

UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

**VPLIVI TERORISTIČNIH NAPADOV V EVROPSKI UNIJI MED  
LETOMA 2015 IN 2016 NA RAZVOJ SLOVENSKEGA TURIZMA**

Ljubljana, oktober 2018

NEJA DVORNIK

## IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Neja Dvornik, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Vplivi terorističnih napadov v Evropski uniji med letoma 2015 in 2016 na razvoj slovenskega turizma pripravljenega v sodelovanju s svetovalcem z doc. dr. Kirom Kuščerjem

### IZJAVLJAM

1. da sem predloženo delo pripravila samostojno;
2. da je tiskana oblika predloženega dela istovetna njegovi elektronski obliki;
3. da je besedilo predloženega dela jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam oziroma navajam v besedilu, citirana oziroma povzeta v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani;
4. da se zavedam, da je plagiatstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku Republike Slovenije;
5. da se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega dela dokazano plagiatstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom;
6. da sem pridobila vsa potrebna dovoljenja za uporabo podatkov in avtorskih del v predloženem delu in jih v njem jasno označila;
7. da sem pri pripravi predloženega dela ravnala v skladu z etičnimi načeli in, kjer je to potrebno, za raziskavo pridobila soglasje etične komisije;
8. da soglašam, da se elektronska oblika predloženega dela uporabi za preverjanje podobnosti vsebine z drugimi deli s programsko opremo za preverjanje podobnosti vsebine, ki je povezana s študijskim informacijskim sistemom članice;
9. da na Univerzo v Ljubljani neodplačno, neizključno, prostorsko in časovno neomejeno prenašam pravico shranitve predloženega dela v elektronski obliki, pravico reproduciranja ter pravico dajanja predloženega dela na voljo javnosti na svetovnem spletu preko Repozitorija Univerze v Ljubljani;
10. da hkrati z objavo predloženega dela dovoljujem objavo svojih osebnih podatkov, ki so navedeni v njem in v tej izjavi.

V Ljubljani, dne

Podpis študentke:

# KAZALO

<b>UVOD .....</b>	<b>1</b>
<b>1 TERORIZEM .....</b>	<b>2</b>
1.1 Opredelitev terorizma .....	3
1.2 Zgodovina in razvoj terorizma .....	4
1.3 Vrste terorizma.....	7
1.4 Islamski terorizem in samomorilski napadi .....	9
1.5 Terorizem in njegov vpliv na gospodarstvo.....	11
<b>2 TERORIZEM IN TURIZEM.....</b>	<b>12</b>
2.1 Pomembnost vidika varnosti pri razvoju destinacije .....	13
2.2 Povezave med turizmom in terorizmom.....	13
2.3 Vplivi terorističnih napadov na destinacijo .....	14
2.4 Oris terorističnih napadov z največjim vplivom na turizem v 21. stoletju.....	16
2.4.2 Teroristični napad na Šarm el Šejk .....	16
2.4.1 Teroristični napad na New York .....	17
2.4.3 Teroristični napad na Bali .....	18
<b>3 ORIS TERORISTIČNIH NAPADOV, KI SO SE ZGODILI V EVROPSKI UNIJI MED LETOMA 2015 IN 2016.....</b>	<b>19</b>
3.1 Teroristični napadi v Evropski uniji med letoma 2015 in 2016 .....	21
3.1.1 Teroristični napadi v Parizu in Nici .....	21
3.1.2 Teroristični napad v Bruslju.....	22
3.1.2 Teroristični napad v Berlinu.....	23
3.2 Varnost v slovenskem turizmu .....	24
3.3 Analiza rasti turizma v Sloveniji leta 2015 .....	25
3.4 Analiza rasti turizma v Sloveniji leta 2016 .....	27
3.5 Analiza rasti turizma v Sloveniji leta 2017 .....	29
<b>4 VPLIVI TERORISTIČNIH NAPADOV V EVROPSKI UNIJI MED LETOMA 2015 IN 2016 NA RAZVOJ SLOVENSKEGA TURIZMA .....</b>	<b>32</b>
4.1 Opredelitev namena in ciljev .....	32
4.2 Oblikovanje raziskovalnih vprašanj .....	33
4.3 Metode raziskovalnega dela .....	34

4.4 Predstavitev izbranih intervjuvanih deležnikov .....	36
--	----

## **5 KVALITATIVNA ANALIZA DELNO STRUKTURIRANIH**

### **GLOBINSKIH INTERVJUJEV .....**

5.1 Vpliv terorističnih napadov v Evropski uniji med letoma 2015 in 2016 na obseg slovenskega turizma .....	40
5.2 Vpliv terorističnih napadov v EU med letoma 2015 in 2016 na cene turističnih produktov in storitev v Sloveniji .....	44
5.3 Vpliv terorističnih napadov v EU med letoma 2015 in 2016 na segment poslovnega in prostočasnega turizma v Sloveniji.....	46
5.4 Vpliv terorističnih napadov v EU med letoma 2015 in 2016 na podobo Slovenije kot varne in politično stabilne destinacije .....	49
5.5 Omejitve magistrskega dela in priporočila za nadaljnja raziskovanja .....	51

### **SKLEP.....**

53

### **LITERATURA IN VIRI.....**

56

### **KAZALO SLIK**

Slika 1: Število neuspešnih, preprečenih ali izvedenih terorističnih napadov v EU med letoma 2015 in 2017.....	20
Slika 2: Prihodi turistov v odstotkih v Slovenijo 2015/2014 .....	26
Slika 3: Stopnja rasti prihodov v odstotkih na destinacijo napada 2015/2014.....	27
Slika 4: Prihodi turistov v odstotkih v Slovenijo 2016/2015 .....	28
Slika 5: Stopnja rasti prihodov v odstotkih na destinacijo napada 2016/2015.....	29
Slika 6: Prihodi turistov v odstotkih v Slovenijo 2017/2016 .....	30
Slika 7: Stopnja rasti prihodov v odstotkih na destinacijo napada 2017/2016.....	31

## UVOD

Turizem je ena izmed najhitreje rastočih gospodarskih panog na svetu. Svetovna turistična organizacija (v nadaljevanju UNWTO) na podlagi pridobljenih podatkov ocenjuje, da se je število turističnih prenočitev v letu 2017 na svetovni ravni povečalo za 7 % v primerjavi z letom 2016. Število turističnih prihodov je precej nad konstantnim gibanjem rasti od leta 2010 naprej in predstavlja najvišje rezultate v zadnjih 7 letih (UNWTO, 2018).

Razvoj turizma ima za destinacijo mnoge pozitivne učinke, kot so povečani prihodki na destinaciji in ustvarjanje novih zaposlitev za lokalno prebivalstvo (Andrades & Dimanche, 2017). Svetovna turistična organizacija napoveduje konstantno rast turizma tudi v prihodnosti. Do leta 2030 naj bi tako potovalo 1,8 milijarde turistov (UNWTO, 2017).

Kljub hitri rasti je turizem kompleksna panoga, ki je podvržena ekonomskim, družbenim, kulturnim, okoljskim in drugim dejavnikom. Med ključne pogoje za razvoj destinacije spadata tudi varnost in politična stabilnost destinacije. Varnost je eden izmed ključnih pogojev za izbiro destinacije in ima prednost pred ceno ali kvaliteto storitev, ki jih destinacija nudi. V zadnjih nekaj letih smo bili priča številnim terorističnim napadom, ki spreminjajo turistične tokove in pospešujejo razvoj turizma na alternativnih, varnejših destinacijah (Araña & León, 2008). Politična nestabilnost na Bližnjemu vzhodu ter trenja med velesilami so vplivala na pojav vedno več terorističnih napadov tudi v Evropski uniji (v nadaljevanju EU), kar je zamajalo občutek prebivalcev na tem območju, da se to v naši bližnji okolici ne more zgoditi. To je močno vplivalo na gospodarsko stanje območja prizadetih destinacij in širše regije (Hren, 2016).

Med letoma 2015 in 2016 se je v Franciji, Belgiji in Nemčiji zgodilo pet terorističnih napadov, kar je imelo po podatkih njihovih lokalnih organizacij za upravljanje destinacij posledice za turizem. Kratkoročne posledice so se poznale predvsem na odpovedih hotelskih nastanitev, letalskih kart in spremembah ostalih rezervacij turističnih storitev (Mindock, 2016a; O'Sullivan, 2016; Valletoux v Rodionova, 2016).

Slovenija zadnjih nekaj let beleži visoko rast prihodov turistov v primerjavi z evropskimi in globalnimi trendi. V letu 2016 je Statistični urad Republike Slovenije (v nadaljevanju SURS) beležil 9,9-% rast prihoda turistov v primerjavi z letom 2015. Leta 2017 se je število v prihodov turistov v primerjavi z letom 2016 dvignilo za kar 14,6 % (SURS, 2017). Slovenija je po indeksu Global Peace Index (v nadaljevanju GPI) 2016 na 10. mestu od 163 držav, po indeksu Global Terrorism Index 2016 pa se nahaja med državami z ničelnim vplivom terorizma. To jo uvršča med politično najbolj stabilne države z nizko stopnjo kriminalnih dejanj in ničelnim vplivom terorizma (The Institute for Economics and peace – v nadaljevanju IEP, 2017b).

V magistrskem delu skušam oceniti vplive terorističnih napadov, ki so se odvijali v EU med letoma 2015 in 2016, na razvoj slovenskega turizma. Ugotavljam vplive na obseg slovenskega turizma, cene turističnih produktov in storitev v Sloveniji, na segment poslovnega in pristočnega turizma v Sloveniji ter na podobo Slovenije kot varne in politično stabilne destinacije. Ugotovitve raziskave bodo vsi deležniki v slovenskem turizmu lahko uporabili kot pomoč pri oblikovanju trženjskih strategij in tržnemu komuniciranju. Izsledki bodo pripomogli k lažji segmentaciji trga in k oblikovanju bolj ciljnih trženjskih kampanj. Deležniki bodo lahko prepoznali potencialne za pridobivanje novih segmentov turistov in oblikovanje novih turističnih produktov.

Teoretični del magistrskega dela temelji na analizi obstoječih znanstvenih prispevkov s področja turizma in terorizma ter sekundarnih podatkov, pridobljenih s strani SURS, Slovenske turistične organizacije (v nadaljevanju STO) in UNWTO. Na podlagi prebranih znanstvenih prispevkov in sekundarnih podatkov so oblikovana raziskovalna vprašanja. Z metodološkega vidika bi bilo izjemno težko oceniti, kakšno bi bilo stanje turizma v Sloveniji v primeru, da se teroristični napadi v EU ne bi zgodili. Hkrati bi bilo zahtevno razviti merski instrument, ki bi prepoznal izoliran vpliv terorističnih napadov na razvoj slovenskega turizma, zato bom raziskavo izvedla s pomočjo kvalitativne analize. Opravljeni bodo delno strukturirani globinski intervjuji z najpomembnejšimi akterji slovenskega turizma iz različnih segmentov.

Magistrsko delo je razdeljeno na pet večjih poglavij. Prvo poglavje definira terorizem, orisuje zgodovino in aktualne družbene vidike terorizma ter vplive terorizma na gospodarstvo. V drugem poglavju so predstavljene povezave med terorizmom in turizmom. Opisani so teroristični napadi z največjim vplivom na turizem v 21. stoletju. Tretje poglavje orisuje teroristične napade, ki so se odvijali v EU med letoma 2015 in 2016 ter poda podatke o slovenskem turizmu od leta 2015 dalje. Četrto poglavje podrobno predstavlja namen in cilje magistrskega dela ter razvoj raziskovalnih vprašanj. Opisane so metode raziskovalnega dela in predstavljeni izbrani intervjuvanci. V petem poglavju je izvedena analiza delno strukturiranih intervjujev, vključuje pa tudi odgovore na raziskovalna vprašanja. Poglavje se konča z omejitvami magistrskega dela in priporočilom za nadaljnje raziskovanje. Delo pa je zaključeno s sklepnim poglavjem.

## **1 TERORIZEM**

Teroristični napadi so del človeške zgodovine veliko dlje, kot si v vsakdanjem življenju morda predstavljamo. Že v obdobju starih Rimljanov so se napadi, ki bi se danes označili kot teroristični, uporabljali kot oblika nasilja, s katero so posamezne skupine sporočale svoje stališče do vladajoče elite (Fossati, 2005). Cilj terorističnih skupin je poudariti svojo premoč in vpliv skozi medije in ustrahovanje javnosti tako na lokalni kot mednarodni ravni

(Vukosavljević, 2006). Svetovna javnost je pojmu »terorizem« izpostavljena na dnevni ravni, vendar pa enopomensko sprejete definicije pojma ni (Sinai, 2010).

## 1.1 Opredelitev terorizma

Stroka zaradi inter- in multidisciplinarne narave poučevanja razhajanj v nacionalnih pravnih ureditvah in protislovnosti pri varstvu človekovih pravic nikakor ne pride do dogovora, kako pojem terorizem enopomensko definirati (Pavič, 2009).

V nadaljevanju so predstavljene različne definicije terorizma.

(Enders & Sanders, 2002, str. 145–146) terorizem definirata kot:

»... naklepno uporabo ali grožnjo uporabe hudega nasilja ali brutalnosti s strani skupin, katerih namen je doseči politične, religijske ali ideološke cilje z uporabo ustrahovanja javnosti, navadno ne v sodelovanju z deležniki, na katere teroristi želijo vplivati«.

Tičar (v Newman & Clarke, 2010, str. 16) terorizem v zborniku Policijska dejavnost proti terorizmu definira z naslednjimi besedami:

»Terorizem pomeni sistematično in organizirano nasilno dejavnost skupin ljudi, ki so nedržavno ali državno organizirane, s ciljem uničenja ali poškodovanja oseb in/ali premoženja in to iz političnih, verskih ali gospodarskih namenov. Teroristična dejavnost je javna dejavnost, saj je usmerjena predvsem na vplivanje in oblikovanje javnega mnenja in na ustrahovanje širše družbene skupnosti.«

Izziv pri definiciji terorizma je njegova kompleksnost. Medtem ko prizadeta stran napad smatra kot teroristični, napadalci v tem vidijo višje dobro. Meja, pri kateri je napad označen kot terorizem ali pa zgolj samoobramba, je tako zabrisana (Coady, 2004a). Večplastnost terorizma vodi v to, da obstaja ogromno številu sprejetih definicij, kljub temu pa je mogoče izluščiti elemente, ki so skupni večini definicij terorizma (Vodlan, 2016).

Coady (2004a, str. 32–33) navaja naslednje elemente definicij terorizma:

- Učinek ekstremnega strahu, ki je bodisi načrtovan bodisi dosežen; tovrstne definicije se sklicujejo na teror v besedi sami ter jih pogosto povezujejo z doloženimi aspekti v zgodovini njegove uporabe. Včasih vključujejo še strateške cilje, ki nastanejo kot posledica ekstremnega strahu, kot so spremembe vladne politike v skupnosti, katere člani so žrtve terorističnih napadov.
- Napad na državo od znotraj; takšne definicije vsak notranji nasilni napad iz političnih razlogov vidijo kot terorizem, medtem ko državne uporabe nasilja nad civilisti ne obravnavajo kot teroristične napade.

- Strateški cilji, za katere se uporablja politično nasilje; poudarjajo se cilji, kot sta doseganje publicitete ali pa vpliv na določeno ciljno skupino, ki je sicer odmaknjena od neposrednih žrtev.
- Domnevna naključnost terorističnega nasilja; zaradi velike zmede in strahu, ki se poraja pri napadeni skupnosti, se ta lastnost omenja zelo pogosto. Pa vendar so teroristični napadi navadno vedno usmerjeni k določenemu cilju, zato na tem mestu težko govorimo o resnični naključnosti.
- Narava tarč političnega nasilja; ta poudarek se nanaša na izbiro žrtev in vsebuje taktično razsežnost. Nasprotuje zgoraj opisani miselnosti, da terorizem praviloma nima taktične utemeljitve.
- Tajnost pri uporabi političnega nasilja; takšna vrsta definicij poudarja skrivno delovanje in operacije teroristov.

Pavič (2009, str. 23) različne definicije zajame v sklep, da o »terorizmu govorimo, če neka organizirana skupina z nezakonitimi nasilnimi dejanji ustrahuje širšo populacijo ali drugo praviloma večjo skupino za doseganje političnih sprememb v okolju«.

## 1.2 Zgodovina in razvoj terorizma

Pojem »terorizem« se je prvič pojavil med francosko revolucijo, ko je med letoma 1793 in 1794 najradikalnejše krilo jakobincev pod vodstvom Maximiliena Roberspierra sprožilo silovito represijo proti političnim nasprotnikom (Parry, 2006). Okoli 12.000 ljudi so označili za »sovražnike ljudstva in svobode« in jih izenačili z zunanji sovražniki, s katerimi je bila Francija takrat v vojni (Čuček, 1981). Temelj tako imenovane strahovlade je vseboval »zakon zoper sumljive besede«, na osnovi katerega so pred sodišče lahko postavili kogarkoli ter ga izdaje obsodili brez kakršnih koli dokazov. Cilj takšnega vladanja ni bil odstranitev vseh nasprotnikov, temveč s širjenjem groze in strahu streti vsako možno obliko odpora (Newman & Clarke, 2010).

V tem obdobju v slovarju francoske akademije prvič najdemo geslo »terorizem«, sklicujoče se na režim terorja, s čimer se je izraz vpisal v politični besednjak. Voditelji francoske revolucije so sicer besedo uporabljali s pozitivno konotacijo, vendar pa je beseda 27. julija 1794 v državnem udaru, ki je odpravil jakobinsko diktaturo, dobila negativen predznak, ko je leta 1795 Edmund Burke v svojem spisu upornike označil kot »tisoč vražjih stvorov, imenovanih teroristi« (Fossati, 2005).

Kljub temu, da je bil izraz teroristi prvič uporabljen šele v 18. stoletju, pa so gibanja, ki vsebujejo element terorizma, obstajala že davno v preteklosti (Zalman, 2018). Eno izmed prvih takšnih gibanj so bili »sikariji«, ekstremistična frakcija judovske ločine zelotov, ki se je borila v partizanskem boju proti rimski nadvladi v Palestini med letoma 66 in 73 našega štetja. Ločina je izvajala atentate na rimske vladarje in politike ter judovske kolaborante. V



množici so se približali svoji tarči ter jih zabodli s kratkim mečem, imenovanim sica, ki so ga skrivali v ogrinjalu. Čeprav se takrat še ni govorilo o terorizmu, pa so s svojimi dejanji močno prestrašili takratne rimske voditelje in povzročali splošno paniko ter strah (Parry, 2006; Zalman, 2018).

Jožef Flavij (v Fossati, 2005, str. 17), eden izmed najbolj znanih rimskih zgodovinarjev, je takratno moralno stanje javnosti opisal z naslednjimi besedami:

»Še hujši od samih umorov je bil strah, saj je vsakdo tako kot v vojni sleherni trenutek trepetal za lastno življenje. Ljudje so že od daleč prežali na vsak nasprotnikov gib in niso zaupali niti bližajočim se prijateljem. Kljub vsemu temu sumničanju in previdnosti, pa so še naprej umirali, tako spretni so bili namreč morilci in tako večče so se znali prikrivati.«

Drugo izmed takšnih gibanj izhaja iz šiitske veje islama. Nizariti veljajo za najbolj udarno šiitsko ločino, ki so se proti sunitom borili z atentati in uporabo terorja (Lewis, 2003). Po nekaterih zgodovinskih podatkih naj bi svoje ime »asasini« dobili po uporabi hašiša, s katerim so omamljali mlade borce. Ti naj bi bili po izkušnji z mamilom prepričani v raj, v katerega se bodo vrnili po smrti, s čimer so izgubili strah pred smrtjo (Božič, 2006). Kljub temu, da ni nobenega znanstvenega dokaza o uporabi hašiša med Nizariti, pa so v napadih, med katerimi so dostikrat tudi sami umrli, videli višji cilj, kar se ni izgubilo do danes (Lewis, 2003).

Danes družboslovna stroka pojav modernega terorizma deli na štiri valove. Po Rapoportu (2004) naj bi **prvi, anarhistični val** trajal med letoma 1880 in 1920. Zaznamujejo ga ruski revolucionarji, anarhisti in nacionalisti. K nasilnim dejanjem so se zatekli zaradi represije vladajoče elite, saj miroljubnejša pot ni bila učinkovita. Z atentati na politično pomembne posameznike (monarhe, predsednike vlad in celo držav) so se želeli izogniti civilnim žrtvam, hkrati pa so na račun lastnega žrtvovanja želeli boljšo prihodnost za ruski narod (Ag & Lang, 2016). Ena izmed najbolj znanih skupin, ki jo strokovnjaki označujejo kot prvo generacijo ruskih teroristov, je bila zbrana okoli gibanja Ljudska volja, kjer so pripadniki sami sebe označevali za teroriste (Dimitrijević, 2000; Rapoport, 2004). Do konca 19. stoletja teroristična dejanja še niso imela podlage teroristične ideologije, o prisotnosti ideologije lahko govorimo bolj v smislu prizadevanj po ustanovitvi nacionalnih držav in željah po zaključku tiranije. Žrtve takratnih napadov so bile skrbno izbrane, najbolj znana žrtev gibanja Narodna volja pa je bil že prej omenjeni Aleksander II (Dimitrijević, 2000).

Prvemu valu terorizma so sledili še trije zaporedni in prekrivajoči se valovi. **Anti-kolonialistični val** je trajal med letoma 1920 in 1960, povezuje pa se ga predvsem z nasilnimi upori proti kolonialističnim skupinam na Bližnjem vzhodu, v Aziji in Afriki, ki so nasprotovale evropski okupaciji (Rapoport, 2004). Tukaj je težava, ali te skupine lahko imenujemo teroristične skupine ali ne, še posebej dobro vidna, saj se mnoge na novo osamosvojene države tretjega sveta in države s komunističnim ozadjem s to označbo niso

strinjale, temveč so bile mnenja, da bi omenjene uporniške skupine morali označiti kot 'borce za svobodo'. Tu se v praksi kaže večplastnost terorizma in zakaj imajo strokovnjaki težave pri oblikovanju univerzalne definicije (Coady, 2004a). Do konflikta največjih razsežnosti je prišlo v Alžiriji, ko je teroristični akt proti francoskim vojakom in policistom prerasel v nacionalno revolucijo. Francija je uvedla surove protiukrepe in teror nad večino prebivalstva. Po nekaj letih krvave vojne je Alžiriji uspelo postati samostojna država, vendar pa je za razumevanje terorizma pomembno slednje; alžirski uporniki so med letoma 1954 in 1957 ubili 8.429 civilistov, od tega 1.126 Evropejcev. Prav naključnost žrtev je ena izmed glavnih značilnosti terorizma (Whittaker, 2001).

Tretji val terorizma, imenovan **radikalizem levega krila** (angl. *left wing radicalization*) je nastopil med letoma 1960 in 1990. Pomemben vpliv na začetek tretjega vala je imela vietnamska vojna, ki je še posebej med mladimi oblikovala kritično mišljenje in odpor do takratnega vrednotnega sistema, hkrati pa so se videli kot zaščitniki držav tretjega sveta. Radikalizem levega krila je tako vključeval ideološko usmerjene organizacije, ki so se borile za neodvisnost. Vsem je bilo skupno to, da so nasilje videle kot sredstvo za doseg cilja (Doosje et al., 2016). Najbolj znani primeri omenjenih skupin so Ljudska fronta za osvoboditev Palestine in Palestinska osvobodilna organizacija (PFLP in PLO), paravojaška baskovska teroristična organizacija ETA in irska republikanska armada IRA. Vloge vodij in bork so prevzemale ženske, pogoste pa so bile tudi ugrabitve, s katerimi so si teroristične skupine pridobile talce (Parry, 2006). Medtem ko so v drugem valu atentati nekoliko izzveneli, v tretjem valu ponovno postanejo orodje terorizma. Posluževali so se tudi napadov na politike ter bombnih napadov na nepremičnine tujih držav (Rapoport, 2004).

Začetek četrtega vala modernega terorizma se umešča v leto 1990 in traja še danes. **Versko usmerjeni teroristični val s samomorilskimi napadi** so bili usmerjeni predvsem v ameriške vojaške in diplomatske tarče na Bližnjem vzhodu. Na pojav samomorilskega verskega terorizma je ključno vplivala iranska revolucija med letoma 1979 in 1980 (Dimitrijević, 2000). Iranu je do takrat že skoraj 40 let vladal Mohamed Rezi Pahlavija. Pod Pahlavijevem vodstvom je Iran veljal za enega izmed stebrov ameriškega obvladovanja Bližnjega vzhoda, hkrati pa je zagovarjal zahodnjaške vrednote. Leta 1978 so pod vodstvom verskih voditeljev, ki jih je iz Pariza vodil Ruhola Musavi Homeini, izbruhnile množične demonstracije. Ajatola Homeini je prevzel funkcijo verskega in državnega voditelja ter se v zgodovini uveljavil kot ustanovitelj islamske republike Iran. Konservativna muslimanska duhovščina je sprejela islamsko ustavo, pri čemer je majhna skupina verskih strokovnjakov dobila moč sprejemanja najpomembnejših odločitev (Nared, 2009). Ogromen vpliv na oblikovanje islamskih samomorilskih terorističnih skupin je imela tudi 10 let trajajoča afganistansko-sovjetska vojna. Sovjetska zveza je interese v Afganistanu imela še iz časa širitve carske Rusije v Srednjo Azijo. Vojna je imela za Sovjetsko zvezo precej negativnih posledic; po nekaterih virih je stala več kot osem milijard dolarjev letno. Po neuradnih podatkih naj bi v vojni umrlo med 40.000 in 50.000 sovjetskih vojakov, medtem ko je bilo

število žrtev na afganistanski strani še mnogo višje (Soban, 2014). V spopadih je umrlo skoraj 2 milijona civilistov, kar 5 milijonov ljudi pa je moglo zapustiti svoje domove. Vojna je sprožila združevanje muslimanov v džihad (sveti boj), po umiku Sovjetov pa so se afganistanski veterani vrnili v svoje matične države, navdani z idejo o nujenju pomoči trpečim muslimanom po vsem svetu in o boju proti zahodnim in neislamskim državam (Rapoport, 2004).

### 1.3 Vrste terorizma

Tekom zgodovine se je oblikovalo več različnih vrst terorizma. Ločnice med različnimi vrstami so močno zabrisane. Ena teroristična skupina se lahko uvršča med različne vrste terorizma, hkrati pa pri delovanju uporablja različne tehnike (Whittaker, 2001). V literaturi so najpogosteje opisane naslednje vrste terorizma:

- **Verski terorizem** velja za eno izmed najbolj uničevalnih oblik terorizma, saj so napadalci za dosego cilja pripravljani plačati s svojim življenjem. Verski teroristi z uporabo različnih oblik nasilja skušajo uresničiti božje zapovedi in verske cilje. Značilni so tako za velike vere kot tudi manjše kulte (Kocjančič & Prezelj, 2013). Najbolj znane verske teroristične skupine so Al Kaida, palestinski Hamas, libanonski Hezbollah, japonski Aum Šinrikjo, danes pa je najbolj aktualna samooklicana Islamska država (Newman & Clarke, 2010). V svetovnem džihadističnem gibanju sta se do leta 2009 zamenjali dve generaciji; prva se je oblikovala med sovjetsko-afganistansko vojno med izgradnjo Al Kaide. Sestavljali so jo posamezniki, ki so se borili proti sovjetski okupaciji Afganistana, pozneje pa so iz nepovezanih lokalnih gibanj uspeli oblikovati globalno sveto vojno. Svoje privržence so indoktrinirali na bojiščih v Afganistanu ter v verskih šolah (Fossati, 2005). Značilnost druge generacije je osebna nepovezanost ključnih oseb globalnega gibanja. Člani skupin delujejo tako, da sicer sledijo skupnim nameram, vendar brez natančnih navodil centralnega vodstva. Pripadniki so indoktrinirani preko svetovnega spleta in drugih medijev. Digitalne kanale še posebej s pridom izkorišča Islamska država; preko spleta in družbenih medijev širijo svoje ideje, spodbujajo proces radikalizacije ter utrjujejo svoja prepričanja (Papež, 2016).
- **Nacionalistični terorizem** je izredno težko opredeliti, saj večina pripadnikov trdi, da so pravzaprav borci za svobodo. Njihov cilj je doseči ločeno državo za svojo nacionalno skupino, zato takšna oblika terorizma pogosto dosega največji uspeh pri pridobivanju mednarodnega priznanja (Coady, 2004b). Najbolj znane nacionalistične skupine skozi zgodovino so Irska republikanska armada (IRA), Palestinska osvobodilna organizacija (PLO), baskovska separatistična organizacija ETA in Kurdska delavska stranka. Takšne skupine bi naj bile izredno previdne pri izbiranju nasilnih sredstev, saj ne želijo škodovati svoji lastni skupnosti (Pavič, 2009).
- **Državni terorizem** nekatere države uporabljajo kot orodje svoje ali zunanje ali notranje politike. Eden izmed primerov, ko država terorizem uporablja za zunanje politične

namene, je primer Irana, ko je tako finančno kot s skoraj 1.500 učitelji podprl libanonsko politično in paravojaško stranko Hezbollah. 90 % Iračanov spada med šiite, s svojim posredovanjem pa so želeli podpreti šiite v Libanonu (Beeman, b.l.). Notranjepolitični terorizem je bil v preteklosti značilen predvsem za latinskoameriške države v času vojaških diktatur (Primorac, 2004).

- **Levičarski terorizem** se uporablja z namenom uničenja kapitalizma. Člani terorističnih skupin želijo kapitalizem zamenjati za socialistično-komunistični sistem. Med skupinami levičarskega terorizma so izstopale nemška Baader-Meinhof, italijanske Rdeče brigade in japonska Rdeča armada (Rapoport, 2004). Razširjen je bil predvsem v sedemdesetih in osemdesetih letih, žrtve pa so bile navadno vidni predstavniki kapitalističnega sistema. Eden izmed bolj znanih takšnih primerov se je zgodil 5. septembra 1977, ko je ženska na invalidskemu vozičku v Kölnu zapeljala pred avtomobil, ki je bil primoran ustaviti. Ženska na vozičku je izvlekla dva mitraljeza, njeni sosterilci pa so iz avta ugrabili velikega simpatizerja zahodnonemških industrialistov Hansa Martina Schleyerja ter ubili njegova telesna stražarja. Schleyerjevo truplo so našli približno mesec dni pozneje, njegovo ime pa je bilo na seznamu skupaj s 30 ljudmi, ki so jih ubili pripadniki Baader-Meinhofa (Newman & Clarke, 2010).
- **Desničarski terorizem** v svojem bistvu nasprotuje demokratičnemu političnemu sistemu. Pripadniki zagovarjajo neofašistično in nacionalistično ideologijo ter verjamejo v kulturno, politično in rasno homogenost. Teroristični napadi so večinoma izvedenih na javnih prostorih, kjer se zadržuje veliko ljudi, s čimer želijo zbuditi strah javnosti. Še posebej sovražni so do manjšin, migrantov in beguncev (Norris & Grol-Prokopczyk, 2018).
- **Terorizem narodnoosvobodilnih gibanj** je bil značilen predvsem za nekatera gibanja v Afriki in Aziji, kjer se je lokalno prebivalstvo borilo predvsem za osamosvojitve izpod prevlade belcev. V številnih državah je dekolonizacija potekala mirno ali pa preko narodnoosvobodilnega boja, vendar pa so se nekatere skupine odločile za izvajanje terorja (Pavič, 2009). Med letoma 1952 in 1960 se je v Keniji osnovalo osvobodilno gibanje proti Britanski nadvladi. Pripadniki skupine Mau Mau so bili večinoma člani največje etične skupine Kikuyu. Britanski priseljenci so Kenijcem neusmiljeno odvzemali zemljo ter imetje, kar je povzročilo upor lokalnih prebivalcev (Berman, 2018). Skupina je imela težave z enotnostjo, saj so bila mnenja o tem, kako delovati, precej razdeljena znotraj skupine (Newman & Clarke, 2010). Pritiski za enakomerno porazdeljevanje zemlje ter imetja so se sicer pojavljali že od leta 1945, ko je Jomo Kenyatta, sicer pripadnik Kenijske afriške zveze (KAU), aktivno komuniciral z britanskimi politikami. Nekaj radikalnih aktivistov znotraj skupine pa se je organiziralo v bolj vojaško usmerjen nacionalizem. Načrtovali in izvajali so napade na britanske politike, uničevanje njihovih kmetij ter pobijanje živine. Leta 1952 je Britanija razglasila vojno stanje, ki je trajalo 8 let. Uradno število umrlih podpornikov skupine Mau Mau je okoli 11.000, medtem ko je v 8 letih vojne umrlo le 32 belih vojakov. The Kenya Human Rights Commission trdi, da je v

napadih umrlo več kot 90.000 Kenijcev, kar 160.000 pa jih je bilo preseljenih v rezervate, mučenih in podhranjenih (Berman, 2018; Pavič, 2009).

