

# Utjecaj izbjegličke krize na turizam: primjer područja Nacionalnog parka Plitvička jezera

---

**Kolaković, Josip**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2021**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zadar / Sveučilište u Zadru**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:162:912947>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-16**



**Sveučilište u Zadru**  
Universitas Studiorum  
Jadertina | 1396 | 2002 |

*Repository / Repozitorij:*

[University of Zadar Institutional Repository](#)



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

Sveučilište u Zadru

Odjel za turizam i komunikacijske znanosti

Diplomski sveučilišni studij Poduzetništva u kulturi i turizmu (jednopedmetni)

**Josip Kolaković**

**Utjecaj izbjegličke krize na turizam: primjer područja Nacionalnog parka Plitvička jezera**

**Diplomski rad**

Zadar, 2021.

Sveučilište u Zadru

Odjel za turizam i komunikacijske znanosti

Diplomski sveučilišni studij Poduzetništva u kulturi i turizmu (jednopedmetni)

Utjecaj izbjegličke krize na turizam: primjer područja Nacionalnog parka Plitvička jezera

Diplomski rad

Student/ica:

Josip Kolaković

Mentor/ica:

Doc. dr. sc. Tomislav Klarin

Zadar, 2021.



## Izjava o akademskoj čestitosti

Ja, **Josip Kolaković**, ovime izjavljujem da je moj **diplomski** rad pod naslovom **Utjecaj izbjegličke krize na turizam: primjer područja Nacionalnog parka Plitvička jezera** rezultat mojega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na izvore i radove navedene u bilješkama i popisu literature. Ni jedan dio mojega rada nije napisan na nedopušten način, odnosno nije prepisan iz necitiranih radova i ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem da ni jedan dio ovoga rada nije iskorišten u kojem drugom radu pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj, obrazovnoj ili inoj ustanovi.

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

Zadar, 12. srpnja 2021.

# Sadržaj

1. UVOD .....	1
1.1. PROBLEM ISTRAŽIVANJA .....	2
1.2. PREDMET ISTRAŽIVANJA .....	2
1.3. ISTRAŽIVAČKA PITANJA .....	2
1.4. CILJ I SVRHA ISTRAŽIVANJA .....	3
1.5. ZNANSTVENE METODE KORIŠTENE U RADU .....	3
1.6. STRUKTURA RADA .....	4
2. IZBJEGLIČKA KRIZA .....	6
2.1. POČECI IZBJEGLIČKE KRIZE.....	6
2.1 IZBJEGLIČKE KRIZE U DAVNOJ POVIJESTI.....	8
2.2 RUTE IZBJEGLIČKE KRIZE .....	11
2.3 ODREDIŠTA IZBJEGLICA .....	13
2.4 UTJECAJI IZBJEGLIČKE KRIZE .....	15
3. TURIZAM I IZBJEGLIČKE KRIZE.....	17
3.1. TURIZAM U SVIJETU .....	18
3.2. SVJETSKI TURISTIČKI TRENDOVI .....	25
3.3 TURIZAM U REPUBLICI HRVATSKOJ.....	32
3.4 TURIZAM I IZBJEGLIČKE KRIZE .....	36
3.5 KRIZNI MENADŽMENT I KRIZNO KOMUNICIRANJE U TURIZMU .....	45
4. PRIMARNO EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE.....	50
4.1. OBILJEŽJA PODRUČJA NACIONALNOG PARKA PLITVIČKA JEZERA.....	50
4.2. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA.....	52
4.3. REZULTATI ISTRAŽIVANJA.....	53
4.4. OGRANIČENJA ISTRAŽIVANJA I PREPORUKE ZA DALJNJA ISTRAŽIVANJA.....	58
4.5. RASPRAVA REZULTATA ISTRAŽIVANJA .....	59
5. MOGUĆNOSTI UPRAVLJANJA UČINCIMA IZBJEGLIČKE KRIZE NA ZAHVAĆENIM TURISTIČKIM PODRUČJIMA.....	63
6. ZAKLJUČAK .....	66
SAŽETAK.....	71
SUMMARY .....	72
LITERATURA.....	73
POPIS ILUSTRACIJA.....	80

PRILOZI.....	81
ŽIVOTOPIS .....	83

# 1. UVOD

Osobe koje napuštaju svoju domovinu bilo radi potrage za hranom, boljim standardima života ili rata obavljaju proces nazvan migracijom. Od malih nogu u školama se uči kako su se prvi ljudi pojavili na teritoriju današnje Afrike te da su procesom migracije kroz dugi niz godina nastanili cijeli planet. Povijest je puna sličnih primjera migracije, od kojih je svaka imala određene posljedice koje su utjecale na razvoj čovječanstva. Najmoderniji primjer masovne migracije ljudi je sirijska izbjeglička kriza. Potaknuti događanjima Arapskog proljeća, odnosno opovrgavanjem tuniske vlasti mirnim prosvjedima krajem 2010. godine, građani Sirije zahtijevaju isto, ali njihov mirni prosvjed brzo eskalira u građanski rat.<sup>1</sup> Procjenjuje se da je život izgubilo više od pola milijuna ljudi s obje strane.<sup>2</sup> Potaknuti ekstremnim stanjem unutar vlastite države, većina građana odluči ilegalno bježati prema Turskoj kako bi ostali na životu. Dolaskom u Tursku izbjeglice se upućuju prema svojim željenim odredištima od kojih su neka države središnje Europe. Selidba ovalike količine ljudi je kroz povijest uvijek uzrokovala određene posljedice, sukladno tomu ni sirijska izbjeglička kriza nije iznimka. Uzevši u obzir da većina država kroz koje izbjeglice putuju prema svojim destinacijama u središnjoj Europi ovisi o turizmu, te da izbjeglička kriza kao jedna od posljedica uzrokuje povećanje kriminala, postavlja se pitanje u kojoj mjeri je sirijska izbjeglička kriza utjecala na turizam zahvaćenih država. Važno je napomenuti kako se Republika Hrvatska našla na popisu zahvaćenih država te da je turizam za Hrvatsku od iznimne važnosti s udjelom u BDP-u od 18%.<sup>3</sup> Također, najnovijom promjenom smjera kretanja izbjeglica na ruti zahvaćen je i najvažniji nacionalni park hrvatske, a to je NP Plitvička jezera. Upravo iz navedenih razloga fokus ovog rada bit će otkrivanje utjecaja koji je izbjeglička kriza imala na turizam zahvaćenih država kao i istražiti u kojoj mjeri je izbjeglička kriza utjecala na specifično područje poput NP Plitvička jezera. U narednim potpoglavljima razradit će se predmet i ključni problem provedenoga istraživanja, ciljevi koji su se namjeravali ovim istraživanjem postići, kao i hipoteze na kojima ono počiva. Uz to, pojasnit će se znanstvene metode korištene tijekom provedbe istraživanja te struktura samoga rada.

---

<sup>1</sup> DABASHU, H.: **The Arab spring: The end of postcolonialism**, Zed Books, London, 2012

<sup>2</sup> Nearly 585,000 people have been killed since the beginning of the Syrian Revolution, **Syrian Observatory for Human Rights**, <https://www.syriahr.com/en/152189/> ( 8.01.2021.)

<sup>3</sup> RIHELJ, G.: **HRVATSKA IMA NAJVEĆI UDIO TURIZMA U BDP-U U EUROPI- ČAK 18 POSTO**, hrturizam.hr, <https://hrturizam.hr/hrvatska-ima-najveci-udio-turizma-u-bdp-u-u-europi-cak-1801-posto/> ( 03.07.2021.)

## 1.1. PROBLEM ISTRAŽIVANJA

Posljednjom promjenom balkanske rute izbjeglice su započele prelaziti područje Ličko-senjske županije. U području kojim oni prolaze nalazi se najveći i najstariji nacionalni park države, Nacionalni park Plitvička jezera. Ovaj park ima iznimno bitnu ulogu očuvanja i održavanja prirode, ali jednako tako ima ulogu svjetski poznate turističke atrakcije. Istraživanjem o utjecaju izbjegličke krize provedenom u Turskoj, dokazano je da izbjeglice uzrokuju nekoliko negativnih utjecaja od kojih je najbitniji povećanje kriminala. Također, fotografskim dokazima zahvaćenih Grčkih otoka može se uočiti loša ekološka osviještenost izbjeglica u obliku ostavljanja velikih količina otpada razbacanog na plaži. Spomenuta dva utjecaja iznimno su opasna za područje NP Plitvička jezera. Prvenstveno nacionalni park kao institucija zadužen je za očuvanje prirode, a ostavljanjem velikih količina otpada posvuda od strane izbjeglica dovodi se u opasnost status nacionalnog parka i članstvo na UNESCO-voj listi. Nadalje, povećanjem kriminala područja dovodi se u opasnost turistička privlačnost cjelokupnog područja. Novije generacije turista sve više brinu o sigurnosti pa se može pretpostaviti kako oni neće htjeti putovati u područja rastućeg kriminala. Iz navedenog proizlazi **problem istraživanja**, a to je mogući negativni utjecaj koji izbjeglička kriza ima na turizam zahvaćenih zemalja, a posebice na turizam specifičnih područja poput NP Plitvička jezera koja su u blizini izbjegličkih ruta.

## 1.2. PREDMET ISTRAŽIVANJA

Sukladno navedenom, postavlja se **predmet istraživanja**, a to je istražiti na koji način izbjeglička kriza utječe na turizam zahvaćenih država, posebice onih preko kojih prolaze izbjegličke rute. Osim korištenja sekundarnih podataka, u tu svrhu istražiti će se problemi kontroliranja izbjeglica prilikom prelaska teritorija Republike Hrvatske te mogući utjecaj na turizam koji su odvijali u NP Plitvička jezera i okolnom području. Za potrebe navedenoga provest će se polustrukturirani intervjui s predstavnicima uprave NP Plitvička jezera i njihovim posjetiteljima te lokalnim stanovništvom.

## 1.3. ISTRAŽIVAČKA PITANJA



Problem, predmet i objekti istraživanja stvorili su pretpostavku za postavljanje istraživačkih pitanja koja služe za ostvarivanje ciljeva ovog rada. Ova pitanja označuju relativno usko područje interesa koje se detaljno istražuje i opisuje u radu. Istraživačka pitanja ovog rada su sljedeća:

- Na koji način i u kojoj mjeri izbjeglička kriza utječe na turizam zahvaćenih područja?
- Na koji način i u kojoj mjeri izbjeglička kriza utječe na turizam specifičnog turističkog područja, poput NP Plitvička jezera?

#### **1.4. CILJ I SVRHA ISTRAŽIVANJA**

Budući da je turizam u Republici Hrvatskoj od neupitne važnosti te njegovo propadanje može prouzročiti probleme u gospodarstvu, potrebno je sve prijetnje turizma vrlo pažljivo analizirati i rješavati. Prema navedenom, ciljevi rada su sljedeći:

- utvrditi utjecaj izbjegličke krize na turizam zahvaćenih zemalja,
- utvrditi utjecaj izbjegličke krize na turizam Republike Hrvatske,
- utvrditi utjecaj izbjegličke krize na specifično područje na kojem se nalazi NP Plitvička jezera i
- utvrditi mogućnosti upravljanja učincima koje izbjeglička kriza polučuje u turističkim područjima.

Sukladno ciljevima formira se svrha istraživanja, koja je za ovo istraživanje utvrditi u kojoj mjeri izbjeglička kriza utječe na turizam određene države i specifičnog zahvaćenog područja, kao i formirati smjernice za bolje upravljanje trenutne izbjegličke krize i mogućih budućih izbjegličkih kriza.

#### **1.5. ZNANSTVENE METODE KORIŠTENE U RADU**

U svrhu izrade ovog diplomskog rada u prvom dijelu koristit će se sekundarni izvori podataka kako bi se definirao pojam i specifičnosti turizma te pojasnili turistički trendovi, definirala i pojasnila izbjeglička kriza, izbjeglice, načini nošenja zahvaćenih zemalja s izbjegličkom krizom te učinci izbjegličke krize na turizam zahvaćenih zemalja. Pri tom će se koristiti

različite metode poput metode analize i sinteze, deduktivna i induktivna metoda, deskriptivna metoda, statističke metode i druge znanstvene metode.

Primarni podaci prikupit će se na području Nacionalnog parka Plitvička jezera i okolice putem provođenja polustrukturiranih intervjua s predstavnikom samog NP Plitvička jezera kako bi se prikupile informacije o načinima nošenja parka s izbjeglicama i cijelom izbjegličkom krizom. Također, intervjui će se provesti s posjetiteljima parka i lokalnim stanovništvom kako bi se utvrdio njihov stav o krizi, sigurnosti i mogućem utjecaju krize na turizam.

## **1.6. STRUKTURA RADA**

Ovaj rad započinje uvodnim poglavljem, koje je podijeljeno na šest potpoglavlja, kojima se daje uvid u problem istraživanja, predmet istraživanja, istraživačka pitanja, ciljeve i svrhu istraživanja, korištene znanstvene metode i samu strukturu rada. Sljedećim poglavljem objašnjava se pojam migracije i opisuju se neke od najpoznatijih svjetskih migracija ljudi. U nastavku poglavlja opisuju se razlozi nastanka sirijske izbjegličke krize, rute kojima izbjeglice putuju prema svojim destinacijama unutar središnje Europe i same destinacije. Na kraju, kao najvažniji dio poglavlja, opisuju se utjecaji koje je izbjeglička kriza imala na zahvaćene države. Trećim poglavljem opisuje se turizam i odnos turizma s izbjegličkom krizom. Ovo poglavlje podijeljeno je na pet potpoglavlja, od kojih se prvim objašnjava važnost turizma u svijetu. Drugim potpoglavljem pokazuju se najnoviji turistički trendovi i daje se uvid u promjene stavova novih generacija. Sljedećim potpoglavljem utvrđuje se turizam Republike Hrvatske, odnosno daje se uvid u turističku ponudu države, kao i njegovu važnost za gospodarstvo. Predzadnje poglavlje otkriva sve utjecaje koje izbjeglička kriza ima na turizam zahvaćenih država. Posljednje poglavlje, uzimajući u obzir utjecaj izbjegličke krize za pojedina poduzeća i institucije, utvrđuje teorijsku osnovu kriznog menadžmenta i komuniciranja. Četvrto poglavlje odnosi se na provedeno istraživanje i podijeljeno je na pet potpoglavlja. Na početku uspostavljaju se obilježja specifičnog područja na kojem je provedeno istraživanje, nadalje detaljnije se opisuje korištena znanstvena metodologija istraživanja. Trećim potpoglavljem prezentiraju se rezultati dobiveni istraživanjem, dok se u četvrtom potpoglavljju raspravlja o nedostacima istraživanja i prijedlozima za daljnja istraživanja. Posljednje potpoglavlje ovog poglavlja odnosi se na prezentaciju rezultata istraživanja. Petim poglavljem ispunjava se svrha ovog rada i izlažu se prijedlozi za bolje upravljanje izbjegličkom krizom u budućnosti. Ovi prijedlozi formirani su na temelju

provedenog istraživanja i proučene stručne literature. Posljednjim poglavljem autor iznosi svoj zaključak cjelokupnog istraživanja.

## 2. IZBJEGLIČKA KRIZA

Opitz definira migraciju kao „posljedica odluka ljudi da napuste svoju domovinu sa svojim obiteljima ili sami, privremeno ili zauvijek“.<sup>4</sup> Iako ova definicija poprilično dobro ukazuje na to što je migracija, iz nje se ne može najbolje shvatiti njena sveobuhvatnost. Migracijska kretanja mogu se jednostavno podijeliti na:

- „interna migracija
- eksterna migracija
- emigracija
- imigracija
- transfer populacija
- potaknuta migracija
- postepena migracija
- lančana migracija
- kružna migracija
- sezonalna migracija.“

Interna migracija sastoji se od selidbe u novi dom unutar županije, države ili kontinenta, za razliku od eksterne koja obuhvaća selidbu izvan županije, države ili kontinenta. Emigracija je selidba izvan države, dok je imigracija selidba u drugu državu. Transfer populacije događa se kada država prisiljava veliki dio populacije izvan određene regije, također se još naziva i prisilnom migracijom. Dobrovoljno napuštanje regije zbog loše situacije unutar iste naziva se potaknutom migracijom, razlozi za potaknutu migraciju mogu biti rat, loše političko stanje ili vjerski progon. Postepena migracija provodi se kroz seriju manjih selidbi npr. selidba s farme na selo, sa sela u grad. Serija selidbe unutar jedne familije ili skupine naziva se lančanom migracijom, dok je kružna migracija dobrovoljna selidba s namjerom povratka i naposljetku sezonalna migracija kao proces selidbe na određeno razdoblje.<sup>5</sup>

### 2.1. POČECI IZBJEGLIČKE KRIZE

Uzrok moderne izbjegličke krize smatra se 17. prosinaca 2010. godine, odnosno početkom prosvjeda u Tunisu koji se kasnije proširio na sve arapske zemlje, ovaj događaj se također

---

<sup>4</sup> OPITZ, J.P.: **Velika seoba: Bježanje i migracija u 20. stoljeću**, Politička misao, Vol. 36, 1999., 1, [https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=50989](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=50989) (19. 12. 2020.)

<sup>5</sup> **What is human migration?**, Expeditions, [http://geographymonkey.com/uploads/3/5/2/1/35215747/migration\\_nat\\_geo.pdf](http://geographymonkey.com/uploads/3/5/2/1/35215747/migration_nat_geo.pdf) (19.12.2020.)

naziva i Arapskim proljećem. Mohamed Bouaziz, 26-godišnji prodavač iz Sidi Bouzida, grada u Tunisu, zapalio se u protest zapljenjivanja njegova štanda od strane vlade. Ova vijest u svjetskim medijima prolazi neopaženo, ali već isti dan formiraju se prosvjedi na glavnom trgu Sidi Bouzidaa, koji se brzo šire kroz cijelu zemlju. Prosvjedi su toliko rasli da je u samo 11 dana predsjednik Zine El Abidin ben Ali izdao formalnu prijetnju da će se prosvjednici kažnjavati, no prijetnja mu ne uspijeva. Nedugo nakon toga tuniski predsjednik, koji je bio na vlasti od 1987., bježi u Saudijsku Arabiju, što praktički označava kraj prosvjeda. Cijeli svijet je gledao kako se građani Tunisa bore za svoja prava i pobjeđuju, tako da nije šok da su i druge države to brzo slijedile. Dana 25. siječnja započinju prosvjedi u Egiptu, čiji je glavni cilj ostavka tadašnjeg predsjednika Hosnija Mubaraka. Želja naroda za promjenom može se prepoznati iz činjenice da se već 1. veljače okupilo oko 1 milijun prosvjednika, te je taj broj rastao iz dana u dan. Mubarakov režim htio je potplatiti prosvjednike raznim obećanjima o povećanju plaća, ali njihov zahtjev ostaje nepromijenjen, i naposljetku je 11. veljače ispunjen. Potaknut uspjehom Tunisa i Egipta, 16. veljače označava prvi dan prosvjeda u Libiji protiv Gadaffijeva režima, ali se ne odvija kao i prijašnji prosvjedi. Gadaffijev režim zauzeo je puno agresivniji stav, samo pet dana nakon početka brojalo se na stotine žrtvi. Glavna razlika Libijskog protesta je eskaliranje u građanski rat, kao i, po prvi put, umiješanost NATO-a i Amerike koji su provodili vojne operacije kako bi srušili Gadaffijev režim. Brojna bombardiranja koja su trajala mjesecima nisu uspjela narušiti režim te je prosvjed bio ugašen. Yemen je također država koja je iskusila nemire koji su počeli još u siječnju. Tadašnji predsjednik Ali Abdullah Saleh, koji je u uredu bio od 1990., lažima je pokušao riješiti krizu, najprije obećavajući ostavku, pa nadalje novi ustav, no naposljetku se sve svelo na nasilno utišavanje pobunjenika, točnije otvaranjem paljbe na mirne prosvjednike od strane policije. Podržan policijom predsjednik se zaklinje ostati u uredu te daljnjim nasilnim putevima pokušava ugasiti pobune. SAD se također miješa u prosvjede bojeći se protiv uspona Al Qaeda u Yemenu. Nakon brojnih bombardiranja predsjednik je ranjen i prebačen u Saudijsku Arabiju koja postaje utočište za bivše diktatore protjerane Arapskim proljećem, pa prosvjedi u Jemenu dolaze do kraja. Bahrim je također imao svoj protest koji započinje kasnije pa su vlasti imale više vremena za pripremu te su ga vrlo brzo i lako ugušili. Naposljetku dolazi građanski rat Sirije koje je isto kao u Libiji eskalirao veoma brzo iz mirnih protesta, žrtava je bilo na stotine s obje strane, a tisuće Sirijaca bježi prema Turskoj tražeći azil.<sup>6</sup> Kako bi se bolje shvatili razlozi moderne izbjegličke krize, potrebno je bolje proučiti nastali građanski rat

---

<sup>6</sup> DABASHU, H.: **The Arab spring: The end of postcolonialism**, Zed Books, London, 2012

Sirije. Kao što je već navedeno, sve je počelo mirnim prosvjedima koju su brzo eskalirali, odnosno u ožujku 2011. godine kada građani potaknuti arapskim proljećem pokušavaju svrgnuti trenutni režim države. Odgovor režima na prosvjede bili su nasilje, a kasnije i vatreno oružje, što je dodatno pogoršalo već lošu situaciju. Kraj 2011. godine smatra se početkom građanskog rata koji vode Alawite režim i njihova elita protiv pobunjenika, no dodatne komplikacije dolaze iz miješanja vanjskih sila. Manje lokalne i regionalne uprave, susjedne države, UNESCO, SAD, Rusija, islamski džihadisti imali su svoje prste u ovom ratu podupirući stranu od koje su imali više koristi, kao npr. Rusija koja je htjela pojačati svoj utjecaj na bliskom istoku te je podupirala postojeći režim. Rat se vodi do danas te je teško reći tko će biti pobjednik.<sup>7</sup> Kako bi se bolje shvatila razornost ovog rata, potrebno je pogledati broj preminulih ljudi čije podatke izvještava Sirijski institut za ljudska prava. Do početka 2020. godine broji se 585 000 žrtava od čega su najveće kategorije civila (115. 90), pobunjenika (53.799), branitelja režima (81.903), džihadista (26.758) te terorista ISIS-a (37.707).<sup>8</sup> Mnoge obitelji su protjerane ili bježe kako bi spasile život, a prema podacima objavljenim od strane UN-ove agencije za izbjeglice, u 2015. godini bilo je 65,3 milijuna izbjeglica diljem svijeta od čega su 4,9 milijuna činile izbjeglice iz Sirijske Arapske Republika, odmah iza njih dolaze izbjeglice iz Afganistana (2,6 milijuna), Somalije ( 1,1 milijuna) i južnog Sudana (0,7 milijuna)<sup>9</sup>, prema podacima objavljenim od iste agencije u 2020-toj Sirija, Afganistan i Južni Sudan se nalaze među pet najvećih izbjegličkih zemalja na svijetu. Broj sirijskih izbjeglica je porastao na 6,6 milijuna, Afganistanaca na 2,7 milijuna i južnih Sudanaca na 2,3 milijuna, drugim riječima ove 3 skupine čine 14.5% svjetske izbjegličke populacije.<sup>10</sup>

## 2.1 IZBJEGLIČKE KRIZE U DAVNOJ POVIJESTI

Ugodan život koji danas poznajemo poprilično se razlikovao od života naših predaka, prvi ljudi bili su nomadi, selili su se od mjesta do mjesta pretežito u potrazi za hranom. Živjeli su od lova i šumskih plodova, što bi značilo da su najviše ovisili o kretanjima životinja tijekom godišnjih doba. Upravo ove selidbe u potrazi za hranom znanstvenici smatraju prvim oblicima migracije stanovništva. Prvom pravom migracijom smatra se selidba Homo erectusa iz Afrike, također poznate kao kolijevke života, u druge dijelove svijeta. U kamenom dobu ljudi su bili

---

<sup>7</sup> KHAN, U.H., Khan, W.: **Syria: History, The Civil war, and Peace Prospects**, Journal of Political Studies, Vol. 24, 2017., 2, [http://pu.edu.pk/images/journal/pols/pdf-files/18\\_24\\_2\\_17.pdf](http://pu.edu.pk/images/journal/pols/pdf-files/18_24_2_17.pdf) ( 07.01.2021.)

<sup>8</sup> **Nearly 585,000 people have been killed since the beginning of the Syrian Revolution**, Syrian Observatory for Human Rights, <https://www.syriahr.com/en/152189/> ( 8.01.2021.)

<sup>9</sup> **GLOBAL TRENDS FORCED DISPLACEMENT IN 2015**, UNHCR, <https://www.unhcr.org/statistics/unhcrstats/576408cd7/unhcr-global-trends-2015.html> (9.01.2021)

<sup>10</sup> **Refugee Data Finder**, UNHCR, <https://www.unhcr.org/refugee-statistics/> (09.01.2021.)

lovci i biljožderi te u konstantnoj potrazi za hranom što ih čini iznimno pokretljivim u prostoru. Trajanje selidbe prvih ljudi iz Afrike trajalo je sve do 1,8 milijuna godina prije Krista, i dolaze sve do Jave, odnosno današnje Indonezije.<sup>11</sup> Nakon prve migracije čovječanstvo pokazuje prve znakove agrikulture, a glavni razlog prelaska sa sakupljača i lovaca na prve poljoprivrednike bio je sve veći broj stanovništva. Broj stanovnika na zemlji povećao se 1200 puta u 11 000 godine sa 6 milijuna na 7 milijardi. Nastanak prvih naselja uvelike je ubrzo porast broja stanovnika, čovječanstvo se više nije moralo brinuti o prostornim ograničenjima, naselja su se mogla širiti sve dok su imali dovoljne zalihe hrane. Ovaj prijelaz čovječanstva na agrikulturu naziva se neolitička revolucija.<sup>12</sup> Razvojem poljoprivrede dolazi do novih vrsta migracije. Motivacija više nije lov već plodno tlo, naseljavaju se pretežito doline rijeka. Pojavom metalurgije i kovačkih zanata stvaraju se prva oružja, a potom i oruđa, koja imaju ogroman utjecaj na tadašnju ekonomiju, ali i na fragmentaciju društva ojačanjem pojedinih skupina unutar plemena. Javljaju se prvi tragovi hijerarhije, ubrzo nakon toga formiraju se i prve države. Velika suša 4000. godina prije Krista na područjima današnje Ukrajine uzrokovala je novi val migracije, nazvane Indoeuropska migracija koja je trajala sve do 1000. godina prije Krista.<sup>13</sup> Jedno od najvećih povijesnih carstava bilo je Rimsko, na vrhuncu svoje moći protezalo se od Hadrijanova zida sve do Sirije, zauzimalo je gotovo 5 milijuna kvadratnih kilometara. Carstvo ove veličine nije se stvorilo unutar jedne noći, već kroz stoljeća ratovanja i osvajanja. Rimljani su posjedovali najveću vojsku koju je tadašnji svijet poznao. Nakon poraza kod Hadrijanova zida u 2. stoljeću prije Krista raspolagali su sa 130 000 vojnika.<sup>14</sup> Postavlja se pitanje kako je tako veliko carstvo moglo propasti? Poznata izreka kaže *Rim nije sagrađen u jedan dan*, ali to se isto može reći i za njegov pad. Problemi koji su doveli do propasti jednog od najvećih carstava koje je svijet ikad vidio bili su mnogobrojni. Korupcija, pohlepa, loša ekonomija samo su neki od unutarnjih razloga kraha zapadnog Rimskog carstva, no postojali su vanjski problemi. Migracija barbara, ili kako ih se danas naziva Germana, bio je jedan od najvećih čimbenika za konačni pad. Autorica Fóthi, u svom djelu *Antropološki zaključak studije o Rimskom i Migracijskom periodu* navodi: „Činjenica je da je pad zapadnog Rimskog carstva

---

<sup>11</sup> HERŠAK, E.: **Drevne seobe. Prapovijest i stari vijek**, Migracijske i etničke teme, Vol. 21, 2005., 4, p. 399, [https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=4605](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=4605) (10. 01. 2021.)

<sup>12</sup> BOCQUET-APPEL, J., P.: **When the World's Population Took Off: The Springboard of the Neolithic Demographic Transition.**, Science, Vol.333, 201., 6042, p.560–561 <https://science.sciencemag.org/content/333/6042/560/tab-article-info> (10. 01. 2021.)

<sup>13</sup> HERŠAK, E.: **Drevne seobe. Prapovijest i stari vijek**, Migracijske i etničke teme, Vol. 21, 2005., 4, p. 399, [https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=4605](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=4605)

<sup>14</sup> KELLY, C.: **The Roman Empire: A Very Short Introduction**, Oxford University Press, Oxford, 2006. p. 1.-

prouzročilo kretanje naroda potaknuto od strane Huna...<sup>15</sup> Germani bježeći u nadi da spase svoje živote, nastanjivali su zemljišta pod vladavinom Rimskog carstva, što je predstavljalo stalnu prijetnju. Najbolji primjer dogodio se 270. g. pr. Kr. u obliku pljačke 60 gradova uključujući tadašnji Pariz. Radi obrane svojih gradova Rimljani grade utvrde koje su dodatno stavile pritisak na već lošu ekonomiju.<sup>16</sup> Tvrditi da su ove dvije strane samo ratovale, te da je migracija barbara bila u potpunosti negativna je laž. *Auxilia* je latinski naziv za osobu koja se predaje Rimu te priseže svoju odanost caru. Rimaska vojska prihvaćanjem Germana u svoju vojsku dodatno širi svoju snagu, ali to dovodi do dodatnih napetosti među ratnicima, koji su se, zbog velike potrebe za vojnom snagom, morali pomiriti da barbari dolaze i na mjesta voditelja svojih vlastitih jedinica.<sup>17</sup> Germani su dobar primjer koristi ali i opasnosti koju mogu prouzročiti migracije novih naroda, njihovom integracijom u stanovništvo i vojsku podigli su ekonomiju ali i vojnu moć Carstva, međutim postojali su individualci koji nisu prihvaćali zakone i uvjerenja Rimljana, koji nisu dijeli njihovu vjeru i vrijednosti ili su jednostavno željeli imati svoju zemlju za koju su bili spremni ratovati ubijati i pljačkati, što je naposljetku dovelo do propasti jednog od najvećih carstava koje je svijet ikad vidio. Još jedan dobar primjer dugoročnog utjecaja migracije su turska kretanja 11. i 12. stoljeća. Pradomovina Turskog naroda je Mongolija, točnije planinski lanac Altai koji se nalazi na zapadnoj granici države, pa se postavlja pitanje kako je moguće da je najveća turska država danas tisuće kilometara odaljena od njihova mjesta rođenja? Početkom srednjeg vijeka Turci započinju svoje razdoblje migracije kroz cijelu Aziju, te u 11. stoljeću dolaze na područje današnje države Turske, tamo osnivaju svoje prvo carstvo zvano Seldžuk, koje se sastojalo od više naselja pod vlašću jednog vladara. Okruženi Bizantskim, Perzijskim, Arapskim i Kurdijskim Carstvom može se reći da su bili manjina u tom području, no prava prijetnja dolazila je iz samog carstva u obliku nomada koji nisu željeli biti pod vlasti sultana već slobodni ljudi, pa su iz tog razloga bili prebačeni na stranu carstva koja graniči s Bizantom. Ubrzo nakon počele su nomadske pljačke bizantskog zemljišta. Godine 1045. Armenija pada pod vlast Bizantskog carstva, što također znači da svoju pažnju usmjeravaju prema konstantnim pljačkanjima seldžučkih nomada. 40 000 vojnika kreće u osvajanje novog teritorija. Pobjedom Seldžuka kod Manzikerta, te izbijanjem građanskog rata unutar granica Bizantskog carstva, sultan Alp

---

<sup>15</sup> FÓTHI, E.: **Anthropological conclusions of the study of Roman and Migration periods**, Acta Biologica Szegediensis, Vol. 44, 2000., 4, <http://abs.bibl.u-szeged.hu/index.php/abs/article/view/2168/2160> ( 12. 01. 2021.)

