

Istraživanje ključnih čimbenika koji utječu na percepciju sigurnosti turista

Ljubez, Leonard

Master's thesis / Diplomski rad

2023

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management / Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:191:852416>

Rights / Prava: [Attribution 4.0 International](#)/[Imenovanje 4.0 međunarodna](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-14**



Repository / Repozitorij:

[Repository of Faculty of Tourism and Hospitality Management - Repository of students works of the Faculty of Tourism and Hospitality Management](#)



SVEUČILIŠTE U RIJECI

Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu

Diplomski sveučilišni studij

LEONARD LJUBEZ

**Istraživanje ključnih čimbenika koji utječu na percepciju
sigurnosti turista**

**Researching key elements impacting the perception of safety in
tourists**

Diplomski rad

Opatija, 2023.

SVEUČILIŠTE U RIJECI

Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu

Diplomski sveučilišni studij

Marketing u turizmu

**Istraživanje ključnih čimbenika koji utječu na percepciju
sigurnosti turista**

**Researching key elements impacting the perception of safety in
tourists**

Diplomski rad

Kolegij: Turizam, terorizam i migracije

Mentor: izv. prof. dr. sc. Maja Nikšić-Radić

**Student: Leonard
LJUBEZ**

Matični broj: ds3790

Opatija, srpanj 2023.



IZJAVA O AUTORSTVU RADA I O JAVNOJ OBJAVI OBRANJENOG DIPLOMSKOG RADA

Leonard Ljubez

(ime i prezime studenta)

ds3790

(matični broj studenta)

Istraživanje ključnih čimbenika koji utječu na percepciju sigurnosti turista

(naslov rada)

Izjavljujem da sam ovaj rad samostalno izradila/o, te da su svi dijelovi rada, nalazi ili ideje koje su u radu citirane ili se temelje na drugim izvorima, bilo da su u pitanju knjige, znanstveni ili stručni članci, Internet stranice, zakoni i sl. u radu jasno označeni kao takvi, te navedeni u popisu literature.

Izjavljujem da kao student–autor diplomskog rada, dozvoljavam Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci da ga trajno javno objavi i besplatno učini dostupnim javnosti u cjelovitom tekstu u mrežnom digitalnom repozitoriju Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci.

U svrhu podržavanja otvorenog pristupa diplomskim radovima trajno objavljenim u javno dostupnom digitalnom repozitoriju Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci, ovom izjavom dajem neisključivo imovinsko pravo iskorištavanja bez sadržajnog, vremenskog i prostornog mog diplomskog rada kao autorskog djela pod uvjetima *Creative Commons* licencije CC BY Imenovanje, prema opisu dostupnom na <http://creativecommons.org/licenses/>.

U Opatiji, 10.07.2023.

Leonard Ljubez

Potpis studenta

Sažetak

Diplomski rad pod nazivom „Istraživanje ključnih čimbenika koji utječu na percepciju sigurnosti turista“ nastao je zbog nedostatka podataka ovakve tematike na području Republike Hrvatske. Ovaj diplomski rad koncipiran kroz četiri poglavlja. Početni dio rada osigurava čitatelju razumijevanje najosnovnijih pojmova. Drugo poglavlje proširuje stečeno znanje na specifičnijim čimbenicima koji utječu na percepciju sigurnosti te nudi novi okvir za razmišljanje o načinima borbe turističkih djelatnika protiv nesigurnosti u turizmu. Pregled postojećih istraživanja pruža uvid u dosadašnja akademska dostignuća u području turističke sigurnosti. Konačno, četvrto poglavlje prikazuje rezultate istraživanja provedenog za ovaj diplomski rad tj. daje prikaz i analizu istraživanja te savjete za potencijalna buduća istraživanja. Ovaj diplomski rad jasno potvrđuje da se negativna percepcija sigurnosti itekako negativno odražava na volju turista za posjetom destinacije, ali i da je moguće na brojne načine izbjegavati ugrozu turističke sigurnosti.

Ključne riječi: turizam; percepcija sigurnosti; rizici; sigurnost; terorizam

Sadržaj

Sažetak	4
Sadržaj.....	5
Uvod 1	
1. Sigurnost i turizam.....	3
1.1. Osnovni pojmovi.....	3
1.1.1. Turizam	3
1.1.2. Rizik.....	5
1.1.3. Turistička ponuda i potražnja	7
1.2. Definiranje sigurnosti.....	9
1.3. Percepcija i mjerenje sigurnosti	10
1.4. Spona između percepcije sigurnosti i turizma.....	12
1.4.1. Primjer Izraela	12
1.4.2. Primjer Šri Lanke.....	13
1.4.3. Primjer Egipta.....	14
1.5. Važnost teorije sigurnosti u turizmu	16
2. Ključni čimbenici koji utječu na percepciju sigurnosti turista	19
2.1. Sigurnosni nadzor	19
2.2. Onečišćenje okoliša	21
2.3. Sigurnost u prometu.....	23
2.4. Sigurnost smještaja	26
2.5. Utjecaj medija	28
2.6. Ljudska prava.....	30
2.7. Zajedničke značajke pri rješavanju nesigurnosti.....	32
3. Pregled postojećih istraživanja	36
4. Rezultati istraživanja i analiza rezultata.....	41
4.1. Ciljevi i problemi istraživanja.....	41
4.2. Metodologija istraživanja.....	41
4.3. Rezultati istraživanja.....	43
4.3.1. Socio-demografski podaci	43
4.3.2. Zabrinutost prije odlaska u destinaciju.....	46
4.3.3. Trenutačna percepcija sigurnosti ispitanika	49
4.3.4. Analiza rizika	52
4.3.5. Percepcija sigurnosti u Republici Hrvatskoj.....	54
4.4. Ograničenja istraživanja.....	57
4.5. Zaključak istraživanja	58
Zaključak.....	60
Literatura.....	62
Popis ilustracija	68
Prilozi.....	69

Uvod

Tema diplomskog rada glasi „Istraživanje ključnih čimbenika koji utječu na percepciju sigurnosti turista“ te kao takav ovaj diplomski rad za cilj ima analizirati teorijsku osnovu ranije provedenih istraživanja te provesti svoje istraživanje te tematike.

Problematika ovog diplomskog rada zasniva se rješavanju problema nedostatka podataka o ključnim čimbenicima koji imaju potencijal utjecati na percepciju sigurnosti turista u Republici Hrvatskoj i njenom okruženju. Problem istraživanja je ispitati kako ispitanici percipiraju nesigurnosti, rizike te njihov stav o sigurnosti u Republici Hrvatskoj.

Predmet diplomskog rada čini analiza ključnih čimbenika koji utječu na percepciju sigurnosti turista te vlastito pridonnošenje tom području znanstvenog istraživanja. Svrha rada je postaviti kontekstualnu osnovu te s njom na umu, provesti znanstveno istraživanje koje može pridonijeti u znanstvenom polju, ali imati i koristi za konkretne svrhe. Cilj rada se nadovezuje na svrhu, cilj je pružiti čitateljima ovog diplomskog rada teoretsku i kontekstualnu osnovu nužnu za razumijevanje provedenog istraživanja, a potom i daljnje literature.

Iz svega navedenog proizlazi znanstvena hipoteza ovog rada, a ona glasi da su percepcija sigurnosti i turistička potražnja vrlo usko povezani. Također, turisti smatraju sigurnost destinacije možda i najvažnijim faktorom pri biranju potencijalnih destinacija. Rad je nastao s pretpostavkom da će turisti imati veću vjerojatnost posjete destinacija koje smatraju sigurnima te da će nastojati izbjegavati posjetu negativno percipiranih destinacija. Kroz rad, a posebice u rezultatima istraživanja, čitatelju će biti jasno je li hipoteza potvrđena ili opovrgnuta.

Pri izradi diplomskog rada, korištene su, među ostalim, sljedeće znanstvene metode istraživanja: induktivna metoda, deduktivna metoda, metoda analize, metoda dokazivanja, metoda deskripcije i statistička metoda.

Literatura rada zasnivala se primarno na znanstvenim i stručnim radovima, bivšim istraživanjima te validnim internetskim izvorima. Više informacija o literaturi te kratki presjek postojećih istraživanja vidljiv je u trećem poglavlju rada.

Struktura rada se sastoji od četiri poglavlja. Prvo poglavlje pruža same teorijske osnove, točnije, u prvom dijelu nastoji se objasniti što je to turizam, što je turistička ponuda, a što potražnja, što je rizik i slično. Prvo poglavlje završava konkretnim primjerom analize utjecaja terorističkih aktivnosti na turističku posjećenost u tri države. Za razumijevanje i analizu bilo kojih aspekata turizma, potrebno je poznavati osnove, a prvo poglavlje ima svrhu upoznati

čitatelja s osnovama turističkih procesa te sigurnosti u turizmu. Rad se nastavlja kroz drugo poglavlje koje se nadograđuje na znanje stečeno u prvom poglavlju. U drugom poglavlju će biti opisani značajni čimbenici koji utječu na percepciju sigurnosti turista, a s tim znanjem će čitateljima biti olakšano i omogućeno razumijevanje četvrtog poglavlja, rezultata istraživanja. U trećem poglavlju riječ je o analizi prethodnih istraživanja. Promatranjem glavnih značajki ranije provedenih znanstvenih istraživanja dolazi se do prvih zaključaka vezanih za tematiku diplomskog rada te se čitatelja upućuje u kojem smjeru je moguće nastaviti istraživanje. U završnom dijelu diplomskog rada prikazuju se rezultati provedenog istraživanja koji će biti dodatno interpretirani i grafički prikazani. Potom slijedi opis nedostataka i ograničenja provedenog istraživanja te preporuka za daljnje istraživanje.

Konačni cilj ovog diplomskog rada je stvoriti koherentnu cjelinu koja čitatelju pruža dovoljnu teorijsku i kontekstualnu osnovu za razumijevanje ovog diplomskog rada, a naknadno i mnogih drugih znanstvenih radova sa sličnom tematikom. Tako, ovaj diplomski rad može čitatelju poslužiti kao uvod u istraživanje kompleksnih odnosa sigurnosti i turizma.

1. Sigurnost i turizam

Prvo poglavlje diplomskog rada služi za postavljanje kontekstualnog okvira i temelja za razumijevanje ostatka rada. Da bi se vidjela poveznica i uzročno–posljedična veza između percepcije sigurnosti i turizma, odnosno, turističke potražnje, potrebno je definirati riječ „sigurnost“.

Općepoznata je činjenica da sigurnost i percepcija sigurnosti imaju utjecaj na turizam, odnosno, turističku potražnju. No, kakav je to utjecaj te koliko značajan, bit će otkriveno u daljnjim dijelovima diplomskoga rada. Da bi se uzročno–posljedična veza između percepcije sigurnosti i turizma bila jasnija, potrebno je definirati neke osnovne pojmove.

1.1. Osnovni pojmovi

Osnovni pojmovi koji će se kroz rad često spominjati su „turizam“, „sigurnost“, „rizik“, „turistička ponuda“, „turistička potražnja“ i tako dalje. Svrha ovog potpoglavlja je objasniti te pojmove i vidjeti kako su sigurnost i turizam povezani.

1.1.1. Turizam

Unatoč naizgled jednostavnom pojmu, turizam nije nimalo lako definirati. Pregršt je definicija turizma te se kroz povijest bilo teško odlučiti se za jednu određenu. Danas je općeprihvaćena definicija ona od strane UNWTO-a (Svjetske turističke organizacije), prema kojoj turizam uključuje sve aktivnosti proizašle iz putovanja i boravaka osoba izvan njihove uobičajene sredine ne dulje od jedne godine radi odmora, poslovnog putovanja i drugih razloga nevezanih uz aktivnosti za koje bi primili ikakvu naknadu u mjestu koje posjećuju.¹

Turizam kao skup aktivnosti, značajan je jer zadovoljava osnovnu potrebu i želju čovjeka za putovanjem. Turizam je danas postao važan dio mnogih ekonomija diljem svijeta. Korist turizma u nacionalnoj ekonomiji vrednuje se kroz *izravnu*, *neizravnu* i *induciranu* razinu. Uz to, turizam ima i pozitivan učinak na očuvanje kulturne baštine i prirodnih resursa, kao i na promicanje mira u svijetu.

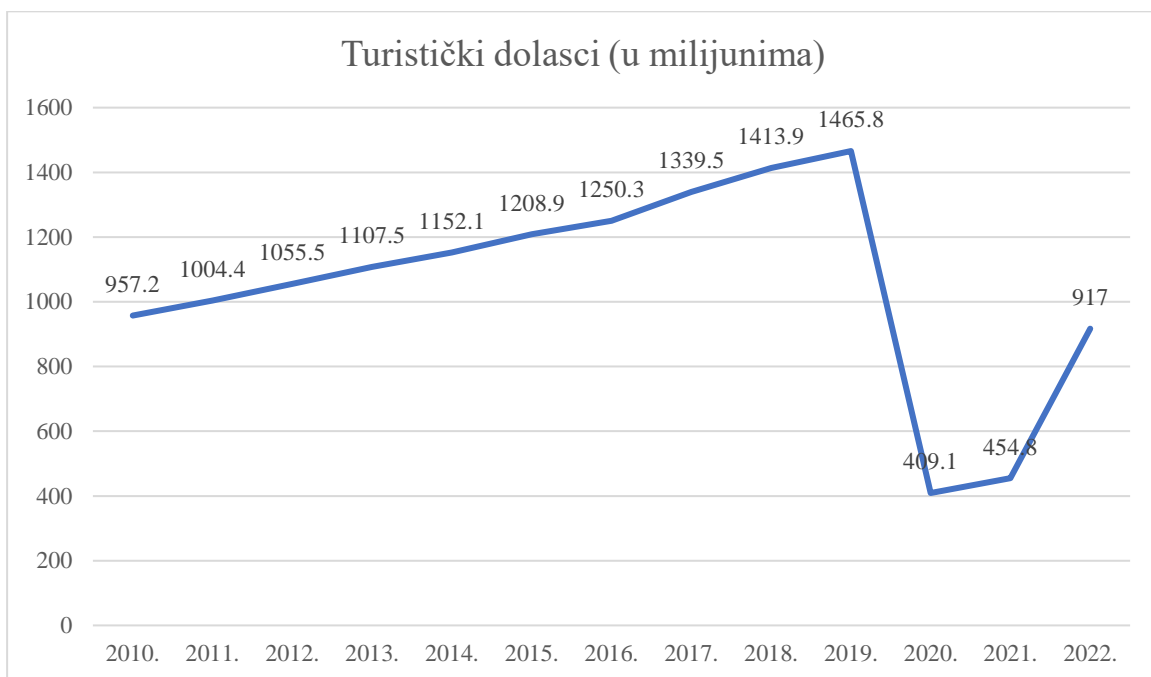
Međutim, uz sve svoje pozitivne strane, turizam može imati i negativne učinke, poput prekomjernog korištenja resursa, zagađenja i narušavanja okoliša te negativnog utjecaja na

¹ World Tourism Organization, *Glossary of tourism terms*

lokalnu kulturu i zajednicu. Tu se javlja posebna grana turizma, održivi turizam. Održivi turizam uzima u obzir negativne čimbenike postojećeg turizma te nastoji smanjiti svoj negativni utjecaj. Kako bi se turizam razvio na održiv i pozitivan način, potrebno je usmjeriti pažnju na odgovorno upravljanje resursima i pružiti podršku lokalnoj zajednici

Turizam je moguće podijeliti na različite grane, poput kulturnog turizma, avanturističkog turizma, sportskog turizma, religijskog turizma i drugih oblika. Svaka vrsta turizma ima svoja obilježja, ali sve grane zajedno doprinose razvoju globalnog turizma i potiču razmjenu kulture i ideja među ljudima diljem svijeta.

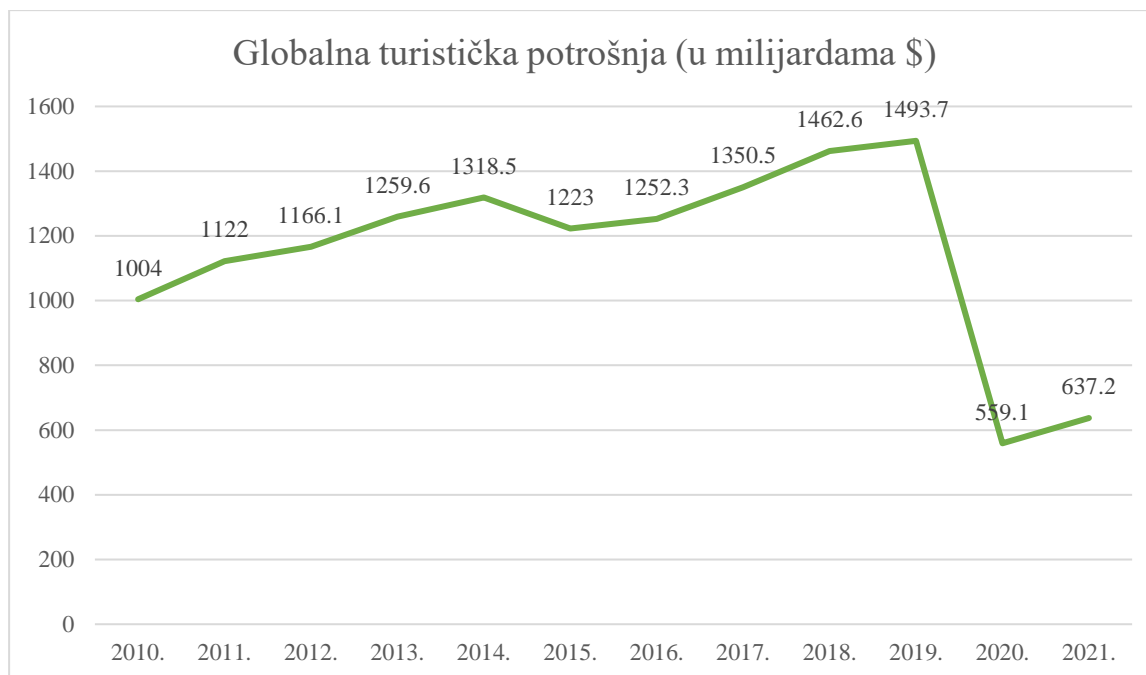
Za lakše poimanje značaja i razmjera turističkih putovanja i aktivnosti poslužit će grafički prikazi u nastavku.



Grafikon 1. Globalni godišnji turistički dolasci

Izvor: Svjetska turistička organizacija, UNWTO, 2023.

Grafikon iznad prikazuje ukupni broj turističkih dolazaka na globalnoj razini, u razdoblju između 2010. i 2022. godine. Evidentan je značajan porast u prošlom desetljeću, no i drastičan pad u 2020. godini, što je posljedica pandemije koronavirusa. Ranjivost globalnog turizma bila je jako vidljiva 2020. i donekle 2021. godine, kada je pandemija ukazala na činjenicu da je unatoč svim snagama, turizam još uvijek izložen riziku.



Grafikon 2. Globalna turistička potrošnja
Izvor: Svjetska turistička organizacija, UNWTO, 2023.

Proporcionalno s turističkim kretanjima, kroz cijelo prošlo desetljeće rasla je i turistička potrošnja na globalnoj razini, a rekordno je ona iznosila čak 1493,7 milijarde američkih dolara, 2019. godine. Kao i ranije, značajan pad uslijedio je nakon rekordne 2019. godine, zbog navedene pandemije koronavirusa.

U konačnici, turizam je važna industrija koja ima pozitivne učinke na gospodarstvo i kulturu diljem svijeta. Međutim, kako bi se turizam razvio na održiv i pozitivan način, važno je usmjeriti pažnju na očuvanje okoliša i kulturne baštine te promovirati odgovorno ponašanje turista i suradnju s lokalnom zajednicom. Samo tako, turizam može postati još snažniji pokretač društvenog i ekonomskog razvoja diljem svijeta.

1.1.2. Rizik

Kao što se ranije moglo vidjeti, turizam je sve veći globalni proces i globalni fenomen. Kao takav, turizam pruža mnoge mogućnosti za avanturu, učenje, opuštanje ili zabavu, no kao takav, sa sobom nosi i određene rizike za sve turiste. Dakako, rizika je u turizmu jako mnogo, no za potrebe rada, bitno je znati neke od najvažnijih.

Važno je znati samu definiciju rizika. Prema Hrvatskoj enciklopediji, rizik predstavlja „mogućnost da se pri ostvarenju određenoga cilja taj cilj ne ostvari u potpunosti ili djelomično;

moгуćnost pogibelji, opasnosti, izloženost nezgodi, nesreći“.² Neki od značajnijih oblika rizika u turizmu su rizik financijskog gubitka, zdravstveni rizik, rizik sigurnosti, rizik neslaganja bližnjih, rizik razočarenja u turističko iskustvo, rizik prirodnih nepogoda itd.

Jedan od glavnih rizika o kojima turisti moraju brinuti je sigurnost. Turisti u destinaciji mogu biti mete kriminalnih radnji, poput krađa, pljački i napada. Osim toga, turisti se mogu susresti s terorističkim prijetnjama i napadima, posebice u zemljama koje su poznate po političkim nestabilnostima ili terorističkim skupinama. Turistička putovanja u takve zemlje može biti vrlo riskantno, no s druge strane, takve destinacije su često cjenovno prihvatljivije.

Drugi rizik za turiste je zdravstveni rizik. Putovanje u inozemstvo može izložiti turiste različitim zdravstvenim problemima, kao što su zarazne bolesti, sunčanica, dehidracija, alergije i drugi zdravstveni problemi. Pri odlasku u nove države, turisti su u kontaktu s lokalnim bolestima te to može predstavljati značajan rizik.

Financijski gubitak je još jedan od potencijalnih rizika za turiste. Turisti mogu biti žrtve prevara, poput krađa kreditnih kartica ili prevare prilikom kupovine. Uz to, turisti se mogu susresti s neočekivanim troškovima, poput povećanih troškova smještaja ili transporta.

Turisti se također mogu suočiti s rizikom kulturnog nesporazuma i nepoštovanja. Različite kulture imaju različite običaje, vrijednosti i obrasce ponašanja, stoga je važno da obje strane turističkog tržišta (ponuda i potražnja) rade na ublažavanju i otklanjanju potencijalnih kulturnih nekompatibilnosti.

Odgovornost za dobrobit i dobro iskustvo turista leži u rukama turističke ponude, ali i u rukama samih turista. Turističke organizacije, ugostitelji i ostali turistički sudionici u destinaciji trebali bi svakom turistu pružiti odgovarajuće i dostojanstveno iskustvo, a s druge strane, od turista očekuje se detaljna priprema i istraživanje prije turističkih odlazaka, bili oni lokalni ili međudržavni.

Uz konkretne, manje rizike, važno je promatrati i globalne ekonomske rizike 21. stoljeća koji su rizični za turizam. Postoji nekolicina globalnih ekonomskih izazova 21. stoljeća koji predstavljaju veliki rizik za turizam. Turizam je iznimno osjetljiv na promjene u globalnoj

² Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje. Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2021.

ekonomiji i suočava se s mnogim poteškoćama koje mogu ozbiljno narušiti njegovu održivost i uspješnost.

Najveći problem koji je ostavio svoj utjecaj na globalne turističke procese bila je pandemija koronavirusa koja je započela 2020. godine. Nakon šest desetljeća konstantnog rasta, turizam je kobne 2020. godine doživio značajan pad. To se dalo primijetiti na grafikonima ranije u radu. Rat u Ukrajini također je ugrozio oporavak turističkih djelatnosti te na jasan način prikazao sve moguće slabosti i ranjivosti globalnog turizma.³ Dakako, utjecaj na turizam imaju i ekonomske krize koje nastaju zbog čimbenika nepovezanih s turizmom, ali imaju itekako osjetan utjecaj na turističke djelatnosti.

1.1.3. Turistička ponuda i potražnja

Kao i svako tržište na svijetu, tako i je turističko u međuzavisnosti između dvije strane, strane ponude i strane potražnje. Ponuda i potražnja svojom interakcijom oblikuju globalno turističko tržište te su na taj način stvorili turizam kakav je danas. Turistička ponuda i potražnja su dva ključna čimbenika u razvoju turizma u bilo kojoj zemlji ili regiji.

Turistička ponuda obuhvaća sve vrste turističkih proizvoda i usluga koje su dostupne turistima u određenom području ili destinaciji. Turistička ponuda se odnosi na smještajne kapacitete, različite oblike zabave i rekreacije, kulturno-povijesne znamenitosti, prirodne atrakcije, gastronomsku ponudu te razne druge turističke sadržaje. Turistička ponuda je heterogena i usmjerena prema različitim vrstama turista. Različite turiste zanimaju različite stvari pa se iz te pretpostavke stvara diverzificirana turistička ponuda i brojni specifični oblici turizma.

Turistička potražnja predstavlja interes turista za posjet određenom području i količinu novca koju su spremni potrošiti na turističke usluge. Turistička potražnja je u zavisnosti o mnogim čimbenicima, poput kvalitete turističke ponude, cijenama, dostupnosti prijevoza, vremenskim uvjetima, sigurnosti i slično. Turistička potražnja može biti sezonalna ili cjelogodišnja, zavisno o trenutnoj turističkoj ponudi i željama turista.