- **Narkoterorizem** izvajajo skupine, ki se ukvarjajo s proizvodnjo in transportom nezakonitih drog, kar je sicer njihov glavni vir financiranja. Najhujši narkoterorizem v zgodovini se je odvijal v Kolumbiji, kjer delujeta dve uporniški skupini – levičarska FARC (Oborožena revolucionarna armada Kolumbije) in desničarska AUC (Združene samoobrambne sile Kolumbije). Ti se večinsko financirata s proizvodnjo in preprodajo kokaina (Newman & Clarke, 2010). Pri uveljavljanju političnih ciljev pogosto uporabljata teroristične metode, kar je v Kolumbiji povzročilo leta trajajočo državljansko vojno (Prillaman, 2003). Junija 2016 sta kolumbijska vlada ter uporniki Farca podpisali zgodovinski sporazum in končali skoraj 50 let trajajočo vojno, v kateri je umrlo 220.000 ljudi, domove pa je moralo zapustiti kar 5 milijonov ljudi. Kljub vsem pričakovanjem pa se prebivalci Bogote s sporazumom in olajševalnimi okoliščinami, ki bi pripadle članom Farce, niso strinjali in so na referendumu glasovali proti sporazumu (Acosta, 2017).
- **Anarhistični terorizem** se je pojavil na prelomu iz 19. in 20. stoletja. Cilj gibanja je bilo z nasiljem zatreti vsako obliko oblasti, kar so dosegali s podtikanjem bomb in umori pomembnih politikov. Eden izmed najbolj znanih žrtev anarhistov je bil ruski car Aleksander II, ki je tekom svoje vladavine izpeljal vrsto reform v pravosodju, državni in lokalni upravi, vojski in šolstvu (Ag & Lang, 2016). Kljub številnim svobodomiselnim reformam pa je nasprotoval ideji ustavne monarhije, kar je v nejevoljo spravljalo takratne intelektualce in svobodomiselno elito. Nanj je bilo s strani študentskih skupin izvedenih 12 poskusov atentatov, 13. pa je uspel (Pavič, 2009).
- **Internetni terorizem** je ena izmed najnovejših oblik napadov. Stroka se o enopomenski definicija internetnega terorizma ne strinja, saj je težko razločiti mejo med spletnimi napadi in internetnim terorizmom. Cilj internetnega terorizma je povzročiti čim več škode napadenemu podjetju. Z uspešnim terorističnim napadom lahko napadalci pridobijo ogromne količine denarja, hkrati pa teroristi splet uporabljajo za financiranje svojih dejanj (Hua, Chen, & Luo, 2018). Po mnenju ameriške komisije za varovanje kritične infrastrukture (angl. *U.S. Commission of Critical Infrastructure Protection*) je ogrožena bančna industrija, vojaške naprave, elektrarne ter vsi centri za kontrolo zračnega prometa in vodnih sistemov (Rouse, b.l.) Eden izmed najbolj znanih primerov internetnega terorizma je kraja 77 milijonov uporabniških računov podjetja Playstation Network and Sony Online Entertainment skupaj s podatki kreditnih in debetnih kartic. Škoda napada, ki se je zgodil leta 2011, je ocenjena med 1 in 2 bilijonoma ameriških dolarjev. Podjetje je potrebovalo leta, da si je opomoglo od škode (Abbasi, b.l.).

## 1.4 Islamski terorizem in samomorilski napadi

V zadnjih nekaj letih javnost teroristične napade vse bolj pogosto povezuje kar z islamskimi radikaliziranimi skupinami, k čemur pripomore tudi široko medijsko poročanje o tovrstnih napadih (England, 2017). Tudi vsi večji teroristični napadi v EU od leta 2015 so bili izvedeni

s strani radikaliziranih islamističnih skupin, ki so se pogosto končali s samomorom. Najbolj znani radikalizirani islamski teroristični skupini sta Al Kaida in Islamska država, ki sta v zadnjih nekaj letih prevzeli odgovornost za številne teroristične napade (Kinney, Davis, & Zhang, 2018). Do radikalizacije posameznikov pride zaradi splošnega nezadovoljstva z družbeno ureditvijo. Doosje et al. (2016, str. 11) radikalizacijo definirajo kot »proces, kjer člani skupine uporabo nasilja nad ne-člani skupine vidijo kot sredstvo za doseg sprememb v družbi ali političnih ciljev«. Islamske teroristične skupine želijo moderno postindustrijsko civilizacijo, ki je utemeljena na filozofski dediščini razsvetljenstva, z nasilnimi dejanji spremeniti in preoblikovati na način, da bo v soglasju z nezmotljivimi resnici božjega razodetja, kakršnega prinašajo sveti spisi (Debeljak, 1995).

Fundamentalni islam nasprotuje zahodnemu demokratičnemu sistemu in ga vidi kot grešnega. Islam se je v sedemdesetih letih začel vračati k svojim koreninam in obnavljanju verske gorečnosti, kar je postalo vidno tudi v fizičnem smislu; moški pripadniki morajo nositi obvezno brado, ženske pa oblačila, ki zakrivajo celotno telo (Debeljak, 1995). Prevezel je ekstremen odnos do žensk, ki jim je bila odvzeta večina ekonomskih in socialnih pravic. Na omejenih javnih prostorih se lahko pojavljajo le v spremstvu moškega, ki je član družine, strogo morajo biti zakrite pred moškimi pogledi. Afganistankam je bilo pod talibskim režimom prepovedano tudi smejanje. Z uvedbo šeriatskega prava, ki temelji na nezmotljivosti Korana in njegovih hadisov, so državo združili z religijo in s tem omogočili popoln nadzor nad svojimi državljani (Meftah, 2018; Ruthven, 2010).

V tem obdobju se je ponovno razvilo tudi mučeništvo ter džihad, sveta vojna, s katero bi naj mučeniki zagotovili božjo pravico. Samomorilski napadi so bili in so še pogosta tehnika terorističnih napadov. Samomor kot orodje terorističnega napada simbolizira verski obred, očiščenje ter znak najvišje predanosti bogu (Fossati, 2005).

Pavič (2009, str. 47–49) orisuje naslednje značilnosti samomorilskega napada, zaradi katerih naj bi se teroristi tovrstnih napadov sploh posluževali:

- **Inteligenca in prilagodljivost;** napadalci sami izbirajo kraj, čas in okoliščine napada, saj ne časovne ne daljinsko vodene bombe niso tako prilagodljive kot samomorilski napadalci.
- **Velik psihološki učinek na nasprotnika;** kot že omenjeno, je samomorilski napad povezan z višjo silo in obrednim čaščenjem. Gre za eno izmed najbolj radikalnih oblik bojevanja in popolnega žrtvovanja napadalca. Napadi navadno pritegnejo mnogo medijske pozornosti, kar oslabi nasprotnikovo moralo in povzroča paniko splošne javnosti. Po drugi strani samomorilski napadi predstavljajo dobro psihološko orožje, saj k napadom spodbujajo še ostale mučenike, sveto vojno pa ohranjajo živo. Dokazujejo, da je cena življenja nizka v primerjavi s svetostjo cilja in da je mogoče vojaško premočnega nasprotnika premagati z nevojaškimi sredstvi; eden izmed ključnih razlogov, da

samomorilski napadi povzročajo takšno moralno paniko med javnostjo, je ta, da napadalci na misiji umrejo in tako pravici nikoli ni zares zadoščeno.

- **Poceni metoda;** medtem ko je nekoliko nenavadno govoriti o samomorilskih napadalcih kot o orožju, pravzaprav predstavljajo prav to – izvedba napada ne zahteva znanja ali posedovanja visoko zapletene tehnologije, je precej preprosto izvedljiv in po nekaterih ocenah pogosto ne stane več kot 150 \$.
- **Izguba samomorilskega napadalca za skupino ne pomeni velike izgube;** samomorilski napadalec ne predstavlja nič drugega kot pametno orožje, ki zaradi možnosti premikanja in trenutne časovne navzočnosti zagotavlja, da se bo napad zgodil v najbolj optimalnih okoliščinah in z največjim možnim učinkom. V samomorilskih napadih je lahko ubitih do štirikrat več ljudi kot z drugimi metodami terorističnih napadov.
- **Težka preprečitev napada;** ko je napadalec enkrat na poti proti svojemu cilju, je napad zelo težko preprečiti, saj se lahko aktivira v vsakem trenutku, tudi v primeru posredovanja.
- **Odsotnost premika;** če je v večini napadov ali ropov najtežje načrtovati način umika napadalca, le tega pri samomorilskemu napadu sploh ni treba načrtovati.
- **Ni izgube informacij;** po napadu ni nobene skrbi, da bi varnostne sile napadalca zajele in iz njega skušale pridobiti informacije, zaradi katerih bi lahko bila teroristična skupina ogrožena.

Za islamske teroristične napade, ki zelo pogosto vključujejo tudi samomor, je značilna tudi visoka stopnja okrutnosti in terorja nad žrtvami. Terorist napad konča s samomorom, zaradi česar se zdijo teroristične skupine še bolj nedotakljive (Meftah, 2018).

## 1.5 Terorizem in njegov vpliv na gospodarstvo

Zgodovinski pregled razvoja terorizma dokazuje, da teroristični napadi vsekakor niso moderen fenomen. Zaradi ogromnega vpliva tako na lokalno kot globalno gospodarstvo so teroristični napadi vedno pritegnili mnogo pozornosti različnih strok. Poleg ogromne izgube nedolžnih življenj in uničene infrastrukture se brutalnost napadov odraža na preživelih žrtvah, ki trpijo tako za fizičnimi kot hudimi psihološkimi posledicami. Hkrati izvedeni teroristični napadi močno vplivajo na gospodarske in družbene aktivnosti, kar lahko vodi v zmanjšano vlaganje tujih investitorjev, upočasnen razvoj vseh gospodarskih sektorjev in nižje prihodke podjetij (Halkos, Managi, & Zisiadou, 2017; Narayan, Le, & Srianthakumar, 2018). Vse več podjetij v svoje poslovanje uvaja mehanizme, s katerimi se lažje soočajo s terorističnimi napadi ali pa zgolj z grožnjami (Frey, 2009).

Na stabilnost globalnega trga vpliva veliko medsebojno povezanih faktorjev. Kljub temu pa ima terorizem na globalno ekonomijo veliko večji vpliv kot pa druge vrste kriz, in sicer ker so napadi izvedeni z namenom in inteligenco, kar sta dva faktorja, ki nista značilna za

industrijske katastrofe ali naravne nesreče. To naredi teroristične napade veliko bolj grozljive kot druge vrste kriz (Halkos et al., 2017).

Kratkoročni učinki napadov so najbolj vidni v turizmu, letalski industriji in na finančnem trgu. Strah potrošnikov in direktnih investorjev v lokacijo napada lahko vodi v oster umik s kapitalskih trgov (Koh, 2007).

Dolgoročni učinki na drugi strani se poznajo pri višjih zavarovalniških premijah za tveganje na trgu premoženja ter pri premikanju virov iz razvojnih oddelkov v tiste, ki se borijo proti terorizmu. Premiki finančnih, človeških in tehnoloških virov iz razvoja v varovanje proti terorizmu posledično upočasnjuje napredek, stopnjo inovacij in splošno gospodarsko rast (Frey, 2009). Zgodovinsko gledano so vojne in politične nestabilnosti povzročile, da so vlade vsaj začasno sredstva rajši vložile v vojaški razvoj in varnejšo infrastrukturo kot pa v razvoj drugih gospodarskih segmentov. Hkrati se je v alokacijo virov vpletla vlada, kar je prikrajšalo investiranja v zasebna podjetja in sektorje. Boj proti terorizmu tako hkrati negativno vpliva na mednarodne trgovinske tokove (Koh, 2007).

Kljub temu, da so si avtorji edini v spoznanju, da terorizem in ukrepi proti terorizmu negativno vplivajo na splošen razvoj globalne ekonomije, finančnih trgov in mednarodnega trgovanja, pa imajo lahko pozitiven vpliv na razvoj tehnologije, s katerimi se države borijo proti takšnim napadom (Narayan et al., 2018). V svoji raziskavi, kjer je preučeval učinke terorističnih napadov na globalno gospodarstvo, je Koh (2007) napovedal vse večje in drznejše napade. Navaja, da je poleg razrešitve političnih nesoglasij eden izmed načinov, kako hitreje prepoznati in celo preprečiti teroristične napade, hiter razvoj tehnologije. V želji po varnejšem bivanju se tako znanstveniki, inženirji in druge stroke aktivirajo in razvijajo tehnologijo, s katero bi se naj takšne napade lažje in bolj učinkovito preprečilo (Koh, 2007).

## **2 TERORIZEM IN TURIZEM**

Svetovna turistična organizacija turizem definira kot družben, kulturni in ekonomski fenomen, ki vključuje gibanje ljudi izven držav ali krajev izven njihovega matičnega okolja zaradi osebnih ali poslovnih razlogov (UNWTO, 2008). Turistično povpraševanje je na globalni ravni ena najbolj stabilnih gospodarskih dejavnosti, medtem ko je na lokalni ravni veliko bolj nepredvidljiv. Nanj vplivajo mnogi družbeni, ekonomski, okolijski in drugi dejavniki (Miklavčič, 2006). Teroristični napad ali samo grožnja pojava terorizma na destinaciji lahko povzroči, da se turisti ne bodo odločili za obisk izbrane destinacije, saj je varnost eden izmed ključnih dejavnikov za izbor destinacije (Simpson, Simpson, & Cruz-Milan, 2016; Sönmez & Graefe, 1998).



## **2.1 Pomembnost vidika varnosti pri razvoju destinacije**

Varnost je bila od nekdaj predpogoj za razvoj turistične destinacije, v zadnjih nekaj desetletjih pa je vidik varnosti še pridobil na svoji pomembnosti. Iz relativno pasivne komponente je postala imperativ po aktivni zaščiti turistov, strokovnjaki pa so si edini v spoznanju, da sta varnost in politična stabilnost ključnega pomena za razvoj destinacije in turizma (Kóvári & Zimányi, 2011).

Varnost je ločeno področje raziskovanja v turizmu postala šele po terorističnih napadih 11. septembra. Zaradi vse večje politične nestabilnosti strokovnjaki ne želijo pridobiti zgolj teoretičnih podatkov in znanj, temveč dobiti uvid v najboljše možne odzive in krizno upravljanje destinacij, da je kriza po dogodku čim bolj minimalna (Khazai, Mahdavian, & Platt, 2018). Varnost je tako postala kompleksno multidimenzionalno področje raziskovanja, ki zajema vse od politične stabilnosti do javne varnosti, higienskih in zdravstvenih standardov, varnost zasebnih podatkov in varnost komunikacije (Gjerald & Lyngstad, 2015). Za turistično industrijo je še posebej pomembna, saj je stopnja varnosti, ki jo turist zaznava, eden izmed ključnih dejavnikov pri izbiri destinacije (Simpson et al., 2016).

Ovisno od tega, kakšne razsežnosti ima teroristični napad, so tudi njegove posledice na turizem. Več kot je žrtev, večji učinek ima na turiste. V kolikor se teroristični napadi na destinaciji ponavljajo, bodo negativni učinki na destinacijo še toliko hujši (Arzu, Ahmet, & Tayfun, 2018). Turisti v želji po potovanju na varnejše kraje izbirajo alternativne destinacije. Čeprav turisti morda pričakujejo določeno stopnjo zaščite s strani vlade ter same industrije, pa je konec koncev odločitev o izbiri destinacije njihova. V kolikor turist zazna določeno stopnjo nevarnosti terorističnega napada ali pa se je ta pred kratkim zgodil na želeni destinaciji, bo to močno vplivalo na turistov proces odločanja (Simpson et al., 2016). Odsotnost strahu pred terorjem ali nasiljem je generalno gledano predpogoj za razvoj neke turistične destinacije, vendar pa smo bili v zadnjih nekaj letih priča odmevnim terorističnim napadom, ki so vplivali na globalne turistične tokove (Araña & León, 2008; Gjerald & Lyngstad, 2015).

## **2.2 Povezave med turizmom in terorizmom**

Vplivi terorističnih napadov na turizem in turistični sektor so ogromni. Vodijo lahko v množično nezaposlenost, brezdomstvo in deflacijo. Turizem je v velikem številu držav tako pomemben gospodarski sektor, da lahko vsak negativen odklon predstavlja hud udarec za celotno državo (Araña & León, 2008). Posledice niso vidne samo v padcu nočitev ali številu turistov kot takem, ampak tudi v sorodnih industrijah – posredno ali neposredno povezanih s turizmom, kot so letalska industrija, hoteli, restavracije, nakupovalni centri in trgovine; skratka na vseh področjih, ki imajo kaj stika s turisti (Baker, 2014).

Turisti in lokalni rezidenti se med seboj ne razlikujejo le glede na navade, kulturo in jezik, pač pa tudi po družbeni in ekonomski lestvici. Medtem ko so prebivalci revnejših turističnih destinacij prisiljeni živeti v pomanjkanju in hudih stiskah, se na teh lokacijah pojavljajo bogatejši turisti, kar skoraj neizogibno vodi v razdor (Aziz, 1995; Baker, 2014). Richter in Waugh (1986) pravita, da so stili potovanja lahko reprezentativni načini ideologije, življenja, politike in politične kulture države, od koder turisti prihajajo. Ker prebivalci destinacije turiste enačijo s celotno politiko njihove države izvora, se posledično lahko takšen odnos razvije v zagrenjenost lokalnih prebivalcev. Nekatera od vedenj zahodnih turistov, kot so uživanje svinjine v islamskih državah, pitje alkohola in igralnštvo, rezidenti smatrajo kot žaljiva, kar vodi še v večjo napetost in pojasnjuje napetost, ki jo Egipčani na primer čutijo do turistov, pa čeprav jim ti prinašajo ogromno kapitala ter zaposlitev.

Drugi strokovnjaki to potrjujejo, ko pravijo, da je turizem priljubljena tarča terorističnih napadov v smislu, da turisti predstavljajo zahodnjaško kapitalistično ideologijo in grožnjo njihovim socialnim normam, tradicijam ter verovanjem. Hkrati so predstavniki svojih lastnih držav izvora (Arzu et al., 2018; Bobbit, 2008). Z napadom na turiste tako dokazujejo željo po obnovitvah tradicionalnega islama in verovanj, hkrati pa izkazujejo protest proti vrednotam zahodnjaške kapitalistične ideologije. Richter in Waugh (1986) celo pravita, da razvoj turizma, ki ne prinaša pozitivnih posledic direktno za domačine, neposredno vodi v napetosti in spore. Tudi Caruso in Schneider (2011) ugotavljata, da se s prehitrim razvojem cene dobrin dvigajo nesorazmerno s plačami prebivalcev, kar lahko vodi v politične nemire in posledične napade.

## 2.3 Vplivi terorističnih napadov na destinacijo

Teroristični napadi imajo raznolike vplive tako na mikrolokacijo napada kot na širše geografsko območje. Ko govorimo o vplivih terorističnih napadov na turizem, strokovnjaki najpogosteje definirajo naslednje vplive (Baker, 2014; Harper, 2006; Sönmez & Graefe, 1998).

- **Zmanjšano število mednarodnih prihodov;** strokovna literatura in statistični podatki potrjujejo, da teroristični napadi vplivajo na turistično povpraševanje. Na destinaciji, kjer se je napad zgodil, ali pa obstaja nevarnost napada, je opazen zmanjšan prihod turistov ter povečano število odpovedi in preložitve rezervacij. Kljub majhnim možnostim, da turist postane žrtev terorističnega napada, pa ima že možnost, da se bo napad na neki destinaciji zgodil, močne posledice na turistične tokove (Araña & León, 2008). V letu 1985 je 28 milijonov Američanov potovalo izven Združenih držav Amerike (v nadaljevanju ZDA), od česar jih je bilo 162 ubitih ali poškodovanih v terorističnih napadih, kar predstavlja 0,00058 % možnosti, da posameznik postane žrtev napada. Na prvi pogled zanemarljiva možnost je povzročila spremembo potovalnih načrtov pri 1,8 milijona Američanov v letu 1986, ko se je v Španiji odvila serija terorističnih napadov.

Zmanjšala pa se ni le številka Američanov, ki so potovali v Španijo, temveč celotno število čezoceanskih potovanj iz Amerike v Evropo (Baker, 2014; Sönmez & Graefe, 1998). Po drugi strani strokovnjaki ugotavljajo, da v primeru, da se teroristični napadi na destinaciji ne ponavljajo, na prihod turistov nimajo dolgoročnega vpliva. V svoji raziskavi o vplivih terorizma na mednarodni turizem sta Liu in Pratt (2017) ugotovila, da je imelo le 9 od 95 preučevanih držav dolgoročne učinke terorističnih napadov. Kako močen bo vpliv napada, je odvisno tudi od političnega režima države, splošne politične stabilnosti in razvoja turizma na destinaciji.

- **Vpliv na podobo destinacije;** terorizem, uperjen v turizem, predstavlja direktno sporočilo vladi in svetovni politiki, medtem ko (še posebej mednarodni) turisti predstavljajo odlične tarče. Ker prihajajo iz drugih držav, se v situacijo vplete tudi matična država turista, hkrati pa množični mediji dogodku namenijo ogromno medijsko pokritost. Podrobno in večkratno poročanje o napadu, predstavljene zgodbe žrtev terorizma in splošna medijska razvpitost povzročata pravo moralno paniko med javnostjo, posledično pa odnos med terorizmom in turizmom spreminja globalne turistične tokove, saj se turisti izogibajo nestabilnim destinacijam (Araña & León, 2008; Baker, 2014; Sönmez & Graefe, 1998). Grožnja terorizma negativno vpliva na podobo destinacije in ogroža vitalnost celotnega turističnega sektorja na destinaciji in njeni okolici, pri čemer imajo velik vpliv mediji, ki poročajo o destinaciji (Baker, 2014). Ključnega pomena je, da destinacija, kjer se je kriza zgodila, reagira hitro in pametno. Podatki kažejo, da imajo politične nestabilnosti dolge in globlje posledice za trženje in razvoj turizma v primerjavi z naravnimi nesrečami. Naravne katastrofe sprva pritegnejo medijsko pozornost, vendar navadno traja kratek čas. Po drugi strani reportaže, poročanja in medijska pokritost političnih protestov, nemirov in terorističnih napadov traja dalj časa. To vpliva, da je javnost dalj časa izpostavljena vplivom incidenta, kar v večji meri vpliva na turistične tokove (Mair & Ritchie, 2014). Rok Klančnik (v STO 2016a, str. 12), strokovnjak kriznega komuniciranja, je za zbornik Varnost – globalni izziv sodobnega turizma dejal, da se pogosto zgodi, da »pretirana medijska pozornost do krizne situacije povzroči še več škode. Novinarje je treba opremiti z iskrenimi in nedvoumnimi podatki, tako da se lahko poistovetijo z dejanskim stanjem«. Teroristični napadi že tako nemudoma zmanjšajo turistovo motivacijo po potovanju, še slabše pa je z vso medijsko pozornostjo, ki sledi po terorističnem napadu. Neizogibno dejstvo je, da teroristi medije izkoriščajo za prenašanje svojih sporočil in ciljev, po drugi strani pa stalno poročanje o napadih pači situacije in turistom vceplja strah pred obiskom destinacije, kar ji pogosto podeli status nevarne destinacije tudi po tem, ko je dejanska nevarnost že minila (Georgiev Diano, 2016).
- **Razvoj novih destinacij in spreminjanje turističnih tokov;** destinacije, kjer so turisti fizično ogroženi, le ti zelo hitro izločijo iz turističnega zemljevida. Terorizem ima na razvoj destinacije še dosti hujši učinek kot pa drugi dejavniki tveganja. Teroristični napadi običajno ne povzročajo izpada le ene destinacije, temveč izpad celotne regije ali skupine držav. Turisti raje izbirajo varnejše države, kar se pozna na prihodkih prizadete destinacije (Samitas, Asteriou, Polyzos, & Kenourgios, 2018). Vojna na Balkanu je na

primer prizadela terorizem v kar petnajstih evropskih državah, ki ležijo v radiju 500 km od spornega področja. Teroristični napad muslimanskih radikalistov na turiste v egiptovskem Luxorju je celoten Egipt iz svetovnega turizma izločil za najmanj dve leti (Kim, 2016; Pergar, 1999). Tudi Drakos in Kutun (2003) ugotavljata, da so neposredno po terorističnem napadu sosednje države sicer lahko alternativna izbira turistov, vendar pa imajo takšni dogodki vsekakor negativne posledice za širše področje. Turisti za svoja potovanja raje izbirajo politično stabilne in varne destinacije, kar spreminja turistične tokove, odpira nove destinacije in vsaj začasno lahko zapira obstoječe. Po podatkih UNWTO (2018) se je leta 2016 turizem najhitreje razvijal v severnih državah, medtem ko se je rast turizma v Veliki Britaniji, Franciji in Belgiji upočasnila ravno zaradi grožnje terorizma.

## **2.4 Oris terorističnih napadov z največjim vplivom na turizem v 21. stoletju**

V 21. stoletju so se na svetovni ravni zgodili teroristični napadi z ogromnim vplivom na turizem. Vse prizadete destinacije so se soočale z upadom turistov, močno uničeno infrastrukturo, negativno medijsko podobo ter nižjimi prihodki s strani turizma še nekaj let po terorističnih napadih, ki so jih prizadeli. Vplivi terorističnih napadov so se poznali tako na lokalni kot globalni ravni (Acharya, 2001; Harper, 2006; Kim, 2016).

### **2.4.2 Teroristični napad na Šarm el Šejk**

Bogata egipčanska zgodovina, ugodna klima in čudovite plaže ter slikovita mesta so poskrbela, da je turizem v Egiptu postal eden izmed najpomembnejših gospodarskih sektorjev. V turističnem sektorju je zaposlenih približno 12 % prebivalstva, država pa je veliko investirala v razvoj turistične infrastrukture. Kljub odličnim pogojem za razvoj turizma pa se država sooča s politično nestabilnostjo in pogostimi terorističnimi napadi, uperjenimi direktno na turiste.

Leta 2005 so Egipt pretresli siloviti teroristični napadi v priljubljenemu letališču Šarm el Šejk, ki so terjali okoli 90 življenj, še 200 ljudi pa je bilo ranjenih. Eksplodiralo je več avtomobilov bomb. Eno vozilo je eksplodiralo na Starem trgu, medtem ko sta druga dva terorista avtomobil odpeljala do hotela Ghazala Garden v zalivu Naama. Manjša bomba, opremljena s časovnim sprožilcem, je bila odložena približno 150 metrov pred hotelom, medtem ko se je avtomobil zaletel direktno v hotel. Ko so ljudje bežali s hotela, je eksplodirala še odložena bomba. Odgovornost za napad je prevzela z Al Kaido povezana skupina Brigade Abdulaha Azama, ki je svoj napad upravičila kot povračilo za »zločine mednarodnih sil zla, ki prelivajo kri muslimanov v Iraku, Afganistanu in Čečeniji« (Vukovic, 2005).

Od leta 1990 pa do danes je Egipt tako pretresla vrsta terorističnih napadov, ki so skupaj z Arabsko pomladjo narodov močno omajali enega izmed najbolj vitalnih stebrov egipčanskega gospodarstva. Egipt se danes sooča s poškodovano infrastrukturo, upadom hotelskih restavracij in ostalih turističnih aranžmajev. V januarju 2016 so beležili ekstremno nizko zasedenost turističnih namestitvev; ta je znašala zgolj 15 %, vsa mednarodna opozorila ter zmanjševanje števila letov v Šarm el Šejk pa je to sicer priljubljeno letovišče stalo med 280 in 300 milijoni ameriških dolarjev na mesec. O kar 40 % nižjih rezervacijah v primerjavi s prejšnjimi leti v Egiptu je poročala tudi britanska turistična agencija Thomas Cook; britanski trg je skupaj z ruskim najpomembnejši za egipčanski turizem, kar se tiče števila turistov ter izdatkov na turista. Egipčanska vlada se za odpravo negativnih učinkov terorističnih napadov na razvoj turizma trudi na vse možne načine – izboljšujejo varnost ter nadzor na letališčih, hotelih ter priljubljenih turističnih letoviščih, hkrati pa izvajajo nekatere tržne strategije za izboljšavo podobe destinacije (Kim, 2016).

#### **2.4.1 Teroristični napad na New York**

Zloglasnega 9. septembra 2001 se je v New Yorku zgodil eden izmed najbolj odmevnih terorističnih napadov, ki je zahteval življenja več kot 3.000 ljudi iz več kot 90 različnih držav. Pripadniki teroristične skupine Al Kaida so se v Newarku, Washingtonu in Bostonu vkrcali na štiri potniška letala, namenjena na Zahodno obalo Združenih držav Amerike. Teroristi so člane posadke in potnike obvladali z noži in lažnimi bombami. Ob 8.46 je prvo letalo, ki je poletelo iz Bostona, trčilo v severno fasado Severnega stolpa Svetovnega trgovinskega centra (v nadaljevanju WTC) . Očividci bi naj sprva menili, da gre za nesrečo, a je 19 minut pozneje v južni stop WTC-ja trčilo še drugo letalo. Takratni predsednik ZDA George Bush je slabe pol ure pozneje pred kamerami napade označil za nacionalno tragedijo in očiten teroristični napad. Ob 9.37 je tretje letalo trčilo v Pentagon in uničilo velik del ameriškega obrambnega ministrstva (Debord & Fowler, 2016; Sajovic, 2011). Kmalu po napadih je stekla takojšna evakuacija, ki pa je bila zelo ovirana zaradi hudih eksplozij, požarov ter slabe opreme gasilcev ter policistov. Južni stolp se je minuto pred deseto uro zjutraj sesul – s kraja trčenja se je rešilo 14 ljudi, iz nadstropij, kjer se je zgodil trk, pa so se uspeli rešiti le štirje. Po padcu prvega stolpa je bil izdan ukaz za evakuacijo, vendar pa le tega zaradi težav z radijsko komunikacijo gasilci v Severnem stolpu niso slišali – večina jih tako ni bila obveščena niti o padcu Južnega stolpa. Severni stolp se je sesul ob 10.28. Zaradi zrušenja stolpov je po uradnih informacijah umrlo 343 gasilcev (Debord & Fowler, 2016; Sajovic, 2011).