<sup>16</sup> WILLIAMS, S.: **Diocletian and the Roman Recovery**, Taylor & Francis Ltd., London, 1997. p. 30

<sup>17</sup> BURNS, S.T.: **Barbarians within the Gates of Rome : A Study of Roman Military Policy and the Barbarians, Ca. 375-425 A.D.**, Indiana University Press, Bloomington, 1994. p.282



Arslan uočava priliku za proširenje svojih granica. Usprkos osvajanju novog područja Turci su i dalje bili u manjini, sve do 13. stoljeća kada Mongoli započinju svoje pohode. Potaknuti novom prijetnjom svi nomad naseljeni na područjima Bliskog istoka i južne Azije bježe prema Seldžučkom Carstvu, gdje osnivaju nove gradove te započinju proces poturčivanja u kojemu obližnji narodi poput Grka i Armena preuzimaju turski jezik i uvjerenja.<sup>18</sup> Dugoročni utjecaj koji migracija ljudi ima na područje vrlo dobro je prikazan ovim primjerom. Početkom 11. stoljeća turski jezik na područjima bliskog istoka je bio nepoznanica, a 900 godina kasnije to područje postaje najveća koncentracija turskog stanovništva na svijetu.

## 2.2 RUTE IZBJEGLIČKE KRIZE

Prva država zahvaćena ovom krizom je Turska, prije nego je izbjeglička kriza postala europski problem, točnije 2015. godine, Turska je već imala 1,5 milijuna sirijskih izbjeglica te je taj broj porastao na 1,7 milijuna do kraja godine.<sup>19</sup> Sljedeća postaja izbjeglica je Grčka u koju su ilegalno ulazili prelazeći Egejsko more. UNCHR 2015. godine izvještava da je oko 200 000 izbjeglica prelaskom Mediterana došlo do Grčke te da je dodatnih 100 000 ilegalno došlo do Italije.<sup>20</sup> Nakon Grčke slijedi Makedonija ali i početak takozvane balkanske rute.

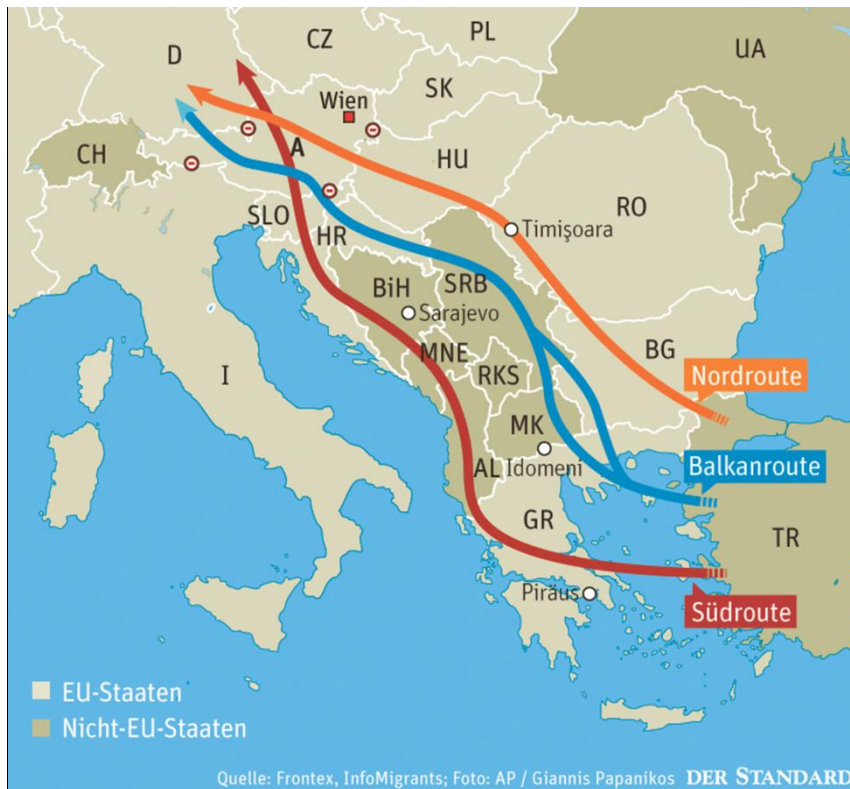
---

<sup>18</sup> PILLALAMARRI, A.: **The Epic Story of How the Turks Migrated From Central Asia to Turkey**, THE DIPLOMAT, <https://thediplomat.com/2016/06/the-epic-story-of-how-the-turks-migrated-from-central-asia-to-turkey/> ( 15.12.2020.)

<sup>19</sup> UNCHR GLOBAL APPEAL 2015 TURKEY, UNCHR, <https://www.unhcr.org/5461e60c52.pdf> ( 15.01.2021.)

<sup>20</sup> FLEMING, M.: **Crossings of Mediterranean Sea exceed 300,000, including 200,000 to Greece**, UNHCR, <https://www.unhcr.org/news/latest/2015/8/55e06a5b6/crossings-mediterranean-sea-exceed-300000-including-200000-greece.html> (15.01.2021.)

Slika 1 Balkanske izbjegličke rute.



Izvor: **Immer mehr Migranten auf Balkan- Südroute**, Der Standard, 2018.

<https://www.derstandard.at/story/2000078201963/immer-mehr-migranten-auf-balkan-suedroute> (29.01.2021.)

Sjeverna balkanska ruta sastoji se od Makedonije, Srbije, Hrvatske, Slovenije te kasnije Bosne i Hercegovine. Izlaskom iz grčkog grada Idomenija, izbjeglice pješke prelaze Makedonsku granicu te ulaze u grad Gevgelija, točnije dolaze u tranzicijski centar Vinojug, gdje čekaju organizirani prijevoz vlakom, busom ili taksijem prema Tabanovcu. Tamo se zadržavaju par sati prije nastavka puta prema Mitrovici udaljenoj oko 2 kilometra. Srbija je bila sljedeća logična stanica na putovanju prema središnjoj Europi. Najveća ulazna točka je Mitrovica, iz koje su izbjeglice bile upućene prema Preševu organiziranim prijevozom ili pješke, a po dolasku dalje su upućene prema Beogradu ili prema Šidu koji leži na hrvatskoj granici. Samo registrirane izbjeglice imale su pristup organiziranom prijevozu iz Beograda prema Šidu, dok su za neregistrirane osobe taksiji nudili ilegalni prijevoz po vrlo visokim cijenama, čak i do 7000 kn za putovanje dugo približno 120 km. Po dolasku u Šid ukrcavaju se na organizirani vlak koji ih vodi prema Slavonskom Brodu, no organizirani prijevoz nije uvijek postojao pa su izbjeglice bile prisiljene prelaziti hrvatske granice pješke. Prva balkanska ruta izgledala je drugačije, iz Beograda izbjeglice bi se uputile prema Mađarskoj, no u srpnju 2015. godine oni zatvaraju svoje granice te podižu bodljikavu sa srpskom granicom te uvode strože kazne za

ilegalno prelaženje njihovih granica, što je prisililo promjenu rute preko Republike Hrvatske. Prvi ilegalni prijelazi Hrvatske granice bili su kod Tovarnika i Bapske, no organizacijom prijevoza vlakom iz Šida prema Slavonskom Brodu situacija se stabilizirala. Nakon registracije u Slavonskom Brodu, daljnji organizirani prijevoz vodio ih je prema Sibinju gdje se ukrcavaju u buseve prema Dobovi ili Murskom Središću u Sloveniji te nastavljaju svoje putovanje prema središnjoj Europi.<sup>21</sup> Takozvana južna balkanska ruta započinje se koristiti nakon zatvaranja sjeverne. Granica Mađarske i Srbije bila je vrlo dobro čuvana, dok je granicu Srbije i Hrvatske vrlo jednostavno kontrolirati zahvaljujući ravnom terenu, stoga su izbjeglice bile prisiljene pronaći novi ilegalni način, dolaska do središnje Europe. Nova ruta kretala je iz Grčke prema Albaniji, Crnoj Gori i Bosni i Hercegovini. Granica Republike Hrvatske i Bosne i Hercegovine bio je prvi kontakt izbjeglica na novoj ruti s Europskom unijom, a granica duga 932 km brežuljkastog terena prekrivenog šumom činila je izvrsnu priliku za ilegalni ulazak u Europsku uniju.<sup>22</sup> Točan broj izbjeglica koji su prošli novo otvorenom južnom rutom vrlo je teško znati jer se radi o ilegalnim prijelazima granica koji nisu nigdje dokumentirani, ali neki mediji izvještavaju čak i milijunske brojke.

### 2.3 ODREDIŠTA IZBJEGLICA

Prethodna dva poglavlja opisuju razlog i rutu izbjeglica, a ovim poglavljem opisat će se njihova odredišta. Prema podacima objavljenim od strane Eurostata 2015. godine u Europi je bilo nešto više od 1,2 milijuna novih prijava za azil, od tog približno 29%, ili točnije 362.775 čine izbjeglice iz Sirije. Daleko najveći broj prijava sirijskih izbjeglica zaprima Njemačka 158.655, što čini 36% ukupnih prijava te države. Na drugom mjestu je Mađarska sa 64.080 prijava ili 37% ukupnih prijava za tu državu, na trećem mjestu je Švedska s 50.890 prijava odnosno 33% ukupnih prijava, zatim Austrija s 24.840 prijava ili 29% prijava i naposljetku Finska s 20.400 prijava ili 63% ukupnih prijava.<sup>23</sup> Sljedeće godine sveukupne brojke se nisu previše promijenile. Također je bilo oko 1,2 milijuna novih prijava, od tog 28% ili 335.160 dolazi iz Sirije. Njemačka i dalje ima najveći broj novih prijava u iznosu od 266.250 što čini

---

<sup>21</sup> ŠABIĆ, S.S., BORIĆ, S.: **At the gate of Europe: A Report on Refugees on the Western Balkan Route**, Friedrich Ebert Stiftung, [https://bib.irb.hr/datoteka/914398.At-the-Gate-of-Europe\\_WEB.pdf](https://bib.irb.hr/datoteka/914398.At-the-Gate-of-Europe_WEB.pdf) ( 16.01.2021.)

<sup>22</sup> ERNST, A.: **Es sind wieder mehr Migranten unterwegs auf der Sudroute durch den Balkan**, Neue Bucher Zeitung, <https://www.nzz.ch/international/wieder-bewegung-auf-der-balkanroute-ld.1380608#register> (29.01.2021.)

<sup>23</sup> BOURGEGAS, V., JUCHNO, P.: **Record number of over 1.2 million first time asylum seekers registered in 2015**, eurostat newsrelease, <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/7203832/3-04032016-AP-EN.pdf/790eba01-381c-4163-bcd2-a54959b99ed6> ( 19.01.2021.)

37% ukupnih prijava države, ali nadalje dolazi do velikih promjena. Grčka s 26.630 prijava (53% ukupnih prijava te države) je druga po broju primljenih prijava sirijskih izbjeglica, nakon tog dolazi Austrija s 8730 prijava odnosno 65% manje nego prethodne godine. Četvrta država je Mađarska s 4875 prijava što je približno 92% manje nego 2015. godine i posljednja je Švedska s 4710 prijava odnosno 91% manje prijava s obzirom na prethodnu godinu.<sup>24</sup> Godina 2017. bila je nešto mirnija po pitanju prijava za azil. U Europi je bilo sveukupno 649.855 prijava od čega su 102.385 prijave sirijskih izbjeglica, što čini 16% ukupnih prijava. Njemačka je i dalje najpoželjnija destinacija s 48.970 prijava što je za 72% manje nego prethodne godine, nadalje je Grčka sa 16.345 prijava odnosno 39% manje nego u 2016. godini, na trećem mjestu se nalazi Austrija sa 7260 prijava, te bilježe pad od samo 17%, četvrta je Švedska s 5250 prijava koja ima porast od 11% i peta je Španjolska s 4150 prijava.<sup>25</sup> U sljedećoj godini bilo je još manje prijava, Europa je zaprimila ukupno 580.845 prijava, od čega su 14% bili Sirijci. Kao i prethodne godine Njemačka zauzima prvo mjesto s 44.165 prijava, što je 10% manje nego prethodne godine, nakon tog dolazi Grčka s 13.145 prijava, 20% manje nego 2017. godine, pa Austrija s 3275 prijava, 55% manje nego prethodne godine, četvrta je Nizozemska s 2960 prijava i peta je Belgija s 2770 prijava.<sup>26</sup> Opadajući trend nastavlja se i u 2019. godini, od sveukupnih 612.685 prijava 74.375 došlo je iz Sirije, odnosno 12%. Kao i prethodne godine Njemačka je zaprimila najviše prijava 39.270, te bilježi pad od 12%, sljedeća je kao i prethodne godine Grčka s 10.750 prijava i padom od približno 20%, treća je Švedska s 5015 prijava i porastom od 90% u odnosu na 2018. godinu, četvrta je Nizozemska s 3675 prijava i porastom od približno 25%, a na petom mjestu je Belgija s 2730 što je samo 40 prijava manje u odnosu na prethodnu 2018. godinu.<sup>27</sup>

Iz priloženih podataka jednostavno se može prepoznati da su glavni ciljevi izbjeglica Njemačka, Grčka i Austrija. Početkom krize također je i Mađarska bila popularna destinacija, ali zatvaranjem granica, čak i podizanjem žice na granici sa Srbijom, kao postrožavanjem procesa prijave i dobivanja azila, pali su s jedne od najpoželjnijih destinacija izbjeglica u destinaciju koju izbjegavaju. Takozvana „Willkommenspolitik“ osnovana 2015. godine, glavni je razlog zašto je Njemačka najpoželjnija europska destinacija za izbjeglice.

---

<sup>24</sup> **Asylum applicants in Eu**, Eurostat, <https://ec.europa.eu/eurostat/news/themes-in-the-spotlight/asylum2016> (19.01.2021.)

<sup>25</sup> **Asylum applicants in Eu**, Eurostat, <https://ec.europa.eu/eurostat/news/themes-in-the-spotlight/asylum2017> (19.01.2021.)

<sup>26</sup> **Asylum applicants in Eu**, Eurostat, <https://ec.europa.eu/eurostat/news/themes-in-the-spotlight/asylum2018> (19.01.2021.)

<sup>27</sup> **Asylum applicants in Eu**, Eurostat, <https://ec.europa.eu/eurostat/news/themes-in-the-spotlight/asylum2019> (19.01.2021.)

Kancelarka Angela Merkel ovom politikom otvara granice države za milijun izbjeglica te uvelike pojednostavljuje prijave za azil, do te mjere da praktički svi koje se prijave ostvaruju prava na azil, ali uz to dolaze daljnje povlastice u obliku osiguravanja uvjeta za daljnji razvoj pojedinca, kako bi jednog dana mogli postati društveno jednaki. Najbitnije povlastice su bile isplaćivanje socijalne skrbi u visini minimalne plaće države, kao i plaćeno radno osposobljavanje, satovi njemačkog i drugih jezika potrebnih u poslovnom svijetu, kao i tečajji ostalih društvenih normi prvenstveno o spolovima.<sup>28</sup> Grčka također mijenja politike prijave za azil, ne samo olakšavanje cijelog prijavnog procesa, već i modernizacijom u svrhu bržeg i efikasnijeg pregleda svake prijave. Po dobitku azila izbjeglice imaju prava na smještaj, pravo na zapošljavanje po dobitku azila, pravo na zdravstveno osiguranje te pravo na socijalnu skrb.<sup>29</sup> Nakon prvog vala prijave za azil, i relativno liberalne politike, u Austriji dolazi do protesta lokalnog stanovništva te se stvara protu izbjeglički mentalitet, na zahtjeve stanovništva politike prijave za azil se postrožavaju, što se također može prepoznati iz velikog pada broja prijave u 2016. godini.<sup>30</sup>

Njemačka politika privlačenja sirijskih izbjeglica odigrala je ogromnu ulogu u odvijanju ove krize, više od pola milijuna izbjeglica se prijavilo za azil u njemačkoj u rasponu od 4 godine, i taj će broj samo rasti. Nije teško shvatiti zašto su brojke ogromne te zašto izbjeglice žele stići do Njemačke. Socijalna skrb je visine državnog minimalca koji je za referencu veći od hrvatske prosječne plaće, nudi se i besplatno osposobljavanje, tečajji jezika su vrlo primamljive povlastice, no tek treba vidjeti koji će utjecaj asimilacija tolike količine ljudi imati na Njemačku.

## 2.4 UTJECAJI IZBJEGLIČKE KRIZE

Ulazak ogromne količine ljudi, pogotovo ljudi druge vjere, uvjerenja i stavova ima mnoštvo utjecaja na države domaćina od kojih su glavnih ekonomski, društveni, politički i ekološki. Istraživanje sirijskih izbjeglica i ekonomije Turske provedeno 2016. godine daje poprilično dobar uvid u ekonomske utjecaje migracije. Prema istraživanju postoje četiri glavne točke: utjecaj na tržište rada, na plaće, cijene proizvoda i usluga te cijene stambenog najma. Kod

---

<sup>28</sup> FUNK, N.: **A spectre in Germany: refugees, a „welcome culture“ and an „integration politics“**, Journal of Global Ethics, Vol. 12, 2016., 3, [https://www.researchgate.net/profile/Nanette\\_Funk/publication/311927104\\_A\\_spectre\\_in\\_Germany\\_refugees\\_a\\_welcome\\_culture\\_and\\_an\\_integration\\_politics/links/5b279f56aca2723fbef03cfb/A-spectre-in-Germany-refugees-a-welcome-culture-and-an-integration-politics.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Nanette_Funk/publication/311927104_A_spectre_in_Germany_refugees_a_welcome_culture_and_an_integration_politics/links/5b279f56aca2723fbef03cfb/A-spectre-in-Germany-refugees-a-welcome-culture-and-an-integration-politics.pdf) ( 20. 01. 2021.)

<sup>29</sup> **Greece as a Country of Asylum**, UNCHR, <https://www.refworld.org/pdfid/54cb3af34.pdf> ( 20.01.2021.)

<sup>30</sup> ROSENBERGER, S., STERN, V., MERHAUT, N.: **Protest Movements in Asylum and Deportation**, Springer International Publisher, 2018. P. 43-44

prvog i najbitnijeg čimbenika – utjecaja na tržište rada, istraživanje je utvrdilo da postoji približno 1.8% povećanje nezaposlenosti uzrokovano krizom. Nadalje pokazuje da 1.3% populacije napušta tržište rada, od čega 43% osoba ostaje bez posla, a 57% daje otkaz. Istraživanje također pokazuje kako pretežito muškarci ostaju bez posla dok žene preferiraju dati otkaz. Pretpostavi li se da je pola populacije bilo na tržištu rada u 2016. godini, može se jednostavno izračunati da je oko 78 tisuća ljudi izgubilo posao ili dalo otkaz povodom izbjegličke krize. Nadalje dokazano je da kriza nije imala statistički značajan utjecaj na plaće lokalnog stanovništva. Cijene proizvoda i usluga padaju za oko 2.5%, ali postoji razlika između proizvoda i usluga proizvedenih u bijeloj i sivoj ekonomiji. Pad cijene proizvoda i usluga proizvedenih u sivoj ekonomiji je do 4%, dok cijene u bijeloj ekonomiji ostaju iste. Povećanjem izbjegličke radne snage, odnosno radne snage koja je voljna raditi za puno manje novca od lokalnog stanovništva, dolazi do nove točke ravnoteže unutar sive ekonomije koji rezultira manjim plaćama, pa samim time i manjim troškovima proizvodnje. Kao zadnji ekonomski utjecaj istraživanje navodi cijene stambenog najma, odnosno povećanje istog u prosjeku od oko 5.5%, no razdvoji li se stambeno tržište na objekte niske kvalitete i objekte visoke kvalitete, dolazi se do otkrića da povećanje cijena u objektima lošije kvalitete je približno 2%, dok objekti visoke kvalitete imaju povećanje cijene od oko 11% iz čega se može prepoznati razdvajanje društva te povećana potreba lokalnog stanovništva za sigurnijim i kvalitetnijim susjedstvima.<sup>31</sup> Integracija izbjeglica u kratkom roku vrlo je skup proces te može staviti ogroman pritisak na gospodarstvo države, no gledano u drugom roku koristi od integracije će uvelike premašiti troškove. Ovisno o politici integracije, te financijskim metodama, može se prepoznati povećanje rasta BDP-a za 0.2% - 1.6%, što bi značilo da bi se u duljem roku svi troškovi integracije izbjeglica vratili.<sup>32</sup> Izbjegličke krize također mogu uzrokovati društvene probleme, u obliku neuravnotežene demografije u određenim područjima s velikom koncentracijom izbjeglica, što dovodi do napetosti unutar društva. Nadalje bilježi se povećanje kriminala, ekstremizam i ekstremističke organizacije. Prema javnim podacima koje je objavila turska vlada, 12.5% terorističkih napada u državi imalo je sirijske korijene, dok su daljnja istraživanja potvrdila širenje Al-Quade, te regrutaciju novih

---

<sup>31</sup> TUMEN, S.: **The Economic Impact of Syrian Refugees on Host Countries: Quasi-Experimental Evidence from Turkey**, AMERICAN ECONOMIC REVIEW, Vol. 106, 2016., 5, <https://www.aeaweb.org/articles?id=10.1257/aer.p20161065> (01. 02. 2021.)

<sup>32</sup> KANCS, A., LECCA, P.: **Long-term social, economic and fiscal effects of immigration into the EU: The role of the integration policy**, The World Economy, Vol. 41, 2018., 10, <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/twec.12637> (01. 02. 2021.)

članova pogotovo u područjima visoke izbjegličke koncentracije.<sup>33</sup> Destinacijske i tranzitne države nisu jedine koje osjećaju utjecaj emigracije. Odlazak velikog broja stanovništva ima velike utjecaje i na domovinu izbjeglica. Dobar primjer ovog negativnog utjecaja je Litva, čija se populacija u razdoblju od 1990. do 2011. smanjuje 700.000 te za vrijeme ekonomske krize čini 90% razloga smanjenja državne populacije. Pretežito se seli mlađa populacija u dobi od 15 - 34 godine što postavlja veliki pritisak na radno sposobno stanovništvo preko mirovinskog sustava, odnosno stvara sve veću ovisnost umirovljenika o radnicima. Odlaskom mladih pogoršava se i sveukupno tržište rada jedne države. Kratkoročno dolazi do povećanja zaposlenosti i rasta radne snage, ali dugoročno do drastičnog pada radne snage kao i kvalitete. Istraživanje također pokazuje veliki postotak stanovništva koji odlazi ima srednju stručnu spremu, odnosno nisu visoko obrazovani, što dovodi do neuravnoteženosti radne snage, odnosno visoko obrazovano stanovništvo obavlja posao za koji su prekvalificirani ili manje obrazovano stanovništvo obavlja poslove za koje nisu kvalificirani. Postoje i pozitivne strane emigracije. Odlaskom velikog broja stanovništva smanjuje se sveukupna nezaposlenost države, što dovodi do smanjenja tenzija među nezaposlenim stanovništvom.<sup>34</sup> Emigracija može imati pozitivan i negativan utjecaj na politički, društveni i ekonomski razvoj države. Kao što je već objašnjeno, negativno je da tako odlazi velik broj radno sposobnog stanovništva potrebnog za daljnji razvoj, a pozitivan je da osobe koje odlaze u većini slučajeva imaju određeni utjecaj na svoju domovinu iz novih domova. Potiče se ulaganja inozemnog kapitala u domovine, kao i posjete domovini, iako taj kapitali nije iznimno velik, u većini slučajeva država koja ima velik postotak populacije izvan svojih granica i dalje ima određene koristi od njih.<sup>35</sup>

### 3. TURIZAM I IZBJEGLIČKE KRIZE

Prethodnim poglavljem opisana je izbjeglička kriza u cijelosti od njenog početka, ruta, ciljeva i najvažnije utjecaja na zahvaćene države. Ovim poglavljem prvenstveno se želi utvrditi što je turizam, koji su njegovi najnoviji trendovi, opisati turizam u Republici Hrvatskoj, teorijski

---

<sup>33</sup> AL WAZANI, W.K.: *The Socio-Economic Implications of Syrian Refugees on Jordan*, Konrad Adenauer Stiftung, 2014., p. 66

<sup>34</sup> OECD: *Coping with Emigration in Baltic and East European Countries*, OECD Publishing, Paris, 2013. p. 54-61

<sup>35</sup> SALIBA, E., N.: *Emigration from Syria*, Arab Studies Quarterly, Vol. 3, 1981., 1, p. 65-67, <https://www.jstor.org/stable/41857560?seq=1> (02. 02. 2021.)

opisati krizni menadžment i krizno komuniciranje te kao najbitnije utvrditi koje utjecaje je izbjeglička kriza imala na turizam zahvaćenih država.

### 3.1. TURIZAM U SVIJETU

Prvi motivi za putovanja u drevnom Egiptu bili su radi odmora ili obrazovanja, dok samo povlaštene grupe ljudi u tom vremenu imaju mogućnost putovanja radi zabave. Natpisi iz tog razdoblja opisuju putovanja motivirana razgledavanjem znamenitosti poput piramida u Sakkaru ili sfinge i piramida u Gizi. Drevni Grci imali su vrlo slične običaje, putujući radi olimpijskih igara kako bi sudjelovali ili bili dio publike. Pisci su također jedni od prvih turista svijeta, putujući diljem svijeta tražeći inspiraciju za svoje radove. Razvojem cestovne infrastrukture u vrijeme Rimskog Carstva, važnost turizma, ali i njegov obujam se uvelike povećavaju, javljaju se također prvi oblici godišnjih odmora, što privlači poduzetnike koji osnivaju turističke agencije za organiziranje putovanja, smještaja i prehrane za određenu proviziju. Motivi putovanja, u Rimu kao i u počecima u Egiptu, imali su zdravstvene korijene, putovalo se pretežito u toplice i terme, ali brzo motivacija prelazi na razonodu, odmor i zabavu, no nakon pada Rimskog Carstva mnoge ceste postaju zapuštene, pa se turistička putovanja uvelike smanjuju na putovanja vojnika, trgovaca i studenata tijekom srednjeg vijeka. Motiv više nije zdravstvo ili razonoda, već edukacija. Također interes putovanja više nije samo u destinaciji već se veća važnost daje samom putovanju.<sup>36</sup> Kroz vrijeme različiti motivi formiraju različite podvrste turizma, od kojih je kulturni turizam najvažnija i najveća skupina, motivirana učenjem, otkrivanjem, doživljavanjem i posjetom materijalne i nematerijalne kulturne atrakcije i proizvoda u turističkoj destinaciji. Atrakcije i proizvodi kulturnog turizma obuhvaćaju arhitekturu, umjetnost, kulturnu baštinu, gastronomiju, književnost, glazbu, vrijednosne sustave, tradicije i uvjerenja te stilove života domaćina. Turizam temeljen na posjeti prirode naziva se ekoturizmom, a glavna motivacija ekoturista je promatranje, učenje, otkrivanje, doživljavanje i uvažavanje biološke i kulturne raznolikosti na odgovoran način kako bi se zaštitio cijeli ekosustav ali i poboljšala dobrobit lokalne zajednice. Područja niske gustoće naseljenosti, u kojima je primarno zanimanje poljoprivreda i šumarstvo, te u kojima preživljavaju tradicionalan način života i tradicionalna

---

<sup>36</sup> GYR, U.: **The History of Tourism: Structures of the path to Modernity**, Institute of European History, Mainz, 2010. prema LUDWIG, K., HAS, M., NEUER, M.: **Der neue Tourismus: Rücksicht auf Land und Leute**, Beck, München, 1990., p. 6.



struktura savršena su za odvijanje seoskog turizma. Ova vrsta turizma odvija se na posebnim geografskim područjima te zahtijeva širok spektar aktivnosti i proizvoda povezanih s prirodom, seoskim životom, kulturom i poljoprivredom. Osobe koje žele značajne fizičke i mentalne napore, spadaju pod pustolovne turiste, njihova putovanja često obuhvaćaju kulturnu razmjenu, tjelesnu aktivnost i najvažnije aktivnosti u prirodi, poput planinarenja, penjanja po stijenama, vožnje kajakom i kanuom, biciklizam, istraživanje kanjona i mnoge druge aktivnosti. Primarna motivacija zdravstvenih turista je doprinos fizičkom, mentalnom i duhovnom zdravlju, kroz wellness i medicinske aktivnosti kako bi bolje djelovali u svom uobičajenom okruženju. Putovanja radi profesionalnih i/ili poslovnih razloga u mjesta izvan uobičajenog mjesta boravka spadaju pod poslovni turizam koji uključuje sastanke, stručne skupove, izložbe i poticajna putovanja. Želja za kušnjem izvornih tradicionalnih ili kreativnih kulinarskih iskustava, kao i sudjelovanja u sličnim aktivnostima poput posjete festivalima hrane ili posjete lokalnim proizvođačima motiviraju gastro turiste na putovanja. Obalni, pomorski i turizam na otvorenim vodama pretežito obuhvaća aktivnosti poput plivanja, ronjenja, surfanja, sunčanja, krstarenja, jedrenja i drugih aktivnosti koje se mogu odvijati na obalama mora, jezera ili rijeka. Posjete urbanim središtima koji predstavljaju prometna čvorišta čija se gospodarstva temelje na industriji, upravi, trgovini i uslugama spadaju pod gradski turizam. Ova vrsta nudi širok spektar arhitektonskih, tehnoloških, kulturnih, društvenih i prirodnih proizvoda i doživljaja idealnih za odmor ili obavljanje poslovnih aktivnosti. Planinski turizam odvija se u posebnim geografskim područjima kao što su brda ili planine, s velikom količinom obilježja i značajki koji se odnose na područje u kojem se nalaze. Obrazovni turisti motivirani željom za učenjem, intelektualnim razvojem, samopoboljšanjem i razvojem vještina su još jedna od najstarijih vrsta turista, a naposljetku tu je o sportski turizam, koji kao glavnu motivaciju ima sudjelovanje ili promatranje sportskih događanja komercijalne i nekomercijalne aktivnosti.<sup>37</sup>

Turizam kakav danas poznajemo započinje drugom polovicom 19. stoljeća, Thomas Cook organizira prvo grupno putovanje u London. Bržem širenju turizma u to vrijeme pridonose i povećanja prava radnika, prvenstveno prava na godišnje odmore, kao i sve veći raspoloživi prihod. Razvojem javnog prijevoza, dodatno se povećava mobilnost ljudi što je također imalo

---

<sup>37</sup> BELOEVIĆ B., TOKIĆ K., MARUŠA, Z., ČORAK, S.: **KONKURENTNOST TURISTIČKE DESTINACIJE I VRSTE TURIZMA: PRIJEDLOG PRIJEVODA UNWTO-OVIH DEFINICIJA**, Ministarstvo turizma i sporta, <https://mint.gov.hr/pristup-informacijama/dokumenti-80/publikacije-prirucnici-11502/11502> (05.02.2021.)

veliki utjecaj na razvoj turizma u svjetski važnu industriju kakvu danas poznajemo.<sup>38</sup> Kratkim pregledom razvoja turizma mogu se uočiti dva obilježja. Prvo ,glavni motivi putovanja, iako u početku imaju zdravstvene korijene, naposljetku se uvijek svode na odmore i zabavu, što se događa zbog čovjekove potrebe da bar na kratko promjeni svoju uobičajeno okolinu. Drugo, može se uočiti da turizam nije primarna potreba ljudi te da se odvija pod određenim uvjetima, prvenstveno kada pojedinci imaju dovoljno vremena, novca i prihvatljiv način putovanja. Kako bi se bolje shvatila masovnost turizma, najprije je potrebno definirati što je to točno turizam te što točno čini turističku industriju?