Turistička ponuda i potražnja međusobno su iznimno povezane i snažno utječu jedna na drugu. Ako turistička ponuda nije dovoljno kvalitetna ili ne nudi dovoljno različitih sadržaja,

³ OECD. *Tourism rebound at risk as global crises take their toll*

ona ne zadovoljava želje i potrebe turista, a samim time i turistička će potražnja biti niska. S druge strane, ako postoji visoka potražnja za turističkim uslugama, to će potaknuti razvoj turističke ponude i ulaganje u nove turističke sadržaje. Sinergija ponude i potražnje dovodi do brzog i sigurnog razvitka cjelokupne turističke djelatnosti.

Turistička ponuda i potražnja od posebne su važnosti za manje razvijene zemlje i regije, koje se oslanjaju na turizam kao jedan od glavnih izvora prihoda. U tim zemljama, razvoj turističke ponude može biti ključan za poboljšanje gospodarske situacije i stvaranje novih radnih mjesta. Stoga bi za manje razvijene zemlje ulaganje u turističku ponudu trebalo biti od vitalnog značaja za dugoročni razvoj turizma.

Nadovezujući se na prethodni paragraf, važno je spomenuti i *Tourism Led Growth Hypothesis* kao vrlo značajan pojam koji se već dugo promatra, a koji tvrdi da turizam promiče dugoročan i održiv ekonomski rast u destinaciji i državi.⁴ Cijena visokog i održivog rasta izazvanog turizmom je najčešće visoka potrošnja resursa i slaba briga o okolišu.

Turistička ponuda i potražnja također su od velike važnosti za održivi razvoj turizma. Održivi turizam uzima u obzir potrebe budućih generacija, štiti okoliš te pruža ekonomsku korist lokalnom stanovništvu. Stoga je važno pronaći sklad između turističke ponude i potražnje, kako bi se održivi turizam uspješno postigao.

Turistička potražnja također može ubrzati proces evolucije ka održivom turizmu kroz različite kampanje i programe koji educiraju turiste o važnosti očuvanja okoliša i kulture regije koju posjećuju. Turističke agencije mogu promovirati održivi turizam i pružati turistima informacije o održivim destinacijama.

Razvoj turističke ponude potiče se kroz različite mjere, kao što su ulaganja u infrastrukturu, edukaciju lokalnog stanovništva, poticanje turističkih inicijativa i slično. Potrebno je pružiti visoku kvalitetu turističkih usluga, ali istovremeno nastojati očuvati prirodni okoliš i kulturno naslijeđe destinacije te poticati održivi turizam.

Turistička ponuda i potražnja ne utječu samo na ekonomiju i održivost turizma, već imaju i druge posljedice na društvo. Turistička potražnja može uzrokovati prekomjerno korištenje prirodnih resursa i zagađenje okoliša, time unazađujući napredak prema održivosti. Pored toga,

⁴ Hipoteza rasta vođenog turizmom tvrdi da je turizam jedan od glavnih čimbenika koji predvode rast određene države, odnosno da turizam promiče i uzrokuje dugoročan rast

prekomjerna potražnja za turističkim uslugama može dovesti do povećanja cijena i gubitka autentičnosti turističke destinacije.

Turistička ponuda i potražnja trebaju biti usklađene kako bi se postigao održiv turizam koji će osigurati ekonomsku korist za regiju, ali i zaštitu prirodnog i kulturnog naslijeđa regije te ekonomsku korist za lokalno stanovništvo. Potrebno je uložiti napore u razvoj kvalitetne i raznolike turističke ponude, ali i educirati turiste o važnosti održivog turizma. Samo tako je moguće postići dugoročni razvoj turizma koji će imati pozitivan učinak na gospodarstvo, društvo i okoliš.

1.2. Definiranje sigurnosti

Budući da je sigurnost ključan dio rada, kontekstualni okvir sigurnosti bit će dan u ovom, zasebnom, potpoglavlju. Prvo će biti opisan i objašnjen pojam sigurnosti, a potom kako se sigurnost percipira i mjeri. Zatim slijedi najvažniji dio prvog poglavlja koji objašnjava poveznicu između percepcije sigurnosti i turističke potražnje.

Sigurnost u turizmu igra ključnu ulogu, jer je potrebno održati povjerenje turista te im pružiti sigurno i bezbrižno iskustvo. Turizam je međunarodna pojava koja se temelji na putovanjima, a zbog toga je za očekivati da putnici moraju biti sigurni tijekom putovanja i boravka na odredištu. Međutim, sigurnost u turizmu nije uvijek zajamčena, stoga su potrebne odgovarajuće mjere i politike kako bi se osigurala sigurnost putnika i kako bi se uspješno razvijalo turističko tržište.

Sigurnost putnika može se promatrati u raznim oblicima, kao što su sigurnost u zrakoplovima, sigurnost na cestama, sigurnost na plažama i bazenima, sigurnost u hotelima i drugim smještajnim objektima. Uz te, putnici su izloženi i rizicima poput krađe, terorizma, prirodnih katastrofa, nesreća i zdravstvenih problema. Sigurnost označava sigurnost od svih rizika navedenih u prethodnom potpoglavlju. Kako bi se osigurala sigurnost putnika, receptivne zemlje moraju uspostaviti zakonski okvir koji će osigurati sigurnost putnika.

Jedna od najznačajnijih mjera koju receptivna zemlja može poduzeti za osiguranje sigurnosti turista je uspostavljanje politika i smjernica za sigurnost. Ove politike trebaju biti usklađene s međunarodnim standardima i praksama, a trebaju se primjenjivati na sve turističke aktivnosti i usluge. Osim toga, vlada receptivne zemlje bi trebala osigurati da se ove politike i smjernice redovno ažuriraju i poboljšavaju kako bi se osigurala najbolja moguća sigurnost putnika. Naravno, ne snosi zemlja turističke ponude isključivu odgovornost za sigurnost turista, nego je

važno da se svi gosti obavijeste o sigurnosnim smjernicama i mjerama prije dolaska u određenu destinaciju.

Kao što je i ranije u radu istaknuto, sigurnost i osjećaj sigurnosti turista ovise o brojnim čimbenicima. Stoga ne postoji jedan uniforman okvir za osiguravanje sigurnosti turista. Načina za osiguravanje sigurnosti turista je mnogo, na primjer, hoteli bi trebali imati sigurnosne kamere, zaštitu od požara, alarmne sustave i kvalificirano osoblje za spašavanje u hitnim situacijama. Takve mjere ne utječu samo na *de facto* sigurnost turista, nego i na njihovu percepciju sigurnosti. Pružatelji turističkih usluga također bi trebali surađivati s lokalnim vlastima kako bi se osigurala sigurnost putnika na odredištima.

Zdravstvena sigurnost predstavlja još jedan važan aspekt sigurnosti u turizmu. Prije dolaska u destinaciju, turisti moraju biti upoznati s rizicima vezanim uz zdravlje na odredištu i moraju biti informirani o preventivnim mjerama koje mogu poduzeti. To uključuje informiranje putnika o cjepivima i zdravstvenim savjetima prije putovanja, kao i osiguravanje pristupa kvalitetnoj zdravstvenoj zaštiti na odredištu. Za takvo što odgovorne bi trebale biti turističke agencije ili turistički uredi u destinaciji.

Turistička industrija također bi trebala imati planove za hitne situacije kako bi se brzo i učinkovito mogli odgovoriti na situacije poput prirodnih katastrofa, terorističkih napada i drugih izvanrednih okolnosti. Ovi planovi trebali bi uključivati komunikacijske kanale za hitne slučajeve, evakuacijske planove i upute za postupanje u hitnim situacijama.

S druge strane, važno je osigurati edukaciju i osposobljavanje zaposlenih u turizmu o sigurnosnim smjernicama i postupanju u hitnim situacijama. Zaposlenici bi trebali biti upoznati s protokolima za sigurnost putnika i trebali bi biti osposobljeni za pružanje hitne pomoći u slučaju potrebe.

Sigurnost u turizmu od vitalnog je značaja za uspješnost globalnog turizma. Turistima je od primarne važnosti biti siguran prilikom putovanja i boravka u destinaciji, a nositelji turističke ponude nose glavnu odgovornost da se očekivanja turista ispune. Dakako, važno je i da putnici preuzmu svoj dio odgovornosti u održavanju sigurnosti, odnosno, svi potencijalni turisti trebali bi biti svjesni rizika i poduzeti preventivne mjere kako bi se zaštitili.

1.3. Percepcija i mjerenje sigurnosti

Uspješnost turizma uvelike zavisi o stvarnoj i percipiranoj sigurnosti turista. Svi turisti žele i moraju osjećati sigurnost i zaštitu tijekom svog boravka u destinaciji, a zbog toga se sigurnost u turizmu mjeri i procjenjuje na različite načine.

Sigurnost se može mjeriti kroz statističke podatke o broju kaznenih djela, nesreća i drugih incidenata u turističkim odredištima. Službeni podaci prikupljaju se od strane nadležnih institucija, kao što su policija, zavodi za statistiku ili turističke organizacije. Ovi podaci mogu dati uvid u ukupnu sigurnost određenog područja te se koriste za praćenje trendova i mjerenje sigurnosti. Međutim, statistike same po sebi ne govore mnogo o tome kako turisti doživljavaju sigurnost na određenom području.

Budući da se percepcija sigurnosti i stvarna sigurnost mogu razlikovati, koriste se različita istraživanja kako bi se mogla shvatiti percepcija sigurnosti od strane turista. Turisti mogu biti upitani o njihovom doživljaju sigurnosti, kako su se osjećali prilikom posjeta i jesu li doživjeli neke neugodnosti ili nepoželjne situacije. Ovi podaci pružaju više uvida u osjećaj sigurnosti turista i mogu se koristiti za donošenje odluka o poboljšanju sigurnosti u određenom području. Istraživanja također pružaju mogućnost turističkim tvrtkama da shvate što je to što putnici očekuju i što mogu učiniti kako bi povećali sigurnost.

Još jedan način mjerenja sigurnosti u turizmu su sigurnosne procjene od strane turističkih agencija i tijela. Ova procjena uključuje pregled općih sigurnosnih uvjeta u određenoj destinaciji, a na temelju te procjene omogućuje se turističkim agencijama informiranje putnika o rizicima i davanje mjera opreza koje bi se trebale poduzeti.

Percepcija sigurnosti u turizmu može se razlikovati od stvarnih sigurnosnih uvjeta. Na primjer, putnik se može osjećati sigurno u destinaciji, ali stvarna stopa kriminala može biti relativno visoka. Ova razlika između percepcije sigurnosti i stvarnih sigurnosnih uvjeta može biti problematična jer putnici mogu biti izloženi rizicima, čak i ako ne percipiraju prijetnju. Stoga, mjerenje i procjena sigurnosti u turizmu treba uzeti u obzir i percepciju turista, a ne samo stvarne uvjete.

Mjerenje i procjena sigurnosti u turizmu moraju biti dinamični procesi koji se redovito ažuriraju kako bi se uzeli u obzir novi rizici i prijetnje. Primjera radi, pandemija koronavirusa predstavila je novi rizik za turizam, a sigurnost u turizmu sada uključuje i mjere zaštite od zaraznih bolesti. Stoga je važno da se mjerenje sigurnosti u turizmu redovito ažurira kako bi se odgovorilo na sve potencijalne rizike.

Postoje i globalni indikatori sigurnosti i mira u svijetu, koji mogu biti od velike pomoći potencijalnom turistu. Najpoznatiji je *Global Peace Index* (Globalni indeks mira), kojeg stvara Institut za ekonomiju i mir te je on najrelevantniji pokazatelj sigurnosti u svijetu.⁵ Globalni indeks mira obuhvaća čak 99,7% svjetskog stanovništva i računa se pomoću 23 kvalitativnih i kvantitativnih indikatora. Prema njihovoj procjeni, 2022. godine, najsigurnija zemlja svijeta je Island, a najnesigurnija Afganistan.

Mjerenje i percipiranje sigurnosti u turizmu važno je za turiste, lokalno stanovništvo i sve ostale dionike u turizmu. Sigurnost se može mjeriti kroz statističke podatke, istraživanja te sigurnosne procjene, a od iznimne je važnosti uzimati u obzir i samu percepciju sigurnosti turista. Kroz ove mjere, turizam može ostati siguran i privlačan za putnike diljem svijeta.

1.4. Spona između percepcije sigurnosti i turizma

Sigurnost je osnovna ljudska potreba, jedna od najvažnijih. No, ne smije se zaboraviti činjenica i da je zabava ljudska potreba, a iz nje potiče potreba za turističkim aktivnostima.⁶ Najbolje destinacije su one koje turistu omogućuje ispunjavanje obiju potreba, onu za zabavom i onu za sigurnošću. U prethodnim poglavljima bilo je riječi o različitim ugrozama za sigurnost turista, no radi lakšeg poimanja teme, primarno će biti riječ o terorističkim ugrozama sigurnosti.

Upravo zbog svoje zavisnosti o sigurnosti i osjećaju sigurnosti, turizam teroristima predstavlja vrlo validnu i poželjnu metu. Udarac na turizam predstavlja udarac na zemlju u kojoj se taj teroristički čin dogodio te se vrlo negativno odražava na tu državu, na više razina.

U nastavku prikazani su rezultati istraživanja Paul Brunta i Karen Cousins, koji su kroz nekoliko godina promatrali zemlje pogođene terorističkim incidentima te analizirali kako se to odrazilo na njihove turističke dolaskе.⁷ Promatrane zemlje su Izrael, Šri Lanka i Egipat, u svakoj od tih država dogodio se značajan teroristički incident koji je izravno ili neizravno povezan s turizmom.

1.4.1. Primjer Izraela

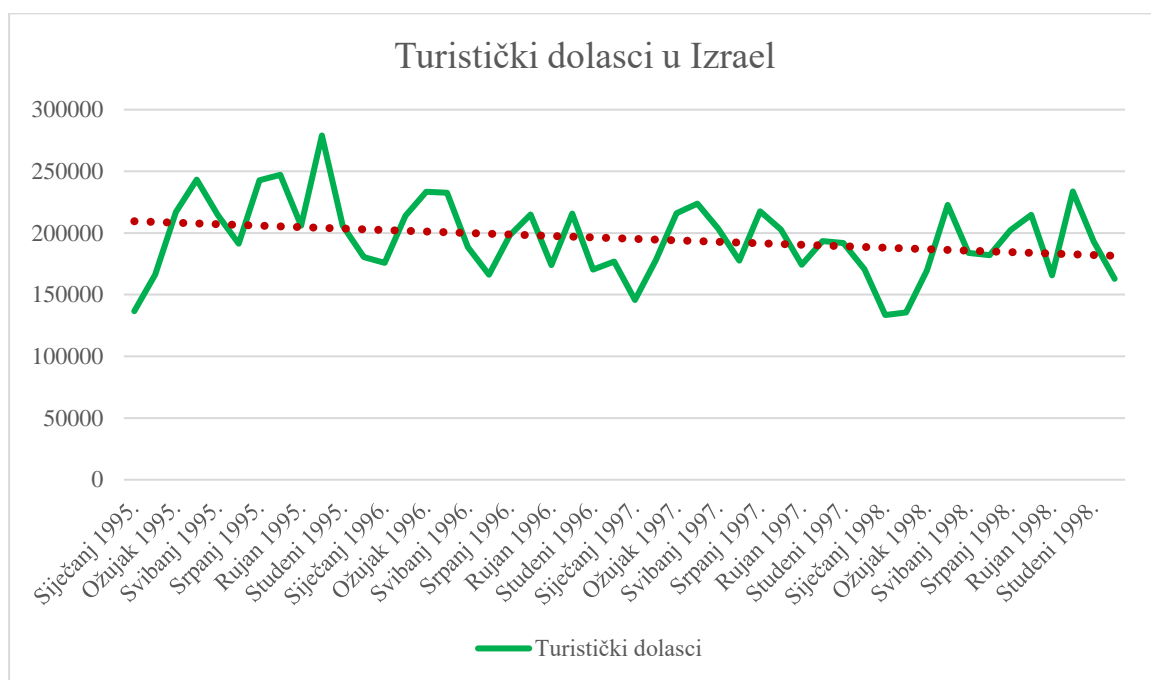
⁵ Economics and Peace. *Global Peace Index 2023*

⁶ Gowreesunkar, V., Sotiriadis, M. *Entertainment of leisure tourists in island destinations: evidence from the island of Mauritius*, 2

⁷ Brunt, P., i Cousins, K. *The Extent of the Impact of Terrorism on International Travel and Tourism at Specific Tourist Destinations*, 5 – 8

Izraelski turizam potkraj prošlog stoljeća jedinstven je po činjenici da nije izrazito sezonalan. Brojke turističkih dolazaka bile su vrlo slične kroz cijelu godinu. Razdoblje između 1988. i 1998. godine obilježeno je terorističkim napadima grupe *Intifada*, koji su značajno utjecali na izraelska turistička kretanja. Samo u razdoblju između 1996. i 1998. godine, dogodila su se 4 teroristička napada na turiste, pri čemu je smrtno stradalo 80 osoba.

U nastavku prikazan je grafikon koji prikazuje turističke dolaske u Izrael u razdoblju od 1995. do 1998. godine.



Grafikon 1. Turistički dolasci u Izrael u razdoblju između 1995. i 1998. godine

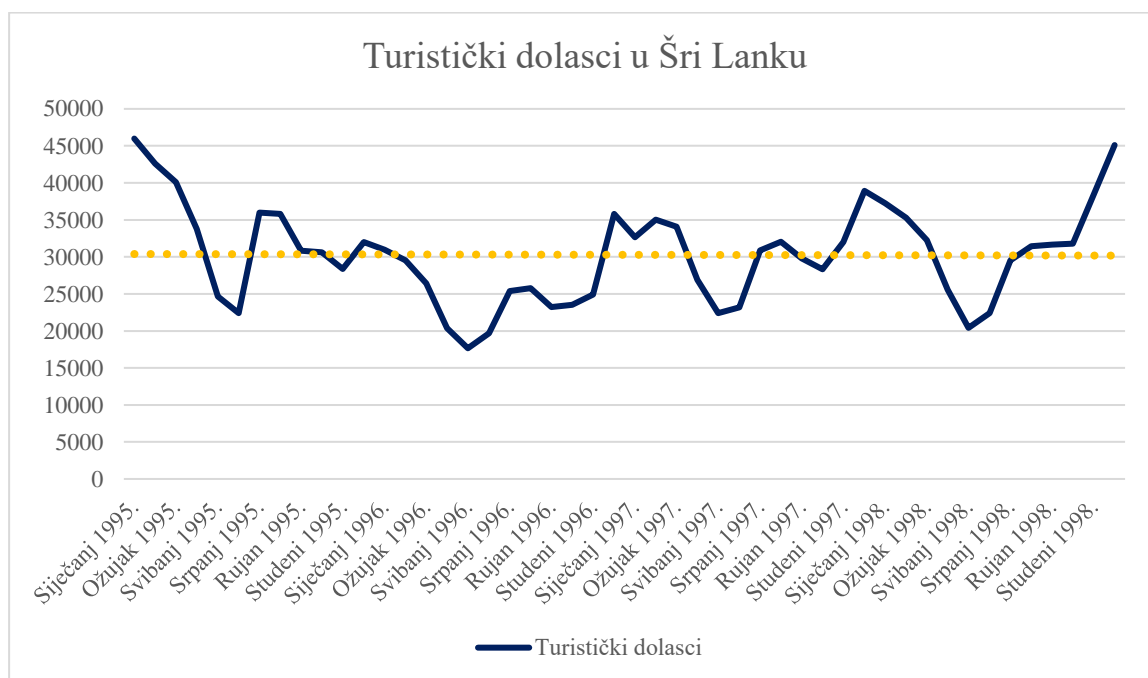
Izvor: autorova izrada prema službenim podacima

Promatranjem grafikona, vidljiv je vrhunac izraelskog turizma 1995. godine te konstantan pad kroz promatrane godine. Negativan trend rezultat je svih ranije spomenutih terorističkih incidenata. Rekordan broj turističkih dolazaka iznosio je 279 063 turista u listopadu 1995., dok je najniža razina bila 1998. godine, kada je u siječnju samo 133 500 turista posjetilo Izrael, što je pad od čak 52,16%. Opća nestabilnost i turbulentnost u kojoj se Izrael nalazio u tom razdoblju čini izazovnim pronaći točno jedan negativan događaj koji je utjecao na turističku potražnju. Gledajući opće stanje, jasno se da zaključiti da se vijest o nesigurnostima Izraela kao destinacije širila brzo diljem svijeta (dodatno ubrzano brzom popularizacijom interneta) te da je potražnja za brojnim izraelskim atrakcijama s vremenom značajno slabila.

1.4.2. Primjer Šri Lanke

Za razliku od izraelskog turizma, turizam Šri Lanke je sezonalan, gdje su turistički dolasci najslabiji u razdoblju između travnja i lipnja, a najviši između studenog i ožujka. Devedesetih godina prošlog stoljeća, Šri Lanka je shvatila značaj turizma koji je toj državi zarađivao značajne novce. Nažalost, kao što je slučaj i s Izraelom Šri Lanka je u promatranom razdoblju patila od političkih nestabilnosti, do te razine, da se moglo smatrati i građanskim ratom. U takvoj atmosferi, sigurnosni incidenti i teroristički napadi postali su očekivana pojava, a ne iznimka.

Slijedi graf turističkih dolazaka u Šri Lanku.



Grafikon 2. Turistički dolasci u Šri Lanku u razdoblju između 1995. i 1998. godine

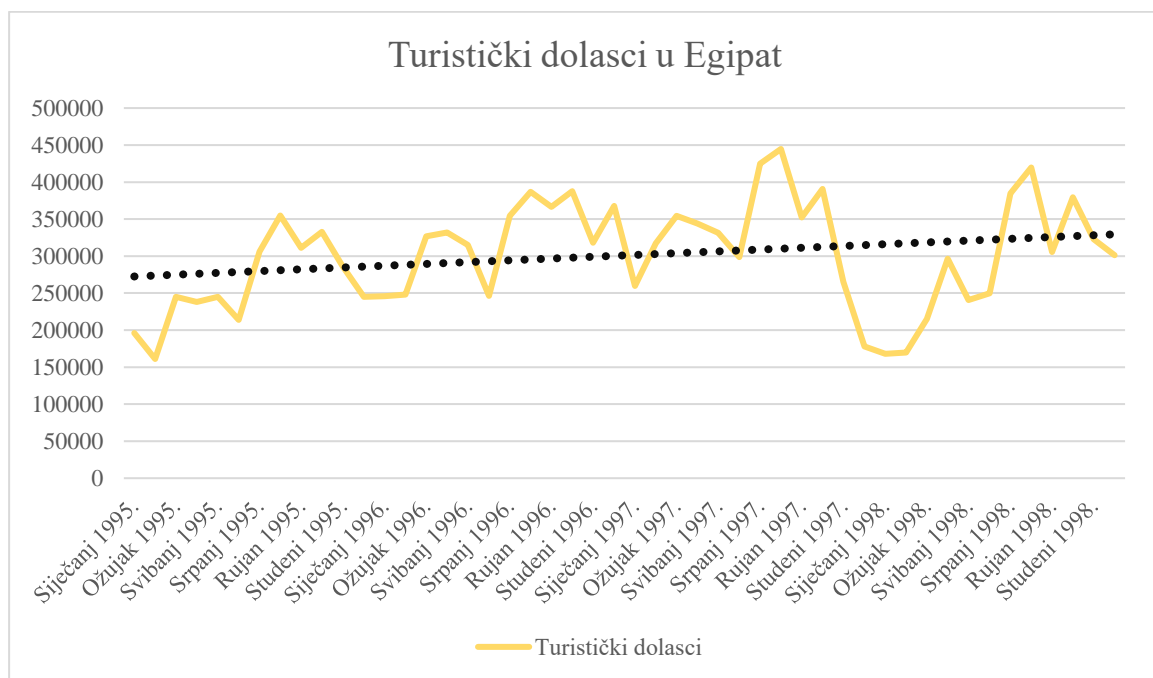
Izvor: autorova izrada prema službenim podacima

Trend turističkih dolazaka u Šri Lanku uglavnom je neutralan do blago pozitivan. Glavna iznimka je 1996. godina, koja obilježava vrhunac terorističkih incidenata, nestabilnosti i nesigurnosti. Te godine, Šri Lanka bilježi prosječni pad godišnje posjećenosti od čak 25%. Glavni incident dogodio se u siječnju 1996. godine, kada je bomba postavljena u hotelu odnijela živote 90 osoba, a ozlijedila njih više od 1400. Negativne posljedice tog napada osjetile su se kroz cijelu 1996. godinu. To je značajan primjer negativnih posljedica terorističkih činova na turizam određene države.

1.4.3. Primjer Egipta

Egipatski turizam je otporan na sezonalnost, kao što je slučaj i s izraelskim, iako je kod Egipta blago izražen vrhunac turističkih dolazaka u srpnju i kolovozu. Između 1992. i 1997. godine, u Egiptu je zabilježeno deset terorističkih napada koji su za mete imali turiste te je ubijeno bar 39 stranih turista. Napadi su pripisani islamističkim ekstremnim grupama koje za cilj imaju prenijeti svoje političke poruke. Rezultat tih napada je značajan pad turističkih dolazaka, što je jasno vidljivo u godišnjem padu turističkih dolazaka od 22% između 1992. i 1993. godine.

