

PREGLEDNI RAD

**Dorotea Strelec\***

# **Sigurnost i turizam u Hrvatskoj\*\***

\* Dorotea Strelec, studentica doktorskog studija na Sveučilištu u Ljubljani.  
E-MAIL: dorotea.strelec@gmail.com

\*\* Članak je dio diplomskog rada pod naslovom „Sigurnost kao čimbenik u percepciji Hrvatske kao turističke zemlje“ koji je obranjen na Diplomskom studiju politologije Fakulteta političkih znanosti Sveučilišta u Zagrebu u ak. god. 2018./2019.

**SAŽETAK:** Ovaj se rad bavi do sad nedovoljno istraženom tematikom sigurnosti turizma s naglaskom na slučaj Hrvatske. Turistička industrija u suvremeno doba predstavlja jednu od najbrže rastućih gospodarskih grana, no ujedno je riječ o grani iznimno osjetljivoj na vanjske čimbenike kao što su netradicionalne sigurnosne prijetnje. Sigurnosni incidenti poput sve učestalijih terorističkih napada narušavaju uobičajeno funkcioniranje turističkog sektora jer njihovo izbijanje negativno utječe na imidž turističkih zemalja, što se zatim odražava i na njihovo cjelokupno gospodarstvo. Hrvatska prema udjelu prihoda od međunarodnog turizma u BDP-u zauzima prvo mjesto među državama članicama Europske unije te je zbog toga za nju iznimno važno da održi imidž veoma sigurne turističke države. Kao pozitivan nalaz istraživanja ističe se uspostava dobre suradnje između aktera unutar turističkog sektora s onima koji se bave sigurnošću što znači da Hrvatska u praksi ima razvijen krizni menadžment u području turizma, no analizom sigurnosnih dokumenata vidljivo je da donositelji političkih odluka ne pridaju dovoljno pažnje sigurnosti turizma, iako ona predstavlja jednu od ključnih gospodarskih grana.

**KLJUČNE RIJEČI:**  
**sigurnost turizma,**  
**Hrvatska,**  
**turistički sektor,**  
**sigurnosni**  
**izazovi, krizni**  
**menadžment**

## Uvod

**P**oveliko oslanjanje na isključivo jednu gospodarsku granu može predstavljati ozbiljnu opasnost, kako za ekonomsku sigurnost tako i za cjelokupni nacionalni sustav države, a sam turizam primjer je djelatnosti iznimno osjetljive na raznovrsne sigurnosne prijetnje poput ratova, terorizma, kriminala i građanskih nemira (Pizam i Mansfeld, 2006; Matika i Gugić, 2007). Prvi radovi koji se bave međudnosom sigurnosti i turizma nastaju sredinom '90-ih godina prošloga stoljeća (v. Pizam i Mansfeld, 1996; Pizam i dr, 1997), a njihov broj raste nakon terorističkog napada na SAD 11. rujna 2001. godine. Kako je Hrvatska primjer države koja uvelike ovisi o turizmu, u ovom će članku fokus biti stavljen na sigurnost poželjnih turističkih destinacija s posebnim naglaskom na hrvatski slučaj. U radu se, pregledom i analizom službenih dokumenata poput nacionalnih strategija i zakona, nastoji istražiti kako suvremeni sigurnosni izazovi utječu na imidž Hrvatske kao poželjne turističke destinacije. Polazišna hipoteza glasi da, iako turisti trenutno Hrvatsku percipiraju kao vrlo sigurnu i popularnu destinaciju, u slučaju izbijanja nekog ozbiljnijeg sigurnosnog incidenta, a bez dobrog kriznog menadžmenta, imidž Hrvatske kao turističke zemlje bio bi značajno narušen, a time i ekonomska sigurnost države. Glavni cilj rada jest utvrditi sigurnosne procese koji predstavljaju potencijalnu prijetnju za turistički sektor te izložiti poželjne smjerove djelovanja kojima bi se umanjili njihovi kratkoročni i dugoročni negativni učinci.

### Definiranje ključnih koncepata

Pojedini europski liberalni i postmoderni teoretičari 80-ih godina počinju kritizirati postojeću američku realističku školu uskog pristupa izučavanja sigurnosti usredotočenog na vojnu moć te se zalažu za širenje područja proučavanja na nevojne sigurnosne prijetnje, pritom zagovarajući humano-centričan pristup naspram tradicionalnom državno-centričnom (Buzan i dr, 1998). Početkom 90-ih godina Barry Buzan proširuje polje sigurnosnih studija predstavljanjem peterodimenzionalnog pristupa u kojem uz vojni uključuje i politički, ekonomski, ekološki te društveni sektor (Buzan i dr, 1998; Herring, 2010). Ova škola šireg pristupa te pojava novih, netradicionalnih prijetnji dovest će do daljnjeg razvijanja sigurnosnih studija čime se sigurnost stavlja u odnos s raznim društvenim djelatnostima poput turizma.

Izraz turizam označava proces kružnog kretanja, odnosno vraćanja na početnu točku. Turističko putovanje stoga je relativno kratko povratno putovanje (Theobald, 2005). Pojedini autori na turizam gledaju kao

„proučavanje čovjeka koji je izvan svog uobičajenog staništa, industriju koja odgovara na njegove potrebe te utjecaj koji i on i industrija imaju na domaće društveno-kulturno, ekonomsko i fizičko okruženje” (Jafari, 1977, cit. prema Theobald, 2005: 11). Međunarodni turizam povezuje se s liberalnom teorijom međunarodnih odnosa jer ona zagovara međunarodnu razmjenu koja uz trgovinske i investicijske tokove uključuje i tokove „informacija, tehnologije, zabave i umjetnosti, studenata, turista itd.” (Morgan, 2010: 44) što dovodi do smanjene mogućnosti sukoba i rata. Liberalni koncept slobode kretanja i slobode tržišta usko je vezan uz međunarodni turizam, koji se često označava i kao najveća svjetska mirnodopska industrija (Tarlow, 2014). Sloboda kretanja ujedno označava pravo turista da putuju u druge države, a masovni turizam veže se uz slobodu tržišta. Turisti pri odabiru svoje destinacije u velikoj mjeri uzimaju u obzir radi li se o sigurnoj lokaciji.

Od ‘60-ih godina prošloga stoljeća međunarodni turizam bilježi neprestani rast u pogledu broja stranih turista te udjelu u globalnoj industriji i nacionalnoj ekonomiji turističkih država (Gurtner, 2007). Uz porast međunarodnog turizma istovremeno dolazi do rasta globalnog terorizma, vojnih intervencija te napada na strane turista što označava i sve veću nesigurnost na lokalnoj, nacionalnoj te globalnoj razini.

Turistička industrija, jedna od najvećih svjetskih industrija, ekonomska je aktivnost čija su ponuda i potražnja najosjetljivije na negativne vanjske čimbenike poput nasilja u vidu terorizma i ratova, kriminala, građanskih nemira i prirodnih katastrofa. Ovi se čimbenici označavaju kao krize u turizmu koje imaju „potencijal potpuno poremetiti turističku industriju” (Cassedy, 1991: 7, cit. prema Henderson, 2003: 42). Prema tome, općeprihvaćen preduvjet za kvalitetan razvoj pojedine turističke destinacije i cjelokupnog turističkog razvoja neke države jest sigurnost. Međuodnos sigurnosti i turizma, odnosno problematika sigurnosti turističke industrije dobiva globalni značaj nakon terorističkog napada na SAD. Od tog se događaja kroz teoriju i praksu nastoje pronaći učinkovita rješenja za ublažavanje svih incidenata koji imaju negativan utjecaj na percepciju sigurnosti i stvarnu sigurnost turista te određenog turističkog mjesta (UNWTO, 1996; Pizam i Mansfeld, 2006; Matika i Gugić, 2007). Od najranijih godina izučavanja sigurnosnih prijetnji usmjerenih na ekonomski sektor te potencijalnih opasnosti za nacionalnu ekonomiju, autori Pizam i Mansfeld (1996) usredotočuju se na međuodnos sigurnosti i turizma, kao specifične gospodarske grane, čime stvaraju temelje teorije sigurnosti turizma koju razrađuju u kasnijim radovima (v. Pizam i dr, 1997; Pizam i Mansfeld, 2006).

