimum		1	1	1	1
Maximum		5	5	5	5

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Izvor: vlastito istraživanje

Tablica 16: korelacija učestalosti putovanja i važnosti sigurnosti testirana Spearmanovim testom

Correlations

			Učestalost putovanja	Otkazivanje već organiziranog putovanja u određenu destinaciju u slučaju terorističkog napada	Odluka za alternativne, sigurnije destinacije u slučaju terorističkog napada	Važnost sigurnosti pri odabiru destinacije	Prihvaćanje terorističkih napada kao dio svakodnevnice i putovanje unatoč tome
Spearman's rho	Učestalost putovanja	Correlation Coefficient	1,000				
		Sig. (2-tailed)	.				
		N	213				
	Otkazivanje već organiziranog putovanja u određenu destinaciju u slučaju terorističkog napada	Correlation Coefficient	**-,157***	1,000			
		Sig. (2-tailed)	**,022**	.			
		N	**213**	213			
	Odluka za alternativne, sigurnije destinacije u slučaju terorističkog napada	Correlation Coefficient	**-,194****	,686**	1,000		
		Sig. (2-tailed)	**,004**	,000	.		
		N	**213**	213	213		
	Važnost sigurnosti pri odabiru destinacije	Correlation Coefficient	**-,182****	,362**	,506**	1,000	
		Sig. (2-tailed)	**,008**	,000	,000	.	
		N	**213**	213	213	213	
	Prihvaćanje terorističkih napada kao dio svakodnevnice i putovanje unatoč tome	Correlation Coefficient	**,177****	-,285**	-,247**	-,139*	1,000
		Sig. (2-tailed)	**,010**	,000	,000	,043	.
		N	**213**	213	213	213	213

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Izvor: vlastito istraživanje

Negativna vrijednost znači da povećanje učestalosti putovanja je povezano sa padom razine slaganja s tvrdnjama. S toga zaključujemo kako je osobama koje učestalo putuju sigurnost manje bitna pri odabiru putovanja. Oni prihvaćaju terorističke napade kao dio naše svakodnevnice više od osoba koje manje putuju te su manje skloni promjeni destinacije i otkazivanju putovnaja u slučaju napada. Korelacija pokazuje da osobe koje su ostvarile pozitivna vrijednost, one koje manje putuju, više mare za sigurnost i skloniji su otkazivanju putovanja ili promjeni destinacije u slučaju napada. **Hipoteza se prihvaća kao istinita**.

H3. Prilikom odabira destinacije žene pridaju veću pozornost sigurnosti u destinaciji u odnosu na muškarce

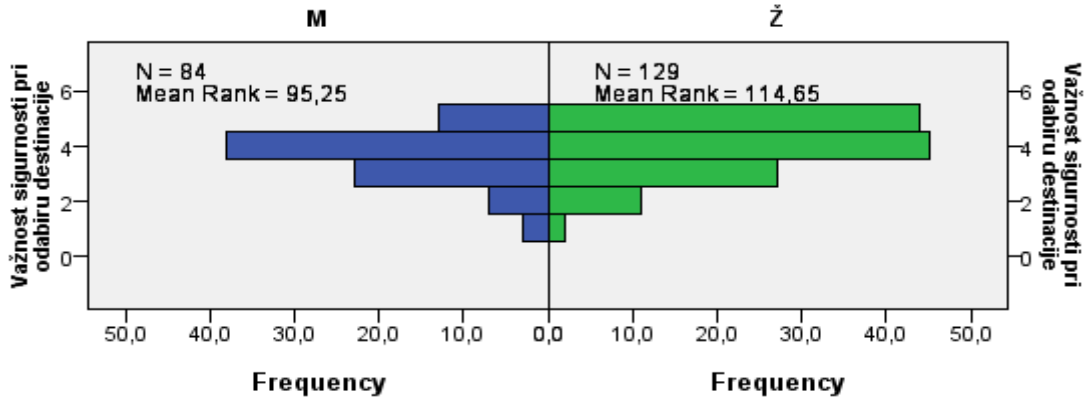
Tablica 17: važnost sigurnosti pri odabiru destinacije

U kojoj mjeri vam je važna sigurnost pri odabiru destinacije:	
	213
	0
	3,79
	4,00
	4
	1,007
	1
	5

Izvor: vlastito istraživanje

Prosječna važnost sigurnosti 3,79 sa prosječnim odstupanjem od aritmetičke sredine 1,007.

Tablica 18: važnost sigurnosti pri odabiru destinacije prema spolu



Izvor: vlastito istraživanje

Iz grafičkog prikaza se može utvrditi da je ženama važna sigurnost pri odabiru destinacije u odnosu na muškarce.

Tablica 19: testiranje hipoteze Mann-Whitney U testom

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distribution of Važnost sigurnosti pri odabiru destinacije is the same across categories of Spol:.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,018	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is ,05.

Izvor: vlastito istraživanje

Empirijska p vrijednost 0,018 upućuje na zaključak da je riječ o statistički značajnoj razlici. Iz toga zaključujemo kako je ženama pri odabiru destinacije važnija sigurnost.

Tablica 20: utjecaj sigurnosti na odabir destinacije za buduće putovanje

Statistics

Hoće li povećan sigurnosni rizik utjecat na Vaš odabir destinacije za buduće putovanje:

N	Valid	213
	Missing	0
Mean		3,19
Median		3,00
Mode		3[a]
Std. Deviation		1,235
Minimum		1
Maximum		5

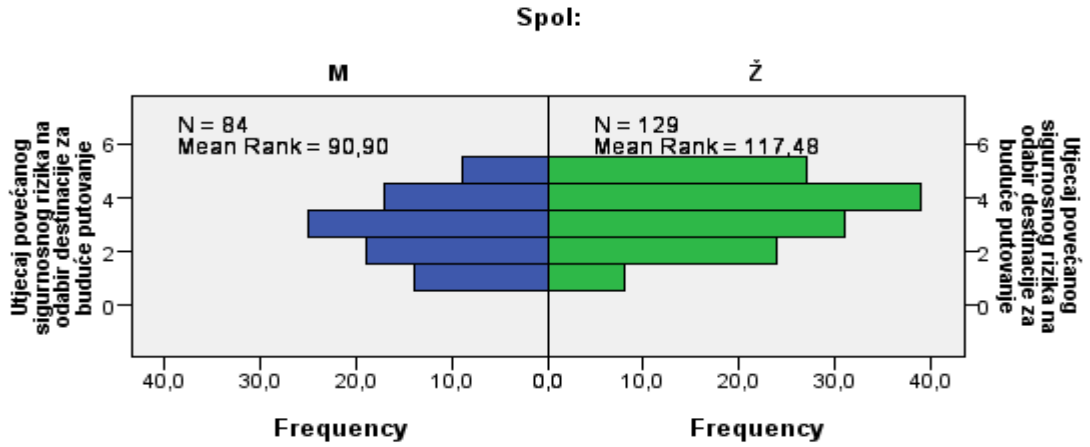
a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Izvor: vlastito istraživanje

Prosječna razina utjecaja sigurnosnog rizika na odabir destinacije je 3,19 sa prosječnim odstupanjem od aritmetičke sredine 1,235.

Prema spolu se može utvrditi da je veća vrijednost kod žena u odnosu na muškarce.

Tablica 20: važnost sigurnosti u odnosu na spol



Izvor: vlastito istraživanje

Razlika između utjecaja rizika i sigurnosti na odabir buduće destinacije prema spolu se testira Mann-Whitney U testom.

Tablica 21.: testiranje hipoteze Mann-Whiteny U testom

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distribution of Utjecaj povećanog sigurnosnog rizika na odabir destinacije za buduće putovanje is the same across categories of Spol:.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,002	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is ,05.

Izvor: vlastito istraživanje

Empirijska p vrijednost 0,002 upućuje na zaključak da je riječ o statistički značajnoj razlici.

Tablica 22:namjera putovanja u budućnosti s obzirom na rizik i financijske mogućnosti

Namjeravate li u budućnosti putovati u skladu sa svojim mogućnostima unatoč potencijalnom riziku od terorističkih napada:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Da, namjeravam putovati unatoč sigurnosnom riziku	72	33,8	33,8	33,8
	Da, namjeravam putovati uz povećan oprez pri odabiru destinacije	128	60,1	60,1	93,9
	Ne namjeravam putovati iz sigurnosnih razloga	13	6,1	6,1	100,0
	Total	213	100,0	100,0	

Izvor: vlastito istraživanje

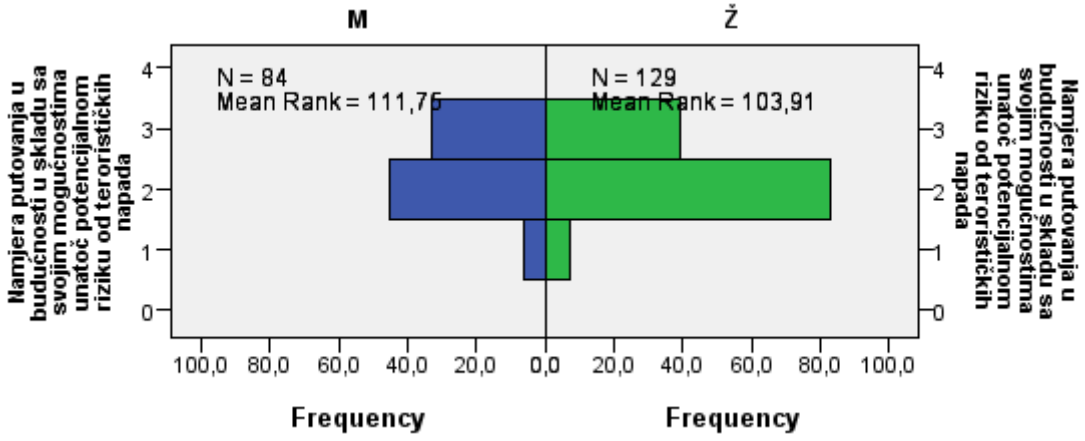
Namjera putovanja unatoč potencijalnom riziku je mjerena kroz 3 razine:

Ne namjeravam putovati iz sigurnosnih razloga = 1

Da, namjeravam putovati uz povećan oprez pri odabiru destinacije = 2

Da, namjeravam putovati unatoč sigurnosnom riziku = 3

Tablica 23: namjera putovanja u budućnosti u odnosu na spol



Izvor: vlastito istraživanje

Utvrđena veća razina namjere kod muškaraca u odnosu na žene.