U nadolazećem grafikonu bit će vidljivo kretanje turističkih dolazaka u Egiptu u razdoblju od 1995. do 1998. godine..



Grafikon 3. Turistički dolasci u Šri Lanku u razdoblju između 1995. i 1998. godine

Izvor: autorova izrada prema službenim podacima

Generalno, riječ je o pozitivnom trendu, što je začuđujuće s obzirom na situaciju kroz koju je Egipat prolazio devedesetih godina prošlog stoljeća. Na grafikonu je vidljiv i već spomenuti nedostatak sezonalnosti, ali i da je većina turističkih dolazaka ostvarena u srpnju i kolovozu, rekordna posjećenost dogodila se u srpnju 1997. godine, kada je 444 719 turista posjetilo Egipat. Vidljiv drastičan pad izravan je rezultat velikog terorističkog napada na hotel Luxor u Listopadu 1997. godine, u kojem je poginulo 58 turista te uzrokovalo dugoročnim padom turističkih dolazaka koji je trajao do travnja 1998. godine.

Rezultat njihovog istraživanja potvrdio je ono očekivano, potvrdio je da se ugroze turističke sigurnosti negativno odražavaju na turističku potražnju. To može biti izraženo dugoročno, kao

što je slučaj s Izraelom, gdje je zbog nesigurnosti turistička potražnja bila u konstantnom padu, ali i kratkoročno, što je vidljivo kod Šri Lanke i Egipta, gdje su teroristički čini uzrokovali katastrofalnu štetu na turizam, ali je ipak vidljiv i oporavak turističke potražnje. Negativno otkriće istraživanja je činjenica da su turisti postali izravna meta za potencijalne terorističke napade, a ne samo „kolateralna šteta“.

Promatrani su teroristički čini kao osnovni i najvidljiviji oblik narušavanja sigurnosti turista, no, naravno, nisu oni jedini koji mogu ugroziti sigurnost turista u destinaciji i posljedično turističku potražnju za destinacijom. Kao što je moglo biti vidljivo, učinci terorističkih napada mogu biti katastrofalni po državu, a posebice po lokalnu destinaciju. Činjenično je svim državama u interesu osigurati sigurne i mirne destinacije, ukoliko se žele baviti turističkim djelatnostima.

1.5. Važnost teorije sigurnosti u turizmu

Od iznimne je važnosti poznavati teoriju sigurnosti u turizmu, kao jedan od krovnih pojmova sigurnosti u turizmu, ona je dio svih znanstvenih istraživanja vezanih uz turističku sigurnost. Ovo potpoglavlje objasniti će osnove teorije sigurnosti u turizmu te zašto je ona važna. Poglavlje se pretežito zasniva na znanstvenom radu istraživača Abrahama Pizama i Yoela Mansfelda, no teorija triju grupa smatra se osnovnom i općeprihvaćenom teorijom u turizmu.⁸

Cijeli koncept teorije sigurnosti u turizmu zasniva se na podjeli sigurnosti u turizmu na tri grupe, odnosno, tri skupine koncepata, a to su grupa A, grupa B te grupa C. Grupa A predstavlja koncepte koji se odnose na prirodu sigurnosnih incidenata i kriza vezanih za turizam (uključujući vrste, uzroke, način djelovanja, motive, ciljeve, itd.); grupa B označava koncepte koji se odnose na utjecaje sigurnosnih incidenata i kriza na turističku industriju, turiste i domaćinske zajednice, a grupa C se odnosi na koncepte koji se odnose na kratkoročne, srednjoročne i dugoročne reakcije svih dionika turizma na postojeće i potencijalne sigurnosne incidente i krize.

Zarad lakšeg razumijevanja, u nastavku slijedi grafički prikaz.

⁸ Pizam, A., Mansfeld, Y. *Toward a Theory of Tourism Security*, 3 - 12

Teorija sigurnosti u turizmu		
<p>Grupa A</p> <p>Grupa A predstavlja koncepte koji se odnose na prirodu sigurnosnih incidenata i kriza vezanih za turizam</p>	<p>Grupa B</p> <p>Grupa B označava koncepte koji se odnose na utjecaje sigurnosnih incidenata i kriza na turističku industriju, turiste i domaćinske zajednice</p>	<p>Grupa C</p> <p>Grupa C se odnosi na koncepte koji se odnose na kratkoročne, srednjoročne i dugoročne reakcije svih dionika turizma na postojeće i potencijalne sigurnosne incidente i krize</p>

Grafikon 4. Shematski prikaz triju grupa teorije sigurnosti u turizmu

Izvor: autorova izrada

Grupa A sigurnosnih koncepata prikazuje četiri moguća čimbenika koji se mogu negativno odraziti na turistički sustav su sigurnosni incidenti povezani s kriminalom, terorizam, rat i građanski/politički nemiri. Također, kroz grupu A objašnjeni su brojni oblici kriminala, terorizma, ratova i građanskih nemira koji mogu negativno utjecati na sigurnost turista. Istraživanja dokazuju da što je veća frekvencija negativnih incidenata te što su oni više medijski pokriveni, to oni intenzivnije utječu na turističku potražnju, naravno, na negativan način. Brojni su i motivi koji mogu potaknuti pojedince s neplemenitim motivima na poduzimanje činova negativnih po turiste, a neki od njih su politički, religijski, socijalni, ekonomski i tako dalje. Bitno je promatrati i kakva je šteta za turizam nastala uslijed takvih sigurnosnih incidenata te geografska pozicija incidenata, odnosno, jesu li se incidenti dogodili u području s visokom stopom kriminala, karakteristike urbane sredine i slično.

Prikupljeni dokazi širom svijeta ukazuju da su u većini slučajeva utjecaji sigurnosnih incidenata na turističku industriju, odredište, lokalnu zajednicu i turiste negativni i značajni. Tako je grupa B podijeljena na šest podgrupa koje detaljnije prikazuju različite oblike utjecaja sigurnosnih situacija na turizam. Šest podgrupa koje su promatrane u konceptima grupe B su sljedeće, utjecaj na samu destinaciju; utjecaj na vlade generirajućih tržišta; utjecaj na ponašanje turista; utjecaj na turističku industriju; ponašanje medija; utjecaj na vlade zemlje domaćina. Vidljiv je značajan potencijal da samo jedan sigurnosni incident sa sobom nosi brojne posljedice za mnoge činitelje turističke razmjene.

Koncepti grupe C odnose se na reakcije nakon zbivanja određenih ugroza sigurnosti u destinaciji. Oni predstavljaju stvarne i očekivane radnje koje dionici u turističkom sustavu poduzimaju kao odgovor na sigurnosne incidente. Reakcije dionika mogu biti usmjerene prema prošlosti, sadašnjosti i budućnosti. Unatoč činjenici da su reakcije dinamične i da se one vrlo razlikuju od destinacije do destinacije, postoje određene zajedničke značajke koje su bitne za spomenuti. Zajedničke značajke koje spajaju koncepte grupe C teorije turističke sigurnosti su ponašanje destinacije; menadžment imidža i percepcije; menadžment rizika i krizni menadžment (tehnike prevencije/smanjenja/ublažavanja); metode oporavka.

Teorija sigurnosti u turizmu neizmjerljivo je značajna, a potreba za daljnjim istraživanjem ovog područja je nemjerljiva. Podjelom teorije na tri grupe (A, B i C), olakšava se stvaranje okvira za uniformno promatranje različitih incidenata u destinacijama te njihovih posljedica, kako internih, tako i eksternih. Promatranjem uzročno-posljedičnih veza sigurnosti i turističke potražnje olakšava se formiranje strategija sigurnosti te se tako diže standard turističke sigurnosti u globalnom turističkom tržištu.

2. Ključni čimbenici koji utječu na percepciju sigurnosti turista

Drugo poglavlje diplomskog rada služi za detaljniju analizu glavnih čimbenika koji mogu utjecati na percepciju sigurnosti turista u određenoj destinaciji. Uz glavne i najznačajnije, obradit će se i neki manje značajni čimbenici, s ciljem dizanja svijesti čitatelja o brojnim mogućim utjecajima na percepciju sigurnosti svakog turista.

Većina čimbenika obrađenih u drugom poglavlju rada imat će značaj za treće poglavlje koje predstavlja rezultate provedenog anketnog upitnika. Drugo poglavlje opisuje čimbenike koji djeluju na turiste, a sljedeće poglavlje prikazuje kako obrađeni čimbenici djeluju na sudionike anketnog ispitivanja.

Promatrani čimbenici:	Sigurnosni nadzor
	Onečišćenje okoliša
	Sigurnost u prometu
	Sigurnost smještaja
	Utjecaj medija
	Ljudska prava

Grafikon 5. Shematski prikaz promatranih čimbenika u drugom poglavlju
Izvor: autorova izrada

Shematskim prikazom iznad olakšava se razumijevanje koji će se čimbenici promatrati u drugom poglavlju. Razumijevanjem kako ovi čimbenici mogu utjecati na percepciju sigurnosti turista omogućuje se bolje shvaćanja rezultata određenih stavki pri analizi provedenog anketnog upitnika.

2.1. Sigurnosni nadzor

Nisu svi čimbenici koji djeluju na percepciju sigurnosti negativni. Logično je za pomisliti da sigurnosni nadzor, u vidu sigurnosnih kamera, alarmnih sustava i sličnih sustava igra pozitivnu ulogu u formiranju percepcije sigurnosti kod turista. Potrebno je utvrditi, osjećaju li se turisti sigurnije ako je u destinaciji prisutna visoka razina sigurnosnog nadzora.

Sigurnosni nadzor predstavlja primjenu tehnologija, metoda i mjera koje se koriste za praćenje i kontrolu određenih objekata, prostora ili atrakcija. Pod sigurnosnim nadzorom smatra

se video nadzor, korištenje sigurnosnih kamera, nadzor na javnim mjestima, povećanje policijske prisutnosti i slične stavke. Turističke destinacije diljem svijeta sve više ulažu u sigurnosni nadzor kako bi osigurale sigurnost svojih turista.

Prisutnost sigurnosnog nadzora može pomoći turistima da se osjećaju sigurno i zaštićeno za vrijeme boravka u destinaciji. Vidljive mjere sigurnosnog nadzora, poput sigurnosnih kamera ili policijskih patrola, mogu pružiti osjećaj prisutnosti nadležnih tijela i smanjiti osjećaj nesigurnosti.

Uz pružanje osjećaja sigurnosti, sigurnosni nadzor može imati preventivni učinak na kriminalne aktivnosti. Vidljiva prisutnost sigurnosnih kamera može odvratiti potencijalne prijestupnike od izvršavanja krivičnih djela, zbog veće vjerojatnosti bivanja identificiranima i uhvaćenima. Tako sigurnosni nadzor može povećati osjećaj sigurnosti među turistima, znajući da je destinacija aktivno angažirana u borbi protiv kriminala.

Sigurnosni nadzor također omogućuje bržu detekciju i reakciju na hitne slučajeve, poput terorističkih incidenata ili nesreća. Korištenje sigurnosnih kamera nadležnim tijelima omogućuje brzo djelovanje u slučaju potrebe za evakuacijom ili pružanjem pomoći te na taj način podiže turističku percepciju sigurnosti.

Tim istraživača s Tajlanda čak tvrdi da bi poboljšanje nadzora u turizmu pomoglo u procesu evolucije k održivom turizmu.⁹ Prema njima, EVS (E-Virtual Surveillance) sustav omogućio bi praćenje sigurnosti turista u pravom vremenu i po potrebi obavještavao nadležne u vrlo kratkom roku. Ključna tvrdnja rada je da bi takav sustav imao značajan pozitivan utjecaj na percepciju sigurnosti turista, a to bi rezultiralo većom posjećenosti destinacije.

Dakako, valja spomenuti i negativne posljedice sigurnosnog nadzora, pretjerana prisutnost sigurnosnog nadzora može dovesti do zabrinutosti za privatnost i narušavanje građanskih sloboda. Turisti mogu osjećati nelagodu znajući da su pod stalnim nadzorom i da su njihovi pokreti praćeni. To može rezultirati negativnim dojmom o destinaciji i pogoršati percepciju sigurnosti. Čak i uz visoku razinu sigurnosnog nadzora, turisti mogu imati različite razine percepcije sigurnosti u zavisnosti o njihovim individualnim iskustvima, kulturi, medijima i drugim faktorima.

⁹ Prashyanusorn, V., Kaviya, S., Yupapin, P. P., *Surveillance system for sustainable tourism with safety and privacy protection*, 1 - 4

Nigel Morgan i Annette Pritchard u svom radu govore kako sigurnosni nadzor ubija osjećaj anonimnosti u masama ljudi te ističu kako je upravo taj osjećaj jedan od važnih čimbenika koji formira turističku potražnju.¹⁰ Opisuju pojavu gubitka privatnosti francuskim pojmom *flâneur*, a u njihovom radu se taj pojam odnosi na osobe željne privatnosti, odnosno osobe kojima najviše smeta konstantni nadzor sigurnosnih sustava.¹¹

Njihovoj tezi pridonosi i službeni dokument Europske unije pod nazivom „Smjernice 3/2019 o obradi osobnih podataka putem videouređaja“, gdje se u uvodu dokumenta može pronaći sljedeće: „Intenzivna uporaba videouređaja utječe na ponašanje građana. Povećanom primjenom takvih alata u mnogim sferama svakodnevnog života stvara se dodatni pritisak na pojedinca koji će nastojati spriječiti da se otkrije nešto što bi se moglo smatrati nepravilnošću. Takve tehnologije zapravo mogu ograničiti mogućnosti anonimnog kretanja i anonimnog korištenja uslugama te općenito govoreći mogu ograničiti mogućnost da se ostane neprimijećen. To ima goleme posljedice kad je riječ o zaštiti osobnih podataka.“¹²

Sigurnosni nadzor igra važnu ulogu u utjecaju na percepciju sigurnosti među turistima. Vidljiva prisutnost sigurnosnih mjera može pružiti osjećaj sigurnosti i zaštite, osigurati brzu reakciju na hitne slučajeve ili čak i smanjiti stopu kriminala. Međutim, važno je imati na umu i činjenicu da sigurnosni nadzor može dovesti i do narušavanja sloboda i privatnosti turista. Stoga je od iznimne važnosti uspostaviti ravnotežu između sigurnosti i privatnosti kako bi turistima bilo pruženo pozitivno i ugodno iskustvo.

2.2. Onečišćenje okoliša

U ovom poglavlju istražuje se utjecaj onečišćenja okoliša i ekologije na percepciju sigurnosti turista. Onečišćenje okoliša i loše ekološke prakse mogu imati značajan negativan utjecaj na turističke destinacije i percepciju sigurnosti turista koji u nju dolaze. Ekološki aspekt čini se lako zaboravljivim pri promatranju sigurnosti turista, no ovo poglavlje za svrhu ima promijeniti to.

¹⁰ Morgan, N., *Security and social "sorting": Traversing the surveillance-tourism dialectic*, 127 - 130

¹¹ Francuski izraz koji se odnosi na osobu, a doslovno značenje mu je "šetač", "lutalica", "izležavalica"

¹² Službene internetske stranice Europske unije. *Smjernice 3/2019 o obradi osobnih podataka putem videouređaja*

Onečišćenje okoliša negativno utječe na percepciju sigurnosti turista. U slučaju da turisti primijete da je određena destinacija izložena onečišćenju zraka, vode ili tla, mogu se osjećati nesigurno i zabrinuto za vlastito zdravlje i sigurnost.¹³ Na primjer, onečišćenje zraka može izazvati probleme s disanjem i povećati rizik od respiratornih bolesti kod turista. To može dovesti do smanjenja povjerenja turista prema određenoj destinaciji i smanjenja njihove želje za posjetom.

Osim fizičkog zdravlja, onečišćenje okoliša može se negativno odraziti i na mentalno stanje turista. Ukoliko turisti svjedoče uništenim prirodnim ljepotama, gubitku bioraznolikosti i devastaciji okoliša, u turistima to potiče negativne emocije te negativnu asocijaciju na destinaciju. Ovo može utjecati na njihovu percepciju sigurnosti jer se mogu zapitati održava li se određena destinacija na odgovarajući način te je li ona sigurna za posjetitelje. Zbog toga, važno je da destinacije poduzmu mjere za smanjenje onečišćenja okoliša kako bi osigurale sigurnost i dobrobit turista.

Ekologija igra veliku ulogu u percepciji sigurnosti turista. Destinacije koje njeguju ekološki osviještene prakse i promiču održivi razvoj turizma mogu poboljšati percepciju sigurnosti među turistima. Ako turisti vide da se destinacija brine o zaštiti okoliša, očuvanju i održivom korištenju prirodnih resursa, potencijalno će se osjećati sigurnije, jer znaju da je destinacija odgovorna prema okolišu i da brine se za njihovu dobrobit.

S druge strane, postoji zanimljiv odnos između turističke potražnje i brige za okolišem u destinaciji.¹⁴ Potencijalne turiste privlači netaknut okoliš i održana bioraznolikost, no realizacija turističkih kretanja i dolazak turista u destinaciju, negativno se odražavaju upravo na spomenutu čistoću okoliša. Rješenje tog problema leži u održivom razvoju turizma i sprječavanju saturacije turistima u destinaciji. Konkretni rezultat rada na sprječavanju negativnih utjecaja na okoliš vidljiv je u znanstvenom radu kineskih istraživača: „Predlažu se relevantne mjere za poboljšanje razine ekološke sigurnosti regionalnog urbanog turizma u provinciji Hubei, poput podizanja svijesti dionika o pitanjima ekološke sigurnosti povezanim s turizmom, jačanja regionalne suradnje u turizmu i povećanja ulaganja u turističke resurse“.¹⁵

¹³ Zhang, N., Ren, R., Zhang, Q., Zhang, T., *Air pollution and tourism development: An interplay*, 13 - 14

¹⁴ Yang, X., Jia, Y., Wang, Q., Li, C., Zhang, S., *Space-time evolution of the ecological security of regional urban tourism: the case of Hubei Province*, 15 - 19

¹⁵ Ibidem

Ekološki osviještene prakse koje destinacija može poduzimati uključuju upotrebu obnovljivih izvora energije, smanjenje otpada, recikliranje, zaštitu prirodnih staništa, očuvanje lokalne flore i faune i tako dalje. Promicanjem ovakvih praksi i edukacijom turista o važnosti očuvanja okoliša, turisti se mogu osjećati sigurnije jer su uvjereni o etičnim praksama destinacije koja za cilj ima dugoročno održanje sigurnosti turista.

Ekološki osviještene destinacije često privlače turiste koji su i sami ekološki osviješteni.¹⁶ Takav tip turista ima tendenciju voditi računa o okolišu i sigurnosti te će stoga imati pozitivniju percepciju sigurnosti u takvim destinacijama. Takav odnos može rezultirati povećanjem broja turista koji posjećuju ekološki osviještene destinacije i poboljšanjem njihove reputacije kao sigurnih turističkih odredišta.

Poželjna je suradnja destinacija s lokalnom zajednicom, kako bi bilo moguće implementirati održive prakse poslovanja i života. Lokalno stanovništvo ima potencijal pružiti vrijedne informacije i podršku u provedbi inicijativa za zaštitu okoliša.¹⁷ Ovakav oblik suradnje može pozitivno utjecati i na sigurnost turista jer lokalno stanovništvo ima bolji uvid u potencijalne sigurnosne probleme i izazove.

Destinacije koje njeguju ekološke vrijednosti i prakse trebale bi aktivno promicati svoju ekološku nastrojenost i tako privlačiti turiste koji cijene sigurnost i očuvanje okoliša. Kroz marketinške kampanje, odnose s javnošću, društvene medije i suradnju s turističkim agencijama, destinacije mogu istaknuti svoje ekološke napore i privući ekološki osviještene, ali i sve ostale turiste, ipak je sigurnost osnovna potreba svakog čovjeka.

Dakle, onečišćenje okoliša i ekologija imaju značajan utjecaj na percepciju sigurnosti svakog turista. Destinacije koje se suočavaju s problemima onečišćenja okoliša trebaju poduzeti mjere za smanjenje onečišćenja i očuvanje okoliša kako bi poboljšale stvarnu i percipiranu sigurnost turista. Implementacija održivih praksi, edukacija turista, suradnja s lokalnom zajednicom i promocija ekoloških vrijednosti ključni su koraci prema stvaranju sigurnijih i ekološki osviještenih turističkih destinacija.

2.3. Sigurnost u prometu

¹⁶ Goodwin, H., *In pursuit of ecotourism*, 279 - 289

¹⁷ Scheyvens, R., *Ecotourism and the empowerment of local communities*, 245 - 249

Sigurnost u prometu ima ključnu ulogu u turizmu jer se turisti često moraju kretati s jednog mjesta na drugo tijekom svog boravka. Bez obzira na vrstu transporta, odnosno, putuju li zrakoplovom, vlakom, automobilom, javnim prijevozom ili pješice, sigurnost u prometu je važan čimbenik koji utječe na iskustvo i percepciju sigurnosti turista. Ovo potpoglavlje nastoji opisati specifične izazove sigurnosti u prometu s kojima se turisti mogu suočiti.

Turisti ponekad nisu upoznati s prometnim pravilima i lokalnim običajima u zemlji koju posjećuju. Nepoznavanje pravila i običaja može dovesti do nepravilnog ponašanja u prometu, nepravilnog korištenja pješačkih prijelaza ili nepridržavanja lokalnih prometnih znakova. To može znatno povećati rizik prometnih nesreća i ozljeda, što se može negativno odraziti na percipiranu sigurnost.

Prometni uvjeti i infrastruktura značajno se razlikuju od države do države. Ceste mogu biti u lošem stanju, signalizacija može biti nedostatna ili zbunjujuća, a promet može biti kaotičan. Potencijalno, turiste mogu očekivati izazovi poput vožnje na drugoj strani ceste, s drugačijim prometnim pravilima ili s nerazumljivim sustavima javnog prijevoza, a takve pojave također mogu utjecati na sigurnost turista u destinaciji.

U istraživanju provedenom 2016. godine u Sjedinjenim Američkim Državama, Wang, Veneziano, Russell i Al-Kaisy istraživali su sigurnost turističkih vozača u ruralnim dijelovima zemlje.¹⁸ Uz čimbenike poput konzumacije alkohola, nevezivanja sigurnosnog pojasa i promjena u prometnoj kulturi, kao glavni problem sigurnosti u prometu ističu nedostatak iskustva vozača turista na tim prometnicama. Njihov prijedlog rješenja uključivao je bolju prometnu signalizaciju, educiranje turista prije no što se oni odluče ići automobilom te preporuke o veličini vozila. Podaci upućuju na to da veća vozila uzrokuju prometne nesreće s nepovoljnijim posljedicama.

Javni prijevoz predstavlja specifičan izazov u aspektu sigurnosti turista. Krađe, džeparenja ili napadi lako se mogu dogoditi u prepunim autobusima, vlakovima ili podzemnim željeznicama. Turisti mogu biti izloženi riziku od krađe ili gubitka osobnih vrijednosti, što može negativno utjecati na njihov osjećaj sigurnosti.

¹⁸ Wang, Y., Veneziano, D., Russell, S., Al-Kaisy, A., *Traffic Safety Along Tourist Routes in Rural Areas*, 17
- 18

Kako bi se pokušala osigurati prometna sigurnost turista u destinaciji, potrebno je poduzeti određene mjere. Te mjere uključuju edukaciju, poboljšanje prometne infrastrukture, jačanje nadzora i slično.

Destinacije trebaju ulagati u poboljšanje prometne infrastrukture kako bi se osigurala sigurnost turista i riješili svi ranije navedeni potencijalni prometni problemi. To uključuje održavanje i obnovu cesta, postavljanje jasnih prometnih znakova i signalizacije te poboljšanje sustava javnog prijevoza.

Kao i za rješavanje većine ostalih sigurnosnih problema, edukacija igra ključnu ulogu pri prevenciji nesreća i pripremanju turista za odlazak u destinaciju. Važno je educirati turiste o prometnim pravilima i lokalnim običajima prije njihovog dolaska u odredište, ukoliko se ta pravila i običaji značajno razlikuju od onih u emitivnim zemljama. Edukacija se izvršava kroz distribuciju informativnih materijala, organiziranje edukacijskih radionica ili čak kroz obavezne tečajeve za turiste prije dolaska. Informiranje i edukacija turista o lokalnim prometnim uvjetima može im uvelike pomoći pri pripremi za odlazak u destinaciju te im pomoći da se osjećaju sigurnije tijekom putovanja.

Jačanje nadzora i osiguranje sigurnosti u javnom prijevozu je jedna od potencijalnih mjera razvitka prometne sigurnosti koje destinacije mogu i trebaju poduzeti. Uključuje povećanje broja sigurnosnog osoblja, poboljšanje video nadzora i primjenu sigurnosnih protokola kao što su sigurnosne kamere i vrata u vlakovima i autobusima.

Ključno je uspostaviti partnerstvo s dionicima turističke ponude i lokalnim stanovništvom, kako bi se poboljšala sigurnost u prometu za turiste. Suradnja, razmjena informacija, usklađivanje napora i zajedničko djelovanje turističkih agencija, hotela, prijevoznika i policije rezultira boljom sigurnošću turista u prometu.