Spomenuti autori razlikuju tri vrste koncepata koji se tiču odnosa sigurnosti i turizma. Prvi se koncepti vežu uz prirodu sigurnosnih

incidenata i kriza koji su povezani s turizmom, zatim oni koji se bave učinkom ovih negativnih pojava na turističku industriju, turiste i zajednice domaćina; te koncepti koji se odnose na kratkoročne, srednjoročne i dugoročne reakcije na postojeće i potencijalne prijetnje. Pod prirodom sigurnosnih incidenata i kriza primarno misle na rat, terorizam, incidente vezane uz kriminalne aktivnosti te građanske nemire. U ovu skupinu koncepata ulaze i motivi, mete i ozbiljnost sigurnosnih incidenata. Kao glavne motive navode političke, društvene, ekonomske i religijske. Mete su također raznovrsne pa tako mogu biti ljudske, usmjerene na razne turističke i ugostiteljske objekte, prijevozna sredstva koja turisti koriste te javne i privatne ustanove koje turistima pružaju različite vrste usluga. Ozbiljnost sigurnosnih incidenata odnosi se na opseg štete koju incidenti mogu imati po živote ljudi, materijalne štete na privatnim i javnim turističkim objektima te cjelokupne štete na svim turističkim nekretninama (Pizam i Mansfeld, 2006).

Druga skupina koncepata odnosi se na učinke koje sigurnosni incidenti i krize imaju na pogođenu destinaciju, na ponašanje turista, turističku industriju, vladu države domaćina i vlade država iz kojih pristižu turisti te ponašanje medija (opseg medijske pokrivenost, njene vrste te razina medijske (ne)pristranosti i sl.). Reakcije dionika turizma posljednja su grupa koncepata, a predstavljaju očekivane i stvarne napore dionika unutar turističkog sustava da odgovore na incidente i krize. Neke od reakcija uključuju pojedinačno i skupno djelovanje dionika kako bi se budući incidenti i krize prevenirali, a negativni učinak postojećih umanjio. Pritom se koriste tehnike kriznog menadžmenta i strategije oporavka. Ukoliko je učestalost incidenata i kriza te razina štete velika, veća će biti i medijska pokrivenost tih događaja, a samim time će i negativni efekt trajati duže u odnosu na ona mjesta gdje su incidenti i krize manje učestali (Pizam i Mansfeld, 2006).

### **Studije slučaja turističkih kriza**

Turisti već ranih '90-ih postaju mete terorista, no u listopadu 2002. godine u jugoistočnoj državi Indoneziji na turističkom otoku Baliu izveden je bombaški teroristički napad usmjeren ciljano na strane državljane koji zasjenjuje sve dotadašnje. U tom su napadu religijski ekstremisti postavili bombe na tri lokacije, noćni klub, bar i američki konzulat. Procjenjuje se da su u eksplozijama život izgubile 202 osobe iz čak 22 države. Napadači su naglasili kako su mete njihova napada bili zapadnjaci, ponajprije američki građani. Razlog terorističkog napada bila je osveta za represiju usmjerenu prema muslimanima, iako se kasnije uspostavilo da je među žrtvama napada bio i velik broj sljedbenika islama (Henderson, 2003; Darma Putra i Hitchcock; 2009; Gurtner, 2016).

Ovi politički i religijski motivirani napadi u velikoj su mjeri naštetili turističkom sektoru Balijsa, što se negativno odrazilo na ekonomiju otoka. U odnosu na 2001. i 2002., u svibnju 2003. godine međunarodnim je letovima na Bali pristiglo upola manje putnika, a hoteli koji su prethodnih godina na vrhuncu turističke sezone bili popunjeni oko 80%, sezonu nakon napada bilježili su svega 40% popunjenosti. Upravo zato što je Bali iznimno poželjna i svjetski poznata turistička destinacija, predstavljao je idealnu metu za teroriste jer su relativno lako izveli napad s velikim brojem stranih žrtava koji je privukao golemu medijsku pozornost po čitavom svijetu (Henderson, 2003; Darma Putra i Hitchcock, 2009). Zbog nepostojanja unaprijed donesenog plana upravljanja u kriznim situacijama, strategije djelovanja donosile su se *ad hoc* što je dovelo do krize turističkog sektora koja je trajala nekoliko godina. Godine 2005. statistika dolazaka stranih turista počela se poboljšavati te je postignuta revitalizacija turističke industrije, no uslijedio je novi napad. Radilo se o manjem incidentu, ali je i on kao posljedicu bilježio pad stranih turista pa su nacionalna i regionalna vlada s lokalnom turističkom industrijom i lokalnom zajednicom počele „provoditi razne strategije kako bi povećale i promovirale opću sigurnost i poboljšale ukupne kapacitete menadžmenta kriza i katastrofa u turizmu” (Gurtner, 2016: 11).

Prema klasifikaciji Pizama i Mansfelda, događaji koji su se odvijali na Baliju po prirodi su sigurnosni incident terorizma izravno povezani s turizmom. Glavni motivi bili su politički i religijski, a mete napada bili su ljudi, strani državljani koji su se tada zatekli na otoku. Zbog velikog broja žrtava, ozbiljnost incidenta i opseg štete bili su također veliki. Negativni učinak na pogođenu destinaciju bio je vidljiv odmah nakon napada te je medijska pokrivenost dosegla globalne razmjere. Kako nije postojala unaprijed donesena strategija upravljanja ovakvom vrstom sigurnosnog incidenta, dionicima je bilo otežano djelovati tako da u kratkom roku umanje negativne posljedice napada pa je uslijedila srednjoročna kriza turističkog sektora.

Građanski su nemiri, kako navode Pizam i Mansfeld (2006), te Tomazos (2017), zajedno s terorizmom uzrokovali brojne turističke krize već krajem '50-ih godina, kada počinje razvoj modernog turizma. Osim što građanski nemiri mogu potaknuti terorizam, mogu dovesti i do rata. Jedan od najboljih recentnih primjera su nemiri vezani uz Arapsko proljeće. Oni pokrenuti u Libiji i Siriji uzrokovali su građanske ratove koji su imali negativne posljedice za turizam niza država, a pokrenuti su ratovi u relativno kratkom vremenu destabilizirali nacionalne sustave u obje države (Weigert, 2012, Tomazos, 2017).

Val prosvjeda započeo 2010. godine u Tunisu, iduće se godine efektom prelijevanja proširio na brojne druge države Sjeverne Afrike i Bliskog istoka. Ovi su događaji privukli veliku medijsku pozornost diljem svijeta. Kroz nekoliko je mjeseci broj turista sa Zapada počeo drastično opadati pošto masovni prosvjedi nisu jenjavali, a u nekim su državama čak prerasli i u građanske ratove. Kako je u većem broju država turizam predstavljao jednu od glavnih ekonomskih grana, smanjen broj stranih turista imalo je negativne posljedice za njihove nacionalne ekonomije. Procjenjuje se da je u obje spomenute regije broj turističkih dolazaka tada pao više od 20%, a od 2005. godine bilježio je rast od oko 8% godišnje (Saeid, 2012; Weigert, 2012; Avraham, 2015).

Turističke su agencije širom svijeta iz svojih ponuda počele izuzimati arapske države u kojima je došlo do eskalacije nasilja te su turiste preusmjeravale u druge mediteranske zemlje. Pojedine su bliskoistočne države poput UAE-a te Katra zahvaljujući nemirima u susjednim državama postale privlačnije turistima jer su percipirane kao stabilnije i sigurnije destinacije. Glavni problem turističkih zemalja u kojima je došlo do porasta nesigurnosti i političke nestabilnosti bio je nepostojanje mehanizama pomoću kojih bi se pravodobno odgovorilo na nastale krize (Saeid, 2015).

