



REPUBLIKA HRVATSKA
DRŽAVNI ZAVOD ZA STATISTIKU



IZVJEŠTAJ O KVALITETI ZA STATISTIČKO ISTRAŽIVANJE

Putničke agencije u 2017.

Organizacijska jedinica: Služba statistike turizma

Priredile: Ivana Brozović i Suzana Nujić

rujan 2025.

0. Osnovne informacije

- Svrha, cilj i predmet istraživanja

Svrha statističkog istraživanja jest praćenje putovanja domaćih i stranih turista u organizaciji hrvatskih putničkih agencija. Podaci omogućuju uvid u djelatnost putničkih agencija koje pružaju usluge organiziranja, prodaje i provedbe paket-aranžmana, omogućivanja kupnje putovanja u povezanome putnom aranžmanu, organiziranja, prodaje i provedbe izleta, posredovanja u prodaji paket-aranžmana i izleta, prodaje, posredovanja i rezervacije ugostiteljskih usluga (usluge smještaja).

- Izvještajno razdoblje

Kalendarska godina

- Pravni akti i drugi sporazumi

Na nacionalnoj razini:

- Zakon o službenoj statistici (NN, br. 103/03., 75/09., 59/12. i 12/13. – pročišćeni tekst)
- Godišnji provedbeni plan statističkih aktivnosti Republike Hrvatske 2017. (NN, br. 63/17.)
- Zakon o pružanju usluga u turizmu – neslužbeni pročišćeni tekst (NN, br. 68/07., 88/10., 30/14., 89/14. i 152/14.)
- Odluka o Nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti – NKD 2007. (NN, br. 58/07. i 72/07.)
- Pravilnik o Upisniku putničkih agencija (NN, br. 30/08.)
- Pravilnik o identifikacijskom kodu putničke agencije (NN, br. 78/96., 47/97., 80/98. i 68/07.)

- Sustav klasifikacija

U istraživanju se primjenjuju sljedeće klasifikacije/šifarnici:

- Šifarnik zemalja
- Teritorijalni ustroj na temelju Zakona o područjima županija, gradova i općina u Republici Hrvatskoj (NN, br. 86/06., 125/06., 16/07., 95/08. i 145/10.)

- Statistički pojmovi i definicije

Putnička agencija jest trgovačko društvo, trgovac pojedinac, obrtnik ili njihova organizacijska jedinica koji pružaju usluge organiziranja ili posredovanja usluga vezanih za putovanje i boravak turista ako ispunjava uvjete pružanja usluga utvrđenih Zakonom o pružanju usluga u turizmu – neslužbeni pročišćeni tekst (NN, br. 68/07., 88/10., 30/14., 89/14. i 152/14.). Prema Pravilniku o identifikacijskom kodu putničke agencije (NN, br. 78/96., 47/97. i 80/98.), putnička agencija prema vrsti usluga koje pruža može biti: putnička agencija organizator putovanja, putnička agencija posrednik, putnička agencija posrednik u pružanju usluga turističke asistencije i ugostiteljskih usluga u kućanstvu, prodaje karte za izlete i priredbe, usluge mjenjačnice ili pružanje turističkih informacija i putnička agencija koja je ujedno i organizator putovanja i posrednik.

Turist je svaka osoba koja u mjestu izvan svog prebivališta provede najmanje jednu noć u ugostiteljskome ili drugom objektu za smještaj turista radi odmora ili rekreacije, zdravlja, studija, sporta, religije, porodice, poslova, javnih misija ili skupova. U turiste se ne uključuju migranti, pogranični radnici, diplomati, članovi vojnih snaga na redovitim zadacima, prognanici i nomadi.

Jednodnevni posjetitelj je osoba koja odlazi na jednodnevno putovanje izvan svog mjesta prebivališta i vraća se isti dan (ne prenoći u mjestu posjeta).

Jednodnevno putovanje jest unaprijed utvrđena kombinacija od najmanje dvije pojedinačne usluge koje se sastoje od prijevoza ili drugih turističkih i ugostiteljskih usluga, a traju kraće od 24 sata i ne uključuju noćenje.

Višednevno putovanje jest putovanje na kojem je ostvareno barem jedno, a manje od 365 noćenja.

