

# Stavovi turista o razini osobne sigurnosti u Republici Hrvatskoj i traženje odgovora na sigurnosne izazove u turizmu

---

Radanović, Ana

Master's thesis / Diplomski rad

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Split, University Department for Forensic Sciences / Sveučilište u Splitu, Sveučilišni odjel za forenzične znanosti**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:227:920592>

Rights / Prava: [Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International](#)/[Imenovanje-Nekomercijalno-Bez prerada 4.0 međunarodna](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-05-14**

SVEUČILIŠTE  
U  
SPLITU



SVEUČILIŠNI  
ODJEL ZA  
FORENZIČNE  
ZNANOSTI

Repository / Repozitorij:

[Repository of University Department for Forensic Sciences](#)



UNIVERSITY OF SPLIT



**SVEUČILIŠTE U SPLITU  
SVEUČILIŠNI ODJEL ZA  
FORENZIČNE ZNANOSTI**

**FORENZIKA I NACIONALNE SIGURNOSTI**

**DIPLOMSKI RAD**

**STAVOVI TURISTA O RAZINI OSOBNE SIGURNOSTI U REPUBLICI HRVATSKOJ I  
TRAŽENJE ODGOVORA NA SIGURNOSNE IZAZOVE U TURIZMU**

**ANA RADANOVIĆ**

**Split, rujan 2019.**

**SVEUČILIŠTE U SPLITU  
SVEUČILIŠNI ODJEL ZA  
FORENZIČNE ZNANOSTI**

**FORENZIKA I NACIONALNE SIGURNOSTI**

**DIPLOMSKI RAD**

**STAVOVI TURISTA O RAZINI OSOBNE SIGURNOSTI U REPUBLICI HRVATSKOJ I  
TRAŽENJE ODGOVORA NA SIGURNOSNE IZAZOVE U TURIZMU**

**MENTOR:** Izv. prof. dr. sc. MARIJA BOBAN

**STUDENT:** ANA RADANOVIĆ

**MATIČNI BROJ:** 360/2016.

Split, rujan 2019.

**Rad je izrađen u Splitu**

**pod nadzorom mentorice Izv. prof. dr. sc. Marije Boban**

**u vremenskom razdoblju od 01. lipnja 2018.g. do 1. rujna 2019.g.**

**Datum predaje diplomskog rada: 11. rujna 2019.**

**Datum prihvatanja rada: 17. rujna 2019.**

**Datum usmenog polaganja: 24. rujna 2019.**

**Povjerenstvo:**

- 1. Prof. dr. sc. Jozo Čizmić**
- 2. Doc. dr. sc. Marina Carić**
- 3. Izv. prof. dr. sc. Marija Boban**

# SADRŽAJ

|                                                                                                                                    |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>1.Uvod .....</b>                                                                                                                | <b>1</b>      |
| 1.1. Percepcija.....                                                                                                               | 3             |
| 1.2. Sigurnost .....                                                                                                               | 3             |
| 1.3. Imidž turističke destinacije .....                                                                                            | 4             |
| 1.4. Stereotipi .....                                                                                                              | 6             |
| <br><b>2.Sustav sigurnosti u Republici Hrvatskoj i načini na koje se<br/>država suočava sa sigurnosnim rizicima u turizmu.....</b> | <br><b>7</b>  |
| 2.1. Sigurnosno-obavještajna agencija (SOA) i<br>Vojna-sigurnosno obavještajna agencija (VSOA) .....                               | 8             |
| 2.2. Kibernetički terorizam .....                                                                                                  | 10            |
| 2.3. Nautički turizam i sigurnosni rizici.....                                                                                     | 11            |
| 2.4. Sezonski kriminalitet i uloga policije .....                                                                                  | 11            |
| 2.5. Sigurnost u ugostiteljskim objektima.....                                                                                     | 16            |
| 2.6. Turizam i zdravstvena zaštita.....                                                                                            | 18            |
| <br><b>3.Informacije o sigurnosnim rizicima u Hrvatskoj<br/>koje su dostupne na internet portalima .....</b>                       | <br><b>20</b> |
| <br><b>4. Istraživanje: Percepcija turista o osobnoj sigurnosti u Republici Hrvatskoj .....</b>                                    | <br><b>22</b> |
| 4.1. Metodologija istraživanja.....                                                                                                | 22            |
| 4.2. Rezultati i rasprava istraživanja .....                                                                                       | 27            |
| <br><b>5.Zaključak .....</b>                                                                                                       | <br><b>29</b> |

|                                                |           |
|------------------------------------------------|-----------|
| <b>6.Literatura.....</b>                       | <b>31</b> |
| <b>7.Sažetak .....</b>                         | <b>34</b> |
| <b>8.Abstract.....</b>                         | <b>35</b> |
| <b>9.Životopis.....</b>                        | <b>36</b> |
| <b>10.Izjava o akademskoj čestitosti .....</b> | <b>38</b> |

## 1.UVOD

Prema dostupnim informacijama preuzetim na web stranicama Državnog zavoda za statistiku Republiku Hrvatsku je 2018. godine posjetilo ukupno 18 666 580 turista od čega je 16 644 871 stranih turista koji su ostvarili 83 175 143 noćenja od ukupnog broja noćenja od 89 651 789. Kada te brojke promatramo u odnosu na 2009. godinu kada je ukupno ostvareno 10 075 152 dolazaka od kojeg su strani turisti ostvarili 8 545 479 dolazaka te 54 793 094 noćenja od čega su strani turisti ostvarili 49 081 191 noćenja, primjećujemo povećanje od 94,78 % u broju dolazaka te 69,46% u broju noćenja stranih turista.<sup>1</sup>Navedeni brojevi se odnose na dolaske i noćenja turista u komercijalnom smještaju.

Turistička potrošnja je u 2017. godini iznosila 9,5 milijardi eura, a udio turizma u bruto domaćem proizvodu iznosio je 19,6%.<sup>2</sup> Diskutabilno je potvrditi da navedeni podaci pridonose prosperitetu gospodarstva jedne zemlje, s obzirom na činjenicu da se gospodarstvo Republike Hrvatske oslanja na tercijarnu djelatnost koja je promjenjiva i podložna vanjskim i unutarnjim faktorima na koje se često ne može utjecati. Svakako, turizam otvara nova radna mjesta, posredno doprinosi ekološkoj osviještenosti građana i privlači strane investicije

Ekspanziju dolazaka stranih turista možemo adresirati na više čimbenika, kako vanjskih tako i unutarnjih. Među vanjske čimbenike svakako treba svrstati nepovoljno sigurnosno okruženje koje je proizašlo iz ciljanog terorističkog djelovanja usmjerenog na pretežno visokorazvijene europske zemlje preko kojeg se želi uništiti europski identitet i temeljne vrijednosti na kojima ona počiva. Neosporno je da je svijet dana 11. rujna 2001. godine izgubio svoju nevinost gledano s perspektive sigurnosti, ali napadi koji su uslijedili u Europi (Madrid 2004.g., London 2005.g., Oslo i otok Utøya 2011.g., Pariz i Kopenhagen 2015.g., Istanbul, Bruxelles, Nica i Berlin 2016.g., London, Stockholm, Barcelona i Manchester 2017.g. te Strasbourg 2018.g.) ponukali su turiste da biraju destinacije koje su u manjem riziku od takvih napada, pogotovo jer je turističko putovanje često sinonim za sniženje vlastitih inhibicija i potpunu relaksaciju. Među ostalim čimbenicima ove kategorije treba spomenuti i političke fluktuacije nekih država na području

---

<sup>1</sup> URL: <https://www.dzs.hr>, 17.08.2019.

<sup>2</sup> URL: [https://htz.hr/sites/default/files/201906/HTZ%20TUB%20HR\\_%202018\\_0.pdf](https://htz.hr/sites/default/files/201906/HTZ%20TUB%20HR_%202018_0.pdf), 17.08.2019.

unutarnje i vanjske politike. Impozantne brojke turističkih dolazaka mogu se pripisati i obogaćenju ponude na svim razinama kako u smještajnim kapacitetima tako i u dijapazonu održanih festivala i drugih javnih manifestacija. Veliku ulogu odigrala je i Hrvatska turistička zajednica kao glavni nacionalni turistički promotor koja svojim ciljanim marketinškim alatima (brošurama, reklamama, programima, itd.) plasira turistički proizvod Republike Hrvatske inozemnom tržištu. Potonje je doprinijelo dobroj turističkoj klimi koja godinama bilježi trend rasta.

U takvoj atmosferi mnogi stručnjaci zamjeraju što se turistički proizvod Republike Hrvatske i dalje previše oslanja na prirodne ljepote, sunce i čisto more dok brend *Lijepa naša* kao sigurne turističke destinacije nije iskorišten u svom maximumu. Potonje je jako značajno kada se ponovno počinju buditi konkurentna tržišta poput Turske koja se uspjela oduprijeti dugoročnim posljedicama pretrpljenih nestabilnosti na unutarnjem i vanjskom političkom planu.

Unatoč tome, Strategija razvoja hrvatskog turizma prepoznaje Republiku Hrvatsku kao “globalno prepoznatljivu turističku destinaciju, konkurentnu i atraktivnu za investicije, koja stvara nova radna mjesta, a svojim gostima tijekom cijele godine pruža gostoljubivost, sigurnost i jedinstvenu raznovrsnost autentičnih sadržaja i doživljaja”<sup>3</sup>. Moglo bi se reći da je Hrvatska na dobrom putu u izgradnji svog jedinstvenog brenda kao dijela *meke moći* kojim bi se Hrvatska eventualno mogla pojaviti na vanjskom političkom planu kao protuteža velikim vojnim i ekonomskim silama.<sup>4</sup> Međutim, pogledavši brojke, strategija jest uistinu predviđela turističku uspješnost, no istodobno upozorila na opasnost nedovoljnog razvijanja alternativnih turističkih proizvoda, a za koje Hrvatska ima itekakve prostorne i klimatske mogućnosti, kao i one koje pruža stabilna demokracija i politička situacija. U proizvode kojima će hrvatski turizam privlačiti potražnju svrstava i sigurnost kao jedan od čimbenika koji idu u prilog izgradnji održivog turizma koji bi se odvijao na cjelogodišnjem planu na cijelom prostoru Republike Hrvatske.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> URL: <https://mint.gov.hr/UserDocsImages/arhiva/130426-Strategija-turizam-2020.pdf>, 18.08.2019.

<sup>4</sup> Klasnić K, Rukavina I. Što utječe na sliku Hrvatske u inozemstvu? Mišljenja građana Republike Hrvatske. Socijalna ekologija [Internet]. 2011 [pristupljeno 22.09.2019.];20(2):131-145. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/70813>

<sup>5</sup> Ibidem- URL: <https://mint.gov.hr/UserDocsImages/arhiva/130426-Strategija-turizam-2020.pdf>, 18.08.2019.



Ovo će biti od velikog značaja ako mediteranske zemlje sa sigurnosno rizičnijom situacijom budu ponudile konkurentnije cijene kao način ponovnog privlačenja gostiju.