Oružani sukobi, a posebice ratovi, oblik su sigurnosnog incidenta koji ima najveći negativni učinak na turizam jer već i sama mogućnost njihovog izbijanja negativno utječe na turizam (Pizam i Mansfeld, 2006). Krize koje su izbile u Siriji i Libiji pokazuju koliku štetu ratovi čine turističkom sektoru. Od svih država u kojima se 2011. godine odvijaju revolucije, Sirija trpi najveće gubitke u turizmu. Broj dolazaka stranih turista u razdoblju neposredno nakon krize u njoj opada za visokih 41% što predstavlja daleko najgori postotak u odnosu na susjedne države. Osiguravajuće kompanije prestale su izdavati police osiguranja za putovanja u Siriju, a manji je broj turista doveo i do pada zračnog prometa. Turisti iz Europe sve su više odlazili u manje rizične države poput UAE-a i Turske te druge destinacije u Europi, ali i Istočnoj Aziji (Weigert, 2012; Saeid, 2015).

Predstavljeni primjeri po prirodi se, prema Pizamu i Mansfeldu, mogu klasificirati kao građanski nemiri i ratovi te iako u ovim slučajevima nije riječ o događajima koji su izbili s ciljem ugroze turističkog sektora, on je posljedično trpio velike gubitke. Motivi ovih događaja bili su politički i društveni. Opseg štete nadilazi turistički sektor te obuhvaća mnogobrojne materijalne štete na raznovrsnim objektima, ali i stradanja velikog broja ljudi općenito. Učinak ovih događaja iznimno se negativno odrazio na pogođene destinacije što je najjasnije vidljivo

kroz podatke o drastičnom smanjenju broja dolazaka stranih turista. Medijska pokrivenost od prvih je dana građanskih nemira bila velika. Uspješno djelovanje dionika bilo je otežano pošto se radio o iznimno složenim političkim i društvenim procesima koji zahtijevaju iznimno sofisticirane strategije upravljanja, kakve u navedenim državama ne postoje ni danas.

## Sigurnost i turizam u Hrvatskoj

100

### *Turizam u Hrvatskoj i njegov značaj za državu*

Forum za  
sigurnosne studije  
GOD. 3, BR. 3

Turizam se može promatrati kao zaseban sustav, a može ga se promatrati i kao dio šireg gospodarskog društvenog sustava. U hrvatskom slučaju važno je naglasiti da turizam kao dio šireg sustava predstavlja veoma značajnu stavku proračuna na svim razinama<sup>1</sup>. Prema posljednjim podacima Državnog zavoda za statistiku objavljenima u veljači, 2018. godina peta je godina zaredom u kojoj je zabilježen porast dolazaka i noćenja turista. Priopćenje navodi kako je u protekloj godini ostvareno preko 18,7 milijuna turističkih dolazaka od čega je njih 16,6 milijuna bilo stranih, što je porast od 6,7% u odnosu na podatke iz 2017. godine, a kao najbrojniji strani turisti ističu se oni iz Njemačke.<sup>2</sup> U zadnjoj analizi Hrvatske gospodarske komore navodi se kako Hrvatska u prvih petnaest godina 21. stoljeća bilježi trend rasta turističkih noćenja. Jedina je iznimka 2009. godina kada se i u ostatku svijeta osjećaju posljedice gospodarske krize u čitavom nizu sektora. Uz rast ovog pokazatelja spominje se i rast deviznih prihoda od turizma, koji također padaju jedino neposredno nakon krize.<sup>3</sup>

Gospodarska važnost deviznih prihoda od turizma, koji uključuju poslovna i privatna putovanja u neku državu, može se razumjeti ako se promotri njihov postotak u BDP-u države. Prema podacima Eurostata, udio prihoda od turizma u 2016. godini iznosio je 18,6% hrvatskog BDP-a, što je u odnosu na druge članice EU predstavljalo daleko najviši postotak. Iduće dvije države s najvećim udjelom ove vrste prihoda u BDP-u su Cipar i Malta, čiji se postoci kreću između 13-14%.<sup>4</sup> Ovako

1 <http://terraconbusinessnews.com/turizam-i-sigurnost-planiranje-sigurnosti-u-turizmu-kao-znacajan-ekonomski-faktor-uspjesnosti-hrvatske-kao-pozeljne-turisticke-destinacije/> (30.5.2019.)

2 [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2018/04-03-02\\_01\\_2018.htm](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2018/04-03-02_01_2018.htm) (30.5.2019.)

3 <https://www.hgk.hr/documents/aktualna-tema-turizam-u-20165899d9633ad81.pdf> (31.5.2019.)

4 <http://novilist.hr/Vijesti/Gospodarstvo/Broj-nezaposlenih-je-nakon-turisticke-sezone-opet-rastao-Evo-koliko-ljudi-trenutno-radi-u-Hrvatskoj> (31.5.2019.)



visoki postoci prihoda od turizma u ukupnoj platnoj bilanci pokazuju da je za pojedine države međunarodni turizam sektor koji predstavlja važan element opstanka i daljnjeg razvoja nacionalnog gospodarstva (Orsini i Ostojić, 2018). Uz visoke postotke koji se odnose na dolazak, noćenja i trošenje potrošača, turizam u vrijeme ljetne sezone u velikoj mjeri doprinosi i smanjenju nezaposlenosti, no na prijelazu iz rujna u listopad, broj zaposlenih ponovno opada.<sup>5</sup>

Iz priloženih podataka može se zaključiti kako turizam u velikoj mjeri doprinosi gospodarskoj održivosti i razvoju te da će njegov značaj još više rasti u narednim godinama. Važno je istaknuti kako se uz ovaj sektor vežu i brojni potencijalni rizici s iznimno negativnim posljedicama koje vrlo lako mogu destabilizirati gospodarstvo te ugroziti nacionalnu sigurnost. Ono što se često ističe kao ozbiljan problem u ekonomskim politikama država jest njihovo preveliko oslanjanje na jedan od gospodarskih sektora. U slučaju zemalja poput Hrvatske, radi se o pretjeranoj ovisnosti o turizmu. Iako s jedne strane visok postotak deviznih prihoda od turizma u nacionalnom BDP-u ukazuje kako je turistički sektor iznimno razvijena gospodarska grana, s druge strane pokazuje koliko je u suštini cjelokupna gospodarska struktura nedovoljno diversificirana.<sup>6</sup>

Posebnu opasnost za aktualni trend rasta broja stranih gostiju predstavlja činjenica da on ovisi o brojnim vanjskim čimbenicima te je stoga podložan naglim i nekontroliranim promjenama. Hrvatska je trenutno atraktivna destinacija, no kroz određen broj godina postoji rizik od zasićenja. Također, promjenjiva politička situacija te razina sigurnosti u turističkoj zemlji mogu drastično smanjiti broj turističkih dolazaka. Tako su primjerice radi negativnih geopolitičkih čimbenika s kojima se suočavaju druge turističke zemlje Mediterana, strani turisti tragali za sigurnijim destinacijama među kojima se istaknula Hrvatska. Ipak, važno je naglasiti da bi u slučaju izbijanja sigurnosnih kriza u njenom neposrednom susjedstvu, efektom prelijevanja i ona mogla pretrpjeti značajne gubitke u području turizma (Ghalia i Fidrmuc, 2018; Orsini i Ostojić, 2018). Iako po udjelu međunarodnog turizma u BDP-u Hrvatska zauzima prvo mjesto među članicama EU, prema ukupnoj stopi rasta BDP-a nalazi se na dnu<sup>7</sup>. Prema tome, jasno je vidljiv značaj koji turizam ima za nacionalno gospodarstvo, koje je ujedno u velikoj mjeri ovisno o ovom gospodarskom sektoru (Ghalia i Fidrmuc, 2018).