Tablica 24: Testiranje hipoteze Mann-Whitney U testom

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distribution of Namjera putovanja u budućnosti u skladu sa svojim mogućnostima unatoč potencijalnom riziku od terorističkih napada is the same across categories of Spol:.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,293	Retain the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is ,05.

Empirijska p vrijednost 0,293 > 0,05; dakle, nema statistički značajne razlike.

Hipoteza se prihvaća kao istinita jer sveukupni rezultati istraživanja pokazuju da žene pridaju veću važnost sigurnosti pri odabiru destinacije u odnosu na muškarce. To ide u prilog prethodnim istraživanjima po pitanju percepcije sigurnosti s obzirom na spol (Arch,1993; Sonmez i Graefe, 1998).

H4. Mediji imaju negativan utjecaj na percepciju rizika kod turista

Tablica 25: percepcija rizika od napada

Smatrate li da je strah od potencijalnog napada veći od mogućnosti da se napad stvarno dogodi:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Da, strah je veći od stvarne mogućnosti napada	107	50,2	50,2	50,2
	Ne, ne smatram	21	9,9	9,9	60,1
	Strah postoji, ali nije veći od mogućnosti napada	85	39,9	39,9	100,0
	Total	213	100,0	100,0	

Izvor: vlastito istraživanje

Iz tablice se može utvrditi da većina ispitanika smatra da je strah veći od stvarne mogućnosti napada (107 ispitanika; 50,2%). Rezultat ukazuje da je većina ispitanika svjesna da je percipirani strah veći od mogućnosti da se stvarni napad dogodi. Unatoč toj svijesti strah i dalje postoji.

Tablica 26: učestalost čitanja informacija o terorizmu na odabir destinacije

Statistics

		U kojoj mjeri čitate vijesti o terorističkim napadima:	Koliko medijska popraćenost negativnih događanja utječe na Vašu odluku pri izboru destinacije za putovanja?
N	Valid	213	213
	Missing	0	0
Mean		3,31	2,98
Median		3,00	3,00
Mode		3	3
Std. Deviation		,966	1,130
Minimum		1	1
Maximum		5	5

Izvor: vlastito istraživanje

Prosječna razina čitanja vijesti o terorističkim napadima je 3,31 sa prosječnim odstupanjem od aritmetičke sredine 0,966.

Slaganje s tvrdnjom da medijska popraćenost negativnih događanja utječe na odluku pri izboru destinacije za putovanja je niska (prosječna vrijednost 2,98; prosječno odstupanje od aritmetičke sredine 1,13).

Tablica 27: emotivna reakcija danas u odnosu na razdoblje od prije 5-10 godina

Smatrate li da vijesti o terorističkim napadima u Vama izazivaju manju emotivnu reakciju u odnosu na čitanje takvih vijesti prije 5-10 godina?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	n/a	1	,5	,5	,5
	Da, s vremenom sam otporniji/otpornija na takve vijesti iako jos uvijek u meni izazivaju strah	109	51,2	51,2	51,6
	Da, s vremenom sam se navikao/navikla na takve vijesti i uopće ne djeluju na mene	30	14,1	14,1	65,7
	Ne, takve vijesti na mene djeluju jednako kao prije	57	26,8	26,8	92,5
	Ne, takve vijesti s vremenom kod mene izazivaju sve veći strah od terorističkog napada	16	7,5	7,5	100,0
	Total	213	100,0	100,0	

Izvor: vlastito istraživanje

Emotivna reakciju u odnosu na čitanje takvih vijesti prije 5-10 godina je iskazana kroz sljedeća 4 ranga slaganja, i to:

Da, s vremenom sam se navikao/navikla na takve vijesti i uopće ne djeluju na mene = 1

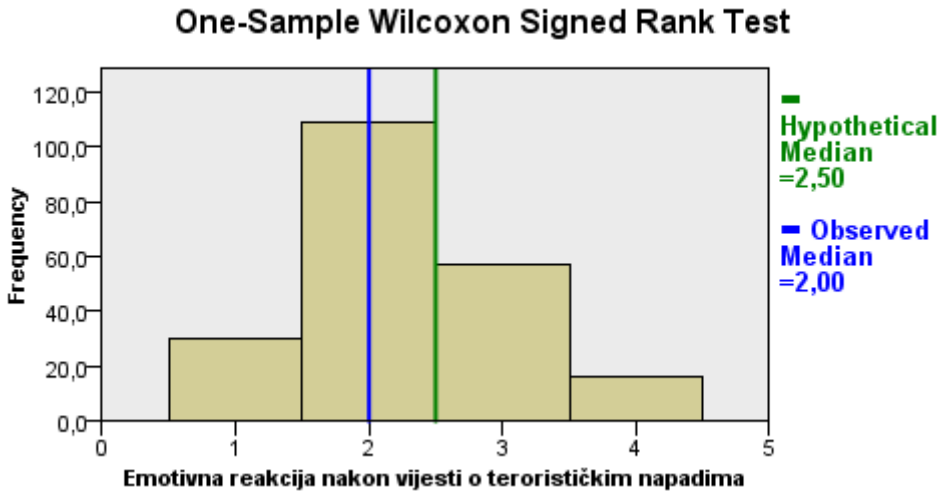
Da, s vremenom sam otporniji/otpornija na takve vijesti iako jos uvijek u meni izazivaju strah = 2

Ne, takve vijesti na mene djeluju jednako kao prije = 3

Ne, takve vijesti s vremenom kod mene izazivaju sve veći strah od terorističkog napada = 4

Razina je testirana Wilcoxonovim testom za jedan nezavisan uzorak.

Tablica 28: testiranje Wilcoxonovim testom



Izvor: vlastito istraživanje

Iz grafičkog prikaza se može utvrditi da je razina reakcija nakon vijesti o terorističkim napadima 2,00, što je manje od centralne vrijednosti 2,50.

Tablica 29: testiranje hipoteze Wilcoxonovim testom za jedan nezavisan uzorak.

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The median of Emotivna reakcij@ nakon vijesti o terorističkim napadima equals 2,50.	One-Sample Wilcoxon Signed Rank Test	,000	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is ,05.

Izvor: vlastito istraživanje

Empirijska p vrijednost <0,001 upućuje na zaključak da postoji statistički značajno manja razina ranga u odnosu na centralnu vrijednost. Takav rezultat ukazuje da je s vremenom zbog velike izloženosti vijestima o napadima, reakcija manja nego je bila u prošlosti. U današnje vrijeme svaki nasilni akt se proglašava terorizmom, te se pojavljuju bombastični naslovi u medijima. U mnogim slučajevima se ispostavi da se nije radilo o terorističkom činu (npr. nedavni napad u Zaragozi, koji je prvo po svim medijima proglašen kao moguć teroristički

napad da bi se na kraju ispostavilo da se ne radi o terorizmu). To je posebno vidljivo kad su počinitelji muslimanske vjeroispovijesti, te se kod svakog njihovog kriminalnog akta u medijima sumnja na terorizam. S vremenom ljudi takve naslove ne shvaćaju toliko ozbiljno i ne izazivaju u njima jednaku reackiju kao u prošlosti, tj. dolazi do deflacije straha. **Hipoteza se odbacuje.**

H5. Mlađe generacije turista (<30 godina) sklonije su prihvaćanju rizika te će prije posjetiti terorizmom pogođenu destinaciju u odnosu na starije turiste

Tablica 30. posjet zemlji pogođenoj terorističkim napadom posljednjih 5 godina

Jeste li posljednjih pet godina posjetili zemlju koja je bila izložena nekakvom obliku terorističkog napada?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Da	143	67,1	67,1	67,1
	Ne	70	32,9	32,9	100,0
	Total	213	100,0	100,0	

Izvor: vlastito istraživanje

Tablica 31. posjet zemlji izloženoj terorizmu s obzirom na dob

Dobna skupina * Jeste li posljednjih pet godina posjetili zemlju koja je bila izložena nekakvom obliku terorističkog napada? Crosstabulation

			Jeste li posljednjih pet godina posjetili zemlju koja je bila izložena nekakvom obliku terorističkog napada?		Total
			Da	Ne	
Dobna skupina	<30	Count	111	53	164
		% within Dobna skupina	67,7%	32,3%	100,0%
	>30	Count	32	17	49
		% within Dobna skupina	65,3%	34,7%	100,0%
Total		Count	143	70	213
		% within Dobna skupina	67,1%	32,9%	100,0%

Kod obje skupine ispitanika (do 30 i više od 30 godina) većina je u posljednjih 5 godina posjetila zemlju koja je bila izložena nekakvom obliku terorističkog napada.