U ovom radu su prezentirani rezultati istraživanja o percepciji osobne sigurnosti stranih turista o Republici Hrvatskoj. Prije predlaganja rezultata istraživanja, potrebno je objasniti pojmove kao što su percepcija, sigurnost, imidž turističke destinacije te stvaranje stereotipa. Također, u radu su predstavljene sigurnosne ugroze s kojima se Hrvatska suočava među kojima su i one koje su specifične za turističku sezonu.

## 1.1. Percepcija

“Percepcija jest psihički proces cjelovitog obuhvaćanja pojava i odnosa među njima. Naše znanje, aktivnost ili općenito naše ponašanje u velikom stupnju ovisi o onom što percipiramo. Percepcijom dobivamo informacije o svemu što nas okružuje, ona djeluje na naše aktivnosti i omogućava prilagodbu okolini. Osjetilni i motivacijski faktori imaju važnu ulogu u percepciji iako se često podcjenjuju. Vrlo često je percepcija predmeta i događaja u skladu s našim potrebama, dok često ne zapažamo ono što nije u skladu s našim stavovima i uvjerenjima. Percepcija ovisi i o prošlom iskustvu.”<sup>6</sup>

Znanja o percepciji se mogu primijeniti u formiranju ciljanog turističkog marketinga.

## 1.2. Sigurnost

“Pojam sigurnost potječe od latinske riječi *securitas*, što doslovno znači sigurnost (*securas*, lat. siguran, bezbrižan, pouzdan, neustrašiv, čvrst, zaštićen).”<sup>7</sup> Postoje različite vrste sigurnosti (nacionalna, kibernetika, korporativna, itd.) stoga ju promatrajući kroz različite aspekte možemo i različito definirati. “U objektivnom smislu, sigurnost mjeri odsutnost prijetnji stečenim

---

<sup>6</sup> Psihologija. 3 izd. Zagreb: Panorama; 1967. *Percepcija*; 169-171.

<sup>7</sup> Matika D, Gugić A. Turizam i sigurnost. Zagreb: adriatica.net; 2007.

vrijednostima, a u subjektivnom smislu odsutnost straha da će takve vrijednosti biti ugrožene.”<sup>8</sup> Također, stručnjaci za sigurnost razlikuju pojam *safety* (sigurnost) od pojma *security* (zaštite). “Pojam *safety* se odnosi na zaštitu ljudi i imovine od nesretnog slučaja ili elementarne nepogode, a pojam *security* na zaštitu ljudi i imovine od protuzakonitog djelovanja grupa ili pojedinaca, ili pak od nastanka štetnih radnji i događaja uslijed nemara, nehaja i nepažnje.”<sup>9</sup>

Za sigurnost u turizmu vrlo je važno objasniti termin upravljanje rizikom. Kao i sigurnost, rizik se promatra kroz različite modele, te ga je stoga teško definirati. “Najopćenitija definicija rizika bila bi opasnost koja se do određene mjere može predvidjeti i odrediti joj se težina.”<sup>10</sup> Upravljanje rizikom i upravljanje krizom dva su pojma koja su u međusobnoj ovisnosti jer prvim nastojimo spriječiti drugi. Nadalje, ako dođe do krizne situacije, mora se izvršiti introspekcija prethodno obavljenih preventivnih mjera sigurnosti da bi se kritički utvrdilo gdje se nalazi ranjivost menadžmenta rizikom. Upravljanje rizikom je orijentirano prema nekom budućem događaju, dok je krizni menadžment ono što se događa u sadašnjosti i načini kako se nositi sa situacijom. U tom odnosu postoje tri stadija: 1. prevencija negativnog događaja (upravljanje rizikom), 2. suočavanje s negativnim događajem (upravljanje krizom) te 3. analiza i učenje od negativnog događaja.<sup>11</sup>

### 1.3. Imidž turističke destinacije

“Pojam imidž obično podrazumijeva sliku, osjećaj ili asocijaciju koja se stvara u čovjekovoj svijesti, priviđenju ili spomenu nekog subjekta (osobe, institucije, korporacije ili države), odnosno dojam ili predodžbu koju javnost već ima o tom subjektu. Imidž zemlje može se opisati kao ukupnost vjerovanja, predodžbi i dojmova koje ljudi imaju o nekoj zemlji. Slika neke zemlje

<sup>8</sup> Bilandžić M, Prodan T, Mrčela A. Kultura i terorizam: kulturna baština pomorskih povijesnih gradova u protuterorističkim strategijama. Policijska i sigurnost [Internet]. 2019 [pristupljeno 03.09.2019.];28(1/2019):1-14. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/219606>

<sup>9</sup> Petar S, Laušić M. SIGURNOSNE PROCEDURE U HOTELIMA Zadovoljenje minimuma zakonskih obveza ili omogućavanje maksimuma sigurnosti gosta. Acta turistica nova [Internet]. 2010 [pristupljeno 03.09.2019.];4(2):201-218. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/107015>

<sup>10</sup> Rječnik hrvatskog jezika.Zagreb: Novi Liber; 1991.*Rizik*; 626.

<sup>11</sup> Tarlow PE. TOURISM SECURITY Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety. Amsterdam etc: Elsevier; 2014.

kreirana je na osnovi obilježja te zemlje kao što su reprezentativni proizvodi, nacionalne karakteristike, ekonomska i politička obilježja, njezina povijest i tradicija.”<sup>12</sup> Potražnja za turističkom destinacijom uvelike ovisi o imidžu turističke destinacije.

Svijet je danas globalno povezan putem masovnih medija, bili to Internet portali, društvene mreže ili drugi načini elektronske komunikacije. Slike koje se generiraju iz na taj način distribuiranih vijesti o terorističkim napadima i prirodnim katastrofama ostavljaju jaku impresiju na ljude. Otegotna okolnost u svemu tome jest da mediji teže senzacionalizmu i to iz više razloga. Jedan od njih je vjerovanje da tragedije i tužne priče podižu gledanost jer su zanimljivije štivo za čitanje. Također, smatra se da je puno lakše pisati o negativnom događaju nego o uspjehu. Teroristički akteri su prepoznali ovaj fenomen i iskoristili medije kao glavne alate u širenju straha i terora. Posljedice koje ovakav događaj može izazvati su dugoročne ako nisu zamijenjene pozitivnom slikom. Potrebno je ostvariti dobar odnos s medijima i nastojati pridobiti njihovu empatiju kojom bi se barem djelomično ublažile posljedice.<sup>13</sup>

Često podcjenjujemo moć turističkih promotivnih materijala. U rukama marketinških eksperata upravo one mogu biti ključne u stvaranju imidža neke destinacije ili ponovnoj izgradnji nakon uništenog imidža. U takvim materijalima se redovito koriste pragmalingvistički elementi koji pružaju bolje mogućnosti privlačenja pojedincu ili strukturi (primjerice upotreba pridjeva, upotreba prvog lica jednine ili množine, itd.).<sup>14</sup> U hrvatskim promidžbenim materijalima često se ističu prirodne ljepote Hrvatske i netaknuta priroda, njeno čisto more i rajske plaže, a to je upravo ono po čemu smo i prepoznati u svijetu. Informacijski letci su formulirani na način da su informacije isprepletene između mnoštva slika, ilustracija i izraza upravo da bi čitaocu izazvali nostalgiju za nekim davnim jednostavnijim vremenom (“...putovima hrvatskih vladara, putovima starih kapetana, putovima drevnih kultura i morskih vila...”).

---

<sup>12</sup> Ibidem- Klasnić K, Rukavina I. Što utječe na sliku Hrvatske u inozemstvu? Mišljenja građana Republike Hrvatske. Socijalna ekologija [Internet]. 2011 [pristupljeno 22.09.2019.];20(2):131-145. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/70813>

<sup>13</sup> Ibidem- Tarlow PE. TOURISM SECURITY Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety. Amsterdam etc: Elsevier; 2014.

<sup>14</sup> Blažević N, Stojić A. PRAGMALINGUISTIC ELEMENTS IN TOURIST DESTINATION IMAGE FORMATION. Tourism and hospitality management [Internet]. 2006 [pristupljeno 03.09.2019.];12(1):57-66. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/61774>

Postoje istraživanja da će turisti prilikom odabira turističke destinacije prednost dati mišljenju profesionalnih nezavisnih kritičara prije nego amaterima, jer većina ljudi ipak više cijeni stručnu ekspertizu.<sup>15</sup> Ovdje je zanimljivo za spomenuti da je Institut za gospodarstvo i mir (IEP) objavio Svjetski indeks mira (Global Peace Index) za 2018. godinu prema kojem je Republika Hrvatska po sigurnosti rangirana na 27. mjesto od ukupno 163 države što je skok za četiri mjesta u odnosu na 2017. godinu.<sup>16</sup> 2017. godine je prema navedenom izvještaju došlo do pogoršanja statusa iz 2016. godine zbog nacionalističke retorike koja je dovela do narušavanja odnosa između Hrvatske i susjedne Bosne i Hercegovine.<sup>17</sup> Evidentno je da imidž sigurne države može biti lako narušen, a tome najviše pridonose turbulentne promjene izazvane terorističkim napadima na europskom tlu.

## 1.4. Stereotipi

Turistička putovanja predstavljaju ujedno i dodir različitih kultura koji bi u idealnom slučaju trebao značiti stjecanje novih iskustava i veće poštovanje vlastitog identiteta. Međutim, često dolazi do suprotnih reakcija s jedne i druge strane. Turisti prilikom putovanja promijene svoj sustav vrijednosti i prilagode ga cjelokupnom turističkom iskustvu. To znači snižavanje razine vlastitih inhibicija, te ponašanje po drugačijem uzorku koji može biti neprihvatljiv lokalnom stanovništvu. S druge strane, lokalno stanovništvo tretira te uzorke ponašanja kao dio kulture turista i tako se stvaraju stereotipi. Stereotipi mogu biti jako opasni zbog mogućeg sukoba lokalnog stanovništva i turista, prije svega jer lokalno stanovništvo već u podlozi ima određenu razinu prijezira prema turistu koji je u ekonomski povoljnijem položaju od radnika u ugostiteljstvu koji ga uslužuje.<sup>18</sup>

---

<sup>15</sup> Vincent CTP. Amateur versus professional online reviews: Impact on tourists' intention to visit a destination. Turizam [Internet]. 2018 [pristupljeno 03.09.2019.];66(1):35-51. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/197381>

<sup>16</sup> URL: <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Global-Peace-Index-2018-2.pdf>, 18.08.2019.

<sup>17</sup> URL: <http://visionofhumanity.org/app/uploads/2017/06/GPI-2017-Report-1.pdf>, 18.08.2019.

<sup>18</sup> Jelinčić DA. Turizam vs. Identitet Globalizacija i tradicija. Etnološka istraživanja [Internet]. 2006 [pristupljeno 03.09.2019.];(11):161-183. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/37108>

## **2.SUSTAV SIGURNOSTI U REPUBLICI HRVATSKOJ I NAČINI NA KOJE SE DRŽAVA SUOČAVA SA SIGURNOSNIM RIZICIMA U TURIZMU**

Od uspostave Republike Hrvatske, jedna od prvih zadaća koju je na sebe preuzela država bila je izgradnja nacionalnog sustava sigurnosti nezavisnog od bilo kakvog entiteta, usmjerenog samo na očuvanje temeljnih društvenih vrijednosti i sloboda, te suvereniteta, neovisnosti i teritorijalne cjelovitosti. No ratna događanja koja su uslijedila usmjerila su sigurnosno djelovanje pretežito na obranu od neposredne agresije koja je vršena prema Hrvatskoj. Nakon rata, povoljnije sigurnosno okruženje omogućilo je da Republika Hrvatska pomno analizira postojeće sigurnosno stanje i odredi sigurnosne ugroze i dugoročne planove za borbu protiv istih.