O partnerstvu i odgovornom urbanom planiranju pisala je ruska analitičarka podataka Aleksandra Perova u svom radu o pozicioniranju elemenata turističke ponude na razumnim mjestima, točnije, na mjestima gdje će se minimizirati opasnost turista u prometu.¹⁹ Analizom stranih gradova, zaključila je da bi se takvim planiranjem znatno poboljšala prometna

¹⁹ Perova, A., *Methods of Placement of Business Tourism Centers in Large Cities as Means Providing Traffic Safety*, 487 - 492

infrastruktura, a poboljšanjem infrastrukture poboljšava se i kvaliteta života lokalnog stanovništva, dok istovremeno grad postaje konkurentniji na turističkom tržištu.

Vidljiva je korelacija rješenja sigurnosnih problema u prometu s rješanjem okolišnih problema koje su predložili kineski znanstvenici u prošlom potpoglavlju, oba problema mogu biti riješena poboljšanim nadzorom, što prvo potpoglavlje detaljnije obrađuje.²⁰ Korelacija između istih rješenja na različite sigurnosne probleme upućuje na zaključak da bi se više problema turističke sigurnosti moglo rješavati na isti način, odnosno, integriran pristup sigurnosti destinacije rješavao bi više potencijalnih ugroza sigurnosti s većom efikasnošću od individualnog pristupa.

Sigurnost u prometu važan je čimbenik za opće iskustvo turista i njihovu dobrobit prilikom putovanja. Poduzimanje odgovarajućih mjera od strane destinacije omogućuje turistima nadvladavanje izazova poput nepoznavanja prometnih pravila, različitih prometnih uvjeta i infrastrukture te kriminaliteta u javnom prijevozu. Edukacijom turista, poboljšanjem prometne infrastrukture, urbanim planiranjem koji uzima turizam u obzir, osiguravanjem sigurnosti u javnom prijevozu i partnerstvom s lokalnom zajednicom osigurava se viša razina sigurnosti u prometu za turiste.

2.4. Sigurnost smještaja

Sigurnost smještaja je još jedan ključan čimbenik koji može mijenjati percepciju sigurnosti turista. Bez obzira o kakvom je obliku smještaja riječ, sigurnost gostiju je od vitalnog značaja za njihovo zadovoljstvo i osjećaj sigurnosti u destinaciji. U ovom potpoglavlju istražuje se kako sigurnost smještaja može utjecati na percepciju sigurnosti turista te kakve se mjere mogu implementirati kako bi se osigurala što veća sigurnost i poboljšalo iskustvo turista.

Razumijevanje faktora koji utječu na turističku percepciju sigurnosti ugostiteljskih objekata u destinaciji pružit će tekst u nastavku. Primarno, važan je osjećaj sigurnosti i zadovoljstva gostiju. Kada se turisti osjećaju sigurno u odabranom ugostiteljskom objektu, povećava se

²⁰ Yang, X., Jia, Y., Wang, Q., Li, C., Zhang, S., *Space-time evolution of the ecological security of regional urban tourism: the case of Hubei Province*, 15 - 19

njihov osjećaj zadovoljstva i ugone tijekom boravka.²¹ Siguran smještaj pruža turistima osjećaj zaštite i povjerenja te pomaže u maksimalnom iskorištavanju svog vremena na putovanju.

Zaštita osobne imovine također ima vjerojatno najveći utjecaj pri formiranju stava o sigurnosti ugostiteljskih objekata u destinaciji. Turisti očekuju sigurnost svoje osobne imovine za vrijeme boravka u destinaciji. Siguran smještaj pruža mjere zaštite od krađa, provale ili gubitka svojine. Uz zaštitu osobne imovine, od ugostiteljskih objekata očekuje se i zaštita od prijetnji i nesreća. Pod zaštitu od prijetnji i nesreća ubrajaju se požarne sigurnosne mjere, zaštita od poplava, protupožarna signalizacija, educirano osoblje i mnoge druge. Stvarna i percipirana sigurnost turista proporcionalno raste s brojem poduzetih sigurnosnih mjera.

U posljednjih nekoliko godina, zbog pandemije koronavirusa, pojavila se potreba i za novim oblikom sigurnosti turističkog smještaja, objekti su morali osiguravati sigurnost turista od zaraze. Na različite načine su se smještajni objekti pokušavali izboriti s tom ugrozom sigurnosti turista, poput obveznog nošenja zaštitnih maski, provjeravanja statusa cijepljenja, pružanja prilika za dezinfekciju, certificiranja objekata kao sigurnih od koronavirusa i tako dalje.²² Takav pristup je pozitivan primjer ažurnosti u borbi protiv nesigurnosti turista te pokazuje kako turistička ponuda može i mora biti reaktivna, ali i proaktivna.

Sigurnost turističkog smještaja može se promatrati kao jedan od najvažnijih komponenti u izgradnji povjerenja turista prema destinaciji. Povjerenje u sigurnost svog smještaja će se pozitivno odraziti na cjelokupnu percepciju turista o sigurnosti cijele destinacije. Osjećaj sigurnosti u smještajnim objektima ima vjerojatnost potaknuti povjerenje u lokalnu zajednicu, turističke atrakcije i druge aspekte destinacije. Uz to, turisti koji su imali pozitivno iskustvo sigurnosti smještaja imaju veće izgleda odlučiti se za ponovnu posjetu destinaciji. Zadovoljni turisti imaju tendenciju preporučiti destinaciju svojim obiteljima, prijateljima i kolegama, takozvana „*word of mouth*“ komunikacija koja igra značajnu ulogu u promociji turističkih destinacija.

²¹ Shale, S., Nthebe, S., Swart, M.P., *Exploring the Relationship Between Tourist Safety and Tourist Experience: Theories from Accommodation Establishments and Attractions*, 580 - 590

²² Çetin, A. Coşkuner, M., *New Practice in Accommodation Facilities After Covid-19: Safe Tourism Certification Program*, 15 - 20

Kako bi se osigurala sigurnost smještaja i poboljšala percepcija sigurnosti turista, potrebno je poduzeti neke mjere sigurnosti. Slijedi nekoliko potencijalnih koraka koje destinacija može poduzeti s ciljem osiguranja sigurnosti turističkih dolazaka.

Najvažnije je provesti temeljitu evaluaciju sigurnosnih mjera u smještaju kako bi se mogle identificirati potencijalne slabosti i poduzeti odgovarajući koraci za poboljšanje i osiguravanje više razine sigurnosti. Svakom ugostiteljskom objektu to treba biti prvi korak u dugotrajnom i kontinuiranom naporu osiguravanja najviše moguće razine sigurnosti za turiste.

Osoblje smještaja treba biti dobro educirano o sigurnosnim postupcima i mjerama. To uključuje prepoznavanje sumnjivih aktivnosti, pružanje informacija gostima o sigurnosnim postupcima i pravilima smještaja te pružanje podrške u slučaju hitnih situacija. Dobro educirano i sigurnosno osviješteno osoblje može pružiti bolji osjećaj sigurnosti gostima.

Uz obrazovanje svojih zaposlenika, smještajni objekti trebaju na transparentan način prenositi sigurnosne informacije gostima. Informacije o sigurnosnim postupcima, kontakti za hitne slučajeve, upute za evakuaciju i opći sigurnosni savjeti su neki od brojnih načina na koje objekti mogu prenositi potrebno znanje dospjelim turistima. Transparentnost pruža gostima osjećaj informiranosti i omogućuje im da se bolje pripreme i osjećaju sigurnije tijekom boravka. Pomoć pri prenošenju informacija turistima turističkoj ponudi može pružiti i lokalno stanovništvo i lokalne vlasti. Provođenjem zajedničkih vježbi, razmjenom informacija i podataka te na brojne druge načine omogućuje se pozitivna sinergija koja rezultira većom sigurnošću čitave destinacije.

Sigurnost smještaja ima nezanemariv utjecaj na percepciju sigurnosti turista. Implementacija odgovarajućih sigurnosnih mjera, edukacija osoblja, transparentna komunikacija i suradnja s lokalnim vlastima ključni su koraci prema osiguranju višeg stupnja sigurnosti smještaja i poboljšanju percepcije sigurnosti turista.

2.5. Utjecaj medija

Uloga medija u oblikovanju percepcije sigurnosti turista je nevjerojatno velika. Mediji imaju snažan utjecaj na percepciju sigurnosti turista, zbog svoje mogućnosti da oblikuju javno mnijenje i prenose informacije. U današnjem digitalnom svijetu, turističke vijesti, izvještaji o incidentima i putopisi putem različitih medijskih kanala, uključujući televiziju, novine, internetske portale, društvene mreže i blogove, brzo dosežu široki krug ljudi. Na temelju tih informacija, turisti stvaraju svoju percepciju o sigurnosti određene destinacije.

Cilj svakog medija trebala bi biti transparentnost i istinitost, no nažalost, to nije uvijek slučaj. Mediji često koriste senzacionalističke pristupe kako bi privukli pažnju publike i povećali gledanost ili čitanost. Takvi senzacionalistički stavovi mogu stvoriti percepciju da je određena destinacija nesigurna, unatoč činjenici da su incidenti rijetki ili izolirani. Izvještavanje o rijetkim, ali iznimno nasilnim događajima može stvoriti dojam da je destinacija opasna, iako je stvarna sigurnost turista ustvari zadovoljavajuća.

Također, mediji imaju tendenciju selektivnog izvještavanja o određenim incidentima, dok ignoriraju ili minimiziraju druge događaje koji bi mogli pridonijeti pozitivnoj percepciji sigurnosti, zato što se loše vijesti bolje prodaju. Primjerice, izvještaji o zločinima ili nesrećama često dobivaju veliku pažnju, dok vijesti o uspješnim sigurnosnim mjerama ili inicijativama koje poboljšavaju sigurnost turista mogu biti zanemarene. Takvo selektivno izvještavanje može izobličiti percepciju sigurnosti turista, čineći ih manje informiranima o stvarnome stanju.

Ne samo da mediji utječu na to kako će turisti percipirati destinaciju, nego i utječu na proces donošenja zakona vladajućih struktura.²³ Colin Michael Hall je u svom istraživanju došao do zaključka da način na koji mediji izvještavaju ugroze turističke sigurnosti izravno utječe na zakonske okvire koje će državni organi postaviti zarad zaštite sigurnosti turista.

Društvene mreže postale su snažan kanal za dijeljenje iskustava putovanja i mišljenja o različitim destinacijama. Turisti često koriste društvene mreže kako bi dijelili svoje doživljaje i komentirali sigurnost, ali i ostale aspekte određenih destinacija. Takav oblik komunikacije naziva se *eWOM* komunikacija (*e-Word of Mouth*).²⁴ Međutim, takve se informacije često temelje na subjektivnim iskustvima pojedinaca i mogu biti pristrane. Negativni komentari ili viralni videozapisi mogu brzo širiti negativnu percepciju o sigurnosti destinacije, iako ti incidenti možda nisu reprezentativni za opću situaciju.

O važnosti *eWOM* komunikacije pisali su Mohammad Reza Jalilvand i Neda Samiei još 2012. godine u svom radu „*The impact of electronic word of mouth on a tourism destination choice*“.²⁵ Još tada bilo je jasno da zbog svoje naravi, turizmu jako odgovara takav način

²³ Hall, C. M., *Travel Safety, Terrorism and the Media: The Significance of the Issue-Attention Cycle*, 458 - 466

²⁴ Zhou, S., Yan, Q., Yan, M., Shen, C., *Tourists' emotional changes and eWOM behavior on social media and integrated tourism websites*, 12 - 13

²⁵ Reza Jalilvand, M., Samiei, N., *The impact of electronic word of mouth on a tourism destination choice*, 592 - 604

prijenosa informacija s turista na potencijalne turiste. Oni su dali neke savjete svim menadžerima u turističkim destinacijama, od kojih je glavni savjet sudjelovanje u online raspravama. Savjetuju menadžerima u destinacijama sudjelovanje na online forumima i sličnim online zajednicama, s ciljem pozitivne promidžbe vlastite destinacije.

Mediji nemaju isključivo utjecaj na turiste, ponekad, čak i osobe s neplemenitim motivima, poput terorista mogu biti inspirirani mogućnostima javne propagande kakve mediji sa sobom nose.²⁶ Freyer i Schröder tvrde da medijsko izvještavanje o njihovim činovima može teroristima poslužiti za širenje njihovih ideologija i svjetonazora. Također, potvrđuju tezu o „napuhanom“ i senzacionalističkom izvještavanju, odnosno, da se ono može negativno odraziti na inače sigurne destinacije.

Službeni mediji imaju odgovornost prema javnosti i turistima pružati objektivno, uravnoteženo i provjereno izvještavanje o sigurnosti. Novinari trebaju temeljito istraživati priče, provjeravati izvore i pružati cjelovitu sliku sigurnosti određene destinacije. Također je važno da mediji educiraju turiste o kontekstu i statistikama sigurnosti kako bi se mogla bolje razumjeti cijela slika i lakše formirati vlastito mišljenje.

Mediji imaju ogroman utjecaj na percepciju sigurnosti turista. Senzacionalizam, selektivno izvještavanje i društvene mreže mogu izobličiti percepciju sigurnosti destinacija. Međutim, odgovorno i objektivno izvještavanje medija mogu pridonijeti stvarnoj i informiranoj percepciji sigurnosti. Od iznimne je važnosti očekivati odgovorno izvještavanje od strane medija, jer samo na taj način je moguće imati kvalitetno izvještavanje.

2.6. Ljudska prava

Jedan od čimbenika koji zasigurno ima mogućnost značajno utjecati na percepciju turističke sigurnosti, a ne spominje se često je čimbenik ljudskih prava. Kada se temeljna prava turista ugroze, oni se osjećaju nesigurno i nezaštićeno tijekom svojeg putovanja, ako se uopće odluče na odlazak u takvu destinaciju. Pravo na slobodu kretanja, sigurnost i privatnost su neka od temeljnih prava koje turisti očekuju i koja imaju izravan utjecaj na percepciju sigurnosti.

Poštivanje ljudskih prava turista uključuje i zaštitu od diskriminacije i nasilja. Kada turisti osjete da su sigurni od bilo kakve diskriminacije ili nasilja na temelju svoje rase, spola, vjere ili

²⁶ Freyer, W., Schröder, A., *Tourism and terrorism: An analytical framework with special focus on the media*, 130 - 140

seksualne orijentacije, njihova percepcija sigurnosti se poboljšava. Turisti žele biti sigurni da će biti tretirani jednakopravno i da neće biti izloženi nasilju tijekom svog boravka na odredištu.

Jedno od osnovnih ljudskih prava je i pravo na privatnost osobnih podataka, a s obzirom na sve veću digitalizaciju turističke djelatnosti, ali i svijeta uopće, zaštita privatnosti i osobnih podataka postaje izuzetno važna tema javne rasprave.²⁷ Turisti moraju imati povjerenje da će njihovi osobni podaci biti sigurno čuvani i korišteni samo u svrhu za koju su dali pristanak, a samo na taj način može se zadovoljiti njihova potreba sigurnosti. Sve veći broj destinacija i turističkih organizacija prepoznaje važnost zaštite privatnosti turista i pridaje joj prioritet.

Turizam je često oblik interakcije između različitih kultura i društava. Poštivanje ljudskih prava u turizmu promiče multikulturalnost, inkluzivnost i mir, tako stvarajući okruženje u kojem su turisti dobrodošli bez obzira na svoje osobne karakteristike. Kada se turističke destinacije angažiraju u promicanju jednakosti, nediskriminacije i poštivanja različitosti, turisti osjećaju sigurnost u svojoj identitetu i slobodi izražavanja. Nažalost, to nije uvijek tako te ponekad dolazi do nerazumijevanja ili čak i do konflikta.

Turizam je specifična pojava u svijetu te se kao takav suočava s izazovima kulturnih razlika i osjetljivosti. Svaka destinacija ima svoje specifičnosti i kulturne vrijednosti pa je važno prilagoditi strategije zaštite ljudskih prava kako bi se uzela u obzir lokalna kultura i tradicija. Ne postoji univerzalno rješenje, bitno je pronaći ravnotežu između turista i lokalnog stanovništva u destinaciji. Za postizanje ravnoteže između univerzalnih načela ljudskih prava i kulturne raznolikosti i tradicije destinacije potrebno je pažljivo razumijevanje i promišljen pristup. Upravo zato, nedostatak svijesti i obrazovanja o ljudskim pravima u turističkom tržištu predstavlja dodatan izazov u njihovoj implementaciji. Turističke destinacije, turističke agencije i ostali dionici turističke ponude često nemaju dovoljno znanja i razumijevanja o ljudskim pravima i načinu na koji oni utječu na sigurnost turista.

Načina za poboljšanje ljudskih prava i sloboda u destinaciji je mnogo, a uz onaj glavni, edukaciju, važno je shvatiti i kakvi drugi načini mogu biti.

²⁷ Tussyadiah, I., Li, S., Miller, G., *Privacy Protection in Tourism: Where We Are and Where We Should Be Heading For*, 278 - 287

Promocija transparentnosti i odgovornosti u turističkoj djelatnosti utječe, međuostalom, i na poboljšanje percepcije sigurnosti turista.²⁸ O transparentnosti je već bilo riječi u ovom radu pa se može zaključiti da je važna komponenta percepcije sigurnosti. Destinacije i turističke organizacije trebale bi uspostaviti transparentne politike, postupke i mjere zaštite ljudskih prava te biti odgovorne za njihovu implementaciju. Komunikacija s turistima o tim mjerama i postupcima dodatno povećava njihov osjećaj sigurnosti.

Nužno je osigurati turistima pristup pravdi i pravnoj zaštiti u slučaju povrede njihovih prava. Kada turisti imaju povjerenje da će njihove pritužbe i zahtjevi za pravdu biti tretirani pravedno i učinkovito, to pozitivno utječe na njihovu percepciju sigurnosti. Pravosudni sustav koji pruža pravičnost i pravnu sigurnost turistima stvara povjerenje u destinaciju i osnažuje njihov osjećaj sigurnosti.

Možda jedan od najznačajnijih primjera kako ljudska prava i slobode mogu utjecati na turističku potražnju je primjer Katara. U Katru je 2022. godine održano Svjetsko prvenstvo u nogometu i to je privuklo pažnju cijelog svijeta. Do izražaja su došle sve negativne odluke i zakoni koji postoje u Katru već dugo vremena, zakoni koji su poznati po diskriminaciji brojnih skupina ljudi, uključujući žene i migrantske radnike.²⁹ Iz tih razloga, postojala je velika polemika oko cijelog prvenstva, pri čemu je javno mnijenje bilo izrazito negativno prema Katru, no, čini se da će se cijela situacija pozitivno odraziti na Katar, unatoč svim ugrozama ljudskih prava.³⁰

Ljudska prava turista moraju biti poštivana, ukoliko destinacija ima za cilj imati sretne i ispunjene turiste. Poštivanje ljudskih prava turista, zaštita od diskriminacije i nasilja, zaštita privatnosti i osobnih podataka, edukacija i svijest o ljudskim pravima, transparentnost i pravna zaštita ključni su faktori koji utječu na percepciju sigurnosti iz perspektive ljudskih prava.

2.7. Zajedničke značajke pri rješavanju nesigurnosti

Promatranjem ključnih čimbenika koji imaju utjecaj na percepciju sigurnosti turista jasno su vidljivi određeni obrasci na koje se destinacije mogu nositi s problemima sigurnosti turista.

²⁸ Baum, T., Hai, N. T. T., *Applying sustainable employment principles in the tourism industry: righting human rights wrongs?*, 7 - 9

²⁹ Human Rights Watch. *Qatar: Rights Abuses Stain FIFA World Cup*

³⁰ Euronews. *FIFA World Cup Qatar 2022: What legacy will it leave for Qatar?*

Rješavanje potencijalnih ugroza sigurnosti za turiste trebao bi biti primarni cilj svake destinacije, jer to je ipak osnovna potreba svakog turista.

Istraživanja ukazuju da se turisti osjećaju sigurnije ukoliko službene institucije instantno reagiraju nakon incidenata kojima je njihova sigurnost bila ugrožena.³¹ Turiste ohrabruju mjere koje su jasno vidljive i brze, a pri širenju poruke o donesenim odlukama pomažu mediji. No, u istom istraživanju jasno je iskazano da se turistička volja za ostankom u hotelima smanjuje s prekomjernim mjerama opreza i zaštite. Zato je destinacijama bitno pronaći ravnotežu i uskladiti mjere opreza sa stvarnom razinom nesigurnosti.

Postavlja se pitanje koji su načini rješavanja nesigurnosti koji imaju multiplikativni učinak. Odgovor se mogao uočiti kroz čitanje drugog poglavlja. Ulaganjem u edukaciju, sigurnosni nadzor, poticanjem suradnje i sinergije i na mnoge druge načine, destinacija može osigurati optimalnu razinu percipirane i realne turističke sigurnosti.

S ciljem unaprjeđenja turističke sigurnosti vrlo je poželjna uspostava partnerstava i suradnje među svim dionicima turističke ponude, točnije, uspostaviti suradnju između turističkih organizacija, vladinih agencija, nevladinih organizacija i lokalne zajednice. Kroz zajedničke napore i koordinirane akcije moguće je osigurati sigurnost turista.

Utvrđeno je da se kooperacijom dionika turističke ponude i lokalnih vlasti postiže najviša moguća razina turističke sigurnosti.³² Tarlow i Santana tvrde da je za sigurnost turista prijeko potrebna fizička prisutnost policije te da oni moraju biti pristupačni svim turistima. Analizirani rad također ukazuje na potrebu za većim brojem policijskih dužnosnika, kao i na potrebu edukacije istih, što čini još jedan od važnih čimbenika pri cjelovitom osiguravanju sigurnosti destinacija.

Edukacija je jedan od najvažnijih aduta čovječanstva, stoga je njezin utjecaj nemjerljiv u gotovo svim aspektima ljudskog postojanja. Isto vrijedi i za turizam, edukacijom što većeg broja osoba koje su uključene u proces turizma osigurava se sigurniji i ugodniji turizam za sve u njega uključene. Edukacija pozitivno utječe na ljudska prava, sigurnost, promet, ukupan doživljaj u destinaciji i mnoge druge čimbenike. Ulaganjem u edukaciju, destinacija omogućuje sebi dugoročan i održiv rast i razvoj, s mnoštvom pozitivnih nuspojava za turiste i lokalno

³¹ Rittichainuwat, B. N., *Tourists' Perceived Risks Toward Overt Safety Measures*, 199 - 202

³² Tarlow, P. E., Santana, G., *Providing Safety for Tourists: A Study of a Selected Sample of Tourist Destinations in the United States and Brazil*, 424 - 431

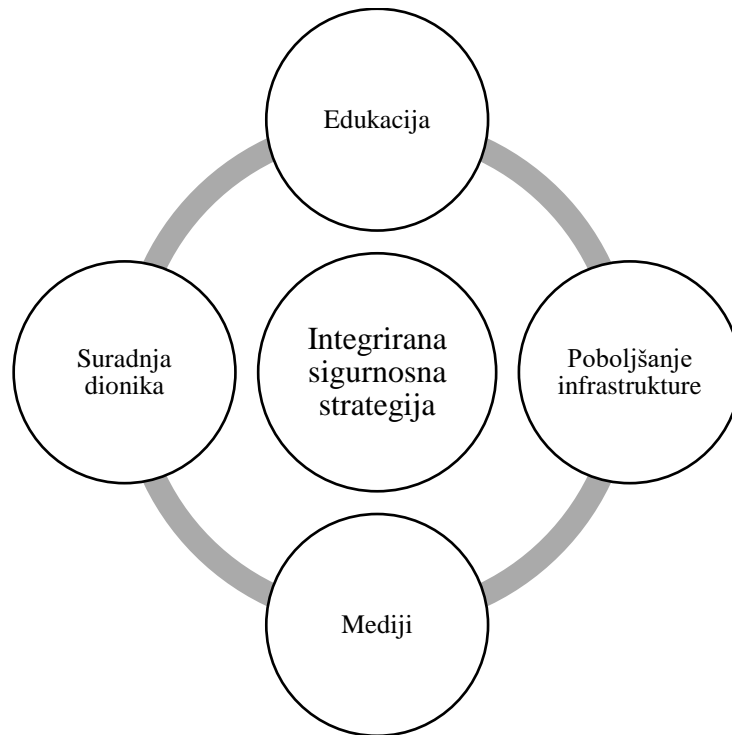
stanovništvo. Učinak ulaganja u edukaciju je nemjerljiv i gotovo uvijek pozitivan, jer educirane osobe su uspješne osobe.

Ulaganjem u turističku, ali i urbanu infrastrukturu postiže se pozitivan učinak na percipiranu i realnu sigurnost turista. Smještajni objekti s boljom infrastrukturom mogu bolje čuvati sigurnost svojih gostiju i njihove svojine, dok bolja prometna infrastruktura zasigurno pomaže po pitanju sigurnosti u prometu, što je također važan čimbenik pri promatranju turističke sigurnosti. Kao što je bilo vidljivo u potpoglavlju vezanom za sigurnost u prometu, urbanim planiranjem koje uzima potrebe turista u obzir, povećava se sigurnost turista pri putovanju u destinaciju ili unutar destinacije.