Zavisnost se testira Hi kvadrat testom.

Tablica 32: Hi kvadrat test

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,097[a]	1	,756		
Continuity Correction[b]	,019	1	,891		
Likelihood Ratio	,096	1	,757		
Fisher's Exact Test				,863	,441
N of Valid Cases	213				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 16,10.

b. Computed only for a 2x2 table

Izvor: vlastito istraživanje

Testiranje pokazuje kako posjet zemlji pogođenoj terorizmom ne ovisi o dobi, s obzirom da su obe skupine u podjednakoj mjeri posjetile zemlju pogođenu terorizmom.

Tablica 33. budući posjet zemlji koja je bila subjekt terorističkog napada

Biste li u budućnosti posjetili zemlju koja je bila subjekt terorističkog napada?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Da	133	62,4	62,4	62,4
	Ne	15	7,0	7,0	69,5
	Ne znam	65	30,5	30,5	100,0
	Total	213	100,0	100,0	

Izvor: vlastito istraživanje

Većina ispitanika bi posjetila zemlju koja je bila subjekt terorističkog napada (133,62,4%)

Tablica 34: budući posjet zemlji koja je bila subjekt terorističkog napada s obzirom na dob

Dobna skupina * Biste li u budućnosti posjetili zemlju koja je bila subjekt terorističkog napada? Crosstabulation

			Biste li u budućnosti posjetili zemlju koja je bila subjekt terorističkog napada?			Total
			Da	Ne	Ne znam	
Dobna skupina	<30	Count	102	12	50	164
		% within Dobna skupina	62,2%	7,3%	30,5%	100,0%
	>30	Count	31	3	15	49
		% within Dobna skupina	63,3%	6,1%	30,6%	100,0%
Total		Count	133	15	65	213
		% within Dobna skupina	62,4%	7,0%	30,5%	100,0%

Izvor: vlastito istraživanje

Kod obje skupine ispitanika (do 30 i više od 30 godina) većina bi u budućnosti posjetili zemlju koja je bila izložena nekakvom obliku terorističkog napada.

Tablica 35. Testiranje zavisnost dobi i buduće posjete zemlji pogođenoj terorizmom Hi kvadrat testom

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,084[a]	2	,959
Likelihood Ratio	,086	2	,958
N of Valid Cases	213		

a. 1 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,45.

Izvor: vlastito istraživanje

Rezultati pokazuju da nema značajne razlike u budućem posjetu zemlji koja je bila subjekt terorizma među mlađim i starijim pripadnicima populacije.

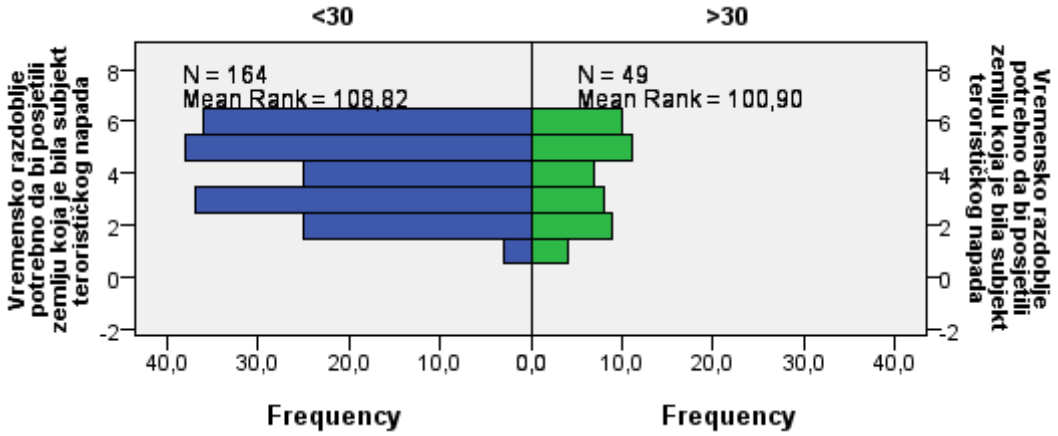
Tablica 36: vremensko razdoblje nakon kojeg bi posjetili zemlju koja je bila subjekt napada

Nakon kojeg vremenskog razdoblja bi posjetili zemlju koja je bila subjekt terorističkog napada?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Manje od mjesec dana	46	21,6	21,6	21,6
	Nakon tri mjeseca	49	23,0	23,0	44,6
	Nakon šest mjeseci	32	15,0	15,0	59,6
	Nakon godinu dana	45	21,1	21,1	80,7
	Nakon tri i više godina	34	16,0	16,0	96,3
	Nikad	7	3,3	3,3	100,0
	Total	213	100,0	100,0	

Izvor: vlastito istraživanje

Tablica 37: brzina posjeta zemlji nakon napada s obzirom na dob



Izvor: vlastito istraživanje

Veća brzina posjećivanja zemlje koja je bila pogođena terorističkim napadom utvrđena je kod ispitanika mlađih od 30 godina.

Tablica 38: testiranje hipoteze Mann-Whitney U testom

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distribution of Vremensko razdoblje potrebno da bi posjetil zemlju koja je bila subjekt terorističkog napada is the same across categories of Dobna skupina.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,420	Retain the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is ,05.

Izvor: vlastito istraživanje

Ne postoji razlika u brzini posjećivanja zemlje koja je bila pogođena terorističkim napadom (empirijska p vrijednost 0,42>0,05).

Tablica 39. Važnost sigurnosti

Statistics

		Da li bi u slučaju terorističkog napada otkazali već organizirano putovanje u određenu destinaciju?	Da li biste se u slučaju terorističkog napada odlučili za alternativnu, sigurniju destinaciju?	U kojoj mjeri vam je važna sigurnost pri odabiru destinacije:
N	Valid	213	213	213
	Missing	0	0	0
Mean		3,22	3,61	3,79
Median		3,00	4,00	4,00
Mode		3	5	4
Std. Deviation		1,353	1,256	1,007
Minimum		1	1	1
Maximum		5	5	5

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Izvor: vlastito istraživanje

Prosječna razina slaganja s tvrdnjom da bi u slučaju terorističkog napada otkazali već organizirano putovanje u određenu destinaciju 3,22 sa prosječnim odstupanjem od aritmetičke sredine 1,353. Prosječna razina slaganja na pitanje „Da li biste se u slučaju terorističkog napada odlučili za alternativnu, sigurniju destinaciju?“ 3,61 sa prosječnim odstupanjem od aritmetičke sredine 1,256. U prosjeku je važna sigurnost pri odabiru destinacije 3,79 sa prosječnim odstupanjem od aritmetičke sredine 1,007.

Tablica 40. Važnost sigurnosti s obzirom na dob dob se testira Mann-Whiteney U testom.

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distribution of Otkazivanje većeg organiziranog putovanja u određenu destinaciju u slučaju terorističkog napada is the same across categories of Dobna skupina.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,973	Retain the null hypothesis.
2	The distribution of Odluka za alternativne, sigurnije destinacije u slučaju terorističkog napada is the same across categories of Dobna skupina.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,691	Retain the null hypothesis.
3	The distribution of Važnost sigurnosti pri odabiru destinacije is the same across categories of Dobna skupina.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,715	Retain the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is ,05.

Izvor: vlastito istraživanje

Nisu utvrđene razlike **te se hipoteza se odbacuje kao neistinita**. Dosadašnja istraživanja su uglavnom pokazivala veći stupanj prihvaćanja rizika kod mlađih ispitanika u odnosu na starije. S obzirom da se u tim ispitivanjima navodi kako visoko obrazovani ispitanici prihvaćaju veći stupanj nesigurnosti, a većina ispitanika je visoko obrazovana to utječe na njihovu percepciju sigurnosti. Također osobe koje imaju djecu te osobe koje su oženjene pridaju veću pozornost sigurnosti, većina ispitanika unatoč dobi nema djecu i nije oženjena je je to također utjecalo na njihovu percepciju.

H6. Mladi Hrvati (<30 godina) manje su skloni prihvaćanju rizika od svojih europskih vršnjaka

Tablica 41. Posjet zemlji izloženoj terorističkom napadu u odnosu na nacionalnost

Nacionalnost * Jeste li posljednjih pet godina posjetili zemlju koja je bila izložena nekakvom obliku terorističkog napada? Crosstabulation[a]

			Jeste li posljednjih pet godina posjetili zemlju koja je bila izložena nekakvom obliku terorističkog napada?		Total
			Da	Ne	
Nacionalnost	ENG	Count	60	15	75
		% within Nacionalnost	80,0%	20,0%	100,0%
	HR	Count	51	38	89
		% within Nacionalnost	57,3%	42,7%	100,0%
Total		Count	111	53	164
		% within Nacionalnost	67,7%	32,3%	100,0%

a. Dobna skupina = <30

Izvor: vlastito istraživanje

Većina ispitanika mlađih od 30 godina kod obje skupine (nacionalnost Hrvatska i ostatka EU) je u posljednjih pet godina posjetila zemlju koja je bila izložena nekakvom obliku terorističkog napada, no veća proporcija je utvrđena kod ispitanika ostalih Europskih zemalja.