Industrija se definira kao skupina poduzeća koja sudjeluju u istim proizvodnim aktivnostima, dok se turizam se sastoji od ugostiteljstva, prehrane, prijevoza, turističkih operatora, zabavljača, kulturnih institucija i mnogih drugih koji sudjeluju u svojim posebnim gospodarskim granama. Multidimenzionalnost turizma glavni je razlog zbog kojeg ne postoji jedna definicija turizma već njih stotine. Glavni problem sastoji se od definiranja turističkog poduzeća, taksij kompanije se ne definiraju kao turistička poduzeća, već prijevozna, restorani spadaju pod ugostiteljstvo, a oba ova primjera uslužuju turiste kao i lokalno stanovništvo. UNWTO definira turizam kao „aktivnosti osoba koje putuju i odsjedaju u mjestima izvan uobičajenog mjesta prebivališta na ne duže od jedne godine radi odmora, posla ili drugih razloga“. Richard Sharpley pak definira turizam kao „društveni fenomen koji uključuje kretanje ljudi u različite destinacije, te njihovo privremeno odsjedanje u njima“. Autor Jafari donosi još jednu definiciju turizma: „Turizam je znanost o pojedincu koji napušta mjesto uobičajenog boravka, o industriji koja ispunjava njegove potrebe, te utjecajima koje taj pojedinac i industrija imaju na fizičko, društveno, kulturno i gospodarsko okruženje domaćina.“ Postoji još mnogo različitih definicija turizma, koje se ponajprije razlikuju s obzirom na grane znanosti koje su ga pokušale definirati.<sup>39</sup> Važnost turizma može se prepoznati iz činjenice da postoje stotine različitih definicija iz različitih znanstvenih polja. Utjecaj turizma na ekonomiju pretežito je pozitivan, povećana je potrošnja od strane turista ne samo da pune blagajne, već imaju puno dublji utjecaj na ekonomiju koji će detaljnije biti opisan u sljedećem poglavlju. Kao visoko radno intenzivna industrija dobar je izvor zaposlenosti koja traži širok spektar zaposlenika, svih godina, obrazovanja i radnog iskustva. Povećava potražnju za poboljšanom infrastrukturom, kao i poticanje regionalnog razvoja, odnosno razvoj različitih vrsta turizma unutar drugih regija, kako bi se privukao što veći

---

<sup>38</sup> NAUMOV, N., GREEN, D.: **Encyclopedia of Tourism**, Springer, Cham, 2016. p. 596.

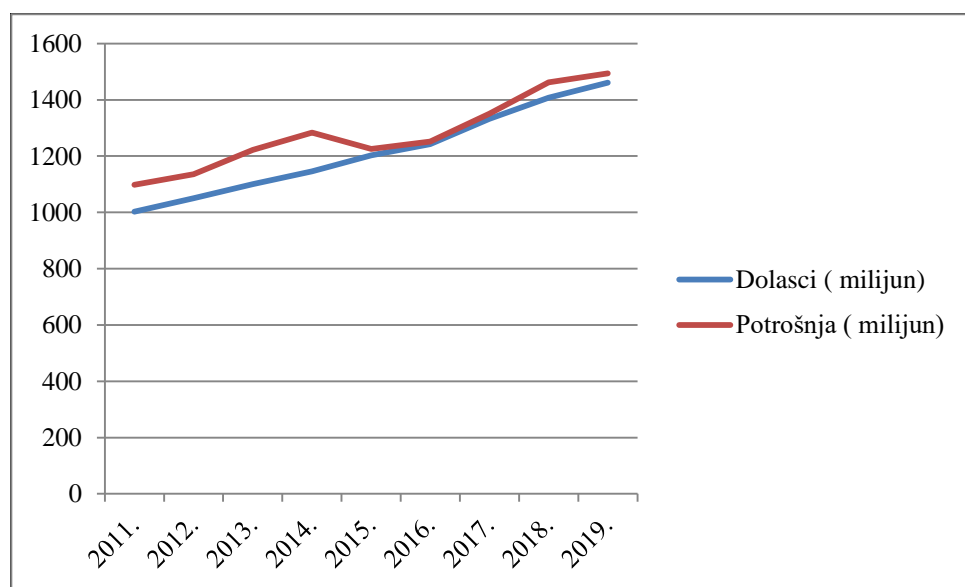
<sup>39</sup> PIKE, S.: **Destination marketing**, Elsevire Inc., Burlington, 2008. p. 20-23.

spektar putnika, čija dodatna potrošnja pozitivno utječe na platežnu moć ljudi kao i same države kroz razne poreze na prodaju proizvoda.<sup>40</sup>

Turizam je fenomen koji utječe na cijeli svijet te iz godine u godinu postaje sve veći i veći. Godina 2019. označila je desetu uzastopnu godinu porasta turizma prema podacima objavljenim koje je objavila Svjetska organizacija za turizam (UNWTO), bilježi se porast međunarodnih turističkih dolazaka od 4%, točnije 1,460 milijuna, i porast međunarodne turističke potrošnje od 3%, koja iznosi 1,481 milijardu američkih dolara.<sup>41</sup>

Za bolje razumijevanje daljnje analize potrebno je pojasniti što sve spada pod turističku potrošnju. Prema WTO-u međunarodna turistička potrošnja su: „Izdaci međunarodnih posjetitelja uključujući plaćanje nacionalnih prijevoznika za međunarodni prijevoz. Također uključuje sva druga plaćanja ili naknadna plaćanja za robu i usluge primljene u odredištu.“<sup>42</sup>

Graf 1. Broj dolazaka i potrošnja kroz godine



Izvor: obrada autora prema **GLOBAL AND REGIONAL TOURISM PERFORMANCE**, UNWTO, 2020. <https://www.unwto.org/global-and-regional-tourism-performance> (03.02. 2021.)

Najposjećenija destinacija su Europa i Rusija koje su zajedno u 2019. godini ostvarile 744 milijuna dolazaka, što je duplo više od druge destinacije, Južne Azije, Indonezije i Australije

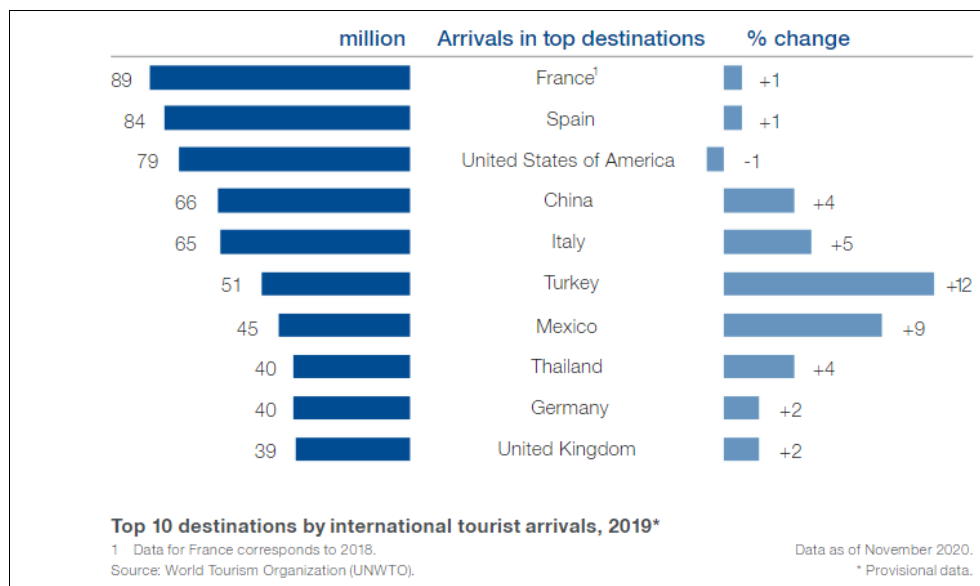
<sup>40</sup> BEVANDA V., ŠTETIĆ S.: **MODERN MANAGEMENT TOOLS AND ECONOM OF TOURISM SECTOR IN PRESENT ERA**, Udekom Balkan, <https://www.udekom.org.rs/tmt2019.html> ( 15. 02. 2021.)

<sup>41</sup> **International Tourism Highlights, 2020 Edition**, UNWTO, <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284422456> (04.02.2021.)

<sup>42</sup> **International tourism receipts**, Tilastokeskus, [https://www.stat.fi/meta/kas/kv\\_matktulo\\_en.html](https://www.stat.fi/meta/kas/kv_matktulo_en.html) (03.02. 2021.)

koje su skupa ostvarile 362 milijuna dolazaka. Na trećem mjestu nalazi se sjeverna i južna Amerika s 219 milijuna dolazaka, te naposljetku Afrika i Bliski istok s oko 70 milijuna posjeta pojedinačno. Gledajući ostvarenu potrošnju na svjetskoj razini poredak je isti, dok je omjer iznosa poprilično drugačiji. Turistička potrošnja unutar Europe i Rusije iznosila je 576 milijardi američkih dolara, dok potrošnja južne Azije, Indonezije i Australije iznosi 443 milijardi dolara. Treće su i dalje Sjeverna i Južna Amerika ostvarujući 342 milijardi dolara, nakon čega dolazi Bliski istok s 81 milijardu dolara ostvarene potrošnje i posljednja je Afrika s 38 milijardi dolara potrošnje. Pomoću ovih podataka jednostavno je izračunati prosječnu potrošnju pojedinog turista, koja za Europu ili Rusiju iznosi oko 775 dolara, dok potrošnja unutar južne Azije, Indonezije i Australije u prosjeku iznosi 1224 dolara. Nadalje tu su Sjeverna i Južna Amerika s prosječnom turističkom potrošnjom od 1561 dolara Afrika s 542 dolara i na kraju Bliski istok s iznosom od 1246 dolara. Više od pola ostvarenih putovanja bilo je motivirano odmorom i zabavom, točnije 55%, posjeti rodbini, zdravstvena putovanja ili religija motiviraju 28% svih putovanja, dok poslovna putovanja sačinjavaju samo 11%, a 6% nije definirano. Najdraže prijevozno sredstvo je zrakoplov kojim putuje 59% putnika, cestovni prijevoz nešto je nepopularniji jer njime putuje 35% putnika a na kraju su brodovi i željeznice kojima putuje samo 6% turista.<sup>43</sup>

Slika 2. Najposjećenije zemlje na svijetu



Izvor: **International Tourism Highlights, 2020 Edition**, UNWTO, <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284422456> (04.02.2021.)

<sup>43</sup> **International Tourism Highlights, 2020 Edition**, UNWTO, <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284422456> (04.02.2021.)

Slika 2 prikazuje deset najposjećenijih država na svijetu. Iz slike se također vrlo jasno može vidjeti zašto je Europa na prvom mjestu po broju posjeta na svijetu. Polovica najposjećenijih destinacija nalazi se u Europi te su generirale 317 milijuna posjeta u 2019. godini, što čini 42% ukupnih posjeta cijelog kontinenta. Također se može vidjeti da su skoro sve države imale porast broja posjeta s obzirom na prethodnu godinu.

Kao što je već prije spomenuto vezano uz migracije i izbjegličke krize, ogromne količine ljudi na jednom mjestu imat će bar nekakve utjecaje na njega bez obzira bili oni pozitivni ili negativni utjecaji. Autori Archer, Cooper i Ruhanen u svojoj knjizi: „*The positive and negative impacts of tourism*“ navode najvažnije kategorije utjecaja turizma:

- ekonomski utjecaji
- politički utjecaji
- društveno-kulturni utjecaji
- ekološki utjecaji.

Turizam generira tok deviza što naposljetku utječe na ukupnu potrošnju unutar destinacije. Kao i bilo koja druga industrija, koja izravno utječe na potrošnju, stvara poslovni promet, inozemnu zaradu, povećanu zaposlenost i veće količine državnih poreza. Dio zarade privatnog sektora vraća se u ekonomiju zajednice kroz ponovnu potrošnju, kreirajući novi krug ekonomske aktivnosti, koji se iznova nastavlja. Sekundarna potrošnja unutar destinacije često ima pozitivniji utjecaj na ekonomiju od inicijalne turističke potrošnje. Prije odvijanja turizma, destinacija mora osigurati potrebnu infrastrukturu pa se grade autoceste, zračne luke i ostale infrastrukture pomoću kojih lokalno stanovništvo dobiva izravnu povezanost sa širim tržištem za svoje proizvode, ali na koncu imaju vrlo malu zaradu od nove infrastrukture. Razvojem turizma stavlja se pritisak na resurse destinacije, jedan od tih resursa je zemljište čija cijena radi razvoja turizma raste te se lokalne zemljoposjednike potiče na prodaju koja kratkoročno gledano je pozitivna, ali dugoročno ostaju bez zemljišta prisiljeni raditi na zemlji koja je nekad bila njihova. Kao posljednji odnosno ekonomski utjecaj turizma autor navodi primjer istraživanja provedenog od strane autora Tosuna, Timohhyja i Öztürka koje otkriva da iako je turizam pozitivno utjecao na ekonomski razvoj Turske, također je negativno utjecalo na nejednakost regija i društvenih klasa. Ulaganje u razvoj masovnog turizma obalne regije došlo je na trošak ruralnog dijela, odnosno problem nastaje u nepravednoj alokaciji resursa unutar same države. Gledano politički, turizam se opisuje kao sila koja ujedinjuje svijet ali realnost je da se može opisati kao nova forma neo-kolonijalizma. Snage određene destinacije u razvoju

oduzimaju se od lokalne zajednice te se polažu u multinacionalne kompanije koje investiraju u nju, ali zauzvrat očekuju vladu države da riješi sve probleme koji bi mogli nastati u tom procesu prijeteći oduzimanjem investicija. Miješanje velikog broja ljudi različitih uvjerenja i kultura može imati pozitivan utjecaj u obliku boljeg razumijevanja problema drugih ali i cijenjenja vlastitog, no češće se svodi na nesporazume, kulturni stres, nepovjerenje i antipatiju, koje nastaje jer su turisti po definiciji nepoznanice u destinaciji jer se njihov stil oblačenja, ponašanje pa čak i u nekim slučajevima boja kože razlikuju od domaćina. Turisti na odmoru često odbacuju sve inhibicije i upuštaju se u ponašanja koja u vlastitim zajednicama ne prakticiraju, ponašanja poput prostitucije, droge, kockanja i ponekad vandalizam, što dovodi do čestih pljački od strane lokalne zajednice. Daljnji društveno-kulturni utjecaj turizma javlja se sve većom potrebom turista za isprobavanjem tradicije posjećene destinacije, što može, dobrim menadžmentom i planiranjem, pomoći pri očuvanju ugroženih običaja i tradicija. Negativna strana javlja se u obliku prevelike komercijalizacije tradicija i običaja koji bi se trebale očuvati, svođenje istih na jeftine imitacije kako bi se zaradilo što više novca uz najmanji uloženi trud, čime se oštećuje ponos i dostojanstvo lokalne zajednice. Nagli dolazak velikog broja turista u nekim primitivnim i izoliranim zajednicama može uzrokovati iseljavanje stanovnika na područja gdje mogu nesmetano živjeti, dok je u razvijenijim područjima turizam u potpunosti poremetio način života lokalne zajednice, u smislu iseljavanja u svrhu gradnje turističke infrastrukture. Javlja se i demonstracijski učinak prosperiteta usred siromaštva kao još jedan od društveno-kulturnih utjecaja turizma koji ima svoje pozitivne i negativne strane. Interakcijom turista i lokalnog stanovništva stvara se želja i motivacija za višom naobrazbom i boljim poslovima kako bi se oponašao život turista, ali u mnogim slučajevima neuspješna imitacija luksuznog života turista prouzročit će osjećaj siromaštva i frustracije. Broj turista, brzina razvoja, iskorištavanje prostora, menadžment i planiranje određuju ekološku štetu turizma. Prebrz i loše isplaniran razvoj turizma uzrokuje lošu iskorištenost prostora, te u većini slučajeva također podupire gradnju infrastrukture poput hotela koji se naspram lokalne arhitekture doimaju izvan ovog svijeta. Hoteli sagrađeni tako doprinose vizualno lošem ugledu destinacije te često uzrokuju ekološku štetu odlaganjem otpada i ispuštanjem otpadnih voda u okolnu prirodu. Gledano dugoročno, loše planiranje može nepovratno oštetiti prirodu i ekosustav određenog područja, primjerice isušivanje močvara, betoniranje šetnica uz obalu, preusmjeravanje voda ili sječa šuma neki su od primjera ekološke devastacije u svrhu turizma čije se posljedice možda nisu dobro predvidjele. Sami turisti također pridonose lošem utjecaju turizma na okoliš, ponekad namjerno, ponekad nesvjesno. Tijekom sezone s jedne britanske planine spušta se oko tonu

otpada na dan, pretežito omota hrane, dok se iz obližnje šume izvlači oko 25,000 boca na godinu. Degradacija ekosustava putem invazivnih vrsta postala je sve veća prijetnja popularizacijom turizma, sjemenkama bilja štetnima za ekosustav destinacije može se prenijeti na cipelama turista bez njihova znanja, ili pak štetne alge prenesene na trupovima kruzera uništavaju morsku biosferu. Turizam ne utječe na prirodu samo na loš način. Početkom stoljeća javljaju se novi oblici turizma poput „clean up“ turizama čija je glavna motivacija borba protiv negativnog utjecaja na okoliš, a veći dio turističke potrošnje ulaže se u očuvanje prirode zbog sve većeg shvaćanja važnosti ljepote okruženja destinacije kao jednog od glavnih atributa privlačnosti.<sup>44</sup>

### 3.2. SVJETSKI TURISTIČKI TRENDVI

Globalizacija, sve veća povezanost svijeta u pogledu protoka informacija, tehnologije, kapitala, dobara, usluga te ljudi, će imati jedan od najvećih utjecaja na turizam. Ona dovodi do lakšeg prijelaza granica, što se u turističkoj industriji prevodi u veći pritek stranih turista, kao i povećanu konkurenciju svjetskih turističkih destinacija. Predviđena dinamika svjetske ekonomije, povećanje u iznosu od 80% u 2020. godini naspram 2000. godine, stvara bazu za povećanjem međunarodnog kao i inozemnog turizma. Ekonomski rast i veća platežna moć u kombinaciji sa sve većim slobodnim vremenom omogućit će velikom broju ljudi priliku za putovanjem. Jedan od glavnih pokretača globalizacije je sve veći razvoj informacijske i komunikacijske tehnologije, nadalje IKT, koji može uvelike poduprijeti i razvoj turizma destinacije koja prikladno implicira novu tehnologiju.<sup>45</sup>

Efektivna i brza IKT infrastruktura su u turističkoj industriji postale nužne za daljnji razvoj. One omogućuju stapanje odnosa s potrošačima i proizvodnju u jedan jedinstveni odjel koji obavlja više operacija poput odabira proizvoda, narudžbe, ispunjavanje očekivanja, praćenje, provedbu naplate i izvještavanje. Ove tehnologije smanjuju troškove poduzeća jer omogućuju izravan kontakt proizvođača i potrošača, dok se u turističkoj industriji IKT koristi za poboljšanje efikasnosti zaposlenika na radnom mjestu. Razvojem dolazi do promjena u ponudi i potražnji, bilježi se povećana potražnja fleksibilnih individualiziranih aranžmana. Kroz nove tehnologije te društveno i ekonomsko ocjenjivanje poput društvenih medija, potrošači imaju mogućnost dijeliti informacije o destinaciji kao npr. o kvaliteti usluga u

---

<sup>44</sup> THEOBALD, F., W.: **Global Tourism**, Butterworth-Heinemann, Oxford, 2005., p. 79-102

<sup>45</sup> DWYER, L., EDWARDS, D., MISTILIS, N., ROMAN, C., SCOTT, N., COOPER, C.: **MEGATRENDS UNDERPINNING TOURISM TO 2020**, CRC, Queensland, 2008. p-13

hotelima i restoranima što neka poduzeća, poput velikih hotela, mogu iskoristiti kako bi ojačali svoj imidž izravnom komunikacijom s potrošačima.<sup>46</sup>

Nadalje procesom globalizacije relativno maleni broj velikih svjetskih putničkih i turističkih mreža dobiti će veliku moć. Njihov globalni doseg, kroz vertikalnu, horizontalnu i dijagonalnu integraciju, spojiti će ekonomije svih razmjera. Odabiri destinacije ovisiti će o vrijednosti stranih valuta kao i ekonomskom rastu destinacije. Društveni trendovi imat će veliki utjecaj na razvoj turizma. Društvene vrijednosti, životni stil i demografija su skupine na koje se dijele svi društveni trendovi. Svjetska populacija osoba u radnom odnosu konstantno raste, po stopi od 50 milijuna ljudi godišnje, 95% ovog rasta odlazi na ekonomije u razvoju, dok razvijenim ekonomijama, zbog sve manjeg broja novorođenih, prijeti ozbiljan problem. Prema procjenama do 2050. godine populacija razvijenih ekonomija smanjit će se za približno 100 milijuna ljudi, ove promjene također znače da će svjetska populacija sve više starjeti. Procjenjuje se da će do 2020. godine 60% svjetske populacije živjeti u gradovima, te da će se broj velikih gradova i metropola s više od 10 milijuna ljudi udvostručiti. Tradicionalna obiteljska struktura se mijenja, kućanstva postaju manja, samohrani roditelji postaju sve više uobičajeni, mladi ljudi generacije Y više ne žive za posao, već rade kako bi živjeli. Posao za njih je način zarade koja troše uobičajeno na zabavu, prijateljstva, ispunjenu svrhu života i duhovno značenje. Ova generacija odrasla je u društvu prepunom medija i svjesnosti o markama, pa iz tog razloga reagiraju drugačije na tradicionalne marketinške kampanje. Preferirano sredstvo komunikacije im je internet, a lojalnost marki za njih ne postoji što znači da će se velike kompanije morati ulagati puno veća sredstva kako bi zadržala novu generaciju kupaca.<sup>47</sup> Osobe rođene od 1995. - 2010. godine spadaju pod najnoviju generaciju Z. Njih karakterizira iznimno digitalno razumijevanje. Od malih nogu izloženi su internetu, društvenim mrežama i pametnim telefonima, pa im nije teško u relativno malom vremenskom rasponu primiti i analizirati ogromnu količinu informacija. Ova generacija imat će izniman utjecaj na daljnji razvoj turizma. Rezultati anketa provedeni u svrhu otkrivanja preferencija nove generacije pokazuju da 40% ispitanika planira turističku aktivnost dva puta godišnje, dok 29% ispitanika planira aktivnosti čak tri puta godišnje. Preferiraju inozemni turizam, a najvažniji u destinaciji su je autentične etničke usluge i moderne aktivnosti. Manje bitne aktivnosti koje navode su skupe, tipične i neklasične aktivnosti. Glavni način prikupljanja

---

<sup>46</sup> BETHAPUDI, A.: **THE ROLE OF ICT IN TOURISM INDUSTRY**, Journal of Applied Economics and Business, Vol. 1, 2013., 4, <http://www.aebjournal.org/articles/0104/010406.pdf> (22.02.2021.)

<sup>47</sup> DWYER, L., EDWARDS, D., MISTILIS, N., ROMAN, C., SCOTT, N., COOPER, C.: **MEGATRENDS UNDERPINNING TOURISM TO 2020**, CRC, Queensland, 2008. p. 14-22



informacija i rezerviranja je uvjerljivo internet sa 75% ispitanika, dok klasične turističke agencije su najmanje zastupljene sa 7% a nešto poznatije su online turističke agencije s 18% ispitanika.<sup>48</sup>

Razvojem medicine životni vijek sve se više produžuje, osobe u svojim 60-im i 70-im žive vrlo aktivne živote, koje u kombinaciji s medicinom stvaraju sve veću potražnju za zdravstvenim turizmom. Očekuje se da će unutar razvijenijih država sve više pojedinaca postati bogati novcem ali siromašni vremenom, te će iz tog razloga tražiti sve kvalitetnije i personaliziranije proizvode i usluge koje bi koristili unutar svog ograničenog slobodnog vremena. Ova promjena prouzrokuje pomak s natjecanja cijenama prema natjecanju kvalitetom. Potrošači više eksperimentiraju, ali rjeđe daju drugu šansu proizvodima koji ih ne zadovoljavaju, za njih će sigurnost i etička potrošnja dobiti na važnosti. Radno stanovništvo zahtijevat će sve više fleksibilnost, zapošljavanje sve više kulturno raznolike radne snage postaje norma, ali i pronalazak načina da starije stanovništvo što duže ostane zaposleno. Radna snaga također se mijenja, sve više žena iz godine u godinu ulazi u radne odnose, a poduzeća trebaju svoja radna mjesta učiniti ugodnijima za žene. Sve veća važnost daje se obrazovanju, međunarodno zapošljavanje postaje sve raširenija opcija pogotovo za osobe s dobrim poznavanjem stranih jezika i kulture. Nabrojani društveni trendovi imat će snažan utjecaj na svjetski turizam. Rastuća svjetska populacija poboljšanog zdravstvenog osiguranja utječe na potrebu za bježanjem iz sve kaotičnijih urbanih sredina iz godine u godinu povećavajući sveukupni broj ostvarenih turističkih putovanja u svijetu. Starija populacija postat će sve mobilnija, te sukladno tomu destinacije trebaju razvijati proizvode i usluge specifične na privlačenje i zadržavanje sve starije populacija. Turisti sve više traže autentična iskustva u koja se mogu uključiti, a ne samo promatrati. Također od destinacije zahtijevaju društvenu i ekološku osviještenost. Povećat će se potražnja za destinacijama koje nude poboljšanje turista s naglaskom na zdravlje, blagostanje, obrazovanje, razvoj vještina i kulturno uvažavanje. Politika je još jedan od trendova koja kroz godine ima velik utjecaj na turizam. Pretpostavljaju se neke promjene na svjetskoj razini poput oslabljenja tržišnog utjecaja Sjedinjenih Američkih Država, te povećanje važnosti Europe na tržištu. Japan se suočava sa starenjem svoje populacije koja stavlja veliki pritisak na zdravstveni sustav i ekonomiju. Kina i Indija se izdižu kao svjetske velesile koje mogu imati ogroman utjecaj na svjetsko tržište te naposljetku ruski međunarodni potencijal raste zbog zemnog plina i nafte,

---

<sup>48</sup> BALTESCU, C.: ELEMENTS OF TOURISM CONSUMER BEHAVIOUR OF GENERATION Z, Bulletin of the Transilvania University of Brasov, Vol. 12, 2019., 1, [http://webbut.unitbv.ro/Bulletin/Series%20V/2019/BULETIN%20I%20PDF/09\\_Baltescu.pdf](http://webbut.unitbv.ro/Bulletin/Series%20V/2019/BULETIN%20I%20PDF/09_Baltescu.pdf) (01. 04. 2021.)

ali bi mogao biti ograničen društvenim i političkim ograničenjima. Iznimno negativan utjecaj na svjetsku ekonomiju pa tako i turizam ima terorizam. Sve veće nesuglasice uzrokuju pojačane ekonomske izdatke osiguranja svjetske trgovine kao i državnih granica. Rastom interneta pojavljuje se cyber terorizam kao nova vrsta terorizma čiji je glavni cilj omatanje protoka informacija i krađa istih. Navedeni politički trendovi imaju utjecaj i na turizam. Destinacije koje se percipiraju kao manje sigurne osjetit će pad dolazaka turista pa će imidž sigurnosti postati iznimno bitan. Nadalje sukobi na Bliskom istoku uvelike će povećati troškove goriva a samim time i putovanja. Destinacije će biti prisiljene ulagati više resursa u sigurnost. Putovanja će općenito sadržavati više rizika nego do sada. Klimatske promjene najvažnija su tema našeg vremena, tijekom godina povećava se svijest o važnosti i poboljšano shvaćanje koje donose za svijet u budućnosti. Globalno zatopljenje i klimatske promjene pogoršavaju se iz godine u godinu radi ispuštanja ogromne koncentracije stakleničkih plinova u atmosferu, a te posljedice poznaju granice i utječu na cijeli svijet. Neke od utjecaja poput podizanja razine mora, promjene oceanskih strujanja, topljenje ledenjaka, visoki indeks topline i promjene obrasca oborina samo su neke od posljedica koje se mogu osjetiti već danas. Rastuća populacija i ekonomski razvoj donose sa sobom neke pozitivne, ali i negativne utjecaje na prirodu. Nove ekonomije shvaćaju utjecaj fosilnih goriva na okoliš pa samim tim povećavaju ulaganja u obnovljive izvore energije, a sve dok se ti izvori ne razviju potražnja za fosilnim gorivima raste, što pridodaje povećanju količina stakleničkih plinova ispuštenih u atmosferu. Sve veća potražnja za hranom stavit će ogroman stres na sve vrste agrikulture koja zauzvrat stavlja dodatan pritisak na već male količine pitke vode na svijetu. Širenjem gradova dolazi do masovnog čišćenja okolnih zelenih površina. Rast razine oceana i povećanje tropskih oluja prijeti većini obalnih destinacija, dok smanjenje snježnog pokrivača uzrokovanog zatopljenjem stavlja preživljavanje zimskog turizma pod upitnik. Više temperature i jače UV zračenje imat će utjecaja na sve ljetne destinacije kojima je sunčanje i provođenje vremena na suncu jedna od snaga. Čišćenjem zelenih površina dolazi do smanjenja bioraznolikosti i broja staništa raznih životinjskih vrsta za neke destinacije, koje su, poput tropskih prašuma ili velikih koraljnih grebena, glavna atrakcija.<sup>49</sup>

Građanski rat Sirije kao i izbjeglička kriza koju je prouzročio nisu prve katastrofe koje su utjecale na cijeli svijet, pa samim time i na turizam. Slom burze 2008. - 2009. godine najpoznatija je ekonomska kriza modernog doba. Pad cijena nekretnina 2006. godine smatra

---

<sup>49</sup> DWYER, L., EDWARDS, D., MISTILIS, N., ROMAN, C., SCOTT, N., COOPER, C.: **MEGATRENDS UNDERPINNING TOURISM TO 2020**, CRC, Queensland, 2008. p. 22-37

se početkom ekonomske krize, iako je na prvu interpretirano kao dobro u nadi da će se napuhano tržište dovesti u razuman položaj, ubrzo se ispostavlja da postoje mnogi vlasnici kuća koji više ne mogu plaćati kredite za svoje investicije. Drugim riječima, preuzimanje velikog rizika banaka pri davanju kredita započelo je ekonomsku krizu. Bankama je bila potrebna cijela godina da primijete što se događa, i da će troškove gubitka morati snositi sami, što je rezultiralo praktički prekidom interbankarskih zajmova. Zbog straha primanja bezvrijednih hipoteka kao kolateral banke poskupljuju ratu međusobnog posuđivanja novca. Država, kao odgovor na sve veću degradaciju bankarskog sustava, započinje pumpati likvidnost u banke, ali bez ikakve koristi jer su gubici u tom trenutku bili ogromni. Količina neisplativih imovina kao i loša likvidnost banki privlači pažnju dioničara, koji 2008. godine masovno prodaju svoje dionice kako ne bi dodatno izgubili novac, što je naposljetku rezultiralo padom vrijednosti dionica banaka do te mjere da je država morala uskočiti i spasiti banke pozajmicama. Najveće pozajmice *ARRA Tax Cuts and spending*, *TARP Bank*, *Fannie and Freddie* i *Bear Stearns* u iznosu od približno 1.500 milijardi američkih dolara, iako je država povratila dio svoje investicije prodajom kupljenih vrijednosnica nakon stabilizacije tržišta gubici se broje u milijardama.<sup>50</sup> Broj međunarodnih putovanja u 2008. godini raste za 1,9%, no razdvoji li se godina na kvartale, može se uočiti opadajući trend unutar godine. Prvi i drugi kvartal 2008. godine bilježi porast, dok treći i četvrti kvartal bilježe negativan trend odnosno pad putovanja. Pad broja putovanja nastavlja se i na sljedeću godinu, točnije prvi kvartal 2009. godine bilježi 8% pad u odnosu na isto razdoblje prijašnje godine.<sup>51</sup> Smanjenje putovanja imalo je negativan utjecaj na turističku industriju u cijelosti, ali u usporedbi s ostalim industrijama utjecaj krize imao je puno blaži utjecaj na nju. Prednost turizma u kratkom roku dolazi iz glavnog obilježja koji je u normalnim uvjetima negativan a to je prolaznost turističkih dobara. Turistička industrija pretežito nude usluge koje se ne mogu skladištiti, drugim riječima hotelska soba koja nije iznajmljena određeno razdoblje označava gubitak koji se nikad ne može vratiti. Tijekom krize glavni problem ostalih industrija označava gomilanje proizvoda koji se sve manje prodaju, te za koje poduzeće treba plaćati skladištenje. Gledano dugoročno oporavak turističke industrije bio je duži, odnosno skladišteni proizvodi drugih poduzeća pretežito nisu propadali, dok turistička industrija kao što je već navedeno zauvijek bilježi gubitak u tom razdoblju. Nadalje, porast nezaposlenosti

---

<sup>50</sup> AMADEO, K.: **2008 Financial Crisis**, the balance, <https://www.thebalance.com/2008-financial-crisis-3305679> (21. 04. 2021.)