Glavna pojava koja povezuje cijeli odnos turizma i sigurnosti su mediji. U cijelom turističkom procesu niti jedan drugi faktor nema ni približnu značajnost i utjecaj kakav mediji imaju. Stoga su mediji ključ borbe protiv nesigurnosti u destinacijama. Iskrenim i poštenim izvještavanjem te izbjegavanjem senzacionalističkih naslova, mediji mogu racionalno informirati potencijalne turiste o destinacijama.

Destinacije koje koriste medije na mudar način mogu oblikovati percepciju bivših i potencijalnih turista. Najuspješnije destinacije i agencije imaju istančane odnose s medijima, a te odnose grade prije nekih sigurnosnih incidenata, ne poslije. Bitno je djelovati proaktivno, a ne reaktivno.³³

³³ Tarlow, P. E., Santana, G., *Providing Safety for Tourists: A Study of a Selected Sample of Tourist Destinations in the United States and Brazil*, 424 - 431



Grafikon 6. Shematski prikaz integrirane sigurnosne strategije

Izvor: autorova izrada

Grafikon 4 prikazuje pojednostavljen grafički prikaz sigurnosne strategije o kojoj je riječ u ovom potpoglavlju. Riječ je o modelu koji rezultira efikasnijom i boljom borbom protiv nesigurnosti turista u destinaciji. Takav model je vrlo modularan te se mogu pronaći različiti konstantni faktori suzbijanja nesigurnosti u turizmu. U grafikonu prikazani su oni ključni, odnosno, promatrano najznačajniji.

Korelacija između istih rješenja na različite sigurnosne probleme upućuje na zaključak da bi se više problema turističke sigurnosti moglo rješavati na isti način, odnosno, integriran pristup sigurnosti destinacije rješavao bi više potencijalnih ugroza sigurnosti s većom efikasnošću od individualnog pristupa. Razvojem jedinstvene strategije sigurnosti koja bi obuhvaćala što je moguće više čimbenika sigurnosti za rezultat bi imala višu razinu sigurnosti, s manjom monetarnom cijenom. Uz to, sporedni učinci bili bi iznimno pozitivni za lokalno stanovništvo, turiste i sve ostale dionike turističkog procesa.

3. Pregled postojećih istraživanja

U svrhu kvalitetno napisanog rada i istraživanja bitno je upoznati se s postojećim istraživanjima povezanim s temom rada. Stoga, ovo poglavlje fokusira se na kratki pregled istraživanja koja su provedena prije no što je ovaj diplomski rad izrađen.

Mnogo je različitih i kvalitetnih istraživanja na temu ovog diplomskog rada bilo u prošlosti te se ovo poglavlje moglo razrađivati do beskonačnosti. Ipak, dvadesetak radova bit će sasvim dovoljno kako bi se čitatelju pružio potreban kontekst vezan za temu diplomskog rada. U području istraživanja turističke sigurnosti kao autor posebno se izdvaja Colin Michael Hall, novozelandski profesor koji vrši kvalitetna istraživanja s tematikama poput turizma, sigurnosti u turizmu, održivosti i tako dalje.

Većina radova je složna u svojim rezultatima istraživanja, turisti cijene osjećaj sigurnosti pri odabiru destinacije te će nastojati putovati u sigurnije destinacije. Generalno, zbog prirode tematike, postoje određene metode istraživanja koje dominiraju u promatranim istraživanjima, a to su *metoda analize*, *metoda dedukcije*, *metoda ispitivanja* i tako dalje.

U tablici koja slijedi, predstavljen je kratki pregled postojeće literature koja govori o sigurnosti u turizmu, utjecaju terorizma na turizam i slično. Literaturu čine stručni radovi i istraživanja koji su na konkretnim primjerima provodili analize i istraživanja. Tablica se sastoji od 4 kategorije:

- Autor, godina – tko je izvršio istraživanje te kada je ono objavljeno
- Uzorak, razdoblje istraživanja – što čini uzorak ankete te kada je provedeno istraživanje
- Metodologija – kojim metodama su istraživači došli do rezultata istraživanja
- Rezultati istraživanja – kratki osvrt na rezultat provedenog istraživanja

Tablica 1. Pregled postojećih istraživanja

<i>Autor, godina</i>	<i>Uzorak, razdoblje istraživanja</i>	<i>Metodologija</i>	<i>Rezultati istraživanja</i>
Ghaderi, Z., Saboori, B., i Khoshkam, M., 2016. ³⁴	Razvijene i nerazvijene zemlje, 2006. – 2012.	<i>Generalized Method of Moments technique</i>	Turisti se osjećaju sigurnije u razvijenim zemljama

³⁴ Ghaderi, Z., Saboori, B., Khoshkam, M., *Does security matter in tourism demand?*, 10 - 12

Hall, C. M., Timothy, D. J., i Duval, D. T. ³⁵	Globalna razina, s posebnim osvrtom na SAD i Irak, 2003.	Metoda analize	Međunarodne udruge imaju slab utjecaj na sigurnost turista
Fourie, J., Rosselló-Nadal, J., i Santana-Gallego, M. ³⁶	Međunarodni turistički tokovi, 21. stoljeće	Gravitacijski model	Turisti iz sigurnijih zemalja preferiraju turističke odlaske u sigurne zemlje, dok su turisti iz nesigurnijih zemalja tolerantniji po pitanju sigurnosti
Yang, E. C. L., i Nair, V. ³⁷	Probrane turističke destinacije, 1974. – 2013.	Metoda analize	Postavljanje okvira za promatranje turističke percepcije sigurnosti u budućim istraživanjima
Chen, R. J. C., i Noriega, P. ³⁸	Anketni upitnik proveden na uzorku od 1100 studenata i fakultetskog osoblja, 2002.	Metoda ispitivanja	Fakultetsko osoblje će više osjetiti posljedice terorističkih napada nego studenti
Timothy, D. ³⁹	Sigurnosni incidenti potkraj 20. stoljeća	Metoda analize	Teško je predvidjeti rezultate kriza i katastrofa
Agarwal, S., Page, S. J., i Mawby, R. ⁴⁰	Teroristički napad na Port El Kantanoui, 2015.	„ <i>narrative inquiry</i> “ metoda, metoda analize	Zanemaruju se obveze i dogovori međunarodnih organizacija i udruga vezanih za sigurnost u turizmu
George, R., i Booyens, I. ⁴¹	Uzorak od 317 turista u Cape Townu, lipanj – kolovoz 2013.	Metoda ispitivanja	Turisti se osjećaju sigurnije pri sudjelovanju u organiziranim razgledavanjima znamenitosti
Krajňák, T. ⁴²	Sistemska analiza 45 provjerenih članaka, 2020.	Metoda dedukcije, metoda analize i sinteze	Rezultat rada jeste zaključak da terorizam negativno utječe na turističku potražnju
Montes, G. C., i Bernabé, S. de P. ⁴³	Uzorak rada čine turisti iz 51 zemlje, u razdoblju	“ <i>Panel data methodology</i> ”, regresijska analiza	Nasilje se vrlo negativno odražava na turizam u Rio de Janeiro

³⁵ Hall, C. M., Timothy, D. J., Duval, D. T., *Security and Tourism*, 7 - 13

³⁶ Fourie, J., Rosselló-Nadal, J., Santana-Gallego, M., *Fatal Attraction: How Security Threats Hurt Tourism*, 123 - 127

³⁷ Yang, E. C. L., Nair, V., *Tourism at Risk: A Review of Risk and Perceived Risk in Tourism*, 226 - 230

³⁸ Chen, R. J. C., Noriega, P., *The Impacts of Terrorism*, 8 - 11

³⁹ Timothy, D., *Safety and Security Issues in Tourism*, 1 - 15

⁴⁰ Agarwal, S., Page, S. J., Mawby, R., *Tourist security, terrorism risk management and tourist safety*, 122 - 131

⁴¹ George, R., Booyens, I., *Township Tourism Demand: Tourists' Perceptions of Safety and Security*, 78 - 83

⁴² Krajňák, T., *The effects of terrorism on tourism demand: A systematic review*, 66 - 72

⁴³ Montes, G. C., Bernabé, S. de P., *The impact of violence on tourism to Rio de Janeiro*, 98 - 104

	između 2003. i 2016. godine		
Yap, G., i Saha, S. ⁴⁴	Uzorak čine podaci 139 zemalja u razdoblju od 1999. do 2009. godine	“ <i>Panel fixed-effects estimation techniques</i> ”	Političke nestabilnosti, korupcija i terorizam imaju negativan utjecaj na turističku potražnju
Gozgor, G., Lau, C. K. M., Zeng, Y., i Lin, Z. ⁴⁵	Promatrane su 152 države, u razdoblju između 1995. i 2015.	Metoda dedukcije, različite “ <i>panel data estimation techniques</i> ”	Zemlje s bolje uređenim pravosudnim sustavima pružaju bolji osjećaj sigurnosti turistima
M., i Fourie, J. ⁴⁶	Temeljni uzorak rada sastoji se od 187 država svijeta, koje su bile promatrane u razdoblju između 1995. i 2017. godine	Metoda gravitacije	Države koje imaju sigurnosnih problema mogu tražiti potencijalne turiste u zemljama sa sličnim sigurnosnim problemima
Bassil, C., Saleh, A. S., i Anwar, S. ⁴⁷	Uzorak čine mjesečna kretanja turista u nekoliko zemalja u razdoblju 1995. – 2007.	Metoda regresijske analize	Terorizam se negativno odražava na turizam u Turskoj, Izraelu i Libanonu
Seabra, C., Reis, P., i Abrantes, J. L. ⁴⁸	Rad je promatrao korelaciju turističkih dolazaka u Portugal s međunarodnim terorističkim incidentima u razdoblju između 2002. i 2016.	Korelacijska analiza, dedukcijska analiza	Budući da su teroristički incidenti nepredvidivi, menadžeri trebaju biti brzi i spremni na promjene na turističkom tržištu
Isaac, R. K., i Velden, V. ⁴⁹	Uzorak od 305 ljudi koji su ispunili anketni upitnik, kolovoz 2017. – rujan 2017.	Metoda ispitivanja	Na primjeru Turske i Egipta, dokazano je da Njemački turisti jako brinu o sigurnosti destinacije
Song, H., Livat, F., i Ye, S. ⁵⁰	Mjesečni podaci u razdoblju između 2010. i 2016.	Metoda gravitacije	Rezultat terorizma može biti i efekt supstitucije, zbog kojeg se turisti odlučuju na druge oblike turizma

⁴⁴ Yap, G., Saha, S., *Do Political Instability, Terrorism, and Corruption Have Detering Effects on Tourism Development Even in the Presence of Unesco Heritage? A Cross-Country Panel Estimate*, 8 - 13

⁴⁵ Gozgor, G., Lau, C. K. M., Zeng, Y., Lin, Z., *The effectiveness of the legal system and inbound tourism*, 9 - 15

⁴⁶ Santana-Gallego, M., Fourie, J., *Tourism falls apart: How insecurity affects African tourism*, 132 - 150

⁴⁷ Bassil, C., Saleh, A. S., Anwar, S., *Terrorism and tourism demand: a case study of Lebanon, Turkey and Israel*, 1 - 15

⁴⁸ Seabra, C., Reis, P., Abrantes, J. L., *The influence of terrorism in tourism arrivals: A longitudinal approach in a Mediterranean country*, 198 - 204

⁴⁹ Isaac, R. K., Velden, V., *The German source market perceptions: how risky is Turkey to travel to?*, 56 - 62

⁵⁰ Song, H., Livat, F., Ye, S., *Effects of terrorist attacks on tourist flows to France: Is wine tourism a substitute for urban tourism?*, 144 - 150

Milman, A. i Jones, F. ⁵¹	Anketni upitnik od 640 ispitanika, 1998.	Metoda ispitivanja, metoda gravitacije	Turisti se osjećaju sigurnije u zabavnim parkovima i blizu atrakcija
M. E. i Clayton, A. ⁵²	Analizirani brojni povijesni dokazi, 2012.	Metoda analize, metoda indukcije	Teroristički napadi imaju različite posljedice za različite zemlje, postoji međuovisnost s kulturnim aspektom stanovnika
Sönmez, S. F., i Graefe, A. R. ⁵³	Uzorak rada čine 240 pravilno ispunjenih anketnih upitnika, provedenih u proljeće 1994. godine	Metoda ispitivanja, metoda regresijske analize	Uz rizik, čimbenici koji utječu na međunarodna kretanja su stav prema turističkim putovanjima, razina percepcija rizika i primanja.
Ma, H., Chiu, Y., Tian, X., Zhang, J., i Guo, Q. ⁵⁴	Analiza online podataka TripAdvisor portala, 2020.	Metoda analize, metoda dedukcije	Različite nepravilne mogu negativno utjecati na opstanak i normalnu funkciju turizma.
Ritchie, B. W., i Jiang, Y. ⁵⁵	Analiza 142 znanstvena rada objavljena između 1960. i 2018.	Metoda analize, metoda sinteze	Iznimno je važno pokušavati predvidjeti dosad nevidene katastrofe koje se mogu negativno odraziti na turizam.
Novelli, M., Gussing Burgess, L., Jones, A., i Ritchie, B. W. ⁵⁶	Analiza slučajeva pandemije ebola virusa u razdoblju između 2014. i 2016.	Metoda analize, regresijska analiza, „longitudinal cohort study”	Pandemija ebola imala je negativan utjecaj na turizam afričkih država.
Carballo, R. R., León, C. J., i Carballo, M. M. ⁵⁷	Za potrebe rada provedeno je bila online anketa na europskim turistima, 2018. – 2019.	Metoda ispitivanja, regresijska analiza, „multi-group invariance analysis“	Negativniju turističku percepciju imaju gradovi koji su nedavno doživjeli neku vrstu terorističkog čina.
Zou, Y., i Meng, F. ⁵⁸	Anketni upitnik namijenjen za kineske državljane, 241 ispravna	Metoda ispitivanja, metoda analize, metoda sinteze	Turistička percepcija sigurnosti može se

⁵¹ Milman, A., Jones, F., Bach, S., *The Impact of Security Devices on Tourists' Perceived Safety: The Central Florida Example*, 111 - 122

⁵² Korstanje, M. E., Clayton, A., *Tourism and terrorism: conflicts and commonalities*, 1 - 8

⁵³ Sönmez, S. F., Graefe, A. R., *Influence of terrorism risk on foreign tourism decisions*, 12 - 16

⁵⁴ Ma, H., Chiu, Y., Tian, X., Zhang, J., Guo, Q., *Safety or Travel: Which Is More Important? The Impact of Disaster Events on Tourism*, 28 - 34

⁵⁵ Ritchie, B. W., Jiang, Y., *A review of research on tourism risk, crisis and disaster management: Launching the annals of tourism research curated collection on tourism risk, crisis and disaster management*, 22 - 25

⁵⁶ Novelli, M., Gussing Burgess, L., Jones, A., Ritchie, B. W., *“No Ebola...still doomed” – The Ebola-induced tourism crisis*, 190 - 202

⁵⁷ Carballo, R. R., León, C. J., Carballo, M. M., *The impact of terrorist attacks in cities on the relationship between tourists' risk perception, destination image and behavioural intentions*, 88 - 94

⁵⁸ Zou, Y., Meng, F., *Chinese tourists' sense of safety: perceptions of expected and experienced destination safety*, 76 - 85

	odgovora, razdoblje između travnja i srpnja 2016.		mijenjati pod utjecajem drugih čimbenika.
--	---	--	---

Izvor: Izrada autora

Analizom promatranih radova dolazi se do zaključka da većina promatranih radova uspješno potvrđuju vezu između sigurnosti i turističke potražnje, odnosno, ako se uz destinaciju veže neki negativan događaj, turistička potražnja za tom destinacijom je definitivno smanjena. Rijetkost je pronaći akademsku tematiku oko koje se stručnjaci jednoglasno slažu, kao što je slučaj kod ove tematike. Univerzalno je prihvaćeno da svi ljudi, a konkretnije turisti, teže što je moguće većoj sigurnosti.

Promatrani i analizirani radovi prekrivaju široko vremensko i geografsko područje istraživanja i upravo zbog toga mogu biti objektivna osnova za prikupljanje znanja o odnosu sigurnosti i turizma. Kako se razvijalo turističko tržište, tako se i intenzivirala potreba za istraživanjem percepcije turističke sigurnosti pa je s godinama broj istraživanja ove tematike itekako u porastu.

Vidljivo je da je nesigurnost u turizmu globalni problem, odnosno, da autori iz brojnih zemalja diljem svijeta mogu na konkretnim primjerima govoriti o nesigurnostima u turizmu. Ta činjenica ukazuje na važnost praćenja sigurnosti u destinacijama te na važnost međunarodne suradnje pri suzbijanju potencijalnih nesigurnosti.

Naravno, u znanstvenim istraživanjima rijetko se promatra isključivo jedna pojava, a takav je slučaj i kod ovih znanstvenih radova. Najvažnije teme obrađene u prethodno navedenim istraživanjima uglavnom su vezane za odnos između percepcije sigurnosti i turističke potražnje za destinacijama, no pritom su u tim istraživačkim radovima obrađene i brojne druge ideje, poput efekta supstitucije ili odnosa kriminala i korupcije s turizmom. Takav pristup istraživanjima daje interdisciplinarni karakter koji pomaže pri razumijevanju uzroka i posljedica promatranih pojava.

4. Rezultati istraživanja i analiza rezultata

Za potrebe ovog diplomskog rada provedeno je kvalitativno temeljno istraživanje putem online anketnog upitnika. Nakon stjecanja zadovoljavajuće kontekstualne osnove kroz prva dva poglavlja, čitatelj bi trebao biti u mogućnosti razumjeti i interpretirati dobivene rezultate.

4.1. Ciljevi i problemi istraživanja

Glavni cilj istraživanja bio je utvrditi kako turisti percipiraju sigurnost u određitu te kako percepcija sigurnosti utječe na turističku potražnju. Specifičnije, cilj istraživanja bilo je utvrditi zabrinutost potencijalnih turista prije odlaska u destinaciju, stavove ispitanika o trenutnom stanju sigurnosti u turizmu, analizu rizika koji utječu na njihovu percepciju te konačno, njihovu percepciju sigurnosti turizma u Republici Hrvatskoj.

Istraživačka pitanja koja služe kao temelj istraživanja su: O čemu ispitanici brinu prije poduzimanja turističkog putovanja?; Kako ispitanici percipiraju sadašnje stanje sigurnosti u turizmu?; Koje rizike ispitanici smatraju najznačajnijima?; Kako ispitanici percipiraju turističku sigurnost u Republici Hrvatskoj?. Rezultati provedenog istraživanja pružit će odgovore na postavljena istraživačka pitanja.

Osnovna problematika istraživanja je nedostatak ovakvog tipa istraživanja provedenog na ovom lokalitetu. Ne postoji mnogo istraživanja koja su ispitala ovakvu tematiku na području Republike Hrvatske. Stoga, osjetila se potreba za provođenjem ovakvog tipa istraživanja, sve s ciljem saznanja odgovora na ranije spomenute ciljeve istraživanja.

4.2. Metodologija istraživanja

Primarni podaci potrebni za ovo istraživanje prikupljeni su anonimnim anketnim upitnikom, koji se provodio online na području Republike Hrvatske i Bosne i Hercegovine u svibnju i lipnju 2023. godine, točnije od 18.05. do 19.06.. Alat koji je korišten za izvedbu anketnog upitnika je Google Forms. Anketni upitnik sastoji se od 4 dijela i socio-demografskih pitanja.

Istraživanje je obuhvatilo uzorak od 80 ispunjenih anketnih upitnika, a na početku anketnog upitnika bilo je postavljeno eliminacijsko pitanje koje glasi „Jeste li ikada bili u turističkoj posjeti u Republici Hrvatskoj?“. Nakon filtracije pomoću eliminacijskog pitanja, broj pravilno ispunjenih anketnih upitnika iznosi 78.

Komunikacijski kanali pomoću kojih su se potencijalni ispitanici mogli susresti s anketnim upitnikom su Facebook, WhatsApp, Viber i usmena preporuka.

Prikupljanje podataka provodilo se znanstvenom metodom ispitivanja, a analiza tih podataka pomoću nekoliko znanstvenih metoda, poput metoda analize i sinteze, generalizacije, klasifikacije, indukcije i dedukcije te deskripcije.

Anketni upitnik sastojao se od 35 pitanja te je strukturom bio podijeljen u 6 dijelova. Prvi dio anketnog upitnika sastojao se od eliminacijskog pitanja, koje je služilo za filtriranje osoba koje nisu nikada bile u turističkoj posjeti u Republici Hrvatskoj, budući da je to ključna informacija za ispunjavanje anketnog upitnika. Drugi dio anketnog upitnika sastoji se od 11 pitanja koja su koncipirana da daju odgovor o potencijalnim brigama koje turisti imaju prije odlaska u destinaciju. Treći dio anketnog upitnika sadrži 9 pitanja koja pružaju uvid u stavove o sigurnosti ispitanika. Četvrti dio anketnog upitnika nastojao je kroz 8 pitanja dobiti uvid u to, kako ispitanici percipiraju rizike putovanja. Peta cjelina anketnog upitnika načinjena je od 7 pitanja o turističkoj sigurnosti u Republici Hrvatskoj. Anketni upitnik završava socio-demografskim odjeljkom, gdje se kroz 4 pitanja dobiva uvid o ispitanicima.

Pitanja su sastavljena uz pomoć Likertove ljestvice koja je ispitanicima pružala mogućnost odrediti stupanj svog slaganja s određenom tvrdnjom na skali od 1 do 5. Zarad lakšeg analiziranja podataka, tvrdnje Likertove skale su univerzalne i jednake za sva 4 dijela anketnog upitnika, odnosno, vrijednost 1 označava maksimalno negativan odgovor, dok vrijednost 5 označava maksimalno pozitivan odgovor.

Pri analizi primarnih podataka generiranih provedenim istraživanjem, primarno će se koristiti aritmetička sredina i standardna devijacija. Prema Hrvatskoj enciklopediji, definicija aritmetičke sredine glasi: „aritmetička sredina (prosjeak) – srednja vrijednost koja se dobiva zbrajanjem vrijednosti članova skupine i dijeljenjem zbroja s brojem pribrojnika“; dok je definicija standardne devijacije sljedeća: „standardna devijacija (standardno odstupanje) – prosječno srednje kvadratno odstupanje numeričkih vrijednosti neke veličine“.^{59 60} Kroz analizu rezultata, češće će se koristiti kratice „AS“ (aritmetička sredina) te „SD“ (standardna devijacija).

⁵⁹ Leksikografski zavod Miroslav Krleža, Hrvatska enciklopedija. *Aritmetička sredina*

⁶⁰ Leksikografski zavod Miroslav Krleža, Hrvatska enciklopedija. *Standardna devijacija*

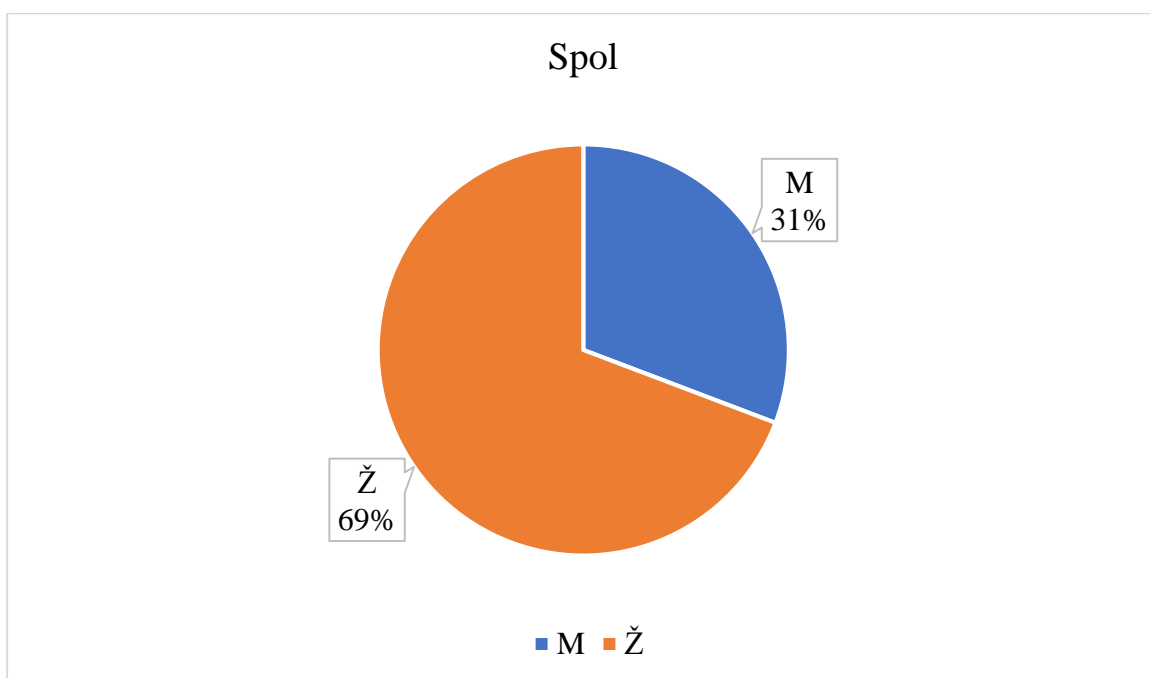
Većina pojmova i terminologije koja će biti korištena u rezultatima istraživanja trebala bi potencijalnom čitatelju biti jasna, ukoliko su oni shvatili sadržaj iznesen u prvim dvjema cjelinama ovog diplomskog rada.