5 Vidi fusnotu 5.

6 Vidi fusnotu 5.

7 <https://novac.jutarnji.hr/aktualno/moze-li-turizam-unazaditi-ekonomiju-prevelika-ovisnost-o-turizmu-ima-negativne-posljedice/7962874/> (1.6.2019.)

Hrvatsku se kao turističku zemlju na mapi svijeta moglo locirati već 60-ih godina prošloga stoljeća kada je masovni turizam bio u svojim začetima. Od najranijih godina broj turista u Hrvatskoj godišnje je rastao za 5,4%, a njihova potrošnja u američkim dolarima svake je godine bilježila porast od preko 19% (Currie, 2004; Orsini i Ostojić, 2018). Do strmovitog pada broja stranih posjetitelja dolazi ranih 90-ih godina zbog Domovinskog rata. Već nakon prvih vojnih akcija Hrvatska je postala turistički nepoželjna destinacija, no zbog Domovinskog su rata, kako u svom članku navode Radnić i Ivandić, profitirale druge turističke zemlje kao što su Španjolska, Grčka i Turska (1999). One su po pitanju sigurnosti bile u komparativnoj prednosti u odnosu na Hrvatsku koja radi oružanih sukoba na svom teritoriju gubi status sigurne turističke države. Ipak, kako se rat približavao kraju tako se smanjivao stupanj rizika, a postupno povećavao broj dolazaka stranih turista (Currie, 2004). Ako se u obzir uzme činjenica da je od završetka rata pa sve do gospodarske krize broj stranih posjetitelja neprestano rastao, turistički se sektor u Hrvatskoj relativno brzo i iznimno uspješno oporavio od negativnog imidža iz ranih 90-ih godina.

Posljednjih dvadesetak godina sve se više govori o terorizmu kao novoj opasnosti koja ugrožava sigurnost države u kojoj izbije, ali i sigurnost država koje se nalaze u njezinom neposrednom okruženju. Da se niti jedna država ne može u potpunosti zaštititi od novih sigurnosnih prijetnji Hrvatska je postala svjesna 1995. godine kada je u gradu Rijeci izveden prvi teroristički napad na tlu Europe organiziran od strane religijskih ekstremista, zagovornika islamizma. Pripadnici egipatske terorističke organizacije *Al Gamma'è al-Islamiyye* izveli su napad jer je Hrvatska SAD-u izručila jednog od njihovih istaknutih članova. Bombaš samoubojica autom se zabio u zgradu policijske postaje pri čemu je ozlijedio 29 osoba<sup>8</sup>. Nakon napada iz 1995. godine, prema podacima iz otvorene baze podataka *Global Terrorism Database* (GTB), u Hrvatskoj su u postratnom periodu izvršena 22 incidenta koja bi se mogla okarakterizirati kao teroristička. U najvećem broju slučajeva nije bilo poginulih ni ranjenih niti se znaju motivi i počinitelji napada pa je u stvari teško utvrditi točan broj slučajeva u kojima se doista radilo o terorističkom napadu<sup>9</sup>.

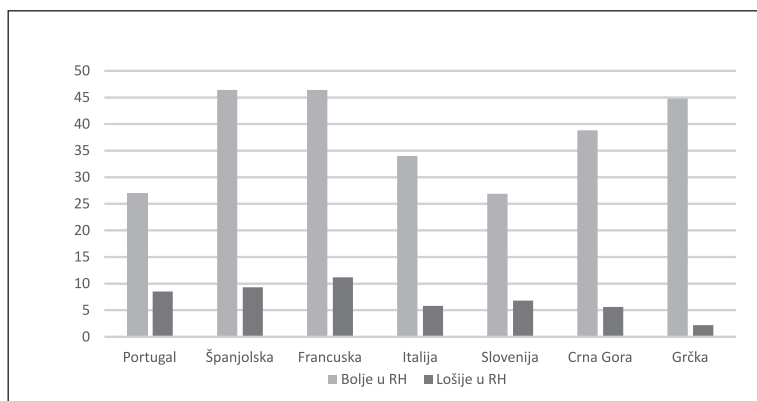
Svake dvije godine Svjetski ekonomski forum objavljuje izvješće o turističkoj konkurentnosti država te se pri njegovoj izradi oslanja i na

8 Slobodnadalmacija.hr <https://www.slobodnadalmacija.hr/novosti/hrvatska/clanak/id/259226/vehabije-su-prijetnja-i-hrvatskoj-prvi-islamisticki-udar-na-europskom-tlu-dogodio-se-u-rijeci> (2.6.2019.)

9 <https://www.start.umd.edu/gtd/search/Results.aspx?page=1&search=croatia&expanded=no&charttype=line&chart=overtime&ob=GTDid&od=desc#results-table> (2.6.2019.)

statističke podatke GTB-a. U izvješću se države rangiraju po turističkoj konkurentnosti analizom njihove uspješnosti u 14 kategorija među kojima se mjeri i razina sigurnosti svake zemlje. Hrvatska je prema zadnjem izvješću iz 2017. godine 24. najsigurnija zemlje u svijetu od 136 analiziranih država. U kategoriji koja se odnosi na sigurnost ispituje se u kojoj su mjeri turisti i poduzeća iz turističkog sektora izloženi sigurnosnim rizicima, među koje se ubrajaju nasilje i terorizam, ali ne i sitni kriminal. Kategorija se sastoji od dodatnih pet potkategorija<sup>10</sup>. Za mjerenje indeksa terorizma koriste se podaci GTB-a te je Hrvatskoj u ovoj potkategoriji dodijeljeno maksimalnih 7 bodova.<sup>11</sup>

Uz statističke podatke kojima se mjeri sigurnost zemalja, važni su i podaci o subjektivnom osjećaju sigurnosti samih turista. Neku se državu može rangirati kao izrazito sigurnu zemlju, no u konačnici je ključna percepcija samih turista. Institut za turizam tako kontinuirano provodi kvantitativno istraživanje stavova i potrošnje turista u Hrvatskoj kako bi utvrdio glavne motive njihova dolaska. U posljednjem istraživanju iz 2017. godine se među najbolje ocjenjenim elementima navodi osjećaj osobne sigurnosti. Od 34 elementa turističke ponude, turisti su zadovoljstvo osjećajem osobne sigurnosti rangirali na treće mjesto. Među rezultatima istraživanja posebno valja istaknuti nalaz da se turisti osjećaju daleko sigurnijima u Hrvatsko u odnosu na konkurentske države (v. Graf 1).<sup>12</sup>



GRAF 1: Osjećaj sigurnosti turista u Hrvatskoj u odnosu na konkurentske zemlje (u %)

Izvor: vidi fusnotu 12; obradila autorica.

10 Visina troškova koje uzrokuju kriminal i nasilje, pouzdanost policijskih službi, troškovi koje uzrokuje terorizam, indeks terorizma te stopa ubojstava.

11 <https://www.weforum.org/reports/the-travel-tourism-competitiveness-report-2017> (2.6.2019.)

12 <http://hrturizam.hr/wp-content/uploads/2018/07/Tomas-Ljeto-2017-Stavovi-i-potrosnja-turista-u-Hrvatskoj.pdf> (2.6.2019.)