Malo po deseti uri je na polju blizu Pittsburga strmoglavilo še četrto ugrabljeno letalo. Na omenjenemu letalu so se potniki uprli ugrabiteljem, ki bi naj letalo želeli preusmeriti proti Beli hiši ali pa ameriškemu kongresu. To je bilo edino letalo, ki ni uspelo priti do svojega cilja (Debord & Fowler, 2016; Sajovic, 2011).

Čeprav so bili napadi za ameriško oblast popolnoma nepričakovani, je neuradna bitka proti Al Kaidi, ki je pozneje prevzela odgovornost za napade, v preteklosti potekala že več let. Teroristični napad je imel ogromne gospodarske posledice. Po napadih je bil zračni prostor nad ZDA zaprt kar tri dni, soočale pa so se tudi z upadom mednarodnih turistov, odpovedjo letov in nastanitvenih rezervacij. Napadi so turiste prizadeli predvsem v smislu, da se je zmanjšala njihova motivacija in želja po potovanju – v letu 2001 je bilo na svetovni ravni kar 4 milijone mednarodnih prihodov manj kot pa leta 2000. Najbolj je bila prizadeta letalska industrija, saj je izgubila tako potnike kot zaposlene. American Airlines in United Airlines sta skupno število zaposlenih zmanjšali za 20.000, medtem ko sta British Airways in Air Canada število zaposlenih zmanjšali za 5.000. Letalska industrija je izgubila približno tretjino vseh letov, potnikov in zaposlenih (Dennis, 2012; Sajovic 2016). Kar 69 % Američanov je v prvem letu po napadu prilagodilo svoje potovalne načrte; močno se je zmanjšal obisk destinacij s pretežno muslimanskih prebivalstvom, velik porast pa so zabeležili na Balearskih otokih in ostalih evropskih destinacijah. Ameriška vlada je v izogib tem posledicam sprejela varnostne ukrepe, kot so skeniranje vse prtljage, povečan nadzor, naključni pregledi potnikov ter odvzem prstnih odtisov tujim turistom. Čeprav so bili ukrepi mišljeni za odpravo škode po napadih, pa so povzročili splošno nezadovoljstvo med potniki, ki so morali zaradi ukrepov na letališče že nekaj ur pred poletom, hkrati pa je imelo več letal zamude (Dennis, 2012).

### **2.4.3 Teroristični napad na Bali**

11. oktobra 2002 se je na Baliju, enem izmed najbolj priljubljenih indonezijskih otokov, zgodil teroristični napad, ki so terjali kar 202 žrtvi. Ob 23.00 uri zvečer je na priljubljeni turistični točki v lokalni Paddy's Bar odjeknila eksplozija. Eksplozija je povzročila paniko med obiskovalci lokala, ki so pričeli bežati s kraja prve eksplozije, ko je v neposredni bližini razneslo še drugo bombo. Tretjo eksplozivno telo je razneslo pred ameriškim konzulatom, vendar pa ta eksplozija ni poškodovala nikogar. Kar 88 žrtev napada je bilo Avstralcev, 38 Indonezijcev in 28 Britancev. Žrtve so prihajale iz 23 različnih držav (Beirman, 2002; Hawley, 2017).

Odgovornost za napade je prevzela z Al Kaido povezana teroristična organizacija Jemaah Islamiyah, policija pa je v tednu dni po napadu aretirala več kot 30 osumljencev. V juniju leta 2002 je bil aretiran Omar al – Faruq, vodja Al Kaide v jugovzhodni Aziji. Med zaslišanjem je med drugim razkril, da Bali sicer v začetku ni bil mišljen kot tarča terorističnih napadov, vendar so se zanj odločili po nekaj neuspešnih terorističnih napadih na težje in bolj nadzorovane tarče. Bali spada v kategorijo tako imenovanih »mehkih tarč«, za katere se je Al Kaida odločila, ker so priljubljene točke med zahodnjaškimi turisti, hkrati pa so bili nadzor in varnostni ukrepi pred napadi šibki, kar je olajšalo napade, ki so pritegnili odmevno medijsko pozornost s celega sveta (Beirman, 2002; Hawley, 2017).

Izvedeni teroristični napad je imel ogromne posledice na turistično industrijo v Indoneziji, ki je tako kot v Egiptu eden izmed ključnih gospodarskih sektorjev v državi. V letu 2002 je bilo kar 40 % populacije zaposlene direktno ali pa posredno v turističnem sektorju. Po napadih je število mednarodnih prihodov močno upadlo, hkrati pa se je država bala ponovnih potencialnih napadov, kar je posledično vplivalo tudi na turizem v Maleziji, Singapurju, Filipinih in na Tajskem. Pravzaprav je imel napad tako močne posledice na turizem v jugovzhodni Aziji, da je asociacija jugovzhodnih azijskih narodov (Association of SE Asian Nations, v nadaljevanju ASEAN) le tri tedne po napadih sklicala urgentno konferenco, na kateri so preverjali potovalne nasvete in usmeritve pri potovanjih v jugovzhodnoazijske destinacije, ki so jih izdajale zahodne države (Acharya, 2001). Balijski deležniki v turizmu so pri načrtovanju kriznega komuniciranja po napadih, s ciljem turizem čim prej povrniti v stanje pred napadi, tesno sodelovali z ASEAN, vendar je trajalo celo leto, preden je turistična industrija na Baliju pričela kazati močnejše znake okrevanja (Beirman, 2002).

### **3 ORIS TERORISTIČNIH NAPADOV, KI SO SE ZGODILI V EVROPSKI UNIJI MED LETOMA 2015 IN 2016**

Evropa ima dolgo zgodovino terorizma in terorističnih napadov. Od leta 1960 naprej je v Evropi, pretežno v Franciji, Italiji, Severni Irski, Španiji, Grčiji in Nemčiji, izvedenih skoraj 3.000 terorističnih napadov, ki so terjali več kot 5.000 življenj. Napadi so bili izvedeni s strani terorističnih organizacij skrajnih levičarjev ali desničarjev, kot so že prej omenjene IRA, ETA in druge (Fossati, 2005; Pavič, 2009). Omenjeni napadi so bili usmerjeni na posamezne politične, sodne, vojaške in policijske predstavnike, medtem ko so bili teroristični napadi po prelomu stoletja usmerjeni v civilno prebivalstvo, in sicer s ciljem povzročiti čim večje število smrtnih žrtev in splošnega občutka ogroženosti med civilnim prebivalstvom (Mekinc v STO, 2016a).

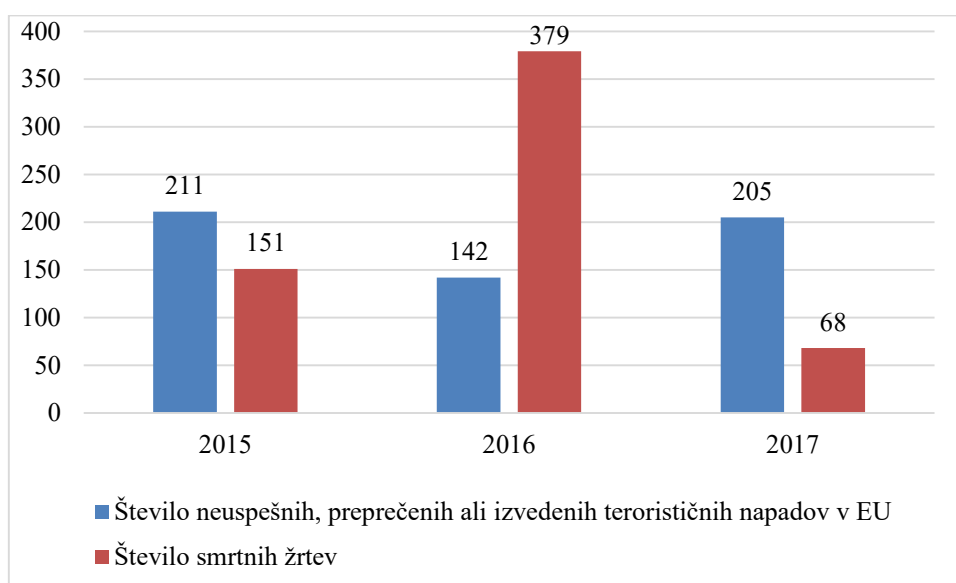
Med letoma 2006 in 2015 je z izjemo terorističnega napada na Nizozemskem, ko je desničarski skrajnež Anders Breivik umoril 77 ljudi, število terorističnih napadov upadlo. V času od leta 2006 pa do 2011 se je sorazmerno povečalo število aretacij, povezanih s terorizmom (Caruso & Schneider, 2011). Hkrati se je močno povečala grožnja terorističnih napadov v EU. Tudi podatki Nesserjeve raziskave (2014) kažejo, da je število terorističnih groženj v Franciji, Belgiji in Nemčiji med letoma 2001 in 2013 močno narastlo.

Po letu 2015 se je EU soočila z več hudimi izvedenimi terorističnimi napadi, ki so bili posledica splošnega zaostrovanja odnosov med velesilami, večji možnosti povezovanja med radikaliziranimi posamezniki in skupinami ter politične nestabilnosti na Bližnjem vzhodu (Arzu et al., 2018; Hoffman, 2006). Po podatkih Europol (2015) se je leta 2015 v EU obravnavalo 211 neuspešnih, preprečenih ali izvedenih terorističnih napadov. V napadih je umrlo 151 ljudi.

Leta 2016 je število neuspešnih, preprečenih ali izvedenih terorističnih napadov upadlo na 142, vendar pa je bilo v omenjenih terorističnih napadih ubitih 379 ljudi. Upad načrtovanih terorističnih napadov bi lahko bil tudi posledica poostrene varnosti med državami članicami EU in večje vsesplošne previdnosti (Europol, 2016).

Slika 1 prikazuje gibanje neuspešnih, preprečenih ali izvedenih terorističnih napadov v EU med leti 2015 in 2017. Prikazano je število neuspešnih, preprečenih ali izvedenih terorističnih napadov v EU med leti 2015 in 2017 ter število smrtnih žrtev terorističnih napadov.

*Slika 1: Število neuspešnih, preprečenih ali izvedenih terorističnih napadov v EU med letoma 2015 in 2017*



*Vir: Europol, Terrorism situation and trend report 2015, 2015, str. 10; Europol, Terrorism situation and trend report 2016, 2016, str. 10; Europol, Terrorism situation and trend report 2017, 2017, str. 10.*

V letu 2017 se je v EU odvijalo 205 neuspešnih, preprečenih ali izvedenih terorističnih napadov z 68 smrtnimi žrtvami (Europol, 2016; Europol, 2017; Europol, 2018). Stroka ugotavlja, da je k večjemu številu radikaliziranih posameznikov pripomogel tudi razvoj družabnih omrežij, ki ga teroristične skupine s pridom izkoriščajo za novačenje borcev (Nesser, 2014). Največ terorističnih napadov je izvedenih s strani radikaliziranih džihadističnih skupin in samooklicanih borcev (Europol, 2017).



### **3.1 Teroristični napadi v Evropski uniji med letoma 2015 in 2016**

Med letoma 2015 in 2016 je bilo v EU izvedenih pet terorističnih napadov v Franciji, Belgiji in Nemčiji. Teroristični napadi so skupno vzeli življenja 530 ljudi, ranili pa so jih še mnogo več. Poleg izgube človeških življenj in trpljenja svojcev so napadi negativno vplivali tudi na gospodarstvo in razvoj turizma na destinaciji (Europol, 2018). Prizadeti kraji so se soočali z odpovedjo rezervacij, zmanjšanim številom prihodov in posledično prihodkov ter negativno podobo destinacije. Največji upad prihodov v Evropo beležijo na Japonskem, Kitajskem in v Združenih državah Amerike (Mindock, 2016b).

#### **3.1.1 Teroristični napadi v Parizu in Nici**

7. januarja 2015 sta brata Saïd in Chérif Kouachi vdrla v prostore satiričnega tednika Charlie Hebdo in pri tem ubila 12 ter ranila 11 ljudi. Med žrtvami so bili nekateri izmed najbolj znanih francoskih karikaturistov ter dva policista. Teroristični napad, ki je bil izvršen s strani celice Al Kaide, je imel na turizem v Parizu minimalne posledice; razlog za minimalne odpovedi takoj po napadu bi lahko bil, da napad ni bil usmerjen neposredno proti civilistom, temveč proti francoskemu tedniku, v katerem so upodobili preroka (Misrahi, 2015; Rayner, Samuel, & Evans, 2015).

13. novembra 2015 je ob 21.20 na Stade de France v začetku prijateljske tekme med Nemčijo in Francijo odjeknila prva od treh eksplozij na tej lokaciji. Napade so izvedli Bilal Hadfi, Ukashah al-Iraqi in Ali al-Iraqi. Na lokacijo jih je pripeljal logistični vodja napadov Salah Abdeslam. Na omenjeni lokaciji so skupaj z mimoidočim civilistom umrli vsi trije napadalci. Tekma je bila kljub eksplozijam končana z zmago Francije, okoli 80.000 gledalcev pa je glasne poke pripisalo navijačem in njihovim pirotehničnim sredstvom (Cragin, 2017).

Ob 21.25 sta Abdelhamid Abaaoud in Ibrahim Abdeslam (čigar brat je skrbel za logistično podporo napadom) ubila 34 ljudi – iz avta sta streljala na goste v baru La Carillon in v restavraciji Le Petit Cambodge, kjer sta ubila 15 ljudi. Nekaj minut pozneje je bil isti avto viden v La Belle Equipe Cafe, kjer sta strelca pokončala še 19 ljudi. Pozneje je samomorilski bombnik eksplodiral v bližini kavarne Comptoir Voltaire in resneje poškodoval še mnogo drugih ljudi (Arturo, Estrada, & Koutronas, 2016).

Ob 21.40 so Sami Amimour, Omar Ismael Mostefai in Foued Mohammed Aggad vkorakali v dvorano Bataclan, kjer se je odvijal koncert skupine Eagles of Death Metal. 10 minut so nemoteno streljali ljudi, kar je bilo v medijih velikokrat opisano, kot da so jih »streljali kot muhe«. Udeleženci koncerta so v prvih trenutkih streljanja mislili, da je vse skupaj le del predstave. V Bataclanu je pod streli teroristov umrlo kar 89 ljudi, še veliko več pa jih je bilo ranjenih (Cragin, 2017).

Naslednji dan je takratni francoski predsednik Hollande razglasil alarmantno stanje in razpisal mnoge varnostne ukrepe. Istega dne je zgoraj omenjeni Salah Abdeslam s pomočjo dveh podpornikov zapustil Pariz; na poti jih je celo pregledala in ustavila policija, vendar jih zaradi zelo dobro ponarejenih osebnih dokumentov niso prepoznali (Arturo et al., 2016).

Odgovornost za napade je prevzela Islamska država. Napadi naj bi bili kazni za zračne napade Francije nad oporišči IS v Iraku in Siriji, hkrati pa so Franciji zagrozili z novimi napadi (Arturo et al., 2016; Cragin, 2017).

Islamska država je svojo grožnjo uresničila že nekaj mesecev pozneje, ko je med ognjemetom, namenjenim v čast dnevu francoske republike, med publiko v bližini otroške bolnišnice Lenval Children's hospital zapeljala devetnajstonski tovornjak, pri tem pa je bilo ubitih 86 ljudi, od tega 10 otrok, in poškodoval več kot 500 drugih udeležencev slavja (Haas et al., 2016).

Vsi trije dogodki so kratko- in srednjeročno močno vplivala na strateške cilje za razvoj francoskega turizma, ki ga je junija 2015 razvil Svet za turizem. »Med januarjem in avgustom 2016 so se mednarodni prihodi turistov na ravni celotne Francije zmanjšali za 7 %, najbolj pa so teroristični napadi po pričakovanjih prizadeli Pariz,« je za The Guardian (2016) povedal minister za turizem, Jean-Marc Ayrault (Ayrault v Coldwell, 2016). Pariz se je tako v prvih sedmih mesecih po napadih soočal s kar 11,4-% upadom hotelskih rezervacij in ocenjeno izgubo enega bilijona evrov. Najbolj se je upad poznal pri japonskih turistih; v primerjavi z letom pred napadi je Pariz obiskalo kar 46,2 % Japoncev manj. S 35-% upadom so jim sledili Rusi ter s 27-% upadom Italijani (Cragin, 2017; Haas et al., 2016).

Pomembno je poudariti, da je Francija ena izmed najbolj razvitih turističnih destinacij, pri čemer turizem predstavlja kar 9 % francoskega BDP. Frederic Valletoux, direktor pariške regionalne turistične zbornice, je dejal, da je upad turistov območje stal že milijone, medtem ko je letalska družba Air France – KML v le nekaj mesecih po napadu izgubila okoli 120 milijonov evrov (Šuligoj, 2016; Valletoux v Rodionova, 2016).

### **3.1.2 Teroristični napad v Bruslju**

Belgija je prvi ekonomski udarec doživela takoj po terorističnih napadih v Parizu, saj so nemudoma sprejeli varnostne ukrepe, ki so belgijsko gospodarstvo stali 350 milijonov evrov. Kljub poostreni varnosti in razglašenemu alarmantnemu stanju pa so 22. marca 2016 Bruselj prizadele tri eksplozije. Ob 07.58 sta na bruseljskemu letališču Zaventem odjeknili dve eksploziji. Priče naj bi pred eksplozijo slišale vpitje v arabščini. Bombi sta bili detonirani v razmiku nekaj sekund, pri čemer sta bili strateško nastavljeni vsaka na svoji strani na območju odhodov. Prva eksplozija je tako ljudi pognala v beg, kjer jih je pričakala še ena eksplozija (Euronews, 2016; Mindock, 2016a).

Uro pozneje je eksplodirala še ena bomba na prometni podzemni železnici v Maalbeku, ki leži v bližini več evropskih institucij. Skupno je umrlo 32 ljudi različnih narodnosti, 16 v eksplozijah na letališču in 16 na podzemni železnici, več kot 300 ljudi pa je bilo ranjenih. Iz varnostnih razlogov je bil ves javni prevoz v Bruslju ustavljen več tednov. V prvih tednih po napadu se je število hotelskih rezervacij razpolovilo, hkrati pa so napadi za skoraj 40 % zmanjšali obseg hotelskih rezervacij tudi v Berlinu, Londonu in Parizu (Euronews, 2016; Mindock, 2016a).

Turizem v Belgiji igra zelo pomembno vlogo v gospodarskem sektorju. Odlično razvita infrastruktura in lahka dostopnost s kateregakoli konca sveta sta omogočili razvoj tako dopustniškega kot poslovnega turizma. Konec leta 2015 je prinašal 5,6-% BDP, konec leta 2016 pa je pokazal 3,43-% upad. Največji upad se je zgodil ravno po terorističnih napadih, kjer je Belgija po ocenah strokovnjakov izgubila okoli 4 milijone evrov (Arturo et al., 2016). Vikend turizem v Bruslju je upadel za kar 22 %, prav tako pa so se močno znižale cene nastanitev (Cuskelly, 2017). Upad turizma se je poznal tudi na prihodkih restavracij in barov, saj so bili ti v juliju 2016 nižji za kar 30 % več kot v juliju leta 2015 (O'Sullivan, 2016). Odgovornost za napad je prevzela Islamska država. Napadalci v Bruslju so bili povezani s storilci, ki so stali za napadi v Parizu, kar je bil tudi eden izmed razlogov, da je Bruselj takoj poostiril varnostne ukrepe in razglasil alarmantno stanje takoj po pariških napadih (BBC News, 2016).

### **3.1.2 Teroristični napad v Berlinu**

Zadnji v nizu evropskih terorističnih napadov v letu 2016 se je zgodil 19. decembra v Berlinu, kjer je tovornjak zapeljal v množico ljudi, ki so praznovali na božični tržnici. Poljski tovornjak je na sejmišče zapeljal s hitrostjo 60 km/h, pri tem pa ubil 11 ljudi. Pozneje so poljskega voznika tovornjaka našli ustreljenega z malokalibrskim orožjem. Zaradi velike podobnosti z napadom v Nici so dogodek takoj začeli preiskovati kot teroristični napad. Skupaj z voznikom tovornjaka je tako storilec ubil 12 ter poškodoval 56 ljudi. Odgovornost za dejanje je nekaj dni po dogodku prav tako prevzela Islamska država (Copley, 2016).

Berlin ima z 10,7-% stopnjo nezaposlenosti eno izmed najvišjih stopenj v Nemčiji. Turizem je tako na lokalni ravni izredno pomemben, saj prispeva k približno 40 % celotne prodaje na ulicah in v nakupovalnih centrih (Copley, 2016).

Teroristični napad v Berlinu se je zgodil sredi turistično najpomembnejše sezone v letu. Turisti na slavne nemške stojnice prihajajo s celega sveta. Strokovnjaki ocenjujejo, da božične tržnice Berlinu prinesejo bilijon evrov letno (Mindock, 2016b). Po napadu so sicer predvideli upad turistov in odpoved rezervacij; nemška vodilna strokovna revija za področje turizma *FWW Touristik & Business Travel* je po poročanju Šuligoja (2016) zapisala, da se je januarja prodaja rezervacij v Nemčiji zmanjšala za kar 12 % v primerjavi s prejšnjim

letom, hkrati pa zaradi dotičnega napada niso predvidevali večjega upada v letu 2017 (Mindock, 2016b).

Wouter Geers (v Mindock, 2016b), turistični analitik iz podjetja Euromonitor, je za spletno publikacijo International Business Times izjavil:

»Božični trgi predstavljajo pomembno turistično zanimivost po celotni Nemčiji. Nobenega dvoma ni, da bo napad močno vplival na količino turistov v preostanku leta 2016. Po drugi strani pa mislim, da napad ne bo imel negativnega vpliva ne turistično sezono v letu 2017.«

Z njim se je strinjal tudi ustanovitelj ForwardKeys (podjetje, ki se ukvarja z napovedjo trendov v turizmu z analizo 16 milijonov rezervacij dnevno) Olivier Jager, ki je dan po dogodku dejal, »da je sicer prezgodaj, da bi ocenjevali posledice napada, hkrati pa izgleda, da turisti postajajo čedalje bolj odporni na tovrstne dogodke« in da meni, da bo Berlin utrpel zgolj kratkoročne posledice (Jager v Copley, 2016).

Vse napadene destinacije so se v prvih nekaj mesecih po pričakovanju soočile z upadom turizma ter nižjimi prihodki pri vseh sektorjih, ki so direktno ali indirektno povezani s turizmom. Na drugi strani se splošno gledano številke v turizmu na evropski ravni niso drastično spreminjale, saj je v Evropi veliko alternativnih destinacij, kjer je tveganje nižje. Posledično se turistični tokovi usmerijo v te destinacije; Mekinc (v STO, 2016a) ugotavlja, da sta v letu 2016 to bila primeroma Hrvaške in Španije. Tudi v Sloveniji se letna rast turizma povečuje nadpovprečno v skladu z evropskimi in globalnimi trendi. Hkrati se Slovenija na različnih lestvicah, kot sta GPI in Global Terrorism Index uvršča v krog držav, ki jih turisti dojemajo kot destinacije z minimalnim varnostnim tveganjem.

### **3.2 Varnost v slovenskem turizmu**

GPI je instrument, ki ga je razvil IEP v sodelovanju z mednarodnimi strokovnjaki za mir in podatki, ki jih je zbrala Economist Intelligence Unit. Gre za indeks, ki skuša meriti relativno stopnjo miru države. Slovenija je med 163 državami v letu 2017 dosegla visoko 7. mesto in svojo pozicijo v primerjavi z letom 2016 izboljšala za tri mesta. IEP hkrati vsakoletno izda tudi Global Terrorism Index, na katerem se je Slovenija do sedaj vedno uvrstila med države z ničelnim vplivom terorizma.

Varnost vseh deležnikov v turizmu se je v slovenskem turizmu od nekdaj smatrala kot eden izmed najbolj pomembnih faktorjev pri razvoju destinacije. Dr. Marjan Rožič (2006, str. 10) je v zborniku Globalna varnost v turizmu dejal, da je »varnost v svoji celovitosti nenadomestljiva sestavina sodobne turistične ponudbe, njene kakovosti in razvoja«. Hkrati je opozoril na dejstvo, da varnost ni zgolj nekaj ob turizmu, temveč je aktivna sestavina turizma, saj nobena destinacija ne more pričakovati sodobnega turističnega razvoja, v kolikor se tako tuji kot domači turisti tam ne počutijo.

Miklavčič (2006, str. 12) pravi, da »varnost je in postaja vedno bolj cenjena dobrina ter kompleksno, globalna, strateška objektivnost, h kateri moramo prispevati vsi z graditvijo sodobne globalne varnostne arhitekture«. Globalna varnostna infrastruktura, znanje kriznega managementa in pripravljenost na upravljanje potencialnih kriz so tako bistvenega pomena za turistično gospodarstvo Slovenije.

Kako pomembna je osebna varnost za slovenski turizem, dokazuje tudi raziskava, ki jo vsako leto izvaja STO med tujimi turisti. Anketirani tuji turisti so osebno varnost izbrali kot najpomembnejši faktor za izbiro destinacije. Med drugim so v okviru raziskave morali odgovoriti na vprašanje, s čim so bili v Sloveniji najbolj zadovoljni. Kar 95 % tujih turistov je izbralo osebno varnost, ki tako ostaja pomembna komponenta zdravega razvoja slovenskega turizma (STO, 2016b).

### **3.3 Analiza rasti turizma v Sloveniji leta 2015**

V Sloveniji so leta 2015 tuji turisti ustvarili 12,3 % več prihodov in 8,6 % več prenočitev kot leta 2014. Za kar 6,5 % je narastlo tudi število prenočitev domačih turistov. Dvoposteljna soba z vključenim zajtrkom in turistično takso je v povprečju stala 151,21 €. V letu 2015 je turistični sektor zaposloval skoraj 13 % vseh zaposlenih, ustvaril 8 % celotne vrednosti vsega izvoza in k BDP prispeval 13 % (STO, 2016b; SURS, b.l.)

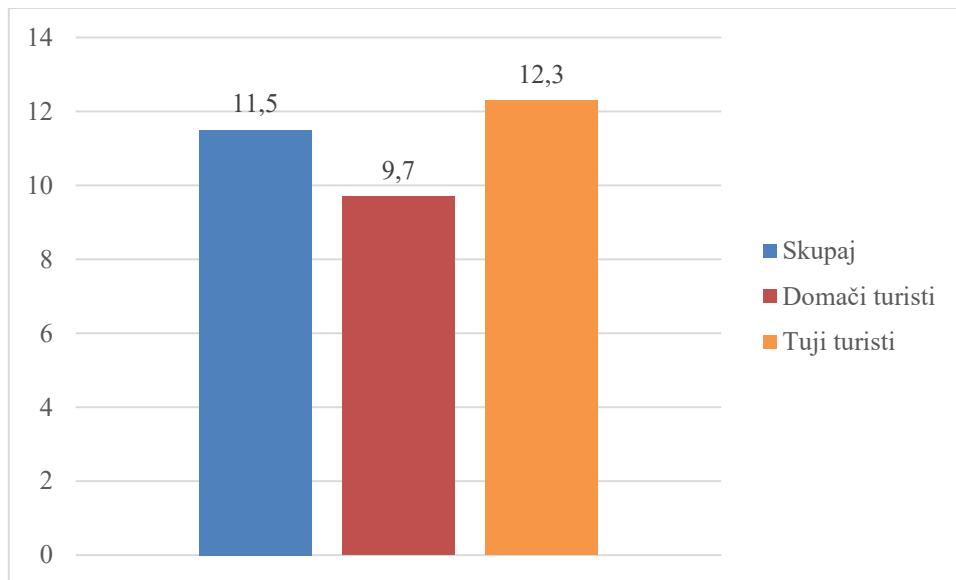
Prvič od osamosvojitve je bilo zabeleženih več kot 10 milijonov turističnih prenočitev, od tega prvič več kot 6 milijonov v hotelih. Upoštevajoč število nočitev po podatkih STO (2016b) so bili ključni trgi v letu 2016:

- Italija,
- Avstrija,
- Nemčija,
- Hrvaška,
- Nizozemska,
- Združeno kraljestvo,
- Ruska federacija,
- Srbija,
- Madžarska in
- Češka republika.

Skupno so ustvarili skoraj 66 % prenočitev med tujimi turisti. Močno se je povečal tudi prihod turistov iz čezoceanskih trgov. Prenočitve turistov s Kitajske so se povečale za 49,7 %, prenočitve turistov iz Koreje za 46,7 % ter prenočitve turistov iz ZDA za 13,4 %. Za 7,6 % je upadlo število prenočitev japonskih gostov.

Slika 2 prikazuje rast prihodov turistov v Slovenijo med 2015/2014. Prikazana je skupna rast prihodov, rast domačih in tujih turistov.

*Slika 2: Prihodi turistov v odstotkih v Slovenijo 2015/2014*



*Vir: STO, Turizem v številkah 2015, 2016b, str. 4 – 7.*

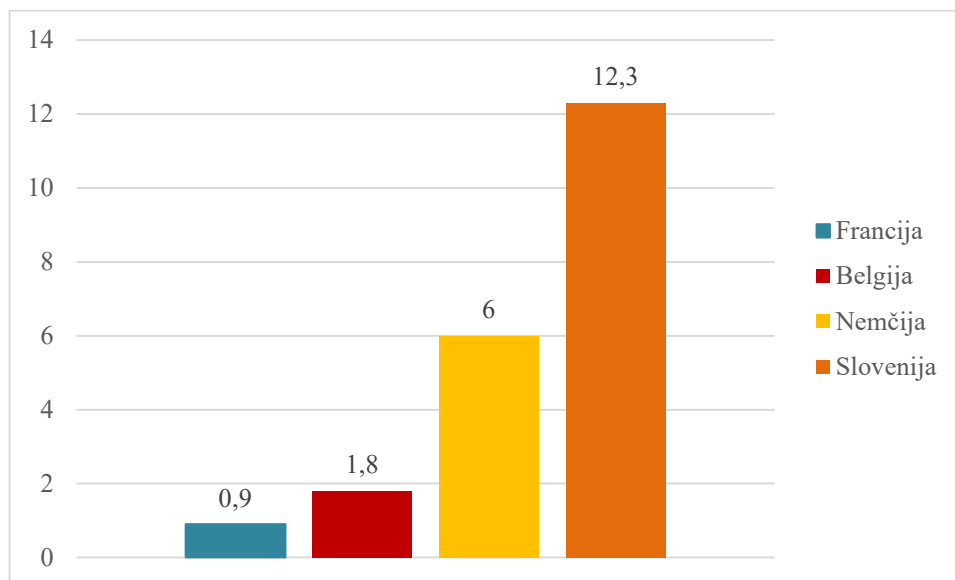
V letu 2015 sta se v EU zgodila dva teroristična napada v Franciji. Prvi se je zgodil v začetku leta in bil usmerjen na urednike satirične revije Charlie Hebdo. Napadi v Parizu, ki so bili usmerjeni direktno na civiliste, so se zgodili proti koncu leta 2015 in so imeli zaradi razsežnosti napada veliko večji učinek na svetovno javnost. Posledično so bili učinki na turistične tokove na lokalni in globalni ravni vidni šele proti koncu leta in pozneje v letu 2016.

Francija je v letu 2015 ostala na prvem mestu po številu mednarodnih prihodov in v primerjavi z letom 2014 dosegla 0,9-% rast. Na svetovni lestvici GPI se je uvrstila na 45. mesto, medtem ko se je na regionalni ravni uvrstila na 27. mesto (IEP, 2015; UNWTO, 2016).

Belgijski in nemški teroristični napadi so se zgodili v letu 2016, tako da se leta 2015 še nobena od destinacij ni soočala z vplivi terorističnih napadov, ki bi se odvijali na destinaciji. Belgija je z nekaj čez 8 milijonov mednarodnih prihodov dosegla 1,8-% rast. Na svetovni lestvici GPI je bila uvrščena na visoko 14. mesto, na regionalni pa na 10. mesto (IEP, 2015; UNWTO, 2016).