Tom sigurnosnom okruženju pomoglo je udruženje Republike Hrvatske u nekoliko međunarodnih organizacija među kojima svakako treba istaknuti Ujedinjene narode (UN), Organizaciju za Europsku sigurnosnu suradnju (OESS), Sjevernoatlantski savez (NATO) i Europsku uniju (EU). Sama volja Republike Hrvatske za suradnju na međunarodnom planu daje doprinos pozitivnoj slici o sigurnosnom stanju koja se plasira svijetu godinama koje su uslijedile nakon rata. Također, sami ugovor Sjevernoatlantskog saveza jamči da će se svaki oružani napad na jednu ili više članica smatrati napadom na svih njih što uključuje i mogućnost upotrebe oružane sile. Članstvom u Europskoj uniji država je osigurala dodatnu potporu tom sigurnosnom ambijentu.<sup>19</sup> Također, Hrvatska je članstvom preuzela brojne europske akte među kojima je i Uredba (EU) 2016/679 o zaštiti pojedinca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka koja je u Republici Hrvatskoj implementirana Zakonom o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka.

---

<sup>19</sup> Rudolf ml. D, Nevena P. Međunarodne organizacije i Europski sigurnosno-obrambeni koncept. Adrias [Internet]. 2014 [pristupljeno 03.09.2019.];(20):61-82. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/135036>

## 2.1. Sigurnosno-obavještajna agencija (SOA) i Vojna-sigurnosno obavještajna agencija (VSOA)

Glavne službe odgovorne za nacionalnu sigurnost su Sigurnosno-obavještajna agencija (SOA) i Vojna-sigurnosno obavještajna agencija (VSOA) koje su pod parlamentarnim, stručnim, građanskim i sudskim nadzorom. Smjernice za rad sigurnosne službe su prije svega Strategija nacionalne sigurnosti i Strategija kibernetске sigurnosti koja je donesena nakon sve veće svijesti o kibernetскоj sigurnosti kao posebnom aspektu sigurnosti koja ima svoj prostor, alate i djelovanja.<sup>20</sup>

Za ovu temu je važna upravo procjena sigurnosnih službi o sigurnosnoj situaciji koja se transparentno svake godine objavljuje u obliku javnog izvješća. Jedna od glavnih ugroza, ako ne i glavna sigurnosna ugroza jest terorizam. “Terorizam je stalna prijetnja međunarodnoj i nacionalnoj sigurnosti, a bitno se povećava spremnost i sposobnosti terorista izazivanjem sve većeg broja žrtava i razaranja većih razmjera. Terorističke skupine koriste se suvremenim tehnologijama u širenju svoje tehnologije, obuku, novačenje boraca i terorističke napade.”<sup>21</sup> Terorizam privlači turizam iz nekoliko razloga:

- turizam je u međuovisnosti s prijevozničkom industrijom, napad na turizam utječe i na svjetski transport
- turizam je velika industrija, a terorizam teži uništenju industrije
- turizam je međusobno povezan s više industrija, napad na turizam može značiti i napad na sve njih
- turizam je visoko medijski orijentiran, a teroristi traže publicitet
- turizam se bavi ljudima koji nemaju povijest, stoga se teroristi lako asimiliraju u gomili
- turizam se bavi s konstantnim priljevom ljudi stoga teroristi lako prođu nezamijećeno
- teroristi traže mete koje nude barem tri od četiri mogućnosti koje često egzistiraju u svijetu turizma: 1. potencijal za masovne žrtve, 2. potencijal za masovni publicitet i da

---

<sup>20</sup> URL: <https://www.soa.hr/files/file/Javno-izvjesce-2018.pdf>, 18.08.2019.

<sup>21</sup> URL: <https://www.uvns.hr/UserDocsImages/dokumenti/nacionalnasigurnost/Strategija%20nacionalne%20sigurnosti%20RH.pdf>, 18.08.2019.

budu medijska senzacija, 3. potencijal za veliku ekonomsku štetu, 4. potencijal za uništiti ikonu.<sup>22</sup>

Prema izvješću SOA-e za 2018. godinu teroristička prijetnja na teritoriju Republike Hrvatske je niska, ali postoji potencijalan rizik upravo zbog pripadnosti Sjevernoatlantskom savezu, ali i zbog globalne prepoznatljivosti Republike Hrvatske kao turističke destinacije, a tu je i rizik od napada samo-radikaliziranih vukova samotnjaka koje najčešće izvode osobe sa psihičkim poremećajima.<sup>23</sup>

Što se tiče sigurnosnog pitanja boraca povratnika s hrvatskim državljanstvom, ISIL-u se ukupno pridružilo 7 osoba s hrvatskim državljanstvom, od kojih niti jedna nije radikalizirana u Republici Hrvatskoj, ali njihova konačna lokacija još se ne zna. Također, SOA je dijelom protuterorističke skupine (Counter Terrorism Group-CTG) koja okuplja sigurnosne službe država članica Europske Unije i Norvešku i Švicarsku s ciljem unaprjeđenja suradnje na području sprječavanja terorističkog djelovanja i brže i sigurnije razmjene informacija.<sup>24</sup>

Europa je od 2015. godine opterećena još jednim izazovom kojeg je nespremno dočekala te se morala suočiti koristeći *ad hoc* procedure. Radi se o velikoj migrantskoj krizi koja je posebno opteretila i naše prostore, a posebice zbog takozvane *balkanske rute*. “*Balkanska ruta* je kopnena i morska ruta, od grčko-turske granice, preko Makedonije i Srbije u Mađarsku i Hrvatsku, kojom se uglavnom služe azijski migranti iz Sirije, Afganistana i Iraka, ali i veliki broj migranata iz zemalja takozvanog Zapadnog Balkana, ponajviše Kosova.”<sup>25</sup> “Broj migranata u Europi je u 2018. godini smanjen za oko 25 % u odnosu na 2017. godinu, prvenstveno zbog smanjenja broja migranata na središnjoj mediteranskoj ruti koja vodi od Libije prema Italiji. Smanjenje je rezultat postroženih talijanskih mjera i sporazuma s Libijom, međutim za trećinu su povećane migracije na balkanskoj ruti koja je postala vrlo atraktivna za organizirani kriminalitet skupina krijumčara migrantima.”<sup>26</sup> Ovo bi moglo imati posredne posljedice na turizam budući da povećanje broja

<sup>22</sup> Ibidem- Tarlow PE. TOURISM SECURITY Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety. Amsterdam etc: Elsevier; 2014.

<sup>23</sup> Ibidem- URL: <https://www.soa.hr/files/file/Javno-izvjesce-2018.pdf>, 18.08.2019.

<sup>24</sup> Ibidem

<sup>25</sup> Botić J, Boban M. Geostrateški i sigurnosni aspekti potencijalnih utjecaja suvremenih migrantskih kretanja na Dalmaciju. Geoadria [Internet]. 2018 [pristupljeno 03.09.2019.];23(1):7-27. <https://doi.org/10.15291/geoadria.1456>

<sup>26</sup> Ibidem- URL: <https://www.soa.hr/files/file/Javno-izvjesce-2018.pdf>, 18.08.2019.

migranata iziskuje sve veće iskorištavanje državnih resursa, što znači manju količinu iskoristivosti istih (primarno prisutnost policijskih snaga) u vrijeme turističke sezone.

## 2.2. Kibernetički terorizam

Raste sve veća svijest o kibernetskoj sigurnosti kao aspektu sigurnosti koji se odvija u virtualnom svijetu računala. “Kao jedan od oblika malicioznih kibernetских aktivnosti javlja se i kibernetски terorizam koji je definiran kao promišljeni, politički, motivirani napad izvršen od stranih nacionalnih skupina ili prikrivenih čimbenika, odnosno pojedinaca, usmjerene protiv informacijskih ili računalnih sustava, računalnih programa te podataka, a koji rezultiraju nasiljem nad neborbenim metama.”<sup>27</sup>

“S obzirom na presjedanje Republike Hrvatske Vijećem Europske Unije u 2020. godini, a imajući u vidu mete dosadašnjih APT napada (Advanced Persistent Threat- napredna trajna prijetnja) na informacijski i komunikacijski sustav državnih tijela Republike Hrvatske, SOA podiže sposobnost obrane od ovakve vrste prijetnji nacionalnoj sigurnosti.”<sup>28</sup>

Tarlow se u poglavlju o sigurnosti konvencijskih centara i trgovačkih sajmova osvrće na problem povezan s kibernetским napadima. Većina konvencijskih centara/trgovačkih sajmova su ovisni o računalima. Zabilježeni su kibernetски napadi usmjereni prema Zapadnim zemljama na dnevnoj bazi. Konvencijski centri moraju biti spremni suočiti se sa svim opasnostima, od gubitka električne energije do pokretanja sistema protupožarnih prskalica preko računala. U svim slučajevima, cyber prekidi imaju ekonomske i reputacijske posljedice zbog velike količine imovine i činjenice da su kratkog trajanja (najduže do 8 dana).<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup> Vuković H. Kibernetска sigurnost i sustav borbe protiv kibernetских prijetnji u Republici Hrvatskoj. National security and the future [Internet]. 2012 [pristupljeno 03.09.2019.];13(3):12-31. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/100728>

<sup>28</sup> Ibidem- URL: <https://www.soa.hr/files/file/Javno-izvjesce-2018.pdf>, 18.08.2019.

<sup>29</sup> Ibidem- Tarlow PE. TOURISM SECURITY Strategies for Effecitevely Managing Travel Risk and Safety. Amsterdam etc: Elsevier; 2014.



### 2.3. Nautički turizam i sigurnosni rizici

Nautički turizam u Hrvatskoj stalno bilježi trend rasta, stoga se smatra jednim od najperspektivnijih turističkih proizvoda s izraženom dinamikom. Razvoju nautičkog turizma pogoduje razvedenost obale i geoprometni položaj. Kombinacija klime pogodne za turizam i bogate kulturne baštine mamac je za kulturno osviještene turiste koji su ujedno željni i morskih aktivnosti. “Međutim, postoje istraživanja prema kojima je u razdoblju od 1979. godine do 2016. godine kulturna baština bila meta 4304 teroristička napada diljem svijeta što je cca 2,5% od ukupnog broja od 110 350 terorističkih akata koliko ih se dogodilo u promatranom razdoblju.”<sup>30</sup> Hrvatska je s bogatom kulturnom baštinom (Eufrazijeva bazilika u Poreču 1997.g., Povijesna jezgra grada Trogira 1997.g., Dioklecijanova palača u Splitu 1979.g., Stara jezgra grada Dubrovnika 1979.g. i 1994.g., Starigradsko polje 2008.g., Srednjovjekovni stećci 2016.g., Katedrala sv. Jakova u Šibeniku 2000.g., Obrambeni sustav Republike Venecije iz 16. i 17. st. u Zadru i Šibeniku 2017.g.)<sup>31</sup> u riziku od terorističkog napada. Hrvatska je na temelju pravilnika o sigurnosnoj zaštiti pomorskih brodova i luka (International Ship and Port Security Code- ISPS) donijela Zakon o sigurnosnoj zaštiti pomorskih brodova i luka. Pravilnikom se uvodi funkcija časnika za sigurnost na brodovima, brodarskim kompanijama i u morskim lukama, ali i organizacija za sigurnosnu zaštitu luka.<sup>32</sup>

Zakonodavni okvir zaštite nautičkog turizma postoji, međutim postoje određeni nedostaci te je potrebna daljnja razrada Pravilnika, ali i dosljedna primjena istog.