4.3. Rezultati istraživanja

Nakon prikupljanja primarnih podataka dolazi red na obradu istih. Ovo potpoglavlje ima svrhu prikazivanja rezultata istraživanja provedenog za potrebe ovog diplomskog rada. Cijeli anketni upitnik bio je anonimn pa su samim time i socio-demografski podaci zaprimljeni anonimno. Nakon prikupljanja podataka, oni su kodirani i obrađeni u Microsoft Excelu te predstavljani u nastavku.

4.3.1. Socio-demografski podaci

Pri prezentaciji rezultata istraživanja važno je na samom početku prikazati kakav je bio uzorak istraživanja, odnosno, kakav profil osoba je sudjelovao u anketnom upitniku. Kao što je ranije navedeno, ukupan broj ispravno ispunjenih anketnih upitnika iznosio je 78 (n=78). U nastavku slijedi analiza socio-demografskih podataka ispitanika.



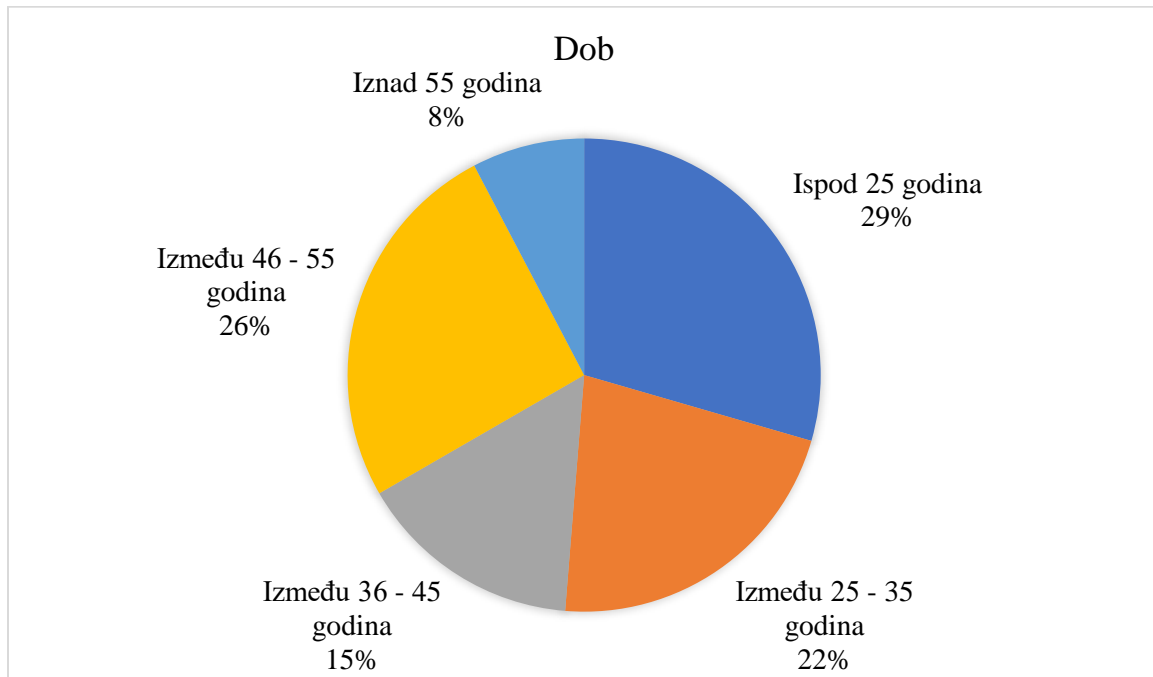
Grafikon 7. Podjela sudionika prema spolu

Izvor: autorova izrada prema vlastitim podacima

Grafikon 4 iznad prikazuje odnos ispitanika muškog i ženskog spola prema udjelu u uzorku. Čest je slučaj pri provođenju anketnih upitnika da je više ispitanika ženskog spola, a takav je

slučaj i u ovom istraživanju. Na anketni upitnik odgovorilo je 24 osobe muškog spola te 54 osobe ženskog spola. U anketnom upitniku bila je pružena i mogućnost samostalnog unosa spola, no takvih odgovora nije bilo.

O tome kakva je dobna struktura uzorka, pomnije je prikazano u Grafikonu 5 u nastavku.

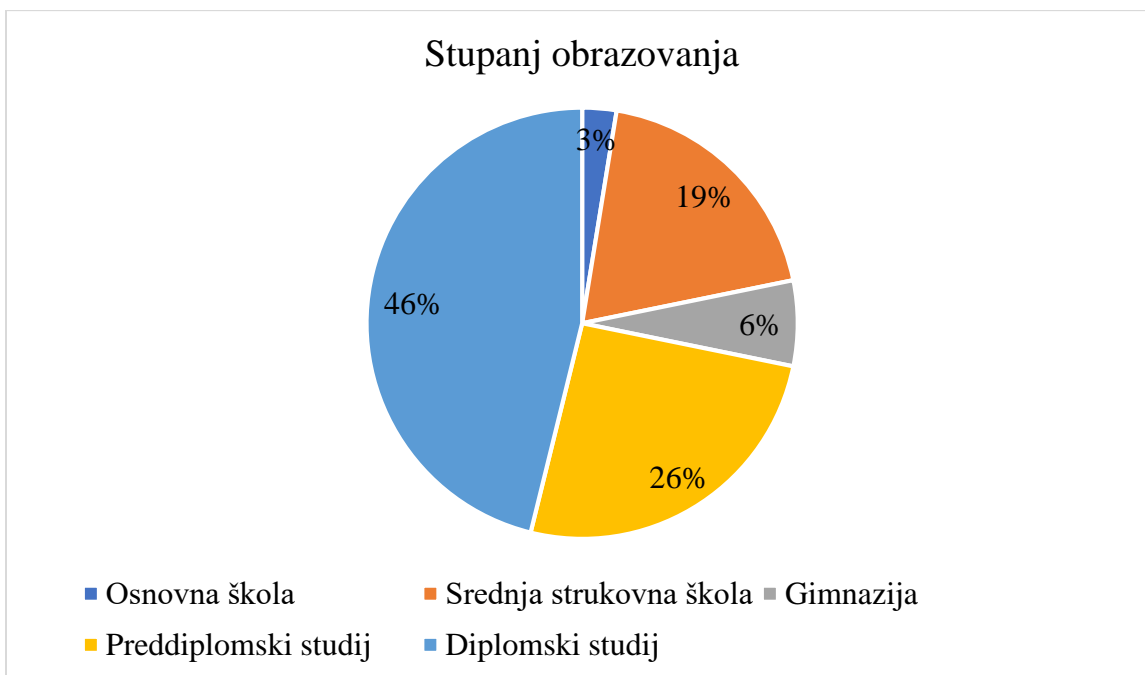


Grafikon 8. Podjela sudionika prema dobi

Izvor: autorova izrada prema vlastitim podacima

Većina sudionika istraživanja mlađa je od 25 godina (23 ispitanika), no taj udio je neznatno viši od ostalih. Grafikon 5 ukazuje na dobar odaziv svih dobnih skupina, što pridonosi kvaliteti i vjerodostojnosti rezultata istraživanja, budući da istraživanje obuhvaća široku skupinu različitih ispitanika. Najmanji broj ispitanika čine oni stariji od 55 godina, što je bilo za očekivati, s obzirom da je jedini način sudjelovanja u istraživanju vezan uz online alate.

Stupanj obrazovanja ispitanika prikazan je u sljedećem grafičkom prikazu.

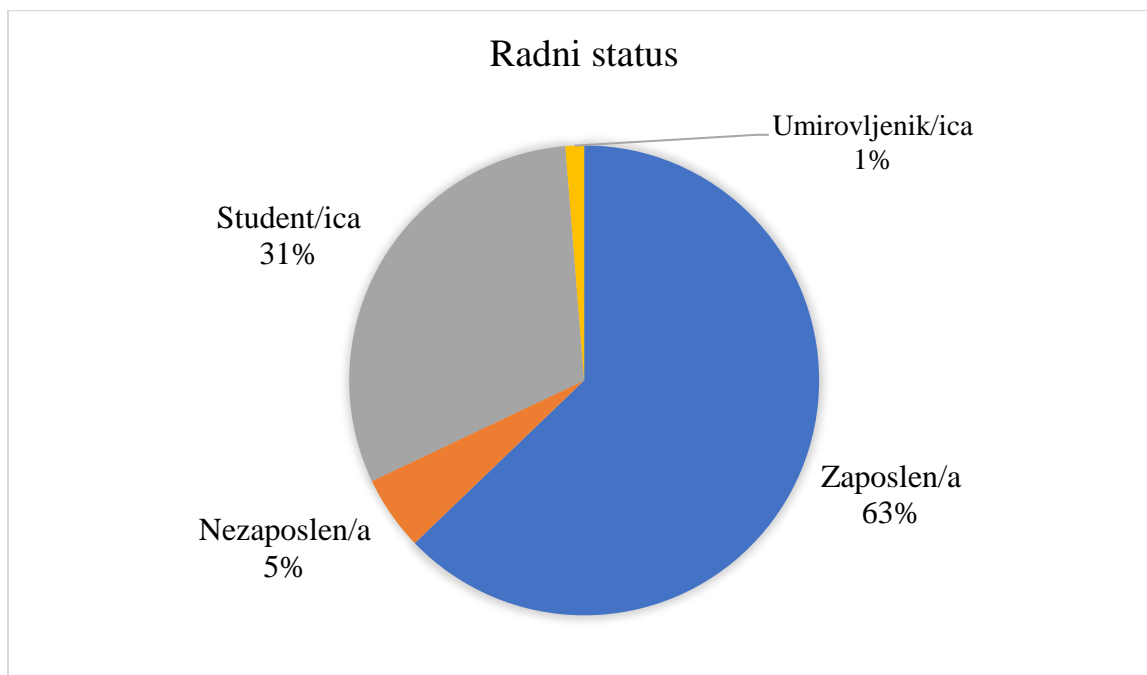


Grafikon 9. Podjela sudionika prema stupnju obrazovanja

Izvor: autorova izrada prema vlastitim podacima

U grafikonu iznad, jasno je vidljivo da većina sudionika istraživanja ima završen diplomski studij, njih 46%, odnosno, 36 ispitanika. Najmanje ispitanika ima završenu samo osnovnu školu, njih dvoje, točnije, 3% uzorka. Ovdje je također vidljiva heterogena distribucija stupnja obrazovanja, iako je diplomski studij dominantan.

Posljednje ispitana stavka socio-demografskog dijela anketnog upitnika je radni status ispitanika, a on je raspoređen na sljedeći način.



Grafikon 10. Podjela sudionika prema radnom statusu

Izvor: autorova izrada prema vlastitim podacima

Podjela uzorka prema radnom statusu je znatno manje heterogena od prijašnje promatranih podjela. Velika većina ispitanika je ili stalno zaposlena ili studira, što ukupno čini 94% uzorka. Tek 1% ispitanika su umirovljenici, što predstavlja priliku za buduća istraživanja, budući da su umirovljenici značajna turistička niša.

Kroz četiri grafikona jasno su razrađeni socio-demografski aspekti uzorka istraživanja provedenog za potrebe diplomskog rada. S tim na umu, iduća četiri potpoglavlja prikazat će kako sigurnost i rizike percipiraju sudionici istraživanja.

4.3.2. Zabrinutost prije odlaska u destinaciju

Prvi konkretni dio anketnog upitnika ispitao je sudionike istraživanja koje su to pojave koje ih brinu prije no što se uopće upute u turističko putovanje. Kroz 11 pitanja, ispitana je percepcija ispitanika o različitim potencijalnim problemima koji bi se mogli negativno odraziti na njihov turistički boravak.

Tablica 2. Raščlamba konstrukta "Zabrinutost prije odlaska u destinaciju"

Varijabla	Aritmetička sredina	Standardna devijacija
Zabrinutost prije odlaska u destinaciju		

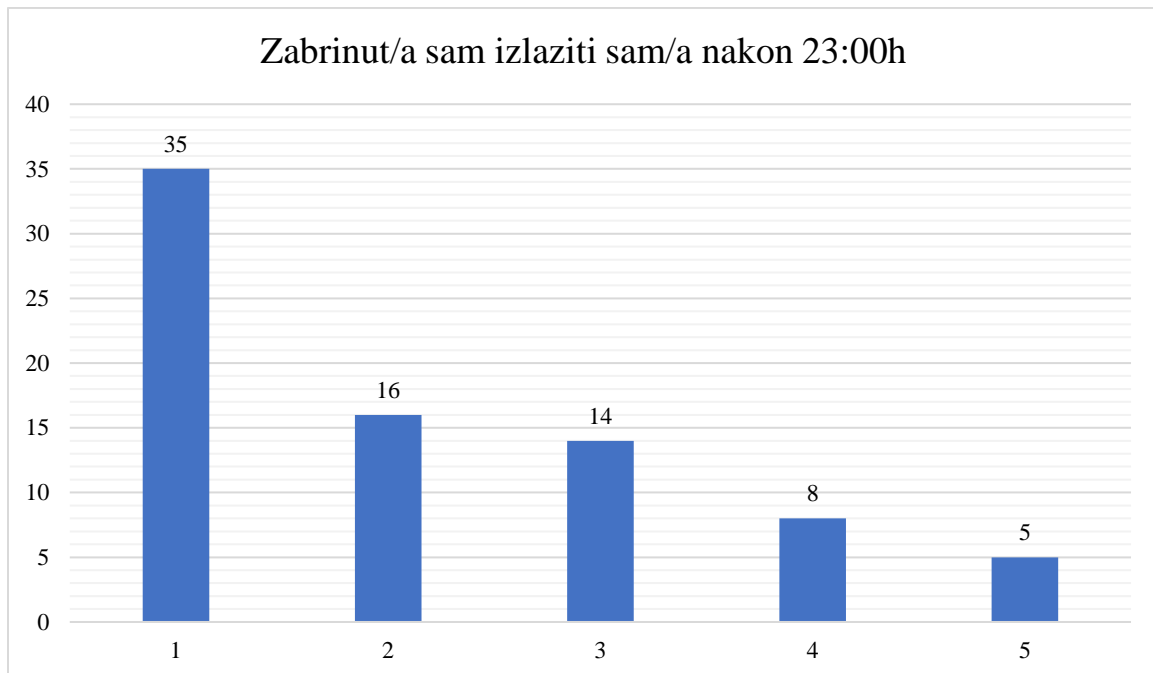
1. Zabrinut/a sam da nema dovoljno nadzora turističke sigurnosti	2,05	1,11
2. Zabrinut/a sam da je onečišćenje okoliša na turističkoj destinaciji značajno	2,64	1,30
3. Zabrinut/a sam za prometnu sigurnost	2,96	1,30
4. Zabrinut/a sam zbog potencijalnih gužvi u destinaciji	3,59	1,13
5. Zabrinut/a sam o kvaliteti hrane lokalnih proizvođača	2,77	1,37
6. Zabrinut/a sam za sigurnost smještaja u kojem boravim u destinaciji	2,55	1,33
7. Sklon/a sam ići u velike supermarkete zbog straha od prevare pri kupovini u lokalnim trgovinama	2,03	1,26
8. Zabrinut/a sam da lokalno stanovništvo nije prijateljski nastrojeno prema turistima	2,15	1,27
9. Zabrinut/a sam kršenja lokalnih kulturnih običaja	2,09	1,22
10. Zabrinut/a sam izlaziti sam/a nakon 23:00h	2,13	1,26
11. Zabrinut/a sam za sigurnosne incidente kao što su iznenadno nasilje i pljačke	2,32	1,28
Ukupna prosječna ocjena	2,48	1,34

Izvor: autorova izrada prema vlastitim podacima

Tablica 2 prikazuje koje su to pojave koje najviše brinu ispitanike prije potencijalnog odlaska u destinaciju. Kao što je u metodologiji navedeno, odgovori su prikupljeni putem Likertove ljestvice od 1 do 5 (1 – uopće nisam zabrinut/a; 5 – izrazito sam zabrinut/a), a za analizu rezultata primarno se koristi aritmetička sredina (AS) i standardna devijacija (SD).

Što se ekstrema tiče, ispitanici provedenog istraživanja najmanje su zabrinuti zbog potencijalnih prevara lokalnih trgovina u destinaciji, gdje je prosječna ocjena bila 2,03 – može se zaključiti da turisti ne osjećaju pretjeranu potrebu za odlaskom u velike supermarkete, odnosno, ne brinu se potencijalnih prevara u trgovinama. Uvjerljivo najveća zabrinutost među ispitanicima vlada zbog potencijalnih gužvi u destinaciji, pri čemu prosječna aritmetička sredina odgovora iznosi 3,59, uz vrlo malu standardnu devijaciju – 1,13. Ispitanici su složni pri procjeni čimbenika te ga na sličan način procjenjuju. Takav odgovor na postavljeno pitanje rezultat je trenda saturacije turističkih destinacija, koja se negativno odražava na turistički doživljaj.

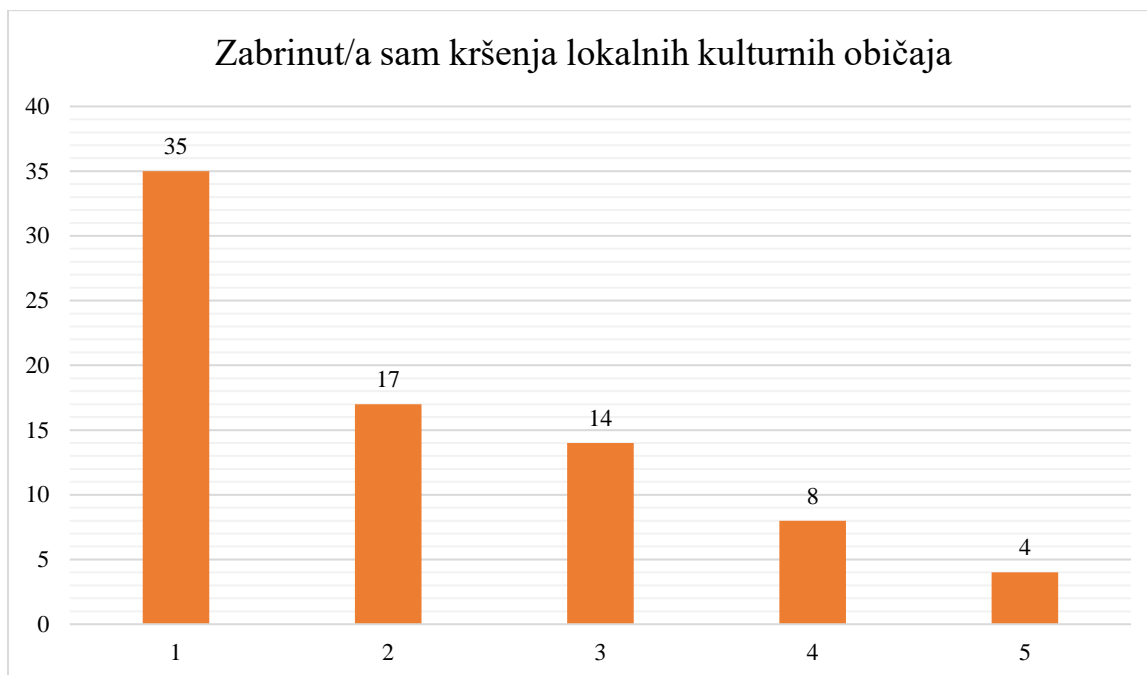
Zbog olakšane usporedbe s podacima drugih dijelova anketnog upitnika, postoji potreba za detaljnijom analizom određenih pitanja.



Grafikon 11. Prikaz odgovora na anketno pitanje „Zabrinut/a sam izlaziti sam/a nakon 23:00h”

Izvor: autorova izrada prema vlastitim podacima

Anketno pitanje „Zabrinut/a sam izlaziti sam/a nakon 23:00h“ pokušalo je provjeriti percepciju sigurnosti ispitanika u kasnim satima u destinaciji. Aritmetička sredina odgovora iznosi 2,13, dok standardna devijacija od prosječnog odgovora iznosi 1,26. Jasno je da ispitanici nemaju percepciju nesigurnosti nakon 23:00 te da čak 44,9% ispitanika uopće nije zabrinuto oko samostalnih izlazaka nakon 23 sata. Važno je imati na umu da je ovo istraživanje mjerilo percepciju ispitanika, a ne stvarno ponašanje. Stvarno ponašanje ispitanika ne odgovara uvijek njihovim stvarnim djelima.



Grafikon 12. Prikaz odgovora na anketno pitanje „Zabrinut/a sam kršenja lokalnih kulturnih običaja”
 Izvor: autorova izrada prema vlastitim podacima

Pomalo je zabrinjavajuć odgovor na pitanje „Zabrinut/a sam kršenja lokalnih kulturnih običaja“, gdje su odgovori vrlo slični kao u prošlom navedenom pitanju. Postavlja se pitanje, ukazuje li ovo na mogućnost da ispitanici nisu obazrivi prema lokalnoj kulturi, ili pak da se su uvjereni u svoje poštovanje spram lokalne kulture i svoju mogućnost asimilacije u novu okolinu. Ovakva dvojaka interpretacija odgovora pruža još jednu mogućnost za daljnja istraživanja. Ukoliko je odgovor stvarno negativan te turisti ne mare za lokalnom kulturom, potencijalno rješenje tog problema leži u ranije obrađenoj edukaciji.

Svaka osoba prije sudjelovanja u turističkom putovanju ima određene dvojbe i brige. Rezultati prvog dijela anketnog upitnika ukazuju da je najveća zabrinutost vezana za gužve u destinaciji, dok ispitanici nisu pretjerano zabrinuti oko prevara ili ksenofobije lokalnog stanovništva.

4.3.3. Trenutačna percepcija sigurnosti ispitanika

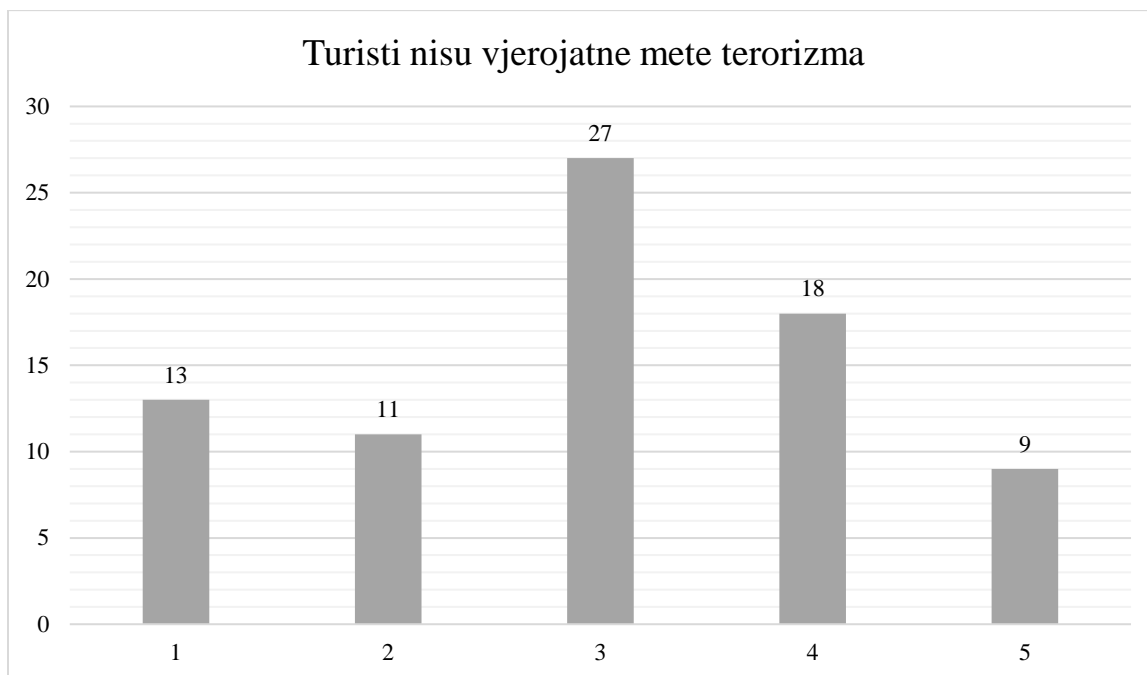
Drugi konstrukt anketnog upitnika nosi naziv „trenutačna percepcija sigurnosti ispitanika“, a kojem je cilj istražiti trenutnu percepciju sigurnosti u turizmu. Metodologija istraživanja ista je kao i u prošlom konstrukt, s tim da je Likertova ljestvica koncipirana na sljedeći način: 1 – uopće se ne slažem; 5 – u potpunosti se slažem.

