



REPUBLIKA HRVATSKA
DRŽAVNI ZAVOD ZA STATISTIKU



IZVJEŠTAJ O KVALITETI ZA STATISTIČKO ISTRAŽIVANJE

Putničke agencije u 2021.

Organizacijska jedinica: Služba statistike turizma

Priredile: Ivana Brozović i Suzana Nujčić

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 (turističkih) agencija koje pružaju usluge organiziranja, prodaje i provedbe paket-aranžmana, omogućavanja 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. 25/20.)
- Zakon o pružanju usluga u turizmu (NN, br. 130/17., 25/19., 98/19., 42/20. i 70/21.)
- Odluka o Nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti – NKD 2007. (NN, br. 58/07. i 72/07.)
- Pravilnik o Upisniku putničkih agencija (NN, br. 30/08.)
- Popis turističkih agencija (Ministarstvo turizma i sporta)

- Sustav klasifikacija

U istraživanju se koriste 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 (turistička) agencija jest trgovačko društvo, obrtnik ili njihova organizacijska jedinica koji mogu pružati usluge kao trgovac, organizator ili prodavatelj u smislu Zakona o pružanju usluga u turizmu (NN, br. 130/17., 25/19., 98/19., 42/20. i 70/21.) te organizirati, posredovati ili pružati druge usluge povezane s putovanjem ili boravkom turista. Putnička (turistička) agencija posluje u prostoru poslovne namjene, a iznimno može poslovati tako da svoje usluge pruža i ugovore sklapa putem mrežnih stranica ili sličnoga mrežnog sustava za prodaju, uključujući telefonsku službu, bez istodobne fizičke prisutnosti korisnika usluge u poslovnom prostoru u kojem putnička agencija obavlja svoju djelatnost. Također, putnička (turistička) agencija može svoju poslovnu djelatnost obavljati i u prostoru stambene namjene koji mora ispunjavati uvjete sigurnosti i zaštite na radu propisane posebnim propisima kojima se uređuje zaštita na radu.

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.

Kružno putovanje jest turističko putovanje između više destinacija unutar jedne ili više zemalja u trajanju od više dana prema određenom itineraru (razrađenom planu putovanja) kružnog tijeka. Pod kružnim putovanjima obuhvaćaju se i krstarenja brodom u Hrvatskoj i u stranim zemljama.

- **Statistička jedinica**

Istraživanjem su obuhvaćene putničke (turističke) 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 ili sa sjedištem u drugoj državi ugovornici Ugovora o Europskome gospodarskom prostoru i Švicarskoj Konfederaciji, koje imaju registriranu podružnicu u Republici Hrvatskoj.

Istraživanjem se obuhvaćaju i mrežne platforme koje pružaju usluge putničke (turističke) agencije (organiziranje, prodaja i provedba paket-aranžmana i izleta, posredovanje u prodaji paket-aranžmana i izleta, prodaja, posredovanje i rezervacija ugostiteljskih usluga i usluga prijevoza) uz naknadu (oglašavanje i reklamiranje), na daljinu, elektroničkim sredstvima te na osobni zahtjev primatelja usluga, a svrha im je povezivanje pružatelja i korisnika usluga uređenih Zakonom o pružanju usluga u turizmu (NN, br. 130/17., 25/19., 98/19., 42/20. i 70/21.) i posebnim zakonom kojim se uređuje ugostiteljska djelatnost.

- **Statistička populacija**

Statistička populacija u istraživanju jesu svi poslovni subjekti (poduzeća/trgovačka društva, obrtnici, ustanove, udruge itd.) i njihovi dijelovi koji prema evidencijama Državnog zavoda za statistiku i Nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti 2007. obavljaju djelatnost putničkih agencija i djelatnost organizatora putovanja (turoperatora). Uključene su i putničke agencije iz Upisnika turističkih agencija, koji je u nadležnosti Ministarstva turizma i sporta.

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.

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). Kao izvještajne jedinice uključene su i putničke agencije iz Upisnika turističkih agencija, koji je u nadležnosti Ministarstva turizma i sporta.

2.2.2. Stopa nadobuhvata

Stopa nadobuhvata iznosila je 7,3%.

Stopa nadobuhvata jest udio jedinica koje ne ispunjavaju uvjete za provedbu istraživanja (npr. bave se drugom djelatnošću, poslovale isključivo kao čarter-agencije, pružaju samo usluge prodaje, posredovanja i rezervacije ulaznica, prodaje avionskih karata, usluge u vezi s poslovanjem karticama i mjenjačke usluge u skladu s posebnim propisima, prodaje, posredovanja i rezervacije usluga iznajmljivanja vozila, letjelica i plovnih objekata, prodaje, posredovanja i rezervacije usluga turističkih vodiča, vođenja putovanja i usluga upravljanja plovnim objektima nautičara, usluge turističkih informacija posjetiteljima ili usluge turističke promocije).

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 2,9%.

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 na poveznici [Opća revizijska politika DZS-a](#) 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 pet mjeseci nakon referentnog razdoblja (T + 5).

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 2021.](#)

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 objavljena su 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

Serijski podaci objavljene na internetskim stranicama Državnog zavoda za statistiku raspoložive su od 2004., pa je duljina usporedivih vremenskih serija 18 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 su prikupljeni internetom upotrebom mrežnog upitnika uz podršku računala te se obrađuju u aplikaciji Survey Processor. Troškovi prikupljanja i obrade minimalni su u odnosu na količinu obrađenih podataka.

6.2. Opterećenje

Podaci su prikupljeni internetom upotrebom mrežnog upitnika uz podršku računala. Medijalno vrijeme prikupljanja potrebnih podataka i ispunjavanje obrazaca koje su provele izvještajne jedinice iznosilo je 30 minuta.