### 2.4. Sezonski kriminalitet i uloga policije

Za turističku sezonu karakteristična je pojava takozvanog sezonskog kriminaliteta pa se tako prema statistici koju obavlja Ministarstvo unutarnjih poslova najviša stopa kriminaliteta za koji

---

<sup>30</sup> Ibidem- Bilandžić M, Prodan T, Mrčela A. Kultura i terorizam: kulturna baština pomorskih povijesnih gradova u protuterorističkim strategijama. Policija i sigurnost [Internet]. 2019 [pristupljeno 03.09.2019.];28(1/2019):1-14. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/219606>

<sup>31</sup> URL: <https://whc.unesco.org/en/statesparties/hr>, 20.08.2019.

<sup>32</sup> Ibidem- Bilandžić M, Prodan T, Mrčela A. Kultura i terorizam: kulturna baština pomorskih povijesnih gradova u protuterorističkim strategijama. Policija i sigurnost [Internet]. 2019 [pristupljeno 03.09.2019.];28(1/2019):1-14. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/219606>

se progoni po službenoj dužnosti bilježi upravo u srpnju i kolovozu. U isto vrijeme je povećan i broj prometnih nesreća što je i za pretpostaviti kada se uzme u obzir kombinacija neželjenih faktora u prometu poput dugih iscrpnih putovanja, premorenosti i čestih toplinskih udara. Tako je prema evidenciji Ministarstva unutarnjih poslova u kolovozu 2018. godine poginulo 45 osoba od posljedica prometne nesreće što je velik broj u odnosu na 17 poginulih osoba u siječnju iste godine.<sup>33</sup> Često će se izbor turističke destinacije temeljiti na dostupnim informacijama o sigurnosti, ali većini turista svojstveno je da neće uvijek biti zainteresirani za ograničenja koja nameću mjere sigurnosti. Nepoznata sredina dodatno pridonosi većem riziku. Postoji više razloga zašto će turist lakše postati žrtvom kaznenog djela:

- turisti često pretpostavljaju da je određena destinacija sigurna
- turistima često nedostaju konkretne informacije o destinaciji i mjestima kroz koje će prolaziti do konačne destinacije.
- turisti često imaju više destinacija. To znači da možda neće ni primijetiti da su nešto izgubili, a kada i primijete najčešće se neće sjetiti gdje su to izgubili
- turisti često zaboravljaju na stvari koje nose sa sobom, stoga možda neće ni znati da im je nešto izgubljeno ili ukradeno
- putovati znači biti u riziku, turisti se često upuštaju u rizične situacije u koje se ne bi upuštali da su doma
- turisti su često umorni i/ili gladni stoga će možda prije misliti o zadovoljavanju osnovnih bioloških potreba nego sigurnosnih potreba
- turisti ne znaju mjesto u koje putuju ili kroz koja putuju, kao ni lokalno stanovništvo. Često nisu upoznati s lokalnim običajima, jezikom, geografijom i opasnim mjestima. Stoga je turist taj koji je u nepovoljnom položaju u slučaju razmirica
- turisti često snize razinu vlastitih inhibicija
- turisti imaju svoj raspored, stoga će sigurnosne potrebe podrediti vremenskom okviru svoga rasporeda

---

<sup>33</sup> URL: <https://mup.gov.hr/UserDocsImages/statistika/2018/Statisticki%20pregled%20temeljnih%20sigurnosnih%20pokazatelja%20i%20rezultata%20rada%20u%202018.%20godini.pdf>, 20.08.2019.

- turisti će rijetko uložiti svoje vrijeme na podnošenje policijskog izvještaja i rijetko će uložiti vrijeme i novac na povratak na mjesto zločina da bi svjedočili protiv okrivljenika
- mali broj turista je iskusan u turističkim putovanjima, većina zločinaca su dobro izučili svoj zanat. U natjecanju između turista i zločinca, zločinac najčešće ima prednost.<sup>34</sup>

Marksisti i neomarksisti su odmor vidjeli kao ekonomski disparitet između bogatih turista i siromašnih pripadnika gospodarstva. Iz njihove perspektive, ležerne aktivnosti su ništa drugo do buržoaske dominacije nad proletarijatom. Ovo razmišljanje da odmor pripada samo višoj klasi će se kasnije manifestirati kroz neomarksističko poimanje da su turisti u mnogo načina sami odgovorni za vlastitu viktimizaciju.<sup>35</sup>

Također, turisti su često žrtve akata koje ne možemo definirati kao zločin, ali su nemoralni i mogu uništiti lokalnu reputaciju. Na primjer, vlasnici trgovina mogu gnjaviti turiste do te mjere da im postane neugodno. Također, nešto što je prihvatljivo u jednoj kulturi ne mora značiti da je prihvatljivo u drugoj, što može dovesti do sukoba između turista i lokalnog stanovništva.<sup>36</sup>

“Policija je središnja služba Ministarstva unutarnjih poslova koja obavlja poslove određene zakonom i drugim propisima. Policija građanima pruža zaštitu njihovih temeljnih ustavnih prava i sloboda i zaštitu drugih Ustavom Republike Hrvatske zaštićenih vrijednosti. Jedinstveno je organizirana u tri hijerarhijske razine: 1. ravnateljstvo policije, 2. policijske uprave, 3. policijske postaje.”<sup>37</sup>

“Policijske funkcije dijele se na preventivnu, represivnu, obrambenu, razvojno istraživačku te modernu nadzornu funkciju. Preventivna funkcija podrazumijeva djelovanje usmjereno na sprječavanje narušavanja javnog reda i poretka, odnosno sprječavanja počinjenja raznih vrsta protuzakonitih djela koja utječu na sigurnost. Represivna funkcija uključuje primjenu policijske sile prema počiniteljima kaznenih djela, ali policija može primijeniti samo ona sredstva prisile koja su regulirana zakonom.”<sup>38</sup>

---

<sup>34</sup> Ibidem- Tarlow PE. TOURISM SECURITY Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety. Amsterdam etc: Elsevier; 2014.

<sup>35</sup> Ibidem

<sup>36</sup> Ibidem

<sup>37</sup> URL: <https://www.zakon.hr/z/282/Zakon-o-policiji>, 20.08.2019.

<sup>38</sup> Ibidem- Matika D, Gugić A. Turizam i sigurnost. Zagreb: adriatica.net; 2007.

Ministarstvo unutarnjih poslova prepoznalo je potrebu za suzbijanjem sigurnosno rizičnih pojava oblika te je još 2006. godine osnovan projekt pod nazivom "Sigurna turistička sezona" u okviru kojeg policajci iz raznih europskih država dolaze u Republiku Hrvatsku da bi bili na usluzi svojim sugrađanima u što ugodnijem provođenju svog odmora. Projekt se tradicionalno održava u vremenu od 01. srpnja do 01. rujna svake godine. Kronološki gledano, projekt je nastao još 1994. godine u obliku akcije "TOURS". Uskoro pridobiva i pozornost Interpola koji u vidu pružanja logističke podrške zajedničkim ophodnjama, projektu omogućava pristup Interpolovoj bazi podataka u vremenskom razdoblju od 2009. godine do 2012. godine. U okviru projekta strani policajci su razmješteni na područjima gdje ljetuje najveći broj njihovih sugrađana, te im u policijskoj odori, ali bez policijskih ovlasti pomažu u pružanju informacija, pogotovo u slučaju eventualnih prekršajnih ili kaznenih postupaka.<sup>39</sup> U sklopu projekta policajci distribuiraju letke koji na trinaest svjetskih jezika pružaju osnovne informacije o kontakt brojevima veleposlanstava, hitnih službi te objašnjavaju proceduru u slučaju gubitka dokumenata. Nadalje, pružene su osnovne mjere sigurnosti kojima se može prevenirati krađa vrijedne imovine. Tako je savjetovano da se vrijedna imovina uvijek drži u hotelskom sefu, a osobne dokumente bi trebalo uvijek držati odvojeno od gotovine i kreditnih kartica. Na javnome mjestu se nikada ne bi trebale nositi velike količine novca, a novac nikada ne bi trebao stajati u istome džepu kao i osobni dokumenti. Novac bi trebalo promijeniti u podružnici banke, poštanskom uredu ili drugoj financijskoj instituciji. Osobne automobile bi trebalo parkirati na sigurnom parkiralištu na lokaciji koja je osvijetljena.

Također, u svrhu provođenja "Nacionalnog programa sigurnosti cestovnog prometa" hrvatski policajci godinama neumorno dijele brošuru "Ljeto na hrvatskim cestama" koja na više europskih jezika sadrži korisne informacije o tome kako se ponašati na hrvatskim cestama.

Mobilna aplikacija Ministarstva unutarnjih poslova "Policija- sigurnost i povjerenje" omogućava anonimnu prijavu policiji uz prilaganje fotografije, a moguće ju je koristiti i kao poziv u pomoć.

Projekt "Sigurna turistička sezona" bi mogao poslužiti kao temelj za izgradnju specijalne turističke jedinice policije. Mnoge države su inkorporirale u svoje sigurnosne sustave takve jedinice koje se u engleskom govornom području nazivaju TOPPS (tourism-oriented

---

<sup>39</sup> URL: <https://policija.gov.hr/sigurna-turisticka-sezona/102>, 20.08.2019.

policing/protection services). Ove jedinice su jedinstvene po načinu na koji mjere uspjeh. Klasične policijske uprave mjere svoj uspjeh po broju riješenih zločina, dok TOPPS s druge strane taj uspjeh mjeri po broju spriječenih zločina.<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> Ibidem- Tarlow PE. TOURISM SECURITY Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety. Amsterdam etc: Elsevier; 2014.