Slika 3 prikazuje stopnjo rasti prihodov na destinacijo napada 2015/2014. Nemčija je v letu 2015 dosegla kar 6 % rast mednarodnih prihodov, kar je nad evropskim povprečjem. Na svetovni lestvici GPI je bila uvrščena na visoko 16. mesto, na regionalni pa 12. mesto (UNWTO, 2016).

*Slika 3: Stopnja rasti prihodov v odstotkih na destinacijo napada 2015/2014*



*Vir: UNWTO, Tourism Highlights 2015, 2016, str. 8.*

### 3.4 Analiza rasti turizma v Sloveniji leta 2016

V Sloveniji so leta 2016 tuji turisti ustvarili 12 % več prihodov in 11 % več prenočitev kot leta 2015. Za kar 3 % je narastlo tudi število prenočitev domačih turistov. Dvoposteljna soba z vključenim zajtrkom in turistično takso je v povprečju stala 158,73 €. Za kar 9,7 % je narastlo tudi število prihodov domačih turistov. V letu 2016 je turistični sektor zaposloval skoraj 13 % vseh zaposlenih, ustvaril 8,1 % celotne vrednosti vsega izvoza in k BDP prispeval 12,6 % (STO 2017, SURS, b.l.)

Prvič od osamosvojitve je bilo zabeleženih več kot 11 milijonov turističnih prenočitev, od tega prvič več kot 6 milijonov v hotelih. Upoštevajoč število nočitev po podatkih STO (2017), so bili ključni trgi v letu 2016:

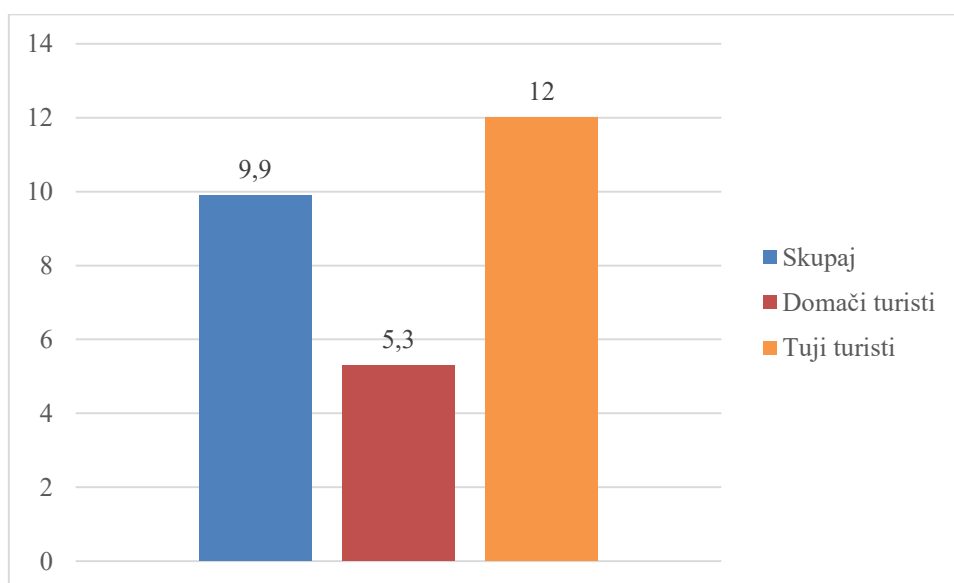
- Italija,
- Avstrija,
- Nemčija,
- Hrvaška,

- Nizozemska,
- Združeno kraljestvo,
- Madžarska,
- Srbija,
- Izrael
- Češka republika.

Našteti trgi so skupaj ustvarili skoraj 65 % turističnih prenočitev med prenočitvami tujih turistov. Moč je opaziti tudi porast v obisku turistov iz oddaljenih trgov, čeprav stopnja rasti na tem mestu ni tako skokovito narasla kot v prejšnjih letih. Prenocitve turistov iz Koreje so se povečale za 25,3 %, turistov iz Kanade za 11,4 % in iz ZDA za 10,4 %. Za 16,9 % je upadlo število japonskih gostov (STO, 2017).

Slika 4 prikazuje rast prihodov turistov v Slovenijo med 2016/2015. Prikazana je skupna rast prihodov, rast domačih in tujih turistov.

*Slika 4: Prihodi turistov v odstotkih v Slovenijo 2016/2015*



*Vir: STO, Turizem v številkah 2016, 2017, str. 3.*

Kako močno so teroristični napadi v Franciji preoblikovali turistične tokove, se je konkretno začelo poznati šele v letu 2016, ko so se zgodili tudi ostali preučevani teroristični napadi; teroristični napad v Bruslju, v Nici in v Berlinu. Tako Francija kot Belgija sta imeli v letu 2016 negativen prirast v prihodu mednarodnih turistov, medtem ko je v Nemčiji sicer ostal pozitiven, a veliko nižji kot v prejšnjem letu (UNWTO, 2017). Razlog, da se vpliv terorističnih napadov v Nemčiji še ni tako poznal, bi lahko bil tudi v tem, da se je teroristični

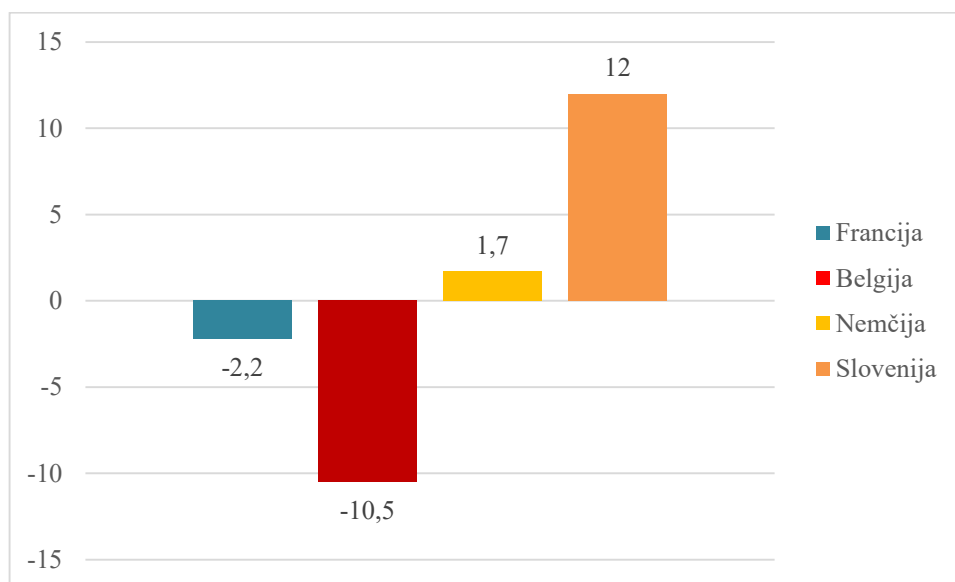


napad v Berlinu zgodil šele konec leta 2016. Slovenija je tudi v letu 2016 beležila kar 12 % več mednarodnih prihodov kot v letu 2015. Podatki za leto 2016 so tako kot v prejšnjih letih nadvse optimistični in dokazujejo, kako pomemben je turizem za slovensko gospodarstvo (STO, 2017).

Na svetovni lestvici GPI je Francija s 45. padla na 46. mesto, na regionalni pa se je premaknila s 27. na 26. mesto. Belgija je na svetovni ravni padla za kar 4 mesta in se tako uvrstila na 18. mesto. Na regionalni ravni je padla z 10. na 13. mesto. Na svetovni ravni se teroristični napad ni poznal v Nemčiji, saj je ostala na 16. mestu, na regionalni ravni pa je padla iz 12. na 11. mesto (IEP, 2016).

Slika 5 prikazuje indeks spremembe prihodov na destinacijo napada 2016/2015.

*Slika 5: Stopnja rasti prihodov v odstotkih na destinacijo napada 2016/2015*



*Vir: UNWTO, Tourism Highlights 2016, 2017, str. 8.*

### 3.5 Analiza rasti turizma v Sloveniji leta 2017

V Sloveniji so leta 2017 tuji turisti ustvarili 14,6 % več prihodov in 12,6 % več prenočitev kot leta 2016. Za kar 4,7 % je narastlo tudi število prenočitev domačih turistov. Dvoposteljna soba z vključenim zajtrkom in turistično takso je v povprečju stala 154,80 € (SURS, b. 1.). Za 6 % je narastlo tudi število prihodov domačih turistov. V letu 2017 je turistični sektor zaposloval skoraj 6,5 % vseh zaposlenih, ustvaril 9 % celotne vrednosti vsega izvoza in k BDP prispeval 11,9 %. Na tem mestu je treba poudariti, da je STO za podatek deleža

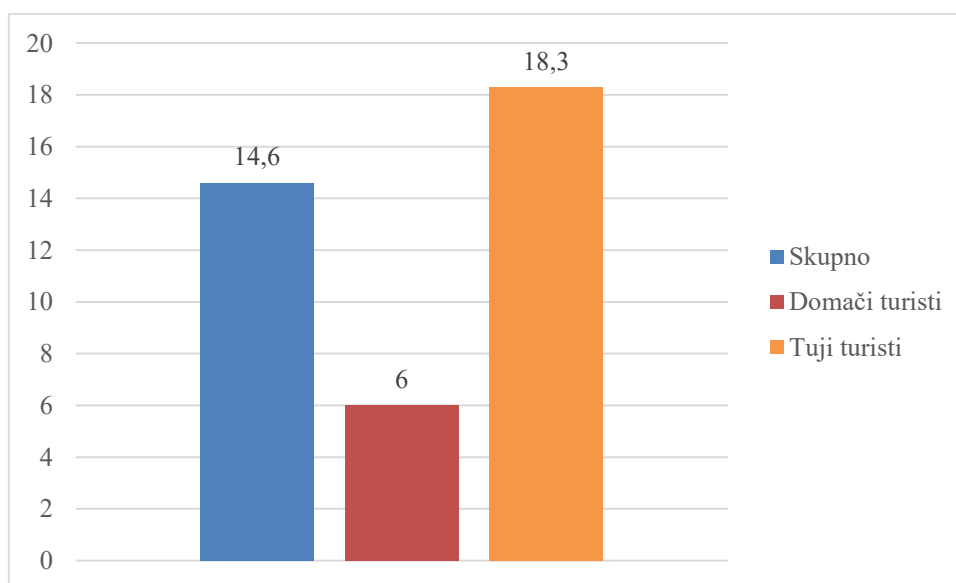
zaposlenih v turizmu prvič uporabila drugačno metodologijo kot v prejšnjih letih, zaradi česar je to število veliko nižje kot v letih 2015 in 2016 (STO, 2018; SURS, b.l.).

Prvič od osamosvojitve je bilo zabeleženih več kot 12 milijonov turističnih prenočitev, od tega prvič več kot 6 milijonov v hotelih. Upoštevajoč število nočitev po podatkih STO (2018), so bili ključni trgi v letu 2017:

- Italija,
- Nemčija,
- Avstrija,
- Nizozemska,
- Hrvaška,
- Združeno kraljestvo,
- Madžarska,
- Češka republika,
- Rusija in
- Srbija.

Močno so porastli tudi prihodi čezoceanskih turistov. Prihodi turistov iz Južne Afrike so se povečali za 46,31 %, prihodi turistov iz držav Oceanije za 28 %, prihodi turistov s Kitajske za 42,53 % in iz Koreje za 31,25 %. Obisk turistov iz Izraela se je zmanjšal na 10 % (STO, 2018). Slika 6 prikazuje rast prihodov turistov v Slovenijo med 2017 in 2016. Prikazana je skupna rast prihodov, rast domačih in tujih turistov.

*Slika 6: Prihodi turistov v odstotkih v Slovenijo 2017/2016*



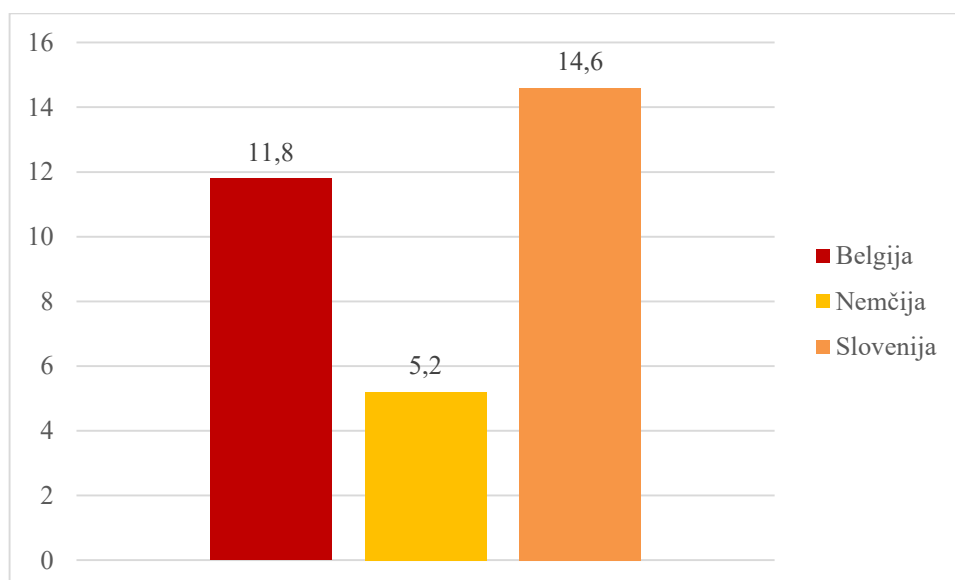
*Vir: STO, Turizem v številkah 2017, 2018, str. 3–5.*

UNWTO s podatki za prihode turistov v Franciji leta 2017 še ne razpolaga. Na svetovni lestvici GPI je padla s 46. na 51. mesto, medtem ko na regionalni ravni ostaja na 27. mestu (UNWTO, 2017; IEP, 2017a).

Belgija je v letu 2017 dosegla 11,8 % rast v prihodu turistov. Na svetovni lestvici GPI je padla na 19. mesto, na regionalni ravni pa se je uvrstila na 11. mesto. Nemčija je 2017 dosegla 5,2 % rast v prihodu turistov. Na svetovni lestvici GPI je ostala uvrščena na 16. mesto, na regionalni pa na 11. mesto (UNWTO, 2018; IEP, 2017a). Tako Belgija kot Nemčija sta v letu 2017 poročali o manjšem številu preprečenih, neuspešnih ali izvedenih terorističnih napadov, ki niso terjali smrtnih žrtev (Europol, 2017).

Slika 7 prikazuje indeks spremembe prihodov na destinacijo napada 2017/2016.

*Slika 7: Stopnja rasti prihodov v odstotkih na destinacijo napada 2017/2016*



*Vir: UNWTO, Tourism Barometer 2017, 2018, str. 23; STO, Turizem v številkah 2017, 2018, str. 4–5.*

Zgornji podatki kažejo visoko rast slovenskega turizma. Tudi delni podatki za obdobje januar–maj 2018 kažejo na povečano rast prihodov tako tujih kot domačih turistov kot v enakem obdobju leta 2017, vendar STO opozarja, da zaradi spremenjene metodologije zbiranja podatkov ti niso primerljivi z enakim obdobjem leta 2017 (SURS, b.l.).

## 4 VPLIVI TERORISTIČNIH NAPADOV V EVROPSKI UNIJI MED LETOMA 2015 IN 2016 NA RAZVOJ SLOVENSKEGA TURIZMA

Teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 so pretresli tako evropsko kot svetovno javnost. Teroristični napadi ali sama grožnja le teh negativno vpliva na turistovo željo po obisku destinacije, kar vodi v pogostejšo izbiro varnejših destinacij (Samitas et al., 2018). Slovenija se uvršča med države z ničelnim vplivom teroristične ogroženosti, hkrati pa se rast turizma na destinaciji eksponentno povečuje (IEP, 2017b; UNWTO, 2018).

### 4.1 Opredelitev namena in ciljev

STO je v zadnjih nekaj letih namenila ogromno časa, denarja in pozornosti k večji promociji Slovenije, kar se pozna na visokemu porastu turistov. Turizem v Sloveniji trenutno predstavlja skoraj 12-% BDP, hkrati pa hitra rast nakazuje na ogromen potencial, ki ga lahko še izkoristimo (SURS, 2017). Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo je pripravilo strategijo trajnostne rasti slovenskega turizma za obdobje 2017–2021. Cilji v petletnem obdobju so povečanje konkurenčnosti Slovenije kot turistične destinacije (uvrstitev med prvih 25 držav po raziskavi Svetovnega ekonomskega foruma), trajnostni razvoj turizma, rast skozi kakovost in inovativnost, povezati slovenski turizem za zagon vseh potencialov rasti in bolj intenzivno ter inovativno trženje s poudarkom na digitalnem trženju (Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo, 2017). Poleg centralne lokacije, ugodne povezanosti z drugimi, svetovno priljubljenimi destinacijami, bogate turistične ponudbe ter dobro razvite infrastrukture se Slovenija lahko pohvali tudi s politično stabilnostjo ter nizko nevarnostjo terorizma.

**Namen magistrskega dela** je poskus ocenitve vplivov terorističnih napadov med letoma 2015 in 2016 v EU na obseg slovenskega turizma, na cene turističnih produktov in storitev v Sloveniji, na segment prostočasnega in poslovnega turizma v Sloveniji ter na podobo Slovenije kot varne destinacije. S pridobljenimi ugotovitvami si bodo akterji slovenskega turizma lahko pomagali pri oblikovanju tržnih strategij, identifikaciji neizkoriščenih segmentov turizma in promociji Slovenije kot turistične destinacije. Izsledki bodo pripomogli k lažji segmentaciji trga in k oblikovanju bolj ciljnih trženjskih kampanj. Deležniki bodo lahko prepoznali potenciale za pridobivanje novih segmentov turistov in oblikovanje novih turističnih produktov in storitev.

V okviru zastavljenih **ciljev magistrskega dela** je bil najprej definiran pojem terorizem, orisane so bile različne oblike terorističnega nasilja in družbeni vidiki terorizma. Na podlagi prebrane teorije sem skušala prepoznati povezavo med terorizmom in turizmom ter soodvisnost teroristične ogroženosti države in razvoja turizma na destinaciji. Ker želim pridobiti mnenja najpomembnejših deležnikov o vplivih terorističnih napadov med letoma 2015 in 2016 v EU na razvoj slovenskega turizma, so bili orisani poteki terorističnih

napadov, ki so se zgodili v definiranem obdobju. V nadaljevanju magistrskega dela ugotavljam, ali so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na obseg turizma, na cene turističnih storitev in produktov v Sloveniji, na segment poslovnih in prostočasnih potovanj ter na podobo Slovenije kot turistične destinacije v tujini.

## 4.2 Oblikovanje raziskovalnih vprašanj

V EU se je med letoma 2015 in 2016 zgodilo pet terorističnih napadov. Čeprav stroka pravi, da ob neponavljanju napadov takšni dogodki nimajo dolgoročnega vpliva na razvoj turizma, kjer se je napad zgodil, pa so kratko- in srednjeročni učinki vidni v smislu upada rezervacij hotelskih nastanitev ter vozovnic, zmanjšanjem števila turistov ter nižjem ekonomskem učinku turizma (Mekinc, 2016). Turisti raje izbirajo destinacije, ki veljajo za varne in politično stabilne, kamor se uvršča tudi Slovenija (Coldwell, 2016; IEP, 2017a). Število prihodov turistov v Sloveniji je po podatkih SURSA (2017) od leta 2015 konstantno naraščalo. V prvem sklopu raziskovalnih vprašanj preverjam, ali so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na obseg turizma v Sloveniji.

- Raziskovalno vprašanje 1: Ali so imeli teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vpliv na obseg turizma v Sloveniji?
  - Raziskovalno vprašanje 1.1 Ali so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 povečali število domačih turistov v Sloveniji?
  - Raziskovalno vprašanje 1.2 Ali so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 povečali prihod mednarodnih turistov iz Evrope v Slovenijo?
  - Raziskovalno vprašanje 1.3 Ali so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 povečali prihod čezoceanskih turistov v Slovenijo?

Medtem ko je število prihodov turistov v Sloveniji od leta 2015 hitro naraščalo, pa se cene hotelskih nastanitev niso bistveno spreminjale. Po podatkih SURSA (b.l.) je bilo leta 2015 za dvoposteljno sobo z vključenim zajtrkom in turistično takso v povprečju odšteti 151,31 €, leta 2016 158,73 €, leta 2017 pa se je povprečna cena znižala na 154,80 €. S podatki o cenah drugih turističnih produktov in storitev v Sloveniji SURS ne razpolaga. Z drugim raziskovalnim vprašanjem preverjam vplive terorističnih napadov v EU med letoma 2015 in 2016 na cene turističnih produktov in storitev v Sloveniji.

- Raziskovalno vprašanje 2: Ali so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na cene turističnih proizvodov in storitev v Sloveniji?

Hitra rast turizma predstavlja izziv tržnikom v turizmu, saj morajo le ti tržno komunikacijo prilagajati ciljnim skupinam. Segmentacija trga postaja nepogrešljiv način za oblikovanje tržnih strategij, saj morajo akterji znati prepoznati turistove želje in neizkoriščene potencialne trga (Tkaczynski, Rundle-Thiele, & Beaumont, 2009). International Congress and

Convention Association (v nadaljevanju ICCA) je Slovenijo uvrstila na 23. mesto na seznamu najboljših destinacij za kongrese (ICCA, 2017). Kongresni turizem velja za eno izmed najhitreje rastočih vej turizma, v kateri STO vidi še mnogo potenciala za razvoj (Zavod - Kongresnoturistični urad Slovenije, b.l.). V tretjem raziskovalnem vprašanju ocenjujem, ali so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na segment poslovnega in pristočasnega turizma v Sloveniji.

- Raziskovalno vprašanje 3: Ali so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na segment poslovnega in pristočasnega turizma v Sloveniji?

Podoba destinacije je eden izmed ključnih elementov za uspešno promocijo destinacije. Podobo destinacije sestavlja mnogo faktorjev, kot so okoljske značilnosti, podnebje, razvoj infrastrukture, turistične atrakcije ter nenazadnje politična stabilnost in varnost (Rajesh, 2013). Glede na dejstvo, da je Slovenija na različnih indeksih označena kot varna država, želim oceniti, ali so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na podobo Slovenije kot varne in stabilne destinacije.

- Raziskovalno vprašanje 4: Ali so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na podobo Slovenije v tujini kot varne in stabilne destinacije?
  - Raziskovalno vprašanje 4.1 Ali so STO in ostali deležniki po terorističnih napadih v EU med letoma 2015 in 2016 prilagodili tržno komunikacijo in Slovenijo promovirali tudi kot varno in stabilno destinacijo?
  - Raziskovalno vprašanje 4.2. Ali se turisti po mnenju STO in ostalih deležnikov za obisk Slovenije odločajo tudi na podlagi varnosti in politične stabilnosti?

### **4.3 Metode raziskovalnega dela**

V raziskovalnem delu uporabljam tako primarne kot sekundarne podatke. Sekundarni podatki so pridobljeni s spletnih strani SURS, STO in UNWTO.

Priljubljenost Slovenije se med tujimi turisti vsako leto povečuje, kar nedvomno kaže eksponentna rast mednarodnih prihodov na letni ravni, na kar vpliva več dejavnikov. Izjemno težko bi bilo preveriti, če bi rast turizma v Sloveniji bila enako visoka tudi brez terorističnih napadov v Evropski uniji med letoma 2015 in 2016, zato je zbiranje primarnih podatkov potekalo s pomočjo kvalitativnih metod.

Z namenom globljega razumevanja obravnavane tematike so primarni podatki zbrani s pomočjo individualnih intervjujev, saj bi pri skupinskih obstajala prevelika nevarnost zadržanosti ter sramežljivosti posameznikov. Glede na to, da bodo intervjuvani različni najpomembnejši deležniki v turistični industriji v Sloveniji, ki so drug drugemu konkurenti, obstaja tudi nevarnost, da mi določenih podatkov ne bi želeli izdati.

Obstaja več vrst individualnih intervjujev, sama pa sem se zaradi narave informacij, ki jih preko intervjujev želim pridobiti, odločila za **delno strukturirane individualne intervjuje**.

Delno strukturirani intervjuji so najbolj primerne metode, kadar je treba razumeti konstrukte, ki jih intervjuvanec uporablja kot osnovo za svoja stališča in mnenja o določeni zadevi ali situaciji. Metoda je prav tako primerna, kadar je vsaj eden izmed ciljev intervjuja razumeti razumevanje stališč intervjuvanca. Pomembno je, da raziskovalec zna med intervjujem izkoristi vsako priložnost, da pridobi in razume intervjuvančeve vpogledne in razumevanje situacije. Pri takšni metodi obstaja nevarnost površne izmenjave informacij ali pa napačna interpretacija povedanega, zaradi česar je tudi pomembna odločitev, do katere mere naj bo intervju strukturiran (Easterby-Smith, Thorpe, & Lowe, 2005).

Sama sem vnaprej pripravila spisek tem in vprašanj z določeno mero fleksibilnosti. S tem sem želela dobiti odgovore na svoja vprašanja, hkrati pa pustiti prostor za pridobitev ostalih informacij, ki bi lahko pomagale k boljši osvetlitvi problematike.

Zaupanje je pomemben dejavnik učinkovitosti izvedbe intervjuja. Easterby-Smith et al., (2005) priporočajo nekaj praktičnih načinov, kako pridobiti zaupanje intervjuvancev; pomembna je dobra seznanitev s podjetjem oziroma organizacijo, profesionalna komunikacija in izbira primerne lokacije ter časa izvedbe intervjuja. S tem namenom sem se torej pred izvedbo intervjuja poglobila v delovanje vsake organizacije posebej. Hkrati sem vnaprej poslala okviren vprašalnik, da so se intervjuvanci lahko pripravili na vprašanja ter s tem dosegli maksimalno učinkovitost.

Za potrebe magistrskega dela je bilo opravljenih 9 delno strukturiranih globinskih intervjujev z vodilnimi osebami v najpomembnejših deležnikih slovenskega turizma. Za bolj transparenten pregled situacije sem izbrala najpomembnejša podjetja iz segmenta poslovnih potovanj, prostočasnih potovanj, hotelskih nastanitev, prevoznikov ter nacionalno turistično organizacijo. V nadaljevanju so vsi intervjuvani deležniki na kratko predstavljeni.

Opravljeni bodo intervjuji z zaposlenimi na vodilnih položajih v sledečih organizacijah:

- Slovenska turistična organizacija,
- Hotel Slon,
- Turistična agencija Kompas,
- Turistična agencija Palma,
- Prevoznik GoOpti,
- Zavod Kongresnoturistični urad Slovenije,
- Sava Turizem,
- Turistična agencija Go Green,
- Turistična agencija STA.

#### 4.4 Predstavitev izbranih intervjuvanih deležnikov

**Slovenska turistična** organizacija je nacionalna turistična organizacija, ki je zadolžena za načrtovanje in izvajanje celovite turistične ponudbe Slovenije ter za razvoj slovenskega turizma. Dejavnosti STO so usmerjene v povečevanje prepoznavnosti Slovenije kot turistične destinacije na tujih trgih ter v skrb za trajnostni razvoj turizma, saj v svojem delovanju kontinuirano zagovarjajo prav butičnost in zelenost kot glavna atributa Slovenije. Hkrati si z razvojem makrodestinacij prizadevajo za geografsko razpršitev tokov po vsej Sloveniji. Eden izmed glavnih ciljev je tudi povečanje porabe s podaljšanjem povprečne dobe bivanja in krepitvijo produktov z višjo dodano vrednostjo. Fokus je na zahtevnih obiskovalcih, ki iščejo kakovostna, raznolika in aktualna doživetja. Redno izvajajo raziskave na trgu slovenskega turizma določajo smernice za nadaljnji razvoj. Opravljen bo intervju z vodjo sektorja za raziskave, razvoj, inovacije in evropske projekte, Natašo Hočevnar (Vse o STO, 2018).

**Hotel Slon** je eden izmed najbolj uveljavljenih in najstarejših hotelov v Sloveniji. Nahaja se v samem centru Ljubljane, nastanek hotela pa se postavlja v čas, ko so med letoma 1856 in 1858 zgradili novo hotelsko poslopje, kjer so se takratni prebivalci lahko tudi kopali. Leta 1937 je tedanji lastnik hotela začel z gradnjo nove stavbe, ki jo je odlikovala tipična modernistična arhitekturna zasnova tistega časa in je po pričevanjih takratnih prebivalcev veljav za najlepši hotel v Sloveniji. Danes ima hotel 170 udobnih in kakovostnih sob, SPA in fitness ter pet vsestranskih konferenčnih dvoran. Že več kot 10 let spada pod eno izmed največjih verig Best Western Premier. Hotel ima močen segment poslovnih gostov, čemur so, kot že omenjeno, prilagodili tudi svojo infrastrukturo, hkrati pa velja za priljubljeno nastanitev za prostočasne goste, ki želijo spoznati Ljubljano in Slovenijo. Opravljen bo intervju z vodjo rezervacij Tadejem Sitarjem (O hotelu, 2018).

**Turistična agencija Kompas** se je odprla leta 1951, najprej imenovana Turistična in prevozniška agencija Putnik. 8 let pozneje se je preimenovala v današnji Kompas in je že v takratnih začetkih sodelovala z zunanjim svetom, kar se je izkazalo za odlično potezo, saj je Kompas v 80 letih imel več kot 4.000 zaposlenih, 150 turističnih avtobusov, 2250 avtomobilov, 11 velikih potniških ladij, 10 manjših turističnih plovil, 90 jaht Janneau, 2 smučarska centra in prek 30 restavracij in tako postal ena največjih turističnih agencij na svetu. Po razpadu Jugoslavije leta 1991 se je Kompas reorganiziral v več samostojnih in nepovezanih enot delniških družb, od katerih sta bili najpomembnejši Kompas Turizem in Kompas Holidays. Pozneje so se družbe zopet združile v eno podjetje pod imenom Kompas Turistično podjetje, d.d., ki se je zaradi pospešene rasti leta 2006 pridružilo skupini Adriatica.net. Danes je Kompas podjetje, ki ima v popolni lasti kar 20 podjetij po Evropi in ZDA, podjetje z več kot 155 milijoni evrov prometa in več kot 50-% tržnim deležem vhodnih ter več kot 25-% deležem izhodnih poslov in podjetje, ki ima več kot 600.000 zadovoljnih kupcev, ter podjetje, ki je že peto leto zapored v Sloveniji prejelo priznanje Trusted Brand.



Opravljen bo intervju z zaposleno na oddelku dohodnega turizma Katjo Simončič (Kompas d.d., b.l.).

**Turistična agencija Palma** se je odprla leta 1990. V začetku je bilo majhno zasebno podjetje s sedežem v Celju, danes pa je ena izmed največjih agencij v Sloveniji, ki se osredotoča predvsem na pristočasna potovanja. Podjetje ponuja programe za različne segmente turistov; oblikujejo programe in pakete tako za poslovne kot pristočasne turiste, hkrati pa omogočajo tako prestižna potovanja kot nizkocenovna, ki so hkrati še vedno kakovostna. V Sloveniji operira 11 poslovalnic, ki organizirajo potovanja po celem svetu. Opravljen bo intervju z direktorjem dohodnega turizma Markom Sikurjem (O podjetju, 2018).