<sup>51</sup> PAPATHEODOROU, A., ROSSELLO, J., XIAO, H.: **Global Economic Crisis and Tourism: Consequences and Perspectives**, Journal of Travel Research, Vol. 49, 2010., p. 39-45  
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0047287509355327> (21.04. 2021.)

uzrokovan krizom ima negativan utjecaj na turizam. Smanjenjem prihoda pojedinci osiguravaju osnovne potrebe za život, te imaju manje novca na luksuz poput turizma. Gubitak poslova i smanjenja plaća također tjeraju ljude na štednju ostatka prihoda nakon zadovoljavanja osnovnih potreba. Pojedinci koji imaju dovoljno prihoda za turizam tijekom krize pretežito se odlučuju na putovanja unutar države, u posljednji trenutak radi sveopće nesigurnosti, ali i na last-minute ponude.<sup>52</sup> Prirodne katastrofe također utječu na turizam određene destinacije, ali na različite načine. Tsunamiji, poplave i vulkanske erupcije imaju iznimno negativan utjecaj te su najgori oblici prirodnih katastrofa za turističku industriju. Iznimno negativan utjecaj potječe od razine razaranja koje ove katastrofe donose sa sobom. Oštećenja infrastrukture, ili u nekim ekstremnim slučajevima potpuno uništenje infrastrukture i prirodnih atrakcija, u kombinaciji s visokim brojem poginulih turističku destinaciju košta milijune. Točnije rastom broja poginulih, zahvaćenih i sveukupnom štetom prouzročenom katastrofom pada broj međunarodnih posjeta toj destinaciji za 1% - 4,5%. Požari, potresi, industrijske nezgode i oluje imaju miješani utjecaj na međunarodne posjete destinacije. Nabrojani tipovi katastrofa imaju negativan utjecaj na posjete destinacije u kontekstu ekonomske štete, odnosno što je veća šteta katastrofe, bit će veći negativan utjecaj na posjete te destinacije, ali uzme li se u obzir broj žrtava i broj zahvaćenih osoba situacija se mijenja. Istraživanje prikazuje pozitivan odnos broja žrtava i zahvaćenih s nabrojanim katastrofama, odnosno što je veći broj zahvaćenih, međunarodne posjete toj destinaciji rastu. Suša je jedina katastrofa koja ne pokazuje negativne utjecaje s obzirom na nastale troškove i turizam, glavnim razlogom smatra se iznimno mala vjerojatnost nanošenja infrastrukturne štete sušom. Pozitivna povezanost nastaje pri preminulim osobama tijekom suše, odnosno za svakih 1000 preminulih osoba bilježi se 1% porast u broju posjeta, dok se za svaki milijun zahvaćenih osoba posjete smanjuju za 0,001%.<sup>53</sup> Društveno-kulturne krize su vrlo širok pojam među koje spadaju i teroristički napadi koje, kako je prijašnje utvrđeno, izbjeglička kriza donosi sa sobom. Povijesnim pregledom odnosa turizma i terorističkih napada može se uočiti da 71% žrtvi sačinjavaju turisti te da su turističke destinacije izabrane kao najpoželjnije mete terorizma bez obzira na geografsku lokaciju ili čak prijevozno sredstvo. Glavni motivi u većini slučajeva su nezavisnost i društvena nepravda, ali napadi motivirani društvenom

---

<sup>52</sup> SMERAL, E.: **Impacts of the World Recession and Economic Crisis on Tourism: Forcasts and Potential Risks**, Journal of Travel Research, Vol. 49, 2009., 1, p. 31-38

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0047287509353192> (15. 04. 2021.)

<sup>53</sup> ROSSELLO, J.: BECKEN, S., SANTANA-GALLEGU, M.: **The effects of natural disasters on international tourism: A globam Analysis**, Tourism Management, Vol. 79, 2020., 1, p. 5-9.

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7115519/> (15. 04. 2021.)

nepravdom imali su znatno negativniji utjecaj na turistički potražnju. Istraživanje također utvrđuje da 79% terorističkih uzrokuje značajan pad turističke potražnje, čiji oporavak traje između jedan do šest mjeseci, točnije 50% napadnutih destinacija oporavlja se tri ili manje mjeseci. Pad turističke potražnje ne događa se odmah nakon napada već ima zakašnjeli utjecaj od približno šest mjeseci. Često otkazivanjem putničkih aranžmana u zadnji tren, bez obzira na razlog, putnici nemaju opcije povrata novca te su prisiljeni na putovanje ili na gubitak novca. Pretpostavlja se da su stroge politike povratka novca u slučaju otkazivanja razlog zakašnjelog utjecaja terorističkih napada na potražnju turističke destinacije.<sup>54</sup> Opasnosti za turističku industriju mogu potjecati od samih građana, primjerice 25. siječnja 2011. godine u Egiptu započinju prosvjedi protiv trenutne vlasti, koji su se djelomično sastojali od sukoba prosvjednika, sigurnosnih snaga i podupiratelja trenutne vlasti. Nemiri unutar države čije gospodarstvo iznimno ovisi o priljevu stranih resursa kroz turizam, znatno su koštali Egipat i njihovu turističku industriju. Politički nemiri, porast nasilnih zločina kao i sve manja policijska prisutnost odigrali su važnu ulogu oštrom padu egipatskog turizma. Prijašnje popularne atrakcije osjetile su ogroman pad posjećenosti, dok je nekoliko suvenirnica, restorana i turističkih agencija bilo prisiljene zatvoriti. Negativan utjecaj egipatskih prosvjeda na turističku industriju, ali i njihovu ekonomiju u cijelosti je neupitan. Negativna medijska pokrivenost dodatno je pogoršala lošu situaciju i prouzročila izbjegavanje Egipta od strane svjetskih turista.<sup>55</sup> Put oporavka trajao je dugo, ali poteškoće egipatskog turizma nisu završile. Teroristički napad dalje je smanjio turističke dolaske koji su 2010. godine iznosili 14,7 milijuna, a 2016. godine nakon napada padaju na 5,4 milijuna što je slično brojkama iz 2002. godine.<sup>56</sup> Opisanim utjecajima različitih kriza na turizam može se dodatno potvrditi luksuznost turizma. Ako pojedinci ne mogu zadovoljiti svoje osnovne potrebe, bilo zbog nedostatka novca ili straha za vlastitu sigurnost, turistička putovanja su među prvim potrebama koje se izostavljaju, stoga je bitno da turističke destinacije aktivno umanjuju utjecaje kriza putem kriznog menadžmenta i svoje učinke komuniciraju s ostatkom populacije.

---

<sup>54</sup> PIZAM, A.: **Tourism and Terrorism: A Historical Analysis of Major Terrorism Acts and Their Impact on Tourism Destinations**, University of Central Florida, 2000., <https://search.ucf.edu/#?q=Tourism%20and%20terrorism> (12. 04. 2021.)

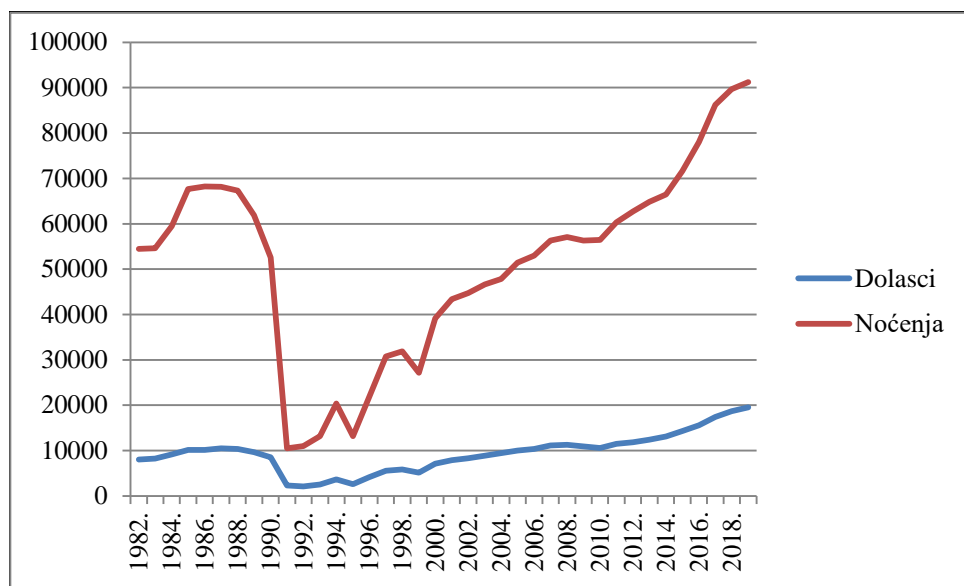
<sup>55</sup> NASSAR, A., M.: **Political Unrest Costs Egyptian Tourism Dearly: An Ethnographical Study**, International Business Research, Vol. 5, 2012., 10, <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ibr/issue/view/642> (13. 04. 2021.)

<sup>56</sup> GEIGER, D.: **The lonely pyramids of Giza: Egyptian tourism declines**, Aljazeera, <https://www.aljazeera.com/features/2017/6/8/the-lonely-pyramids-of-giza-egyptian-tourism-decline> (13. 04. 2021.)

### 3.3 TURIZAM U REPUBLICI HRVATSKOJ

Turizam za republiku Hrvatsku je od iznimne važnosti. 2019. godine ostvareno je 19,5 milijuna turističkih dolazaka i 91,2 milijuna noćenja, što čini desetu uzastopnu godinu rasta broja dolazaka i jedanaestu godinu rasta ostvarenih noćenja.

Graf 2. Prikaz broja ostvarenih dolazaka i noćenja kroz godine



Izvor: obrada autora prema **Turizam u 2019.**, DRŽAVNI ZAVOD ZA STATISTIKU REPUBLIKE HRVATSKE, 2020., [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2020/SI-1661.pdf](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2020/SI-1661.pdf) (24.02. 2021.)

Opisani trendovi turizma dobro su prikazani ovim brojkama. Prosječan broj noćenja po jednom dolasku pada poprilično iz godine u godinu, sa 6,7 u 1982. na 4,6 u 2019. godini. Turisti iz Austrije, Italije, Slovenije i Njemačke uvjerljivo su najveće skupine turista koji posjećuju Hrvatsku te čine približno 40% ukupnih ostvarenih dolazaka u 2019. godini. Najviše se odsjeda u sobama, apartmanima, studio apartmanima i kućama za odmor, dok hoteli i kampovi čine druge dvije najveće skupine smještajnih jedinica. Navedene tri kategorije ostvaruju 92% ostvarenih noćenja.<sup>57</sup> Kako bi se bolje razumio hrvatski turizam, potrebno je utvrditi i sociodemografski profil turista. 30% ukupnih turista koji posjećuju Hrvatsku je u dobi od 36 do 45 godina, dok je oko 23,5% turista u starosti od 26 do 35 godina. Turisti u dobi od 46 do 55 godina su malo rjeđi te zauzimaju 20% ukupnih dolazaka, dok je 18,3% dobne skupine od 56 i više godina. Najmanje u Hrvatsku dolaze osobe do 25 godina starosti. Iz ovih podataka može se zaključiti da je Hrvatska destinacija za starije osobe

<sup>57</sup> **Turizam u 2019.**, DRŽAVNI ZAVOD ZA STATISTIKU REPUBLIKE HRVATSKE, 2020., [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2020/SI-1661.pdf](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2020/SI-1661.pdf) ( 24.02. 2021.)

i obitelji. Pozitivna karakteristika hrvatskog turizma je što privlači visoko obrazovane osobe, oko 45% svih turista koji su posjetili državu posjedovali su fakultetsku diplomu, dok oko 33% posjeduje obrazovanje više škole. Najmanje zastupljena skupina po pitanju obrazovanja su turisti srednje ili niže škole koji sačinjavaju 22% ostvarenih dolazaka u 2019. godini. Kako bi se bolje stvorio profil turista potrebno je također pogledati i mjesečna primanja.

Hrvatska privlači turiste svih ekonomskih razreda, od kućanstava koja zarađuju 500 eura mjesečno do kućanstava koja zarađuju više od 5000 eura mjesečno. Približno 14 % turista koji posjećuju Hrvatsku dolaze iz kućanstava koji zarađuju između 2500 i 3000 eura mjesečno, dok 13,7% posjetitelja dolaze iz kućanstava s mjesečnom zaradom između 2000 i 2500 eura. Nadalje, 12,35% zarađuje između 1500 i 2000 eura mjesečno, dok 11,25% posjetitelja potječe iz kućanstava prosječne mjesečne zarade u iznosu između 3000 i 3500 eura. Zanimljivo je da sljedeća skupina kućanstava koja čini 11,5% posjetitelja zarađuje više od prijašnje skupine odnosno između 3500 i 4000 eura mjesečno. Sljedeće skupine kućanstava koji zarađuju između 4000 i 5000 eura na mjesec i više od 5000 eura čini 9,2% turista i 12% turista. Što su primanja manja, to je manji udio u postotku turista, pa tako kućanstva koja zarađuju od 1000 do 1500 eura čine 9,6% turista, kućanstva s mjesečnom zaradom od 500 do 1000 eura čine 5,5% a s manje od 500 eura na mjesec sudjeluje približno 1% ukupnih turista koji su posjetili Republiku Hrvatsku.

Rastući broj turista pretežito potječe iz bogate prirodne i kulturne baštine države. Najvažnije prirodne atrakcije čine more, brojni otoci i poluotoci, očuvane prirodne plaže i šumovitost velikog dijela teritorija, dok kulturnu baštinu reprezentiraju brojna dobra pod UNESCO zaštitom kao na primjer: stare jezgre Dubrovnika, Šibenske katedrale, Dioklecijanove palače u Splitu, Starogradsko polje, povijesne jezgre Trogira, Eufrazijeve bazilike u Poreču itd. Vrijedno je napomenuti osam nacionalnih parkova kao i dvanaest parkova priroda od kojih su najpoznatija Plitvička jezera, ali i tisuće dvoraca i utvrda koja se nalaze na područjima Hrvatske.

Dominantni turistički proizvodi:

- sunce i more,
- nautički turizam,
- poslovni turizam,
- kulturni turizam.

Najveći turistički proizvod su sunce i more, koji usprkos svim pokušajima smanjenja sezonalnosti, zauzima 85% fizičkog volumena i oko 75 - 80% ukupnih prihoda. Stabilna potražnja i konkurentnost Mediterana pretežiti su razlog velike potražnje za ovim proizvodom. Nadalje, zahvaljujući jednoj od najrazvedenijih obala na svijetu Hrvatska je jedna od najpoželjnijih destinacija nautičkog turizma na svijetu, što također potvrđuje dvoznamenkasta stopa rasta, popunjavanje pratećeg lanca vrijednosti i produljenje sezone. Usprkos pozitivnim stranama nautički turizam Hrvatske posljednjih godina doživljava stagnaciju po pitanju razvoja novih ponuda, pretežito prouzročenim lošim investicijskim okruženjem države. Stabilan izvor potražnje u hotelima čine poslovni turisti, koji ovisno o trendovima u svijetu čine oko 10 - 15% ukupne potražnje hotelskih gostiju, ali nedostatkom konferencijske infrastrukture, a i nekonkurentnim upravljanjem i komercijalizacijom proizvoda ne postiže se puni potencijal ovog proizvoda. Dugogodišnjim ulaganjem u kulturni turizam, sastavljanjem državne strategije razvoja kulturnog turizma, kao i kontinuiranim uspostavljanjem prepoznatljivog proizvoda putem kreiranja regionalnih i globalno prepoznatljivih događanja, Republika Hrvatska postaje iznimno konkurentna na tržištu kulturnog turizma. Daljnji razvoj koči komercijalizacija i destinacijsko upravljanje kojim bi se proizvod integrirao i isporučio u ukupni doživljaj na razini destinacije. Proizvodi izražene perspektive razvoja su:

- zdravstveni turizam,
- cikloturizam,
- gastronomija i enologija,
- ruralni i planinski turizam,
- golf turizam,
- pustolovni i sportski turizam i ekoturizam,
- globalni rast zdravstvenog turizma.

Zdravstveni turizam na globalnoj razini raste po stopi oko 15 - 20% na godinu. Zahvaljujući pristupačnosti većim tržištima, povoljnoj klimi, prirodnim ljepotama, sigurnosti, tradiciji i relativno povoljnoj reputaciji Hrvatska ima vrlo povoljnu podlogu za razvoj ove vrste proizvoda. Procjenjuje se da će porast turizma kojemu je glavna aktivnost bicikliranje ili glavno prijevozno sredstvo bicikl porasti za 10% do 2023. godine. Ovaj proizvod također ima predispozicije za razvoj u obliku dobre umreženosti biciklističkih ruta, do kojih su neke dio međunarodnih ruta, ali proizvod još uvijek nije dovoljno valoriziran i komercijaliziran. Zahvaljujući domaćem stanovništvu bilježi se rast gastro-enološkog turizma. 160 tisuća



građana posjećuju vinske centre, a više od 60% posjetitelja kupuje lokalna vina i prehrambene proizvode. Gastro-enološka iskustva najrazvijenija su na područjima Istre, a kao i u dosadašnjim primjerima nedostatak valorizacije glavna je blokada razvoja ovog proizvoda iako je on dugi niz godina sastavni dio promocije države. Pretpostavlja se da oko 3% svjetskih putovanja spada pod ruralni i planinski turizam. Ovaj proizvod bilježi 6% rasta na godinu, usprkos nerazvijenom domaćom potražnjom, i iznimnom sporom razvoju, s izuzetkom Istre. Planinski turizam je razvijeniji, ali centri poput Bjelolasice, Begova Razdolja i Platka stagniraju u svojoj ponudi i ne rade velike iskorake prema povećanju potražnje. Rastuća popularnost golf turizma može se prepoznati iz činjenice konstantnih otvaranja golf igrališta. Destinacije poput Španjolske, Turske i Portugala otvorile su ukupno 27 igrališta u razdoblju 2009. - 2011. godine. Hrvatska raspolaže sa svega četiri igrališta koja imaju osamnaest polja, dva igrališta s devet polja i nekolicinom vježbališta što drugim riječima znači da je ponuda praktički nepostojeća. Proizvod koji efektivno bilježi vrlo dobar rast, u iznosu od 30%, je pustolovni i sportski turizam. Ronjenje, kanuing, rafting, lov, ribolov, kajaking i zimski sportovi samo su neke od aktivnosti koje spadaju pod pustolovni i sportski turizam. Iako neki dijelovi države bilježe bolji rast od ostalih, Hrvatska još uvijek dovoljno ne iskorištava svoje prirodne resurse koji joj daju izuzetnu komparativnu prednost na tržištu. Kao posljednji proizvod navodi se ekoturizam. Ovaj proizvod međunarodno zauzima 3% svih odmorišnih putovanja te se pretpostavlja da će taj udio rasti zbog sve veće ekološke osviještenosti populacije. Hrvatski ekoturizam vrlo je slabo razvijen usprkos raspoloživosti, očuvanosti i atraktivnosti prirodnih resursa. Zaustavljanje razvoja ekoturizma čak i u zaštićenim područjima jedna je od glavnih barijera s kojima se suočava Hrvatska. Dodatan dokaz o važnosti turizma za državu je zapošljivost. 2011. godine u ugostiteljstvu bilo je zaposleno oko 90 milijuna ljudi što čini 6,5% ukupne zaposlenosti države, ali također bilježi duplo veći rast od rasta zaposlenosti države. Najveća koncentracija zaposlenosti bilježi se u hotelima i sličnim smještajnim objektima kao i u poslovima usluživanja pića. Prema stupnju struke približno 52% svih zaposlenih u ugostiteljstvu imaju srednju stručnu spremu, dok je 20,5% radnika visokokvalificirano ili kvalificirano.<sup>58</sup>

Tomasevo istraživanje provedeno 2019. godine pruža uvid u točnije razloge posjeta Republike Hrvatske. Prema istraživanju utvrđuje se da je glavni motiv dolaska odmor zbog kojeg dolazi 91% svih turista Hrvatske. Drugih 9% turista dolaze radi posla (4%), posjete

---

<sup>58</sup> STRATEGIJA RAZVOJA TURIZMA REPUBLIKE HRVATSKE DO 2020. GODINE, VLADA REPUBLIKE HRVATSKE, 2013., <https://mint.gov.hr/UserDocsImages/arhiva/130426-Strategija-turizam-2020.pdf> (28.02.2021.)

rodbini (2%), zdravstvenih razloga (1%), obrazovanja (1%) i vjerskih razloga (0,3%). Ispitanici koji posjećuju jadransku Hrvatsku radi odmora, pretežito su motivirani morskim (80%) i prirodnim (56%) ljepotama. Između 13% i 24% ispitanika posjećuje Jadran radi posjeta gradova, touringa, sporta, rekreacije i kulturnih umjetnosti. Posjeti kontinentalne Hrvatske imaju sličan redoslijed, odnosno prirodne ljepote čine najveću motivaciju posjeta u iznosu od 32%, nakon čeg slijede touring, posjeti gradovima, sport, rekreacija, posao, kultura i umjetnost, s udjelom između 16% i 26%.<sup>59</sup>

### 3.4 TURIZAM I IZBJEGLIČKE KRIZE

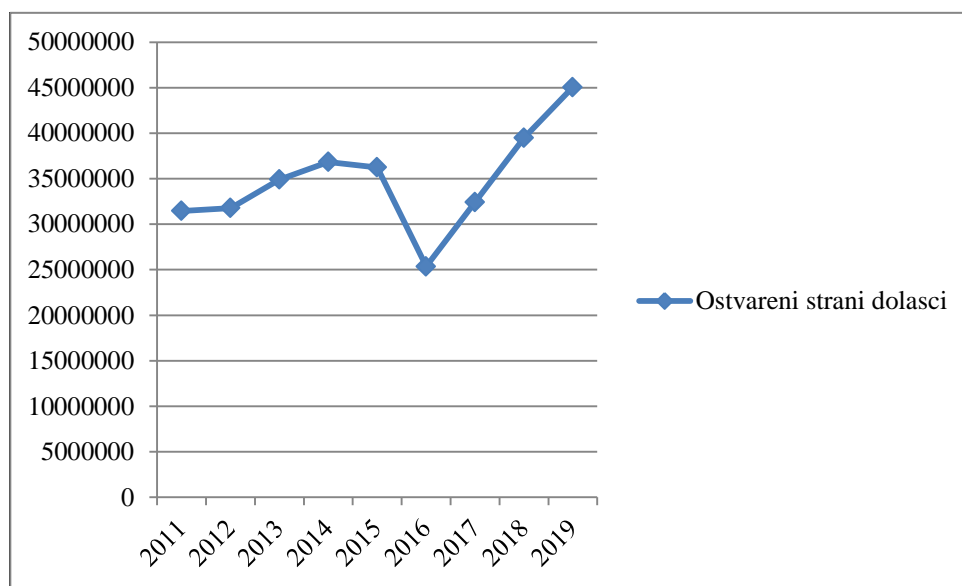
Prijašnjim poglavljima utvrđeno je kako izbjegličke krize dovode do povećanja kriminala, a novije generacije putnika više cijene sigurnost tijekom putovanja. Ovim činjenicama može se pretpostaviti kako je broj ostvarenih turističkih dolazaka u područjima zahvaćenim izbjegličkom krizom uvelike smanjen, no je li to zapravo istina? Ovim poglavljem pokušat će se utvrditi kakav utjecaj na turizam ima sirijska izbjeglička kriza. Istraživanje provedeno na temu utjecaja izbjegličke krize na turizam Istanbula dolazi do nekoliko zaključaka. Jedini negativni utjecaj koji je kriza imala na turizam već je prijašnje spomenut, a to je zapošljavanje izbjeglica. Podupiranje sive ekonomije ilegalnim zapošljavanjem izbjeglica kao jeftine radne snage odnosi se na cijelu industriju, od koje turizam nije izuzet. Pretpostavlja se kako se prisustvom izbjeglica povećava nezadovoljstvo lokalnog stanovništva kao i turista, radi primjerice prevelikih gužvi, ilegalnog poslovanja, smanjenja autentičnosti itd., no te tvrdnje nisu empirijski potvrđene. Drugo, rezultat ovog istraživanja prikazuje broj ostvarenih dolazaka u Istanbul tijekom godina, te dolazi do zaključka da izbjeglička kriza nije imala negativan utjecaj na turističku potražnju Istanbula. Istraživanje također potvrđuje povećanje investiranja u turizam tijekom kratkog i srednjeg roka. Pretpostavlja se da priljev kapitala iz Bliskog istoka ima iznimno pozitivan utjecaj na turističku industriju, pogotovo na mikro i mala turistička poduzeća.<sup>60</sup> Problem ovog istraživanja je u činjenici da autor koristi podatke izdane 2016. godine koji se odnose na prethodnu godinu, ali kao što je već prethodno utvrđeno izbjeglička kriza dobiva svjetsku pažnju tek krajem 2015. godine. Analiza podataka izdana od strane turske vlade o broju ostvarenih dolazaka kroz godine bolje će prikazati utjecaj krize na turizam Turske.

---

<sup>59</sup> HORAK, S., HENDIJA, Z.: **TOMAS: stavovi i potrošnja turista u Hrvatskoj**, Institut za turizam, Zagreb, 2020., <http://www.iztg.hr/hr/projekti/tomas-istrazivanja/> ( 21. 04. 2021.)

<sup>60</sup> DINCER, I. F., KARAYILAN E., CIFCI A. M.: **Refugee crisis (RC) after the Arab Spring (AS) and its impacts on Turkish tourism industry: The case of Istanbul**, Journal of Tourismology, Vol. 3, 2017. 1, <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/457633> (09. 03. 2021.)

Graf 3. Ostvareni inozemni dolasci u Turskoj

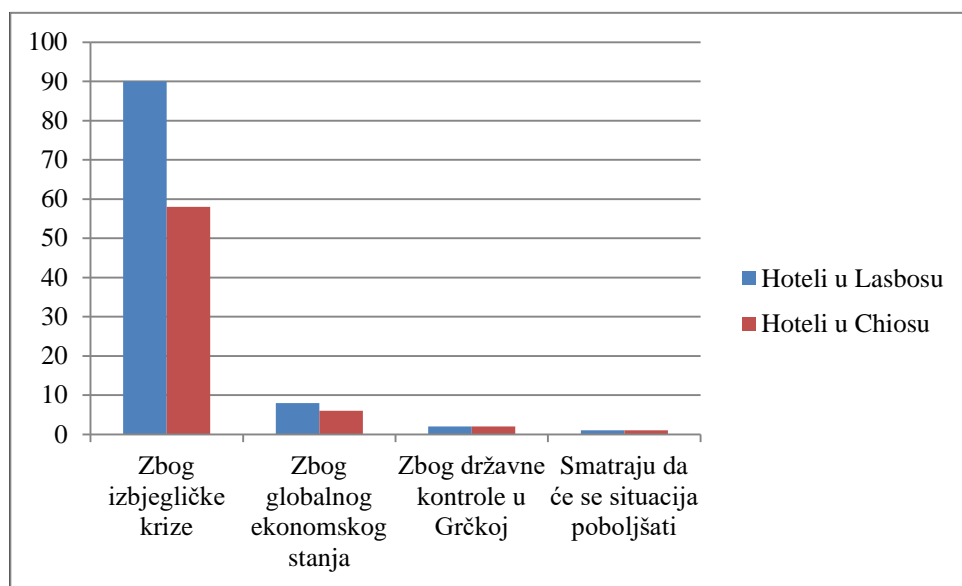


Izvor: obrada autora prema **Border Statistics 2020**, TC Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020., <https://www.ktb.gov.tr/EN-249299/yearly-bulletins.html> (10.0. 2020.)