## 2.5. Sigurnost u ugostiteljskim objektima

Bez obzira o kojem se ugostiteljskom objektu radi, postoje određena pravila kojima bi se trebalo voditi prilikom upravljanja objektom. Među njima su:

- nikada se ne smije zaboraviti da su ugostiteljski objekti dijelom okruženja lokalne jedinice. Nikada se ne bi smjela odvajati sigurnost ugostiteljskog objekta od sigurnosti okruženja u kojoj se objekt nalazi. Ugostitelji moraju biti svjesni tipova kriminaliteta koji se pojavljuju u okruženju ugostiteljskog objekta. Ključni koncept jest da sigurnost ne prestaje na ulaznim vratima objekta
- ugostiteljski objekti s niskom razinom uslužnih službi su uobičajeno mjesta s najmanjom sigurnosnom razinom. Takvi objekti ostavljaju dojam da ne brinu o dobrobiti gostiju. Kreiranje okruženja koje se odnosi s brigom prema gostima jest prvi korak u ostvarenju dobrog sigurnosnog stanja u objektu.
- u ugostiteljskim objektima koji nisu obiteljski vođeni, menadžer objekta bi trebao znati tko su zaposlenici objekta. Administrativni ured bi trebao obaviti sigurnosnu provjeru svih zaposlenika. U većim hotelima se često ne zna tko ulazi u gostionske sobe i da li netko od njih ima kriminalnu prošlost. Trebalo bi se provoditi i testiranje zaposlenika na opojne droge. Sigurnosno osoblje bi trebalo posjedovati identifikacijsku iskaznicu s fotografijom
- najčešće gosti ne čitaju materijale o sigurnosnim procedurama u slučaju opasnosti koje su im prezentirane u sobama. Prilikom dizajniranja objekta treba imati na umu da gosti tijekom krize često nisu u stanju smisleno razmišljati
- sigurnosno osoblje treba posjedovati certifikate koji su izdani od nezavisnih agencija
- prvo treba zaštititi goste i osoblje objekta, a naposljetku imovinu
- sigurnosno osoblje hotela treba razvijati dobre odnose s policijskom upravom da bi bilo olakšano postupanje u slučaju incidenta
- treba nabaviti što bolju moguću opremu za zaštitu gostiju. Ne trebaju svi objekti imati metalne detektore, ali postoji manje primjetna oprema: alarmi na izlaznim vratima, unaprijedni sistemi zaključivanja vrata, zaštita prozora, itd.
- potrebno je surađivati sa stručnjacima u određivanju onoga što je potrebno za unaprjeđenje objekta. Mnoge agencije mogu ponuditi izradu sigurnosnog plana i dati

stručne savjete. Potrebno je često provjeriti ventilacijske sustave i testirati evakuacijske planove.

- mnogi ugostiteljski objekti u sklopu svojih usluga nude i posluživanje hrane. Treba razviti sustav zaštite koji ne dopušta da osoba koja je bolesna radi s hranom. Također, i honorarni zaposlenici moraju proći osnove sigurnosne zaštite u objektu.<sup>41</sup>

Pravilnikom o zaštiti požara ugostiteljskih objekata su propisani minimalni zahtjevi o zaštiti protiv požara. Njime su propisani otpornost nosivih konstrukcija ugostiteljskih objekata, građevinske mjere za sprečavanje prijenosa požara, putevi za izlaženje, vatrogasni pristupi, uređaji za uzbunjivanje, dojavu i gašenje požara.<sup>42</sup> “Propisano je da svaki ugostiteljski objekt mora na vidnom mjestu u blizini ulaza imati istaknute upute u slučaju nastanka požara i plan ugostiteljskog objekta s označenim:

- stubištem i izlaznim putevima
- mjestima na kojima su smješteni vatrogasni aparati
- mjestom na kojem je smještena glavna sklopka napajanja ugostiteljskog objekta električnom energijom te glavni zatvarač za brzo zatvaranje dovoda plina
- mjestom isključenja sustava ventilacije ako je ugrađena u objekt
- mjestom smještaja vatrodjavne centrale ako je ugrađena u objekt
- instalacijama i prostorima povećanog rizika za nastanak požara ako postoje u objektu”<sup>43</sup>

Zanimljivo je spomenuti da samo ugostiteljski objekti u kojima može istovremeno boraviti više od 100 osoba moraju imati izveden sustav za dojavu požara i najmanje jednom godišnje sudjelovati u vježbama evakuacije i uporabe sredstava za gašenje požara, a oni objekti s kapacitetom preko 250 osoba istodobno moraju imati zvučni uređaj za uzbunjivanje. Prostorije u ugostiteljskim objektima namijenjene za okupljanje ili boravak osoba većem od 800 kvadratnih

---

<sup>41</sup> Ibidem- Tarlow PE. TOURISM SECURITY Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety. Amsterdam etc: Elsevier; 2014.

<sup>42</sup> URL: <http://ecomission.hr/wp-content/uploads/2015/04/Pravilnik-o-za%C5%A1titi-od-po%C5%BEar-ugostiteljskih-objekata.pdf>, 22.08.2019.

<sup>43</sup> Ibidem

metara ili s mogućnošću smještaja više od 300 osoba istovremeno moraju imati ugrađen stabilni sustav za automatsko gašenje požara tipa sprinkler.<sup>44</sup>

Prema dostupnim informacijama najviše turista se smjestilo u privatne sobe te su ostvarili i najveći broj noćenja u tim objektima (43,4 milijuna).<sup>45</sup> S obzirom na to da privatne sobe ne spadaju pod obvezu uređaja za uzbunjivanje i dojavu požara, pitanje je koliko su zapravo sigurni ugostiteljski objekti.

Također, prema dostupnoj literaturi nije vidljivo da li zaposlenici koji se zapošljavaju u ugostiteljskim objektima prolaze sigurnosnu provjeru. Osobe koje rade na recepciji imaju pristup osobnim dokumentima kojima prijavljuju goste u sustav eVisitora-a, ali i pristup kreditnim karticama. Potonje je posebno značajno uz pojavu novorazvijenih metoda krađa poput “skimmera”, odnosno uređaja koji hvataju broj kreditne kartice kada potrošač plaća uslugu. Preporuka je barem osnovna provjera zaposlenika koja bi se sastojala od provjere kaznene evidencije te psihološke procjene kandidata koju je moguće obaviti alatima koji su lako dostupni na web stranicama.

## 2.6. Turizam i zdravstvena zaštita

WHO (World Health Organization) kao krovna globalna zdravstvena organizacija, svake godine revidira priručnik “International Travel and Health”. Priručnik je preporučen putnicima kao vid zdravstvene preventivne mjere jer sadrži najbitnije informacije o zdravstvenim rizicima za svaku zemlju posebno, s naglaskom na dominantne zarazne bolesti. Također sadrži podatke o preporučenim cjepivima. U Hrvatskoj glavnu ulogu za zaštitu zdravlja putnika nosi Hrvatski zavod za javno zdravstvo. Inače, hrvatski sustav zdravstva je podijeljen na privatni i javni sektor, a prema razinama struke na primarnu, sekundarnu i tercijarnu razinu stručne medicinske zaštite zdravlja čijim je dijelom i Zavod za javno zdravstvo.<sup>46</sup>

---

<sup>44</sup> Ibidem

<sup>45</sup> Ibidem- URL: [https://htz.hr/sites/default/files/201906/HTZ%20TUB%20HR\\_%202018\\_0.pdf](https://htz.hr/sites/default/files/201906/HTZ%20TUB%20HR_%202018_0.pdf), 17.08.2019.

<sup>46</sup> Gotovac P. TURIZAM I ZDRAVLJE: Što uspješan menadžment lokalne destinacije treba znati o sigurnosti zdravlja kao elementu pouzdanosti turizma?. Acta turistica nova [Internet]. 2007 [pristupljeno 03.09.2019.];1.(1.):61-85. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/27740>



Zbog povećanih gužva na prometnicama tijekom turističke sezone Hrvatski zavod za hitnu medicinu se pridružio kampanji “Hitni koridor spašava život”. Hitni koridor se stvara na način da se u svrhu propuštanja vozila interventnih službi, vozila pomaknu što više lijevo i desno, a na prometnicama s tri traka, oslobađa se srednji trak. Hitni koridor je propisan Zakonom o sigurnosti prometa na cestama, a ukoliko se ozlijeđeni zbrinu na vrijeme, postoji 85% veća šansa za preživljavanje.<sup>47</sup> Također, u sklopu privatnog zdravstva diljem hrvatske obale otvaraju se turističke ambulante.

Manjak dijagnostičke opreme, duge liste čekanja, odlazak liječnika i medicinskih sestara na rad u inozemstvo, manjak ulaganja koji onemogućuje praćenje suvremenih zdravstvenih tehnologija samo su neki od problema s kojima se suočava hrvatsko zdravstvo. Nažalost, to nisu problemi samo hrvatskog stanovništva već i svih hrvatskih turista koji tijekom turističke sezone stavljaju svoje zdravlje na raspolaganje hrvatskom zdravstvu.

---

47

URL:<http://www.hzhm.hr/docs/pdf/hitni-koridor.pdf>  
fbclid=IwAR3VdSSovEYe01rFbKub8F1zwPUKos4SypC42HcNIUPzFLOmVtm6QcTaUdY, 24.08.2019.

### **3.INFORMACIJE O SIGURNOSNIM RIZICIMA U HRVATSKOJ KOJE SU DOSTUPNE NA INTERNET PORTALIMA**

Svijet je povezan putem elektronskih medija. Osobama su dostupne sve potrebne informacije samim klikom na tipkovnicu. Pitanje je kako od tih silnih informacija izabrati onu koja je najvjerodostojnija. Prema nekim istraživanjima turisti se pri odabiru turističke destinacije povode informacijama danim na nezavisnim portalima koje objavljuju profesionalni stručnjaci prije nego amaterskim člancima.<sup>48</sup> U tekstu su navedene dvije online kritike o sigurnosnom stanju u Republici Hrvatskoj. Radi se o aplikaciji SafeAround te Smart Traveler Enrollment Program-u, odnosno online servisnoj službi za američke državljane.

SafeAround jest aplikacija koja putnicima pruža informacije o sigurnosnom stanju u zemljama diljem svijeta. SafeAround navodi kako je hrvatski indeks sigurnosti na zavidnih 83% stoga se Hrvatska generalno smatra sigurnom turističkom destinacijom. Unatoč tome, uvijek postoji prijetnja od sitnih krađa, krađa prtljage i prijevara na bankomatima. Kao grad s najvećim problemom “džeparenja” se ističe Zagreb, a mjesto operiranja takvim vrstama zločinaca jest javni gradski prijevoz. Ističe se i problem minskih polja s napomenom da Hrvatska broji više od 16000 znakova za minska područja, međutim sva turistička područja su razminirana. Posebno se upozorava na izbjegavanje nekih striptiz klubova, primjerice u Zagrebu, zbog mogućnosti prijevara gostiju naplaćivanjem čak 2000 eura za bocu šampanjca. Upozorava se i na rizik mjenjačnica koje naplaćuju ilegalnu proviziju za svoje usluge. Napominje se da iako je Hrvatska seizmički jako aktivna, ozbiljni potresi su rijetki. Rizik od terorističkog napada je nizak. Također, Hrvatska je jako sigurna za putnike ženskog spola.<sup>49</sup>

Smart Traveler Enrollment Program je besplatan servis koji omogućuje državljanima SAD-a koju putuju ili žive u inozemstvu da dobiju najnovije informacije preko svojih veleposlanstava ili

---

<sup>48</sup> Ibidem- Vincent CTP. Amateur versus professional online reviews: Impact on tourists' intention to visit a destination. Turizam [Internet]. 2018 [pristupljeno 03.09.2019.];66(1):35-51. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/197381>

<sup>49</sup> URL: <https://safearound.com/europe/croatia/>, 24.08.2019.

konzulata. Odabirom Hrvatske na pretraživaču dobivene su informacije koje slijede u tekstu. Proces razminiranja područja u Hrvatskoj još traje, ali sva opasna područja su označena prikladnim simbolom. Kriminalitet u Hrvatskoj je na niskoj razini, no mogući su rasno motivirani napadi. Potrebno je izbjegavati sumnjive noćne klubove jer su poznati po prijevarama gostiju prenaplaćivanjem. Prilikom vožnje javnim prijevozom, potrebno je dodatno zaštititi svoju imovinu. Adekvatna medicinska pomoć je dostupna u Hrvatskoj, ali uvjeti koji vladaju u hrvatskim bolnicama možda nisu na razini američkih standarda. Posebna pažnja je usmjerena na oprez prilikom vožnje na hrvatskim cestama, posebno u pogledu agresivnih ponašanja vozača.<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup> URL:<https://travel.state.gov/content/travel/en/international-travel/International-Travel-Country-Information-Pages/Croatia.html>, 24.08.2019.