**Podjetje GoOpti** velja za eno izmed najbolj inovativnih podjetij v slovenskem turizmu. Zgodba največjega prevoznika do letališč se je začela v letu 2011, ko je podjetje ustvarilo edinstven spletni sistem za nakup in stroškovno učinkovito organizacijo potniških prevozov. Storitve so prvi dobiček prinesle že po treh mesecih poslovanja, začetna investicija pa se je povrnila v manj kot letu dni. Tri leta pozneje je podjetje razvilo inovativen optimizacijski sistem, ki temelji na umetni inteligenci in uporabnikom prijaznih sistemih za nakup in odličnih pregledih storitev, ki jih ponujajo. Osnovni cilji podjetja so uvajanje storitev potniškega prevoza, kjer javnega prevoza ni ali pa so povezave slabo razvite, ter zagotavljanje najboljše kombinacije cene in udobja strankam. Hkrati sodelujejo z letalskimi družbami in z zagotavljanjem prevozov med letališči in bolj oddaljenimi kraji povečujejo zasedenost letov. Podjetje na mesečni ravni do želenega cilja pripelje več kot 29.000 potnikov. Na dnevni ravni izvajajo prevoze v 7 držav in imajo v lasti kar 810 vozil. Opravljen bo intervju z direktorjem podjetja Sašom Sušnikom (GoOpti International, b.l.).

Glavna naloga **Zavoda Kongresnoturistični urad** je mednarodna promocija in trženje Ljubljane za organizacijo mednarodnih strokovnih in podjetniško-gospodarskih dogodkov. Urad je vir nevtralnih in strokovnih informacij o konferenčnih kapacitetah, ponudnikih storitev, motivacijskih in »teambuilding« programih ter splošnih turističnih dejavnosti na širšem področju Ljubljane. Na spletni strani se opisujejo kot povezovalni člen med ključnimi ponudniki storitev ter potencialnimi naročniki. Opravljen bo intervju z vodjo projektov Jasno Jasič (Zavod - Kongresnoturistični urad, b.l.).

Poslovna skupina **Sava d.d.** v turistično dejavnost vlaga že od leta 1999, po diverzifikaciji pa je konsolidirala dejavnost Turizem. Z združitvijo petih turističnih družb v enotno podjetje Sava Turizem d. d. je optimizirala njihovo poslovanje in hkrati poskrbela za hitrejši razvoj posameznih destinacij. Danes je Sava Turizem d. d. eno izmed največjih slovenskih turističnih podjetij. Upravlja 15 hotelov različnih kategorij, šest apartmajskih kompleksov, pet kampov, šest termalnih kompleksov, štiri wellness centre in golf igrišče. Pod krovno blagovno znamko Sava Hotels & Resorts združujejo naslednjih šest destinacij Sava Hoteli Bled, Terme 3000 – Moravske Toplice, Terme Ptuj, Zdravilišče Radenci, Terme Banovci,

Terme Lendava. Z jasno produktno usmerjenostjo in diverzifikacijo kapacitet ponuja vrhunske storitve na področjih prostega časa, poslovnega in luksuznega turizma ter zdravstva oziroma wellnessa. V letu 2017 so skupno zabeležili kar 1.174.208 nočitev, kar je 3,6 % več kot v letu 2016, hkrati pa si podjetje zaradi novih investicij v infrastrukturo obeta še večjo rast v prihodnje. Opravljen bo intervju z direktorjem dohodnega turizma Matjažem Žnidaršičem (O nas, 2018).

**Turistična agencija Go Green** je ena izmed vodilnih turističnih agencij na področju poslovnih potovanj, kongresov in organizacij srečanj, sestankov, motivacijskih potovanj ter dogodkov in ostalih marketinških storitev. Od ostalih tovrstnih podjetij in organizacij se razlikujejo predvsem v tem, da je celoten nabor njihovih produktov in storitev naravnano trajnostno. Delujejo v Sloveniji, Avstriji, na Hrvaškem, v Italiji, Nemčiji, na Češkem, Slovaškem, Madžarskem, v Bosni in Hercegovini, Srbiji ter Črni Gori. Opravljen bo intervju z vodjo MICE in prodaje Dijano Taborin (Ekoturizem d.o.o., 2018).

**Turistična agencija STA** je potovalna agencija, ki se ukvarja predvsem s prostočasnim turizmom, vendar nudijo tudi storitve na področju poslovnega turizma. Nudijo organizacijo predvsem individualnih potovanj, področja letalskih prevozov ter skrb za zavarovanje. Znani so po odličnem marketingu, na spletni strani pa je zelo aktiven tudi popotniški forum, na katerem turisti delijo svoje izkušnje ter priporočila. Opravljen bo intervju z lastnikom turistične agencije Marjanom Beltramom (Kdo smo?, 2018).

Primarni podatki oziroma zapisi pogovorov izvedenih delno strukturiranih intervjujev bodo pozneje analizirani v programu za analizo kvalitativnih podatkov QDA Miner Lite. Program omogoča tako analizo tekstovnih podatkov, kot so intervjuji ter transkripcije, kot tudi fotografij. Zapisi pogovorov bodo kot .txt datoteka uvoženi v program, besedilo pa bo kodirano v izbrane kategorije. Pozneje bo narejena kvalitativna analiza.

## **5 KVALITATIVNA ANALIZA DELNO STRUKTURIRANIH GLOBINSKIH INTERVJUJEV**

Vprašalnik je bil osnovan na podlagi raziskovalnih vprašanj z namenom, da bom imela pri analizi možnost lažjega in bolj transparentnega kodiranja. Pred samo obdelavo podatkov so bile na podlagi raziskovalnih vprašaj oblikovane štiri osnovne kode:

- Teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016/obseg turizma v Sloveniji od leta 2015 dalje.
- Teroristični napadi EU med letoma 2015 in 2016/cene v Sloveniji od leta 2015 dalje.
- Teroristični napadi EU med letoma 2015 in 2016/segment poslovnega in prostočasnega turizma v Sloveniji od leta 2015 dalje.

- Teroristični napadi EU med letoma 2015 in 2016/podoba Slovenije kot turistične destinacije od leta 2015 dalje.

Glede na večkrat prebrane zapise pogovorov sem v nadaljevanju izluščila tudi podkategorije štirih osnovnih kod, ki mi bodo pomagale oceniti, ali so imeli teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 neposredne ali posredne vplive na razvoj turizma v Sloveniji od leta 2015.

Končno stanje kod in podkategorije:

- Teroristični napadi/obseg
  - Splošen obseg → intervjuvanci so omenjali splošno povečanje ali zmanjšanje volumna turizma v Slovenji od leta 2015 dalje, posredno ali neposredno povezano s terorističnimi napadi v EU med letoma 2015 in 2016.
  - Stanje domačega turizma → intervjuvanci so omenjali spremembe domačega turizma v Sloveniji od leta 2015 dalje, posredno ali neposredno povezano s terorističnimi napadi v EU med letoma 2015 in 2016.
  - Prihodi mednarodnih gostov iz Evrope v Slovenijo → intervjuvanci so omenjali prihode gostov iz Evrope v Slovenijo od leta 2015 dalje, posredno ali neposredno povezano s terorističnimi napadi v EU med letoma 2015 in 2016.
  - Prihodi čezoceanskih gostov v Slovenijo → intervjuvanci so omenjali prihode čezoceanskih gostov v Slovenijo od leta 2015 dalje, posredno ali neposredno povezano s terorističnimi napadi v EU med letoma 2015 in 2016.
  - Bližnji vzhod → intervjuvanci so pogosto omenili velike vplive terorističnih napadov na Bližnjem vzhodu na razvoj turizma v Slovenji od leta 2015 dalje.
- Teroristični napadi/cene
  - Gibanje cen v zadnjih treh letih → intervjuvanci so omenili spremembe cen turističnih produktov in storitev v Sloveniji od leta 2015 dalje.
  - Cene turističnih produktov in storitev/faktorji → kateri faktorji so po mnenju intervjuvancev najbolj vplivali na spremembe cen turističnih produktov in storitev v Sloveniji od leta 2015 dalje.
  - Teroristični napadi/cene → intervjuvanci so omenili možno povezanost med terorističnimi napadi v EU med letoma 2015 in 2016 ter spremembami cen turističnih storitev in produktov od leta 2015 naprej.
- Teroristični napadi/segment poslovnega in pristočasnega turizma
  - Prepoznani segmenti → Intervjuvanci so omenili segmente, ki jih prepoznavajo v okviru svojega podjetja ali organizacije in s katerimi največ sodelujejo
  - Teroristični napadi/segmenti → Intervjuvanci so ocenili, ali so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na segment poslovnega in pristočasnega turizma v Sloveniji.

- Teroristični napadi/podoba destinacije
  - Slovenija/ključni faktorji → Intervjuvanci so prepoznali ključne faktorje, zaradi katerih turisti izberejo Slovenjo za svojo destinacijo.
  - Varnost → Intervjuvanci so ocenili relevantnost faktorja varnosti za izbiro Slovenije kot svoje destinacije.
  - Teroristični napadi/promocija → Intervjuvanci so omenili, ali so po terorističnih napadih v EU med letoma 2015 in 2016 prilagodili svojo tržno komunikacijo in Slovenijo promovirali kot varno in politično stabilno destinacijo.

V nadaljevanju zaradi večje transparentnosti in lažje berljivosti podatke analiziram po vrstnemu redu predstavljenih kod. Najprej so opisane ključne ugotovitve s citiranimi deli intervjujev, sledijo odgovori na raziskovalna vprašanja.

## **5.1 Vpliv terorističnih napadov v Evropski uniji med letoma 2015 in 2016 na obseg slovenskega turizma**

V splošnem se vsi deležniki strinjajo, da se je od leta 2015 splošen obseg slovenskega turizma močno povečal. Razloge za povečanje turizma vidijo v kvalitetni in konstantni promociji Slovenije v tujini, eksotičnosti destinacije, zelenosti in novosti destinacije, izboljšani prometni povezanosti ter splošni varnosti države in nenazadnje ugodnih cenah. Jasičeva pravi:

»Jaz bi rekla, da so ključni dejavniki večja prepoznavnost, svežina Slovenije, je *stress free* destinacija, se pravi, da tukaj ni nepreglednih množic in prometa, kar je nekako trend sodobnega turista, ugled, plus tega pa zagotovo razmerje med kakovostjo in ceno. Mi ponujamo kakovostne storitve in kapacitete, cena pa je dovolj ugodna, tako da gre za neko super razmerje.«

Podobno pravi tudi Simončičeva s turistične agencije Kompas: »...bili smo evropska, zelena, prestolnica, kar je prineslo veliko odmeva za Ljubljano ...«

Povečanje volumna turizma v Sloveniji opažajo predvsem v smislu povečanega števila prihodov turistov in povečanju količine izdatkov, ki so jih turisti bili pripravljene porabiti na destinaciji. Zanimiva je bila ocena deležnikov, da se je povečalo število prihodov, ne pa tudi število nočitev na turista – se pravi je prišlo do močnega povečanja števila turistov, vendar pa so v povprečju v Sloveniji ostali enako število noči kot v preteklosti, kar so povezali tudi z majhnostjo Slovenije ter dobro razvitostjo zgolj posameznih destinacij, kot so Ljubljana, Bled in Primorje.

Na direktno vprašanje, ali ocenjujejo, da so teroristični napadi v Evropski uniji med letoma 2015 in 2016 vplivali na obseg turizma v Sloveniji, vsi deležniki odgovarjajo pritrdilno.

Predstavnik Hotela Slon Tadej Sitar trdi, da je ključna strateška prednost Slovenije v tem trenutku varnost. Pravi, da je »Slovenija po mnogih indeksih med top desetimi državami, kar zagotovo pozitivno vpliva na hiter razvoj turizma ...«

Nekateri ocenjujejo, da je bilo povečanje neposredna posledica terorističnih napadov, medtem ko drugi ta vpliv vidijo v bolj posrednem smislu, se pravi s postopnim prestavljanjem turističnih tokov, ki so se zgodili zaradi različnih faktorjev, med katerimi so teroristični napadi igrali zelo pomembno vlogo.

Neizpodbitno dejstvo je, da se je obseg slovenskega turizma od leta 2015 močno povečal, zato me zanima, ali intervjuvanci opazajo tudi kakšne razlike glede na trg s katerega turisti prihajajo. V intervjuju, ki ga je STO opravila z dr. Janezom Mekincem, je bilo omenjeno, kako turisti dojemajo politično stabilnost oziroma varnost tudi glede na to, kako so sami oddaljeni od te lokacije. V pogovoru je omenil, da je naša percepcija varnosti destinacije odvisna od tega, kako blizu ali daleč od nje živimo (Mekinc v STO, 2016a), s čimer so se vsi intervjuvanci strinjali.

V večini se intervjuvanci strinjajo, da so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na potovalne načrte domačih turistov.

Po mnenju predstavnice turistične agencije Go Green je veliko število Slovencev izbralo za svojo destinacijo Slovenijo, kar se sklada tudi z oceno ostalih, da so teroristični napadi pozitivno vplivali na obseg domačega turizma. Podobno je ocenila tudi Jasičeva, ki hkrati poudarja še, da so fenomen večanja volumna domačega turizma zaradi varnostne situacije v EU opazili tudi v italijanski nacionalni turistični organizaciji:

»Zagotovo je varnostna situacija v EU botrovala k temu, da so Slovenci za svojo destinacijo izbrali kar matično državo. To smo ravno razpravljali tudi pred nekaj meseci na konferenci v Italiji, kjer je njihova predstavnica (italijanske turistične organizacije) povedala, da se precej več turističnih migracij med Italijani dogaja kar znotraj države, tako da bi morda lahko govorilo celo o nekemu splošnemu trendu, ki ni vezan zgolj na Slovenijo.«

Podobno pravi tudi predstavnik turistične agencije Palma Marko Sikur:

»Zagotovo temu pričajo tudi številke, ki jasno dokazujejo, da se je povečal tudi odstotek tako imenovanih domačih turistov. K temu so verjetno pripomogli tudi drugi dejavniki, vendar mislim, da je vidik varnosti skupaj z raznolikostjo Slovenije nedvomno pozitivno vplival na število domačih turistov.«

Pri vprašanju, ali intervjuvanci znotraj organizacije opazajo spremembe pri prihodu mednarodnih gostov iz EU, so mnenja mešana. Predstavnica STO ocenjuje, da se je število mednarodnih prihodov iz EU povišalo tudi kot posledica terorističnih napadov, ki so se zgodili v EU med letoma 2015 in 2016.

»Dejavnik varnosti je nedvomno imel vpliv, skupaj s povečano promocijo. Lepe rezultate npr. beležimo na nemškem trgu, rast v letu 2017 je bila 20% glede na predhodno leto, težko pa je opredeliti kakšen delež k temu prispeva kateri izmed dejavnikov. Ob preteklih tragičnih dogodkih so se številni gosti odločili za raziskovanje bližnjih destinacij, tudi znotraj držav, kar je pripomoglo k okrepljenim statistikam domačih gostov. Zgodila se je tudi delna preusmeritev z vidika prevoznih sredstev. V primerjavi s potovanjem z letalom, je avtomobil postal bolj varna izbira. Letalske družbe so zaradi terorizma utrpeli veliko škode. Ne glede na vse dejavnike tveganja, je turizem je v današnjem času postal nuja, zato je tudi okrevanje po epidemijah, napadih in drugih katastrofah vedno hitrejše.«

Turistične agencije sprememb v strukturi gostov po trgih, s katerih prihajajo, ne zaznavajo. Lastnik turistične agencije STA pravi, da »ljudje pač želijo odkrivati nove destinacije in mi smo relativno nov hit na turistični sceni.«

Mnenja o tem, ali so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na število prihodov čezoceanskih gostov, so precej deljena. Vsi intervjuvanci opažajo porast, vendar je bilo po mnenju nekaterih to povezano s splošnim trendom povečanja volumna turizma, drugi pa to posredno povezujejo tudi z vplivom terorističnih napadov v EU. Po mnenju intervjuvanca podjetja GoOpti je k povečanemu pritoku iz ameriškega trga znatno pripomogla ameriška prva dama Melania Trump, ki prihaja s Slovenije.

Zanimiv vidik je podal direktor turistične agencija STA Marjam Beltram, ki razloge za povečan pritok čezoceanskih gostov vidi v tem, da so pred dobrim desetletjem z odprtjem novih povezav čezoceanski turisti množično začeli prihajati v Evropo. Ti so najprej obiskali najbolj poznane destinacije, kot sta Pariz in Benetke, sedaj pa ti isti potniki morda zopet prihajajo v Evropo in bi radi raziskovali nove, sveže destinacije z Vzhodne Evrope. Po drugi strani Matjaž Žnidaršič s Sava Turizma ocenjuje, da je med povečanim prihodom čezoceanskih gostov in varnostnim stanjem v EU čisto neposredna povezava, saj trende turističnih tokov v veliki meri usmerjajo organizatorji turističnih tokov:

»Sigurno zato, ker je vedno potrebno vzeti v zakup to, da trende v veliki meri usmerjajo organizatorji potovanj. Način, kako so oni reagirali na to, se pravi, če imajo občutek, da bo zaradi percepcije na trgu, da je nevarno iti v Pariz ali Bruselj, bodo svojo ponudbo preusmerili na druge destinacije, potem pa je odvisno, koliko kapacitet lahko zakupijo. Potrebno je zagotoviti hotelske namestitve, transferje, potrebne je veliko koordinacije. Evropejec kot nevarno vidi mestno središče, Američan morda državo, Korejec že celotno celino. Istočasno počti v Parizu in Bruslju in že lahko smatrajo kot nevarno celotno območje.«

Tekom izvedbe intervjujev je bilo večkrat omenjeno, da na splošen razvoj slovenskega turizma še bolj kot teroristični napadi v EU vplivajo teroristični napadi na Bližnjemu vzhodu.

Egipt in Tunizija sta bili priljubljeni destinaciji na globalni ravni predvsem zaradi enostavne dostopnosti ter dobrega razmerja med ceno in kakovostjo storitev. Ker so se na omenjenem območju nemiri večkrat ponovili, se je percepcija politično nemirnih destinacij po mnenju

intervjuvancev usidrila v zavest turistov, kar so zaznali tudi organizatorji potovanj in posledično usmerili tokove ter ponudbo v varnejše države. Nekateri naj bi Slovenijo kot alternativno varno destinacijo prepoznali takoj, po mnenju drugih intervjuvancev pa so se kapacitete na drugih, varnejših območjih, kot so Španija, Portugalska in Dalmacija tako hitro zapolnile, da so Slovenijo potem bili primorani vključiti v svojo ponudbo.

Tudi predstavnik podjetja GoOpti pravi, da so na razvoj slovenskega turizma vplivale »predvsem vojne na Bližnjem vzhodu, saj so Evropejci prej radi potovali v Egipt in Tunizijo, sedaj pa se je to zaradi nesigurne situacije malo poleglo.«

Z njim se strinja tudi Tadej Sitar iz hotela Slona, ki tako poda svoj vidik situacije: »V preteklosti so dosti potovali tudi v Turčijo, Tunizijo in Egipt, tako da menim, da je nestabilno dogajanje tam bolj vplivalo na to, da so Slovenci za preživljanje počitnic izbirali Slovenijo, kot pa teroristični napadi, ki so se zgodili v Evropi. «

Tekom izvedbe intervjujev je bilo zastavljeno tudi vprašanje, kateri izmed omenjenih terorističnih napadov v EU med letoma 2015 in 2016 je najbolj preoblikoval turistične tokove. Vsi intervjuvanci so izbrali novembrske pariške napade, saj so bili prvi večji teroristični napadi, usmerjeni na civilno prebivalstvo po nekaj letih zatišja. Napade so mediji pospremili z ogromno medijskega pompa, zgodbami in fotografijami žrtev, kar je vplivalo na potovalne načrte mnogih turistov. Vsi intervjuvanci so si enotni, da je vsak naslednji izvedeni teroristični napad v EU manj vplival na turistične tokove, za kar so identificirali naslednje razloge:

- EU ima izredno dobro razvito infrastrukturo in učinkovit krizni management, tako da so čim bolj minimizirali škodo in naredili vse, da si je destinacija kar se da hitro opomogla.
- Ljudje smo prilagodljiva bitja, hkrati pa se potreba po potovanjih iz poslovnih ali drugih razlogov povečuje.
- Teroristični napadi se razen v primeru Francije na destinacijah niso ponavljali, zaradi česar so se prvotni učinki hitro polegli, tako da dolgoročnih učinkov na turizem ni imela nobena od prizadetih destinacij.

V nadaljevanju poglavja skušam na podlagi izvedenih intervjujev odgovoriti na zastavljena raziskovalna vprašanja iz prvega sklopa.

- **Ali so imeli teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vpliv na obseg turizma v Sloveniji?** Intervjuvanci ocenjujejo, da so imeli teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 pozitiven posredni vpliv na splošen obseg turizma v Sloveniji. K večjemu volumnu turizma so prispevali tudi drugi faktorji, kot so dobra promocija Slovenije, razvoj novih destinacij in teroristični napadi, ki so se odvijali na Bližnjem vzhodu. Izjemno uspešna je bila tudi kampanja STO s sloganom »I feel SLOVEnia«.

- **Ali so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 povečali število domačih turistov v Sloveniji?** Intervjuvanci ocenjujejo, da so imeli teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 pozitiven posredni vpliv na obseg domačega turizma v Sloveniji. K večjemu volumnu domačega turizma so prispevali tudi ekonomska situacija državljanov ter dobra kvaliteta in bogata ponudba turističnih produktov in storitev v Sloveniji.
- **Ali so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 povečali prihod mednarodnih turistov iz Evrope v Slovenijo?** Intervjuvanci ocenjujejo, da so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 pozitivno posredno vplivali na prihod mednarodnih turistov iz Evrope, k čemur so botrovali tudi mnogi drugi faktorji. Turistični tokovi so se po terorističnih napadih preusmerili v alternativne destinacije, kar je posledično povečalo tudi prihod mednarodnih turistov iz Evrope v Slovenijo, vendar ne morem oceniti, da so na to vplivali zgolj teroristični napadi.
- **Ali so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 povečali prihod čezoceanskih turistov v Slovenijo?** Intervjuvanci ocenjujejo, da so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 pozitivno posredno vplivali na prihod čezoceanskih turistov v Slovenijo. Zanimivo je, da so se vsi intervjuvanci strinjali, da je percepcija varnosti destinacije močno odvisna od oddaljenosti turista, zaradi česar so čezoceanski organizatorji potovanj usmerili tokove v alternativne in varnejše destinacije. Nekateri organizatorji potovanj so Slovenijo takoj prepoznali kot dobro alternativo, drugi so nas v ponudbo vključili po tem, ko so se kapacitete na Mediteranu zelo hitro zapolnile. Na večje število prihodov čezoceanskih gostov je po mnenju intervjuvancev vplivala tudi prva dama ZDA Melania Trump ter vse večja priljubljenost vzhodnoevropskih držav.

## **5.2 Vpliv terorističnih napadov v EU med letoma 2015 in 2016 na cene turističnih produktov in storitev v Sloveniji**

V drugem sklopu raziskovalnih vprašanj ugotavljam, ali so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na cene turističnih produktov in storitev v Sloveniji. Vsi intervjuvani deležniki v obdobju od leta 2015 opažajo dvig cen turističnih produktov in storitev v Sloveniji, kar je zanimivo, saj se po podatkih SURS povprečna cena za dvoposteljno sobo od leta 2015 dalje ni pretirano spreminjala. SURS s povprečnimi cenami drugih turističnih produktov in storitev v Sloveniji ne razpolaga (SURS, b.l.).

Sitar pravi, da »so se v zadnjih treh letih cene turističnih storitev in ponudb v Sloveniji kar močno dvignile«. Direktor turistične agencije STA Marjan Beltram je po drugi strani mnenja, da so cene turističnih produktov in storitev v Sloveniji še vedno prenizke. Navaja, da je včasih bolje, da je hotel prazen ali manj zaseden kot pa da spušča ceno in da je v Sloveniji treba delati predvsem na kvaliteti in ne toliko na masi. Tudi Nataša Hočevnar iz STO je izpostavila zanimiv vidik, da se v Sloveniji soočamo z dvema ekstremoma; na eni strani nam ponudniki močno znižanih storitev, kot so Kuponko in podobni, nižajo cene,



hkrati pa želimo nivo storitev ter posledično cen dvigniti, kar je tudi v skladu s petletno strategijo STO. Poudarila je še, da nam primanjkuje vrhunskih produktov ter infrastrukture, zaradi katerih bi cene lahko močno dvignili.

Razloge za spremembe cen sicer vidijo kot posledico močno povečanega povpraševanja ter nizkega števila hotelskih kapacitet. Predstavnika STO in Sava Turizma dvig cen vidita tudi kot posledico povečane ter dobro razvite promocije Slovenije v tujini.

Jasičeva opaža dvig cen tudi na avio področju, hkrati pa je poudarila še dvig cen na celotnem segmentu poslovnega turizma.

»Ja, v zadnjem letu pa še posebej, še bolj kot v zadnjih treh letih. Močno so se povečale cene nastanitev, dinamičnih turističnih proizvodov in pa avio področje. Sicer spremljam tudi priložnostni turizem, vendar pa zaradi narave svojega dela veliko bolj spremljam gibanje turističnih tokov na področju poslovnega turizma in tu so se cene res zvišale.«

Dvig cen turističnih produktov in storitev potrjuje tudi predstavnica Turistične agencije Kompas, Katja Simončič.

»Mi smo zvišali cene, ampak zaradi tega, ker so jih tudi drugi. Bili pa smo primorani zvišati cene, ker so hoteli zvišali cene, vodiči so zvišali cene, vstopnine so se povišale, potem pa smo morali tudi mi. Obseg turizma je vplival na večje povpraševanje, večje povpraševanje na dvig cen, tako da so se cene dvignile povsod.«

V nadaljevanju me zanima, ali intervjuvanci ocenjujejo, da so k dvigu cen posredno ali neposredno pripomogli tudi teroristični napadi, ki so se odvijali v EU med letoma 2015 in 2016.

Intervjuvanec iz podjetja GoOpti je edini, ki ocenjuje, da omenjeni teroristični napadi niso imeli nikakršnega vpliva na dvig cen turističnih produktov in storitev v Sloveniji. Vseh ostalih osem izprašanih deležnikov ocenjuje, da so imeli teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 pozitiven vpliv na dvig cen turističnih produktov in storitev v Sloveniji, a je zraven vseh osem poudarilo, da se je ta vpliv zgodil v posrednem smislu in ne kot direktna posledica terorističnih napadov v EU med letoma 2015 in 2016.

Intervjuvanci s področja poslovnega turizma v večji meri poudarjajo, da opažajo posredno povezavo med terorističnimi napadi v EU ter dvigom cen, kot pa intervjuvanci, ki se ukvarjajo s priložnostnim turizmom, čeprav omenjeno povezanost potrjujejo tudi slednji. Predstavniki Hotela Slon Tadej Sitar je dejal:

»So, predvsem zaradi rasti poslovnega turizma, tu govorim v čedalje hitrejši razvoj MICE segmenta. To omenjam, ker se je ogromno poslovnega turizma preusmerilo iz manj varnih držav in mest, v Sloveniji pa je porast tega tako visok, da je tu zagotovo korelacija.«

Podobno pravi tudi predstavnica turistične agencije Go Green, Dijana Taborin:

» Direktna povezava ni, ampak je pa močna posredna povezava. To pomeni, da se je zaradi terorističnih napadov drugje dvignilo povpraševanje v Sloveniji in ker se je dvignilo povpraševanje, so se dvignile tudi cene. Da bi pa nekdo prav rekel, tam so se zgodili teroristični napadi, sedaj pa mi dvignimo cene, ker smo varni, to pa ne.«

Dinamično postavljanje cen, se pravi dnevno spreminjanje cen, ki je odvisno od več različnih faktorjev, je v turizmu zelo pogosta strategija poslovanja. Ker deležniki v večinski meri ocenjujejo pozitiven vpliv terorističnih napadov v EU med letoma 2015 in 2016 na cene turističnih produktov in storitev v Sloveniji, me v naslednjem koraku zanima, ali so cene turističnih produktov in storitev spreminjali tudi neposredno (v roku enega meseca) po preučevanih terorističnih napadih, na kar so vsi odgovorili negativno. Razloge za to vidijo v tem, da se povečano povpraševanje za Slovenijo ni zgodilo takoj, predstavnika Hotela Slon ter Sava Turizma pa podarjata, da večina gostov namestitev rezervira nekaj tednov vnaprej in da se takšen dvig cen enostavno ne bi izplačal.

V nadaljevanju poglavja skušam odgovoriti na raziskovalno vprašanje z drugega sklopa.

- **Ali so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na cene turističnih proizvodov in storitev v Sloveniji?** Kljub temu, da intervjuvanci opažajo dvig cen turističnih produktov in storitev v Sloveniji od leta 2015 dalje, se po podatkih SURS (b.l.) povprečna cena za dvoposteljno sobo v tem obdobju ni drastično spreminjala. SURS z drugimi podatki o cenah turističnih produktov in storitev od leta 2015 dalje žal ne razpolaga. Intervjuvanci, ki delujejo na področju poslovnega turizma, menijo, da so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na dvig cen turističnih produktov in storitev v Sloveniji, medtem ko drugi te povezanosti ne opažajo.

### **5.3 Vpliv terorističnih napadov v EU med letoma 2015 in 2016 na segment poslovnega in pristočasnega turizma v Sloveniji**

V tretjem raziskovalnem vprašanju ugotavljam vplive terorističnih napadov v EU med letoma 2015 in 2016 na segment poslovnega in pristočasnega turizma v Sloveniji. V začetku sem želela vedeti, kako intervjuvanci v grobem segmentirajo trg. Pričakovano najprej ločujejo med poslovnim in pristočasnim turizmom, nadaljnje pa ju razdeljujejo še v podkategorije.

Žnidaršič poudarja, da je segmentacija trga izjemno pomembna, saj vsi želijo biti pametnejši in marketinške dejavnosti izvajati čim bolj strateško.

»Segmentiranje je zelo aktualna zadeva, vsi skušamo biti pametnejši, zato ker glede na zanimanja skušam komunikacijo prilagajati turistom. Mi smo komunikacijo prilagodili kar glede na ugotovitve STO, se pravi na njihove persone. V grobem poslovni, pristočasni, družinski, avanturistični ... Če pa

čisto tehnično gledam znotraj Sava Turizma pa na individualne in skupine, potem pa to dvoje še glede na namen potovanja. Se pravi meetinge, motivacijska srečanja, sestanke, medtem ko se individualci pridejo sprostit, zdraviti in tako dalje.«

Predstavniki turističnih agencij ter hotelskih nastanitev poudarjajo pomembno razdelitev na skupine in individualne turiste. Nadalje jih razdelijo med tiste, ki so prišli zgolj v Slovenijo, ter tranzitne turiste, ki so Slovenijo obiskali v okviru večjega potovanja.

Hočevarjeva razdeljuje po personah, ki jih STO prepoznava v okviru obširnih raziskav, ki jih izvajajo med turisti, ki pridejo v Slovenijo.

»Turiste, ki obiščejo Slovenijo delimo na tri segmentne skupine: avanturiste, družabnike in muze iz katerih izhaja 12 person slovenskega turizma. Vse so natančno opredeljene v poročilu o identifikaciji ciljnih skupin slovenskega turizma, objavljenem na poslovnih spletnih straneh STO. Danes ne delamo več demografskih segmentacij, pač pa glede na življenjski slog. Starejši npr. so danes neredko aktivni, spijo v hostlih, so aktivni uporabniki družbenih omrežij itd., skratka ne moremo jih več segmentirati glede na starost, pač pa je osnova za segmentacijo motiv za potovanje.«

Na vprašanje, ali v zadnjih treh letih opažajo porast kakšnega posameznega segmenta, intervjuvani deležniki odgovarjajo zelo mešano. Po mnenju predstavnika podjetja GoOpti se povečujejo predvsem segmenti športnega, termalnega, pristočasnega družinskega turizma ter tranzitnih gostov. Tadej Sitar (Hotel Slon), Jasna Jasič (Zavod – Kongresnoturistični urad), Katja Simončič (TA Kompas), Marko Sikur (TA Palma) in Dijana Taborin (TA Go Green) opažajo porast kongresnega turizma, medtem ko ostali intervjuvani deležniki ocenjujejo, da so od leta 2015 vsi segmenti v turizmu rastle enakomerno.