Tablica 3. Raščlamba konstrukta „Trenutačna percepcija sigurnosti ispitanika”

Varijabla	Aritmetička sredina	Standardna devijacija
Trenutačna percepcija sigurnosti ispitanika		
12. Trenutno je rizično putovati	1,62	0,87
13. Turisti nisu vjerojatne mete terorizma	2,99	1,22
14. Domaća putovanja jednako su rizična kao i međunarodna putovanja	2,54	1,37
15. Zbog terorizma, turisti trebaju izbjegavati velike zabavne parkove	1,86	1,03
16. Putovanje u prirodna područja poput nacionalnih parkova ili šuma nije rizično	3,18	1,26
17. Posjete umjetničkim galerijama i muzejima su sigurne turističke aktivnosti	3,37	1,23
18. Dodatne sigurnosne mjere na aerodromima čine putovanje sigurnijim	3,81	1,25
19. Sigurnost je najvažnija karakteristika koju destinacija može ponuditi	3,64	1,21
20. Sigurnost mi je ozbiljan faktor pri odabiru destinacije	3,71	1,19
<i>Ukupna prosječna ocjena</i>	<i>2,97</i>	<i>1,41</i>

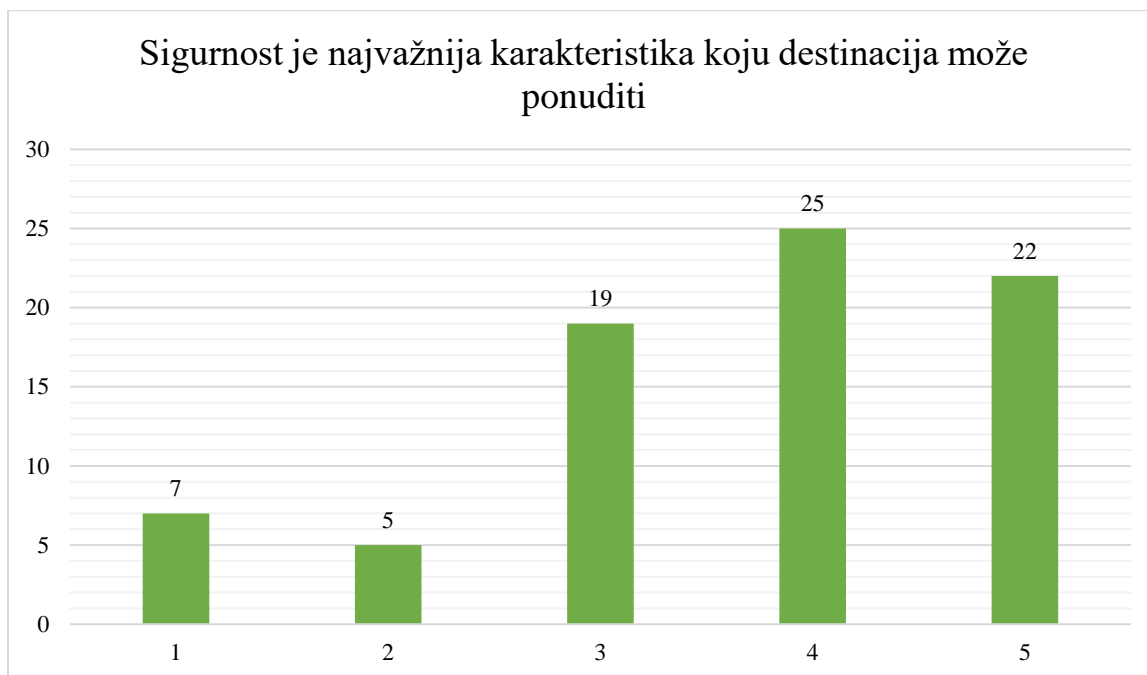
Izvor: autorova izrada prema vlastitim podacima

Kroz devet pitanja, ispitanici su trebali dati svoje mišljenje o trenutnim nesigurnostima u turizmu. Turisti su najsložniji oko dvanaestog pitanja, koje je ispitanike pitalo je li trenutačno rizično putovati. Prosječni odgovor je niskih 1,62 od mogućih 5, sa standardnom devijacijom od samo 0,87. Takav rezultat ukazuje na iznimnu percepciju sigurnosti koju ispitanici imaju, vrlo je uvriježeno da je trenutačno stanje sigurnosti u turizmu vrlo povoljno te da potencijalni turisti ne vide rizik u putovanju. Ispitanici su se također jasno složili oko osamnaestog pitanja, odnosno, ispitanici smatraju da dodatne sigurnosne mjere na aerodromima čine putovanje sigurnijim (AS = 3,81; SD = 1,25). Poglavlje 2.1. ranije u radu ukazivalo je jasno na mogućnost ovakvog odgovora.



Grafikon 13. Prikaz odgovora na anketno pitanje “Turisti nisu vjerojatne mete terorizma”
 Izvor: autorova izrada prema vlastitim podacima

Odgovor na trinaesto pitanje je vrlo zanimljiv. Promatrajući grafički prikaz, vidljivo je da odgovori gravitiraju sredini, odnosno vrijednosti od 3, a to potvrđuje i aritmetička sredina od 2,99 – skoro pa savršen broj 3. Takav rezultat ukazuje na neznanje ispitanika o upitanom pojmu. U prvom poglavlju diplomskog rada bilo je govora o utjecaju terorizma na turizam te o opasnosti koju on predstavlja za turizam. Turisti predstavljaju vrlo vjerojatne mete terorističkih incidenata, a ovakvo neznanje ispitanika trebalo bi biti ispravljeno edukacijom prije ili pri dolasku u destinaciju.



Grafikon 14. Prikaz odgovora na anketno pitanje “Sigurnost je najvažnija karakteristika koju destinacija može ponuditi”

Izvor: autorova izrada prema vlastitim podacima

Pojava grupiranja odgovora na desnu stranu Grafikona 11 prikazuje opće slaganje sudionika oko devetnaestog pitanja anketnog upitnika. Uvjerljiva većina ispitanika smatra da je sigurnost najvažnija karakteristika koju određena destinacija može pružiti svojim posjetiteljima. Prosječna vrijednost odgovora iznosi 3,64, s prosječnim odstupanjem od 1,21. Tek 12 ispitanika, odnosno 15,38% njih, odgovorilo je da se uopće ili većinski ne slažu s pitanjem. U ovakvim rezultatima leži validnost istraživanja i ovog diplomskog rada, odnosno, može se smatrati da ovakav rezultat opravdava hipotezu diplomskog rada.

Pri promatranju trenutačne percepcije sigurnosti u turizmu, ispitanici su pokazali nisku razinu zabrinutosti vezanu za turistička putovanja. Značajno je primijetiti neznanje uzorka vezano uz terorizam, a takvo neznanje potencijalno utječe na percepciju sigurnosti turista, budući da turistima nedostaje svijest da su potencijalne žrtve terorističkih aktivnosti, oni će se zasigurno osjećati sigurnije.

4.3.4. Analiza rizika

Slijedeći strukturu anketnog upitnika, dolazi se do trećeg dijela istraživanja, analize rizika. U ovom dijelu, od ispitanika očekivalo se da na Likertovoj ljestvici ocijene određene rizike, po njihovoj percepciji. Likertova skala za ovaj konstrukt glasila je na sljedeći način: 1 – nikakav rizik (za ispitanika); 5 – izrazit rizik (za ispitanika).

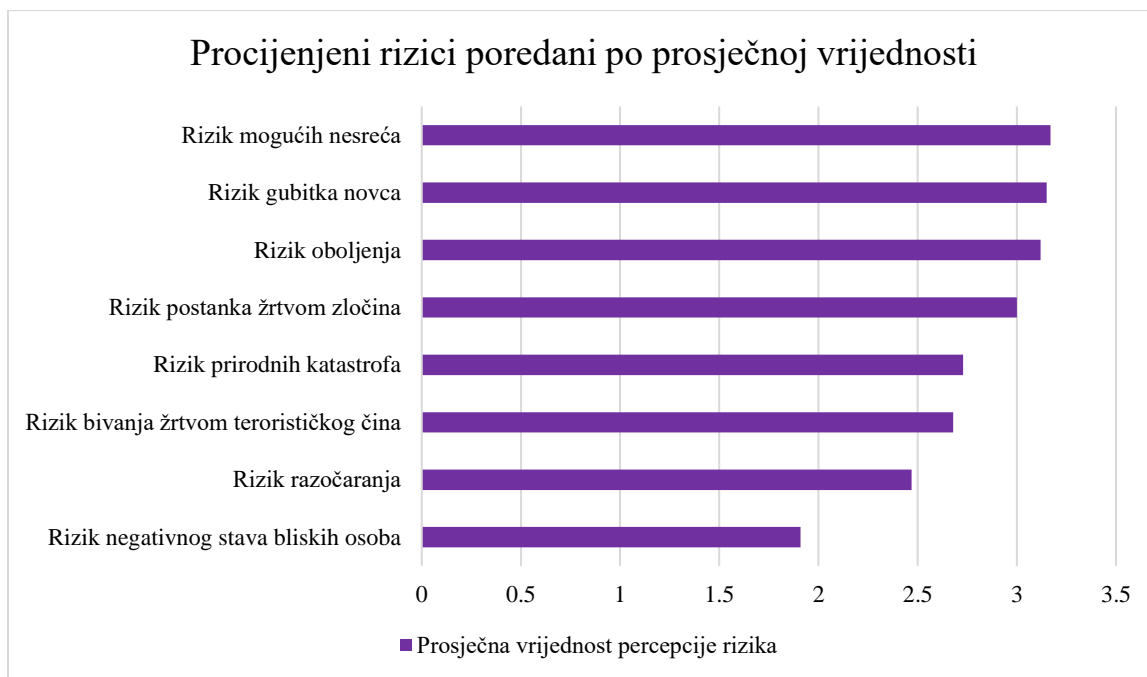
Tablica 4. Raščlamba konstrukta “Analiza rizika”

Varijabla	Aritmetička sredina	Standardna devijacija
Analiza rizika		
21. Rizik gubitka novca	3,15	1,30
22. Rizik oboljenja	3,12	1,34
23. Rizik mogućih nesreća	3,17	1,20
24. Rizik postanka žrtvom zločina	3,00	1,42
25. Rizik bivanja žrtvom terorističkog čina	2,68	1,46
26. Rizik da će prijatelji/obitelj/kolege imati negativan stav o putovanju	1,91	1,09
27. Rizik razočaranja u turističko iskustvo	2,47	1,22
28. Rizik prirodnih katastrofa poput uragana, lošeg vremena ili požara	2,73	1,24
Ukupna prosječna ocjena	2,78	1,35

Izvor: autorova izrada prema vlastitim podacima

Tablica 4 prikazuje prosječne odgovore ispitanika za ispitane rizike te prosječno odstupanje tih odgovora. Rizik, koji većina sudionika istraživanja percipira kao najznačajniji je rizik mogućih nesreća u destinaciji, pri čemu je prosječan odgovor 3,17. Najmanje značajan rizik, sudeći po odgovorima sudionika, je rizik negativnog stava bliskih osoba vezan za takvo turističko putovanje, gdje je prosječni odgovor promatranog uzorka 1,91.

Zahvaljujući strukturi na pomoću koje je ovo poglavlje koncipirano, moguće je napraviti grafički prikaz o tome koje rizike sudionici ovog istraživanja percipiraju najznačajnijima.



Grafikon 15. Procijenjeni rizici poredani po prosječnoj vrijednosti

Izvor: autorova izrada prema vlastitim podacima

Ukoliko se procijenjeni rizici poredaju po njihovoj prosječnoj dodijeljenoj vrijednosti, od najznačajnijeg do najmanje značajnog, dobiva se sljedeći niz: rizik mogućih nesreća; rizik gubitka novca; rizik oboljenja; rizik postanka žrtvom zločina; rizik prirodnih katastrofa; rizik bivanja žrtvom terorističkog čina; rizik razočaranja; rizik negativnog stava bliskih osoba o turističkom putovanju.

Grafikon 12 pomaže percipirati razliku i odnos između različitih rizika o kojima su ispitanici odlučivali. Kao što je ranije ustanovljeno, rizik mogućih nesreća percipiran je kao najznačajniji, a rizik negativnog stava bliskih osoba kao najmanje značajan. Nadovezujući se na prošlo potpoglavlje, činjenica da je rizik bivanja žrtvom terorističkog čina treći najmanje značajan rizik ukazuje na nepoznavanje značaja terorizma na turističku djelatnost od strane sudionika istraživanja.

Što se rizika turističke djelatnosti tiče, sudionici istraživanja pokazali su da ih najviše brine rizik mogućih nesreća u destinaciji, a da su najmanje zabrinuti zbog potencijalnog negativnog stava bliskih osoba o turističkom putovanju. Minimiziranjem potencijalnih nesreća koje se mogu dogoditi turistima, destinacije i dionici turističke ponude mogu održati percepciju sigurnosti turista na visokoj razini.

4.3.5. Percepcija sigurnosti u Republici Hrvatskoj

Četvrti i vjerojatno najznačajniji dio anketnog upitnika odnosi se na percepciju turističke sigurnosti ispitanika o Republici Hrvatskoj. Rezultati ovog konstrukta tablično su prikazani u nastavku. Što se zadnjeg dijela anketnog upitnika tiče, Likertova ljestvica koncipirana je bila na sljedeći način: 1 – uopće se ne slažem; 5 – u potpunosti se slažem.

Tablica 5. Raščlamba konstrukta “Percepcija sigurnosti u Republici Hrvatskoj”

Varijabla	Aritmetička sredina	Standardna devijacija
Percepcija sigurnosti u Republici Hrvatskoj		
29. Mislim da se u Hrvatskoj najvjerojatnije neće dogoditi teroristički napad	3,67	1,13
30. Osjećam se sigurno u kasnim satima u Hrvatskoj	3,77	1,11
31. Mislim da su moji osobni predmeti u hotelu ili privatnom smještaju, u Hrvatskoj, sigurni	3,72	1,05
32. Imam povjerenja u hrvatske javne službe (policija, vatrogasci, hitna pomoć...)	3,40	1,20
33. Po mom mišljenju, Hrvati ne diskriminiraju druge na nacionalnoj, rasnoj, vjerskoj osnovi itd.	2,49	1,33
34. Mislim da su hrana i voda u Hrvatskoj sigurni za konzumaciju	4,19	0,92
35. Vjerujem da je Hrvatska sigurna zemlja	4,06	0,88
Ukupna prosječna ocjena	3,61	1,21

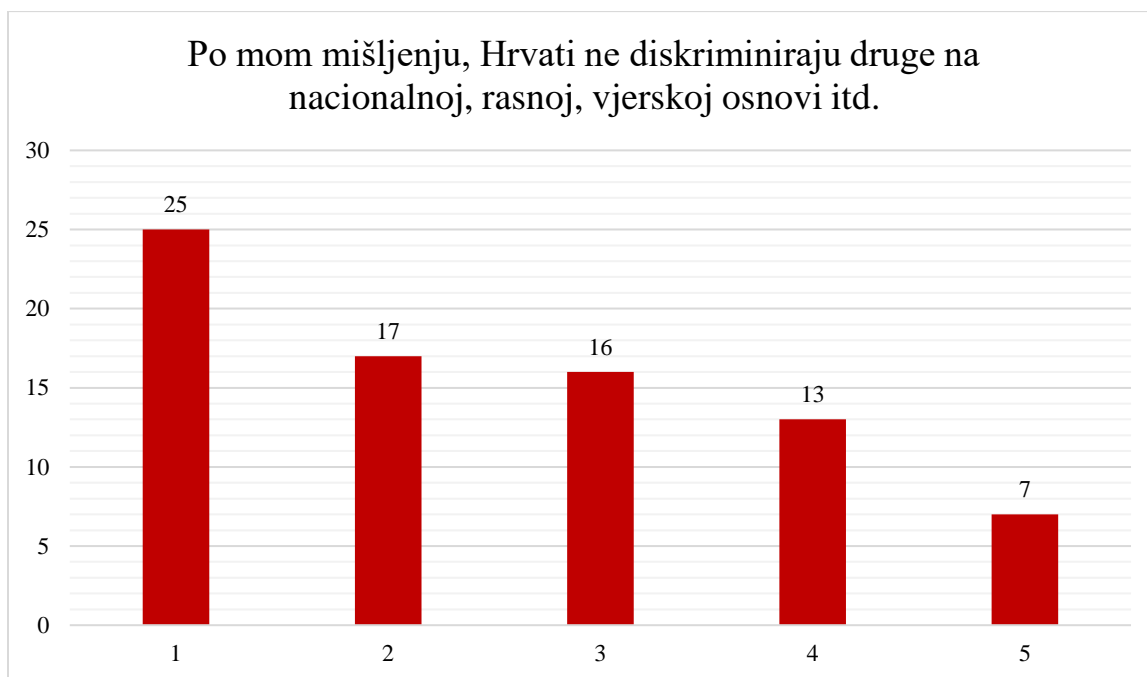
Izvor: autorova izrada prema vlastitim podacima

Četvrti dio istraživanja rezultirao je iznimno snažnim mišljenjima ispitanika pa ovaj konstrukt ima najmanju prosječnu standardnu devijaciju od svih promatranih. Također, najviša prosječna vrijednost odgovora ukazuje na pozitivno stajalište promatranog uzorka o turizmu u Republici Hrvatskoj.

Među ispitanicima najviša uvjerenost vlada u mišljenju da je Hrvatska sigurna zemlja te da su hrana i voda u Hrvatskoj sigurni za konzumaciju. U usporedbi s prošlim dijelom istraživanja, jasno je da su ovakvi stavovi turista skoro pa optimalni za Republiku Hrvatsku, jer im je percepcija turističke sigurnosti u Republici Hrvatskoj na zavidno visokom mjestu.

Smatranje ispitanika da se osjećaju sigurno u kasnim satima u Hrvatskoj ima svoju osnovu u činjenicama, budući da je turistički portal *Adventourelly* u lipnju 2023. godine procijenio

Republiku Hrvatsku kao najsigurniju zemlju za noćne šetnje.⁶¹ Tako da visoka prosječna ocjena od čak 3,77 s prosječnim odstupanjem odgovora od 1,11 nije iznenađujuća. Hrvatska je sigurna turistička destinacija i turisti se tako i osjećaju.



Grafikon 16. Prikaz odgovora na anketno pitanje “Po mom mišljenju, Hrvati ne diskriminiraju druge na nacionalnoj, rasnoj, vjerskoj osnovi itd.”

Izvor: autorova izrada prema vlastitim podacima

Potencijalno kontroverzno, no mišljenja ispitanika ovog istraživanja ukazuju na to da je percepcija turista takva, da hrvatski državljani imaju tendenciju diskriminirati druge na različitim osnovama. Prosječna vrijednost odgovora na ovo anketno pitanje iznosi 2,49, odnosno turisti smatraju da Hrvati diskriminiraju, a pritom je prosječno odstupanje od aritmetičke sredine 1,33. Odnosi li se potencijalno ovakva percepcija na neka negativna iskustva ispitanika u Republici Hrvatskoj, ili je ovo samo negativno mnijenje, temelj je za buduća istraživanja.

Percepcija sudionika o turističkoj sigurnosti u Republici Hrvatskoj iznimno je visoka. Ispitanici vjeruju hrvatskim javnim službama, osjećaju se sigurno u kasnim satima u Hrvatskoj (što ima i činjeničnu osnovu), uvjereni su da se u Hrvatskoj neće dogoditi teroristički napad i tako dalje. No naravno, nije sve savršeno, jer postoji i izuzetak u inače sjajnim rezultatima istraživanja, većina ispitanika se apsolutno ili vrlo snažno slaže da Hrvati diskriminiraju druge

⁶¹ Adventourelly. *How Safe Do People Feel to Walk Alone at Night in Europe (Updated 2023)*

na različitim osnovama. Potrebno je detaljnije istražiti tu tematiku te vidjeti koji je uzrok ovakvog mišljenja inače oduševljenih turista.

4.4. Ograničenja istraživanja

Unatoč pružanju odgovora na istraživačka pitanja, ni ovo istraživanje nije bez svojih ograničenja i nedostataka. U ovom potpoglavlju ukratko će se objasniti koja su to ograničenja provedenog istraživanja te će biti predložene neke preporuke za buduća istraživanja.

Prvo i osnovno ograničenje jeste kratak vremenski rok provođenja ispitivanja. S obzirom da je istraživanje provedeno u kratkom razdoblju od 18.05. do 19.06. 2023. godine, znatno je bio ograničen broj potencijalnih ispunjenih anketnih upitnika. Tako kratak rok istraživanja rezultat je brojnih akademskih obveza i nadolazećih rokova pri izradi diplomskog rada.

Budući da je anketni upitnik bio sastavljen i koncipiran s hrvatskim jezikom na umu, to je također ograničilo broj potencijalnih odgovora na anketni upitnik. Ta činjenica ne predstavlja prevelik problem, budući da je sam cilj istraživanja vezan za Republiku Hrvatsku, no opet čini jednu stavku o kojoj bi buduća istraživanja mogla voditi računa.

Zbog načina traženja potencijalnih sudionika anketnog upitnika, moglo je doći do nedostatka nasumičnosti pri odabiru uzorka. Metoda pomoću koje su sudionici bili odabrani je metoda snježne grude („metoda uzorkovanja koja se temelji na ciljanome odabiru uskoga kruga ljudi koji zatim šire uzorak, upućujući istraživača na druge osobe koje bi mogao ispitati“), što se moglo negativno odraziti na nasumičnost uzorka.⁶² Nasumičnost uzorka poboljšana je činjenicom da je anketni upitnik bio širen kroz različite online zajednice pa su rezultati istraživanja vrlo heterogeni, odnosno, rezultati ankete su značajniji.

Zbog kulturnih sličnosti i činjenice da su susjedne zemlje također emitivna tržišta važna za turizam Hrvatske, buduća istraživanja trebala bi proširiti geografski opseg i ispitati percepciju turista iz regije. U uzorku ovog rada postoji određeni broj ispitanika iz Bosne i Hercegovine, što ukazuje na mogućnost proširivanja opsega budućih istraživanja.

Ovakvo istraživanje ima značajan potencijal biti koristan alat pri planiranju i organizaciji u borbi protiv nesigurnosti u turizmu. Ukoliko bi se ovakav oblik istraživanja proveo na višoj, profesionalnijoj razini, uz sponzorstvo i/ili veći financijski budžet, rezultat takvog istraživanja

⁶² Struna – Hrvatsko strukovno nazivlje, Institut za hrvatski jezik i jezikoslovlje. *Metoda snježne grude*

pomogao bi, međuostalom, pri donošenju pravnih odluka ili pri planiranju turističkih sadržaja. Takvo istraživanje ukazalo bi dionicima turističke ponude u Republici Hrvatskoj na potencijalne propuste vezane uz neizmjerljivo bitni turizam.

Ako bi se provodilo istraživanje na višoj razini, vrijedi promisliti i o fizičkom obliku anketnog upitnika, jer je online okruženje istraživanja provedenog za ovaj diplomski rad ograničilo uzorak na one osobe koje posjeduju računala, mobitele i pristup internetu.

Pozitivna stvar ovakvog istraživanja je njegova modularnost. Buduća istraživanja ove tematike mogu ispitivati dodatne čimbenike koji utječu na percepciju sigurnosti turista. U procesu koji je iznimno dinamičan, kao što je turizam, vrlo je važno napraviti modularni okvir istraživanja koji bi se mogao proširivati i izmjenjivati po trenutnim potrebama tržišta. Na primjer, 2019. nitko nije mogao zamisliti pandemiju koronavirusa, a ona je danas vrlo značajan čimbenik pri analizi turističke sigurnosti.

Posljednje ograničenje provedenog istraživanja je nedostatak istražene povezanosti između demografskih varijabli i rezultata istraživanja. To predstavlja zanimljivu točku gledišta koju bi ubuduće istraživači mogli implementirati u svoje radove.

Postoji nekolicina ograničenja provedenog istraživanja, a uz njih navedena su i potencijalna rješenja koja bi mogla biti ukomponirana u buduća istraživanja. Dužina trajanja je glavni nedostatak ove ankete, a proširivanjem ispitivanja na veće geografsko područje prevođenjem anketnog upitnika na više jezika, može se doći do relevantnijih podataka. A kako bi istraživanje moglo biti provedeno na većem području i s većim brojem ispitanika, optimalna bi bila profesionalna i sustavna organizacija. Potencijal za stvaranje vrlo značajnog istraživanja postoji, no bitno je ispitati još čimbenika koji utječu na percepciju sigurnosti te potencijalno analizirati odnos socio-demografskih varijabli i rezultata istraživanja.

4.5. Zaključak istraživanja

Istraživanje provedeno metodom anonimnog anketnog upitnika u nešto više od mjesec dana prikupilo je 78 ispravnih odgovora. Kroz protekla 4 potpoglavlja, analizirani i prikazani su rezultati tog anketnog upitnika i sveukupnog istraživanja.

Uzorak istraživanja bio je većinski ženskog spola (69%), dok su osobe muškog spola bili u manjini. Socio-demografski podaci ukazali su na poprilično heterogen uzorak po pitanjima dobi i stupnja obrazovanja, dok su ispitanici bili poprilično homogeni po pitanju radnog statusa.

Heterogenost uzorka čini interpretaciju i analiziranje podataka znatno zanimljivijim, jer takva nejednakost u iskustvima i svjetonazorima čini istraživanja vjerodostojnijima i relevantnijima.