## 4. ISTRAŽIVANJE: PERCEPCIJA TURISTA O OSOBNOJ SIGURNOSTI U REPUBLICI HRVATSKOJ

### 4.1. Metodologija istraživanja

Istraživanje je namijenjeno stranim turistima koji su posjetili Republiku Hrvatsku. Istraživanje je provedeno korištenjem metode ispunjavanja upitnika koji su distribuirani putem turističkih agencija i online servisa. Upitnici su napisani na engleskom jeziku. U istraživanje su uključena 102 ispunjena upitnika (12 ih je odbačeno). Vrijeme potrebno za ispitivanje upitnika je od 5 do 10 minuta. Ispitanici su upozoreni da su njihovi odgovori dobrovoljni i anonimni.

Upitnik se sastoji od ukupno 18 pitanja raspoređenih u dvije grupe. Prva grupa pitanja je kreirana u svrhu dobivanja demografskih karakteristika ispitanika (dob, spol, nacionalnost, radni status, bračni status, imaju li ispitanici djece ili ne). Druga grupa se sastoji od 12 pitanja o percepciji razine osobne sigurnosti koju turisti osjećaju tijekom posjeta Hrvatskoj. U upitniku je korištena Likertova ljestvica, a za potrebe izračuna rezultata svakom stupnju Likertove ljestvice je naknadno dodana numerička varijanta (Strongly agree-1, Agree-2, Neutral-3, Disagree-4, Strongly disagree-5). U izračunu rezultata je korištena statistička metoda aritmetičke sredine. U Tablici 1. su prikazani stavovi svih ispitanika prema svim postavljenim tvrdnjama, dok su u drugim tablicama prikazani rezultati tvrdnje *“I choose my travel destination by personal safety”* prema demografskim karakteristikama ispitanika.

Uzorak ispitanika je prigodan (namjeran), a demografske karakteristike ispitanika su opisane u nastavku teksta. Najviše ispitanika je iz dobne skupine od 24-39 godina (43,14%), a slijedi dobna skupina 40-55 godina (27,45%), pa možemo reći da prevladava dobna skupina ispitanika od 24-55 godina. Najmanje je ispitanika iz dobne skupine “ispod 24 godine” koja obuhvaća 11,76% ispitanika. Postoji neravnomjernost u ispitanicima po spolu, pa je tako ispitivanje obuhvatilo 64,70 % ispitanika ženskog spola. Najveći broj ispitanika su radnici (69,60%), a što se tiče bračnog statusa prevladavaju ispitanici koji su u vjenčanoj zajednici (49,02%). Najmanja neravnomjernost jest između osoba koje imaju djecu (46,08%) naspram onih koji nemaju djecu (53,92%). Prezentirani su rezultati najzastupljenijih ispitanika po nacionalnosti od kojih prednjače Britanci (20,59%) i Nijemci (17,65%).

Tablica 1. *Percepcija osobne sigurnosti turista u RH (Strongly agree-1, Agree-2, Neutral-3, Disagree-4, Strongly disagree-5)*

|                                                                                                                                    | Strongly agree | Agree | Neutral | Disagree | Strongly disagree | PROSJEK     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------|---------|----------|-------------------|-------------|
| <i>I choose my travel destination by personal safety</i>                                                                           | 27             | 40    | 23      | 10       | 2                 | <b>2,22</b> |
| <i>I feel safe in Croatia</i>                                                                                                      | 60             | 38    | 4       | /        | /                 | <b>1,45</b> |
| <i>Before I came to a Croatia I was well informed about Croatia (e.g. how to contact my embassy, drinking and driving laws...)</i> | 13             | 33    | 30      | 22       | 4                 | <b>2,72</b> |
| <i>I am not afraid of a possible terrorist attack while I am in Croatia</i>                                                        | 49             | 36    | 10      | 7        | /                 | <b>1,75</b> |
| <i>I am not afraid of being a victim of criminal act in Croatia</i>                                                                | 32             | 44    | 15      | 10       | 1                 | <b>2,05</b> |
| <i>I have confidence in Croatian police services</i>                                                                               | 14             | 45    | 30      | 10       | 3                 | <b>2,44</b> |
| <i>I think Croatian police should have greater street presence during tourist season</i>                                           | 19             | 35    | 39      | 4        | 2                 | <b>2,27</b> |
| <i>I am not afraid of natural disasters in Croatia like a fire or a flood</i>                                                      | 29             | 33    | 34      | 6        | /                 | <b>2,17</b> |
| <i>I have confidence in Croatian rescue services in a case of natural disaster</i>                                                 | 27             | 40    | 30      | 5        | /                 | <b>2,13</b> |
| <i>I have confidence in Croatian health services</i>                                                                               | 17             | 45    | 26      | 14       | /                 | <b>2,36</b> |
| <i>I am not afraid of serious virus epidemic outbreaks in Croatia</i>                                                              | 41             | 35    | 24      | 2        | /                 | <b>1,87</b> |
| <i>I think Croatian water and food are safe to consume</i>                                                                         | 59             | 32    | 9       | 2        | /                 | <b>1,55</b> |

Najveći broj ispitanika se slaže s tvrdnjom da izbor turističke destinacije biraju po osjećaju sigurnosti (39,21%), a s tvrdnjom da se osjećaju sigurno u Republici Hrvatskoj u potpunosti se slaže najveći broj ispitanika (58,82%) te ne postoji ispitanik koji se s tom tvrdnjom ne slaže. Iako se veći broj ispitanika upoznao s informativnim materijalima o Hrvatskoj prije posjeta, veliki broj njih je indiferentan (29,41%) ili se ne slaže s tom tvrdnjom (21,57%).

Najveći broj ispitanika se potpuno slaže s tvrdnjom da se ne boje terorističkog napada dok su u Hrvatskoj (48,04%), te se s tvrdnjom da se ne boje da će postati žrtvom kriminalnog akta u Hrvatskoj slaže najveći broj ispitanika (43,14%).

S tvrdnjom da imaju povjerenja u hrvatske policijske službe slaže se najveći broj ispitanika (44,12%) te su u najvećoj mjeri indiferentni na tvrdnju da bi policijske službe trebale imati veću prisutnost na ulicama tijekom turističke sezone (38,23%).

Najveći broj ispitanika se slaže s tvrdnjom da imaju povjerenja u hrvatske spasilačke službe u slučaju prirodnih katastrofa (39,21%), te s tvrdnjom da imaju povjerenja u hrvatske zdravstvene službe (44,12%).

Većina ispitanika je neutralna prema tvrdnji da se ne boje prirodnih katastrofa dok su u Hrvatskoj (33,33%), dok se najveći broj ispitanika u potpunosti slaže s tvrdnjom da se ne boje izbijanja ozbiljnih virusnih epidemija u Hrvatskoj (40,20%) kao i s tvrdnjom da su hrvatska hrana i voda sigurne za konzumiranje (57,84%).

Tablica 2. *Osobna percepcija turista o odabiru turističke destinacije prema osjećaju sigurnosti izražena kroz dobnu varijablu (Strongly agree-1, Agree-2, Neutral-3, Disagree-4, Strongly disagree-5)*

| <b>AGE</b><br><i>I choose my travel destination by<br/>personal safety</i> | Strongly<br>agree | Agree | Neutral | Disagree | Strongly<br>disagree | <b>PROSJEK</b> |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|---------|----------|----------------------|----------------|
| Less than 24                                                               | 3                 | 4     | 3       | 2        | /                    | <b>2,33</b>    |
| Between 24 and 39                                                          | 10                | 21    | 10      | 3        | /                    | <b>2,17</b>    |
| Between 40 and 55                                                          | 8                 | 10    | 5       | 3        | 2                    | <b>2,32</b>    |
| Over 55                                                                    | 6                 | 5     | 5       | 2        | /                    | <b>2,17</b>    |

S tvrdnjom da turističku destinaciju biraju po osjećaju sigurnosti najviše se slaže dobna skupina ispitanika između 24-39 godina te dobna skupina ispitanika poviše 55 godina. S navedenom tvrdnjom najmanje se slaže dobna skupina ispod 24 godine.

Tablica 3. *Osobna percepcija turista o odabiru turističke destinacije prema osjećaju sigurnosti izražena kroz rodnu varijablu (Strongly agree-1, Agree-2, Neutral-3, Disagree-4, Strongly disagree-5)*

| <b><u>GENDER</u></b><br><i>I choose my travel destination by personal safety</i> | Strongly agree | Agree | Neutral | Disagree | Strongly disagree | <b>PROSJEK</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------|---------|----------|-------------------|----------------|
| Female                                                                           | 12             | 30    | 18      | 5        | 1                 | <b>2,29</b>    |
| Male                                                                             | 15             | 10    | 5       | 5        | 1                 | <b>2,08</b>    |

S tvrdnjom da turističku destinaciju biraju po osjećaju sigurnosti više se slaže muška skupina ispitanika. Ipak, ovdje bi trebalo uzeti u obzir postojanje velike neravnomjernosti u uzorku između ispitanika muškog i ženskog spola.

Tablica 4. *Osobna percepcija turista o odabiru turističke destinacije prema osjećaju sigurnosti izražena kroz nacionalnu varijablu (Strongly agree-1, Agree-2, Neutral-3, Disagree-4, Strongly disagree-5)*

| <b><u>NATIONALITY</u></b><br><i>I choose my travel destination by personal safety</i> | Strongly agree | Agree | Neutral | Disagree | Strongly disagree | <b>PROSJEK</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------|---------|----------|-------------------|----------------|
| Velika Britanija                                                                      | 2              | 7     | 11      | 1        | /                 | <b>2,52</b>    |
| Njemačka                                                                              | 8              | 8     | /       | 2        | /                 | <b>1,77</b>    |
| Australija                                                                            | 3              | 3     | 1       | 1        | /                 | <b>2,00</b>    |
| Sjedinjene Američke Države                                                            | 2              | 2     | /       | 3        | /                 | <b>2,57</b>    |
| Italija                                                                               | 1              | 4     | /       | /        | 1                 | <b>2,33</b>    |
| Irska                                                                                 | 4              | /     | 1       | /        | /                 | <b>1,4</b>     |
| Španjolska                                                                            | 1              | 2     | 2       | /        | /                 | <b>2,2</b>     |
| Švicarska                                                                             | 2              | 2     | 1       | /        | /                 | <b>1,8</b>     |

S obzirom na to da nisu prikazane sve nacionalne skupine ispitanika (izostavljene su one skupine koje imaju do tri ispitanika) obratit ćemo pozornost samo na Veliku Britaniju i Njemačku koje su u istraživanju dale najveći broj ispitanika. Ispitanici britanske nacionalnosti su skloniji neutralnom stavu prema tvrdnji da turističku destinaciju biraju po osjećaju sigurnosti, dok je

njemačka skupina ispitanika u velikoj mjeri naklonjena stavu da turističku destinaciju biraju po osjećaju sigurnosti.