Visoko zadovoljstvo osjećajem sigurnosti za Hrvatsku predstavlja jedan od ključnih elemenata njezine komparativne prednosti.<sup>13</sup> Za hrvatski je turizam veoma važno da zadrži status iznimno poželjne destinacije u pogledu osjećaja osobne sigurnosti te da ovu komparativnu prednost dodatno ističe u promidžbi države kao turističke destinacije. Unatoč činjenici da je Hrvatska kroz analizu svih pokazatelja definirana kao iznimno sigurna država, potencijalna opasnost od izbijanja sigurnosnih incidenata uvijek je prisutna te ne smije biti zanemarena. Hrvatska je zbog svog sudjelovanja u borbi protiv globalnog terorizma već jednom bila napadnuta od strane religijskih ekstremista. Kako se kasnije aktivnije uključila u opskrbljivanje Kurda oružjem u njihovoj borbi protiv terorističke organizacije Islamske države Iraka i Levanta, mogla bi se ponovno naći na udaru radikalnih ekstremista. Turistički bi sektor, prema Kuntiću, u tom slučaju bio najviše ugrožen jer predstavlja laku i dostupnu metu za teroriste pošto „u Hrvatskoj ljetuje velik broj gostiju iz europskih zemalja koje su među prvima na popisu islamističkih meta”.<sup>14</sup>

### *Kronološka analiza sigurnosnih dokumenata*

Hrvatska predstavlja jednu od država čije se gospodarstvo značajno oslanja na turistički sektor, no kao ni druge države nije imuna na sigurnosne incidente koji ugrožavaju uobičajeno funkcioniranje turističke industrije (Currie i dr, 2004; Matika i Gugić, 2007). Kako je sigurnost „temeljna potreba i pretpostavka učinkovitog turizma kao gospodarske grane” (Matika i Gugić, 2007: 17), predstaviti ćemo hrvatsku sigurnosnu politiku kako bi utvrdili koliko se pažnje u sustavu nacionalne sigurnosti pridaje zaštiti turizma. Iako je nemoguće postići apsolutnu sigurnost, sigurnosna djelatnost treba težiti da postigne „prihvatljivu i održivu razinu sigurnosti, koja će jamčiti nesmetano ispunjenje turističkih potreba..., ali isto tako i prevenciju” (Matika i Gugić, 2007: 18).

Nacionalna sigurnost neke države ključna je za njezin opstanak pa je tako Hrvatska izgradnju svog sustava sigurnosti započela odmah nakon proglašavanja samostalnosti i neovisnosti. Zbog Domovinskog rata, u početnim se fazama stvaranja sustava naglasak stavljao na oružane snage. Ovdje je vidljiv klasičan realistički pristup sigurnosti države. Istovremeno, Hrvatska postaje i članicom nekoliko međunarodnih organizacija u nadi da će joj članstvo u tim organizacijama pružiti veću sigurnost, što je u skladu s liberalnom teorijom međunarodnih odnosa. Po

<sup>13</sup> Vidi fusnotu 12.

<sup>14</sup> Vidi fusnotu 8.

završetku rata Hrvatska počinje donositi normativne dokumente koji se odnose na njezine nacionalne interese i njihovu zaštitu, među kojima sigurnost zauzima prvo mjesto (Matika i Gugić, 2007; Tatalović, 2011). Shodno tome, Hrvatski sabor 2002. godine donosi *Strategiju nacionalne sigurnosti Republike Hrvatske*.

Strategija nacionalne sigurnosti konceptualni je dokument u kojem se jasno iznosi stav države o temeljnim pitanjima vezanim za nacionalnu sigurnost te predstavlja osnovu prema kojoj se kreiraju, razvijaju i provode daljnje sigurnosne aktivnosti, mjere i rješenja. Među sigurnosnim izazovima, rizicima i prijetnjama u Strategiji nacionalne sigurnosti iz 2002. ponajprije su navedena potencijalna krizna žarišta u bližem i daljnjem okruženju. Navodi se da je opasnost od vojnih prijetnji svedena na minimum, no kao realni sigurnosni rizik ističe se intenziviranje transnacionalnih prijetnji kao što su globalni terorizam, organizirani kriminal i izbjegličke krize (Hrvatski sabor, 2002). Iako se u dokumentu nigdje izričito ne spominje pojam turizam, navode se opći sigurnosni rizici koji utječu na sigurnost ovog sektora. Aktivnosti i načela za suzbijanje tih rizika, koja se spominju u samom dokumentu, pospješuju ekonomski razvoj. Te mjere stoga osiguravaju i nesmetano funkcioniranje turističkog sektora, pošto on predstavlja jedan od ključnih sektora nacionalnog gospodarstva. U strategiji iz 2002. godine vidljivo je klasično realistično shvaćanje nacionalne sigurnosti s fokusom na obrambeni sektor, a zanemarivanje drugih sektora koje bi nacionalna sigurnost trebala obuhvaćati (Tatalović, 2011).

Tek 2008. godine donesena je sigurnosna strategija koja se bavi nevojnim oblikom sigurnosne prijetnje, a to je *Nacionalna strategija za prevenciju i suzbijanje terorizma*. U ovom se dokumentu naglašava potreba razvoja sveobuhvatnih nacionalnih i međunarodnih mjera prevencije i zaštite od suvremenog terorizma, koji „predstavlja jednu od glavnih sigurnosnih prijetnji 21. stoljeća” (Hrvatski sabor, 2008: 1). Također, u strategiji se navodi kako je za Hrvatsku kao turističku zemlju jedan od važnih nacionalnih interesa, a ujedno i njezina odgovornost i obveza, osigurati zaštitu turista od svih oblika terorističkih prijetnji. Godine 2015. na snagu stupa nova Strategija u kojoj se uopće ne spominje turistički sektor ni zaštita turista (v. Hrvatski sabor, 2015). U članku koji se bavi komparativnom analizom važeće Strategije i prethodno donesene Strategije iz 2008., Radaković u zaključku pozdravlja donošenje nove Strategije koja uvodi pozitivne iskorake, no napominje „kako nije bilo potrebno izostaviti dijelove teksta prethodne Strategije koji su odicali zaštitom vrijednosti obuhvaćenih pojmom ljudske sigurnosti koja obilježava suvremene sustave nacionalne sigurnosti” (2016: 257).

Kao jedan od važnijih sigurnosnih dokumenata ističe se i *Zakon o kritičnim infrastrukturama* donesen 2013. godine. Njime je određena definicija nacionalne kritične infrastrukture prema kojoj su u nju obuhvaćeni „sustavi, mreže i objekti od nacionalne važnosti čiji prekid djelovanja ili prekid isporuke roba ili usluga može imati ozbiljne posljedice na nacionalnu sigurnost, zdravlje i živote ljudi, imovinu i okoliš, sigurnost i ekonomsku stabilnost i neprekidno funkcioniranje vlasti” (Hrvatski sabor, 2013b: 1). Sektori nacionalnih kritičnih infrastruktura pobrojani su u Zakonu, no među njima se ne spominje turizam iz čega je vidljivo kako za državu on ne predstavlja dio kritične infrastrukture, iako bi prema definiciji toga pojma trebao također biti naveden. Premda se turizam u Zakonu se spominje, navodi se da „Vlada Republike Hrvatske može odlukom odrediti kritične infrastrukture i iz drugih sektora” (Hrvatski sabor, 2013b: 2) pa se time ostavlja mogućnost naknadnog prepoznavanja turizma kao jednog od sektora nacionalne kritične infrastrukture.

U narednim se godinama uvidjelo kako je izjednačavanje sigurnosne i obrambene politike u novim okolnostima potrebno revidirati pa se 2017. godine donosi nova *Strategija nacionalne sigurnosti Republike Hrvatske*. Iščitavanjem ove strategije vidljiv je značajan pomak prema širem shvaćanju nacionalne sigurnosti. U njoj se navodi kako za ostvarenje nacionalne sigurnosti nisu dovoljni samo sigurnosni instrumenti i aktivnosti, već je potrebno uspostaviti usklađeno djelovanje na svim područjima razvoja (Hrvatski sabor, 2017a). Izravno spominjanje turizma u novoj strategiji značilo je da je država prepoznala značajnu ulogu koju ovaj sektor ima za nacionalno gospodarstvo, što predstavlja velik pomak u odnosu na prvu strategiju u kojoj se pojam turizam ne navodi ni jednom u tekstu. U godinama koje su uslijedile Hrvatska postaje članica NATO-a i Europske unije koje su kao vanjski čimbenici, putem postavljanja uvjeta za primanje u članstvo, na nju vršile pritisak. Takav vanjski pritisak pozitivno se odrazio na jačanje njezine nacionalne sigurnosti jer se uz vojnu krenulo voditi računa i o drugim komponentama sigurnosne politike (Matika i Gugić, 2007; Tatalović, 2006; Tatalović, 2011).