Kružnim putovanjem smatra se turističko putovanje u trajanju od nekoliko dana prema određenom itineraru (razrađenom planu putovanja) kružnog tijeka. To je paušalni aranžman s različitim prijevoznim sredstvima i svim turističkim uslugama u tijeku putovanja uključujući vodiča i pratitelja.

- **Statistička jedinica**

Istraživanjem su obuhvaćene putničke agencije koje pružaju usluge organiziranja, prodaje i provedbe paket-aranžmana, omogućivanja kupnje putovanja u povezanome putnom aranžmanu, organiziranja, prodaje i provedbe izleta, posredovanja u prodaji paket-aranžmana i izleta, prodaje, posredovanja i rezervacije ugostiteljskih usluga (usluge smještaja) sa sjedištem (poslovnim nastanom) i registriranom djelatnošću pružanja usluge putničke (turističke) agencije u Republici Hrvatskoj.

- **Statistička populacija**

Statistička populacija u istraživanju jesu svi poslovni subjekti (poduzeća/trgovačka društva, obrtnici, ustanove, udruge itd.) i njihovi dijelovi koji obavljaju djelatnosti putničkih agencija i organizatora putovanja (turoperatora), a razvrstani su u skupine 79.11 Djelatnosti putničkih agencija i 79.12 Djelatnosti organizatora putovanja (turoperatora).

1. Relevantnost

1.1. Korisnici podataka

Nacionalni korisnici: Ministarstvo turizma i sporta, Hrvatska turistička zajednica, Institut za turizam, Udruga hrvatskih putničkih agencija, Hrvatska gospodarska komora, putničke agencije, ekonomski analitičari, znanstvenici, mediji te javnost

1.1.1. Potrebe korisnika

Istraživanje zadovoljava potrebe naših korisnika.

1.1.2. Zadovoljstvo korisnika

Prvo istraživanje o zadovoljstvu korisnika provedeno je u 2013., a drugo u 2015. Rezultati tog istraživanja mogu se provjeriti na internetskim stranicama Državnog zavoda za statistiku [Istraživanja o zadovoljstvu korisnika](#).

1.2. Potpunost

Istraživanje obuhvaća sve varijable koje su propisane pravnom osnovom.

1.2.1. Stopa potpunosti podataka

Stopa potpunosti podataka jest 100%.

2. Točnost i pouzdanost

2.1. Uzoračka pogreška

Pokazatelj nije primjenjiv za ovo istraživanje.

2.1.1. Pokazatelji uzoračke pogreške

Pokazatelj nije primjenjiv za ovo istraživanje.

2.2. Neuzoračka pogreška

Neuzoračka pogreška pojavljuje su u obliku pogreške mjerenja, pogreške u obradi podataka i pogreške neodgovora.

2.2.1. Pogreška obuhvata

Istraživanje se temelji na punom obuhvatu. Podaci se dobivaju izravno od izvještajnih jedinica koje prema evidencijama Državnog zavoda za statistiku i Nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti 2007. obavljaju djelatnost putničkih agencija i djelatnost organizatora putovanja (turoperatora).

2.2.2. Stopa nadobuhvata

Pokazatelj se za ovo istraživanje ne izračunava.

2.2.3. Pogreška mjerenja

Tijekom statističke obrade pristiglih obrazaca podataka provodi se logičko-računska kontrola prema utvrđenim algoritmima za pojedine vrste pogrešaka. Moguće pogreške unosa i izračuna kontroliraju se i ispravljaju putem logičko-računske kontrole prema utvrđenim algoritmima za pojedine vrste pogrešaka.

2.2.4. Pogreška neodgovora

Pogreška neodgovora prikazuje koliko statističkih jedinica nije ispunilo obrazac, odnosno podatke o broju agencija koje nisu prihvatile sudjelovanje u istraživanju.

2.2.5. Stopa neodgovora jedinice

Stopa neodgovora iznosila je 3,7%.

2.2.6. Stopa neodgovora na određenu varijablu

Pokazatelj nije primjenjiv za ovo istraživanje.

2.2.7. Pogreška obrade

Tijekom statističke obrade podataka dobivenih od izvještajnih jedinica provodi se logičko-računska kontrola prema utvrđenim algoritmima za pojedine vrste pogrešaka. Moguće pogreške obrade kontroliraju se usporedbom s prethodnim razdobljima.

2.2.8. Stopa imputacije

Pokazatelj nije primjenjiv za ovo istraživanje.

2.2.9. Pogreška izbora modela

Pokazatelj nije primjenjiv za ovo istraživanje.