Tablica 42: test zavisnosti nacionalnosti i posjete zemlji izloženoj terorističkom napadu testira se Hi kvadrat testom.

Chi-Square Tests[a]

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	9,586[b]	1	,002		
Continuity Correction[c]	8,576	1	,003		
Likelihood Ratio	9,855	1	,002		
Fisher's Exact Test				,002	,002
N of Valid Cases	164				

a. Dobna skupina = <30

b. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 24,24.

c. Computed only for a 2x2 table

Izvor: vlastito istraživanje

Empirijska Hi kvadrat vrijednost 9,586 pri 1 stupanj slobode upućuje na zaključak da je zavisnost statistički značajna (empirijska p vrijednost 0,002 < 0,05).

Tablica 43. budući posjet zemlji koja je bila subjekt napada prema nacionalnosti

Nacionalnost * Biste li u budućnosti posjetili zemlju koja je bila subjekt terorističkog napada? Crosstabulation[a]

			Biste li u budućnosti posjetili zemlju koja je bila subjekt terorističkog napada?			Total
			Da	Ne	Ne znam	
Nacionalnost	ENG	Count	54	6	15	75
		% within Nacionalnost	72,0%	8,0%	20,0%	100,0%
	HR	Count	48	6	35	89
		% within Nacionalnost	53,9%	6,7%	39,3%	100,0%
Total		Count	102	12	50	164
		% within Nacionalnost	62,2%	7,3%	30,5%	100,0%

a. Dobna skupina = <30

Izvor: vlastito istraživanje

Kod obje skupine većina bi u budućnosti posjetili zemlju koja je bila subjekt terorističkog napada. Veća zastupljenost neodlučnih u HR, dok je manja onih koji bi posjetili u odnosu na zemlje ostatka EU.

Tablica 44: hipoteza se testira Hi kvadrat testom

Chi-Square Tests[a]

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7,210[b]	2	,027
Likelihood Ratio	7,385	2	,025
N of Valid Cases	164		

a. Dobna skupina = <30

b. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,49.

Empirijska Hi kvadrat vrijednost 7,210 pri 2 stupnja slobode upućuje na zaključak da je zavisnost statistički značajna. (empirijska p vrijednost 0,027 < 0,05).

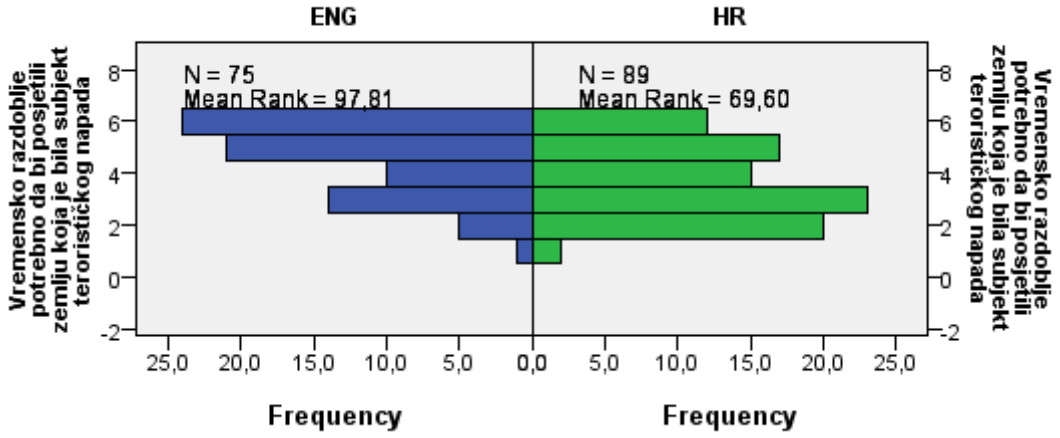
Tablica 45. Vremenski odmak nakon kojeg bi posjetili zemlju koja je bila subjekt terorističkog napada

Nakon kojeg vremenskog razdoblja bi posjetili zemlju koja je bila subjekt terorističkog napada?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Manje od mjesec dana	46	21,6	21,6	21,6
	Nakon tri mjeseca	49	23,0	23,0	44,6
	Nakon šest mjeseci	32	15,0	15,0	59,6
	Nakon godinu dana	45	21,1	21,1	80,7
	Nakon tri i više godina	34	16,0	16,0	96,3
	Nikad	7	3,3	3,3	100,0
	Total	213	100,0	100,0	

Izvor: vlastito istraživanje

Tablica 46: vremenski odmak posjeta destinaciji pogođenoj terorističim napadom s obzirom na nacionalnost



Izvor: vlastito istraživanje

Iz grafičkog prikaza se može utvrditi da je veća brzina posjeta zemlje koja je bila subjekt terorističkog napada je veća kod ispitanika iz područja ostatka Europe, u odnosu na ispitanike iz područja Hrvatske.

Tablica 47: testiranje hipoteze Mann-Whitney U testom.

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distribution of Vremensko razdoblje potrebno da bi posjetili zemlju koja je bila subjekt terorističkog napada is the same across categories of Nacionalnost.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,000	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is ,05.

Izvor: vlastito istraživanje

Empirijska p vrijednost <0,001 upućuje na zaključak da je riječ o statistički značajnoj razlici.

Tablica 48: važnost sigurnosti

Statistics

		Da li bi u slučaju terorističkog napada otkazali već organizirano putovanje u određenu destinaciju?	Da li biste se u slučaju terorističkog napada odlučili za alternativnu, sigurniju destinaciju?	U kojoj mjeri vam je važna sigurnost pri odabiru destinacije:
N	Valid	213	213	213
	Missing	0	0	0
Mean		3,22	3,61	3,79
Median		3,00	4,00	4,00
Mode		3	5	4
Std. Deviation		1,353	1,256	1,007
Minimum		1	1	1
Maximum		5	5	5

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Izvor: vlastito istraživanje

Prosječna razina slaganja s tvrdnjom da bi u slučaju terorističkog napada otkazali već organizirano putovanje u određenu destinaciju 3,22 sa prosječnim odstupanjem od aritmetičke sredine 1,353. Prosječna razina slaganja na pitanje „Da li biste se u slučaju terorističkog napada odlučili za alternativnu, sigurniju destinaciju?“ 3,61 sa prosječnim odstupanjem od aritmetičke sredine 1,256. U prosjeku je važna sigurnost pri odabiru destinacije 3,79 sa prosječnim odstupanjem od aritmetičke sredine 1,007.

Tablica 49. Test razlike s obzirom na nacionalnost pomoću Mann-Whiteney U testa

Hypothesis Test Summary

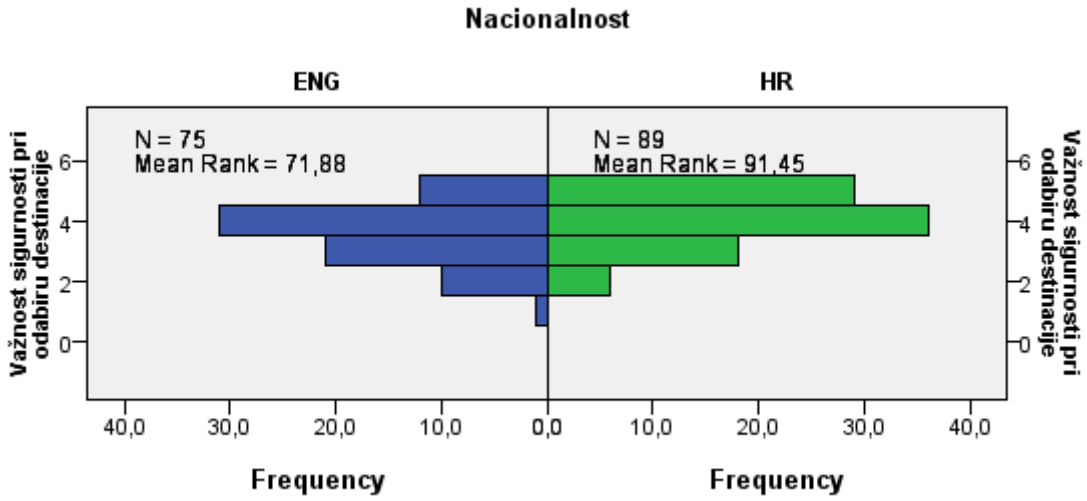
	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distribution of Otkazivanje već organiziranog putovanja u određenu destinaciju u slučaju terorističkog napada is the same across categories of Nacionalnost.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,307	Retain the null hypothesis.
2	The distribution of Odluka za alternativne, sigurnije destinacije u slučaju terorističkog napada is the same across categories of Nacionalnost.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,094	Retain the null hypothesis.
3	The distribution of Važnost sigurnosti pri odabiru destinacije is the same across categories of Nacionalnost.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,006	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is ,05.

Izvor: vlastito istraživanje

Rezultati ukazuju na statistički značajnu razliku utvrđenu za važnost sigurnosti pri odabiru destinacije.