Ono što je potrebno posebno istaknuti jest da se u tekstu nove strategije spominje pojam turizam i to na šest mjesta. Terorizam se ponovno navodi kao potencijalna opasnost za nacionalnu sigurnost te iako se napominje kako je vjerojatnost takve vrste napada mala, naglašava se kako bi, u slučaju da dođe do njegovog ozbiljenja, posljedice za turistički i prometni sektor bile iznimno velike. Jedan od sigurnosnih izazova jest i ranjivost nacionalnih gospodarstava na vanjske utjecaje pa se na ovom

mjestu, radi njihovog značajnog udjela u BDP-u, kao osobito osjetljivi opet spominju turistički i prometni sektor. U idućem dijelu naglašava se da su sigurnost društva i pojedinca preduvjet za uspješan razvoj gospodarstva, a posebice turizma koji predstavlja njegovu veoma važnu granu. U nastavku stoji kako je Hrvatska prepoznata kao sigurna država na međunarodnom turističkom tržištu, a da kriterij sigurnosti predstavlja jedan od najvažnijih za turiste prilikom njihova donošenja odluke o izboru odredišta za odmor (Hrvatski sabor, 2017a).

U *Zakonu o sustavu domovinske sigurnosti* iz 2017. godine, najnovije donesenom dokumentu iz područja sigurnosti, ne spominje se zaštita pojedinih sektora, no njime se uspostavlja sustav domovinske sigurnosti kako bi se omogućilo na sustavan način djelovati u krizama i upravljati sigurnosnim rizicima koji predstavljaju prijetnju za nacionalnu sigurnost (Hrvatski sabor, 2017b).

Iako *Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine* iz 2013. godine ne predstavlja sigurnosni dokument, već se radi o strategiji vezanoj uz turističku politiku, nemoguće je govoriti o razvoju turizma bez oslanja na mjere iz sigurnosne politike. Sama sigurnost turističkog sektora ne spominje se u Strategiji, no mjere sigurnosti navode se kao prioritetne aktivnosti za razvoj pojedinih vrsta turizma. Kao prvo od deset razvojnih načela hrvatskog turizma stoga se navodi partnerstvo s brojnim resorima između kojih su i institucije iz sfere sigurnosti (Hrvatski sabor, 2013a).

Pregledom i analizom službenih sigurnosnih dokumenata može se zaključiti kako je Hrvatska od prvotne usredotočenosti na vojne prijetnje kroz godine razvila širi pristup sigurnosti. Vidljiv je pozitivan pomak od državno-centricnog pristupa usmjerenog na vojnu sigurnost prema prepoznavanju ekonomske sigurnosti kao jednog od temeljnih nacionalnih interesa. U pojedinim se sigurnosnim dokumentima spominje i ljudska sigurnost čiji su referentni objekt ljudi bez obzira radi li se o vlastitom stanovništvu ili stranim državljanima. Radi toga se na nekoliko mjesta napominje kako je potrebno voditi računa o sigurnosti turističkog sektora jer on obuhvaća velik broj ljudi i objekata, ali i zato što uvelike pridonosi nacionalnom gospodarstvu.

## Upravljanje krizama u turizmu

S porastom broja terorističkih napada u turističkim destinacijama uvidjelo se kako je potrebno razviti djelotvorne mehanizme koji bi državama omogućili da brzo i učinkovito djeluju u slučaju izbijanja iznenadnih sigurnosnih kriza. Krizni menadžment predstavlja proces od nekoliko faza u kojem različiti akteri nastoje prevenirati izbijanje budu-

ćih kriza te što uspješnije upravljati onima koje se nisu mogle spriječiti, a uključuje brojne mjere kojima se nastoji prevenirati, izbjeći i suzbiti krize te umanjiti njezine štetne posljedice kako bi faza oporavka trajala što kraće (Pforr, 2006). Od najranijih godina 21. stoljeća aktivnije se nastoji upravljati krizama pa dolazi i do postupnog razvoja kriznog menadžmenta koji je isključivo fokusiran na područje turizma. Neki od prvih autora koji se bave ovom specijaliziranom vrstom kriznog menadžmenta su već spomenuti Henderson (2003) te Pizam i Mansfeld (2006).

Kako je pružanje odgovora na pojedinu sigurnosnu krizu postalo sve kompleksnije u tom procesu više ne sudjeluju samo državne institucije, nego dolazi do njihove koordinacije i suradnje s dionicima izravno i neizravno uključenim u turističku djelatnost. Dobar krizni menadžment omogućava smanjenje ranjivosti turističkog sektora na potencijalne opasnosti koje onemogućavaju njegovo normalno funkcioniranje i daljnji razvoj. Planiranje je početna funkcija unutar suvremenog kriznog menadžmenta pa tako i onog koji se odnosi na turizam. Porast broja novih sigurnosnih izazova odvijao se paralelno s tehnološkim napretkom pa se i krizni menadžment počeo oslanjati na upotrebu informacijsko-komunikacijskih tehnologija što je pospješilo njegov razvoj. Proces globalizacije omogućio je snažnije povezivanje međunarodnih kriminalnih i terorističkih skupina, no omogućio je i pokretanje veće međunarodne suradnje između državnih službi, nevladinih organizacija i privatnih kompanija koje zajedničkim djelovanjem postižu bolje rezultate u pogledu sigurnosti turizma.<sup>15</sup>

Sigurnost turizma više nije moguće postići bez djelotvorne strategije kriznog menadžmenta koja uključuje sve subjekte povezane s turističkom djelatnošću. Uz središnju ulogu koju za sigurnost turizma ima zakonska regulativa i institucionalna suradnja, poželjna je i potrebna uspostava suradnja šireg broja subjekata koja bi se trebala ostvariti pripremom i provođenjem zajedničkih edukacija i treninga te međusobnim dijeljenjem korisnih informacija, a u velikoj bi se mjeri trebalo oslanjati i na lekcije iz prošlih kriza. Ipak, pojedine studije pokazuju da velik broj turističkih destinacija još uvijek nije definirao vlastite modele analize rizika ni izrađene konkretne planove kriznog menadžmenta te strategije oporavka, a neki od primjera su već spomenuti Bali i arapske države (Tomazos, 2017). Postoje naravno i primjeri dobre prakse, koji će biti predstavljeni dalje u tekstu.

Jedan od većih terorističkih napada koji je potresao Europu izveden je u studenome 2015. godine na nekoliko lokacija u Parizu. U napa-

15 Vidi fusnotu 3.



dima je smrtno stradalo više od 130 osoba, a ranjenih je bilo nekoliko stotina među kojima i velik broj turista. Tadašnji predsjednik Hollande kao prvu mjeru sigurnosti uveo je strože granične kontrole i proglasio izvanredno stanje. Policija je provodila racije, a pojedine metro linije, škole i turističke atrakcije privremeno su bile zatvorene<sup>16</sup>. Policijskim je službenicima dozvoljeno neprestano nošenje vatrenog oružja kako bi provodili pretres sumnjivih putnika u javnom prijevozu. U Parizu te na ključnim lokacijama u državi redovito je patrolirala vojska. Brzim uvođenjem ovih sigurnosnih mjera nastojao se uvjeriti javnost kako je država ponovno sigurna.<sup>17</sup>

U prvim mjesecima nakon napada oko 50% turista otkazalo je svoje rezervacije u pariškim hotelima, no stanje se popravlja već sredinom siječnja. S padom prometa posebno su se teško nosili manji ugostiteljski objekti smješteni kraj poznatih turističkih atrakcija pa su pokrenuli zajedničku kampanju ponude hrane i pića po promotivnim cijenama<sup>18</sup>. Francuska vlada i ministarstvo turizma zajedno su s dionicima povezanima s turističkom djelatnošću stvorili koordiniranu strategiju, u koju je uloženo 2,5 milijuna eura, kako bi uspješnije promovirali francuski turizam. Broj stranih turista postepeno je rastao, a godinu nakon francuski se turistički sektor sasvim oporavio od posljedica napada. Francuske i belgijske obavještajne službe aktivno su nakon napada radile na poboljšanju međusobne suradnje kako bi se spriječili slični incidenti.<sup>19</sup>