Intervjuvanci, ki delajo predvsem na segmentu poslovnega turizma, ocenjujejo, da so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 posredno pozitivno vplivali na razvoj poslovnega ter konferenčnega turizma. Jasna Jasič iz Zavoda Kongresnoturistični urad ocenjuje, da pozitivno vplivajo tudi na razvoj družinskega turizma, saj so družine pripravljene tvegati manj. Hkrati je podala informacijo, da je Slovenija prav na podlagi varnosti in ničelnega tveganja za teroristične napade pridobila tri pomembne kongrese, ki se bodo odvijali v letu 2019.

Zanimiv vidik podaja Nataša Hočevar iz STO; po novembrskem terorističnem napadu v Parizu leta 2015 je bilo ogromno odpovedi rezervacij, vendar so se cene na destinaciji tako spustile, da je pritegnilo kar precej mladih, ki na potovanjih zapravljajo minimalno in ocenila, da so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 bolj vplivali na segmente na destinaciji kot pa na segmente turizma v Sloveniji. V skladu s tem ocenjuje, da so teroristični napadi v splošnem bolj vplivali na starostnike kot pa na mlade.

»Sklepamo lahko, da so teroristični napadi imeli večji vpliv na potovanja starejših, saj so se le-ti, bolj dovzetni za medijsko poročanje, mladi pa pogosto celo izkoristijo morebitno znižanje cen, kar se je zgodilo v Parizu. Vezano na evropske destinacije, se kaže, da je Madrid na primer rabil precej časa,

da si je opomogel, prav tako Pariz, zadnja tragična dogodka v Španiji in Veliki Britaniji, pa skorajda nista imela posledic v kontekstu turizma.«

Hkrati podatki kažejo, da je po terorističnih napadih več turistov prišlo v Slovenijo z avtom kot pa z letalom, kar je omenila tudi predstavnica Zavoda – Kongresnoturistični urad Jasna Jasič. Taborinova ocenjuje, da so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 pozitivno vplivali tudi na razvoj družinskega turizma.

»So vplivali tudi na poslovni segment in MICE, ogromno pa je vplivalo na prostočasne, sploh družinski in prostočasni. Morda bi zopet rekla, da so bili teroristični napadi bolj pomemben vpliv v ozadju, ne čisto direktno, je pa Slovenija postajala zanimiva destinacija, hkrati je varna in dobro povezana, potem pa so se ljudje odločili zanjo. Kot vidiš, bom sama kmalu mamica, in meni bi to sigurno bilo zelo pomembno, da je destinacija varna ...«

V nadaljevanju poglavja skušam odgovoriti na raziskovalno vprašanje s tretjega sklopa.

- **Ali so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na segment prostočasnega in poslovnega turizma v Sloveniji?** Vsi segmenti turistov, ki prihajajo v Slovenijo, od leta 2015 po mnenju intervjuvancev enakomerno rastejo v skladu s splošnimi smernicami. Ocenjujejo, da dobra lokacija, razmerje med ceno in kvaliteto turističnih produktov in storitev ter varnost destinacije pozitivno vplivajo na porast poslovnega turizma. Intervjuvanci ocenjujejo, da so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 posredno pozitivno vplivali na segment tako prostočasnega kot MICE in kongresnega turizma. Slovenija naj bi na podlagi ničelne teroristične ogroženosti dobila kar tri kongrese v letu 2019.

Po navedbah intervjuvancev se je prostočasni turizem razvijal v skladu s splošno rastjo slovenskega turizma od leta 2015 naprej. Nemogoče je ugotoviti izoliran vpliv terorističnih napadov v EU med letom 2015 in 2016 na razvoj prostočasnega turizma, vendar so intervjuvanci omenili naslednje posredne vplive:

- Teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 so imeli pozitiven vpliv na razvoj družinskega turizma, saj so družine bolj občutljive na varnostno situacijo destinacije.
- Teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 so po mnenju intervjuvancev imeli večji vpliv na starostnike, ki so pripravljeni tvegati manj kot mladi.
- Predstavnici STO in Zavoda – Kongresnoturistični urad navajata, da je od leta 2015 dalje v Slovenijo več ljudi prišlo z avtomobilom kot pa z letalom. To vidita tudi kot posredno posledico terorističnih napadov v EU med letoma 2015 in 2016.

## 5.4 Vpliv terorističnih napadov v EU med letoma 2015 in 2016 na podobo Slovenije kot varne in politično stabilne destinacije

V zadnjem sklopu raziskovalni vprašanj želim oceniti slednje:

- Od kod se turisti po mnenju intervjuvancev največkrat informirajo o varnostni situaciji destinacije, na katero potujejo?
- Kako pomembna je varnost za izbiro Slovenije?
- Ali organizacije in podjetja Slovenijo promovirajo kot varno in politično stabilno destinacijo?

Po mnenju vseh devetih intervjuvancev se prostočasni turisti o varnosti in politični stabilnosti destinacije, na katero potujejo, informirajo predvsem z interneta ter priljubljenih spletnih forumov, kot je TripAdvisor, televizije in informativnih oddaj. Kot zelo pomembna večkrat omenjajo priporočila znancev, prijateljev in drugih popotnikov ter poudarjajo, da je pozitiven »word of mouth« še vedno eden izmed najboljših priporočil.

Zanimivo v povezavi s segmentom poslovnega turizma bolj poudarjajo informiranje s spletnih strani zunanjih ministrstev in drugih državnih priporočil, saj je sploh za organizacijo in prijavo kongresa treba podati tudi varnostno situacijo destinacije. Taborinova pravi naslednje:

»Prostočasni z interneta, TripAdvisorja in od kolegov, ki so potovali na destinacijo, medtem ko organizatorji potovanj s strani zunanjih ministrstev, državnih priporočil in tako dalje. Seveda tu govorimo tudi o zdravstvenih tveganjih in ostalih varnostnih tveganjih.«

Varnost kot faktor za izbiro Slovenije, prav tako vsi intervjuvani deležniki, označujejo kot zelo pomembno in velja tako za prostočasne kot poslovne turiste. To potrjuje tudi izvedena raziskava med mednarodnimi turisti, ki jo je izvedla STO leta 2017, kjer je varnost kot faktor izbire destinacije skočila iz petega na prvo mesto (STO, 2017). Hočvarjeva pravi:

»Osebna varnost med prihodom na destinacijo in med bivanjem na destinaciji zagotovo predstavlja zelo pomemben vidik. V določenih obdobjih je malo bolj pomemben, v drugih malo manj, kar se zelo lepo vidi v raziskavah, ki jih izvajamo med tujimi gosti. Ko morajo rangirati, torej ovrednotiti kaj je zanje najbolj pomembno, je v zadnjih nekaj letih prišlo do preskoka »varnosti« s petega na prvo mesto. Glede na to, da se Evropa v zadnjem času ni soočala z odmevnejšimi napadi, bi osebna varnost zagotovo beležila nekoliko manjši delež, vendar le-ta nedvomno ostaja visoko na lestvici prioritet pri izbiri destinacije s strani tujih gostov.«

Predstavnica Kompas se z njo strinja, ko pravi:

»Z osebnega stališča se meni zdi zelo pomemben, to dokazujejo tudi zadnji podatki. Jaz se sicer malo šalim, morda pa je tudi res, da je prvič v zgodovini Balkan najbolj varna destinacija. Po Evropi se ves

čas nekaj dogaja in ko se zgodi teroristični napad v državah, kot so Francija, Nemčija in ostalih velikih akterkah, je to velika zgodba, mediji jo razgrabijo. Mi pa smo neki mali akterji, nas se nič ne sliši, nič pretresljivega se ne zgodi, imamo pa dobro ponudbo in s tem posledično dobro prednost.«

Glede na to, da so si vsi intervjuvanci, ne glede na segment turizma, v katerem delujejo, edini, da je varnost eden izmed ključnih faktorjev za izbiro Slovenije, pa tudi za izbiro destinacije na splošno, v nadaljevanju želim oceniti, ali so Slovenijo po terorističnih napadih v EU med letoma 2015 in 2016 promovirali kot varno in politično stabilno državo.

Vsi intervjuvanci deležniki so odgovorili, da so varnost in politično stabilnost Slovenije sicer komunicirali turistom, vendar ne direktno, saj se po njihovi oceni to lahko hitro spremeni, poleg tega pa je tudi etično nekoliko sporno. Hočevarjeva je celo omenila, da je na kongresu v Pragi prejela reklamni letak, na katerem je čisto neposredno pisalo, da naj turisti izberejo Prago, saj tam ni terorističnih napadov in da se ji je to zdelo neprimerno.

»Dobro vprašanje, a izjemno delikatno. Preden smo sprejeli odločitve – ideja, da bi varnost glede na ugodne indekse izpostavili kot eno od edinstvenih prodajnih priložnosti Slovenije je bila mamljiva, smo prednosti, slabosti, priložnosti in nevarnosti temeljito pretehtali. Prišli smo do ugotovitve, da gre za izjemno občutljivo področje, pri čemer neposredna promocija varnosti ni na mestu. Ob nedavnem obisku Prage sem prejela letak, na katerem je bilo zapisano, da je Praga varno mesto brez terorizma. Ker se to lahko hitro spremeni, je to precej nevarno početje. Varnost vsekakor poudarjamo v predstavitvah organizatorjem potovanj, jo omenimo v člankih, posredno jo skušamo vplesti v komunikacijska sporočila, nikoli pa ne na tako neposreden način kot v primeru Prage.«

Nekoliko bolj direktno so intervjuvanci politično stabilnost Slovenije komunicirali organizatorjem potovanj, ki so iskali alternativne destinacije za svoje kliente ter organizatorjem konferenc, kjer morajo po besedah predstavnice Zavoda Kongresnoturistični urad izpolniti cel obrazec o varnosti destinacije, kar je pozitivno vplivalo na rast MICE turizma pri nas.

»Tako ti bom rekla – na zelo velik zvon tega vsekakor ne obešamo, povemo pa, kakšna je generalno ekonomsko-pravno stanje v Sloveniji. Da bi se prav zelo hvalili s tem, to ne, jaz tudi osebno mislim, da je boljše tako, pa tudi naša nacionalna turistična organizacija misli tako in ne komunicirajo tega prav direktno. Ko pa se pojavi vprašanje, kar iskreno povedano, zelo pogosto se, pa zelo radi obrazložimo, dodamo poročila in tako. Je pa dokaz, kako pomemben je vidik varnosti, da moramo pri vsaki kandidaturi za kongres, oddati poročilo o varnosti v državi. Tukaj vedno dobimo zelo veliko kljukico, pa še zvezdice zraven.«

Na plastično zastavljeno vprašanje, ali ocenjujejo, da so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na podobo Slovenije kot varno in politično stabilno državo, so enotno odgovorili, da ocenjujejo, da so napadi pozitivno vplivali na podobo Slovenije kot politično stabilne in varne države, pri čemer so tudi poudarili, da se varnost ne navezuje zgolj na teroristične napade, ampak tudi minimalne manjše tatvine ter splošno higieno. V nadaljevanju poglavja skušam odgovoriti na raziskovalna vprašanja iz četrtega sklopa.

- **Ali so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na podobo Slovenije v tujini kot varne in politično stabilne destinacije?** Intervjuvanci ocenjujejo, da teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 niso škodili podobi Slovenije v tujini kot varne in politično stabilne destinacije. Slovenija se je po mnenju intervjuvancev v tujini uveljavila kot zelena, okolju prijazna in varna destinacija. Podoba varne in politično stabilne destinacije ne zajema samo ničelne teroristične ogroženosti, ampak tudi minimalne manjše tatvine, splošne higienske standarde in dobro razvito infrastrukturo.
  - **Ali so STO in ostali deležniki po terorističnih napadih v EU med letoma 2015 in 2016 prilagodili tržno komunikacijo in Slovenijo promovirali tudi kot varno in stabilno destinacijo?** STO in ostali intervjuvanci direktno po napadih niso prilagodili tržne komunikacije. Slovenija se s svojim sloganom »I feel SLOVEnia« uveljavlja kot sveža in zelena destinacija. Varnost in politična stabilnost se komunicirata posredno in ne kot edinstvena prodajna prednost, s katero bi neposredno privabljali turiste, kljub temu pa je prav varnost ena izmed ključnih strateških prednosti. Izjema so kongresi, kjer morajo organizatorji podati poročilo o varnosti destinacije, pri čemer ima Slovenija skupaj z dobro dostopnostjo in razmerjem med ceno in kvaliteto turističnih produktov ter storitev zelo dobro izhodišče.
  - **Ali se turisti po mnenju STO in ostalih deležnikov za obisk Slovenije odločajo tudi na podlagi varnosti in politične stabilnosti?** Prostočasni turisti se po mnenju intervjuvancev o varnostni situaciji večinoma informirajo preko interneta, potovalnih blogov in forumov, medtem ko se poslovni turisti o varnostni situaciji informirajo preko zunanjih ministrstev. To potrjuje tudi aktualna raziskava STO, v kateri je faktor 'varnosti' za izbiro destinacije na prvem mestu. Na splošen pozitiven razvoj slovenskega turizma je vplivalo tudi mnogo drugih faktorjev, od katerih so največkrat omenjeni bogata turistična ponudba za večino person, ki jih prepoznala STO, kvalitetna promocija Slovenije ter ugodne cene turističnih produktov in storitev v primerjavi s ceno.

## 5.5 Omejitve magistrskega dela in priporočila za nadaljnja raziskovanja

Turizem je kompleksna gospodarska panoga, na katero vpliva nešteto različnih dejavnikov. Odziva se na globalno in lokalno politično stanje, dobro promocijo destinacij, priporočila popotnikov ter popotniških blogerjev (UNWTO, 2017; UNWTO 2018).

Ne glede na to, da je turizem eden izmed najpomembnejših stebrov gospodarstva, pa se je raziskovanje povezav med terorističnimi napadi in turizmom začelo relativno pozno. Sönmez in Graefe sta mnenja, da stroka v preteklosti ni prepoznala velikih vplivov terorističnih napadov na globalni razvoj turizma (Sönmez & Graefe, 1998). Eno izmed omejitev magistrskega dela je tako predstavljalo pomanjkanje aktualnejše literature. Na področju povezav terorizma in turizma obstaja nekaj pionirjev, kot sta Sönmez in Graefe, ki sta najpomembnejše raziskave izdala v devetdesetih letih, vendar se njihove ugotovitve

nanašajo na stanje v turizmu pred dvajsetimi ali več leti. Pri iskanju novejših literatur in člankov je bilo opaziti, da se vsi avtorji sklicujejo na starejšo literaturo, katere spoznanja so sicer še vedno aktualna, vendar pa je predvsem zaradi povečanega števila terorističnih napadov in hitrega razvoja turizma smiselno, da se tematika preučuje naprej.

Dejstvo je, da ne moremo vedeti, kakšno bi bilo stanje slovenskega turizma v primeru, da se teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 ne bi zgodili. Hitra rast slovenskega turizma je posledica mnogih faktorjev in metodološko izjemno zahtevno bi bilo ugotovljati izoliran vpliv terorističnih napadov na rast turizma (Mekinc v STO, 2016a). To je bil razlog za izvedbo delno strukturiranih intervjujev z najpomembnejšimi deležniki iz različnih segmentov slovenskega turizma, saj sem želela pridobiti mnenja in ocene čim več relevantnih akterjev.

Ena izmed omejitev pri izvajanju magistrskega dela je bila visoka zasedenost intervjuvancev, zaradi česar je v povprečju trajalo vsaj mesec dni, da sem se dogovorila in izvedla intervju, kar je precej podaljšalo izvedbo dela in potencialno zmanjšalo aktualnost magistrskega dela. V začetku sem imela dogovorjene intervjuje še z drugimi deležniki slovenskega turizma, ki bi mi lahko podali relevantna opažanja še z ostalih segmentov turizma, vendar so pozneje odpovedali sodelovanje, kar je omejilo globino izvedene analize. Pri nekaterih vprašanjih so se mnenja deležnikov precej razlikovala, zaradi česar ugotovitve težko posplošujem tudi za ostale deležnike v slovenskem turizmu. Magistrsko delo bi torej izboljšala z večjim številom delno strukturiranih intervjujev z več deležniki z različnih področij slovenskega turizma. K večji natančnosti dela bi prispevala tudi razdelitev deležnikov po regijah in ocena, kako so teroristični napadi vplivali na razvoj turizma na posameznih regijah. Dodatno vrednost bi prinesel tudi fokusni intervju s turisti, da bi ugotovila, ali so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 utrdili podobo Slovenije kot varne in politično stabilne destinacije.

Največja pomanjkljivost magistrskega dela je, da sem pri oblikovanju dispozicije v vzorec zajela teroristične napade, ki so se odvijali v EU med letoma 2015 in 2016. Dispozicija je bila potrjena julija 2017. Med pisanjem se je v EU odvilo še nekaj terorističnih napadov, ki so najbrž prav tako vplivali na razvoj turizma v Sloveniji. V tem času je bilo delo že zasnovano, temu primerno pa je bila oblikovana tudi teorija. Hkrati je nekaj intervjujev že bilo opravljenih, zaradi česar poznejši teroristični napadi v EU niso bili dodatno vključeni v raziskovalni del. Njihova vključitev bi pripomogla k večji točnosti dela. V nadaljnjemu raziskovanju bi v vzorec zajela tudi politične nemire in teroristične napade na Bližnjem vzhodu, saj so ti sodeč po izvedenih intervjujih na turistične tokove vplivali v večji meri kot pa teroristični napadi v EU.



## SKLEP

Turizem je ena izmed najhitreje rastočih panog in najpomembnejših gospodarskih stebrov na globalni ravni. Potovanja v takšni ali drugačni obliki so dostopna praktično vsakomur. Zdrav razvoj turizma izboljšuje ekonomsko situacijo destinacije in omogoča nove zaposlitve. Je kompleksen fenomen, ki je podvržen več različnim dejavnikom. Varnost je eden izmed ključnih predpogojev za razvoj destinacije, hkrati pa eden izmed najpomembnejših faktorjev za izbiro destinacije. Teroristični napadi lahko močno zaznamujejo globalne turistične tokove in hkrati vplivajo na razvoj novih destinacij.

V kolikor se teroristični napadi na destinaciji ne ponavljajo, si ta hitro opomore in nima dolgoročnih učinkov na turizem. Kratkoročni učinki terorističnih napadov se vidijo v takojšnjih odpovedih nastanitvenih rezervacij in letalskih kart ter izbiri alternativnih destinacij.

Teroristični napadi, ki so se med letoma 2015 in 2016 zgodili v EU, so bili prvi po nekajletnem zatišju na področju EU, zaradi česar so še toliko bolj vplivali na percepcijo splošne javnosti in globalne turistične tokove. Osrednji namen magistrskega dela je oceniti, ali so ti teroristični napadi vplivali na razvoj slovenskega turizma, ki se iz leta v leto razvija z nadpovprečno hitrostjo. Opravljenih je bilo devet poglobljenih delno strukturiranih intervjujev z najpomembnejšimi deležniki iz različnih segmentov slovenskega turizma.

Prvi sklop raziskovalnih vprašanj ocenjuje vplive terorističnih napadov v EU med letoma 2015 in 2016 na splošen obseg slovenskega turizma. Število prihodov turistov se je od leta 2015 dalje vsakoletno močno povečevalo. Hitra rast turizma je rezultat povečane in bolj razdelane promocije Slovenije v tujini, nanjo pa vplivajo tudi dobra lokacija, ugodno razmerje med ceno in kvaliteto ter varnost destinacije. Percepcija varnosti destinacije je odvisna od naše oddaljenosti od nje. Teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 so po mnenju intervjuvancev pozitivno vplivali na število domačih turistov, poleg same varnosti pa Slovenija ponuja tudi široko paleto turističnih storitev. Na bolj pogosto izbiro Slovenije za svojo destinacijo med domačimi turisti je po mnenju intervjuvancev vplivala tudi njihova ekonomska situacija. Intervjuvanci ocenjujejo posreden pozitiven vpliv terorističnih napadov v EU med letoma 2015 in 2016 na pritek turistov iz EU. Nekateri izmed intervjuvancev opažajo povečan pritek turistov predvsem iz sosednjih držav, kar povezujejo tudi s tem, da je Slovenija dostopna z avtomobilom. Prav tako intervjuvanci ocenjujejo posreden pozitiven vpliv terorističnih napadov v EU med letoma 2015 in 2016 na pritek čezoceanskih gostov. Intervjuvanci se strinjajo s stroko, da so čezoceanski turisti po seriji terorističnih napadov kot nevarno videli kar širšo regijo in ne zgolj posameznih mest. Slovenija je v geografskem in tudi političnem pogledu nekoliko umaknjena od prizadetih destinacij, poleg tega pa velja za novo, svežo destinacijo sploh med turisti, ki so v preteklosti že obiskali Evropo, sedaj pa želijo videti nekaj novega.

V drugemu sklopu raziskovalnih vprašanj ugotavljam, ali so terorističnih napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na cene turističnih produktov in storitev v Sloveniji. Zanimivo je, da vsi intervjuvanci opažajo dvig cen turističnih produktov in storitev v Sloveniji od leta 2015 dalje. Po drugi strani se po podatkih SURS povprečna cena dvoposteljne hotelske sobe ni bistveno spreminjala. Intervjuvanci ocenjujejo, da so terorističnih napadi EU med letoma 2015 in 2016 posredno pozitivno vplivali na dvig cen turističnih produktov in storitev v Sloveniji v skladu s splošnim povečanim povpraševanjem. Pomanjkljivi podatki o gibanju cen turističnih produktov in storitev v Sloveniji od leta 2015 dalje tega ne podpirajo. V sklopu drugega raziskovalnega vprašanja sem želela tudi ugotoviti, ali so intervjuvanci opazili spremembe cen znotraj organizacij, v katerih so zaposleni, direktno po terorističnih napadih v EU med letoma 2015 in 2016, česar pa niso potrdili.

Tretji del raziskovalnih vprašanj ocenjuje vpliv terorističnih napadov v EU med letoma 2015 in 2016 na segment poslovnega in prostočasnega turizma. Vsi intervjuvanci se strinjajo, da je segmentacija trga pomembna pri določanju tržne strategije. Poslovni turizem v Sloveniji je v zadnjih nekaj letih v visokem porastu in ima po mnenju intervjuvancev še veliko potenciala za razvoj. Pri prijavi kongresa morajo organizatorji izpolniti tudi vprašalnik o varnosti destinacije, pri čemer ima Slovenija zelo dobro izhodišče. K hitremu razvoju poslovnega turizma v Sloveniji prispevajo tudi dobra prometna povezanost, razvita infrastruktura in ugodne cene. Intervjuvanci ocenjujejo, da obstaja posreden pozitiven vpliv terorističnih napadov v EU med letoma 2015 in 2016 na segment poslovnega turizma. Prostočasni turizem je širok pojem, ki zajema mnoge segmente turizma. Ti so po mnenju intervjuvancev od leta 2015 dalje enakomerno rastle v skladu s splošnim razvojem turizma. Poudarjajo pozitiven vpliv terorističnih napadov v EU med letoma 2015 in 2016 na segment družinskega turizma, saj so družine pripravljene tvegati manj.

Četrty sklop treh raziskovalnih vprašanj preverja vplive terorističnih napadov v EU med letoma 2015 in 2016 na podobo Slovenije kot varne in politično stabilne destinacije. Intervjuvanci ocenjujejo, da so teroristični napadi pozitivno vplivali na podobo Slovenije kot varne in politično stabilne destinacije v tujini. Kljub temu, da je varnost ena izmed ključnih strateških prednosti Slovenije, STO in ostali intervjuvani deležniki svoje tržne komunikacije direktno po napadih niso prilagodili. Poudarjajo, da sicer varnost in ugodno politično klimo komunicirajo organizatorjem potovanj ter turistom, vendar to iz etičnih razlogov počnejo v zelo posrednem smislu. Turisti se o varnostni situaciji v Sloveniji informirajo z različnih virov, kot so popotniški forumi in blogi ter na spletnih straneh zunanjih ministrstev. Pomembnost varnosti za izbiro destinacije potrjuje tudi izvedena raziskava STO, kjer je varnost kot faktor za izbiro destinacije skočila iz petega na prvo mesto.

Hiter in zdrav razvoj slovenskega turizma je lahko Republiki Slovenije v ponos. Vsi deležniki podpirajo podobo Slovenije kot zelene, butične destinacije, v kateri vsak turist lahko najde nekaj zase. Na hiter razvoj slovenskega turizma je vplivalo več različnih faktorjev in metodološko težko bi bilo ugotavljati izoliran vpliv terorističnih napadov, ki so se odvijali v EU med letoma 2015 in 2016. Kljub temu intervjuvanci ocenjujejo, da so ti teroristični napadi pozitivno vplivali na obseg turizma v Sloveniji, medtem ko za cene turističnih produktov in storitev tega niso trdili. Po mnenju intervjuvancev so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2015 pozitivno vplivali tako na segment pristočnega in poslovnega turizma ter utrdili podobo Slovenije kot varne in politično stabilne destinacije.

## LITERATURA IN VIRI

1. Abbasi, E. (b.l.). Top 10 Biggest Cyber Crimes In History – Worst Cyber Crimes. *Purbat*. Najdeno 15. junija 2018 na spletnem naslovu <http://purbat.com/biggest-cyber-crimes/>
2. Acharya, A. (2001). The Bali Bombings : Impact on Indonesia and Southeast Asia. *Center for Eurasian Policy Occasional Research Paper*, (2), 1–5.
3. Acosta, J. L. (2017). Colombia's FARC rebels turn in weapons, end armed war with government. *Reuters*. Najdeno 20. aprila 2018 na spletnem naslovu <https://www.reuters.com/article/us-colombia-peace/colombias-farc-rebels-turn-in-weapons-end-armed-war-with-government-idUSKBN19I2IR>
4. Ag, P. L., & Lang, P. (2016). About the Russian Revolution of 1917. V M. Reiman & P. Lang (ur.), *About Russia, Its Revolutions, Its Development and Its Present* (str. 2 - 15). Frankfurt: Peter Lang AG.
5. Andrades, L., & Dimanche, F. (2017). Destination competitiveness and tourism development in Russia : Issues and challenges. *Tourism Management*, 62, 360–376.
6. Araña, J. E., & León, C. J. (2008). The impact of terrorism on tourism demand. *Annals of Tourism Research*, 35(2), 299–315.
7. Arturo, M., Estrada, R., & Koutronas, E. (2016). Terrorist attack assessment : Paris November 2015 and Brussels March 2016. *Journal of Policy Modeling*, 38(3), 553–571.
8. Arzu, K., Ahmet, U., & Tayfun, A. (2018). Terrorism prevention in tourism destinations : Security forces vs . civil authority perspectives. *Journal of Destination Marketing & Management*, 3(318), 232–246.
9. Aziz, J. (1995). Understanding Attacks on Tourists in Egypt. *Tourism Management*, 16(2), 91–95.
10. Baker, D. M. A. (2014). The Effects of Terrorism on the Travel and Tourism Industry. *International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage*, 2(1), 229–242.
11. Beeman, O. (b.l.). Examining Iran's ties to Hezbollah Just how much influence does the Islamic Republic wield over Hezbollah? Najdeno 20. julija 2018 na spletnem naslovu <http://www.political-analysis.org/intnews/id3.html>
12. Beirman, D. (2002, 13. oktober). Ten years on: the significance of the Bali bombings for the tourism industry. *Global travel industry news*. Najdeno 14. aprila 2018 na spletnem naslovu <https://eturbonews.com/31694/ten-years-significance-bali-bombings-tourism-industry>
13. Berman, B. J. (2018). Mau Mau and Nationhood: Arms, Authority, and narration. *The International Journal of African Historical Studies*, 38(3), 541–543.
14. Bobbit, P. (2008). *Terror and Consent*. Northwood: Allen Lane.
15. Božič, D. (2006). *Alamut in sodobni terorizem* (diplomsko delo). Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

16. Caruso, R., & Schneider, F. (2011). The socio-economic determinants of terrorism and political violence in Western Europe (1994–2007). *European Journal of Political Economy*, 27(1), 37–49.
17. Coady, T. C. A. J. (2004a). Definicija terorizma. V I. Primorac (ur.), *Terorizem Filozoska vprašanja* (str. 31–44). Ljubljana: Založba Krtina.
18. Coady, T. C. A. J. (2004b). Terorizem, moralnost in skrajna sila. V I. Primorac (ur.), *Terorizem Filozoska vprašanja* (str. 31–44). Ljubljana: Založba Krtina.
19. Coldwell, W. (2016, 27. januar). Terrorism fears see UK tourists opting for “safer” holiday destinations. *The Guardian*. Najdeno 7. maja 2018 na spletnem naslovu <https://www.theguardian.com/travel/2016/jan/27/terrorism-fears-see-uk-tourists-opting-for-safer-holiday-destinations>
20. Copley, C. (2016, 20. december). Berlin Christmas market attack threatens European tourism again. *Reuters*. Najdeno 3. februarja 2018 na spletnem naslovu <http://www.reuters.com/article/us-germany-truck-tourism-idUSKBN1491XE>
21. Cragin, K. R. (2017). The November 2015 Paris Attacks: The Impact of Foreign Fighter Returnees. *Orbis*, 61(2), 212–226.
22. Cuskelly, C. (2017, 6. januar). Tourism in Brussels PLUNGES after devastating terror attacks. *Sunday Express*. Najdeno 17. februarja 2018 na spletnem naslovu <http://www.express.co.uk/travel/articles/751111/brussels-terrorist-attack-tourism>
23. Čuček, J. (1981). *Terorizem*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
24. Debeljak, A. (1995). *Oblike religiozne imaginacije*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica Ljubljana.
25. Debord, M., & Fowler, B. (2016, 11. september). 20 haunting photos from the September 11 attacks that Americans will never forget. *Business Insider*. Najdeno 17. februarja na spletnem naslovu <http://www.businessinsider.com/haunting-photos-from-september-11th-attacks-2016-9>
26. Dennis, E. (2012). How the tourism industry changed after 9/11. *Tourism student's virtual conference*. Najdeno 17. februarja 2018 na spletnem naslovu <http://www.travel-conference.co.uk/commentaries.php?paper=157#.WYWaa4iGM2w>
27. Dimitrijević, V. (2000). *Terorizam*. Beograd: K.V.S.
28. Doosje, B., Moghaddam, F. M., Kruglanski, A. W., Wolf, A. De, Mann, L., & Feddes, A. R. (2016). Terrorism, radicalization and de-radicalization. *Current Opinion in Psychology*, 11(316), 79–84.
29. Drakos, K., & Kutan, A. M. (2003). Regional Effects of Terrorism on Tourism in Three Mediterranean Countries. *The Journal of Conflict Resolution*, 47(5), 621–641.
30. Easterby-Smith, M., Thorpe, R., & Lowe, A. (2005). *Raziskovanje v managementu*. Koper: Fakulteta za management Koper.
31. *Ekoturizem, d.o.o.* Najdeno 2. junija 2018 na spletnem naslovu <http://go-green.si/podjetje-go-green-ljubljana/>
32. Enders, W., & Sanders, T. (2002). Patterns of transnational terrorism, 1970-99: alternative time series estimates. *International Studies Quarterly*, 46(2), 145–165.