Tablica 50. Razlika u važnosti sigurnosti prema nacionalnosti



Izvor: vlastito istraživanje

Veća razina važnosti utvrđena kod populacije s područja Republike Hrvatske u odnosu na ostatak Europe**.** **Hipoteza se u potpunosti prihvaća**. Mladi Hrvati, iako Hrvatska nije bila izložena terorističkom napadu pridaju veću pozornost sigurnosti od svojih vršnjaka iz Europe. Ovakav rezultat je u skladu s kulturološkom teorijom i pokazuje da Hrvati percipiraju rizik većim nego on stvarno je te im je sigurnost bitnija pri odabiru destinacije u odnosu na vršnjake.

5.3. Diskusija rezultata, implikacije i ograničenja istraživanja

Istraživanje provedeno na 213 ispitanika pokazuje kako je sigurnost bitan faktor pri donošenju odluke o odabiru destinacije. Iako se terorizam definira kao globalni problem i 'nitko nigdje nije siguran' većina ispitanika je svjesna kako je percipirani strah veći od stvarnog rizika od terorističkog napada. Ipak teroristički napadi i dalje stvaraju strah kod mnogih ispitanika. Unatoč postojanju straha, ispitanici prihvaćaju mogućnost terorističkog napada kao dijela naše svakodnenvnice. To je vidljivo iz činjenice da je većina ispitanika posjetila zemlju koja je bila pogođena terorističkim napadom te također u budućnosti namjeravaju posjetiti zemlju koja je bila pogođena napadom. Većina ispitanika dobiva informacije o napadima putem medija. S obzirom na pojačano izvještavanje zadnjih 5-10 godina velik broj ispitanika smatra da ima manju emotivnu reakciju na vijest o napadima nego prije. Razlog može biti u prevelikoj izloženosti takvim vijestima, koje nakon nekog vremena dovode do deflacije straha. U doba interneta kad su nam sve vijesti nadohvat ruke i kad smo jednim klikom informirani o trenutnim događajima na drugom kraju planete takve vijesti su postale uobičajene i stvaraju manji utjecaj šoka i straha. Mediji se hrane sve većim brojem klikova, izbacuju brojne članke i analize o nekom događaju te na taj način hrane znatiželju javnosti. Iako to može utjecati na našu percepciju rizika i odabir destinacije, emotivna reakcija je manja nego je bila u prošlosti. Iz istraživanja također vidimo kako većina ispitanika voli upoznavati druge ljude. Naša urođena potreba da istražujemo i otkrivamo nova područja i kulture često utječe na našu percepciju sigurnosti. Zanimljivo je kako po pitanju sigurnosti većina ispitanika osjeća sigurno u zemlji u kojoj žive (s tim da Hrvati osjećaju veći stupanj sigurnosti u odnosu na ostatak Europe) te smatraju da je srednja vrijednost vjerojatnosti da njihova zemlja bude izložena terorističkom napadu (tu također Hrvati smatraju da su šanse da budu izloženi napadu manje u odnosu na ostatak Europe).

Odnos turizma i terorizma je kompleksan te iz godine u godinu se mijenja, a samim time se mijenja i percepcija turista. Isto tako turisti uvijek imaju mogućnost izbora. Putovanje nije nužno i u slučaju ugroze sigurnosti putovanje se može lako otkazati ili promijeniti destinacija. Za razliku od npr. osoba koje putuju poslovno ili su u posjetu obitelji, turisti imaju veću mogućnost izbora i odabira alternativnih sigurnijih destinacija. Zanimljiv je i utjecaj kulture na percepciju straha. Istraživanje je pokazalo razliku u percepciji Hrvata u odnosu na mlade iz Europe. Koliko je sama percepcija povezana s razinom informiranosti o mogućim napadima?

Istraživanja pokazuju kako će se strah često smanjiti ukoliko je stupanj informiranosti pojedinca viši. Na kraju, sama destinacija je ta koja gradi svoj imidž te može ublažiti posljedice sigurnosne krize i sama utjecati na percepciju turista, koja ne mora biti dugoročno ugrožena. Potrebno je naglasiti ulogu medija, koji bi etičkim izvještavanjem smanjili percipirani strah od terorizma. Unatoč tome što su ispitanici većinom svijesni da je percipirani strah veći od stvarnog straha, strah postoji kod većine ispitanika a izvještavanje temeljeno na činjenicama a ne na privlačenju što većeg broja klikova bi uvelike pomoglo smanjenju percipiranog straha. Za kraj, strah od nepoznatog ne bi trebao spriječiti našu urođenu potrebu za upoznavanjem drugih kultura i učenja o drugima.

Potrebno je uzeti u obzir određene faktore koji su imali ograničavajući utjecaj na rezultate istraživanja. Većina ispitanika su bili magistri (koji su inače u ukupnoj populaciji manjina) te zbog toga rezultati ne ocrtavaju najbolje prosječnog putnika. Dosadašnja literatura ukazuje kako starije osobe, osobe s djecom, osobe nižeg stupnja obrazovanja te osobe koje manje putuju često imaju viši percipirani rizik i strah od nepoznatog (Sönmez i Graefe, 1998; Anshul, 2015; Chiao i Sharif, 2015). Također osobe koje se odlučuju na ispunjavanje ovakvih online anketa često su i sami zainteresirani za slična područja ili spadaju u istu društveu skupinu (npr. studenti).Osim toga, zadnjih nekoliko mjeseci nije bilo većih terorističkih napada te je to isto moglo utjecati na percepciju rizika u provedenom istraživanju. Postoji mogućost prema nekim dosadašnjim istraživanjima da bi rezultati bili drugačiji da se istraživanje odvilo nakon samog napada. Osim navedenih socio-demografskih obilježja niz je drugih faktora koji mogu utjecati na donošenje odluke. Postavlja se pitanje može li se uopće percipirani rizik izmjeriti?

Sažetak

Tema ovog diplomskog rada je utjecaj sigurnosne krize u Europi na preferencije turista. Posljednja dva desetljeća u javnosti se stvara percepcija terorizma kao globalnog problema od kojeg nitko i nigdje nije siguran. Skoro svaki nasilni čin koji za posljedicu ima smrt više osoba budi sumnju u terorizam. Mnoštvo informacija i vijesti koji su nam dostupni zbog moderne tehnologije stvaraju dojam da je terorizam tu i sada te bude osjećaj straha. Strah od terorizma utječe na donošenje odluke pri izboru destinacije. Sigurnost je jedna od osnovnih ljudskih potreba, čijem ostvarenju teži svako ljudsko biće. Stoga percepcija sigurnosti i prihvaćanje rizika utječu na donošenje odluka o putovanju. Na percepciju sigurnosti kod pojedinca utječu demografski faktori ali i kultura iz koje potječe. Turistička industrija kao jedna od najbrže rastućih industrija u svijetu ranjiva je na vanjske utjecaje te ovisi o percepciji sigurnosti. Stoga je proučavanje percepcije sigurnosti pri donošenju odluka o odabiru destinacije postalo predmet istraživanje u turističkoj industriji.

Ključne riječi: terorizam, sigurnost, rizik, percepcija

Summary

The subject of the thesis is the impact that the safety crisis in Europe has on tourist preferences. Terrorism has been perceived as a global problem in the last two decades, leaving the impression that nobody and nowhere is safe. Almost every larger violent act that causes the death of few people arouses suspicion in terrorism. In a world of modern technologies, excessive information and news make an impact that terrorism is here and now, which arouses the feeling of fear. Fear of terrorism influences decision-making process while choosing a destination. Safety is one of the fundamental human needs, which every human being strives to achieve. Perception of safety and risk impact the decision-making process of future travel. Demographics and cultural factors also influence individual's perception of safety. Tourism industry as one of the fastest growing industries in the world is vulnerable to external events and depends on perception of safety. Therefore, studies about safety and risk perception in decision-making process have become subject of research in the tourism industry.

Key words: tourism, safety, risk, perception, terrorism

Literatura

1. Abdelaty H. i Hasan E. (2016): *Impact of Terrorism and instability on the tourism industry in Egypt and Tunisia after revoluton*, The business and management review, broj 5

2. Adams K. M. (2000): *Global cities, terror, and tourism: The ambivalent allure of the urban jungle*, preuzeto sa Academia. Edu

3. Ahlfeldt G., Franke B. i Maennig W. (2014): *Terrorism and national tourism: the case of Germany*, preuzeto sa http://eprints.lse.ac.uk/56847/

4. Ajaka N. (2015): *Paris, Beirut and the language used to describe terrorism*, preuzeto sa: https://www.theatlantic.com/international/archive/2015/11/paris-beirut-media-coverage/416457/

5. Albu C. E. (2015): *Tourism and terrorism, worldwide perspective*,
CES Working Papers, broj 8

6. Anshul G. (2015): *Travel risks vs Tourist Decision making: A tourist perspective*,
Internatonal Journal of Hospitality&Tourism systems, broj 8

7. Antoliš K. (2009): *Nacionalna strategija za prevenciju i suzbijanje terorizma*
Polic. sigur. (Zagreb), broj 1, str. 150-152

8. Arana˜ J. i Leon C. (2008): *The impact of terrorism on tourism demand*, Annals of Tourism Research, broj 35, str. 299-315

9. Baker, D. (2014) : The *Effects of Terrorism on the Travel and Tourism Industry*,
International Journal of Religious Tourism and Pilgramage, broj 2, str. 58-67

10. Bianchi R. (2007): *Tourism and the globalisation of fear*, Tourism and hospitality reserach, br. 7, str. 64-74

11.Boban, M. (2014): *Upravljanje sigurnosnim rizicima i krizno upravljanje u mrežnoj komunikaciji*, Zbornik radova Dani kriznog upravljanja, Zagreb

12. Brčić M., (2008): *Terorizam i liberalno-demokratska država*, Zbornik radova Filozofskog Fakulteta u Splitu, br. 1

13. Brown O., (1998): *In search of an appropriate form of tourism for Africa: lessons from the past and suggestions for the future*, Tourism Management, br. 19, str. 237-245

14. Chaliand G. i Blin A. (2007): *The history of terrorism from Antiquity to Al Qaeda*, Berkeley and Los Angeles, California : University of California press.