2.3. Revizija podataka

2.3.1. Politika revizije podataka

U istraživanju se ne objavljuju privremeni podaci i zbog toga nisu predviđene redovite revizije. Na internetskim stranicama Državnog zavoda za statistiku korisnici statističkih podataka obaviješteni su o revizijama.

2.3.2. Praksa revizije podataka

U istraživanju se ne objavljuju privremeni podaci i zbog toga nisu predviđene redovite revizije. Neplanirane revizije prouzročene događajima koje nije bilo moguće predvidjeti i na koje nije bilo moguće unaprijed utjecati (naknadne promjene u izvorima podataka ili naknadno utvrđene pogreške u prethodno dostavljenim podacima) u pravilu se diseminiraju u najkraćem mogućem roku.

2.3.3. Prosječna veličina revizije podataka

Pokazatelj nije primjenjiv.

2.4. Desezoniranje

Nije primjenjivo.

3. Pravodobnost i poštivanje rokova objavljivanja

3.1. Pravodobnost

3.1.1. Pravodobnost prvih rezultata

Pokazatelj nije primjenjiv za ovo istraživanje.

3.1.2. Pravodobnost konačnih rezultata

Pravodobnost konačnih rezultata jest četiri mjeseca nakon referentnog razdoblja ($T + 4$).

3.2. Poštivanje rokova objavljivanja

3.2.1. Poštivanje rokova objavljivanja – dostava i objavljivanje

Podaci su objavljeni točno na datum iz Kalendara objavljivanja statističkih podataka.

4. Pristupačnost i jasnoća

Podaci i Metodološka objašnjenja dostupni su u statističkim publikacijama u elektroničkom obliku, na internetskim stranicama [Državnog zavoda za statistiku](#) te pružanjem informacija/podataka telefonom i elektroničkom poštom. Načini i rokovi objavljivanja nalaze se u Kalendaru objavljivanja statističkih podataka i Programu publiciranja Državnog zavoda za statistiku.

4.1. Priopćenja

Priopćenje: [Putničke agencije u 2017.](#)

4.2. Mrežna baza podataka

Mrežne (online) baze podataka za istraživanje Putničke agencije objavljene su na internetskim stranicama Državnog zavoda za statistiku u području Baze podataka, Turizam, poveznica: [PC-Axis baze podataka](#).

4.3. Pristup mikropodacima

Uvjeti prema kojima određeni korisnici mogu imati pristup mikropodacima propisani su Pravilnikom o uvjetima i načinu korištenja povjerljivih statističkih podataka za znanstvene svrhe (NN, br. 137/13.). Mikropodaci se ne objavljuju.

4.4. Dokumentacija o metodologiji

U Priopćenjima su objavljena Metodološka objašnjenja, koja sadržavaju svrhu istraživanja, pravnu i metodološku osnovu, jedinice promatranja, obuhvat, izvore i metode prikupljanja podataka te definicije. Osnovna Metodološka objašnjenja dio su svakog Priopćenja.

5. Usklađenost i usporedivost

5.1. Koeficijent asimetričnosti zrcalnih statistika

Nije primjenjivo za ovo istraživanje.

5.2. Usporedivost tijekom vremena

Seriya podataka objavljena na internetskim stranicama Državnog zavoda za statistiku raspoloživa je od 2004., pa je duljina usporedivih vremenskih serija 14 godina.

5.3. Usklađenost kratkoročnih i godišnjih statistika

Pokazatelj nije primjenjiv.

5.4. Usklađenost s podacima nacionalnih računa

Pokazatelj nije primjenjiv.

5.5. Usklađenost s podacima iz administrativnih izvora

Pokazatelj nije primjenjiv.

6. Trošak i opterećenje

6.1. Trošak

Pokazatelj se za ovo istraživanje ne izračunava. Podaci se prikupljaju putem elektroničke pošte u obrascu u Excelu te obrađuju u aplikaciji Survey Processor. Troškovi prikupljanja i obrade minimalni su u odnosu na količinu obrađenih podataka.

6.2. Opterećenje

Prikupljene podatke izvještajne jedinice šalju ispunjavanjem obrasca u Excelu putem elektroničke pošte. Medijalno vrijeme prikupljanja potrebnih podataka i ispunjavanje obrazaca koje su obavljale izvještajne jedinice iznosilo je 60 minuta.