



REPUBLIKA HRVATSKA  
DRŽAVNI ZAVOD ZA STATISTIKU



# IZVJEŠTAJ O KVALITETI ZA STATISTIČKO ISTRAŽIVANJE

## Putničke agencije u 2022.

Organizacijska jedinica: Služba statistike turizma

Priredile: Ivana Brozović i Suzana Nujić

prosinac 2023.

## 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, 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/šifranici:

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

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 (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 [Državni zavod za statistiku - Istraživanja o zadovoljstvu korisnika \(gov.hr\)](http://www.dzstat.hr).

### **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 8,7%.

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, voditelja 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 1%.

### 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 se za ovo istraživanje ne izračunava.

## **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 [https://dzs.gov.hr/Opća\\_revizijska\\_politika\\_DZS-a](https://dzs.gov.hr/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 poštovanje 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. Poštovanje rokova objavljivanja**

#### 3.2.1. Poštovanje 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 <https://dzs.gov.hr> 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 2022., poveznica: [TUR-2022-3-1 Putničke agencije u 2022. | Državni zavod za statistiku \(dzs.hr\)](#)

### **4.2. Mrežna baza podataka**

Mrežne (on-line) baze podataka za istraživanje Putničke agencije objavljene su na internetskim stranicama Državnog zavoda za statistiku u području Baze podataka, Turizam, poveznica: [PX-Web - Odaberi tablicu \(dzs.hr\)](#).

### **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**

Serija podataka objavljena na internetskim stranicama Državnog zavoda za statistiku raspoloživa je od 2004., pa je duljina usporedivih vremenskih serija 19 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 40 minuta.