Graf 4 vrlo jasno pokazuje pad inozemnih dolazaka u Tursku u 2016. godini. Iako se sa sigurnošću ne može tvrditi da je izbjeglička kriza uzrokovala pad od oko 10 milijuna dolazaka, može se tvrditi da je uvelike njemu pridonijela. Također se može uočiti kako već iduće godine dolazi do oštrog porasta broja dolazaka koji 2019. godine ruši rekord turskog turizma.<sup>61</sup> Analizom podataka o inozemnim dolascima u Tursku kao i utjecaja izbjegličke krize na turizam Istanbula može se prepoznati velik kratkoročni utjecaj na turizam. Tijekom razdoblja krize dolasci padaju, ali činjenica da za samo tri godine nakon zatvaranja balkanske rute Turska ostvaruje nacionalni rekord po broju posjeta što govori kako izbjeglička kriza nije imala dugoročan utjecaj na turističku potražnju Turske. Potrebno je također pogledati kakav utjecaj kriza ima na sve dijelove turističke industrije. Istraživanje provedeno među hotelijerima na grčkim otocima Lesbosu i Hiosu dolazi do nekoliko rezultata. Prvi rezultat potvrđuje da je izbjeglička kriza imala značajan utjecaj na opće turističko stanje turizma grčkih otoka. Drugo, potvrđuje značajnu razliku u broju rezervacija tijekom siječnja i veljače 2015. i 2016. godine, kao i značajno veći broj otkazivanja rezervacija u istom razdoblju. Na pitanje razloga velikog smanjenja rezervacija i povećanja otkazivanja čak 90% hotelijera tvrdi da je izbjeglička kriza glavni uzrok.

<sup>61</sup> **Border Statistics 2020**, TC Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020., <https://www.ktb.gov.tr/EN-249299/yearly-bulletins.html> (10.04. 2021.)

Graf 4. Razlozi manjeg broja rezervacija i većeg broja otkazivanja



Izvor: obrada autora prema ROUSKA K.: **LOCAL IMPACT OF REFUGEE AND MIGRANTS CRISIS ON GREEK TOURISM INDUSTRY**, Ikonomicheski Izsledvanja, Vol. 26, 2017., 4, <https://www.researchgate.net/publication/323416730> Local impact of refugee and migrants crisis on Greek tourism industry ( 12. 03. 2021.)

Graf 5 pokazuje jednoglasno mišljenje hotelijera grčkih otoka o utjecaju izbjegličke krize na turističku industriju. Nadalje, zanimljivo je mišljenje hotelijera o dugoročnom utjecaju krize na turizam otoka. 48,51% hotelijera Lesbosa i 49,25% hotelijera Hiosa smatraju kako će kriza imati dugoročno pozitivan utjecaj te da će otoci postati svjetski poznata destinacija, dok ostalih 49,5% hotelijera Lesbosa i 46,26% hotelijera Hiosa zauzimaju pesimističnije stajalište da će reputacija otoka postati lošija.<sup>62</sup> Daljnja istraživanja potvrđuju loš utjecaj krize na turizam. Bilježi se pad posjeta u Grčkoj u 2015. godini za 22,79% s obzirom na prethodnu godinu, također broj jednodnevnih noćenja pada za 18,75%, cijena smještaja za 12,45%, prihodi smještajnih jedinica padaju za 15,66% dok troškovi rastu za 5,66%. Ovi podaci pojašnjavaju zašto ispitanici imaju mišljenje da je izbjeglička kriza imala vrlo snažan negativan utjecaj na njihovo poslovanje te zašto su bili prisiljeni otpustiti dio svoje radne snage. Cijela ugostiteljska industrija nije jednako pogođena, hoteli prijavljuju iznimno male promjene u potražnji za vrijeme izbjegličke krize, dok su hotelijeri znatno više pogođeni te njihove nade generiranja potražnje kroz novo tržište, izbjeglica, volontera i Frontex

<sup>62</sup> ROUSKA K.: **LOCAL IMPACT OF REFUGEE AND MIGRANTS CRISIS ON GREEK TOURISM INDUSTRY**, Ikonomicheski Izsledvanja, Vol. 26, 2017., 4, <https://www.researchgate.net/publication/323416730> Local impact of refugee and migrants crisis on Greek tourism industry ( 12. 03. 2021.)

zaposlenika, nisu ostvarene. Kao što pojedine vrste smještajnih jedinica nisu jednako pogođene krizom, tako nisu ni sami grčki otoci. Smještajni kapaciteti otoka Lesbosa znatno su jače pogođeni od ostalih smještajnih jedinica na Kosu, Hiosu i Samosu. Ova razlika potječe jer je Lesbos znatno jače zahvaćen izbjegličkom krizom od ostalih otoka, točnije procjenjuje se da je dvije trećine izbjeglica koje su ušle u Grčku učinilo to kroz Lesbos. Nadalje, zanimljiva je činjenica da su smještajne jedinice na obalama jače zahvaćene od ruralnih konkurenata, pretpostavlja se da su tadašnja osjetljivost teme izbjegličke krize kao i sigurnost prisilili masovne turiste na promjenu destinacije koja nudi proizvod sunce i more. Kako bi što više minimizirali negativne utjecaje izbjegličke krize hotelijeri pretežito povećavaju marketinške aktivnosti i smanjuju troškove kao i cijene.<sup>63</sup> Već je prethodno spomenuto da sigurnost turista igra važnu ulogu u procesu donošenja odluka o putovanju, no postavlja se pitanje kako je zapravo izbjeglička kriza utjecala na odluke turista i što su zahvaćene države mogle poduzeti kako bi smanjile taj utjecaj. Za odgovor na ovo pitanje najprije je potrebno objasniti proces donošenja odluka i destinacijski imidž. Utvrđeno je kako turisti biraju destinaciju u koju će putovati temeljeno na skupu kognitivnih i afektivnih čimbenika, odnosno skupu informacija koje turist već zna o destinaciji i koje je prikupio iz raznih izvora (kognitivni čimbenici) i skupu osjećaja koje turist ima prema toj određenoj destinaciji bez obzira bili oni pozitivni, negativni ili neutralni. Drugim riječima može se reći da se proces odlučivanja sastoji od formiranja slike o destinaciji u glavama turista te odabira putovanja u destinaciju koja ima najbolju sliku. Turističke destinacije pokušavaju utjecati na svoju sliku u glavama turista zauzimajući određeni identitet na tržištu. Komuniciranjem svoje misije, vizije i vrijednosti potencijalnim posjetiteljima destinacije pokušavaju formirati željenu sliku u glavama, no ta slika može se uvelike razlikovati od identiteta zahvaljujući svim ostalim vanjskim faktorima. Primjerice, identitet destinacije temelji se na privlačenju obitelji na način komuniciranja mirnoće, povučenosti i opuštenosti, dok mediji izvještavaju o novim noćnim klubovima koji se otvaraju u istoj destinaciji.

Porast fizičkog i financijskog rizika putem kriminala i potencijalne opasnosti terorističkih napada usko su povezani s migrantskom krizom, pa samim tim imaju utjecaj na turističke posjete destinacije. Percipirana sigurnost destinacije u glavama turista ima izravnu ali i izravnu povezanost sa željom posjete destinacije. Percipirana sigurnost u ovom slučaju može

---

<sup>63</sup> IVANOC H, S., STAVRINOUDIS A, T.: **Impacts of the refugee crisis on the hotel industry: Evidence from four Greek Islands**, Tourism Management, Vol. 67, 2018., 1, [https://www.researchgate.net/publication/323357493\\_Impacts\\_of\\_the\\_refugee\\_crisis\\_on\\_the\\_hotel\\_industry\\_Evidence\\_from\\_four\\_Greek\\_islands](https://www.researchgate.net/publication/323357493_Impacts_of_the_refugee_crisis_on_the_hotel_industry_Evidence_from_four_Greek_islands) (14. 03. 2021.)

biti jedan od motiva posjete destinacije, primjerice turisti koji ne putuju u destinacije koje su zahvaćene izbjegličkom krizom jer smatraju da postoji mogućnost od terorističkih napada, dok neizravno percipirana sigurnost poboljšava cjelokupnu sliku destinacije, što naposljetku povećava želju za posjetom. Također bitno je napomenuti da neizravan utjecaj sigurnosti više pridonosi želji za posjetom od izravnog. Treba uzeti u obzir da se izbjeglička kriza konstantno mijenja, i da se na globalnim razinama odvijaju događanja koja mogu utjecati na percepciju sigurnosti unutar destinacije bilo na pozitivan ili negativan način. Komuniciranjem o krizi bilo na pozitivan ili negativan način, percipirana sigurnost neće imati izravan pozitivan utjecaj na želju za posjetom destinacije kada se usporedi s utjecajem komunikacije nevezanom uz krizu. Zanimljivo je da opisana komunikacije ima zapravo neizravan učinak na želju za posjetom, odnosno percipirana sigurnost ima pozitivan utjecaj na destinacijsku sliku, što će naposljetku rezultirati snažnijom željom za posjetu bez obzira komuniciralo se o izbjegličkoj krizi na pozitivan ili negativan način. Zahvaćene države nisu jednako reagirale na dolazak izbjeglica, primjerice Mađarska postrožava granice i zakone dok Njemačka organizira cijelu politiku kako bi se izbjeglice osjećale dobrodošlo, a obje reakcije govore poprilično puno o samom narodu država. Turisti okruženi lokalnim stanovništvom koje projiciraju ljutnju, nepovjerenje ili averziju osjećaju se nepoželjno, što rezultira manjim brojem povrataka u tu destinaciju, dok nasuprot, ako je lokalno stanovništvo otvoreno i kao takvo ga se percipira u svijetu prema istraživanjima, to statistički značajno povećava vjerojatnost posjete te destinacije, kako na izravan tako i neizravan način, kroz sliku destinacije u glavama potrošača, te slično kao i kod sigurnosti neizravan način statistički je značajniji. No, što se dogodi s pozitivnim utjecajem kada se u jednadžbu uvede komunikacija, bilo na pozitivan ili negativan način, o izbjegličkoj krizi. Percipirana otvorenost lokalne zajednice tada neće imati značajan, izravan ili neizravan, utjecaj na želju za posjetom destinacije bez obzira komunicirala li se o pozitivnim ili negativnim događanjima. Također potrebno je razmotriti utjecaj na različite države diljem svijeta. Naime nisu sve države jednako pogođene krizom. Za potrebu objašnjavanja utvrđivanja štete ili koristi nastale od izbjegličke krize pokušat će se vidjeti koliko percipirana sigurnost i otvorenost utječu na želju za posjetom Njemačke, Austrije, Ujedinjenog Kraljevstva i Sjedinjenih Američkih Država. Njemačka je izabrana kao najteže zahvaćena država, koja je zapravo i destinacija izbjeglica, Austrija se nalazi na listi jer je jedna od država kroz koju izbjeglice prolaze kako bi došli do svog cilja, Ujedinjeno Kraljevstvo djelomično je zahvaćeno krizom, dok SAD nije uopće zahvaćen, već se tretira više kao promatrač. Percipirana sigurnost neće imati snažniji utjecaj na želju za posjetom, bez obzira koliko je neka država zahvaćena, ali će imati snažniji neizravan utjecaj kroz destinacijsku sliku, samo

kada se komunicira o krizi bilo na pozitivan ili negativan način. Slično tomu, percipirana otvorenost nema izravan utjecaj na želju za posjetom, ali ima neizravan utjecaj kada se kriza komunicira pozitivno ili negativno. Percipirana sigurnost i otvorenost na neizravan način neće imati drugačiji učinak na države pri neutralnoj komunikaciji, odnosno komunikaciji o drugoj temi. Ovim istraživanjem može se doći do nekih vrlo bitnih zaključaka. Prvo percipirana sigurnost kao i percipirana otvorenost nemaju izravan utjecaj na želju za posjetom, ali mogu se opisati kao poželjni „faktor“ koji pridodaje cjelokupnoj pozitivnoj slici destinacije. Nadalje, tijekom krize percipirana sigurnost i percipirana otvorenost imaju obrnuto proporcionalan odnos na želju za posjetom. Kriza potiče smanjenje važnosti otvorenosti koja je jednaka povećanju potrebe za sigurnosti, što znači da komuniciranje otvorenosti tijekom krize neće imati nadani pozitivan utjecaj na želju za posjetom od strane turista. Posljednje utvrđuje se da države zahvaćene krizom imaju puno veću potrebu za percipiranom sigurnosti, te da ako komuniciraju otvorenost, potreba za percipiranom sigurnosti postaje znatno veća.<sup>64</sup> Iako percipirana otvorenost lokalnog stanovništva postaje manje važna za vrijeme krize, ona i dalje ima svoj utjecaj na cjelokupnu destinacijsku sliku u dužem roku. Ponašanje lokalnog stanovništva prema izbjeglicama, kao i njihova želja za pomoći može stvoriti izrazito pozitivnu sliku otvorenosti destinacije koja možda neće odmah utjecati snažno na želju za posjetom, ali s vremenom će se izbjeglička kriza stabilizirati, a samim tim otvorenost destinacije dobivat će sve više na značenju. Stvarnost je zapravo obrnuta, istraživanjem provedenom o stavovima lokalnog stanovništva Turske i Grčke prema izbjeglicama potvrđeno je da u mjestima teže zahvaćenim krizom lokalno stanovništvo postaje agresivnije prema izbjeglica, tražiteljima azila i osobama muslimanske vjeroispovijesti, podupiru više konzervativne politike koje zagovaraju strože mjere za prijave političkog azila. Također, utvrđeno je da mjesta koja su teže zahvaćena izbjegličkom krizom i u kojima se izbjeglice duže zadržavaju imaju znatno agresivnije stavove od susjednih mjesta. Primjerice grčki otoci zahvaćeni krizom znatno više imaju agresivnije stavove, ali i znatno više glasaju za postroženje procesa dodjeljivanja političkog azila u usporedbi sa susjednim otocima koji nisu zahvaćeni krizom.<sup>65</sup> Promjena u ponašanju lokalnog stanovništva ima vrlo znatne implikacije na turizam. Lošim tretiranjem izbjeglica od strane lokalne zajednice percipira se loša

---

<sup>64</sup> ZENKER, S., WALLPACH, S., BRAUN, E., VALLASTER, C.: **How the refugee crisis impacts the decision structure of tourists: A cross-country scenario study**, Vol. 71, 2019., 1, <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0261517718302504> ( 19. 03. 2021.)

<sup>65</sup> HANGARTNER, D., DINAS, E., MARBACH, M., MATAKOS, K., XEFTERIS, D.: **Does Exposure to the Refugee Crisis Make Natives More Hostile**, American Political Science Review, Vol. 113, 2019., 2, <https://www.cambridge.org/core/journals/american-political-science-review/article/does-exposure-to-the-refugee-crisis-make-natives-more-hostile/3E66D9B39336C652F9EF6D7EF9DF0735> ( 20. 03. 2021.)

otvorenost koja kratkoročno može imati pozitivne utjecaje, ali dugoročno narušava cjelokupnu sliku destinacije kao i na želju za posjetom turista. Također utvrđeno je da zauzimaju agresivan stav prema osobama muslimanske vjeroispovijesti, no nisu svi muslimani izbjeglice, te će oni koji destinacije zahvaćene izbjegličkom krizom posjećuju kao turisti osjetiti averziju, agresivnost, nepovjerenje, nelagodu od strane lokalnog stanovništva. Opisano profiliranje svih muslimana kao izbjeglica ostavit će iznimno negativnu sliku destinacije u očima svih svjetskih turista. Ogroman dio turizma čini prijevozna industrija te iako izbjeglička kriza nije izravno utjecala na pogoršanje prijevoza turista, imala je svoj negativan utjecaj na njega. Turistički prijevoznici koji ilegalno ne prevoze izbjeglice nisu u opasnosti od kazni i novih regulacija, ali zasigurno su osjetili negativan pomak od dolaska izbjeglica, u obliku oštrijih graničnih kontrola koje produljuju prijelaz granica. Najteže pogođene su željeznička industrija i cestovni prijevoz dobara, primjerice prije krize procedura prelaska vlakova srpsko-hrvatske granice trajala je oko 30 minuta, sada traje od 40 minuta pa do nekoliko sati. Problem nastaje pri ilegalnom ukrcavanju ili švercanju ljudi u vagonima, pa granična policija pojedine države provodi zasebne inspekcije svih vagona, dok je prijašnjih godina jedna strana provodila papirologiju, a druga pregled dobara koji se prevoze. Velika razlika u vremenu prelaska potječe prvenstveno iz vrste dobara koji se prevoze, primjerice vagoni koji prevoze drvene proizvode često imaju skrivene dijelove za ilegalni prijevoz izbjeglica, pa proces prelaska granice ponekad uključuje potpuni istovar i utovar svih dobara. Turistički gledano problem se stvara pri kreiranju rasporeda putničkih vlakova, zakazana vremena dolazaka na određene stanice uvelike ovise o prijelazu vlaka preko granice na kojoj mogu čekati prijelaz duže nego predviđeno, zbog dugog provjeravanja teretnog vlaka ispred njih. Jednako tako zahvaćen je i cestovni prijevoz, ilegalnim prijevozima kao i ilegalnim ukrcavanjima izbjeglica postroženi su pregledi teretnih vozila na graničnim prijelazima.



Slika 3. Kolona kamiona na graničnom prijelazu Bosanska Gradiška



Izvor: FEJZOVIĆ, E.: **SMANJUJU SE GUŽVE I KOLONA KAMIONA NA GRANIČNOM PRIJELAZU BOSANSKA GRADIŠKA**, Hayat.ba, 2020., <https://hayat.ba/smanjuju-se-guzve-i-kolona-kamiona-na-granicnom-prijelazu-bosanska-gradiska/140743/> (19. 03. 2021.)

Slika 3 prikazuje jednu kolonu kamiona tegljača na graničnom prijelazu, gdje su određeni vozači čekali i do 20 sati na svoj red. Poboljšanjem tehnologije duljina čekanja počinje se smanjivati, ali kratkoročan utjecaj na turizam kao i cijelo gospodarstvo je ogroman. Iako većina graničnih prijelaza ima posebno odvojen pregled teretnih vozila, postoji mogućnost zastoja turističkog prometa u ogromnim kolonama.<sup>66</sup> Posljednje, od iznimne je važnosti spomenuti utjecaj izbjeglica na okoliš, ne samo radi ekološkog osviještenja, već i neizravnog utjecaja na turizam. Ekološki utisak izbjeglica može se jednostavno opisati kao proces povećanja pritiska na vodene i energetske resurse, kao i uništenja zemljišta, zagađenja zraka, deforestacije i povećane proizvodnje otpada. Najveći ekološki problem prouzročen izbjegličkom krizom je sanacija plastičnih čamaca i spasilačkih jakni koji su odbačeni po dolasku.

<sup>66</sup> RADIONOV, N., SAVIĆ, I.: **THE IMPACT OF IREGULAR MIGRATIONS, SMUGGLING AND HUMAN TRAFFICKING ON THE LAND TRANSPORT INDUSTRY: THE CROATIAN CASE**, Poredbeno pomorsko pravo, Vol. 58, 2019., 173, [https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=324301](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=324301) (20. 03. 2021.)

Slika 4. Plaža Lesbosa nakon dolaska izbjeglica



Izvor: SEGUIN, F.: **The Trash- Lesbos Island**, Frederic Seguin, 2015.,

<https://www.fredericseguin.com/Projects/Refugees/Other-Stories/The-Sidestories/n-KzFtnN/The-Trash-Lesvos-Island/i-ZQgbVgw> ( 21. 03. 2021.)

Dodatni problem stvara reciklaža ostavljena na plažama, spasilačke jakne nisu tipični reciklažni materijali, pa primjerice Grčka nema mogućnost njihova recikliranja te taj materijal moraju izvoziti dalje čime se povećavaju troškovi sanacije. Proizvodnja otpada izbjeglica tu ne staje. Prema istraživanjima kampovi mogu proizvoditi između 7 do 30 tona otpada na dan, čije skupljanje i odvoz gradove mogu koštati između 1500 do 5500 eura na dan. U ovu cijenu nije uključeno zbrinjavanje posebnog otpada, ni čišćenje samih kampova. Otpad nije jedini problem izbjegličkih kampova, izuzet sječe šuma za izgradnju kampova, zbog relativno brze izgradnje, rijetki kampovi imaju adekvatnu infrastrukturu za zbrinjavanje otpadnih voda, već su opremljeni toi-toi toaletnim sustavom. Dodatni troškovi stvaraju se pri dnevnom čišćenju toaleta, kao i transportu otpadnih voda u za to predviđene institucije.<sup>67</sup> Slika 4 poprilično dobro prikazuje utjecaj izbjeglica na okoliš, ali i na destinaciju. Otpad koji nemarno ostavljaju potrebno je sanirati, što stavlja dodatan pritisak na ekonomiju mjesta, ali i uništava njihove prirodne ljepote, koje su kao što je utvrđeno jedan od važnih motiva posjete za turiste.

---

<sup>67</sup> SKANAVIS, C., KOUNANI, A.: **The environmental impacts of the refugees' settlements at Lesbos Island**, University of the Aegean, 2016., [https://www.researchgate.net/publication/308019195\\_The\\_environmental\\_impacts\\_of\\_the\\_refugees\\_settlements\\_at\\_Lesvos\\_Island](https://www.researchgate.net/publication/308019195_The_environmental_impacts_of_the_refugees_settlements_at_Lesvos_Island) (21.03.2021.)

### 3.5 KRIZNI MENADŽMENT I KRIZNO KOMUNICIRANJE U TURIZMU

Prva upotreba izraza krizni menadžment potječe iz političke sfere. Američki predsjednik J.F. Kennedy koristi ovaj izraz tijekom Kubanske krize kako bi opisao nošenje s ozbiljnom i izvanrednom situacijom. Termin krizni menadžment može imati institucionalno i funkcionalno značenje. Institucionalno se odnosi na grupu ljudi zaduženu za provođenje kriznog menadžmenta, dok funkcionalno opisuje primjenu procesa i zadatka tijekom krize. Danas je krizni menadžment dio svakog menadžerskog tima ili projekta te predstavlja skup dobro definiranih koraka koji se provode po navedenom slijedu i omogućuju timu zaduženom za odnos s krizom bolji ulazak u srž kao i utjecaje krize.<sup>68</sup> Spomenuti proces sastoji se od niza koraka:

- uspostava konteksta krize
- uspostava rizika
- analiza rizika
- procjena rizika
- nošenje s rizikom.

Prvi korak odnosi se na otkrivanje uzroka i vrste krize na koju se pokušava utjecati. U turizmu su to najčešće katastrofe nastale od strane prirode, društvenih sukoba, epidemije ili tehnološki kvarovi. Određivanje konteksta krize bitno je kao bi se bolje procijenila šteta. Primjerice, turističkom hotelu važniju krizu predstavlja požar ili trovanje hranom, dok je turističkoj destinaciji važnija kriza teroristički napad ili prirodna katastrofa. Nakon uspostavljanja konteksta dolazi uspostava rizika. Ovaj korak započinje razvojem i shvaćanjem zakonodavnog, političkog, društvenog, regulativnog i psihološkog okruženja unutar destinacije. Kratka provjera okoline može otkriti potencijalne rizike poput odnosa zaposlenih, društvenog nemira, raznih napada ili tehnoloških kvarova. Bržoj i kvalitetnijoj uspostavi rizika pridonosi i analiza povijesnih kriza i studija. Ovim korakom također se uspostavljaju i zahvaćene grupe, ali i sektori pomoći. Uspostavljeni rizici se analiziraju prema vjerojatnosti i posljedicama te kategoriziraju prema stupnju rizika. Uobičajeno se kategorizacija provodi u četiri grupe. Ekstremni rizici zahtijevaju trenutnu radnju, visoki rizici zahtijevaju pažnju višeg menadžmenta, srednji rizici zahtijevaju različite visine menadžmenta i naposljetku niski rizici se rješavaju unutar svakodnevnih rutina. Nakon analize kategorizirani rizici se dijele na

---

<sup>68</sup> ĐUKIĆ, J.: **KRIZNI MENADŽMENT DOGAĐANJA U TURIZMU**, UNIVERZITET SINGIDUNUM, Beograd, 2010., <https://singipedia.singidunum.ac.rs/izdanje/41980-krizni-menadzment-dogadjaja-u-turizmu> ( 15. 04. 2021.)

prihvatljive i neprihvatljive. Prihvatljivi rizici se dokumentiraju i rješavaju na sljedećem sastanku tima za odnos s krizom. Neprihvatljivi rizici nakon prepoznavanja zahtijevaju trenutnu radnju. Posljednji korak je nošenje s rizikom, nakon uočavanja neprihvatljivog rizika poduzimaju se radnje u područjima prevencije, spremnosti, odgovora i oporavka. Za sve destinacije idealna je prevencija prelaska rizika u krizu kako bi se spriječile sve štete prije nastanka. Prevencija kao što sama riječ govori sastoji se od poduzimanja koraka kako bi se spriječila kriza. Tipično se dijeli na strukturalnu i nestrukturalnu prevenciju. Strukturalna se odnosi na postavljanje znakova upozorenja ili ograda kao bi se spriječilo prilaženje opasnim područjima, dok se nestrukturalna prevencija sastoji od obuke zaposlenika. Ako prevencija ne uspije, potrebna je spremnost na brzo donošenje plana nošenja s krizom i podizanje svijesti javnosti o opasnostima krize. Uspostavom plana dolazi odgovor na krizu, odnosno koordiniranje aktivnosti, od kojih je najvažnija koordinacija s dionicima kako bi se omogućila trenutna pomoć zahvaćenima. Dionici u ovom slučaju mogu biti država, vlasnici organizacija, menadžeri, mediji, zaposlenici, potrošači itd. Oporavak od krize odnosi se na aktivnosti poduzete kako bi se društvo i poduzeća vratila u normalno stanje. Uz navedene korake dobra komunikacija kao i revizija ključni su za bolji uspjeh kriznog menadžmenta trenutne krize, ali i budućih kriza. Komunikacija započinje kao dio tima zaduženog za krizni menadžment. Svi članovi tima trebaju dobiti iste informacije tijekom krize kako bi brzo i kvalitetno mogli donositi najbolje odluke. Nakon donošenja, odluka komunicira se s višim menadžmentom i vladom kako bi bili upoznati s planom te kako bi mogli pripomoći ako to bude potrebno. Svi članovi organizacije trebaju biti dobro upoznati s cjelokupnim planom kao i svojom pozicijom unutar njega kako bi se osigurala maksimalna učinkovitost. Klijenti također trebaju biti obaviješteni o krizi, kao i planovima kriznog menadžmenta u svrhu minimizacije nesuglasica tijekom poslovanja u kratkom, ali i dužem roku. Naposljetku, potrebna je komunikacija s vanjskom populacijom u svrhu obavještavanja, upozorenja i odgovaranja na sva pitanja vezana uz krizu. Krizni menadžment dinamičan je proces tijekom krize, ali i izvan nje, neprestano se mijenja pa je potrebno konstantno praćenje i revizija plana upravljanja. Rizici koje organizacija trenutno smatra niskima, u budućnosti mogu postati ekstremni, a razvojem tehnologije otvaraju se nove mogućnosti upravljanja krizom. Konstantnim praćenjem moguće je brzo reagirati i prilagoditi plan upravljanja.<sup>69</sup> Kako bi krizni menadžment bio uspješan potrebno je dobro komuniciranje. Krizno komuniciranje uključuje uspostavljanje internih i

---

<sup>69</sup> BUHALIS, D., COSTA, C.: **Tourism Management Dynamics**, Elsevier, Oxford, 2006., p. 30-38

eksternih primatelja informacija tijekom krize. Glavne zadaće kriznih komunikatora uključuju:

- pripremu za krizu
- određivanje publike
- osmišljavanje i kreiranje poruka
- odabir medija za prijenos informacija
- odgovaranje na povratne informacije
- procjenu uspješnosti.