Pri ispitivanju zabrinutosti prije samog putovanja, rezultati ukazuju na značajnu brigu potencijalnih turista za gužvom u destinaciji. Turistička zasićenost je veliki problem u određenim destinacijama, a postajat će sve veći s daljnjim razvitkom turističkog tržišta. Pozitivna je činjenica da sudionici istraživanja ne pokazuju značajnu zabrinutost zbog moguće ksenofobije lokalnog stanovništva, kao ni strah od kasnih noćnih izlazaka.

Ispitanici ne smatraju putovanje nesigurnim u trenutku provođenja istraživanja, što bi se moglo pozitivno odraziti na nadolazeću turističku sezonu. Glavni zaključak drugog dijela istraživanja je iznimno slaganje ispitanika s tvrdnjom da je sigurnost najvažnija karakteristika koju neka destinacija može ponuditi turistima. Turisti očekuju i zahtijevaju sigurnost od destinacija, što potvrđuje hipotezu diplomskog rada.

Najznačajniji rizici turističkih putovanja, sudeći po percepciji ispitanika, su rizik mogućih nesreća, rizik gubitka novca te rizik oboljenja. Generalizirajući, može se smatrati da su ta tri rizika oni o kojima turisti najviše brinu pri izvršavanju turističkih putovanja te da se turistička ponuda mora potruditi minimizirati svojim posjetiteljima upravo te rizike.

Četvrti dio anketnog upitnika prikupio je mišljenja ispitanika vezanih za percepciju o turističkoj sigurnosti u Republici Hrvatskoj. Rezultat istraživanja je vrlo pozitivan za Republiku Hrvatsku, jer je percepcija ispitanika o turističkoj sigurnosti u Hrvatskoj iznimno pozitivna. Izuzetak inače sjajnih rezultata je činjenica da većina uzorka smatra da Hrvati diskriminiraju na različitim osnovama, dakle, takva percepcija mogla bi se negativno odraziti na turizam Republike Hrvatske, unatoč sjajnim ocjenama po svim ostalim kriterijima.

Primarno ograničenje istraživanja je malen uzorak, odnosno, malen broj sudionika istraživanja. Također, online pristup anketiranju ograničio je broj potencijalnih ispitanika, kao što je to učinio i kratak vremenski rok ispitivanja. U poglavlju 3.4. dane su konkretne ideje i vizije, kako bi buduća istraživanja mogla unaprijediti osnove koje ovaj diplomski rad postavlja. Preporučuje se stručno, organizirano i službeno istraživanje, jer bi takvo istraživanje imalo relevantne i mjerodavne zaključke.

U konačnici, istraživanje je pokazalo da je sigurnost turistima iznimno značajna, da su turistima najveći problemi prezasićenost destinacija i rizik od potencijalnih nesreća u destinaciji te da Republiku Hrvatsku smatraju sigurnom destinacijom.

Zaključak

Originalna zamisao ovog diplomskog rada bila je stvoriti smislenu i koherentnu cjelinu koja bi čitatelju pružila teorijsku i kontekstualnu osnovu za razumijevanje istraživanja provedenog specifično za ovaj diplomski rad, ali i drugih znanstvenih istraživanja slične tematike. Na toj zamisli počiva cijeli koncept diplomskog rada „Istraživanje ključnih čimbenika koji utječu na percepciju sigurnosti turista“.

Predmet diplomskog rada činila je analiza ključnih čimbenika koji utječu na percepciju sigurnosti turista te vlastito pridonosenje tom području znanstvenog istraživanja. Rad je uspješno analizirao značajne čimbenike koji mogu utjecati na percepciju sigurnosti turista te je svojim istraživanjem dao znanstveni doprinos.

Cilj diplomskog rada bio je pružiti teoretsku i kontekstualnu osnovu nužnu za razumijevanje provedenog istraživanja, a potom i daljnje literature. Čitanjem diplomskog rada, razina znanja koju potencijalni čitatelj dobije na zadovoljavajućoj je razini za razumijevanje istraživanja ove ili sličnih tematika.

Rezultat prvog dijela diplomskog rada trebao bi biti poznavanje osnova koje pokreću turističke procese diljem svijeta te kako percepcija sigurnosti i rizici utječu na turistička kretanja. Promatranjem situacije devedesetih godina prošlog stoljeća u Izraelu, Šri Lanci i Egiptu, jasno se vidi odnos percepcije sigurnosti i turističke potražnje. To poglavlje na važnosti dobiva iz razloga što je kroz istraživanje dokazano da potencijalni turisti nisu svjesni opasnosti koju terorizam predstavlja za turističke procese.

Drugi dio koristio je za nadogradnju kontekstualnog i teorijskog okvira stečenog u prvom poglavlju i pobliže opisuje pojmove s kojima se susreće u analizi provedenog istraživanja. Na kraju drugog dijela dan je prijedlog autora o jedinstvenoj i povezanoj strategiji koja bi mogla ukomponirati različite načine borbe protiv turističke nesigurnosti u jednu integriranu cjelinu.

U trećem poglavlju analizirana su prethodna istraživanja te su rezultati istih u kratkim crtama tablično agregirani. Kroz taj tablični prikaz ukratko se može vidjeti akademska situacija po pitanju istraživanja sigurnosti u turizmu te njenog odnosa s turističkom potražnjom.

Posljednje, četvrto poglavlje koristi znanja stečena u prve tri cjeline te pruža uvid u provedeno istraživanje. Analizom konstrukta, dolazi se do saznanja o tome što brine potencijalne turiste prije samog putovanja, kako turisti trenutno percipiraju sigurnost u turizmu

koji rizici najviše utječu na turističku percepciju sigurnosti te kako ispitanici gledaju na stanje sigurnosti u turizmu na slučaju Republike Hrvatske. Krajem trećeg poglavlja prikazana su ograničenja provedenog istraživanja te su dani prijedlozi za buduća istraživanja.

Budućnost međunarodnog turizma uvelike utječe o sigurnosnim trendovima koji će zasigurno krojiti turističku ponudu i potražnju. Sigurnosti u destinaciji mora se pristupati proaktivno, a ne reaktivno te je potrebno voditi konstantnu brigu o realnoj i percipiranoj sigurnosti turista. Čak i u istraživanju provedenom za potrebe ovog diplomskog rada, sigurnost je najvažnija ili skoro najvažnija karakteristika koju destinacija može turistima pružiti za čak 60,25% svih ispitanika.

Literatura

- Adventourelly. *How Safe Do People Feel to Walk Alone at Night in Europe (Updated 2023)*. Atena, Grčka: online stranica turističkog portala Adventourelly, 2023. <https://www.adventourelly.com/how-safe-do-people-feel-to-walk-alone-at-night-in-europe/> (datum pristupa: 20.06.2023.)
- Agarwal, S., Page, S. J., Mawby, R. *Tourist security, terrorism risk management and tourist safety*. Hatfield, Ujedinjeno Kraljevstvo: Annals of Tourism Research, 2021.
- Asongu, S. A., Nnanna, J., Biekpe, N., Acha-Anyi, P. N. *Contemporary drivers of global tourism: evidence from terrorism and peace factors*. Cape Town, Južnoafrička Republika: Journal of Travel & Tourism Marketing, 2018.
- Bassil, C., Saleh, A. S., Anwar, S. *Terrorism and tourism demand: a case study of Lebanon, Turkey and Israel*. Doha, Katar: Current Issues in Tourism, 2017.
- Baum, T., Hai, N. T. T. *Applying sustainable employment principles in the tourism industry: righting human rights wrongs?*. Hanoi, Vijetnam: Tourism Recreation Research, 2019.
- Brunt, P., i Cousins, K. *The Extent of the Impact of Terrorism on International Travel and Tourism at Specific Tourist Destinations*. Plymouth, Ujedinjeno Kraljevstvo: Crime Prevention and Community Safety, 2002.
- Carballo, R. R., León, C. J., Carballo, M. M. *The impact of terrorist attacks in cities on the relationship between tourists' risk perception, destination image and behavioural intentions*. Las Palmas de Gran Canaria, Španjolska: Cities, 2021.
- Castillo-Manzano, J. I., Castro-Nuño, M., López-Valpuesta, L., Vassallo, F. V. *An assessment of road traffic accidents in Spain: the role of tourism*. Sevilla, Španjolska: Current Issues in Tourism, 2018.
- Çetin, A. Coşkuner, M. *New Practice in Accommodation Facilities After Covid-19: Safe Tourism Certification Program*. Eskişehir, Turska: Journal of Hospitality and Tourism Issues, 2021.
- Chen, R. J. C., Noriega, P. *The Impacts of Terrorism*. Gainesville, Florida – SAD: Journal of Travel & Tourism Marketing, 2004.
- Cui, F., Liu, Y., Chang, Y., Duan, J., Li, J. *An overview of tourism risk perception*. Taiyuan, Kina: Natural Hazards, 2016.
- Euronews. *FIFA World Cup Qatar 2022: What legacy will it leave for Qatar?*. Lyon, Francuska: službena internetska stranica međunarodnog portala Euronews, 2023.

- <https://www.euronews.com/2023/01/17/fifa-world-cup-qatar-2022-what-legacy-will-it-leave-for-qatar> (datum pristupa: 15.06.2023.)
- europa.eu. *Smjernice 3/2019 o obradi osobnih podataka putem videouređaja*. Bruxelles, Belgija: službene internetske stranice Europske unije, 2020. https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/guidelines/guidelines-32019-processing-personal-data-through-video_hr (datum pristupa: 09.06.2023.)
- Fourie, J., Rosselló-Nadal, J., Santana-Gallego, M. *Fatal Attraction: How Security Threats Hurt Tourism*. Palma de Mallorca, Španjolska: Journal of Travel Research, 2019.
- Freyer, W., Schröder, A. *Tourism and terrorism: An analytical framework with special focus on the media*. Dresden, Njemačka: Crisis management in tourism, 2006.
- George, R., Booyens, I. *Township Tourism Demand: Tourists' Perceptions of Safety and Security*. Cape Town, Južnoafrička Republika: Urban Forum, 2014.
- Ghaderi, Z., Saboori, B., Khoshkam, M. *Does security matter in tourism demand?*. Penang, Malezija: Current Issues in Tourism, 2016.
- Goodwin, H. *In pursuit of ecotourism*. Canterbury, Ujedinjeno Kraljevstvo: Biodiversity and Conservation, 1996.
- Gowreesunkar, V., Sotiriadis, M. *Entertainment of leisure tourists in island destinations: evidence from the island of Mauritius*. Pretoria, Južnoafrička Republika, 2014.
- Gozgor, G., Lau, C. K. M., Zeng, Y., Lin, Z. *The effectiveness of the legal system and inbound tourism*. Huddersfield, Engleska: Annals of Tourism Research, 2019.
- Hall, C. M. *Travel Safety, Terrorism and the Media: The Significance of the Issue-Attention Cycle*. Dunedin, Novi Zeland: Current Issues in Tourism, 2002.
- Hall, C. M., Ram, Y. *Protecting privacy in tourism – a perspective article*, Christchurch, Novi Zeland: Tourism Review, 2019.
- Hall, C. M., Timothy, D. J., Duval, D. T. *Security and Tourism: Towards a New Understanding?*. Dunedin, Novi Zeland: Journal of Travel & Tourism Marketing, 2004.
- Human Rights Watch. *Qatar: Rights Abuses Stain FIFA World Cup*, New York, Sjedinjene Američke Države: službena internetska stranica međunarodne organizacije Human Rights Watch 2022. <https://www.hrw.org/news/2022/11/14/qatar-rights-abuses-stain-fifa-world-cup> (datum pristupa: 15.06.2023.)

- Institut za ekonomiju i mir. *Globalni indeks mira*. Sydney, Australija, 2023.
<https://www.economicsandpeace.org/> (datum pristupa: 10.05.2023.)
- Isaac, R. K., Velden, V. *The German source market perceptions: how risky is Turkey to travel to?*. Breda, Nizozemska: International Journal of Tourism Cities, 2018.
- Kővári, I. ., Zimányi, K. *Safety and security in the age of global tourism*. Budimpešta, Mađarska: Applied Studies in Agribusiness and Commerce, 2010.
- Krajňák, T. *The effects of terrorism on tourism demand: A systematic review*. Prag, Češka: Tourism Economics, 2020.
- Leksikografski zavod Miroslav Krleža, Hrvatska enciklopedija. *Aritmetička sredina*. Zagreb, Hrvatska, 2021.
<https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=3839> (datum pristupa: 19.06.2023.)
- Leksikografski zavod Miroslav Krleža, Hrvatska enciklopedija. *Rizik*. Zagreb, Hrvatska, 2021.
<https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=53028> (datum pristupa: 10.05.2023.)
- Leksikografski zavod Miroslav Krleža, Hrvatska enciklopedija. *Standardna devijacija*. Zagreb, Hrvatska, 2021.
<https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=57758> (datum pristupa: 19.06.2023.)
- Ma, H., Chiu, Y., Tian, X., Zhang, J., Guo, Q. *Safety or Travel: Which Is More Important? The Impact of Disaster Events on Tourism*. Xuzhou, Kina: Sustainability, 2020.
- Marion K., Schmude J. *Understanding the role of risk (perception) in destination choice: A literature review and synthesis*. München, Njemačka: Ludwig-Maximilians-University of Munich, 2017.
- Montes, G. C., Bernabé, S. de P. *The impact of violence on tourism to Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro, Brazil: International Journal of Social Economics, 2020.
- Morgan, N. *Security and social "sorting": Traversing the surveillance-tourism dialectic*. Cardiff, Ujedinjeno Kraljevstvo: Tourist Studies, 2005.
- Nagaj, R., Žuromskaitė, B. *Security Measures as a Factor in the Competitiveness of Accommodation Facilities*. Szczecin, Poljska: Journal of Risk and Financial Management, 2020.
- Novelli, M., Gussing Burgess, L. Jones, A., Ritchie, B. W., *No Ebola...still doomed – The Ebola-induced tourism crisis*. Brighton i Hove, Ujedinjeno Kraljevstvo: Annals of Tourism Research, 2018.

- OECD. *Tourism rebound at risk as global crises take their toll*. Pariz, Francuska: službene internetske stranice OECD-a, 2022. <https://www.oecd.org/industry/tourism-rebound-at-risk-as-global-crises-take-their-toll.htm> (datum pristupa: 07.07.2023.)
- Perova, A. *Methods of Placement of Business Tourism Centers in Large Cities as Means Providing Traffic Safety (on the Example of St. Petersburg)*. Sankt-Peterburg, Rusija: Transportation Research Procedia, 2017.
- Pizam, A., Mansfeld, Y. *Toward a Theory of Tourism Security*. Orlando, Florida – SAD: Tourism, Security and Safety, 2006.
- Pizam, A., Tarlow, P. E., Bloom, J. *Making Tourists Feel Safe: Whose Responsibility is it?*. Orlando, Florida – SAD: Journal of Travel Research, 1997.
- Prashyanusorn, V., Kaviya, S., Yupapin, P. P. *Surveillance system for sustainable tourism with safety and privacy protection*. Bangkok, Tajland: Procedia - Social and Behavioral Sciences, 2010.
- Raoul Bianchi. *Tourism and the globalisation of fear: Analysing the politics of risk and (in)security in global travel*. London, Engleska: Applied Studies in Agribusiness and Commerce, 2006.
- Reza Jalilvand, M., Samiei, N. *The impact of electronic word of mouth on a tourism destination choice*. Teheran, Iran: Internet Research, 2012.
- Ritchie, B. W., Jiang, Y. *A review of research on tourism risk, crisis and disaster management: Launching the annals of tourism research curated collection on tourism risk, crisis and disaster management*. Brisbane, Australija: Annals of Tourism Research, 2019.
- Rittichainuwat, B. N. *Tourists' Perceived Risks Toward Overt Safety Measures*. Bangkok, Tajland: Journal of Hospitality & Tourism Research, 2011.
- Santana-Gallego, M., Fourie, J. *Tourism falls apart: How insecurity affects African tourism*, Stellenbosch, Južnoafrička Republika: Tourism Economics, 2020.
- Scheyvens, R. *Ecotourism and the empowerment of local communities*. Palmerston North, Novi Zeland: Tourism Management, 1999.
- Seabra, C., Reis, P., Abrantes, J. L. *The influence of terrorism in tourism arrivals: A longitudinal approach in a Mediterranean country*. Konya, Turska: Annals of Tourism Research, 2020.

- Shale, S., Nthebe, S., Swart, M.P. *Exploring the Relationship Between Tourist Safety and Tourist Experience: Theories from Accommodation Establishments and Attractions*. Pretoria, Južnoafrička Republika: Springer Proceedings in Business and Economics, 2023.
- Song, H., Livat, F., Ye, S. *Effects of terrorist attacks on tourist flows to France: Is wine tourism a substitute for urban tourism?*. Bordeaux, Francuska: Journal of Destination Marketing & Management, 2019.
- Struna – Hrvatsko strukovno nazivlje, Institut za hrvatski jezik i jezikoslovlje. *Metoda snježne grude*. Zagreb, Hrvatska, 2011.
<http://struna.ihjj.hr/naziv/metoda-snjezne-grude/20469/> (datum pristupa: 18.06.2023.)
- Tarlow, P. E., Santana, G. *Providing Safety for Tourists: A Study of a Selected Sample of Tourist Destinations in the United States and Brazil*. College Station, Texas – SAD: Journal of Travel Research, 2002.
- Timothy, D. *Safety and Security Issues in Tourism*. New York, SAD: Tourism Management Dynamics, 2006.
- Tussyadiah, I., Li, S., Miller, G. *Privacy Protection in Tourism: Where We Are and Where We Should Be Heading For*. Guildford, Ujedinjeno Kraljevstvo: Information and Communication Technologies in Tourism, 2018.
- Vakhitova, Z. I., Mawby, R. I., Helps, N., Alston-Knox, C. L. *Tourism and Crime: An Exploratory Study of Burglary From Tourist Accommodation From the Criminal Opportunity Perspective*. Clayton, Australija: Crime & Delinquency, 2022.
- Wang, Y., Veneziano, D., Russell, S., Al-Kaisy, A. *Traffic Safety Along Tourist Routes in Rural Areas*. Bozeman, Montana – SAD: Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board, 2016.
- Yang, E. C. L., Nair, V. *Tourism at Risk: A Review of Risk and Perceived Risk in Tourism*. Queensland, Australija: Asia-Pacific Journal of Innovation in Hospitality and Tourism, 2014.
- Yang, X., Jia, Y., Wang, Q., Li, C., Zhang, S. *Space–time evolution of the ecological security of regional urban tourism: the case of Hubei Province, China*. Lanzhou, Kina: Environmental Monitoring and Assessment, 2021.
- Yap, G., Saha, S. *Do Political Instability, Terrorism, and Corruption Have Detering Effects on Tourism Development Even in the Presence of Unesco Heritage? A Cross-Country Panel Estimate*. Joondalup, Australija: Tourism Analysis, 2013.

- Zhang, N., Ren, R., Zhang, Q., Zhang, T. *Air pollution and tourism development: An interplay*. Guangzhou, Kina: Annals of Tourism Research, 2020.
- Zhou, S., Yan, Q., Yan, M., Shen, C. *Tourists' emotional changes and eWOM behavior on social media and integrated tourism websites*. Peking, Kina: International Journal of Tourism Research, 2019.
- Zou, Y., Meng, F. *Chinese tourists' sense of safety: perceptions of expected and experienced destination safety*. Quanzhou, Kina: Current Issues in Tourism, 2019.

Popis ilustracija

Tablice

TABLICA 1. PREGLED POSTOJEĆIH ISTRAŽIVANJA.....	36
TABLICA 2. RAŠČLAMBA KONSTRUKTA “ZABRINUTOST PRIJE ODLASKA U DESTINACIJU”	46
TABLICA 3. RAŠČLAMBA KONSTRUKTA “TRENUTAČNA PERCEPCIJA SIGURNOSTI ISPITANIKA”	49
TABLICA 4. RAŠČLAMBA KONSTRUKTA “ANALIZA RIZIKA”	53
TABLICA 5. RAŠČLAMBA KONSTRUKTA “PERCEPCIJA SIGURNOSTI U REPUBLICI HRVATSKOJ”	55

Grafikoni

GRAFIKON 1. TURISTIČKI DOLASCI U IZRAEL U RAZDOBLJU IZMEĐU 1995. I 1998. GODINE.....	13
GRAFIKON 2. TURISTIČKI DOLASCI U ŠRI LANKU U RAZDOBLJU IZMEĐU 1995. I 1998. GODINE.....	14
GRAFIKON 3. TURISTIČKI DOLASCI U ŠRI LANKU U RAZDOBLJU IZMEĐU 1995. I 1998. GODINE.....	15
GRAFIKON 4. SHEMATSKI PRIKAZ TRIJU GRUPA TEORIJE SIGURNOSTI U TURIZMU	17
GRAFIKON 5. SHEMATSKI PRIKAZ PROMATRANIH ČIMBENIKA U DRUGOM POGLAVLJU	19
GRAFIKON 6. SHEMATSKI PRIKAZ INTEGRIRANE SIGURNOSNE STRATEGIJE.....	35
GRAFIKON 7. PODJELA SUDIONIKA PREMA SPOLU.....	43
GRAFIKON 8. PODJELA SUDIONIKA PREMA DOBI	44
GRAFIKON 9. PODJELA SUDIONIKA PREMA STUPNJU OBRAZOVANJA.....	45
GRAFIKON 10. PODJELA SUDIONIKA PREMA RADNOM STATUSU	46
GRAFIKON 11. PRIKAZ ODGOVORA NA ANKETNO PITANJE “ZABRINUT/A SAM IZLAZITI SAM/A NAKON 23:00H”	48
GRAFIKON 12. PRIKAZ ODGOVORA NA ANKETNO PITANJE “ ZABRINUT/A SAM KRŠENJA LOKALNIH KULTURNIH OBIČAJA”	49
GRAFIKON 13. PRIKAZ ODGOVORA NA ANKETNO PITANJE “TURISTI NISU VJEROJATNE METE TERORIZMA”	51
GRAFIKON 14. PRIKAZ ODGOVORA NA ANKETNO PITANJE “SIGURNOST JE NAJVAŽNIJA KARAKTERISTIKA KOJU DESTINACIJA MOŽE PONUDITI”	52
GRAFIKON 15. PROCIJENJENI RIZICI POREDANI PO PROSJEČNOJ VRIJEDNOSTI	54
GRAFIKON 16. PRIKAZ ODGOVORA NA ANKETNO PITANJE “PO MOM MIŠLJENJU, HRVATI NE DISKRIMINIRAJU DRUGE NA NACIONALNOJ, RASNOJ, VJERSKOJ OSNOVI ITD.”	56

Prilozi

Anketni upitnik

Briga prije putovanja

1. Zabrinut/a sam da nema dovoljno nadzora turističke sigurnosti
2. Zabrinut/a sam da je onečišćenje okoliša na turističkoj destinaciji značajno
3. Zabrinut/a sam za prometnu sigurnost
4. Zabrinut/a sam zbog potencijalnih gužvi u destinaciji
5. Zabrinut/a sam o kvaliteti hrane lokalnih proizvođača
6. Zabrinut/a sam za sigurnost smještaja u kojem boravim u destinaciji
7. Sklon/a sam ići u velike supermarkete zbog straha od prevare pri kupovini u lokalnim trgovinama
8. Zabrinut/a sam da lokalno stanovništvo nije prijateljski nastrojeno prema turistima
9. Zabrinut/a sam kršenja lokalnih kulturnih običaja
10. Zabrinut/a sam izlaziti sam/a nakon 23:00h
11. Zabrinut/a sam za sigurnosne incidente kao što su iznenadno nasilje i pljačke

Sadašnja sigurnost

12. Trenutno je rizično putovati
13. Turisti nisu vjerojatne mete terorizma
14. Domaća putovanja jednako su rizična kao i međunarodna putovanja
15. Zbog terorizma, turisti trebaju izbjegavati velike zabavne parkove
16. Putovanje u prirodna područja poput nacionalnih parkova ili šuma nije rizično
17. Posjete umjetničkim galerijama i muzejima su sigurne turističke aktivnosti
18. Dodatne sigurnosne mjere na aerodromima čine putovanje sigurnijim
19. Sigurnost je najvažnija karakteristika koju destinacija može ponuditi
20. Sigurnost mi je ozbiljan faktor pri odabiru destinacije

Rizici

21. Rizik gubitka novca
22. Rizik oboljenja
23. Rizik mogućih nesreća

24. Rizik postanka žrtvom zločina
25. Rizik bivanja žrtvom terorističkog čina
26. Rizik da će prijatelji/obitelj/kolege imati negativan stav o putovanju
27. Rizik razočaranja u turističko iskustvo
28. Rizik prirodnih katastrofa poput uragana, lošeg vremena ili požara

Sigurnost u RH

29. Mislim da se u Hrvatskoj najvjerojatnije neće dogoditi teroristički napad
30. Osjećam se sigurno u kasnim satima u Hrvatskoj
31. Mislim da su moji osobni predmeti u hotelu ili privatnom smještaju, u Hrvatskoj, sigurni
32. Imam povjerenja u hrvatske javne službe (policija, vatrogasci, hitna pomoć...)
33. Po mom mišljenju, Hrvati ne diskriminiraju druge na nacionalnoj, rasnoj, vjerskoj osnovi itd.
34. Mislim da su hrana i voda u Hrvatskoj sigurni za konzumaciju
35. Vjerujem da je Hrvatska sigurna zemlja