33. England, C. (2017, 13. marec). News media do under-report some terror attacks - just not those involving Islamist extremists. *Independent*. Najdeno 15. januarja 2018 na spletnem naslovu <http://www.independent.co.uk/news/world/americas/news-media-under-report-terror-attacks-islamist-extremists-muslims-donald-trump-fake-sweden-a7627601.html>
34. Euronews. (2016, 1. april). *Fears for tourism after Brussels attacks*. Najdeno 20. februarja 2018 na spletnem naslovu <http://www.euronews.com/2016/04/01/fears-for-tourism-after-brussels-attacks>
35. Europol. (2015). *European Union terrorism situation and trend report 2015*. Haag: Europol.
36. Europol. (2016). *European Union terrorism situation and trend report 2016*. Haag: Europol.
37. Europol. (2017). *European Union terrorism situation and trend report 2017*. Haag: Europol.
38. Europol. (2018). *European Union terrorism situation and trend report 2018*. Haag: Europol.
39. Fossati, M. (2005). *Terorizem in teroristi*. Ljubljana: Sophia.
40. Frey, B. S. (2009). How can business cope with terrorism? *Journal of Policy Modeling*, 31(5), 779–787.
41. Georgiev Diano, G. (2016). The media kill of tourism more effectively than terrorists. Najdeno 17. junija 2017 na spletnem naslovu <https://www.slideshare.net/GeorgiDianovGeorgiev/the-media-kill-off-tourism-more-effectively-than-terrorists>
42. Gjerald, O., & Lyngstad, H. (2015). Service risk perceptions and risk management strategies in business-to-business tourism partnerships. *Tourism Management Perspectives*, 13, 7–17.
43. *GoOpti International*. (b.l.). Najdeno 15. junija 2018 na spletnem naslovu <https://www.goopti.com/sl/prednosti/goopti-v-stevilkah>
44. Haas, H., Fernandez, A., Bréaud, J., Dupont, A., Tran, A., & Solla, F. (2016). Terrorist attack in Nice: the central role of a children's hospital Dilemmas in access to medicines: a humanitarian perspective. *The Lancet*, 389(10073), 1007–1008.
45. Halkos, G., Managi, S., & Zisiadou, A. (2017). Analyzing the determinants of terrorist attacks and their market reactions. *Economic Analysis and Policy*, 54, 57–73.
46. Harper, D. W. (2006). *Tourism, Security and Safety: From Theory to Practice*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
47. Hawley, S. (2017). Australian terror attack plots detailed in accused Bali bombing planner's charge sheet. *ABC News*. Najdeno 5. maja 2017 na spletnem naslovu <http://www.abc.net.au/news/2017-06-28/hambali-charge-sheet-details-australia-terror-attack-plans/8657078>
48. Hoffman, B. (2006). Inside Terrorism. *Political Science Quarterly*, 114, 432–433.

49. Hren, B. (2016, 30. julij). Evropa in islamski terorizem: s čim se sploh soočamo? *Dnevnik*. Najdeno 17. marca 2017 na spletnem naslovu <https://www.dnevnik.si/1042747618>
50. Hua, J., Chen, Y., & Luo, X. (2018). Are we ready for cyberterrorist attacks?—Examining the role of individual resilience. *Information and Management*, 55(7), 928–938.
51. ICCA – International Congress and Convention Association. (2017). *ICCA Statistics report country and city ranking 2016*. Amsterdam: International Congress and Convention Association
52. Insitute for economics and peace. (2015). *Global Peace Index 2015*. Sydney: Insitute for economics and peace.
53. Insitute for economics and peace. (2016). *Global Peace Index 2016*. Sydney: Insitute for economics and peace.
54. Institute for Economics and peace. (2017a). *Global Peace Index 2017*. Sydney: Institute for Economics and peace.
55. Institute for Economics and peace. (2017b). *Global Terrorism Index 2017*. Sydney: Institute for Economics and peace.
56. Khazai, B., Mahdavian, F., & Platt, S. (2018). Tourism Recovery Scorecard (TOURS) – Benchmarking and monitoring progress on disaster recovery in tourism destinations. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 27, 75–84.
57. Kim, S. (2016, 7. november). Egypt to increase security in Sharm el-Sheikh and other airports. *Telegraph*. Najdeno 27. aprila 2018 na spletnem naslovu <http://www.telegraph.co.uk/travel/destinations/africa/egypt/articles/will-egypt-tourism-industry-ever-recover-egyptair-crash/>
58. Kinney, A. B., Davis, A. P., & Zhang, Y. (2018). Theming for terror: Organizational adornment in terrorist propaganda. *Poetics*, str. 1–14.
59. Kocjančič, K., & Prezelj, I. (2013). Islamistični terorizem in zloraba verskih načel ter dogem. *Revija za teorijo in prakso zagotavljanja varnosti*, str. 297–317.
60. Koh, W. T. H. (2007). Terrorism and its impact on economic growth and technological innovation. *Technological Forecasting & Social Change*, 74, 129–138.
61. Kompas d.d. (b.l.). *Zgodovina in status*. Najdeno 10. junija 2018 na spletnem naslovu <http://www.kompas-group.com/sl/podjetje/zgodovina>
62. Kôvári, I., & Zimányi, K. (2011). Safety and Security in the Age of Global Tourism (The changing role and conception of Safety and Security in Tourism). *Applied Studies in Agribusiness and Commerce*, 5, 59–61.
63. Lewis, B. (2003). *The Assassin, a Radical Sect in Islam*. London: Phoenix.
64. Liu, A., & Pratt, S. (2017). Tourism's vulnerability and resilience to terrorism. *Tourism Management*, 60, 404–417.
65. Mair, J., & Ritchie, B. W. (2014). Towards a research agenda for post-disaster and post-crisis recovery strategies for tourist destinations: a narrative review. *Current Issues in Tourism*, 19(1), 1–26.

66. Meftah, J. (izide v letu 2018). Roots of sadistic terrorism crimes: Is it Islam or Arab culture? *Aggression and Violent Behavior*, 8, 232 – 242.
67. Miklavčič, M. (2006). Globalna varnost in turizem v Sloveniji. V M. Faletič & B. Djutović (ur.), *Globalna varnost v turizmu v Sloveniji* (str. 12–19). Ljubljana: Državni svet Republike Slovenije.
68. Mindock, C. (2016a, 22. marec). Belgium Tourism Economy 2016: After Brussels Terror Attacks, Will City Struggle To Draw Tourists? *International Business Times*. Najdeno 27. februarja 2018 na spletnem naslovu <https://www.ibtimes.com/belgium-tourism-economy-2016-after-brussels-terror-attacks-will-city-struggle-draw-2341084>
69. Mindock, C. (2016b, 20. december). German Tourism Economy 2016: After Berlin Terror Attack, Will The City Struggle To Attract Holiday Visitors? *International Business Times*. Najdeno 10. marca 2018 na spletnem naslovu <http://www.ibtimes.com/german-tourism-economy-2016-after-berlin-terror-attack-will-city-struggle-attract-2463241>
70. Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo. (2017). *Strategija trajnostne rasti slovenskega turizma 2017–2021*. Ljubljana: Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo
71. Misrahi, T. (2015, 16. november). How tourism hotspots can bounce back after terrorist attacks. Najdeno 10. aprila 2018 na spletnem naslovu <https://www.weforum.org/agenda/2015/11/how-tourism-hotspots-can-bounce-back-after-terrorist-attacks/>
72. Narayan, S., Le, T. H., & Srianthakumar, S. (2018). The influence of terrorism risk on stock market integration: Evidence from eight OECD countries. *International Review of Financial Analysis*, 58, 247–259.
73. Nared, M. (2009, 27. junij). Iran - dežela tisoč in ene (nasilne) zgodbe. *MMC RTV SLO*. Najdeno 27. februarja 2018 na spletnem naslovu <https://www.rtvsi.si/svet/iran-dezela-tisoc-in-ene-nasilne-zgodbe/206170>
74. Nesser, P. (2014). Toward an Increasingly Heterogeneous Threat: A Chronology of Jihadist Terrorism in Europe 2008–2013. *Studies in Conflict and Terrorism*, 37(5), 440–456.
75. Newman, R. G., & Clarke, V. R. (2010). *Policijska dejavnost proti terorizmu*. Ljubljana: Fakulteta za varnostne vede.
76. News, B. (2016, 9. april). Brussels explosions: What we know about airport and metro attacks. *BBC News*. Najdeno 26. marca 2018 na spletnem naslovu <http://www.bbc.com/news/world-europe-35869985>
77. Norris, J., & Grol-Prokopczyk, H. (2018). International Journal of Law , Crime and Justice Entrapment allegations in right-wing terrorism cases : A mixed- methods analysis. *International Journal of Law, Crime and Justice* 53, 77–88.
78. *O hotelu*. Najdeno 13. junija 2018 na spletni strani <https://www.hotelslon.com/sl-si/about-the-hotel/history>



79. *O nas*. Najdeno 29. maja 2018 na spletni strani <https://www.sava-hotels-resorts.com/si/o-nas>
80. *O podjetju*. Najdeno 28. maja 2018 na spletnem naslovu <https://www.palma.si/o-podjetju/>
81. O'Sullivan, F. (2016, 29. julij). Tourism Troubles in Brussels. *CityLab*. Najdeno 1. aprila 2018 na spletni strani <https://www.citylab.com/life/2016/07/tourism-brussels-decline/493598/>
82. Papež, M. (2016). *Islamistična radikalizacija na internetu: študija primera Islamske države* (diplomsko delo). Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
83. Parry, A. (2006). *Terrorism: From Robespierre to the Weather Underground*. Mineola, New York: Dover Publications, INC.
84. Pavič, L. (2009). *Terorizem smo ljudje. Kako razumeti sodobni samomorilski terorizem*. Radovljica: Založba Didakta.
85. Pergar, J. (1999). (Ne)varne turistične destinacije. V A. Anžič (ur.), *Varnost in turizem* (str. 329–330). Portorož: Visoka šola za hotelirstvo in turizem, Portorož.
86. Prillaman, W. C. (2003). Colombia's Crisis: New Thinking on an Old Problem. *Orbis*, 47(4), 737–746.
87. Primorac, I. (2004). *Terorizem Filozoska vprašanja*. Ljubljana: Založba Krtina.
88. Rajesh, R. (2013). Impact of Tourist Perceptions, Destination Image and Tourist Satisfaction on Destination Loyalty: A Conceptual Model. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 11(3), 67–78.
89. Rapoport, D. C. (2004). *The Four Waves of Modern Terrorism*. Los Angeles: University of California at Los Angeles
90. Rayner, G., Samuel, H., & Evans, M. (2015, 7. januar). Charlie Hebdo attack: France's worst terrorist attack in a generation leaves 12 dead. *Telegraph*. Najdeno 7. maja 2017 na spletnem naslovu <https://www.telegraph.co.uk/news/worldnews/europe/france/11331902/Charlie-Hebdo-attack-Frances-worst-terrorist-attack-in-a-generation-leaves-12-dead.html>
91. Richter, L., & Waugh, W. L. (1986). Terrorism and tourism as logical companions. *Tourism Management*, 7(4), 230–248.
92. Rodionova, Z. (2016, 23. avgust). Paris loses £644m as tourists steer clear of the city after terror attacks. *Independent*. Najdeno 7. maja 2017 na spletnem naslovu <https://www.independent.co.uk/news/business/news/paris-isis-tourism-attacks-impact-money-lost-aftermath-a7205121.html>
93. Rouse, M. (b.l.). Cyberterrorism. *TechTarget*. Najdeno 5. julija 2018 na spletnem naslovu <https://searchsecurity.techtarget.com/definition/cyberterrorism>
94. Rožič, M. (2006). O varnosti v turizmu. V M. Faletič & B. Djutović (ur.), *Globalna varnost v turizmu v Sloveniji* (str. 10–12). Ljubljana: Državni svet Republike Slovenije.
95. Ruthven, M. (2010). *Fundamentalizem. Zelo kratek uvod*. Ljubljana: Založba Krtina.

96. Sajovic, K. (2011, 11. september). 11. september 2001: Zlo je dobilo obraz, podoba je jasna še danes. *RTV Slovenija*. Najdeno 8. avgusta 2017 na spletnem naslovu <https://www.rtv slo.si/svet/11-september-2001-zlo-je-dobilo-obraz-podoba-je-jasna-se-danes/265967>
97. Samitas, A., Asteriou, D., Polyzos, S., & Kenourgios, D. (2018). Terrorist incidents and tourism demand : Evidence from Greece. *Tourism Management Perspectives*, 25, 23–28.
98. Simpson, J. J., Simpson, P. M., & Cruz-Milan, O. (2016). Attitude towards immigrants and security: Effects on destination-loyal tourists. *Tourism Management*, 57, 373–386.
99. Sinai, J. (2010). How to define terrorism. *Perspectives on Terrorism*, 2(4), 9–11.
100. Sönmez, S. F., & Graefe, A. R. (1998). Influence of terrorism risk on foreign tourism decisions. *Annals of Tourism Research*, 25(1), 112–144.
101. Soban, B. (2014, 14. februar). Foto: Vojna, ki je dotolkla in pokopala Sovjetsko zvezo. *Delo*. Najdeno 5. julija 2018 na spletnem naslovu <http://www.delo.si/novice/svet/foto-vojna-ki-je-dotolkla-in-pokopala-sovjetsko-zvezo.html>
102. STO - Slovenska turistična organizacija. (2016a). *Varnost – globalni izziv sodobnega turizma*. Ljubljana: Slovenska turistična organizacija
103. STO - Slovenska turistična organizacija. (2016b). *Turizem v številkah 2015*. Ljubljana: Slovenska turistična organizacija.
104. STO - Slovenska turistična organizacija. (2017). *Turizem v številkah 2016*. Ljubljana: Slovenska turistična organizacija.
105. STO - Slovenska turistična organizacija. (2018). *Turizem v številkah 2017*. Ljubljana: Slovenska turistična organizacija.
106. SURS - Statistični urad Republike Slovenije. (2017). *Povsod je lepo...Turisti in turizem v številkah*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.
107. SURS – Statistični urad Republike Slovenije. (b.l.) *Povprečne letne drobnoprodajne cene izdelkov in storitev*. Najdeno 29. junija na spletnem naslovu [https://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=0411002s&ti=&path=../Database/Ekonomsko/04\\_cene/04110\\_povpr\\_dpc/&lang=2](https://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=0411002s&ti=&path=../Database/Ekonomsko/04_cene/04110_povpr_dpc/&lang=2)
108. Šuligoj, B. (2016, 31. marec). Terorizem – največji strup za turizem. *Delo*. Najdeno 15. aprila 2017 na spletnem naslovu <https://www.delo.si/prosticcas/potovanja/terorizem-ndash-najvecji-strup-za-turizem.html>
109. Tkaczynski, A., Rundle-thiele, S. R., & Beaumont, N. (2009). Segmentation : A tourism stakeholder view. *Tourism Management*, 30(2), 169–175.
110. Turizem Ljubljana. (b.l.) *O kongresnem uradu Ljubljana*. Najdeno 27. aprila 2018 na spletni strani <https://www.visitljubljana.com/sl/kongresni-urad-ljubljane/nase-storitve/o-nas/>
111. *Kdo smo?* Najdeno 20. maja 2018 na spletnem naslovu <https://www.stapotovanja.com/potovanja-informacije/o-nas>
112. UNWTO - United Nations Worlds tourism organisation. (2008). *Glossary of tourism terms*. Madrid: United Nations Worlds tourism organisation.

113. UNWTO - United Nations World Tourism Organisation. (2015). *Tourism Highlights 2015* Edition. Madrid: United Nations World Tourism Organisation.
114. UNWTO - United Nations World Tourism Organisation. (2016). *Tourism Highlights 2016* Edition. Madrid: United Nations World Tourism Organisation.
115. UNWTO - United Nations World Tourism Organisation. (2017). *Tourism Highlights 2017* Edition. Madrid: United Nations World Tourism Organisation.
116. UNWTO - United Nations World Tourism Organisation. (2018). *Tourism Barometer*. Madrid: United Nations World Tourism Organisation.
117. *Vse o STO*. Najdeno 15. junija 2018 na spletni strani <https://www.slovenia.info/sl/poslovne-strani/vse-o-sto>
118. Vodlan, A. (2016). *Ekonomski vidiki terorizma* (magistrsko delo). Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
119. Vukosavljević, B. (2006). *Global terrorism*. Ljubljana: Forma 1.
120. Vukovic, M. (2005, 24. julij). Teroristični napadi v Egiptu zahtevali 88 življenj. *Dnevnik*. Najdeno 28. avgusta 2017 na spletnem naslovu <https://www.dnevnik.si/133993>
121. Whittaker, D. J. (2001). *The Terrorism reader*. London: Routledge.
122. Zalman, A. (2018, 21. maj). Sicarii: First Century Terrorists. *Thoughtco*. Najdeno 15. julija 2018 na spletnem naslovu <https://www.thoughtco.com/sicarii-first-century-terrorists-3209152>



## **PRILOGE**



## KAZALO PRILOG

Priloga 1: Osnovni vprašalnik za delno strukturirane intervjuje .....	1
Priloga 2: Zapis pogovora z direktorjem dohodnega turizma turistične agencije Palma .....	3
Priloga 3: Zapis pogovora z vodjo rezervacij hotela Slon.....	7
Priloga 4: Zapis pogovora s predstavnico Zavod - Kongresnoturistični urad Ljubljana.....	12
Priloga 5: Zapis pogovora s predstavnico turistične agencije Kompas .....	18
Priloga 6: Zapis pogovora z vodjo Sektorja za raziskave, razvoj, inovacije in evropske projekte na Slovenski turistični organizaciji.....	23
Priloga 7: Zapis pogovora s predstavnikom prevoznega podjetja GoOpti.....	30
Priloga 8: Zapis pogovora z direktorjem turistične agencije STA .....	34
Priloga 9: Zapis pogovora z direktorjem dohodnega turizma SAVA TURIZMA .....	38
Priloga 10: Zapis pogovora s produktno vodjo organizacije dogodkov turistične agencije Go Green.....	42





## **PRILOGA 1: Osnovni vprašalnik za delno strukturirane intervjuje**

### **Ali so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 imeli vpliv na obseg turizma v Sloveniji?**

- Številke v turizmu v Sloveniji še nikoli niso bile tako visoke. Število mednarodnih prihodov v Slovenijo se je tako med leti 2014/2015 in 2015/2016 povečalo za 12%. Kateri so po vašem mnenju ključni dejavniki, ki vplivajo na hiter razvoj slovenskega turizma?
- Na podlagi katerih faktorjev se turisti po vašem mnenju največkrat odločijo za obisk Slovenije?
- Kako pomemben je po vašem mnenju vidik varnosti pri izbiri destinacije za potovanje?
- Slovenija po različnih mednarodno sprejetih merilih, kot sta Global Peace Index in Global Terrorism Index velja za eno izmed najvarnejših držav na svetu. Ali menite, da turisti izberejo Slovenijo kot svojo destinacijo tudi zaradi tega, ker velja za varno?
- Turistični tokovi so podvrženi mnogim različnim dejavnikom. Med letoma 2015 in 2016 se je v EU odvilo nekaj terorističnih napadov, ki so močno zaznamovali turistične tokove. Kateri od teh terorističnih napadov je po vašem mnenju najbolj vplival na turistične tokove in zakaj?
- Kot omenjeno v enem izmed predhodnih vprašanj, se rast slovenskega turizma vsako leto močno povečuje. Ali ocenjujete, da so teroristični napadi med letoma 2015 in 2016 v EU vplivali na obseg slovenskega turizma in če ja, kako so nanj vplivali?
- \*Poleg samega prihoda tujih turistov v Slovenijo, se je v preučevanemu obdobju hkrati povečevalo tudi število domačih turistov. Ali so po vašem mnenju teroristični napadi vplivali tudi na potovalne načrte domačih turistov? \*Ali menite, da so Slovenci zaradi terorističnih napadov pogosteje za svojo destinacijo izbrali kar matično državo?
- \* Statistični podatki kažejo, da so se turistični tokovi po terorističnih napadih v EU usmerili v varnejše in politično bolj stabilne države. Ali so po vašem mnenju teroristični napadi povečali prihod mednarodnih turistov iz Evrope v Slovenijo?
- \*Ali ocenjujete, da se je po terorističnih napadih med letoma 2015 in 2016 v EU spremenila percepcija varnosti Evrope med turisti iz drugih kontinentov?
- \*Ali so po vašem mnenju teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na prihod mednarodnih turistov iz drugih kontinentov v Slovenijo in če ja, kako?

### **Ali so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na cene turističnih proizvodov in storitev v Sloveniji?**

- Ali ste v zadnjih treh letih opazili/določili tudi višje cene turističnih produktov in storitev?
- Kateri faktorji po vašem mnenju najbolj vplivajo na cene turističnih proizvodov in storitev?
- Ali ocenjujete, da so teroristični napadi, ki so se med letoma 2015 in 2016 odvili v EU, vplivali na cene turističnih proizvodov in storitev Sloveniji in če menite da ja, kako so nanje vplivali?
- Ali ste morda opazili/določili morebitne spremembe v cenah turističnih produktov in storitev neposredno po terorističnih napadih v EU med letoma 2015 in 2016?

**Ali so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na segment prostočasnih in poslovnih turistov, ki prihajajo v Slovenijo?**

- Kako bi turiste, ki pridejo v Slovenijo, razdelili po segmentih?
- Ali ocenjujete, da so se segmenti turistov od leta 2015 spreminjali?
- Ali so po vašem mnenju teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na segment turistov, ki prihajajo v Slovenijo?
- Ali ocenjujete, da so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 imeli vpliv na starostno skupino turistov v Sloveniji? Če ja, kakšen vpliv menite, da so imeli na starostno strukturo turistov v Sloveniji?
- Ali ocenjujete, da so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 imeli vpliv na segment turistov (v Sloveniji) po višini njihovih prihodkov?
- Ali ocenjujete, da so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 imeli vpliv na business in leisure turizem v Sloveniji in če ja, kakšen?

**Ali so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na podobo Slovenije v tujini kot varne in stabilne destinacije?**

- Iz katerih virov se po vašem mnenju turisti najbolj informirajo o varnosti in politični stabilnosti države, v katero potujejo?
- Ali ste v vašem podjetju/organizaciji po terorističnih napadih v EU med letoma 2015 in 2016 prilagodili tržno komunikacijo in Slovenijo promovirali tudi kot varno in stabilno destinacijo?
- Kako pomemben faktor je po vašem mnenju vidik varnosti in politične stabilnosti, pri izbiri Slovenije za svojo destinacijo?
- Ali ocenjujete, da Slovenija dovolj promovira svojo varnost in politično stabilnost?
- Bi mi morda lahko podali oceno razvoja slovenskega turizma za prihodnja leta in ali vidite možnosti, za izboljšavo promoviranja Slovenije?

## **PRILOGA 2: Zapis pogovora z direktorjem dohodnega turizma turistične agencije Palma**

Neja Dvornik: Številke v turizmu v Sloveniji še nikoli niso bile tako visoke. Število mednarodnih prihodov v Slovenijo se je tako med leti 2014/2015 in 2015/2016 povečalo za 12%. Kateri so po vašem mnenju ključni dejavniki, ki vplivajo na hiter razvoj slovenskega turizma?

Marko Sikur: Res je, turizem v Sloveniji se razvija izredno hitro in vsako leto je opazna porast po številu prihoda turistov. Zagotovo k temu pripomore dobra geografska lega, ugodna klima, politična stabilnost in varnost ter bogato razvit izbor aktivnosti, ki jih turisti v Sloveniji lahko počnejo.

Neja Dvornik: Kateri si po vašem mnenju potem tisti faktorji, zaradi katerih se turisti odločijo za obisk Slovenije?

Marko Sikur: Jaz mislim, da je to atraktivnost destinacije, saj je Slovenija kot destinacija nekaj novega in svežega. Dobro je razvita tudi vsebina destinacije, saj imamo kot zelena destinacija široko paleto možnosti za aktivni turizem, raznolikost produkta, saj privabljamo zelo raznolike segmente turistov, seveda pa ne gre izpustiti tudi varnosti.

Neja Dvornik: Kako pomemben pa je vidik varnosti v turizmu, predvsem za končno izbiro destinacije?

Marko Sikur: Osebnostno mislim, da je vidik varnosti pri končni izbiri destinacije zelo pomemben, še posebno v zadnjem času, ko so teroristični napadi kar pogosti.

Neja Dvornik: Kot omenjeno, obstaja več indeksov in meril, ki merijo, v kolikšni meri je neka država varna. Slovenija po različnih mednarodno sprejetih merilih, kot sta Global Peace Index in Global Terrorism Index velja za eno izmed najvarnejših držav na svetu. Ali menite, da turisti izberejo Slovenijo kot svojo destinacijo tudi zaradi tega, ker velja za varno?

Marko Sikur: Ja, najbrž ni čisto prevladujoč faktor odločitve, ampak ko turisti presojujejo ali izbrati Slovenijo za končno destinacijo ali ne, je varnost vsekakor eden izmed bolj relevantnih elementov, zakaj izbrati Slovenijo kot končno destinacijo. Veliko se je tudi naredilo na temo promocije varnosti in politične stabilnosti v Sloveniji, ravno zaradi tega, ker velja to kot faktor odločitve za izbiro destinacije.

Neja Dvornik: Med letoma 2015 in 2016 se je v EU odvilo nekaj terorističnih napadov, ki so močno zaznamovali turistične tokove – to so bili napad na časopis Charlie Hebdo, napadi v Parizu, Nici in Berlinu. Kateri od teh terorističnih napadov je po vašemu mnenju najbolj vplival na turistične tokove in zakaj?

Marko Sikur: Menim, da gre pri vseh naštetih dogodkih za nek splošen faktor, ki je znan v turizmu. Ti dogodki sprožijo hitri krč, ki pa se sploh v primerjavi z ostalimi industrijami, hitro sprosti. Kar želim povedati je, da ko se nek takšen dogodek zgodi, se zagotovo nek trend ustavi, prihodi upadejo, vendar ne trajajo tako dolgo, kot v kakšni drugi gospodarski panogi. V primeru, da se napadi ne ponovijo, se potem kar hitro začne nazaj sproščat. Zagotovo bi rekel, da je od omenjenih napadov največjih vpliv na turizem imel napad v Parizu, saj pred tem v Evropski Uniji kar nekaj časa ni bilo terorističnih napadov, usmerjenih neposredno v civiliste in tudi v turiste.

Neja Dvornik: Kot omenjeno v enem izmed predhodnih vprašanj, se rast slovenskega turizma vsako leto močno povečuje. Ali ocenjujete, da so teroristični napadi med letoma 2015 in 2016 v EU vplivali na obseg slovenskega turizma in če ja, kako so nanj vplivali?

Marko Sikur: Mislim, da je Slovenija, pravzaprav Evropa kot celostna regija zagotovo ena od vodilnih regij na svetu. Slovenija v tej perspektivi je zagotovo bila izluščena kot zelo varna država, k čemur so pričala tako dejstva, hkrati pa so tudi vsi pomembnejši deležniki to vključili v svojo komunikacijo k promociji Slovenije. Na kratko bi rekel, da so omenjeni teroristični napadi absolutno vplivali na splošni obseg slovenskega turizma, se pravi tako na število prihodov, prenočitev in posledično tudi na vsoto porabljenega denarja.

Neja Dvornik: Ali ocenjujete, da so teroristični napadi vplivali tudi na potovalne načrte Slovencev, da so morda pogosteje potovali kar doma?

Marko Sikur: Zagotovo, temu pričajo tudi številke, ki jasno dokazujejo, da se je povečal tudi odstotek tako imenovanih domačih turistov. K temu so verjetno pripomogli tudi drugi dejavniki, vendar mislim, da je vidik varnosti skupaj z raznolikostjo Slovenije nedvomno pozitivno vplival na število domačih turistov.

Neja Dvornik: Ali so po vašem mnenju teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na prihod mednarodnih turistov iz drugih kontinentov ali pa Evrope v Slovenijo in če ja, kako?

Marko Sikur: Mislim, da kakšnih posebnih upadov ali povečevanj z določenih regij tako na evropski kot svetovni ravni ni bilo, tako da mislim, da ne.

Neja Dvornik: Ali ste v zadnjih treh letih, se pravi v izbranemu preučevanemu časovnemu obdobju opazili ali vi kot turistična agencija določili višje cene turističnih storitev in proizvodov?

Marko Sikur: Cene na trgu določa povpraševanje in seveda s tem, ko so se kapacitete hitreje zapolnile zaradi povečanega povpraševanja, so cene temu primerno tudi rasle. K višjim

cenam so poleg povečanega povpraševanja pripomogle tudi boljša kvaliteta storitev, razvoj novih storitev in produktov, razvoj nove infrastrukture ter tako dalje.

Neja Dvornik: Ali ocenjujete, da so tudi teroristični napadi ki so se med letoma 2015 in 2016 odvijali v EU, vplivali na cene turističnih proizvodov in storitev v Sloveniji in če menite da ja, kako so nanje vplivali?

Marko Sikur: Če ocenjujem, da je povečan obisk, ki je tudi posledica tega, da je Slovenija dojeta kot varna, politično stabilna destinacija, bi rekel da obstaja neka vzročna – posledična povezava. Se pravi, da so teroristični napadi posredno zagotovo vplivali na nekolikšno povišanje cen turističnih storitev in produktov.

Neja Dvornik: Ali ste morda opazili/določili morebitne spremembe v cenah turističnih produktov in storitev neposredno po terorističnih napadih v EU med letoma 2015 in 2016?

Marko Sikur: Mislim, da je za globalni turizem značilno, da ko se nek tak dogodek zgodi prvič, ima ta dogodek večjo intenziteto tako v percepciji turistov, kot tudi časovno. Ko se je zgodil napad v Parizu, je imel močan dvotedenski učinek, vsaj gledano s strani slovenskega turista, ko se je mnogo podjetij soočilo z odpovedmi in s spremembo rezervacij. Za dva tedna se je celotna zadeva tako rekoč ustavila, mediji so skoncentrirano poročali in objavljali zgodbe žrtev, kar je še dodatno podaljševalo negativne učinke na turizem. Ko se je zgodil napad v Nici, je bil ta efekt že krajši, saj smo ljudje očitno takšna prilagodljiva bitja in rečemo, da bomo še potovali. Morda ne ravno v Nici direktno po terorističnem napadu, zagotovo pa so po trenutnih številkah v turizmu sodeč, dogodki v Parizu in Nici že pozabljeni. Teroristični napadi, kot so bili številni manjši napadi v Londonu in tisti v Barceloni, tudi niso več glavna medijska novica, kar se zagotovo pozna tudi na učinkih v turizmu. Ljudje se navadimo živeti z nekim dejstvom, ki ga vzameš kot nujno zlo.

Neja Dvornik: Kako bi turiste, ki pridejo v Slovenijo, razdelili po segmentih?

Marko Sikur: To določa tudi strategija razvoja – v urbanih centrih, kjer imamo primerno vzpostavljeno infrastrukturo in kapacitete, gre za goste, ki pridejo v Slovenijo poslovno, na incentive in kongrese. Drug tip gosta pride počitniško, na Bled, Bohinj in Portorož, potem imamo tu aktivne turiste, ki želijo na svojih počitnicah destinacijo maksimalno doživeti tudi v smislu aktivnosti, kot so planinarjenja, kolesarjenja in ostalo. Seveda imamo v Sloveniji močno razvit tudi zdraviliški turizem, ko turisti pridejo v zdravilišča nabrat novo energijo, se spočit in na splošno obiskujejo kraje s pridihom dobrega počutja.