Iako krize nisu svakodnevna pojava, organizacije i destinacije mogu se pripremiti na njih stvaranjem odnosa s internom i eksternom publikom, predviđanjem potencijalnih kriza i osmišljavanjem planova nošenja s različitim krizama koje mogu nastati. Pojavom krize prva zadaća krizne komunikacije je određivanje publike, odnosno stvaranje popisa primatelja informacija tijekom krize bez obzira radilo se o internoj ili eksternoj publici. Nakon određivanja publike slijedi osmišljavanje i kreiranje poruka koje će se poslati publici putem određivanja ključnih informacija koje se žele prenijeti i sastavljanja poruka koje se temelje na tim informacijama. Za sastavljene poruke biraju se najučinkovitiji mediji za prijenos. Krizni komunikatori ocjenjuju sve dostupne medije za prijenos željenih informacija. U obzir dolaze različiti mediji poput press konferencija, društvenih mreža, internetskih stranica, magazina, mailova, intervjuja itd. Odabir medija ovisi o više čimbenika, primjerice o vrsti publike kojoj se poruka želi prenijeti, vrsti krize, povijesti nošenja s prijašnjim krizama, odnosu s publikom prije nastanka rize i samom sadržaju poruke koja se prenosi. Nakon slanja poruka posao kriznih komunikatora nije završen, već je potrebno prepoznavanje važnosti povratnih informacija. Dijelovi populacije imat će pitanja, dok neki dijelovi mogu imati prijedloge ili kritike na sadržaje poruka te je potrebno odgovaranje na sva pitanja i prijedloge od strane publike. Nakon završetka krize provodi se ocjenjivanje cjelokupnog djelovanja putem identifikacije loše provedenih koraka, prijedloga boljeg postupanja i zapisivanja provedbe plana kao reference za buduće slične krize.<sup>70</sup> Opisani postupci odnošenja kriznog menadžmenta i komuniciranja predstavljaju teorijsku podlogu, dok iskusni hotelski menadžeri kroz godine nošenja s različitim krizama iznose svoje stavove o najvažnijim dijelovima kriznog menadžmenta. Dobra priprema i konstantno obučavanje djelatnika može pridonijeti bržem rješavanju problema prije nego što se on pretvori u krizu ili prevenciju nastanka

---

<sup>70</sup> ZAREMBA, J., A.: **Crisis Communication: THEORY AND PRACTICE**, Routledge, Abingdon, 2010., p. 23-24

problema u cijelosti. Primjerice prilikom Olimpijskih igara u Londonu hoteli uvode detektore metala na ulaze. Nadalje osiguravanje visoko treniranog osiguranja, posebnih konferencijskih sala i zatvaranja dijela hotela za ostale goste neki su od protokola finskih hotela prilikom održavanja važnih političkih konferencija. Svakodnevna primjena pripreme i prevencije krize je u obliku treniranja osoblja za prepoznavanje sumnjivih osoba te zabrana pristupa hotelu istim. Upravljanje troškovima tijekom krize također je jedan od ključnih čimbenika preživljavanja, ali i brzog oporavka. Smanjenje posjetitelja u turističkoj industriji znači i smanjenje prihoda, što rezultira smanjenjem troškova na sve načine. Primjerice hoteli kako bi smanjili troškove struje mogu zatvoriti dijelove svog objekta i koncentrirati goste u određene dijelove. Na ovaj način ne samo da se smanjuju troškovi struje i grijanja, već se postiže bolja iskorištenost zaposlenika i stvaranje percepcije slabije pogođenosti hotela od strane krize među gostima. Još jedan primjer smanjenja troškova je reevaluacija investicijskih planova poslovnog objekta. Sredstva koja su bila namjenjena za određena ulaganja mogu se preusmjeriti na minimizaciju štete krize. Nadalje, iskusni menadžeri napominju važnost iskorištavanja lokalnih savjeta. Primjerice, lokacija poduzeća utjecat će na odluke lokalnog zakonodavstva pri postavljanju standarda održavanja, evakuacijskih planova, broja inspekcija objekata itd. Londonski hoteli uz redovne inspekcije, također provode i vlastite protupožarne preglede svog objekta, u svrhu održavanja identiteta sigurnosti kao i smanjenja premija osiguranja. Dobrom suradnjom i uvažavanjem savjeta lokalne policije stvara se suradnja prilikom koje policija izvještava poduzeća o lokalnim kriminalnim aktivnostima i postupcima osiguranja od istih. Održavanje dobre komunikacije s gostima ključno je za vrijeme krize. Poduzeća bi trebala imati zapise informacija o svojim kupcima koje koriste isključivo u trenucima kada je potrebno privlačenje poslovanja. Poduzeća ne bi smjela iskorištavati podatke svojih kupaca kako bi ih zatrpali ponudama. Količina i veličina zapisa ne bi smjeli biti ograničeni, a također je potrebna integracija držanja zapisa kroz sve odjele unutar jednog poduzeća. Dobro dokumentirani zapisi mogu spriječiti rast problema u krizu štetnu za poduzeće. Primjerice, zapisi temperature prilikom pripreme hrane, datumi servisiranja uređaja, čak i datum dostave hrane, mogu doći u upit ukoliko gost restorana osjeti nelagodu nakon konzumacije. Točnim držanjem zapisa može se izbjeći nastanak krize. Medijskim izvješćem o zagađenosti zraka, zagađenosti rijeke može se stvoriti negativna slika o poduzećima u blizini koja se može ublažiti ukoliko se dobro komuniciraju redovne inspekcije objekta. Naposljetku, navodi se važnost iskorištavanja novih tehnologija kako bi se povećala sigurnost poduzeća. Dobro pozicionirane kamere i ostali sigurnosni uređaji pozitivno utječu na percipiranu sigurnost u glavama potrošača, ali prekomjerna upotreba kamera može ostaviti

dojam sigurnosnog problema s kojim se poduzeće bori. Korištenje novog firewalla prilikom internetskog poslovanja ključno je za zaštitu privatnih podataka poduzeća i njihovih kupaca, kao i nužnost backup podataka pohranjenih izvan glavne centrale. Neki hoteli u Londonu ugrađuju čitače automobilskih tablica kako bi imali veću kontrolu nad svojim garažama te u suradnji s policijom brzo i učinkovito prijavljuju ukoliko ukradeni automobili stupe na područje njihove garaže.<sup>71</sup>

---

<sup>71</sup> TIEFENBACHER, P., J.: **Approaches to Disaster Management- Examining the Implications of Hazards, Emergencies and Disasters**, IntechOpen, London, 2013. P. 150.-154.

## **4. PRIMARNO EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE**

U prethodnim poglavljima utvrđena je važnost turističke industrije za gospodarstvo Republike Hrvatske, kao i utjecaj koji izbjeglička kriza može imati na turizam unutar destinacije bez obzira radi ili se o gradu, općini, županiji ili državi. Također, utvrđeno je da izbjeglička kriza nije imala izravan utjecaja na turizam države, no njen utjecaj na područja s rutama izbjeglica prema njihovim ciljevima nije dovoljno poznat. Takozvana južna balkanska ruta koja u Hrvatsku ulazi na području Ličko-senjske županije dolazi u kontakt s najvećim nacionalnim parkom države, stoga je potrebno iznijeti određena obilježja prostora na kojem je provedeno primarno empirijsko istraživanje. Nacionalni park Plitvička jezera odabran je kao primjer istraživanja utjecaja izbjegličke krize na turizam.

### **4.1. OBILJEŽJA PODRUČJA NACIONALNOG PARKA PLITVIČKA JEZERA**

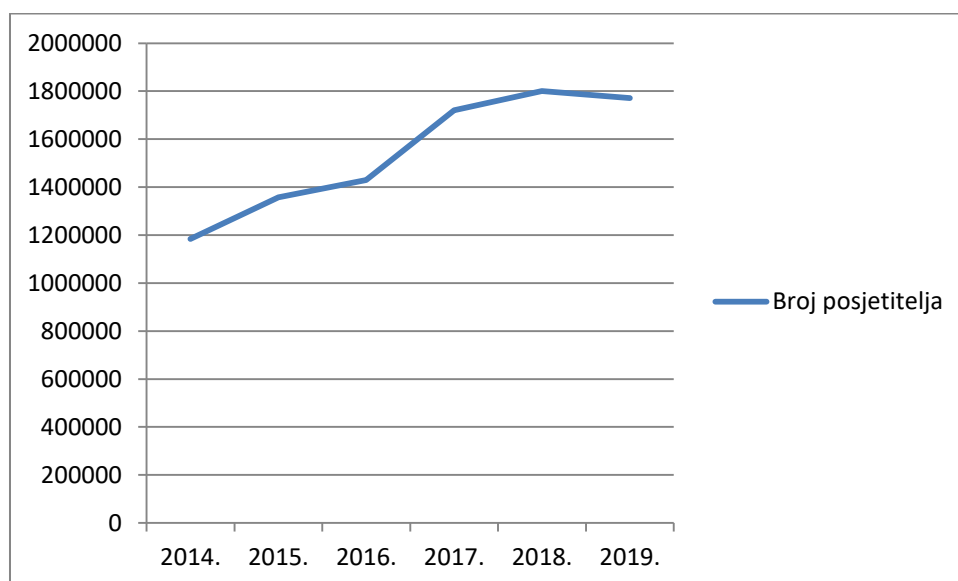
Nacionalni park Plitvička jezera najpoznatiji je i najposjećeniji u Hrvatskoj, što ga čini jednim od najvažnijih nacionalnih parkova države, uvrštenim na UNESCO-ov popis svjetske baštine još od 1979. godine, radi posebne interakcije vode, geoloških podloga, organizama i zraka te zahvaljujući posebnim biološkim i fizikalno-kemijskim uvjetima omogućeno je nastajanje sedre koja je pregrađivanjem vodotoka stvorila niz jezera, barijera i slapova. Područje nacionalnog parka također raspolaže zapanjujućom količinom raznolike flore i faune, poput 259 vrsta kralježnjaka, 321 vrste kukaca, 14 vrsta vodozemaca, 14 vrsta gmazova, 168 vrsta ptica i više od 1400 biljnih vrsta i podvrsta što čini 30% ukupne flore Republike Hrvatske.<sup>72</sup> Masovna popularnost Nacionalnog parka Plitvička jezera može se prepoznati po broju rastućih posjetitelja.

---

<sup>72</sup> **ISTRAŽITE PARK**, Nacionalni park Plitvička jezera, <https://np-plitvicka-jezera.hr/istrazite-park/> (10.06.2021.)



Graf 5. Broj posjetitelja Nacionalnog parka Plitvička jezera kroz godine



Izrada autora prema **IZVJEŠĆE O RADU DIREKTORA I TURISTIČKOG UREDA TZO PLITVIČKA JEZERA**, Turistička zajednica općine Plitvička jezera, 2020., <https://www.discoverplitvice.com/hr/izvjesca/> (10.06. 2021.)

Grafom 6 može se prepoznati uzlazni trend broja posjetitelja kroz godine. U 2014. godini park ostvaruje približno 1,2 milijuna posjeta, dok taj broj u 2019. raste na 1,77 milijuna posjetitelja. Očuvanje prirodnih ljepota nije jedina važna uloga koju nacionalni park obavlja. Smješten u Ličko-senjskoj županiji, jednoj od najslabije razvijenih u cijeloj državi, park također snosi iznimnu gospodarsku ulogu. Prema izvješćima Turističke zajednice Plitvičkih jezera, ovo područje sadrži sveukupno 2267 smještajnih jedinica sa sveukupno 5507 kreveta. Više od polovice tih smještajnih kapaciteta pripada objektima u domaćinstvu, čime se može zaključiti važnost turizma za osobe Ličko-senjske županije. Nešto više od 1300 objekata u domaćinstvu ostvarilo je oko 143 tisuće noćenja unutar 2019. godine. Drugi najpoznatiji oblik smještajnih kapaciteta su hoteli koji ostvaruju oko 178 tisuća noćenja u 2019. godini sa samo 510 smještajnih jedinica. Ostali oblici smještajnih kapaciteta poput turističkih naselja i kampova znatno su manje popularni unutar ovog područja.<sup>73</sup> Uživane u prirodnim ljepotama nije jedini oblik turizma koji nudi područje Nacionalnog parka Plitvička jezera. Stari grad Drežnik, frankopanski dvorac koji je imao važnu ulogu obrane od prijetnje turskih osvajanja

<sup>73</sup> **IZVJEŠĆE O RADU DIREKTORA I TURISTIČKOG UREDA TZO PLITVIČKA JEZERA**, Turistička zajednica općine Plitvička jezera, 2020., <https://www.discoverplitvice.com/hr/izvjesca/> (10.06. 2021.)

tijekom 16. stoljeća, mlinarsko naselje Rastoke, područje nazvano malim Plitvicama savršen je spoj prirode i kulture 17. stoljeća i Memorijalni centar „Nikola Tesla“ u Smiljanu najpoznatije su kulturne atrakcije. Ljubitelji aktivnijeg odmora uživaju u adrenalinskim parkovima, brojnim biciklističkim stazama, quad i buggy vožnjama, jahanju, kanuingu i raznim drugim aktivnostima. Nacionalni park nudi brojne centre za održavanje poslovnih sastanaka ili konferencija kao dio njihove diversifikacije prema poslovnom turizmu, dok izvan granica parka posjetitelji mogu uživati u ostalim oblicima turizma poput lova i ribolova. Masovnost turizma koji se obavlja na tim područjima, pretežito potaknut prirodnim ljepotama, generira značajan prihod koji odlazi u općinske i županijske proračune, bilo izravno kroz poreze, neizravno kroz privatne smještaje ili povećanu zaposlenost tijekom sezone. Kroz prethodno navedene primjere utjecaja izbjegličke krize na različita zahvaćena područja, može se pretpostaviti da ruta u blizini nacionalnog parka ima određene utjecaje na sam park radi navedenih uloga koje obavlja, kao i negativnih utjecaja izbjeglica na prirodu, okoliš i turizam zahvaćenog područja. Nacionalni park Plitvička jezera odabran je kao primjer istraživanja utjecaja izbjegličke krize na turizam.

#### **4.2. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA**

Pregledom postojećih znanstveno istraživačkih radova, kao i korištenjem znanstveno istraživačkih metoda poput induktivne i deduktivne metode, metode sinteze i analize, deskriptivne i statističke metode, formirala se teorijska podloga istraživanja ključna za identifikaciju raznih utjecaja izbjegličke krize na različite dijelove društva. Induktivna metoda podrazumijeva stvaranje zaključaka od promatranja posebnog prema općem, odnosno promatranjem pojedinih pojava ili osobina te formiranjem općih sudova, zaključaka ili pravila i načela. Deduktivnom metodom obuhvaća zaključivanje od općeg prema posebnom i pojedinačnom, točnije spoznavanjem posebnog i pojedinačnog na temelju znanja o općim svojstvima pojedine vrste, klase, roda, pojave i slično.<sup>74</sup> Metodom sinteze jednostavne misli se spajaju u sve složenije i složenije, povezujući elemente, procese, pojave u jedinstvenu cjelinu čiji su dijelovi povezani. Metoda analize s druge strane predstavlja raščlanjivanje složenih misaonih tvorevina na njihove jednostavnije sastavne elemente. Metodom deskripcije ocrtavaju se ili opisuju činjenice, procesi kao i predmeti u prirodi i društvu te utvrđuju njihovi odnos i veza. Naposljetku statistička metoda spada u metodu kvantitativnog

---

<sup>74</sup> IVANOVIĆ, Z.: **Metodologija izrade znanstvenog i stručnog djela**, Hotelijerski fakultet Opatija, Sveučilište u Rijeci, Opatija, 1996., p. 58.-60.

karaktera, potrebnu u istraživanju tendencija, pravilnosti i zakonitosti pojava.<sup>75</sup> Opisane metode iskorištene su prilikom formiranja teorijske podloge potrebne za provođenje primarnog istraživanja, ali i formiranja konačnog zaključka o utjecajima izbjegličke krize na turizam, prijašnje istraženih područja.

Primarno istraživanje provedeno je analizom sekundarnih podataka, kao i provedbom polustrukturiranih intervjua s 4 posjetitelja parka, 9 pripadnika lokalnog stanovništva i predstavnikom Nacionalnog parka. Primarno istraživanje provedeno je tijekom listopada 2020. godine, sukladno pravilima civilnog stožera vezanih uz pandemiju Covid-19 virusa, na područjima Nacionalnog parka i općine Plitvička jezera. Intervjui su kreirani kako bi se istražilo znanje ispitanika o samoj krizi, njenom nastanku, rutama i ciljevima izbjeglica. Nadalje kroz intervju su se prikupila iskustva ispitanika s izbjeglicama na ruti i njihovi osjećaji i postupci tijekom istih. Ispitano je mišljenje utjecaja izbjegličke rute u blizini na zahvaćeno područje, kao i utjecaja rute na nacionalni park. Naposljetku, intervjuom se ispitalo mišljenje o različitim obvezama policije, parka i lokalnog stanovništva prilikom kontrole same rute i izbjeglica na njoj. Cilj provedenih intervjua je prikupiti razna znanja, stavove i mišljenja, zahvaćenih i nezahvaćenih dionika, a uz pomoć literaturne analize doneseni su prijedlozi za bolje upravljanje krizom. Odgovori prikupljeni intervjuima pomoću metode deskriptivne analize intervjua prezentirani su na način koji olakšava izvlačenje ključnih utjecaja te se uz pomoć deduktivne i induktivne metode formira zaključke o konačnim utjecajima izbjegličke krize na zahvaćeno područje, kao i na turizam zahvaćenog područja.

### **4.3. REZULTATI ISTRAŽIVANJA**

Primarno istraživanje svodi se na provedbu polustrukturiranih intervjua s četiri posjetitelja Nacionalnog parka, devet polustrukturiranih intervjua s lokalnom zajednicom, od koji 4 nisu povezana s turizmom i polustrukturiranim intervjuom s predstavnikom samog Nacionalnog parka Plitvička jezera. Svi ispitanici su punoljetni, a prosječna dob iznosi oko 39 godina. Intervjui su provedeni tijekom travnja 2021. godine sa svrhom otkrivanja znanja, mišljenja i stavova ispitanika o utjecaju izbjegličke rute na blizinu zahvaćenog područje, turizam i sam Nacionalni park.

---

<sup>75</sup> ZELENKA, R.: **Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela**, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Rijeci, Rijeka, 2000., pp. 327-338.

Izbjeglička kriza globalni je fenomen, pa iz tog razloga nije iznenađenje da su svi ispitanici do neke mjere upoznati s njom. Pretežito svi ispitanici znaju da je glavni motiv početka izbjegličke krize građanski rat u Siriji. Jednako tako upoznati su s južnom balkanskom rutom, ali ne od početka rute, i nekim od ciljeva poput Njemačke, Austrije, Italije. Svi ispitanici nisu mogli navesti ni jednu drugu rutu, osim predstavnika NP Plitvička jezera koji je poprilično dobro upoznat s događanjima, rutama i ciljevima izbjeglica. Samo iz iznimno loše upoznatosti ispitanika s važnijim detaljima krize može se naslutiti loša medijska pokrivenost cjelokupnog događanja. Manji broj ispitanika lokalnog stanovništva, kao i svi posjetitelji parka, nisu imali osobni kontakt s izbjeglicama, dok samo dvoje njih ne opisuje kontakt bližnjih s izbjeglicama. Ostali ispitanici došli su licem u lice s barem jednom izbjeglicom, bilo to u centru grada na autobusnom kolodvoru, stazama nacionalnog parka, vožnji prirodom, ili posjetima privatnom imanju. Tijekom susreta nekolicina ispitanika tvrde da se nisu osjećali neugodno, ali od njih dvoje naglašava da se vjerojatno ne bi osjećali sigurnima da nisu bili okruženi lokalnim stanovništvom. Ostali ispitanici koji su doživjeli susret pretežito osjećaju strah i nelagodu, dok predstavnik NP-a opisuje prve ilegalne ulaske izbjeglica u park, od kojih prvi nisu ni primijetili, dok za ostale ulaske tvrdi da se neugodnost osjećala cijelim parkom. Zanimljivo je da ni jedan ispitanik koji je doživio susret s izbjeglicama nije zvao policiju. Pretežite reakcije bile su ignoriranje, dok jedan ispitanik na pitanje *Kako ste reagirali tijekom vašeg susreta sa izbjeglicama na ruti u blizini* odgovara: „ Bila ih je grupa, samo sam se okrenula i počela bježati u drugom smjeru.“ Jedine prijave dolaze od djelatnika NP-a koji postupaju sukladno ovlastima koje im pruža zakon te zaustavljaju izbjeglice, prijavljuju ih policiji i zadržavaju ih do dolaska, ili u slučaju odupiranja obavještavaju policiju o smjeru kretanja. Predstavnik također napominje osjećaj nelagode i blage nesigurnosti tijekom zadržavanja veće grupe izbjeglica. Većina ispitanika doživjela je neugodnu ili opasnu situaciju, dok oni koji je nisu doživjeli poznaju osobe u blizini koje jesu. Samo dva ispitanika znaju za neugodne situacije preko medija. Najčešće se doživljava ili čuje o provalama u kuće radi noćenja i skloništa, krađe imovine iz kuća također su vrlo česte, dok su ekstremniji slučajevi poput krađe automobila, uništavanja kuće ili imovine, provale u gospodarske objekte poput trgovina rjeđi ali ne i nepostojeći. Neki ispitanici opisuju ekstremne incidente poput pedofilije, ili uništavanja kuća radi simbola rimokatoličke vjere. Na samom području Nacionalnog parka nije bilo opasnih situacija, ali je bilo pokojih susreta izbjeglica s posjetiteljima koji su pretežito prošli nezapaženo radi dobrog uklapanja izbjeglica među turistima. Nadalje, predstavnik opisuje izolirani incident provale tijekom zime u jedan od objekata parka radi skloništa od hladnoće, koji završava bez veće materijalne štete, opisuje opasne i smrtne

incidente, poput ulaska izbjeglica u minsko polje, ili pada u duboke ponore. Većina ispitanika smatra izbjegličku rutu u blizini rizikom za cjelokupno područje. Glavni razlozi tomu su pretežito briga za sigurnost stanovnika i briga za imovinu, dok mali broj ispitanika tvrdi da opasnost ne postoji pretežito iz činjenice da Hrvatska nije krajnja destinacija izbjeglica i da izbjeglice žele što prije proći kroz državu i nastaviti svoje putovanje. Također većina ispitanika primjećuje određene utjecaje prouzročene izbjegličkom krizom i rutom u blizini. Ispitanici primjećuju averziju lokalnog stanovništva prema izbjeglicama uzrokovanu strahom za sigurnost i strahom od materijalne štete. Nadalje, oni zaposleni u turističkom sektoru primjećuju blagi neizravni utjecaj na turizam u obliku pitanja posjetitelja o sigurnosti i veličini problema izbjegličke krize u tom području, dok samo jedan ispitanik smatra da je izbjeglička kriza imala snažan negativan utjecaj na turizam ovog područja, kroz stvaranja loše slike o destinaciji u glavama potencijalnih posjetitelja. Nekolicina ispitanika smatra da nema negativnog utjecaja na ovo područje od strane izbjeglica, od njih samo jedan je dio skupine lokalnog stanovništva. Predstavnik NP-a izdvaja strah parka za ekosustav područja, kao i strah od potencijalnih terorističkih napada na površinama parka. Kao jednu od većih briga parka uzrokovanu izbjegličkom rutom u blizini navodi: „Kretanje izbjeglica kroz šumu utječe i na kretanje divljih životinja, divlje životinje više migriraju ponekad i prema prometnicama.“ Na daljnja pitanja o utjecajima rute na područje svi ispitanici se slažu kako je najlošiji utjecaj izbjegličke rute na prirodu i okoliš, svi ispitanici skupine lokalnog stanovništva su svjedočili velikim količinama, pretežito plastičnog otpada ostavljenog od strane izbjeglica, dok su ispitanici posjetitelji čuli ili saznali iz medija o velikim količinama ostavljenog otpada. Kako ne bi narušio svoj status NP organizira akcije za sanaciju otpada. Nadalje, na pitanje o utjecaju izbjegličke rute na gospodarstvo, pola ispitanika tvrdi da nije imalo utjecaja, dok druga polovica smatra da je postojao negativan utjecaj u obliku sanacije otpada, zbrinjavanja uhićenih izbjeglica kao i već spomenutih provala u gospodarske objekte. Kao što je već spomenuto, polovica ispitanika smatra da je izbjeglička kriza imala utjecaj na turizam, od kojih samo dva ispitanika smatraju da je došlo do smanjenja posjeta, dok drugi ispitanici smatraju da je neizravno utjecala na turizam kroz povećanje brige o sigurnosti među potencijalnim posjetiteljima. Također, polovica ispitanika smatra da je izbjeglička ruta u blizini rizik za Nacionalni park pretežito radi povećane brige o sigurnosti posjetitelja, ali i lokalnog stanovništva. Neki od ispitanika također smatraju da rizik dolazi od same količine otpada koju park mora sanirati, i koju, ako ne uspije riješiti, može doći do ozbiljnijih problema. Jedan ispitanik navodi incidente napuštanja gostiju iz privatnog smještaja radi izbjeglica te smatra da je izbjeglička ruta u blizini iznimno velik rizik za nacionalni park.

Predstavnik parka navodi kako ne smatra da je izbjeglička ruta u blizini velik rizik, ali da postoje incidenti susreta posjetitelja s izbjeglicama koji do sada nisu prouzročili ozbiljne incidente, već samo neugodne osjećaje. Naglašava također da postoji blaga zabrinutost cijelog parka od terorističkih napada. Većina ispitanika tvrdi da nije primijetila posljedice unutar samog parka, dok mali broj ispitanika nagađa o blažem smanjenju posjeta parka kao posljedice izbjegličke rute u blizini. Također, većina ispitanika smatra da Policijska postaja Korenica, i cjelokupno policija države ima najveću i najvažniju ulogu pri kontroliranju krize. Najčešća obveza policije smatra se povećana ophodnja nenaseljenog područja, uhićenje te briga za sigurnost lokalnog stanovništva i izbjeglica. Neki od ispitanika također spominju deportaciju kao jednu od obveza policije kao i pojačanu kontrolu granice. Neki ispitanici govore: „Dok ministar ne naredi policiji da nešto ne napravi oni to sami neće raditi“ zagovarajući puno veću političku uključenost pri kontroliranju krize, dok jedan ispitanik zagovara: Po meni, stavio bih vojsku na granice ili organizirao kampove na granicama kako bi se izbjeglice prepale.“ Važno je naglasiti da ni jedan ispitanik nije do sada surađivao s Policijskom postajom Korenica, ako što je već spomenuto pretežito se okreću leđa problemu, ali bez obzira na konstantne prolaskе izbjeglica preko granica Republike Hrvatske, većina ispitanika smatra kako policija dobro ili vrlo dobro obavlja svoju dužnost. Manji broj ispitanika smatra da policija obavlja svoj posao iznimno loše, i navode svjedočenje ignoriranja policijskog službenika na prolazak izbjeglice u njegovoj blizini. Jedini ispitanik koji ima iskustva u suradnji s policijom je predstavnik NP-a koji opisuje iznimno dobru suradnju između dvaju institucija i brze odgovore policije na prijave djelatnika koji su spazili izbjeglice. Većina ispitanika smatra kako lokalno stanovništvo nema veliku mogućnost u pomoći upravljanja krizom te navode kako bi se primarno trebali brinuti za vlastitu sigurnost, a nadalje prijaviti policiji ako spaze ili imaju kontakt s izbjeglicama. Nekolicina ispitanika smatra kako lokalno stanovništvo nema uloge u upravljanju izbjegličkom krizom, i ne bi se tim trebali baviti, dok jedan ispitanik navodi kako bi se lokalna zajednica trebala više pripremiti putem organiziranja skupova u svrhu podizanja svijesti o problemu koji je izbjeglička ruta. Napominje se važnost neširenja mržnje i suzdržanosti prema izbjeglicama. Prijave ostaju kao jedina mogućnost koju lokalna zajednica može pružiti policijskoj postaji pri upravljanju rutom. Većina također smatra kako ne postoji mogućnost pomoći NP-u od strane lokalnog stanovništva. Nadalje ispitanici iznose svoje stajalište o ulozi NP-a pri upravljanju krizom, polovica ispitanika smatra kako park treba zaposliti veći broj čuvara i provoditi kontrole teritorija parka češće, neki predlažu ograđivanje prostora parka, i poduzimanje boljih marketinških aktivnosti kako bi se podigla svijest o problemima nastalim zbog izbjeglica.

Predstavnik NP-a Plitvička jezera, uz prijave i ophodnje, navodi važnost educiranja lokalnog stanovništva, brigu o ekosustavu parka kao i sanaciju otpada ostavljenog od strane izbjeglica kao glavne uloge parka u upravljanju i nošenju s izbjegličkom rutom u blizini. Predstavnik naglašava kako park do sada nije imao potrebu poduzimati marketinške aktivnosti, niti komunicirati s posjetiteljima o izbjegličkoj krizi u blizini, zbog relativno rijetkih ulazaka izbjeglica na područje parka koji završe bez ikakvih opasnih situacija, također smatra kako je komunikacija licem u lice s lokalnim stanovništvom dovoljna. Polovica ispitanika je u trenutku provođenja intervjua na neki način bila u suradnji s Nacionalnim parkom Plitvička jezera te imaju pretežito pozitivna iskustva i smatraju da NP poprilično dobro upravlja krizom. Ispitanike se također pitalo o nekim prijedlozima za bolje upravljanje krizom, polovica nije imala ni jedan prijedlog. Druga polovica ispitanika predlaže bolju medijsku pokrivenost same krize kako bi se lokalno stanovništvo, ali i posjetitelji bolje educirali i podigla svijest o problemima uzrokovanim izbjeglicama. Analizom portala Jutarnjeg lista, Večernjeg lista i 24 sata, triju čitanijih hrvatskih novina, mogu se prepoznati dvije sklonosti. Prva da vijesti o izbjeglicama nisu istaknute te se trebaju tražiti putem preglednika portala konkretnim frazama poput „migranti, migranti i Plitvička jezera, migranti na balkanskoj ruti, migranti u Ličko-senjskoj županiji“. Drugo, iako su reportaže o izbjeglicama brojne, one se pretežito odnose na izbjeglice u drugim državama, krijumčarenje izbjeglica ili postupke vlada za rješavanje krize. Reportaže o zločinačkim postupcima izbjeglica su iznimno rijetke u protekle 2 - 3 godine. Kratkom analizom portala može se naslutiti medijska cenzura negativnih posljedica nastalih od strane migranata. Nadalje, ispitanici zagovaraju bolju uključenost policijske postaje kroz češće patroliranje poznatih ruta kojima izbjeglice putuju. Predlaže se i organizacija javnog prijevoza za izbjeglice prema njihovoj destinaciji, slična prijašnjem vlaku koji je izbjeglice vozio iz Republike Srbije u Republiku Hrvatsku. Isti ispitanik također smatra da se izbjeglice ne bi trebalo zaustavljati već im omogućiti što jednostavniji put prema željenoj destinaciji. Ispitanici zagovaraju da je jedini način na koji bi se mogla riješiti izbjeglička kriza kroz znatno veću uključenost političkih stranki, ne samo Hrvatske već svih zahvaćenih zemalja. Nadalje, prijedlog je već spomenuta uključena vojna kontrola granice kako bi se izbjeglice zastrašilo pri prelasku preko granice. Naposljetku, predstavnik NP-a smatra da je jedini način na koji se može bolje kontrolirati izbjeglička kriza i ruta bolja međugranična suradnja te navodi kako su obje države jednako zahvaćene i trebale bi si međusobno pomagati i zajednički rješavati probleme nastale od strane izbjeglica. Na posljednje pitanje, smatraju li ispitanici je li izbjeglička kriza završila, svi ispitanici odgovaraju da nije, od ček samo jedan ispitanik smatra da kriza je pred svojim završetkom,

dok polovica ispitanika smatra da je najgore još dolazi i da je moderna izbjeglička kriza tek počela.

#### **4.4. OGRANIČENJA ISTRAŽIVANJA I PREPORUKE ZA DALJNJA ISTRAŽIVANJA**

Pri interpretaciji dobivenih rezultata, kao i razmatranju njihove moguće implikacije u praksi, potrebno je uzeti u obzir ograničenja ovog istraživanja. Prvo ograničenje vezano je uz otežano dopiranje do stranih posjetitelja u svrhu intervjuiranja. Situacijom uzrokovanom pandemijom Covid-19 virusa turizam cijelog svijeta doživio je zastoj te je za vrijeme provođenja primarnog istraživanja broj stranih posjetitelja državi bio iznimno malen. Kako bi se dalje formirala ova tema, preporučuje se provođenje istraživanja na području Nacionalnog parka Plitvička jezera sa stranim posjetiteljima. Iako ispitanici potječu iz svih dobnih skupina predlaže se također, provođenje istraživanja s većim uzorkom ispitanika kako bi se dobila čvrsta slika o stajalištima lokalnog stanovništva i stranih posjetitelja. Daljnje ograničenje istraživanja potječe iz neotvorenosti Policijske uprave Ličko-senjske županije, kao i neotvorenosti MUP-a Hrvatska za sudjelovanje u istraživanju. Obje institucije su neprofesionalno postupile na zahtjeve sudjelovanja u istraživanju od strane istražitelja te ignorirale pokušaje kontakta. Njihovo protivljenje sudjelovanju ostavlja rupu u istraživanju, u obliku njihovih stavova o utjecaju izbjegličke krize na turizam, kao i nedostatak informacija o postupcima poduzetim kako bi se izbjeglička kriza i ruta bolje upravljale. Daljnjim istraživanjima preporučuje se pokušaj provođenja intervjua s predstavnicima policijske uprave ili MUP-a, i nekim od predstavnika zakonodavstva i Vlade Republike Hrvatske, kako bi se dobio uvid u stajališta svih uključenih strana upravljanja izbjegličke rute i općenito kontroliranju utjecaja od strane izbjegličke rute. Republika Hrvatska za izbjeglice predstavlja tranzitnu državu, stoga se ne osjećaju potpuni utjecaji izbjegličke krize. Kako bi se ova tema daljnje proširila, predlaže se usporedba utjecaja izbjegličke krize na turizam između zahvaćenih tranzitnih područja poput Plitvičkih jezera i zahvaćenih područja koje označavaju destinaciju izbjeglica. Tijekom provođenja primarnog istraživanja javlja se problematika nebaratanja informacijama o sirijskoj izbjegličkoj krizi od strane lokalnog stanovništva i posjetitelja. Uzrok tomu može biti nezainteresiranost, loša medijska pokrivenost ili neki treći razlog pa se predlaže daljnje istraživanje uzroka manjka znanja osnovnih informacija o sirijskoj izbjegličkoj krizi. Nekoliko ispitanika spominje lošu medijsku pokrivenost koja je



kasnije potvrđena pregledima portala čitanijih hrvatskih novina. Loša medijska pokrivenost cjelokupnog odvijanja izbjegličke krize može imati iznimno štetan utjecaj na zahvaćene stavove lokalnog stanovništva koji radi nedostatka informacija o provedenim postupcima prevencije cjelokupne krize stječu osjećaj napuštenosti te bi mogli početi preuzimati kontrolu krize u svoje ruke, stoga se predlaže istraživanje uzroka manjka informacija o južnoj balkanskoj ruti, kao i nezainteresiranosti hrvatskih medija za pokrivanje događanja vezana uz sirijsku izbjegličku krizu u Hrvatskoj.