Tablica 5. *Osobna percepcija turista o odabiru turističke destinacije prema osjećaju sigurnosti izražena kroz varijablu radnog statusa (Strongly agree-1, Agree-2, Neutral-3, Disagree-4, Strongly disagree-5)*

| <b><u>EMPLOYMENT STATUS</u></b><br><i>I choose my travel destination by personal safety</i> | Strongly agree | Agree | Neutral | Disagree | Strongly disagree | <b>PROSJEK</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------|---------|----------|-------------------|----------------|
| Student                                                                                     | 3              | 8     | 3       | 2        | /                 | <b>2,25</b>    |
| Worker                                                                                      | 19             | 26    | 17      | 7        | 2                 | <b>2,25</b>    |
| Retired person                                                                              | 5              | 4     | 3       | 1        | /                 | <b>2,00</b>    |
| Other                                                                                       | /              | 2     | /       | /        | /                 | <b>2,00</b>    |

Skupina ispitanika koji su u mirovini, kao i ona skupina koja se svrstala među "drugo" (kućanice) u skupini radni status ispitanika, pokazuju veću sklonost tvrdnji da biraju turističku destinaciju prema osjećaju sigurnosti.

Tablica 6. *Osobna percepcija turista o odabiru turističke destinacije prema osjećaju sigurnosti izražena kroz varijablu bračnog statusa (Strongly agree-1, Agree-2, Neutral-3, Disagree-4, Strongly disagree-5)*

| <b><u>MARITAL STATUS</u></b><br><i>I choose my travel destination by personal safety</i> | Strongly agree | Agree | Neutral | Disagree | Strongly disagree | <b>PROSJEK</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------|---------|----------|-------------------|----------------|
| Single                                                                                   | 8              | 7     | 5       | 4        | /                 | <b>2,21</b>    |
| Married                                                                                  | 13             | 23    | 10      | 3        | 1                 | <b>2,12</b>    |
| Separated                                                                                | /              | 1     | /       | /        | /                 | <b>2,00</b>    |
| Divorced                                                                                 | 2              | 2     | /       | 1        | /                 | <b>2,00</b>    |
| In a relationship                                                                        | 4              | 8     | 7       | 2        | 1                 | <b>2,45</b>    |

Skupina ispitanika koji su "u vezi", kao i ona skupina koja se svrstala među "samci" u skupini bračni status ispitanika, pokazuju najveći otklon prema tvrdnji da biraju turističku destinaciju prema osjećaju sigurnosti.



Tablica 7. *Osobna percepcija turista o odabiru turističke destinacije prema osjećaju sigurnosti izražena kroz varijablu da li ispitanici imaju djece ili nemaju (Strongly agree-1, Agree-2, Neutral-3, Disagree-4, Strongly disagree-5)*

| <b>DO YOU HAVE CHILDREN?</b><br><i>I choose my travel destination by personal safety</i> | Strongly agree | Agree | Neutral | Disagree | Strongly disagree | <b>PROSJEK</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------|---------|----------|-------------------|----------------|
| Yes                                                                                      | 16             | 18    | 8       | 4        | 1                 | <b>2,06</b>    |
| No                                                                                       | 10             | 22    | 15      | 7        | 1                 | <b>2,40</b>    |

S tvrdnjom da turističku destinaciju biraju po osjećaju sigurnosti više se slaže skupina ispitanika koja ima djecu.

## 4.2. Rezultati i rasprava istraživanja

Većina ispitanika bira turističku destinaciju prema osjećaju sigurnosti, a u visokom broju ispitanici su izjavili da se osjećaju sigurno u Republici Hrvatskoj gdje niti jedan ispitanik nije izjavio da se ne slaže s navedenom tvrdnjom. Prezentirani rezultati idu u prilog daljnjem brendiranju Hrvatske kao sigurne zemlje. Međutim, iako se najveći broj ispitanika slaže s tvrdnjom da su prije dolaska u Hrvatsku bili dobro informirani o Hrvatskoj, veliki dio ispitanika je indiferentan prema navedenom stavu ili se ne slaže s istim. Ovdje treba postaviti pitanje zašto je Hrvatska u velikom postotku ocijenjena kao sigurna zemlja ako su s druge strane ispitanici u velikom broju neinformirani o Hrvatskoj ili neutralnog stava prema tome. Da li su kratkotrajna putovanja dovoljna da se stekne određeni dojam o nekoj zemlji ili nam uistinu ide u prilog teroristička aktivnost u drugim zemljama konkurentnim hrvatskom turizmu. Vrlo je važno odgovoriti na ovo pitanje jer niti jedna država ne bi smjela svoje gospodarstvo temeljiti isključivo na negativnim zbivanjima u drugoj zemlji. Uostalom, Hrvatska jest zemlja niskog rizika za teroristički napad, ali to ne isključuje mogućnost da se takav napad neće dogoditi.

Prema prezentiranim rezultatima, ispitanici imaju povjerenja u hrvatske javne službe iako je najveći otklon izražen prema hrvatskoj policiji. Ovdje treba uzeti u obzir i javno mnijenje da je policija samo represivnog karaktera te rijetko razmišljaju o policiji kao službi u čijem je djelokrugu i preventivno djelovanje. U svakom slučaju, Hrvatsku iz godine u godinu posjećuje

sve više turista čiji broj nekoliko puta premašuje broj samih hrvatskih stanovnika. To predstavlja iscrpljivanje državnog sustava koji ostaje nepromijenjen u broju uza sve ove izazove. Postavlja se pitanje da li je Hrvatska spremna za uvođenje nove policijske jedinice specijalizirane za sigurnosno djelovanje u turizmu.

S tvrdnjom da turističku destinaciju biraju po osjećaju sigurnosti najviše se slaže dobna skupina ispitanika između 24-39 godina te dobna skupina ispitanika poviše 55 godina, a najmanje dobna skupina ispitanika ispod 24 godine što ne čudi jer se radi o mladim ljudima koji još nemaju dovoljnog životnog iskustva da bi gledali svijet iz perspektive sigurnosti.

Što se tiče nacionalnosti ispitanika, jako je bitno spomenuti ispitanike Sjedinjenih Američkih Država koji pokazuju najveći otklon od gore navedene tvrdnje budući da su Sjedinjene Američke države tržište koje se tek otvara prema Republici Hrvatskoj.

Skupina ispitanika koji su u mirovini, kao i ona skupina koja se svrstala među "drugo"(kućanice) u skupini radni status ispitanika, pokazuje veću sklonost tvrdnji da biraju turističku destinaciju prema osjećaju sigurnosti što ne čudi jer studenti i radnici ponekad zbog sveučilišnih i poslovnih obveza imaju uvjetovan izbor turističke destinacije.

S tvrdnjom da turističku destinaciju biraju po osjećaju sigurnosti više se slaže skupina ispitanika koja ima djecu, što je i logično jer je sigurnost djeteta na prvom mjestu.

## 5. ZAKLJUČAK

Hrvatska je prema mišljenju ispitanika sigurna zemlja. Podatak da ispitanici većinom svoju turističku destinaciju biraju prema osjećaju sigurnosti, jako je bitan za brendiranje turističkog proizvoda Hrvatske kao sigurne zemlje. Gore navedeni podaci o tvrdnji da turističku destinaciju biraju prema osjećaju sigurnosti napravljeni u odnosu na demografske karakteristike mogu biti od važnosti za marketing hrvatskog turizma kada se promišlja o načinima privlačenja određenih demografskih skupina. Tako će primjerice osobe koje imaju djecu prije izabrati destinaciju koju smatraju sigurnom.

Strategija razvoja turizma do 2020. godine prepoznaje Republiku Hrvatsku kao globalnu prepoznatljivu turističku destinaciju koja je postigla visoku konkurentnost u odnosu na druge zemlje u mediteranskom okruženju.<sup>51</sup> Unatoč tome, hrvatski turizam se i dalje u velikoj mjeri oslanja na prirodno bogatstvo i raznolikost kulturnu baštinu. Da bi se osigurala održiva turistička djelatnost, potrebno je nadograđivati postojeću ponudu, ali i prepoznati kojim čimbenicima će hrvatski turizam privlačiti potražnju. Nabrajajući spomenute čimbenike, Strategija u tu kategoriju svrstava i sigurnost.

U 2018. godini ostvareno je 16,7 milijuna stranih turističkih dolazaka koji su ostvarili 83,2 milijuna noćenja (podaci za komercijalne smještaje).<sup>52</sup> Takve brojke predstavljaju veliki izazov za državu te je postalo neophodno oformirati kvalitetan sustav upravljanja sa sigurnošću. Hrvatska je postala globalno prepoznatljiva turistička destinacija, a uspješne turističke sezone su omogućile znatan porast prihoda. Međutim, uz dobrobiti koje donosi turizam javljaju se i određeni rizici za turiste i njihov osjećaj sigurnosti koji zahtijevaju brze odgovore. Tako se primjerice tijekom turističke sezone uočava pojačan porast kaznenih djela protiv imovine, života i spolne slobode, te povećanje broja prometnih nesreća sa smrtnim posljedicama. Navedeno se svrstava pod pojam sezonskog kriminaliteta. Turisti dolaze u novu sredinu koja im je potpuno nepoznata, a za turistička putovanja je i karakteristično smanjivanje razine vlastitih inhibicija. S takvim ponašanjem su upoznati već uhodani zločinci koji prema unaprijed kreiranom obrascu

---

<sup>51</sup>

Ibidem: URL: <https://mint.gov.hr/UserDocsImages/arhiva/130426-Strategija-turizam-2020.pdf>, 18.08.2019.

<sup>52</sup> Ibidem: URL: <https://www.dzs.hr>, 17.08.2019.

iskorištavaju nepažnju gostiju. Također, razvile su se i nove metode kojima se kriminalci služe, poput “skimmera” ili uređaja koji učitavaju broj kreditnih kartica dok potrošač obavlja kupnju.

Sigurnost je neupitno jedan od glavnih preuvjeta pri odabiru turističke destinacije, a imidž sigurne zemlje lako mogu narušiti brojni faktori. Stoga je potrebno analizirati sigurnosne izazove u turizmu, odrediti rizike i poduzeti adekvatne sigurnosne mjere koje će omogućiti neometan i bezbrižan odmor brojnim turistima koji svojim dolaskom iskazuju svoje povjerenje u hrvatske institucije.