15. Chiao L. Y. E. ivSharif P. S. (2015*): Tourist's risk perception of risky destinations: The case of Sabah's eastern coast,* Tourism and hospitality research, str. 1-16

16. Clancey M. (2013): *Security and the future of terrorism*, Routledge, str. 37-51

17. Crompton J. L. (1979): *Motivations for pleasure vacation*, Annals of tourism research, broj 4, str. 408–424

18. Čorak S i Marušić Z. (2015*): Turizam i sigurnost: Stavovi turista o razini osobne sigurnosti u Hrvatskoj*, Marko Polo 2015, Okrugli stol 'Terorizam i teroristično novinarstvo'

19. De Botton A., (2003): *The art of travel*, Penguin Books, London

16. Dolnicar S. (2007): *Crises that scare tourists: Investigating tourist's travel-related concerns*, CABI publishing, str. 98-109.

18. Dolnicar S. i Hajibaba H. (2017): *Chapter 21 Helping when disaster hits*, Goodfellow publishers, Oxford

19. Dolnicar S., Hajibaba H. (2015): *Crisis-resistant tourists*, Annals of Tourism Research, br. 53, str. 46-60

20. Dominguez P., Burguete E. i Bernard A. (2007): *The effect of September 11th on Mexican hotel industry,* Esudios y Perscpectivas en Turismo, str, 334-338.

21. Goodall B. i Ashworth G.J., (1988): *Tourist images, Marketing considerations, Marketing in the Tourism industy – the promotion of destination regions,* Routhledge, str. 213-237.

22. Goldblatt J. (2005): *Tourism, Terrorism, and the New World for Event Leaders* e-Review of Tourism Research (eRTR), br. 6

23. Grizold A., Tatalović S. i Cvrtila V. (1999): Suvremeni *sustavi nacionalne sigurnosti,* Fakultet političkih znanosti, Zagreb

24. Holloway S.R. (1998): *The business of Tourism,* Pearson edition

25. Horjan A. i Šuperina M. (2012): *Izgradnja strategije unutarnje sigurnosti EU* Polic. sigur. (Zagreb), broj 1, str. 70-104

26. Ivanov S. i Webster C. (2013) *Tourism's impact on growth: The role of globalisation,* Annals of tourism research broj 41, str. 231-236.

27. Javorović B. (1997): *Terorizam,* Policija i sigurnost 6, str. 1-2

28. Jetter M. (2014): *Terrorism and The Media,* IZA discussion paper broj 8497

29. Jurišić H., Šapit M. (2005): *Utjecaj terorizma na ulogu i djelovanje medija.* Politička misao, broj 4, str. 115–128

30. Kapuscinski G. (2014): *The effects of news media on leisure tourists' perception of risk and willingness to travel, with specific reference to events of terrorism and political instability,* Bornemouth University

31. Kuznar L. A. i Lutz J. M., (2007*) Risk sensitivity and terrorism,* Political studies, 341-361

32. Korstanje M. (2009): *Re – visiting risk perception theory in the context of travel*

e-Review of Tourism Research (eRTR), broj 4

33. Korstanje M., Clayton, A. (2012): Tourism and terrorism: conflicts and commonalities, Worldwide Hospitality and Tourism Themes, broj 1, str. 8-25.

34. Korstanje M., (2017): *Terrorism, Tourism and the End of Hospitality in West*, Springer international publishing

35. Kovary I. i Zimany K. (2016): Safety *and security in the age of global tourism*, Agroinform Publishing House, Budapest

36. Lepp A. i Gibson H. (2003): *Tourist roles, perceived risk and international tourism*, Annals of tourism research str. 606-624

37. Lopes L.L., (1987): *Between Hope and Fear: The psychology of Risk,* Advances in experimental social psychology, br. 20, str. 255-295.

38. Mansfeld, Y. (1996): *Wars, Tourism and the Middle East Factor in Tourism, Crime and International Security Issues*, Wiley, str. 265-278.

39. Mansfeld Y. i Pizam A. (2006): *Tourism Security & Safety*, Elsevier, Amsterdam/Boston

40. Matika D. i Gugić A. (2007): *Turizam i sigurnost*, Adriatica.net, Zagreb

41. McIntosh R.W., Goeldner C.R. i Ritchie, J.R.B. (1995): *Pleasure Travel Motivation*, Tourism: Principles, Practices, Philosophies, br. 7, str. 167-190.

42. Moreno-Lax V., Guild E., Costello C. i Garlick M. (2015): *The 2015 Refugee crisis in European union*, CEPS policy brief, broj 332

43. Nobillo M. (1998): *Pojam sigurnosti u terminologiji međunarodnih odnosa*, Politička misao, br. 4, str. 69-80.

44. O'Connor N., Stafford M.R. i Gallgaher G. (2008): *A study of tourist travel behaviour in the event of a terrorist attack,* The tourism and hospitality research, br. 8

45. Oltedal S., Moen B. E., Klempe H., Rundmo T., (2004): *Explaining risk perception. An evaluation of cultural theory,* Rotunde broj 85

46. Pađen B. (2014): *Dekonstrukcija mita o globalnom terorizmu: trendovi u suvremenom terorizmu,* Međunarodne studije, broj. 2, str. 49-66

47. Perešin A., (2007): *Mass media and terrorism,* Medij. istraž. broj 1. str. 5-22

48. Pizam A, i Tarlow P. (1997): Making Tourists feel safe: Whose resposibility is it?, Journal of Travel Reseach, br. 36, str. 23-28

49. Richter L.K. i Waugh W.L. (1986): Terrorism and Tourism as Logical Companions, Tourism Management, br. 7, str. 230-238

50. Roehl W. S. i Fesenmaier D. R. (1992): Risk perceptions and pleasure travel, an exploratory analysis, Journal of Travel Research, br. 30, str. 17-26

51. *Preferences of Europeans towards tourism*, Eurobarometar preuzeto sa: http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/flash/fl_392_en.pdf

52. Santana-Gallego M., Rosello-Nadal J. i Fourie J.,(2016), *The effects of toursim, crime and corruption on tourism*, Economic research South Africa

53. Schlagheck C. (1998): *Newspaper reading choices by college students.* Newspaper Research Journal, br. 19, str. 74–87.

54. Schroeder A.,Kim H. i Penntington-Gray L., (2016): Does culture influence risk perceptions?. Tourism Review International, br. 1, str. 11-28.

55. Simpson M. i Siguaw J. (2008): *Perceived travel risks: the traveller perspective and manageability,* International Journal of Tourism research, br. 10, str. 315-327

56. Servier J., (2002): *Terorismul,* Institutul European, Iasi

57. Schmid A., (2005): *Terrorism as psychological warfare,* Democracy and Security, br. 1, str. 137-146

58. Sönmez S. i Graffe A. R., (1998), *Determining future travel behavior from past travel experience and perceptions of risk and safety,* Journal of Travel research, str. 171-177

59. Sönmez, S. i Graefe, A.R. (1998): *Influence of terrorism risk on foreign tourism Decision,* Annals of Tourism Research, str. 112-144

60. Sönmez, S. i Backman S. J. (1992*): Crisis Management in Tourist Destinations,* Visions in Leisure and Business, broj 11, str. 25-33

61. Sönmez, S., (1998): *Tourism, terrorism and political instability*, Annals of Tourism Research, broj 2, str. 416-456

62. Sönmez S., Apostolopoulos Y. i Tarlow P. (1999): *Tourism in crisis: Managing effects of terrorism, Journal of travel research,* 15-18

63. Stafford M. R., *A study of tourist travel behaviour in case of terrorist attack,* preuzeto sa Academia.edu

64. *Strategija nacionalne sigurnosti Republike Hrvatske,* Narodne novine, br. 33/02, 19. ožujka 2012

65. Tarlow, P. (2002*): Event Risk Management and Safety*, New York, John Wiley & Sons

66. Tarlow P. (2011): *Tourism risk management in an age of terrorism,* Economia Autonoma, broj 7

67. *The European union counter – terrorism strategy,* preuzeto sa The European union counter – terrorism strategy

68. Tsaur, S. H., Tzeng, G. H., i Wang, K. C. (1997): *Evaluating tourist risks from fuzzy perspectives,* Annals of Tourism Research, br. 24, 796-812.