#### **4.5. RASPRAVA REZULTATA ISTRAŽIVANJA**

Ovim poglavljem pokušat će se objasniti ostvarenje pojedinih postavljenih ciljeva i istraživačkih pitanja postavljenih za ovaj rad. Prvo istraživačko pitanje *na koji način i u kojoj mjeri izbjeglička kriza utječe na turizam zahvaćenog područja* odgovoreno je u teorijskom dijelu rada. Sirijska izbjeglička kriza ima najveći negativan utjecaj na okoliš određene destinacije, što neizravno usporava razvoj turizma kroz povećanu potrošnju država na sanaciju otpada, ali i sveukupno lošiju sliku destinacije. Povećanje kriminala i povezanosti izbjegličke krize s terorističkim grupama još je jedan od negativnih utjecaja koje izbjeglička kriza ima na turizam. Važno je napomenuti da znatno negativniji utjecaj trpe destinacije koje imaju organizirane izbjegličke kampove, kako je vidljivo iz primjera na grčkim otocima na kojima je smanjen broj posjetitelja za približno 23%. Nadalje, izbjeglička kriza ima utjecaj na promjene stavova među posjetiteljima. Percipirana sigurnost destinacije postaje od iznimne važnosti za turizam, što dovodi do povećanja potrošnje na uvjeravanje potencijalnih turista o sigurnosti zahvaćenog područja. Posljednji utjecaj koji izbjeglička kriza ima na turizam zahvaćenog područja su stavovi samog lokalnog stanovništva. Dokazano je kako duža izloženost lokalnog stanovništva izbjegličkoj krizi stvara averziju prema izbjeglicama, tražiteljima azila i općenito osobama muslimanske vjeroispovijesti. Utvrđivanjem utjecaja na turizam zahvaćenih područja ostvaruje se prvi cilj ovog istraživanja. Republika Hrvatska, kao tranzitna zemlja za izbjeglice, nije snosila znatne posljedice uzrokovane od strane izbjegličke krize, brojevi posjetitelja i noćenja rastu tijekom krize jednako koliko prije i nakon nje, no to ne znači da određene posljedice ne postoje. Kao ni jedna druga zahvaćena država, Hrvatska ima najveći problem pri sanaciji otpada na izbjegličkim rutama što je potvrđeno intervjuima lokalnog stanovništva koji opisuju znatne količine plastičnih boca i ostalih PVC proizvoda razbacanih po okolišu. Povećanje kriminala jedan je od stalnih utjecaja zahvaćenih država. Iako se kriminal pojavljuje izričito na dijelovima ruta, on predstavlja popriličnu prijetnju za

turizam države. Višesatne gužve na granicama države još su jedan od negativnih utjecaja izbjegličke krize koja može negativno utjecati na turizam. Republika Hrvatska trenutno predstavlja prvi kontakt izbjeglica sa shengenskim granicama, pa se iz tog razloga provode strože kontrole prilikom prelaska granice koje uzrokuju ogromne gužve koje mogu ostaviti negativnu sliku države kod posjetitelja koji čekaju svoj dolazak na granicu satima. Utvrđivanjem utjecaja izbjegličke krize na turizam Hrvatske ostvaruje se i drugi cilj istraživanja.

*Na koji način i u kojoj mjeri izbjeglička kriza utječe na turizam specifičnog turističkog područja*, poput NP Plitvička jezera predstavlja drugo istraživačko pitanje ovog rada. Odgovor na ovo pitanje malo je složeniji te se iz tog razloga dijeli na dva dijela utjecaja izbjegličke krize na NP Plitvička jezera i utjecaj na specifično područje Plitvičkih jezera. Odgovori na ovo pitanje potječu iz provedenog primarnog istraživanja. Izbjeglička kriza za Nacionalni park Plitvička jezera spada u sferu kriznog menadžmenta te se njihovo nošenje može usporediti s postojećim metodama i koracima kriznog menadžmenta. Prijašnje uspostavljeni koraci služit će kao smjernice za analizu postupaka nošenja NP-a s krizom koju predstavlja izbjeglička ruta u blizini. Prvi opisani korak sastoji se od uspostavljanja konteksta krize koji je Nacionalni park obavio iznimno dobro. Predstavnik tijekom intervjua ima poprilično dobro znanje o uzrocima izbjegličke krize, ali i rutama i ciljevima izbjeglica. Nadalje, Park ima poprilično dobro uspostavljen rizik, odnosno djelatnici Parka su upoznati sa svim rizicima koje izbjeglička kriza donosi sa sobom te su upoznati s pravnom regulativom o nošenju s krizom. Vrijedno je također naglasiti istraživanje djelatnika Nacionalnog parka, kroz sekundarnu literaturu, o različitim utjecajima izbjegličke rute koji predstavljaju rizik samom parku, poput neprirodne migracije životinja potaknute izbjeglicama. Park izbjegličku krizu smatra srednje visokim rizikom, što znači da se pretežito srednji menadžment brine o upravljanju krizom. Ova razina rizika dodijeljena je zbog činjenice da se opasan incident nije dogodio, ali se ne isključuje njegova mogućnost. Klasifikacija, iako prema autoru pogreška, je postojana te Park svoje aktivnosti provodi prema provedenoj analizi. Prilikom prvih ulazaka izbjeglica u Hrvatsku, kroz sjevernu balkansku rutu, Park procjenjuje izbjegličku krizu prihvatljivim rizikom pa iz tog razloga ne poduzima aktivnosti za prevenciju krize. Tek nakon prvih ilegalnih ulazaka izbjeglica na područje Parka, koje prolaze nezapaženo, kriza prelazi u neprihvatljiv rizik. Činjenica da Park reagira tek nakon izbjeglica u Park govori da koraka za prevenciju kao ni pripremljenosti Parka nije bilo. Jedino što je Park nakon tog trenutka mogao raditi je odgovarati na pojedine incidente kada se pojave. Bitno je naglasiti kako park radi

poprilično dobar posao kontroliranja i odgovaranja na incidente, što je vidljivo iz odgovora posjetitelja koji nisu primijetili izbjeglice na prostorima parka, niti su se osjećali ugroženo tijekom svog posjeta. Koraka za oporavak od krize za sada nema zato što djelatnici smatraju da kriza nije ni približno gotova. Sastavni dio kriznog menadžmenta je krizno komuniciranje, kojeg od strane Parka nije bilo. Naglašava se nepostojanje komunikacije Parka s vanjskom publikom te korištenje komunikacije licem u lice s lokalnim stanovništvom. TIEFENBACHER, P., J (2013.) navodi ključne korake kriznog menadžmenta prema stajalištima poznatih hotelskih menadžera. U praksi ti menadžeri smatraju da je najbitnije tijekom krize pokušati spriječiti nastanak krize, smanjiti troškove tijekom krize, prihvatiti lokalne savjete, održati komunikaciju s gostima/posjetiteljima, dobro dokumentirati zapise krize i iskoristiti nove tehnologije. Nacionalni park Plitvička jezera obavlja samo dva koraka od predstavljenih šest, a to su prihvaćanje lokalnih savjeta i dobro dokumentirani zapisi. Predstavnik NP-a naglašava iznimno dobru suradnju s Policijskom upravom te tijekom intervjua raspolaže točnim datumima prvih ulazaka izbjeglica u park, što sugerira na dobro vođene zapise. Svi ostali koraci su nepostojani.

Intervjui provedeni s lokalnim stanovništvom i posjetiteljima daju odgovore na drugi dio istraživačkog pitanja, odnosno opisuju utjecaj izbjegličke krize na specifično područje Plitvičkih jezera. Prvenstveno se potvrđuje izuzetno loš utjecaj izbjegličke rute na okoliš i prirodu. Svi ispitanici su svjedočili ili barem čuli od bližnjih o ogromnim količinama otpada koje ostavljaju izbjeglice. Problem otpada ima više utjecaja od narušavanja ekosustava u području čija je zadaća prvenstveno održavati ekosustav. Prvi dodatni problem sanacija, skupljanje, odvoz i reciklaža otpada koji nisu jeftin proces. Drugi problem koji se javlja radi otpada odbačenog od strane izbjeglica je opasnost narušavanja posjećenosti kontinentalne Hrvatske. Glavni motiv posjete kontinentalne Hrvatske su prirodne ljepote, koje motiviraju nešto više od 30% svih posjeta ovom području, i ako posjetitelji otkriju odlagališta otpada ostavljena od strane izbjeglica u obližnjim šumskim putevima, posjećenost NP-a, kao i svih okolnih mjesta mogla bi biti izuzetno narušena. Intervjui također potvrđuju, prijašnje spomenuto istraživanje autora Hangartnera, Dinasa, Marbacha, Matakosa, Xefterisa (2019.) sve da se negativnija slika stvara o izbjeglicama u glavama lokalnog stanovništva. Samo jedna ispitana lokalna osoba smatra da se izbjeglicama treba pomoći, dok svi ostali predlažu uhićenje i deportiranje izbjeglica, kao i neke od već spomenutih radikalnijih postupaka. Nadalje, lokalno stanovništvo generalizira sve izbjeglice bez obzira na njihovu zemlju podrijetla i stvaraju negativan stereotip o svim izbjeglicama na temelju loših postupaka

pojedinaца. Tijekom intervjua ni jedan ispitanik nije naglasio jesu li izbjeglice iz Sirije, Afganistana, Pakistana ili neke druge države, čime se iskazuje određena doza rasnog profiliranja, iako je tijekom intervjua više puta naglašeno da se istražuje utjecaj sirijske izbjegličke krize. Strah prvenstveno za imovinu, ali i sigurnost dodatno pogoršava, već lošu sliku izbjeglica u glavama lokalnog stanovništva. Opisana promjena stavova i mišljenja lokalnog stanovništva ima izuzetno opasan utjecaj na turizam područja, jer hipotetski gledano, ako osoba arapske pripadnosti odluči posjetiti Nacionalni park Plitvička jezera, od strane lokalnog stanovništva osjetit će averziju i neugodnost, što za područje koje ovisi o turizmu nije prihvatljivo. Posljednji zaključak koji se može prepoznati iz intervjua je neinformiranost stanovništva, prvenstveno o samoj krizi, ali i o nekim od njenih utjecaja. Pretežito svi ispitanici smatraju da nemaju dobro znanje o počecima izbjegličke krize, kao ni o rutama i destinacijama. Ispitanici također smatraju da je izbjeglička kriza utjecala na turizam, te se, ako se uzme broj posjeta parka kao mjerilo utjecaja, može zaključiti da izbjeglička kriza nije izravno utjecala na posjećenost parka. Neizravno kriza utječe na turizam putem stvaranja percepcije loše sigurnosti parka i područja u cjelini u glavama potencijalnih posjetitelja. Opisani utjecaji na NP Plitvička jezera i na specifično područje ostvaruje treći cilj istraživanja odnosno utvrditi utjecaj izbjegličke krize na specifično područje na kojem se nalazi NP Plitvička jezera.

## 5. MOGUĆNOSTI UPRAVLJANJA UČINCIMA IZBJEGLIČKE KRIZE NA ZAHVAĆENIM TURISTIČKIM PODRUČJIMA

Proučenom literaturom kao i provedenim istraživanjem predlaže se nekoliko aktivnosti koje bi mogle ublažiti učinke nastale izbjegličkom krizom u zahvaćenom turističkom području i ujedno ispuniti posljednji cilj ovog istraživanja.

- Prvo, i najvažnije, potrebna je veća medijska pokrivenost cjelokupnog događanja. Mediji imaju iznimnu moć podizanja svijesti o određenom problemu. Edukacijom o uzrocima krize, rutama, posljedicama i zahvaćenim državama smanjilo bi se nastajanje rasnog profiliranja među građanima. Boljim poznavanjem uzročnika krize lokalno stanovništvo ne bi stvaralo averziju prema svim osobama arapske skupine. Bolja medijska pokrivenost negativnih posljedica izbjegličke krize motivirala bi sve građane na djelovanje kako bi se iste smanjile. Mediji također trebaju surađivati sa svim državnim institucijama kako bi se obavijestilo što točno država, MUP ili NP Plitvička jezera poduzimaju kako bi spriječili negativne utjecaje, kao i informirali lokalno stanovništvo i posjetitelje područja kako oni mogu pomoći.
- Državne institucije, u suradnji s medijima, trebali bi širiti svijest o posljedicama izbjegličke krize. Organiziranjem raznih radnih akcija poput akcije sabiranja i otklanjanja otpada na poznatim izbjegličkim rutama, građani bi pomogli pri ublažavanju posljedica nastalih od strane izbjeglica na ruti. Širenjem svijesti postigao bi se i osjećaj pripadnosti koji bi mogao potencijalno ublažiti negativne stavove koje lokalno stanovništvo ima prema pripadnicima arapskog porijekla.
- Iznimno je bitno od strane Nacionalnog parka Plitvička jezera provođenje radionica sa svrhom ublažavanja, ili idealno uklanjanja, predrasuda prema svim osobama arapskog porijekla. Nacionalni park, kao institucija koja ima iznimno veliku važnost za hrvatski turizam, ne bi smjela dopustiti lokalnom stanovništvu stvaranje averzije prema bilo kojoj skupini ljudi bez obzira na njihova rasna, vjerska ili druga obilježja.
- Kao što je već spomenuto ni jedan od ispitanika koji je došao u kontakt s izbjeglicama nije kontaktirao nadležno tijelo, što otežava cjelokupni proces upravljanja krizom. Iz tog razloga predlaže se suradnja policije s pripadnicima lokalne zajednice kao bi ih se naučilo pravilno djelovati prilikom opažanja izbjeglica. Policijska uprava ili MUP trebali bi poticati lokalno stanovništvo na prijavljivanje susreta s izbjeglicama. Lokalno stanovništvo prijavama olakšava nadležnim tijelima poput policije praćenje

promjena smjerova kretanja izbjeglica unutar rute te čini cijeli proces upravljanja krizom bržim i učinkovitijim.

- Parku se, također, predlaže ulaganje u tehnologije koje omogućuju bolji nadzor manje posjećenih dijelova Parka poput nadzornih kamera ili senzora pokreta. Povećanom tehnološkom opremljenosti NP bi imao puno bolju kontrolu nad ilegalnim ulascima na područje te bi brže mogli reagirati i spriječiti veći broj ulazaka izbjeglica u posjećenije dijelove Parka, u kojima se manji incidenti mogu pretvoriti u zasebnu krizu. Tehnološko opremanje omogućilo bi i bolje praćenje promjena kretanja izbjeglica koja mogu biti od velike važnosti za kontrolu izbjegličke rute od strane policije.
- Počeci krize za Park su prošli kako je i opisano, ali to ne znači da se u pogledu prevencije ne može ništa poduzeti. Učenjem na pogreškama NP bi se bolje trebao pripremiti za prevenciju i nošenje s eventualnim novim valovima izbjegličke krize. Kao što je već navedeno, kontakti posjetitelja s izbjeglicama potencijalni su rizik za Nacionalni park, a poduzimanjem preventivnih aktivnosti, ti rizici se mogu minimizirati. Za svaku provedenu aktivnost prevencije potrebno je obavještenje vanjske javnosti. Vanjskom komunikacijom vezano za sigurnost parka, prikazivanjem preventivnih aktivnosti, kao i nadzornim sustavima stvara se bolji identitet parka koji može biti zadnja kap motivacije potencijalnih turista za odluku na putovanje u Hrvatsku i posjet Nacionalnog parka Plitvička jezera.
- Potrebna je bolja uključenost državnih institucija u upravljanju krizom. Primjerice dok je glavna izbjeglička ruta bila sjeverna, Republika Hrvatska bila je iznimno uključena u upravljanje učincima što je rezultiralo brzim oporavkom zahvaćenih područja. Kada se govori o južnom dijelu balkanske rute, pojedinačne institucije prepuštene su same sebi. Institucije poput NP-a ili Policijske uprave Ličko-senjske županije nisu dovoljno velike da bi mogle same upravljati krizom.
- Mogućnost novog vala izbjeglica stalna je opasnost, iz tog razloga potrebna je bolja istraženost cjelokupne izbjegličke krize. Provođenjem istraživanja primjećuje se manjak znanstveno-stručnih radova vezanih uz uzroke i posljedice sirijske izbjegličke krize, pogotovo u destinacijskim zemljama. Boljom istraženosti cjelokupne krize svaka zahvaćena država i potencijalno nova zahvaćena država imala bi više informacija za provođenje bolje prevencije nastanka negativnih utjecaja izbjegličke krize.
- Naposljetku potrebna je bolja međugranična suradnja, ne samo zahvaćenih država, već svih država svijeta. Sirijska izbjeglička kriza globalan je fenomen koji utječe na

budućnost cijelog svijeta te ga pojedinačno države ne mogu riješiti. Međusobna suradnja država jedini je način da se sirijska izbjeglička kriza privede kraju.

## 6. ZAKLJUČAK

Svijet kakvog danas poznajemo ne bi bio moguć bez migracije, odnosno odluke da pojedinci napuste svoju domovinu s obiteljima ili sami, privremeno ili zauvijek. Čovječanstvo započinje migrirati još u Africi, ali potaknuti manjkom hrane prvi ljudi migriraju i naseljavaju cijeli planet, što tehnički znači da svaka živa osoba danas potječe iz Afrike. Velike migracije kroz povijest dobro prikazuju pozitivnu, ali i negativnu stranu selidbe ljudi. Najveće carstvo koje je ikad postojalo srušilo se djelomično zbog migracije ljudi. Povjesničari smatraju, iako je Rimsko Carstvo imalo značajne problem, zadnja kap koja je prelila čašu i dovela do raspada najjačeg carstva koje je ikad postojalo je naseljavanje barbara na njegov teritorij i pljačkanje njihovih gradova. Tvrdnja da seoba barbara na područja Rimskog Carstva ima samo negativan utjecaj bila bi laž. Postojali su pojedinci koji su prihvatili rimsku vlast i postali građanima i vojnicima Rimskog Carstva te plaćajući poreze punili riznice carstva. Ovim primjerom dobro se ukazuje koliko negativan i pozitivan utjecaj može imati migracija velike količine ljudi. Turske selidbe drugi su primjer utjecaja migracije. Smatra se da je pradamovina turskog naroda Mongolija te da su Turci na područje današnje Turske došli migracijom tijekom 11. i 12. stoljeća. Dolaskom veoma nadjačani od postojećih velesila koje obitavaju na tom području, turski narod osniva svoju vlastitu državu, koja 900. godina kasnije postaje jedna od dvadeset najjačih svjetskih država. Turski narod dobar je pokazatelj dugoročnog utjecaja koji migracija ljudi može imati na svijet.

Posljednja izbjeglička kriza koja je zahvatila svijet započinje 2010. godine u Tunisu, smrtnim protestom mladog trgovca protiv nepravde i korupcije državne vlasti. Ovaj događaj je bio toliko snažan da se već istog dana cijela država diže na noge i zahtijeva ostavku dugogodišnjeg predsjednika, koji u početcima prijeti krvoprolićem, ali naposljetku samo 11 dana nakon početka prosvjeda stupa s mjesta vođe države. Ovaj događaj danas se naziva Arapskim proljećem i smatra se početkom moderne izbjegličke krize. Cijeli svijet gledao je kako Tunis vraća svoju slobodu nad opresivnim režimom tadašnjeg vladara pa ne dolazi kao iznenađenje da su i druge arapske države to ubrzo slijedile. Libijski narod, potaknut uspjesima Tunisa i Egipta, započinje svoje prosvjede protiv tadašnjeg Gadaffijeva režima. Ovi prosvjedi odvijaju se znatno drugačije, radi puno agresivnijeg i militantnijeg odgovora koji je vlast imala, samo pet dana nakon početka Libijskog prosvjeda broje se na stotine žrtava. Svjetske sile poput SAD-a i NATO-a imale su svoje utjecaje na odvijanje prosvjeda, koji eskalira u



građanski rat. Nakon brojnih bombardiranja i pokušaja opovrgavanja Gadaffijeva režima prosvjedi su bili ugašeni. Prosvjeda u arapskim državama je bilo puno, ali prosvjedi Sirije su od iznimne važnosti. Ovi prosvjedi kao i svi drugi započinju mirno, ali agresivnim odgovorom države vrlo brzo eskaliraju u građanski rat koji do danas broji preko pola milijuna žrtava s obje strane. Osobe koje nisu htjele poginuti za državu koja im nije dala slobodu odlučuju se na potaknutu migraciju prema Turskoj. Procjenjuje se da trenutno 6,6 milijuna Sirijaca traži azil diljem svijeta. Turska označava i početak svih svjetskih izbjegličkih ruta. Nakon Turske izbjeglice se upućuju prema Grčkoj, odnosno prema grčim otocima iz kojih se ruta dijeli prema Italiji i prema Makedoniji. Za potrebe ovog istraživanja opisana je samo ruta koja ide preko Makedonije jer ona označava početak takozvane balkanske rute. U balkansku rutu spadaju još i Srbija, Hrvatska, Slovenija i kasnije Bosna i Hercegovina. Prva verzija ove rute išla je preko Srbije i Mađarske, no zatvaranjem mađarskih granica ona ulazi u Hrvatsku, gdje izbjeglice imaju organizirani prijevoz kroz cijelu državu prema Sloveniji i daljnje nastavljaju svoj put prema željenim destinacijama poput Njemačke, Austrije, Norveške. Nakon zatvaranja ove rute izbjeglice započinju svoj ilegalan ulazak u Hrvatsku preko Bosne i Hercegovine, što označava početak problema jer je hrvatsko-bosanska granica iznimno duga i prekrivena šumama koje otežavaju mogućnost kontrole granice.

Turska kao jedna od najpogođenijih država izbjegličkom krizom bilježi neke od utjecaja prouzročene dolaskom izbjeglica. Prvo bilježi se pad zaposlenosti od 1,8% na razini cijele države, također primjećuje se pad plaća zaposlenika. Navedeni utjecaji prouzročeni su povećanjem sive ekonomije, odnosno preferiranjem ilegalnog zapošljavanja izbjeglica kako bi se moglo uštedjeti na proizvodnji i naposljetku ostvariti veći profit. Još jedan od značajnih utjecaja prouzročenih izbjegličkom krizom unutar Turske je povećanje stambenih cijena, od kojih nekretnine u sigurnijim kvartovima, odnosno kvartovima u kojima ne obitavaju izbjeglice, rastu za čak 11%. Razlog tomu je što izbjeglička kriza sa sobom nosi određene društvene probleme poput povećanja kriminala, ekstremizma i terorizma, konkretno u Turskoj prisutnosti Al-Quaede. Domovine izbjeglica također bilježe određene negativne i pozitivne utjecaje. Kratkoročno gledano pozitivan utjecaj je smanjenje nezaposlenosti cijele države, ali uzme li se u obzir da pretežito odlazi mlada radna snaga, može se jednostavno shvatiti zašto je ovaj pozitivan utjecaj kratkoročan. Ulazak stranog kapitala u državu, putem slanja novca obiteljima od pojedinaca koji su se migrirali, jedan od je rijetkih pozitivnih utjecaja migracije stanovnika. Negativno gledano povećava se stres na mirovinski sustav i tržište rada postaje

iznimno neuravnoteženo jer pretežito odlaze osobe srednje stručne spreme što dovodi do toga da visoko obrazovano stanovništvo obavlja poslove za koje su prekvalificirani.

Turizam je danas svjetski fenomen koji vrijedi milijarde. Svjetski turistički dolasci rastu iz godine u godinu, pa su tako Europa i Rusija zajedno u 2019. godini ostvarile 744 milijuna posjeta, dok je jedna Francuska ostvarila 89 milijuna posjeta. Turizam sa sobom donosi pozitivne i negativne utjecaje za državu u kojoj se odvija. Najvažniji utjecaj od svih je ekonomski. Povećanim brojem ljudi u destinaciji dolazi do veće potrošnje što prvenstveno podiže platežnu moć lokalnog stanovništva, ali i kroz poreze puni državnu blagajnu. Neki od važnijih ekonomskih utjecaja su i povećanje pritiska na prirodne resurse pogotovo zemljišta čije cijena raste, izgradnja infrastrukture potrebne za odvijanje turizma i povećanje nejednakosti regija unutar države i stvaranje ekonomskih klasa među stanovništvom. Politički gledano turizam ima utjecaj kojim multinacionalne kompanije prisiljavaju turističke države na rješavanje svih problema koji mogu nastati. Spoj ljudi svih vjera može dovesti do određenih tenzija između lokalnog stanovništva i posjetitelja, prvenstveno jer posjetitelji ne poštuju kulturu i društvo u kojem se nalaze, dok lokalno stanovništvo koje nema koristi od turizma gleda posjetitelje kao smetnje u svom životu. Naposljetku, turizam ima značajan utjecaj na ekološki sustav destinacije. Broj turista, prebrz razvoj, preveliko iskorištavanje prostora, loš menadžment i planiranje mogu imati iznimno negativan utjecaj na ekološki sustav. Jedan od najvažnijih negativnih utjecaja je loše planiranje zbog gdje se cijeli ekosustavi poput močvara mogu uništiti kako bi se napravilo mjesta za izgradnju turističkih objekata. Iako turizam ima svojih negativnih strana u svijetu se pretežno gleda kao pozitivna pojava koju treba njegovati.

Neke od država zahvaćenih izbjegličkom krizom poput Republike Hrvatske ovise o turizmu i njegovom odvijanju. Utjecaji izbjegličke krize mogu se podijeliti na izravne i neizravne. Izravni utjecaji poput pada inozemnih dolazaka su zabrinjavajući. Turska je nakon dolaska izbjeglica imala pad od 10 milijuna inozemnih posjetitelja sljedeće godine, iako se ne može sa sigurnošću tvrditi da je pad uzrokovan dolaskom izbjeglica, može se tvrditi da su izbjeglice imale određeni utjecaj na njega. Daljnji izravni utjecaji mogu se prepoznati u zahvaćenim grčkim otocima Lesbos i Hiosu u kojima se prepoznaje značajan utjecaj izbjegličke krize na opće stanje turizma. Pad rezervacija i značajno otkazivanje postojećih rezervacija tijekom krize samo su neki od dokaza negativnog utjecaja izbjegličke krize na turizam grčkih otoka. Važno je naglasiti da svi grčki otoci nisu jednako zahvaćeni već se prepoznaje trend snažnijeg negativnijeg utjecaja na otoke koji imaju izbjegličke kampove i na kojima se izbjeglice duže zadržavaju. Neizravni utjecaji na turizam su brojniji i znatno više zabrinjavajući. Izbjeglička

kriza uzrokovala je promjene procesa donošenja odluka svjetskih turista, sigurnost destinacije postaje jedan od ključnih čimbenika odabira destinacije putovanja te sukladno tomu destinacije zahvaćene izbjegličkom krizom trebaju ulagati znatno više resursa u komuniciranje sigurnosti svoje destinacije kao bi imali šansu održavanja turizma. Još jedan od zabrinjavajućih utjecaja prikazuje se u promjenama stavova lokalnog stanovništva zahvaćenog područja, koje stvara averziju, zagovara ekstremizam ili u nekim slučajevima mržnju prema izbjeglicama, tražiteljima azila kao i osobama muslimanske vjeroispovijesti. Posljednji utjecaj izbjegličke krize je na sam okoliš, izbjeglice za sobom ostavljaju ogromne količine smeća koje naposljetku lokalna zajednica mora skupljati. Plaže pune smeća, odbačenih spasilačkih prsluka ili raftova, samo su neki od prizora razornog utjecaja na okoliš koji ima izbjeglička kriza.

Neki od ciljeva ovog istraživanja odnose se na utvrđivanje utjecaja izbjegličke krize na Republiku Hrvatsku i specifično područje Plitvičkih jezera kroz koje prolazi južna balkanska ruta. Prvenstveno je bitno naglasiti da se južna balkanska ruta baš i ne spominje u svijetu, te da je ovo istraživanje neizravo potvrdilo postojanje iste. Utjecaji na Republiku Hrvatsku i specifično područje Plitvičkih jezera su slični svim ostalim zahvaćenim državama. Prvenstveno područje oko rute zatrpano je velikim količinama smeća ostavljenog od strane izbjeglica na svom putovanju, također se primjećuje i neprirodna migracija životinja uzrokovana prolaskom veće količine ljudi kroz njihovo stanište. Drugi utjecaj koji se primjećuje je promjena stavova lokalnog stanovništva prema izbjeglicama. Većina lokalnog stanovništva stvara sve agresivniji stav za koji se može reći da polako prelazi u rasizam. Republika Hrvatska kao prvi kontakt izbjeglica sa Schengenom zadužena je provoditi intenzivnije provjere prometa tijekom prelaska granice što može uzrokovati kilometarske kolone u kojima pojedinci mogu zapeti i do sat vremena. Turizam Republike Hrvatske nije pogođen, kao ni posjećenost NP Plitvička jezera. Tijekom istraživanja primjećuje se medijska cenzura događanja izbjegličke krize. Dobrim upravljanjem prvih valova izbjegličke krize od strane hrvatske vlade postigao se minimalan negativan utjecaj tadašnjeg zahvaćenog područja i tranzitnim statusom ovog područja. Nacionalni park Plitvička jezera posjećuju deseci tisuća turista na godinu, među kojima se izbjeglice nisu ni primijetile. Tijekom prolaska kroz područje NP-a na izbjeglice se gleda kao i ostale posjetitelje što je išlo u korist njma, ali i NP-u, koji iz tih razloga nije trebao poduzimati drastične marketinške mjere kako bi gostima Parka obećali sigurnost.