Četiri mjeseca nakon napada u Parizu, unatoč suradnji francuskih i belgijskih obavještajnih službi, pripadnici iste terorističke ćelije kao novu metu odabrali su Bruxelles. U napadima su poginule 32 osobe, a ranjenih je bilo oko 340. Belgijski je krizni centar reagirao veoma brzo, a sigurnosne mjere koje je uveo bile su slične onima provedenim u Parizu. U smirivanju panike ključnu su ulogu imale društvene mreže, radio i televizija jer su telefonske mreže radi sveopće panike bile zakrčene.<sup>20</sup> Za uspješnu strategiju oporavka zaslužna je bila Turistička zajednica grada Bruxellesa koja je na sve dostupne načine nastojala javnost informirati o stanju na terenu te aktivno radila na smanjivanju osjećaja straha. Kreativnim je kampanjama nastojala utjecati na stavove turista na način da Bruxelles povezuju s pozitivnim emocijama i potiskivanjem negativne slike grada prikazane u medijima. U procesu

16 <https://www.bbc.com/news/world-europe-34818994> (3.6.2019.)

17 <https://medium.com/@WTTC/tourism-recovery-after-terrorism-how-france-bounced-back-ff2d25c2834a> (3.6.2019.)

18 <https://www.theguardian.com/travel/2016/feb/20/return-to-paris-tourism-after-november-terror-attacks> (3.6.2019.)

19 Vidi fusnotu 19.

20 <https://www.bbc.com/news/world-europe-35869985> (3.6.2019.)

oporavka pažnja se posvećivala dobrom upravljanju putem brze, česte i točne komunikacije između svih uključenih strana, a naglašavala se i važnost fleksibilnosti. Zahvaljujući brznoj reakciji države i njezinoj dobroj suradnji s turističkim sektorom, broj posjetitelja nije se drastično smanjio nakon napada, a Bruxelles se gotovo u potpunosti uspio oporaviti unutar godinu dana.<sup>21</sup>

U oba predstavljena slučaja radilo se o politički motiviranim sigurnosnim incidentima terorizma čije su mete bili ljudi, u velikoj mjeri radilo se o turistima, te objekti i prijevozna sredstva gdje su se oni kretali (nacionalni stadion, koncertna dvorana, metro, ugostiteljski objekti u centru grada). Opseg štete bio je značajan jer je stradao velik broj ljudi, a prouzročena je i materijalna šteta na raznovrsnim objektima i prometnoj infrastrukturi. Medijska pokrivenost bila je golema, u Europi, ali i u ostatku svijeta. Negativni učinak osjetili su ugostiteljski objekti poput hotela i restorana, no zahvaljujući pravovremenoj reakciji i dobrom kriznom menadžmentu, obje su se turističke destinacije u godini dana uspješno oporavile od napada.

Za uspješno funkcioniranje hrvatskog nacionalnog gospodarstva potrebno je posebnu pozornost posvetiti zaštiti turističkog sektora. Velik je broj institucija<sup>22</sup> zbog toga aktivno uključen u proces ostvarivanja, održanja i poboljšanja sigurnosti države i njezinog stanovništva (Matika i Gugić, 2007). Godine 2018. međuinstitucionalna je suradnja dodatno poboljšana osnivanjem Stožera za provedbu mjera sigurnosti tijekom turističke sezone<sup>23</sup> zahvaljujući kojem je ostvarena i kvalitetnija međunarodna policijska suradnja<sup>24</sup>. Također, brojne institucije koje djeluju unutar turističkog sektora, poput Hrvatske turističke zajednice, te novoosnovane krovne turističke udruge Hrvatske udruge turizma koja se bavi strateškim pitanjima turističkog sektora; ali i vlasnici i koncesionari turističkih objekata, koji se konzultiraju sa službama zaduženim za sigurnost i međusobno kako bi se postigao zajednički cilj daljnjeg razvoja hrvatskog turizma.<sup>25</sup>

Iako je Hrvatska među najsigurnijim turističkim zemljama, njezina je obveza kao i svake države, „koja ima turizam kao gospodarsku

21 <https://journals.openedition.org/belgeo/20688> (3.6.2019.)

22 Primjerice: policija, MUP, sigurnosno-obavještajne službe, Gorska služba spašavanja, vatrogasci, Državna uprava za zaštitu i spašavanje, sigurnosne i inspeksijske službe i privatne kompanije poput zaštitarskih poduzeća i dr.

23 Sjedište Stožera nalazi se u gradu Zadru.

24 <https://dnevnik.hr/vijesti/hrvatska/ministar-unutarnjih-poslova-davor-bozinovic-turisticka-sezona-u-sigurnosnom-smislu-bila-je-vise-nego-povoljna-531856.html> (4.6.2019.)

25 <http://hrturizam.hr/osnovana-hrvatska-udruga-turizma/> (3.6.2019.)

granu, analizirati stupanj prijetnje životu i zdravlju turista, vlasništvu i ekonomskim interesima turista u sklopu svog državnog teritorija, te razviti nacionalnu strategiju sigurnosti turizma koja uključuje i prevenciju rizika” (Matika i Gugić, 2007: 86). UNWTO<sup>26</sup> 1991. godine donosi dokument *Preporučene mjere za sigurnost u turizmu* u kojem naglašava da bi svaka turistička država trebala donijeti nacionalnu strategiju sigurnosti turizma (v. UNWTO, 1996). Kako preporuke UNWTO-a nisu obvezujuće, velik broj država, među kojima je i Hrvatska, takvu strategiju još uvijek nije donio. Čini se kako Hrvatska unatoč spominjanju mjera koje se odnose na sigurnost turizma u zakonima i akcijskim planovima ne smatra da je potrebno te mjere objediniti u jedan cjeloviti dokument. Takav se stav jasno mogao vidjeti 2013. godine prilikom donošenja dokumenta *Strategija razvoja turizma Hrvatske do 2020. godine*, u kojem se ne spominje potreba donošenja dokumenta koji bi se isključivo odnosio na sigurnost samog sektora.<sup>27</sup> Kako navedena strategija ističe iduće godine, otvara se mogućnost da donositelji političkih odluka u novom dokumentu kao jedan od prioriteta uvrste stvaranje strategije sigurnosti u turizmu, ukoliko potreba njezinog donošenja bude prepoznata.

## Zaključak

Radovi koji se bave sigurnošću turizma nastaju sredinom 90-ih godina pa stoga možemo reći da se radi o relativno novom polju proučavanja unutar višedimenzionalnog pristupa sigurnosti, a u novom se tisućljeću pokazalo kako je proučavanje ovog polja postalo sve složenije. Turistički sektor sve češća je meta terorističkih napada radi snažnog globalnog odjeka koji uzrokuju takve vrste sigurnosnih incidenata, ali i zbog negativnog efekta na ekonomsku sigurnost pogođenih država zbog njihovog pretjeranog oslanjanja na turistički sektor. Analizom hrvatskih sigurnosnih dokumenata utvrdilo se kako je država u najranijim fazama razvoja sustava nacionalne sigurnosti naglasak stavljala na tradicionalne vojne prijetnje, a zbog vanjskih je pritisaka i radi objektivne promjene sigurnosnog okruženja kasnije pažnju posvetila i netradicionalnim sigurnosnim izazovima. Iako je u državi u proteklih dvadesetak godina zabilježen samo jedan ozbiljniji teroristički napad te Hrvatska prema postojećim nacionalnim strategijama nije izravno ugrožena od terorizma, ipak se ne može isključiti mogućnost izbijanja novih napada

26 Svjetska turistička organizacija - međunarodna organizacija i specijalizirana agencija Ujedinjenih naroda osnovana 1975. koja se bavi pitanjima vezanim uz turizam (eng. World Tourism Organization).