## 6.LITERATURA

1. URL: <https://www.dzs.hr>, 17.08.2019.
- 2.URL:[https://htz.hr/sites/default/files/201906/HTZ%20TUB%20HR\\_%202018\\_0.pdf](https://htz.hr/sites/default/files/201906/HTZ%20TUB%20HR_%202018_0.pdf), 17.08.2019.
- 3.URL:<https://mint.gov.hr/UserDocsImages/arhiva/130426-Strategija-turizam-2020.pdf>, 18.08.2019.
4. Klasnić K, Rukavina I. Što utječe na sliku Hrvatske u inozemstvu? Mišljenja građana Republike Hrvatske. Socijalna ekologija [Internet]. 2011 [pristupljeno 22.09.2019.];20(2):131-145. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/70813>
5. Psihologija.3 izd. Zagreb: Panorama; 1967. *Percepcija*; 169-171.
6. Matika D, Gugić A. Turizam i sigurnost. Zagreb: adriatica.net; 2007.
7. Bilandžić M, Prodan T, Mrčela A. Kultura i terorizam: kulturna baština pomorskih povijesnih gradova u protuterorističkim strategijama. Policija i sigurnost [Internet]. 2019 [pristupljeno 03.09.2019.];28(1/2019):1-14. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/219606>
8. Petar S, Laušić M. SIGURNOSNE PROCEDURE U HOTELIMA Zadovoljenje minimuma zakonskih obveza ili omogućavanje maksimuma sigurnosti gosta. Acta turistica nova [Internet]. 2010 [pristupljeno 03.09.2019.];4(2):201-218. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/107015>
9. Rječnik hrvatskog jezika.Zagreb: Novi Liber; 1991.Rizik; 626.
10. Tarlow PE. TOURISM SECURITY Strategies for Effecitevely Managing Travel Risk and Safety. Amsterdam etc: Elsevier; 2014.
11. Blažević N, Stojić A. PRAGMALINGUISTIC ELEMENTS IN TOURIST DESTINATION IMAGE FORMATION. Tourism and hospitality management [Internet]. 2006 [pristupljeno 03.09.2019.];12(1):57-66. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/61774>
12. Vincent CTP. Amateur versus professional online reviews: Impact on tourists' intention to visit a destination. Turizam [Internet]. 2018 [pristupljeno 03.09.2019.];66(1):35-51. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/197381>

13. URL: <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Global-Peace-Index-2018-2.pdf>, 18.08.2019.
14. URL: <http://visionofhumanity.org/app/uploads/2017/06/GPI-2017-Report-1.pdf>, 18.08.2019.
15. Jelinčić DA. Turizam vs. Identitet Globalizacija i tradicija. Etnološka istraživanja [Internet]. 2006 [pristupljeno 03.09.2019.];(11):161-183. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/37108>
16. Rudolf ml. D, Nevena P. Međunarodne organizacije i Europski sigurnosno-obrambeni koncept. Adrias [Internet]. 2014 [pristupljeno 03.09.2019.];(20):61-82. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/135036>
17. URL: <https://www.soa.hr/files/file/Javno-izvjesce-2018.pdf>, 18.08.2019.
- 18.URL:<https://www.uvns.hr/UserDocsImages/dokumenti/nacionalnasigurnost/Strategija%20nacionalne%20sigurnosti%20RH.pdf>, 18.08.2019.
19. Botić J, Boban M. Geostrateški i sigurnosni aspekti potencijalnih utjecaja suvremenih migrantskih kretanja na Dalmaciju. Geoadria [Internet]. 2018 [pristupljeno 03.09.2019.];23(1):7-27. <https://doi.org/10.15291/geoadria.1456>
20. Vuković H. Kibernetika sigurnost i sustav borbe protiv kibernetičkih prijetnji u Republici Hrvatskoj. National security and the future [Internet]. 2012 [pristupljeno 03.09.2019.];13(3):12-31. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/100728>
21. URL: <https://whc.unesco.org/en/statesparties/hr>, 20.08.2019.
- 22.URL:<https://mup.gov.hr/UserDocsImages/statistika/2018/Statisticki%20pregled%20temeljnih%20sigurnosnih%20pokazatelja%20i%20rezultata%20rada%20u%202018.%20godini.pdf>, 20.08.2019.
23. URL: <https://www.zakon.hr/z/282/Zakon-o-policiji>, 20.08.2019.
24. URL: <https://policija.gov.hr/sigurna-turisticka-sezona/102>, 20.08.2019.
25. URL: <http://ecomission.hr/wp-content/uploads/2015/04/Pravilnik-o-za%C5%A1titi-od-po%C5%BEara-ugostiteljskih-objekata.pdf>, 22.08.2019.

26. Gotovac P. TURIZAM I ZDRAVLJE: Što uspješan menadžment lokalne destinacije treba znati o sigurnosti zdravlja kao elementu pouzdanosti turizma?. Acta turistica nova [Internet]. 2007 [pristupljeno 03.09.2019.];1.(1.):61-85. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/27740>
27. URL: <http://www.hzhm.hr/docs/pdf/hitni-koridor.pdf>  
fbclid=IwAR3VdSSovEYe01rFbKub8F1zwPUKos4SypC42HcNIUPzFLOmVtm6QcTaUdY,  
24.08.2019.
28. URL: <https://safearound.com/europe/croatia/>, 24.08.2019.
29. URL: <https://travel.state.gov/content/travel/en/international-travel/International-Travel-Country-Information-Pages/Croatia.html>, 24.08.2019.

## **7.SAŽETAK**

### **STAVOVI TURISTA O RAZINI OSOBNE SIGURNOSTI U REPUBLICI HRVATSKOJ I TRAŽENJE ODGOVORA NA SIGURNOSNE IZAZOVE U TURIZMU**

Hrvatska je postala popularna turistička destinacija u posljednjih nekoliko godina. Međutim, s obzirom na povećan broj dolazaka stranih turista s jedne strane, kao i brojne terorističke napade s druge strane, treba se postaviti pitanje: “Osjećaju li se turisti sigurno u Hrvatskoj?”

Iako nije izravno pogođena s terorističkim napadom, Hrvatska kao i druge zemlje ima obvezu omogućiti turistima da njihovo kratko putovanje prođe što sigurnije. Polazna točka u tome jest dobiti percepciju turista o osobnoj sigurnosti tijekom putovanja.

Ovaj rad sadrži rezultate istraživanja o percepciji osobne sigurnosti hrvatskih turista. Rezultati su dobiveni metodom ispunjavanja upitnika koji je sastavljen od 12 pitanja o osobnom osjećaju sigurnosti turista u Hrvatskoj.

**Ključne riječi:** percepcija turista, sigurnost, Hrvatska, teroristički napad



## **8.ABSTRACT**

### **FOREIGN TOURISTS' PERCEPTION TOWARDS PERSONAL SAFETY IN REPUBLIC OF CROATIA AND FINDING SOLUTIONS TO SAFETY CHALLENGES IN TOURISM**

Croatia has become a popular tourist destination over the last few years. However, considering the large number of tourists on the one side and increased number of terrorist attacks as well as political instability in Europe and the rest of the world on the other side, there is a question to be asked and that is: "Do tourists feel safe while visiting Croatia?"

Although not directly affected by terrorist attack, Croatia like other countries also has the obligation to make its tourists feel safe as much as possible. The starting point is to get tourists' perspective on personal safety while traveling abroad.

This paper contains research data about tourists' perception of safety while staying in Croatia. Data is generated from the questionnaire which is made up of a list of 12 questions about tourists' personal view of safety while staying in Croatia.

**Keywords:** tourists' perception, Croatia, tourists, terrorist attack

## 9. ŽIVOTOPIS

### OSOBNJE INFORMACIJE

**RADANOVIĆ ANA**

PUT BORIKA 17, 21000 SPLIT (Hrvatska) 

(+385) 99 7895165 

ana0608radanovic@gmail.com 

### RADNO ISKUSTVO

2009.–2012. **Prometna jedinica mladeži**

Policijska uprava splitsko-dalmatinska, Postaja prometne policije Split, Split (Hrvatska)

10. studenog 2014.–09.  
studenog 2015.

**Viši stručni referent za kadrovske poslove**

MUP RH, Policijska uprava splitsko-dalmatinska, Odjel za ljudske potencijale, Split (Hrvatska)

Stručno osposobljavanje za rad bez zasnivanja radnog odnosa

2017. **Prodavač**

OVS- kids, Mall of Split, Split (Hrvatska)

2018. **Prodavač**

CCC, City Center one Split, Split (Hrvatska)

08. travnja 2019.–danas

**Viši stručni referent za kadrovske poslove**

MUP, Policijska uprava splitsko-dalmatinska

### OBRAZOVANJE I OSPOSOBLJAVANJE

1995.–2003. **Osnovnoškolsko obrazovanje**

Osnovna škola "Kamen-Šine", Split (Hrvatska)

2003.–2007. **Srednjoškolsko obrazovanje**

IV. gimnazija "Marko Marulić", Split (Hrvatska)

2009.–2013. **VŠS- Stručni prvostupnik javne uprave** razina 6 EKO-a

Pravni fakultet u Splitu, Upravni stručni studij

2016.–  
danas

**VSS**

razina 7 EKO-a

Sveučilišni odjel za forenzične znanosti, III. modul "Forenzika i nacionalna sigurnost", Split (Hrvatska)

#### OSOBNJE VJEŠTINE

Materinski jezik hrvatski

Strani jezici engleski, talijanski

#### Digitalne vještine

| SAMOPROCJENA          |                        |                       |                        |                        |
|-----------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|
| Obrada<br>informacija | Komunikacija           | Stvaranje<br>sadržaja | Sigurnost              | Rješavanje<br>problema |
| Samostalni korisnik   | Samostalni<br>korisnik | Samostalni korisnik   | Samostalni<br>korisnik | Samostalni korisnik    |

Digitalne vještine - Tablica za samoprocjenu

-dobro sam upoznata s radom na Microsoft Office-u (Word, Excel, Power Point...)

#### DODATNE INFORMACIJE

**Članstva** Tijekom obrazovanja na Sveučilišnom Odjelu za forenzične znanosti bila sam član-predstavnik studenata Stručnog vijeća Odjela. Posjedujem certifikat kao sudionik ljetne škole "Theory and Practice: Application of Criminological Theories on Contemporary Criminal Justice Issues" i potvrdu kao sudionik projekta "Prepoznaj i spasi me" održanog na Sveučilišnom odjelu za forenzične znanosti. Također posjedujem certifikat volontera IAFMHS konferencije koja je održana u Splitu 2017.godine.

## 10. IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, **Ana Radanović**, izjavljujem da je moj diplomski rad pod naslovom “**Stavovi turista o razini osobne sigurnosti u Republici Hrvatskoj i traženje odgovora na sigurnosne izazove u turizmu**” rezultat mogega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na izvore i radove navedene u bilješkama i popisu literature. Nijedan dio ovoga rada nije napisan na nedopušten način, odnosno nije prepisan bez citiranja i ne krši ičija autorska prava. Izjavljujem da nijedan dio ovoga rada nije iskorišten u ijednom drugom radu pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj, obrazovnoj ili inoj ustanovi.

Sadržaj mogega rada u potpunosti odgovara sadržaju obranjenoga i nakon obrane uređenoga rada.

U Splitu, 09. rujna 2019. godine

Potpis studenta/studentice: \_\_\_\_\_