Pregledom stručne literature, kao i provedbom istraživanja na zahvaćenom području, ovim radom predlažu se određene smjernice boljeg upravljanja budućih izbjegličkih kriza. Najprije

potrebna je medijska pokrivenost cjelokupnog događanja, prvi koraci kriznog menadžmenta potječu od prevencije čiji je sastavni dio informiranje o svim dijelovima potencijalne krize. Drugo, uz pomoć medija, državne institucije trebaju obavještavati lokalno stanovništvo i građane o negativnim utjecajima izbjegličke krize i motivirati ih da sudjeluju u postupcima oporavka. Turističke institucije trebaju spriječiti razvoj negativnih stavova lokalnog stanovništva prema izbjeglicama. Nadležna tijela, poput policije, trebaju obučavati lokalno stanovništvo o načinima na koji oni mogu pomoći pri kontroli izbjegličke krize. Nadalje, zahvaćenim turističkim institucijama preporučuju se ulaganja u nove tehnologije radi lakše kontrole područja, kao i dobro razrađena strategija kriznog menadžmenta. Od iznimne je važnosti inozemna suradnja svih svjetskih država, kao i suradnja svih institucija unutar jedne države. Izbjeglička kriza, poput sirijske izbjegličke krize, globalan je događaj kojim jedna država ili institucija ne može pravilno upravljati sama. I na kraju, potrebna je bolja istraženost svih utjecaja prijašnjih izbjegličkih kriza kako bi se sve uključene države mogle bolje pripremiti na posljedice koje dolaze.

## SAŽETAK

Fokus ovog diplomskog rada je utjecaj koji sirijska izbjeglička kriza ima na turizam i specifično područje kao NP Plitvička jezera.

U prvom dijelu rada dan je pregled postojećeg znanja o nekim izbjegličkim krizama kroz povijest i posljedice koje su prouzročile, uzrocima sirijske izbjegličke krize i utjecaju koji je ista imala na zahvaćene države. U nastavku rada opisan je turizam i koji su najnoviji turistički trendovi, opisana je važnost turizma za Republiku Hrvatsku te utjecaj koji je do sada izbjeglička kriza imala na turizam zahvaćenih država. S obzirom na to da se u ovom radu istražuje utjecaj koji je izbjeglička kriza imala na turizam, posebna pažnja usmjerena je na opisivanje svih izravnih i neizravnih utjecaja koje je ona imala na zahvaćene države.

Kako bi se dobio što bolji uvid u utjecaj sirijske izbjegličke krize na turizam i utjecaj na specifično područje poput NP Plitvička jezera te pridodao vlastiti doprinos postojećoj znanstveno-stručnoj literaturi, provedeno je primarno empirijsko istraživanje. Kao metoda istraživanja odabran je polustrukturirani intervju proveden na području Plitvičkih jezera s posjetiteljima parka, lokalnim stanovništvom i predstavnikom Nacionalnog parka. Ustanovljeno je da postoji više utjecaja na specifično područje od kojih su najbitniji izuzetno negativan utjecaj na okoliš oko izbjegličke rute i razvijanje negativnih stavova prema izbjeglicama, ali i svim pripadnicima arapskog porijekla. Temeljem analizirane postojeće literature i provedenog istraživanja na području Plitvičkih jezera formirano je devet prijedloga za bolje upravljanje izbjegličkom krizom, od kojih je najvažniji bolja medijska pokrivenost cjelokupnog događanja u svrhu educiranja i poticanja ljudi na djelovanje.

**Ključne riječi:** Sirija, izbjeglička kriza, turizam, utjecaj na turizam, Nacionalni park Plitvička jezera

## **SUMMARY**

### **Influence of the refugee crisis on tourism: example of the Plitvice Lakes National Park area**

The first part of the paper provides an overview of the existing knowledge about some refugee crises throughout history and the consequences they have had, the causes of the Syrian refugee crisis and the impact it has had on the affected countries. In the continuation of the paper, tourism and the latest tourist trends, the importance of tourism for the Republic of Croatia are described, and the impact that the refugee crisis has had on the tourism of the affected countries is described. Given that this paper investigates the impact that the refugee crisis has had on tourism, special attention is paid to describing all the direct and indirect impacts it has had on the affected countries.

In order to gain a better insight into the impact of the Syrian refugee crisis on tourism and the impact on a specific area such as Plitvice Lakes National Park and to add contribution to the existing scientific and professional literature, a primary empirical study was conducted. A semi-structured interview conducted in the Plitvice Lakes area with park visitors, locals and a representative of the National Park was chosen as the research method. It was found that there are several impacts on a specific area, the most important of which are the extremely negative impact on the environment around the refugee route and the development of negative attitudes, by locals, towards refugees, but also all members of the Arab racial group. Based on the analyzed existing literature and the research conducted in the Plitvice Lakes area, nine proposals for better refugee crisis management were formed, the most important of which is better media coverage of the entire event to educate and encourage people to act.

**Keywords:** Syria, refugee crisis, tourism, impact on tourism, Plitvice Lakes National Park

## LITERATURA

### Knjige:

1. AL WAZANI, W.K.: **The Socio-Economic Implications of Syrian Refugees on Jordan**, Konrad Adenauer Stiftung, 2014.
2. BURNS, S.T.: **Barbarians within the Gates of Rome : A Study of Roman Military Policy and the Barbarians, Ca. 375-425 A.D.**, Indiana University Press, Bloomington, 1994.
3. BUHALIS, D., COSTA, C.: **Tourism Management Dynamics**, Elsevier, Oxford, 2006.
4. DABASHU, H.: **The Arab spring: The end of postcolonialism**, Zed Books, London, 2012.
5. DWYER, L., EDWARDS, D., MISTILIS, N., ROMAN, C., SCOTT, N., COOPER, C.: **MEGATRENDS UNDERPINNING TOURISM TO 2020**, CRC, Queensland, 2008.
6. GYR, U.: **The History of Tourism: Structures of the path to Modernity**, Institute of European History, Mainz, 2010. prema LUDWIG, K., HAS, M., NEUER, M.: **Der neue Tourismus: Rücksicht auf Land und Leute**, Beck, München, 1990.
7. IVANOVIĆ, Z.: **Metodologija izrade znanstvenog i stručnog djela**, Hotelijerski fakultet Opatija, Sveučilište u Rijeci, Opatija, 1996.
8. KELLY, C.: **The Roman Empire: A Very Short Introduction**, Oxford University Press, Oxford, 2006.
9. NAUMOV, N., GREEN, D.: **Encyclopedia of Tourism**, Springer, Cham, 2016.
10. OECD: **Coping with Emigration in Baltic and East European Countries**, OECD Publishing, Paris, 2013.
11. PIKE, S.: **Destination marketing**, Elsevier Inc., Burlington, 2008.
12. ROSENBERGER, S., STERN, V., MERHAUT, N.: **Protest Movements in Asylum and Deportation**, Springer International Publisher, 2018.
13. TIEFENBACHER, P., J.: **Approaches to Disaster Management- Examining the Implications of Hazards, Emergencies and Disasters**, IntechOpen, London, 2013.
14. THEOBALD, F., W.: **Global Tourism**, Butterworth-Heinemann, Oxford, 2005.
15. ZAREMBA, J., A.: **Crisis Communication: THEORY AND PRACTICE**, Routledge, Abingdon, 2010.

16. ZELENKA, R.: **Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela**, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Rijeci, Rijeka, 2000., pp. 327-338.
17. WILLIAMS, S.: **Diocletian and the Roman Recovery**, Taylor & Francis Ltd., London, 1997.

## **Rad u elektroničkom časopisu**

1. BALTESCU, C.: **ELEMENTS OF TOURISM CONSUMER BEHAVIOUR OF GENERATION Z**, Bulletin of the Transilvania University of Brasov, Vol. 12, 2019., 1, [http://webbut.unitbv.ro/Bulletin/Series%20V/2019/BULETIN%20I%20PDF/09\\_Baltescu.pdf](http://webbut.unitbv.ro/Bulletin/Series%20V/2019/BULETIN%20I%20PDF/09_Baltescu.pdf) ( 01. 04. 2021.)
2. BETHAPUDI, A.: **THE ROLE OF ICT IN TOURISM INDUSTRY**, Journal of Applied Economics and Business, Vol. 1, 2013., 4, <http://www.aebjournal.org/articles/0104/010406.pdf> (22.02.2021.)
3. BOCQUET-APPEL, J., P.: **When the World's Population Took Off: The Springboard of the Neolithic Demographic Transition.**, Science, Vol.333, 2011., 6042, p.560–561 <https://science.sciencemag.org/content/333/6042/560/tab-article-info> ( 10. 01. 2021.)
4. DINCER I. F., KARAYILAN E., CIFCI A. M.: **Refugee crisis (RC) after the Arab Spring (AS) and its impacts on Turkish tourism industry: The case of Istanbul**, Journal of Tourismology, Vol. 3, 2017. 1, <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/457633> (09. 03. 2021.)
5. FÓTHI, E.: **Anthropological conclusions of the study of Roman and Migration periods**, Acta Biologica Szegediensis, Vol. 44, 2000., 4, <http://abs.bibl.u-szeged.hu/index.php/abs/article/view/2168/2160> ( 12. 01. 2021.)
6. FUNK, N.: **A spectre in Germany: refugees, a „welcome culture“ and an „integration politics“**, Journal of Global Ethics, Vol. 12, 2016., 3, [https://www.researchgate.net/profile/Nanette\\_Funk/publication/311927104\\_A\\_spectre\\_in\\_Germany\\_refugees\\_a\\_%27welcome\\_culture%27\\_and\\_an\\_%27integration\\_politics%27/links/5b279f56aca2723fbef03cfb/A-spectre-in-Germany-refugees-a-welcome-culture-and-an-integration-politics.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Nanette_Funk/publication/311927104_A_spectre_in_Germany_refugees_a_%27welcome_culture%27_and_an_%27integration_politics%27/links/5b279f56aca2723fbef03cfb/A-spectre-in-Germany-refugees-a-welcome-culture-and-an-integration-politics.pdf) (20. 01. 2021.)
7. HANGARTNER, D., DINAS, E., MARBACH, M., MATAKOS, K., XEFTERIS, D.: **Does Exposure to the Refugee Crisis Make Natives More Hostile**, American



- Political Science Review, Vol. 113, 2019., 2,  
<https://www.cambridge.org/core/journals/american-political-science-review/article/does-exposure-to-the-refugee-crisis-make-natives-more-hostile/3E66D9B39336C652F9EF6D7EF9DF0735> ( 20. 03. 2021.)
8. HERŠAK, E.: **Drevne seobe. Prapovijest i stari vijek**, Migracijske i etničke teme, Vol. 21, 2005., 4,  
[https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=4605](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=4605) ( 10. 01. 2021.)
  9. IVANOC H, S., STAVRINOUDIS A, T.: **Impacts of the refugee crisis on the hotel industry: Evidence from four Greek Islands**, Tourism Management, Vol. 67, 2018., 1,  
[https://www.researchgate.net/publication/323357493\\_Impacts\\_of\\_the\\_refugee\\_crisis\\_on\\_the\\_hotel\\_industry\\_Evidence\\_from\\_four\\_Greek\\_islands](https://www.researchgate.net/publication/323357493_Impacts_of_the_refugee_crisis_on_the_hotel_industry_Evidence_from_four_Greek_islands) (14. 03. 2021.)
  10. KANCS, A., LECCA, P.: **Long-term social, economic and fiscal effects of immigration into the EU: The role of the ontegration policy**, The World Economy, Vol. 41, 2018., 10, <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/twec.12637> ( 01. 02. 2021.)
  11. KHAN, U.H., Khan, W.: **Syria: History, The Civil war, and Peace Prospects**, Journal of Political Studies, Vol. 24, 2017., 2,  
[http://pu.edu.pk/images/journal/pols/pdf-files/18\\_24\\_2\\_17.pdf](http://pu.edu.pk/images/journal/pols/pdf-files/18_24_2_17.pdf) ( 07. 01. 2020.)
  12. NASSAR, A., M.: **Political Unrest Costs Eyprian Tourism Dearly: An Ethnographical Study**, International Business Research, Vol. 5, 2012., 10,  
<http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ibr/issue/view/642> ( 13. 04. 2021.)
  13. OPITZ, J.P.: **Velika seoba: Bježanje i migracija u 20. Stoljeću**, Politička misao, Vol. 36, 1999., 1,  
[https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=50989](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=50989) ( 19. 12. 2020.)
  14. PAPATHEODOROU, A., ROSSELLO, J., XIAO, H.: **Global Economic Crisis and Tourism: Consequences and Perspectives**, Journal of Travel Research, Vol. 49, 2010., p. 39-45 <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0047287509355327> (21.04. 2021.)
  15. RADIONOV, N., SAVIĆ, I.: **THE IMPACT OF IREGULAR MIGRATIONS, SMUGGLING AND HUMAN TRAFFICKING ON THE LAND TRANSPORT INDUSTRY: THE CROATIAN CASE**, Poredbeno pomorsko pravo, Vol. 58, 2019., 173, [https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=324301](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=324301) (20. 03. 2021.)

16. ROSSELLO, J.: BECKEN, S., SANTANA-GALLEGO, M.: **The effects of natural disasters on international tourism: A globam Analysis**, Tourism Management, Vol. 79, 2020., 1, p. 5-9. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7115519/> (15. 04. 2021.)
17. ROUSKA K.: **LOCAL IMPACT OF REFUGEE AND MIGRANTS CRISIS ON GREEK TOURISM INDUSTRY**, Ikonomicheski Izsledvanja, Vol. 26, 2017., 4, [https://www.researchgate.net/publication/323416730\\_Local\\_impact\\_of\\_refugee\\_and\\_migrants\\_crisis\\_on\\_Greek\\_tourism\\_industry](https://www.researchgate.net/publication/323416730_Local_impact_of_refugee_and_migrants_crisis_on_Greek_tourism_industry) ( 12. 03. 2021.)
18. SALIBA, E., N.: **Emigration from Syria**, Arab Studies Quarterly, Vol. 3, 1981., 1, p. 65-67, <https://www.jstor.org/stable/41857560?seq=1> (02. 02. 2021.)
19. SINAH, B.R.K.: **Human migration: concepts and approaches**, Foldrajzi Ertesito, Vol. 4, 2005., 3, [http://www.mtafki.hu/konyvtar/kiadv/FE2005/FE20053-4\\_403-414.pdf](http://www.mtafki.hu/konyvtar/kiadv/FE2005/FE20053-4_403-414.pdf)
20. SMERAL, E.: **Impacts of the World Recession and Economic Crisis on Tourism: Forecasts and Potential Risks**, Journal of Travel Research, Vol. 49, 2009., 1, p. 31-38 <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0047287509353192> ( 15. 04. 2021.)
21. TUMEN, S.: **The Economic Impact of Syrian Refugees on Host Countries: Quasi-Experimental Evidence from Turkey**, AMERICAN ECONOMIC REVIEW, Vol. 106, 2016., 5, <https://www.aeaweb.org/articles?id=10.1257/aer.p20161065> ( 01. 02. 2021.)
22. ZENKER, S., WALLPACH, S., BRAUN, E., VALLASTER, C.: **How the refugee crisis impacts the decision structure of tourists: A cross-country scenario study**, Vol. 71, 2019., 1, <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0261517718302504> ( 19. 03. 2021.)

## **Tekst s interneta**

1. AMADEO, K.: **2008 Financial Crisis**, the balance, <https://www.thebalance.com/2008-financial-crisis-3305679> ( 21. 04. 2021.)
2. **Asylum applicants in Eu**, Eurostat, <https://ec.europa.eu/eurostat/news/themes-in-the-spotlight/asylum2016> ( 19.01.2021.)
3. **Asylum applicants in Eu**, Eurostat, <https://ec.europa.eu/eurostat/news/themes-in-the-spotlight/asylum2017> (19.01.2021.)

4. **Asylum applicants in Eu**, Eurostat, <https://ec.europa.eu/eurostat/news/themes-in-the-spotlight/asylum2018> ( 19.01.2021.)
5. **Asylum applicants in Eu**, Eurostat, <https://ec.europa.eu/eurostat/news/themes-in-the-spotlight/asylum2019> ( 19.01.2021.)
6. BELOEVIĆ B., TOKIĆ K., MARUŠA, Z., ČORAK, S.: **KONKURENTNOST TURISTIČKE DESTINACIJE I VRSTE TURIZMA: PRIJEDLOG PRIJEVODA UNWTO-OVIH DEFINICIJA**, Ministarstvo turizma i sporta, <https://mint.gov.hr/pristup-informacijama/dokumenti-80/publikacije-prirucnici-11502/11502> (05.02.2021.)
7. BEVANDA V., ŠTETIĆ S.: **MODERN MANAGEMENT TOOLS AND ECONOM OF TOURISM SECTOR IN PRESENT ERA**, Udekom Balkan, <https://www.udekom.org.rs/tmt2019.html> ( 15. 02. 2021.)
8. **Border Statistics 2020**, TC Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020., <https://www.ktb.gov.tr/EN-249299/yearly-bulletins.html> (10.04. 2021.)
9. BOURGEOIS, V., JUCHNO, P.: **Record number of over 1.2 million first time asylum seekers registered in 2015**, eurostat newsrelease, <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/7203832/3-04032016-AP-EN.pdf/790eba01-381c-4163-bcd2-a54959b99ed6> ( 19.01.2021.)
10. ĐUKIĆ, J.: **KRIZNI MENADŽMENT DOGAĐANJA U TURIZMU**, UNIVERZITET SINGIDUNUM, Beograd, 2010., <https://singipedia.singidunum.ac.rs/izdanje/41980-krizni-menadzment-dogadjaja-u-turizmu> ( 15. 04. 2021.)
11. ERNST, A.: **Es sind wieder mehr Migranten unterwegs auf der Sudroute durch den Balkan**, Neue Bucher Zeitung, <https://www.nzz.ch/international/wieder-bewegung-auf-der-balkanroute-ld.1380608#register> (29.01.2021.)
12. FLEMING, M.: **Crossings of Mediterranean Sea exceed 300,000, including 200,000 to Greece**, UNHCR, <https://www.unhcr.org/news/latest/2015/8/55e06a5b6/crossings-mediterranean-sea-exceed-300000-including-200000-greece.html> (15.01.2021.)
13. GEIGER, D.: **The lonely pyramids of Giza: Egyptian tourism's decline**, Aljazeera, <https://www.aljazeera.com/features/2017/6/8/the-lonely-pyramids-of-giza-egyptian-tourisms-decline> ( 13. 04. 2021.)

14. GLOBAL TRENDS FORCED DISPLACEMENT IN 2015, UNHCR, <https://www.unhcr.org/statistics/unhcrstats/576408cd7/unhcr-global-trends-2015.html> ( 9.01.2021)
15. Greece as a Country of Asylum, UNCHR, <https://www.refworld.org/pdfid/54cb3af34.pdf> ( 20.01.2021.)
16. HORAK, S., HENDIJA, Z.: TOMAS: stavovi i potrošnja turista u Hrvatskoj, Institut za turizam, Zagreb, 2020., <http://www.iztg.hr/hr/projekti/tomas-istrazivanja/> ( 21. 04. 2021.)
17. International tourism receipts, Tilastokeskus, [https://www.stat.fi/meta/kas/kv\\_matktulo\\_en.html](https://www.stat.fi/meta/kas/kv_matktulo_en.html) (03.02. 2021.)
18. International Tourism Highligths, 2020 Edition, UNWTO, <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284422456> (04.02.2021.)
19. ISTRAŽITE PARK, Nacionalni park Plitvička jezera, <https://np-plitvicka-jezera.hr/istrazite-park/> ( 10.06.2021.)
20. IZVJEŠĆE O RADU DIREKTORA I TURISTIČKOG UREDA TZO PLITVIČKA JEZERA, Turistička zajednica općine Plitvička jezera, 2020., <https://www.discoverplitvice.com/hr/izvjesca/> (10.06. 2021.)
21. Nearly 585,000 people have been killed since the beginning of the Syrian Revolution, Syrian Observatory for Human Rights, <https://www.syriahr.com/en/152189/> ( 8.01.2021.)
22. PILLALAMARRI, A.: The Epic Story of How the Turks Migrated From Central Asa to Turkey, THE DIPLOMAT, <https://thediplomat.com/2016/06/the-epic-story-of-how-the-turks-migrated-from-central-asia-to-turkey/> ( 15.12.2020.)
23. PIZAM, A.: Tourism and Terrorism: A Historical Analysis of Major Terrorism Acts and Their Impact on Tourism Destinations, University of Central Florida, 2000., <https://search.ucf.edu/#?q=Tourism%20and%20terrorism> (12. 04. 2021.)
24. Refugee Data Finder, UNHCR, <https://www.unhcr.org/refugee-statistics/> (9.01.2021.)
25. RIHELJ, G.: HRVATSKA IMA NAJVEĆI UDIO TURIZMA U BDP-U U EUROPI- ČAK 18 POSTO, hrturizam.hr, <https://hrturizam.hr/hrvatska-ima-najveci-udio-turizma-u-bdp-u-u-europi-cak-1801-posto/> ( 03.07.2021.)
26. SKANAVIS, C., KOUNANI, A.: The environmental impacts of the refugees' settlements at Lesbos Island, University of the Aegean, 2016.,

[https://www.researchgate.net/publication/308019195\\_The\\_environmental\\_impacts\\_of\\_the\\_refugees\\_settlements\\_at\\_Lesvos\\_Island](https://www.researchgate.net/publication/308019195_The_environmental_impacts_of_the_refugees_settlements_at_Lesvos_Island) (21.03.2021.)

27. ŠABIĆ, S.S., BORIĆ, S.: **At the gate of Europe: A Report on Refugees on the Western Balkan Route**, Friedrich Ebert Stiftung, [https://bib.irb.hr/datoteka/914398.At-the-Gate-of-Europe\\_WEB.pdf](https://bib.irb.hr/datoteka/914398.At-the-Gate-of-Europe_WEB.pdf) ( 16.01.2021.)
28. **Turizam u 2019.**, DRŽAVNI ZAVOD ZA STATISTIKU REPUBLIKE HRVATSKE, 2020., [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2020/SI-1661.pdf](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2020/SI-1661.pdf) ( 24.02. 2021.)
29. **UNHCR GLOBAL APPEAL 2015 TURKEY**, UNHCR, <https://www.unhcr.org/5461e60c52.pdf> ( 15.01.2021.)
30. **What is human migration?**, Expeditions, [http://geographymonkey.com/uploads/3/5/2/1/35215747/migration\\_nat\\_geo.pdf](http://geographymonkey.com/uploads/3/5/2/1/35215747/migration_nat_geo.pdf) ( 19.12.2020.)

## POPIS ILUSTRACIJA

### Popis grafikona:

Graf 1. Broj dolazaka i potrošnja kroz godine .....	21
Graf 2. Prikaz broja ostvarenih dolazaka i noćenja kroz godine.....	32
Graf 3. Ostvareni inozemni dolasci u Turskoj .....	37
Graf 4. Razlozi manjeg broja rezervacija i većeg broja otkazivanja.....	38
Graf 5. Broj posjetitelja Nacionalnog parka Plitvička jezera kroz godine.....	51

### Popis slika:

Slika 1 Balkanske izbjegličke rute. ....	12
Slika 2. Najposjećenije zemlje na svijetu.....	22
Slika 3. Kolona kamiona na graničnom prijelazu Bosanska Gradiška .....	43
Slika 4. Plaža Lesbosa nakon dolaska izbjeglica .....	44

## PRILOZI

Pitanja intervjua za lokalno stanovništvo i posjetitelje:

- 1) Je li vam je poznata sirijska izbjeglička kriza?
  - a. Ukoliko da, koliko znate o uzrocima nastanka krize, rutama i ciljevima izbjeglica?
- 2) Dob i zanimanje?
- 3) Jeste li se do sada susreli s izbjeglicama na izbjegličkoj ruti u blizini? Ako da na koji način?
  - a. Kako ste se osjećali tijekom i nakon vašeg susreta sa izbjeglicama?
  - b. Ako da, kako ste reagirali?
  - c. Jesu li se dogodile neugodne, opasne ili rizične situacije s izbjeglicama na ruti?
  - d. Ako da, koje radnje ste poduzeli da smanjite posljedice nastalih situacija?
- 4) Prepoznajete li izbjegličku rutu u blizini kao potencijalni rizik ili opasnost za ovo područje? Objasnite?
  - a. Biste bi rekli da kriza ima ekstremno, visok, srednji ili niski rizik?
- 5) Kako izbjeglička ruta u blizini utječe na ovo područje? Koje su posljedice?
  - a. Kako je izbjeglička ruta utjecala na prirodu i okoliš?
  - b. Kako je izbjeglička ruta utjecala na gospodarstvo?
  - c. Kako je izbjeglička ruta utjecala na turizma?
- 6) Prepoznajete li izbjegličku rutu u blizini kao rizik ili opasnost za NP Plitvička jezera? Objasnite?
- 7) Kako izbjeglička ruta utječe na NP Plitvička jezera? Koje su posljedice?
- 8) Koja je uloga Policijske uprave Korenica u upravljanju izbjegličkom rutom u ovom području?
  - a. Primjeri suradivanja? Ako ih ima?
  - b. Procjena uspješnosti suradnje?
- 9) Koja je uloga lokalnog stanovništva u upravljanju izbjegličkom rutom na ovom području?
  - a. Koje aktivnosti lokalno stanovništvo može poduzeti kako bi pomoglo Policijskoj upravi Korenica u nošenju s izbjegličkom rutom u blizini?
  - b. Koje aktivnosti lokalno stanovništvo može poduzeti kako bi pomoglo NP Plitvička jezera u nošenju s izbjegličkom rutom u blizini?
- 10) Koja je uloga NP Plitvička jezera u upravljanju izbjegličkom rutom u ovom području?
  - a. Primjeri suradnje s NP Plitvička jezera? Ako ih je bilo.
  - b. Procjena uspješnosti suradnje?
- 11) Koji su vaši prijedlozi za bolje upravljanje krizom?
- 12) Prema vama, je li izbjeglička kriza završena?
  - a. Ako da, koje korake poduzimate za oporavak?

Pitanja intervjua za predstavnika NP Plitvička jezera:

- 1) Je li vam je poznata sirijska izbjeglička kriza?
  - a. Ukoliko da, koliko znate o uzrocima nastanka krize, rutama i ciljevima izbjeglica?
- 2) Jeste li se do sada susreli s izbjeglicama na izbjegličkoj ruti u blizini? Ako da, na koji način?
  - a. Kako ste se osjećali tijekom i nakon vašeg susreta s izbjeglicama?
  - b. Koje mjere ste poduzeli kako biste spriječili ulazak izbjeglica u NP?
  - c. Jesu li se dogodile neugodne, opasne ili rizične situacije s izbjeglicama na ruti?
  - d. Ako da, koje radnje ste poduzeli da smanjite posljedice nastalih situacija?
- 3) Prepoznajete li izbjegličku rutu u blizini kao potencijalni rizik ili opasnost za ovo područje? Objasnite?
- 4) Kako izbjeglička ruta u blizini utječe na ovo područje? Koje su posljedice?
  - a. Kako je izbjeglička ruta utjecala na prirodu i okoliš?
  - b. Kako je izbjeglička ruta utjecala na gospodarstvo?
  - c. Kako je izbjeglička ruta utjecala na turizma?
- 5) Prepoznajete li izbjegličku rutu u blizini kao rizik ili opasnost za NP Plitvička jezera?
  - a. Smatrate li da kriza ima ekstreman, visok, srednji ili niski rizik?
- 6) Kako izbjeglička ruta utječe na NP Plitvička jezera? Koje su posljedice?
  - a. Kako je izbjeglička ruta u blizini utjecala na posjećenost parka?
  - b. Kako je izbjeglička ruta u blizini utjecala na prirodu i okoliš parka?
- 7) Koja je uloga Policijske uprave Korenica u upravljanju izbjegličkom rutom u ovom području?
  - a. Primjeri suradnje s Policijskom upravom Korenica? Ako ih je bilo?
  - b. Procjena uspješnosti suradnje?
- 8) Koja je uloga lokalnog stanovništva u upravljanju izbjegličkom rutom na ovom području?
  - a. Primjeri suradnje s lokalnim stanovništvom? Ako ih je bilo?
  - b. Načini komunikacije s vanjskom publikom?
- 9) Koja je uloga NP Plitvička jezera u upravljanju izbjegličkom rutom u ovom području? Koje aktivnosti i mjere poduzimate u upravljanju njome?
  - a. Procjena uspješnosti upravljanja krizom?
- 10) Koji su vaši prijedlozi za bolje upravljanje krizom?
- 11) Prema vama je li izbjeglička kriza završena?
  - a. Ako da, koje korake poduzimate za oporavak?



# ŽIVOTOPIS

## OSOBNI PODACI

Ime i prezime: Josip Kolaković

Datum i godina rođenja: 11. 03. 1997.

Adresa prebivališta: Ulica kralja Zvonimira 20, 47240 Slunj

Mobilni telefon: 0989458158

E-mail: [kolakovicjosip@gmail.com](mailto:kolakovicjosip@gmail.com)

## RADNO ISKUSTVO

lipanj 2017. - listopad 2017. prodavač

lipanj 2017. - lipanj 2017. modem festival

lipanj 2018. - listopad 2018. prodavač

lipanj 2018. - lipanj 2018. modem festival

lipanj 2019. - listopad 2019. prodavač

lipanj 2019. - lipanj 2019. modem festival

lipanj 2020. - listopad 2020. prodavač

## ŠKOLOVANJE

2011. - 2015. Opća gimnazija, srednja škola Slunj

studen 2015. - rujan 2018. Sveučilište u Zadru, Sveučilišni preddiplomski studij Kulture i turizma (titula prvostupnika Kulture i turizma)

listopad 2018. - Sveučilišni diplomski studij Poduzetništvo u Kulturi i turizmu (titula magistra ekonomije)

## STRANI JEZICI

Engleski jezik, aktivno C1 razina

Njemački jezik, aktivno C1 razina

## ZNANJA I VJEŠTINE

### Obrazovne nauke

- znanja koja uključuju razvijanje sposobnosti za samostalnog poduzetnika u području ugostiteljstva i turizma
- organizacijske vještine te vještine potrebne za obavljanje tehnoloških zahtjeva u poslovanju
- vladanje znanjima iz ekonomije i ekonomskih disciplina
- sposobnosti analitičke primjene kvantitativnih i statističkih metoda u ekonomiji
- sposobnosti primjene metoda analize i metoda istraživanja
- sposobnosti kreativne uporabe informacija i primjene organizacijske kulture
- sposobnost primjene suvremenih menadžerskih znanja i vještina
- razumijevanje problema organizacije
- sposobnost primjene osnovnih i naprednih ekonomskih znanja na aktualno poslovanje
- posjedovanje osnovnih računovodstvenih znanja

### Tehničke sposobnosti

- odlično znanje MS-Office paketa
- izvrsno snalaženje u Windows OS
- vozačka dozvola B kategorije, aktivni vozač

### Volontiranje

- volontiranje na studentskim projektima Sveučilišta u Zadru, Odjel za turizam i komunikacijske znanosti
- voditelj i organizator studentskog projekta „Ritam kulturizma“ u sklopu Sveučilišta u Zadru, Odjel za turizam i komunikacijske znanosti