69. *UNWTO: Tourist safety and security: Practical Measures for destinations*, 1996, preuzeto sa UNWTO.com

70. Venner D., (2005): *Povijest terorizma*, Alfa, Zagreb

71. Wilkinson P., (2002): *Terorizam protiv demokracije*, Golden Marketing, Zagreb

72. Xu F., Morgan M. i Song P. (2009): *Student's travel behaviour: a cross-cultural study comparison of UK and China,* International Journal of Tourism Research, br. 11, str. 255-268

Web:

1. http://www.economist.com/news/international/21706250-people-are-surprisingly-good-coping-repeated-terrorist-attacks-america-and

2. https://www.tportal.hr/vijesti/clanak/nacionalna-strategija-sigurnosti-tek-je-mrtvo-slovo-na-papiru

3. http://terraconbusinessnews.com/turizam-i-sigurnost-planiranje-sigurnosti-u-turizmu-kao-znacajan-ekonomski-faktor-uspjesnosti-hrvatske-kao-pozeljne-turisticke-destinacije/

4. https://www.psychologytoday.com/blog/the-science-behind-behavior/201512/how-terrorist-attacks-influence-consumer-behaviors

5. http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2012_12_136_2887.html

6. http://www.poslovniturizam.com/savjeti/peter-e-tarlow-bez-sigurnosti-svaka-konferencija-i-skup-osudeni-su-na-propast/1680/

7. http://www.mint.hr/default.aspx?id=34454

8. http://www.telegram.hr/biznis-tech/upravo-gledamo-nastanak-nove-turisticke-karte-svijeta-smatraju-brojni-analiticari/

9. http://www.prglas.com/mediji-terorizam/

10. http://www.cer.eu/insights/after-paris-what%e2%80%99s-next-eu%e2%80%99s-counter-terrorism-policy

11. https://epthinktank.eu/2017/02/09/what-measures-is-the-eu-taking-to-combat-terrorism/

12. http://www.ecfr.eu/publications/summary/europes_new_counter_terror_wars7155

13. http://www.klub-iznajmljivaca.com/2015/11/22/turizam-i-terorizam-sto-mozemo-vec-sada-uciniti/

14. http://www.consilium.europa.eu/en/policies/fight-against-terrorism/?lang=hr

15. http://www.travel-conference.co.uk/commentries.php?paper=199#.WUhsRbZLfIV

16. https://www.theatlantic.com/international/archive/2015/11/paris-beirut-media-coverage/416457/

17. http://www.marketwatch.com/story/how-the-terror-attacks-will-impact-the-holidays-2015-11-20

18. http://www.poslovnipuls.com/2016/03/14/sigurnosno-pitanje-znacajno-ce-utjecati-na-kretanja-u-turizmu/

19. http://www.poslovniturizam.com/savjeti/peter-e-tarlow-bez-sigurnosti-svaka-konferencija-i-skup-osudeni-su-na-propast/1680/

Popis slika, tablica i grafova

Popis slika:

Slika 1: Piramida ljudskih potreba

Slika 2: Percepcija sigurnosti

Slika 3: Model procesa donošenja odluke u međunarodnom turizmu

Slika 4: Hofstedeove dimenzije kulture

Slika 5: Terorizam u zapadnoj Europi od 1970. – 2018.

Slika 6: Žrtve terorizma u Zapadnoj Europi

Slika 7: Mapa terorističkih napada u 2017.

Popis tablica

Tablica 1: Posjet zemlji koja je bila izložena terorističkom napadu

Tablica 2: Posjet zemlji koja je bila izložena terorističkom napadu u budućnosti

Tablica 3: testiranje hipoteze Wilcoxonovim testom

Tablica 4: vremenski odmak posjeta zemlji nakon terorističkog napada

Tablica 5: statistika vremeskog odmaka potrebnog za posjet zemlji koja je bila subjekt terorističkog napada

Tablica 6: testiranje hipoteze Wilcoxonovim testom

Tablica 7: Statistika slaganja s tvrdnjama o sigurnosti

Tablica 8: testiranje hipoteze Wilcoxonovim testom

Tablica 9. učestalost putovanja i posjet zemljama izloženim napadu

Tablica 10: testiranje hipoteze Mann-Whitney U testom

Tablica 11. Kruskal-Wallis test učestalosti putovanja u zemlje izložene terorizmu

Tablica 12. testiranje hipoteze Kruskal-Wallis testom

Tablica 13: vremenski odmak potreban za posjetu zemlji koja je bila subjekt terorističkog napada

Tablica 14: test povezanosti učestalosti putovanja Spearmanovom korelacijom

Tablica 15: važnost sigurnosti pri odabiru putovanja

Tablica 16: korelacija učestalosti putovanja i važnosti sigurnosti testirana Spearmanovim testom

Tablica 17: važnost sigurnosti pri odabiru destinacije

Tablica 18: važnost sigurnosti pri odabiru destinacije prema spolu

Tablica 19: testiranje hipoteze Mann-Whitney U testom

Tablica 20: utjecaj sigurnosti na odabir destinacije za buduće putovanje

Tablica 21.: testiranje hipoteze Mann-Whiteny U testom

Tablica 22: namjera putovanja u budućnosti s obzirom na rizik i financijske mogućnosti

Tablica 23: namjera putovanja u budućnosti u odnosu na spol

Tablica 24: Testiranje hipoteze Mann-Whitney U testom

Tablica 25: percepcija rizika od napada

Tablica 26: učestalost čitanja informacija o terorizmu na odabir destinacije

Tablica 27: emotivna reakcija danas u odnosu na razdoblje od prije 5-10 godina

Tablica 28: testiranje Wilcoxonovim testom

Tablica 29: testiranje hipoteze Wilcoxonovim testom za jedan nezavisan uzorak.

Tablica 30. posjet zemlji pogođenoj terorističkim napadom posljednjih 5 godina

Tablica 31. posjet zemlji izloženoj terorizmu s obzirom na dob

Tablica 32: Hi kvadrat test

Tablica 33. budući posjet zemlji koja je bila subjekt terorističkog napada

Tablica 34: budući posjet zemlji koja je bila subjekt terorističkog napada s obzirom na dob

Tablica 35. Testiranje zavisnost dobi i buduće posjete zemlji pogođenoj terorizmom Hi kvadrat testom

Tablica 36: vremensko razdoblje nakon kojeg bi posjetili zemlju koja je bila subjekt napada

Tablica 37: brzina posjeta zemlji nakon napada s obzirom na dob

Tablica 38: testiranje hipoteze Mann-Whitney U testom

Tablica 39. Važnost sigurnosti

Tablica 40. Važnost sigurnosti s obzirom na dob dob se testira Mann-Whiteney U testom.

Tablica 41. Posjet zemlji izloženoj terorističkom napadu u odnosu na nacionalnost

Tablica 42: test zavisnosti nacionalnosti i posjete zemlji izloženoj terorističkom napadu testira se Hi kvadrat testom.

Tablica 43. budući posjet zemlji koja je bila subjekt napada prema nacionalnosti

Tablica 45. Vremenski odmak nakon kojeg bi posjetili zemlju koja je bila subjekt terorističkog napada

Tablica 44: hipoteza se testira Hi kvadrat testom

Tablica 46: vremenski odmak posjeta destinaciji pogođenoj terorističim napadom s obzirom na nacionalnost

Tablica 47: testiranje hipoteze Mann-Whitney U testom.

Tablica 48: važnost sigurnosti

Tablica 49. Test razlike s obzirom na nacionalnost pomoću Mann-Whiteney U testa

Tablica 50. Razlika u važnosti sigurnosti prema nacionalnosti

Popis grafova

Graf 1: Spol ispitanika

Graf 2. Nacionalnost ispitanika

Graf 3. Dob

Graf 4. Razina edukacije

Graf 5: Udio roditelja u uzorku

Graf 6: Bračni status

Graf 7: Udio zaposlenih u uzorku

Graf 8: Učestalost putovanja

Prilozi

Prilog 1. Anketni upitnik 'Utjecaj sigurnosne krize u Europi na preferencije turista'.

Prilog 2. Anketni upitnik 'The impact of the safety crisis in Europe on tourist preferences'.

Anketni upitnik: 'Utjecaj sigurnosne krize u Europi na preferencije turista'.

Spol: A) M

B) Ž

Dob: A) 18 – 25

B) 25 – 30

C) 30 – 35

D) 35 – 40

E) 40 – 50

D) 50 – 60

Razina edukacije: A) Srednja škola

B) Prvostupnik

C) Magistar

Imate li djece? A) Da

B) Ne

Bračni status: A) Neoženjen/Neudana

B) Oženjen/Udana

C) Razveden/Razvedena

Da li ste zaposleni: A) Da

B) Ne

Koliko često putujete van domovine: A) više od 4 puta godišnje

B) 2 – 4 puta godišnje

C) 1 – 2 puta godišnje

D) Jednom u dvije godine

Nacionalnost: _____

Sigurnost u zemlji prebivališta

Osjećate li se sigurno u zemlji u kojoj živite (po pitanju sigurnosti od terorizma)

Nimalo sigurno 1 – 5 Vrlo sigurno

Smatrate li da će u budućnosti vaša država biti izložena terorizmu:

Nimalo sigurno 1 – 5 Vrlo sigurno

Smatrate li da vlada poduzima sve potrebne mjere sigurnosti u obrani od terorizma:

Nimalo sigurno 1 – 5 Vrlo sigurno

Smatrate li da će se u slučaju terorističkog napada vlada znati nositi s tim problemom:

Nimalo sigurno 1 – 5 Vrlo sigurno

Sigurnost u destinaciji

Jeste posljednjih pet godina posjetili zemlju koja je bila izložena nekakvom obliku terorističkog napadima?