27 <http://zastita.info/hr/clanak/2013/9/hrvatska-jos-bez-nacionalne-strategije-o-sigurnosti-u-turizmu,346,11444.html> (3.6.2019.)

jer se radi o prijetnji koju je nemoguće predvidjeti. Kako je Hrvatska zemlja čije gospodarstvo ovisi o prihodima iz turističke industrije, iznimno je važno u obzir uzeti potencijalne ugroze koje mogu imati negativne posljedice za njezin turizam. U hrvatskom se slučaju pokazalo da je između raznih tijela koja se bave sigurnošću i dionicima iz turističkog sektora uspostavljena dobra suradnja, no još uvijek se sigurnosti turizma ne pridaje dovoljno pozornosti u nacionalnim dokumentima.

**112**

**Forum za  
sigurnosne studije  
GOD. 3, BR. 3**

Dorotea Strelec\*

# Security and Tourism in Croatia

**SUMMARY:** This paper deals with the safety of Croatian tourism by examining how security incidents affect the global image of Croatia as a tourist country. There has not been much research done on this topic, even though tourism is one of the fastest growing industries in modern times. However, the tourism industry is severely affected by external factors like non-traditional security threats. Security incidents such as the increasingly common terrorist attacks disturb the normal functioning of the tourism industry because they negatively affect the public image of tourist countries, which then impacts those countries' economies. Croatia is number one in the European Union in terms of international tourism revenue to GDP ratio, which is why it is immensely important that it preserves the image of a very secure tourism country. Research shows that there is close cooperation established between different actors in the tourism industry and those in charge of security, which indicates that Croatia's crisis management is developed in the context of tourism. However, an analysis of security documents shows that political decision makers do not pay enough attention to tourism security, even though tourism is one of the most vital industries.

113

**KEYWORDS:** **tourism safety, Croatia, tourism sector, security challenges, crisis management**

\* Dorotea Strelec, PhD student at the University of Ljubljana. E-MAIL: dorotea.strelec@gmail.com

## Literatura

- Avraham, Eil. 2015. Destination image repair during crisis: Attracting tourism during the Arab Spring uprisings. *Tourism Management* (47): 224-232.
- Buzan, Barry i dr. 1998. *Security. A New Framework for Analysis*, London: Lynne Rienner.
- Currie, David i dr. 2004. *The Impact of War on Tourism: the Case of Croatia*, Palma de Mallorca: Conference on Tourism Economics.
- Darma Putra, I. Nyoman i Hitchcock, Michael. 2009. Terrorism and Tourism in Bali and Southeast Asia, u M. Hitchcock i dr. (ur.): *Tourism in Southeast Asia: Challenges and New Directions*. Copenhagen: NIAS Press. str. 83-98.
- Ghalia, Thaana i Fidrmuc, Jan. 2018. The course of tourism? *Journal of Hospitality & Tourism Research* (42), 6: 979-996.
- Gurtner, Yetta. 2007. Tourism crisis: Management and recovery in tourist-reliant destinations, u: King, D. i Cottrell, A. (ur.): *Communities living with hazards*. Townsville: Centre for Disaster Studies with the Dept. of Emergency Services. str. 82-101.
- Gurtner, Yetta. 2016. Returning to paradise: Investigating issues of tourism crisis and disaster recovery on the island of Bali. *Journal of Hospitality and Tourism Management* (28), 11-19.
- Henderson, Joan C. 2003. Terrorism and Tourism: Managing the Consequences of the Bali Bombings. *Journal of Travel & Tourism Marketing* (15), 1: 41-58.
- Herring, Eric. 2010. Vojna sigurnost, u: Collins, A. (ur.): *Suvremene sigurnosne studije*. Zagreb: Centar za međunarodne i sigurnosne studije FPZG i Politička kultura. str. 153-170.
- Hrvatski sabor 2002. *Strategija nacionalne sigurnosti Republike Hrvatske*. Narodne novine 32.
- Hrvatski sabor 2008. *Nacionalna strategija za prevenciju i suzbijanje terorizma*. Narodne novine 139.
- Hrvatski sabor 2013a. *Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske*. Narodne novine 55.
- Hrvatski sabor 2013b. *Zakon o kritičnim infrastrukturama*. Narodne novine 56.
- Hrvatski sabor 2015. *Nacionalna strategija za prevenciju i suzbijanje terorizma*. Narodne novine 108.
- Hrvatski sabor 2017a. *Strategija nacionalne sigurnosti Republike Hrvatske*. Narodne novine 73.
- Hrvatski sabor 2017b. *Zakon o sustavu domovinske sigurnosti*. Narodne novine 108.
- Matika, Dario i Gugić Ante. 2007. *Turizam i sigurnost*. Zagreb: Adriatica.net.
- Morgan, Patrick. 2010. Sigurnost u međunarodnoj politici: Tradicionalni pristupi. U: Collins, A. (ur.): *Suvremene sigurnosne studije*. Zagreb: Centar za međunarodne i sigurnosne studije FPZG i Politička kultura. str. 29-52.
- Orsini, Kristian i Ostojić Vukašin. 2018. Croatia's Tourism Industry: Beyond the Sun and Sea. *European Economy. Economic Briefs* 36.
- Pffor, Christof. 2006. *Tourism in Post-Crisis is Tourism in Pre-Crisis: A Review of the Literature on Crisis Management in Tourism*. Perth: Curtin University of Technology School of Management.
- Pizam, Abraham i Mansfeld, Yoel. 1996. *Tourism, Crime and*

- International Security Issues*. London: John Wiley and Sons.
- Pizam, Abraham i dr. 1997. Making Tourists Feel Safe: Whose Responsibility Is It? *Journal of Travel Research* (36), 1: 23-28.
- Pizam, Abraham i Mansfeld, Yoel. 2006. Toward a Theory of Tourism Security, u: Mansfeld, Y. i Pizam, A. (ur.), *Tourism, Security and Safety. From Theory to Practice* Oxford: Butterworth-Heinemann. str. 1-28.
- Radaković, Đurđica. 2016. Analiza pozitivnopravne Nacionalne strategije za prevenciju i suzbijanje terorizma. *Policija i sigurnost* (25), 3: 244-258.
- Radnić, Ante i Ivandić, Neven. 1999. War and tourism in Croatia – consequences and the road to recovery. *Turizam* (47), 1: 43-54.
- Saeid, Ali Gh. 2012. The challenges of Tourism in the Countries of the Arab Spring Revolutions. *Advances in Natural and Applied Sciences* (6), 7: 1162-1171.
- Tarlow, Peter E. 2014. *Tourism Security. Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety*. Woburn: Elsevier.
- Tatalović, Siniša. 2006. Utjecaj vanjskih činilaca na razvoj sigurnosne politike Republike Hrvatske. *Međunarodne studije: časopis za međunarodne odnose, vanjsku politiku i diplomaciju* (10), 1: 5-21.
- Tatalović, Siniša. 2011. Treba li Hrvatskoj nova strategija nacionalne sigurnosti? *Političke analize* (2), 6: 34-37.
- Theobald, William F. 2005. The Meaning, Scope, and Measurement of Travel and Tourism, u: Theobald, W. F. (ur.): *Global Tourism*. Oxford: Taylor & Francis Ltd. str. 5-24.
- Tomazos, Konstantinos. 2017. Egypt's tourism industry and the Arab Spring, u: Butler, R. i Suntikulm W. (ur.): *Tourism and Political Change*. Oxford: Goodfellow. str. 214-229.
- UNWTO 1996. *Tourist Safety and Security: Practical Measures for Destinations*. Madrid: World Tourism Organization.
- Weigert, Maxime. 2012. The Challenges of Tourism in the Mediterranean Region. *IEMed Mediterranean Yearbook*. Barcelona: IEMed. str. 209-213.