A) Da

B) Ne

Biste li u budućnosti posjetili zemlju koja je bila subjekt terorističkog napada?

A) Da

B) Ne

C) Ne znam

Nakon kojeg vremenskog razdoblja bi posjetili zemlju koja je bila subjekt terorističkog napada?

A) Manje od mjesec dana

B) Nakon tri mjeseca

C) Nakon 6 mjeseci

D) Nakon godinu

E) Nakon 3 i više godina

F) Nikad

Da li bi u slučaju terorističkog napada otkazali već organizirano putovanje u određenu destinaciju:

Nimalo sigurno 1 – 5 Vrlo sigurno

Da li biste se u slučaju terorističkog napada odlučili za alternativnu, sigurniju destinaciju:

Nimalo sigurno 1 – 5 Vrlo sigurno

U kojoj mjeri vam je važna sigurnost pri odabiru destinacije:

Nije mi uopće važna 1 – 5 Vrlo mi je važna

Da li prihvaćate terorističke napade kao dio naše svakodnevnice i putujete unatoč tome?

Uopće ne prihvaćam 1 – 5 Da, u potpunosti prihvaćam

Da li je vaš (ne) odlazak na putovanja povezan sa sigurnošću ili s financijskim mogućnostima?

A) Isključivo sa sigurnošću

B) Uglavnom sa sigurnošću, ali i financijskim mogućnostima

C) Uglavnom s financijskim mogućnostima, ali i sa sigurnošću

D) iIsključivo s finanijskim mogućnostima

E) S ni jednim od navedenih

Da li će povećan sigurnosni rizik utjecat na Vaš odabir destinacije za buduće putovanje:

Ne, uopće 1 – 5 Da, jako

Namjeravate li u budućnosti putovati u skladu sa svojim mogućnostima unatoč potencijalnom riziku od terorističkih napada:

A) Da, namjeravam putovati unatoč sigurnosnom riziku

B) Da, namjeravam putovati uz povećan oprez pri odabiru destinacije

C) Ne namjeravam putovati iz sigurnosnih razloga

Koja su vaša prethodna iskustva s rizičnim situacijama (moguće je odabrati više odgovora):

A) Imam iskustvo s terorističkim napadima

B) Imam iskustvo s epidemijama, prirodnim katastrofama i drugim sigurnosnim prijetnjama

C) Imam iskustvo s nasilnim situacijama ili sam se susreo/la s kriminalom

D) Nemam iskustva s rizičnim situacijama

U kolikoj mjeri smatrate da su sljedeće europske države sigurne turističke destinacije:

FRANCUSKA

Nimalo sigurna 1-5 Vrlo sigurna

ITALIJA

Nimalo sigurna 1-5 Vrlo sigurna

ŠPANJOLSKA

Nimalo sigurna 1-5 Vrlo sigurna

TURSKA

Nimalo sigurna 1-5 Vrlo sigurna

GRČKA

Nimalo sigurna 1-5 Vrlo sigurna

Planirate li putovati u neku od navedenih zemalja u naredne dvije godine? Ako DA, navedite:

Utjecaj medija

Smatrate li da je strah od potencijalnog napada veći od mogućnosti da se napad stvarno dogodi:

A) Da, strah je veći od stvarne mogućnosti napada

B) Strah postoji, ali nije veći od mogućnosti napada

C) Ne, ne smatram

U kojoj mjeri čitate vijesti o terorističkim napadima?

Nikad ne čitam vijesti o terorističkim napadima 1-5 Učestalo čitam vijesti o terorističkim napadima

Koliko medijska popraćenost negativnih događanja utječe na Vašu odluku pri izboru destinacije za putovanja?

Ne, uopće ne utječe 1-5 Da, jako utječe

Smatrate li da vijesti o terorističkim napadima u Vama izazivaju manju emotivnu reakciju u odnosu na čitanje takvih vijesti prije 5-10 godina?

A) Da, s vremenom sam se navikao/navikla na takve vijesti i uopće ne djeluju na mene

B) Da, s vremenom sam otporniji/otpornija na takve vijesti iako jos uvijek u meni izazivaju strah

C) Ne, takve vijesti na mene djeluju jednako kao prije

D) Ne, takve vijesti s vremenom kod mene izazivaju sve veći strah od terorističkog napada

Kozmopolitizam

Molimo, odredite stupanj slaganja sa sljedećim tvrdnjama (od 1 do 7)

1- U potpunosti se ne slažem, 4 – niti se slažem, niti se ne slažem, 7- u potpunosti se slažem

1. **Volim promatrati ljude iz drugih kultura da vidim što mogu naučiti od njih**
2. **Zainteresiran sam naučiti više o ljudima koji žive u drugim zemljama**
3. **Volim razmjenjivati ideje s ljudima iz drugih kultura i zemalja**
4. **Volim učiti o načinu života u drugim kulturama i zemljama**
5. **Uživam biti u društvu ljudi iz drugih zemalja kako bih spoznao njihov jedinstven pogled i pristup životu**

Anketni upitnik: 'The impact of the safety crisis in Europe on the tourist preferences'

Gender: A) M

B) F

Age: A) 18 – 25

B) 25 – 30

C) 30 – 35

D) 35 – 40

E) 40 – 50

D) 50 – 60

Level of education: A) High school diploma

B) Bachelor's degree

C) Master's degree

Do you have children? A) Yes

B) No

Marital status: A) Single

B) Married

C) Divorced

Are you employed? A) Yes

B) No

How often do you travel outside the country of your residence?

A) More than 4 times per year

B) 2-4 times per year

C) 1-2 times per year

D) Once in two years

Nationality:

Safety in the country of residence

Do you feel safe in the country of your residence (regarding terrorism safety)?

No, not safe at all 1-5 Yes, very safe

Do you think your country of residence will be subject to terrorist attack in the future?

No, I do not believe that will happen 1-5 Yes, I strongly believe it's possible

Do you think the government undertakes all the necessary security measures to prevent the terrorism?

I strongly disagree- 1-5 I strongly agree

Do you believe that in case of terrorist attack the government will be able to handle the problem?

I strongly disagree- 1-5 I strongly agree

Safety in tourist destination

Have you visited a destination that has been subject to terrorist activities in the last five years?

A) Yes

B) No

Would you consider visiting a country that has been subject to terrorism attacks in the future?

A) Yes

B) No

C) I don't know

After what period would you consider visiting a country that has been affected with terrorism?

A) Less than one month

B) After three months

C) After sixt months

D) After one year

E) After three or more years

F) Never

Would you cancel your already booked vacation in certain destination in case of terrorist attack?

No, not likely at all 1-5 Yes, very likely

In case of terrorist attack, would you consider going to the alternative, safer destination?

No, not likely at all 1-5 Yes, very likely

To what extent does the safety influence your destination choice:

Not importan at all 1-5 Very importan

Do you accept terrorist attacks as a part of our everyday life, and travel despite the attacks:

No, not at all 1-5 I completely accept

Does your travel motivation depend on travel safety or also financial possibilities?

A) Only on safety

B) Mostly safety, but also financial possibilities

C) Mostly financial possibilities, but also safety

D) Only on financial possibilities

E) None of the above

Do you think that the increased risk of terrorist attack will influence your destination choice for your next vacation?

No, not at all 1-5 Yes, very much

Do you plan to travel in the future despite the potential risk?

A) Yes, I plan to travel despite the potential threat

B) Yes, I plan to travel, but with increased caution while making a destination choice

C) I do not plan to travel, because of the safety reasons

What are your previous experiences with risky situations (multiple choice):

A) I have experienced a terrorist attack

B) I have experienced a natural disaster and an epidemy

C) I have experienced a violent situation or/and crime

D) I don't have any experience with risky situations

How safe do you perceive following European countries as tourist destinations?

France

Not safe at all 1-5 Very safe

Italy

Not safe at all 1-5 Very safe

Spain

Not safe at all 1-5 Very safe

Greece

Not safe at all 1-5 Very safe

Turkey

Not safe at all 1-5 Very safe

Do you plan to travel in any of these countries in the next two years? If YES, which one?

Media

Do you think that the fear of potential terrorist attack is greater than the risk of an actual terrorist attack to occur?

A) Yes, the fear is much bigger than the risk of terrorist attack

B) The fear exist, but it's not bigger than the risk of terrorist attack

C) No, I don't think that

How often do you read news about terrorist attacks:

Never 1-5 Very often

To what extent does the negative media coverage influence your destination choice:

Not at all 1-5 Very much

Do you think that the news about terrorist attacks cause a lower emotional reaction in you, compared to reading those news 5-10 years ago?

A) Yes, I got used to that kind of news and they do not make an impact on me anymore

B) Yes, with the time I became more resistant to that kind of news, but they still evoke fear in me

C) No, those kind of news have the same impact on me

D) No, those kind of news makes me more scared of terrorist attacks than ever

Please determine the degree of agreement with following assertions:

1-I strongly disagree, 4-i neither agree nor disagree, 7-I strongly agree

1. **I like to observe people of other cultures, to see what I can learn from them**
2. **I am interested in learning more about people who live in other countries**
3. **I enjoy exchanging ideas with people from other cultures and countries**
4. **I like to learn about other ways of life.**
5. **I enjoy being with people from other countries to learn about their unique views and approaches**