Neja Dvornik: Ali ocenjujete, da so se segmenti turistov v Sloveniji od leta 2015 spreminjali?

Marko Sikur: Dejansko se vsi segmenti nekako povečujejo, tako da Slovenija postaja vse bolj tudi prepoznavna po svoji ponudbi. Zagotovo se povečuje število gostov, ki si počitnice želi preživeti adrenalinsko in aktivno. Vse bolj se krepi tudi segment korporative in MICE turizma, pa seveda klasičen leisure in city break gost.

Neja Dvornik: Ali so po vašemu mnenju teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na segment turistov, ki prihajajo v Slovenijo?

Marko Sikur: Posredno zagotovo, ne morem pa trditi, da je kakšen določen segment, ko je na primer starost, višina prihodkov ali kateri od drugih segmentov povečal število prihodov zgolj zaradi terorističnih napadov.

### **PRILOGA 3: Zapis pogovora z vodjo rezervacij hotela Slon**

Neja Dvornik: Številke v turizmu v Sloveniji še nikoli niso bile tako visoke. Število mednarodnih prihodov v Slovenijo se je tako med leti 2014/2015 in 2015/2016 povečalo za 12%. Kateri so po vašem mnenju ključni dejavniki, ki vplivajo na hiter razvoj slovenskega turizma?

Tadej Sitar: Ključna strateška prednost Slovenije je v tem trenutku sigurno varnost. Slovenija je po mnogih indeksih med top desetimi državami, kar zagotovo pozitivno vpliva na hiter razvoj turizma, tako da ja.

Neja Dvornik: Kaj pa še ostali faktorji, zakaj turisti izberejo Slovenijo, kot svojo destinacijo?

Tadej Sitar: Izpostaviti je potrebno tudi lego, medtem ko cene mogoče ne bi izpostavljali, saj turisti velikokrat predvidevajo, da bo Slovenija dejansko ugodnejša kot pa dejansko je. Konkretno za Ljubljano lahko rečem, da je veliko naredila za promocijo mesta, Kongresni urad je delal na pridobitvi poslovnih in MICE turistov, medtem ko težko govorim za primorsko ali druge dele Slovenije. Težko primerjamo to na primer z volumnom turizma na Hrvaškem, saj je turizem tam še vseeno veliko bolj zrasel.

Neja Dvornik: Kako pomemben po vašem mnenju pa je vidik varnosti pri izbiri destinacije za potovanje?

Tadej Sitar: Po mojem mnenju, je v zadnjih petih letih postal zelo pomemben, praktično odločilen.

Neja Dvornik: V svoji magistrski nalogi želim oceniti vplive terorističnih napadov v Evropski uniji na razvoj turizma v Sloveniji med letoma 2015 in 2016. Kateri od teh terorističnih napadov je po vašemu mnenju najbolj vplival na turistične tokove in zakaj?

Tadej Sitar: Po mojem mnenju novembrski napad v Parizu. Definitivno, še sedaj ko spremljamo dogajanje v Parizu, so spremembe opazne. Številke se sedaj sicer vračajo na stare tire, ampak so do sedaj imeli kar krizo.

Neja Dvornik: Ali ocenjujete, da so teroristični napadi med letoma 2015 in 2016 v EU vplivali na obseg slovenskega turizma in če ja, kako so nanj vplivali?

Tadej Sitar: Ja so, definitivno. Bi rekel, da kar na vsa področja, tako na število prenočitev, kot mogoče tudi na vsoto denarja, ki so jo turisti pripravljene porabiti na destinaciji.

Neja Dvornik: Ali menite, da so Slovenci zaradi terorističnih napadov pogosteje za svojo destinacijo izbrali kar matično državo?

Tadej Sitar: Težko ti rečem, iskreno mislim, da Slovenci veliko potujemo na Hrvaško, v Španijo in podobne destinacije. Prej bi rekel, da se je domači turizem povečal zaradi cene, saj je bilo ceneje kot potovati v tujino, hkrati pa ima Slovenija veliko za ponuditi. V preteklosti so dosti potovali tudi v Turčijo, Tunizijo in Egipt, tako da menim, da je nestabilno dogajanje tam, bolj vplivalo na to, da so Slovenci za preživljanje počitnic izbirali Slovenijo, kot pa teroristični napadi, ki so se zgodili v Evropi. Posredno pa je sigurno tudi vplivalo, saj se vse prepleta.

Neja Dvornik: Ali so po vašem mnenju teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na приход mednarodnih turistov iz drugih kontinentov v Slovenijo in če ja, kako?

Tadej Sitar: Pri nas nismo opazili kakšnega posebnega porasta ali upada, še vedno je dosti Američanov, to je ostalo enako. Opazili smo precej več rezervacij iz Evrope in ogromno Azijcev, čeprav tega ne bi pripisal neposredno terorističnim napadom, ampak temu, da ta trg v Sloveniji na splošno precej raste.

Neja Dvornik: Zakaj pa menite, da smo tako zanimivi za azijski trg – res je precej zanimivo opazovati ogromne skupine, ko se sprehajajo po mestu?

Tadej Sitar: Am ja, postali smo jim zanimivi. Zelo smo jim neodkriti, novi in eksotični, precej imajo pa organiziranih tur po Hrvaški in potem k nam, čez Slovenijo.

Neja Dvornik: Ali smo povečali promocijo na azijskih trgih ali je do te rasti prišlo organsko?

Tadej Sitar: Ne, do tega je prišlo čisto naravno, oni so odkrili nas, potem pa kot rečeno organizirajo te ture po Balkanu.

Neja Dvornik: Kaj pa cene - ali ste v zadnjih treh letih opazili/določili tudi višje cene turističnih produktov in storitev?

Tadej Sitar: Ja, smo ja.

Neja Dvornik: Kateri faktorji pa so na to najbolj vplivali?

Tadej Sitar: Najbolj lahko govorim za Ljubljano in to je under supply hotelov. To pomeni, da imamo na voljo premalo hotelov glede na povpraševanje. Recimo od aprila pa do konca oktobra, kar je posledica čedalje večje prepoznavnosti Slovenije. Dejansko je v tem obdobju včasih nemogoče najti sobo v Ljubljani, da za skupine sploh ne govorim – sedaj jih nihče več niti ne potrjuje.



Neja Dvornik: Ali ocenjujete, da so teroristični napadi, ki so se med letoma 2015 in 2016 odvijali v EU, vplivali na cene turističnih proizvodov in storitev Sloveniji in če menite da ja, kako so nanje vplivali?

Tadej Sitar: So, predvsem zaradi rasti poslovnega turizma, tu govorim v čedalje hitrejši razvoj MICE segmenta. To omenjam, ker se je ogromno poslovnega turizma preusmerilo iz manj varnih držav in mest, v Sloveniji pa je porast tega tako visok, da je tu zagotovo korelacija.

Neja Dvornik: Bi torej lahko rekli, da so teroristični napadi vplivali tudi na določene segmente turizma v Sloveniji?

Tadej Sitar: Ja, zagotovo je vplivalo.

Neja Dvornik: Ali ste morda opazili/določili morebitne spremembe v cenah turističnih produktov in storitev neposredno po terorističnih napadih v EU med letoma 2015 in 2016?

Tadej Sitar: Mogoče malo, ne bi pa upal trditi, da je bila to neposredna posledica terorističnih napadov. Porast cen je prišla počasi, saj se je tudi turistični tok ni obrnil nenadoma, ampak se je obračal postopoma, potem je prišlo do večjega povpraševanja in posledičnega povišanja cen. Danes pa smo tu, ko je 2018 rekordno leto za slovenski turizem.

Neja Dvornik: Kako pa bi turiste, ki pridejo v Slovenijo, razdelili po segmentih?

Tadej Sitar: Ja najlažje jih razdelim na poslovne in leisure turiste, potem pa še na pod segmente, kot so pri poslovnih individualci, ki pridejo na obiske k partnerjem in organizirane MICE turiste. Morda bi dodal še tranzitne, ki nekam potujejo, pa se spotoma za dan ali dva ustavijo v Sloveniji.

Neja Dvornik: Ali ocenjujete, da so se segmenti turistov od leta 2015 spreminjali?

Tadej Sitar: Ja, so se do določene mere, s tem da v našem hotelu tega ni bilo tako zelo za opaziti, saj smo od nekdanj imeli visok delež poslovnih turistov. Ogromno se je povečalo število vikend turistov, city breakov, kar dokazujejo tudi statistika; ravno zadnjič smo imeli STR konferenco, kjer smo ugotovili, da se je v letu 2017 odstotek okupiranosti na nedeljo povečal za skoraj 30% v primerjavi z letom prej. To je zelo zanimivo za destinacijo kot je Ljubljana, saj so v preteklosti vikendi bili zelo slabi.

Neja Dvornik: Ali ocenjujete, da so na te spremembe vplivali tudi omenjeni teroristični napadi?

Tadej Sitar: Ja, so vplivali. Ne izključno samo teroristični napadi, je pa prišlo do enega razpleta dogodkov, ko so nas turisti pač odkrili, izboljšala se je promocija, tako da so imeli sigurno tudi čisto neposreden vpliv. Šlo je pač za nek tok dogodek, ki se je obrnil nam v korist.

Neja Dvornik: Iz katerih virov se po vašem mnenju turisti najbolj informirajo o varnosti in politični stabilnosti države, v katero potujejo?

Tadej Sitar: Hehe še vedno lahko pretežno govorim o MICE in poslovnemu turizmu, tako da na tem mestu bi predvsem pohvalil delo Kongresnega urada ter Slovenske turistične organizacije. Še nikoli ni bilo v Ljubljani toliko kongresov kot letos, tako da predvsem iz povečanih promocij. Pri leisure turistih pa sigurno splet, že če grem nek turist na Booking.com preverjat cene turističnih storitev in produktov na Dunaj ali pa pri nas, je ogromna razlika. Potem pa so tu seveda še različni blogi, tripadvisor, in tako dalje.

Neja Dvornik: Ali ste v Slonu organizaciji po terorističnih napadih v EU med letoma 2015 in 2016 prilagodili tržno komunikacijo in Slovenijo promovirali tudi kot varno in stabilno destinacijo?

Tadej Sitar: Ne, aktivno nismo, je takšna porast, da nam ni bilo treba, hehe.

Neja Dvornik: Ali ocenjujete, da Slovenija dovolj promovira svojo varnost in politično stabilnost?

Tadej Sitar: Mogoče malo premalo, glede na to, kako zelo smo varni. Pri tem ne mislim samo tega, kar se tiče terorističnih napadov, ampak tudi nivo nasilja in ropov, tega pri nas skoraj ni, tako da to je vsekakor ena taka ključna strateška lastnost.

Neja Dvornik: Bi mi morda lahko podali oceno razvoja slovenskega turizma za prihodnja leta in ali vidite možnosti, za izboljšavo promoviranja Slovenije?

Tadej Sitar: Jaz bi rekel, da bo obseg turizma še vsaj do leta 2021 še vedno na porastu. Je pa res, da v Ljubljani trenutno na vidiku ni gradnje oziroma otvoritve kakšnega večjega hotela, torej bomo rasli predvsem na ceni, ker za samo število prenočitev enostavno ne bo več prostora. Letna povprečna zasedenost hotelov je v povprečju med 70 in 80%, kar res težko presežemo.

Neja Dvornik: Vidite kje še prostor za izboljšavo promocije v Slovenije?

Tadej Sitar: Veliko, čeprav hoteli to težko naredimo sami, saj so te stvari precej drage. Potencial ima predvsem Turizem Ljubljana in STO, ko obiskujejo vse večje sejme in kongrese, ampak to pomeni, da moraš imeti precej dobro finančno zaledje, saj te stvari nikoli niso poceni. Sem pa se pogovarjal z nekim Angležem, ki intenzivno spremlja te stvari in leta mi je povedal, da Jamie Oliver pri kuhi uporablja piransko sol. Če bi mu plačali, bi naredil

prav predstavitev tega produkta, tako pa v tem trenutku samo omeni, da uporablja piransko sol in je to to. Ker so kuharske oddaje zelo v porastu, bi bil to en primer, kako bi za angleški trg veliko naredili in takšnih primerov je še ogromno. Precej delamo tudi v smislu, da postajamo precej kulinarčina destinacija, kar je sicer precej nišno, vendar vidim v tem velik potencial, kar je super, ker so to neke nove oblike, ki se razvijajo. Klasični turizem v tem pogledu skoraj izumira, še vedno imamo te azijske ture, vendar nam ne prinesejo toliko prihodka kot nišni turizem. Zanimivo bi bilo tudi muharjenje, ki je precej v razmahu – to so stranke, ki imajo dosti denarja in si radi privoščijo, tako da destinacije kot so Kanada, Amerika to že razvijajo in jaz mislim, da imamo tudi tu mi ogromen potencial.

Neja Dvornik: Super, prišla sva do konca intervjuja – zahvaljujem se za vaš čas.

#### **PRILOGA 4: Zapis pogovora s predstavnico Zavod - Kongresnoturistični urad Ljubljana**

Neja Dvornik: Število mednarodnih prihodov v Slovenijo se je med leti 2014/2015 in 2015/2016 povečalo za 12%. Kateri so po vašem mnenju ključni dejavniki, ki vplivajo na hiter razvoj slovenskega turizma?

Jasna Jasic: Ja, v skladu s svetovnim trendom turizem vsekakor raste in sicer kot si omenila, se nadpovprečno razvija tudi Slovenija. Jaz bi rekla, da so ključni dejavniki večja prepoznavnost, svežina Slovenije, je stress free destinacija, se pravi, da tukaj ni nepreglednih množic in prometa, kar je nekako trend sodobnega turista, ugled, plus tega pa zagotovo razmerje med kakovostjo in ceno. Mi ponujamo kakovostne storitve in kapacitete, cena pa je dovolj ugodna, tako da gre za neko super razmerje.

Neja Dvornik: Na podlagi katerih faktorjev pa se po vašem mnenju največkrat odločijo za obisk Slovenije? Kaj menite, da je tisto, zaradi česar turist reče, uau v Slovenijo grem?

Jasna Jasic: Cena, vsekakor, čeprav najbrž to vsi neradi slišimo, ampak cena je velik dejavnik po mojem mnenju, ponudba, kakovost storitev in kapacitet – sedaj se lahko pohvalimo tudi z novim petzvezdičnim hotelom, pa seveda tudi varnost, bi jo kar mirne vesti uvrstila v ključne dejavnike.

Neja Dvornik: Kako pomemben pa je vidik varnosti pri izbiri destinacije za potovanje?

Jasna Jasic: Varnost je vsekakor v sodobnem času eden izmed ključnih dejavnikov oziroma kriterijev za potovanje, ne glede na motiv, se pravi ali gre za poslovno ali pa prostočasno potovanje. V bistvu še tako ugodna cena, zanimiva in kakovostna ponudba, ne bodo prepričali nekega gosta, da pride na določeno destinacijo, ki je nevarna.

Neja Dvornik: Tako kot je prišlo do ogromnega upada v Egiptu in Tuniziji, ne glede na cenovno privlačnost?

Jasna Jasic: Ja, tako je.

Neja Dvornik: Slovenija po različnih mednarodno sprejetih merilih, kot sta Global Peace Index in Global Terrorism Index velja za eno izmed najvarnejših držav na svetu. Ali menite, da turisti izberejo Slovenijo kot svojo destinacijo tudi zaradi tega, ker velja za varno?

Jasna Jasic: Ja, vsekakor, bom v nadaljevanju povedala še nek drug svoj vidik. Menim, da je varnost še poseben v današnjem času, eden izmed ključnih kriterijev za potovanje, ne glede na motiv, tako kot rečeno malo prej. Tako, kot si omenila, Slovenija kotira precej visoko po lestvicah, ki merijo varnost tako v Evropi, kot v globalnem smislu – WEF Poročilo

o konkurenčnosti držav, IEP Global Peace Index in je dejansko v očeh turistov percipirana kot destinacija, kjer je stopnja tveganja nizka.

Neja Dvornik: Kot omenjeno, se je med letoma 2015 in 2016 v EU žal odvijalo kar nekaj terorističnih napadov. Kateri je po vašemu mnenju najbolj vplival na turistične tokove in zakaj?

Jasna Jasic: Ja ne, London, Berlin, Francija, Belgija so destinacije, kjer turizem predstavlja zelo pomembno gospodarsko panogo, vendar napadi niso imeli teh nekaterih katastrofalnih posledic, destinacije so se relativno hitro pobrale. Medtem, ko so v kakšni Turčiji, na primeru Istanbulu hude posledice, kot so skoraj izničeno število prihodov, uvedli so različne pakete, ki jih vlada namenja turističnim subjektom, da bi si prej opomogli. V nekem pavšalnem smislu ne bi govorila o zmanjšanih prihodih na evropske destinacije, če pa bi morala izbrati, pa bi izbrala napad v Parizu, saj je bil tudi medijsko precej izpostavljen. Predvsem bi pa izpostavila sledeč vidik: številk v turizmu tako na evropski kot globalni ravni rastejo, vendar pa ne vemo, kakšna bi bila situacija in kam bi bili usmerjeni turistični tokovi, če terorističnih napadov ne bi bilo.

Neja Dvornik: Omenili se, da se države bližjega Vzhoda dosti težje poberejo po terorističnih napadih – zakaj je temu tako, po vašemu mnenju?

Jasna Jasic: Varnost ima več vidikov, gre tudi za nek pravno formalni sistem. Francija, Anglija, Nemčija imajo zagotovo bolj razvite državne formalne sisteme in mehanizme varovanja ter razvito infrastrukturo, zaradi česar turisti potem bolj zaupajo tako imenovanim svojim državam, kot pa državam nekje v Severni Afriki na primer. Tudi takšni dogodki se večkrat ponovijo, mediji pa hkrati dodajo svojo težo z načinom poročanja.

Neja Dvornik: Torej, ali ocenjujete, da so teroristični napadi med letoma 2015 in 2016 v EU vplivali na obseg slovenskega turizma in če ja, kako so nanj vplivali?

Jasna Jasic: Zagotovo to je eden izmed dejavnikov, ki je vplival na hiter razvoj. Kot sem rekla že prej, je varnost eden izmed ključnih dejavnikov, ki vplivajo na motivacijo za potovanje. Sama bi rekla, da je to vplivalo v nekem takem konsekventnem, posledičnem kontekstu. Čist direktno je to težko oceniti ali pa trdit, saj je turizem res kompleksen fenomen, ampak zagotovo so se tokovi preoblikovali in se posredno preusmerili tudi k nam, v Slovenijo.

Neja Dvornik: Na katerih področjih se najbolj opazi povečan obseg turizma?

Jasna Jasic: Največ se opazi v številu prihodov in nočitev mednarodnih turistov, vendar bi težko rekla, da je posledica zgolj opisanih terorističnih napadov. Sigurno pa gre za nek tok dogodkov, ki so se povezali med sabo.

Neja Dvornik: Nedavno sem brala članek o percepciji destinacije glede na oddaljenost od terorističnega napada –

Jasna Jasic: Ja, vem kaj misliš, o mikrolokacijah in makrolokacijah. Mi smo službeno šli en dan po napadih v Parizu in v Belgiji tja, zaradi službenih dogodkov in sem tudi jaz osebno bila kar malo pomirjena, ko sem videla, da je to v drugem predelu mesta, tako rekoč daleč (smeh). Varnost v tem kontekstu oddaljenosti je logična, če gre za neke nemire, se bodo turisti raje odločali za bližje, njim bolj znane destinacije. So tudi neki izsledki raziskav, da turisti iz Oceanije, Azije in Amerike vidijo, da se teroristični napadi dogajajo nekje tam, v Evropi in da niti ne ločujejo, kje točno ali v kateri državi ali celo mestu, se je to odvijalo.

Neja Dvornik: Opaziti je bilo tudi porast domačih turistov v Sloveniji. Ali menite, da so Slovenci zaradi terorističnih napadov pogosteje za svojo destinacijo izbrali kar matično državo?

Jasna Jasic: Ja, seveda, to je tudi ena takšna zanimiva tema za nadaljnjo obravnavo. Zagotovo je varnostna situacija v EU botrovala k temu, da so Slovenci za svojo destinacijo izbrali kar matično državo. To smo ravno razpravljali tudi pred nekaj meseci na konferenci v Italiji, kjer je njihova predstavnica (italijanske turistične organizacije) povedala, da se precej več turističnih migracij med Italijani dogaja kar znotraj države, tako da bi morda lahko govorilo celo o nekemu splošnemu trendu, ki ni vezan zgolj na Slovenijo.

Neja Dvornik: Ali ste v zadnjih treh letih opazili/določili tudi višje cene turističnih produktov in storitev?

Jasna Jasic: Ja, v zadnjem letu pa še posebej, še bolj kot v zadnjih treh letih. Močno so se povečale cene nastanitev, dinamičnih turističnih proizvodov in pa avio področje. Sicer spremljam tudi prostočasni turizem, vendar pa zaradi narave svojega dela veliko bolj spremljam gibanje turističnih tokov na področju poslovnega turizma in tu so se cene res zvišale.

Neja Dvornik: Kateri faktorji pa so po vašemu mnenju najbolj vplivajo na cene turističnih proizvodov in storitev?

Jasna Jasic: Ja spet mogoče to, da je Slovenija čedalje bolj ugledna, prepoznavna in nenazadnje zaželena destinacija, za odkrit in kot rečeno »stress free«. Vsi ti dejavniki grejo

na mlin Slovenije, ne gre pa zanemariti tudi varnosti, predvsem po principu prilagajanja trga povpraševanju. Nenazadnje pa je tudi zelo dostopna, kakorkoli tarnamo, da nimamo ugodnih letalskih povezav, imamo v neposredni bližini vsa večja letališča in dobre povezave do tja, tako da se predvsem turistom, ki prihajajo iz večjim državam to niti ne zdi takšna ovira.

Neja Dvornik: Ali ocenjujete, da so teroristični napadi, ki so se med letoma 2015 in 2016 odvijali v EU, vplivali na cene turističnih proizvodov in storitev Sloveniji in če menite da ja, kako so nanje vplivali?

Jasna Jasic: Da, verjetno v posrednem smislu, skupaj s povečanim povpraševanjem.

Neja Dvornik: Ali ste morda opazili/določili morebitne spremembe v cenah turističnih produktov in storitev neposredno po terorističnih napadih v EU med letoma 2015 in 2016?

Jasna Jasic: Ne, to pa ne. Bili smo nekoliko bolj pozorni predvsem na cene letalskih kart, zaradi naših dogodkov, ki jih organiziramo, in moram reči, da se cene niso kaj bistveno spremenile. Prav tako se direktno po napadih niso spreminjale cene nastanitev, so bolj počasi in postopoma rasle.

Neja Dvornik: Kako bi turiste, ki pridejo v Slovenijo, razdelili po segmentih?

Jasna Jasic: Po ključnih trgih, to so Italija, Nemčija, Avstrija, Francija, Velika Britanija, zelo lepo se odpira ZDA in tako dalje. Potem seveda glede na motiv potovanja, se pravi prostočasni in poslovni, to sta dve večji skupini, potem pa bi se najbrž že še kaj našlo.

Neja Dvornik: Ali ocenjujete, da so se segmenti turistov od leta 2015 spreminjali?

Jasna Jasic: Nekaj malega sprememb je zagotovo bilo, ravno sedaj je STO objavila raziskavo o personah turizma, ampak nekaj teh person pa vseeno manjka in to je ravno persona poslovnega gosta, saj kongresni turizem pri nas zelo raste. Vse več je poslovnih srečanj, dogodkov, konference in motivacijskih potovanj, tako da neki segmenti so narasli, še posebej kakšni kulinarični gostje, glede na to, da je Slovenija izjemno gastronomska destinacija. Ne vem če veš, ampak Jamie Oliver uporablja slovensko sol, kar na vseh predstavitev vedno znova radi poudarimo, poleg tega pa imamo najboljšo kuharico na svetu, Ano Roš.

Neja Dvornik: Ali so po vašemu mnenju teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na segment turistov, ki prihajajo v Slovenijo?

Jasna Jasic: V nekem oziru predvsem v posrednem sigurno so. Rekla bi, da se je predvsem zaradi vidika varnosti predvsem povečal družinski turizem tako med tujimi kot domačimi gosti, saj družine vseeno nerade tvegajo. Močno se je dvignil tudi segment tako imenovanih

»city breakov«, ampak bi rekla, da je to kombinacija varnosti, cene in promocije. Smo pa po naših podatkih prav zaradi nevarnosti terorističnih napadov na primarno izbrani destinaciji, v Ljubljano dobili kar tri večje kongrese, česar smo bili zelo veseli in so predstavljali kar nekakšen mejnik za nas. Bi pa rekla, da so k dvigu kongresnega turizma bolj pripomogli teroristični napadi v Turčiji in Egiptu, kot pa v Evropski Uniji; od kolegice, ki dela v Turčiji sem izvedela, da so tam številke v turizmu (predvsem kongresnemu) padle skoraj ja ničlo in se kar bojijo, kako bo situacija šla naprej.

Neja Dvornik: Iz katerih virov se po vašem mnenju turisti najbolj informirajo o varnosti in politični stabilnosti države, v katero potujejo?

Jasna Jasic: Nek povprečen turist ne bere prej omenjenih poročil od Global Peace Indexa in Amexa, ampak se ozira na informacije, pridobljene v tradicionalnih medijih, kot so televizija, internet, družabna omrežja, priporočila prijateljev – najbolj efektiven je še vedno »word of mouth«, tako da bi rekla, predvsem to.

Neja Dvornik: Ali ste po terorističnih napadih v EU med letoma 2015 in 2016 prilagodili tržno komunikacijo in Slovenijo promovirali tudi kot varno in stabilno destinacijo?

Jasna Jasic: Tako ti bom rekla – na zelo velik zvon tega vsekakor ne obešamo, povemo pa, kakšna je generalno ekonomsko – pravno stanje v Sloveniji. Da bi se prav zelo hvalili s tem, to ne, jaz tudi osebno mislim, da je boljše tako, pa tudi naša nacionalna turistična organizacija misli tako in ne komunicirajo tega prav direktno. Ko pa se pojavi vprašanje, kar iskreno povedano, zelo pogosto se, pa zelo radi obrazložimo, dodamo poročila in tako. Je pa dokaz, kako pomembno je vidik varnosti, da moramo pri vsaki kandidaturi za kongres, oddati poročilo o varnosti v državi. Tukaj vedno dobimo zelo veliko kljukico, pa še zvezdice zraven (smeh).

Neja Dvornik: Bi mi morda lahko podali oceno razvoja slovenskega turizma za prihodnja leta?

Jasna Jasic: Po mojem mnenju se Slovenija razvija z ustreznim tempom, vendar pa je vedno prostor za izboljšave. Ker delam v kongresni dejavnosti, ti bom odgovorila predvsem na ta del, se ga pa brez težav reflektira tudi na pristočasni oziroma na celoten turistični sektor. Možnosti vidim predvsem v razvoju kongresne dejavnosti, saj imamo številne attribute za razvoj; naravna in kulturna dediščina, geografski položaj, varnost, vrhunska kulinarika, smo zdrava, aktivna, zelena destinacija in še in še bi lahko naštevala. Sama vidim razvoj izključno na način trajnostnega razvoja in v kontekstu butičnosti v čisto polnemu pomenu besede. Žal je tudi v prostoru slovenskega turizma vsi ne interpretirajo na pravilen način. Sicer so tudi hotelske verige dobrodošle, vendar pa ne bi zdržali trum in mas teh verig. Čisto nič narobe ni, da nimamo Starbucksa v Sloveniji. Torej butičnost na več nivojih in v več različnih



obzirih, pa seveda na trajnostni način, saj je to sigurno naš največji atribut in edini način, kako se bo zdrav turizem lahko v Sloveniji razvijal še naprej.

## **PRILOGA 5: Zapis pogovora s predstavnico turistične agencije Kompas**

Neja Dvornik: Številke v turizmu v Sloveniji še nikoli niso bile tako visoke. Število mednarodnih prihodov v Slovenijo se je tako med leti 2014/2015 in 2015/2016 povečalo za 12%. Kateri so po vašem mnenju ključni dejavniki, ki vplivajo na hiter razvoj slovenskega turizma?

Katja Simončič: Promocija Slovenije in predvsem Ljubljane v svetu. Bili smo evropska, zelena, prestolnica, kar je prineslo veliko odmeva za Ljubljano. Hkrati intenzivno na takšni promociji dela tudi država, promovirajo nas po celem svetu. Potem so tu stvari, ki morda na prvi pogled izgledajo banalne, pa temu ni tako, kot na primer to, da imamo najboljšo kuharico na svetu, Ano Roš. Poleg tega bi pa rekla, da tudi varnost, Slovenija je izrazito varna dežela, turisti skoraj nimajo problemov, tudi z manjšimi tatvinami ne.

Neja Dvornik: Na podlagi katerih faktorjev se turisti po vašemu mnenju največkrat odločijo za obisk Slovenije, so tu neki dejavniki, ampak kaj je po vašem mnenju tisto, kar je zares odločilno?

Katja Simončič: Jaz mislim, da se ne odločijo specifično za Slovenijo, ampak se odločijo za okoliške države, potem pa slišijo, da je vmes še majhna dežela Slovenija, ki bi jo lahko vrinili v svoje načrte in se odločijo za obisk. Moram priznati, da imamo malo turistov, ki bi prišli v samo v Slovenijo. Večinoma je samo ena izmed točk, če grejo iz Benetk na Hrvaško jo morajo prečkati, pa se potem ustavijo še za nekaj dni pri nas.

Neja Dvornik: Ali opazite kakšne razlike med FIT segmentom in skupinami?

Katja Simončič: V bistvu je kar podobno, vsi bi radi videli čim več, dobre so tudi povezave med državami in potem kar malo združijo vse.

Neja Dvornik: Kako pomemben je po vašem mnenju vidik varnosti pri izbiri destinacije za potovanje?

Katja Simončič: Iz osebne stališča se meni zdi zelo pomemben, to dokazujejo tudi zadnji podatki. Jaz se sicer malo šalim, morda pa je tudi res, da je prvič v zgodovini Balkan najbolj varna destinacija. Po Evropi se ves čas nekaj dogaja in ko se zgodi teroristični napad v državah kot so Francija, Nemčija in ostalih velikih akterkah, je to velika zgodba, mediji jo razgrabijo. Mi pa smo neki mali akterji, nas se nič ne sliši, nič pretresljivega se ne zgodi, imamo pa dobro ponudbo in s tem posledično dobro prednost.

Neja Dvornik: Slovenija po različnih mednarodno sprejetih merilih, kot sta Global Peace Index in Global Terrorism Index velja za eno izmed najvarnejših držav na svetu. Ali menite, da turisti izberejo Slovenijo kot svojo destinacijo tudi zaradi tega, ker velja za varno?

Katja Simončič: Ja, samo v Slovenijo pride kar majhen delež turistov. Za prihod na regijo, pa se prav zaradi tega odloči ogromno turistov. Mi imamo te izkušnje, da je po teh terorističnih napadih vse šlo na našo stran, ogromno se je odprla povezava Slovenija – Hrvaška, Balkan v bistvu, tako da se je v tem smislu odprla celotna regija. Moraš tudi vedeti, da turisti drugače percepcirajo destinacije, z vidika čez oceanskih turistov to ni ločeno na rizik v Parizu in Berlinu, v najboljšem primeru kot nevarno smatrajo Francijo in Nemčijo, če nevarnosti ne posplošijo kar na celotno Evropo. Balkan je v tem smislu vseeno malo ločen od teh glavnih akterjev, kot so Španija, Anglija in tako dalje.

Neja Dvornik: Turistični tokovi so podvrženi mnogim različnim dejavnikom. Med letoma 2015 in 2016 se je v EU odvilo nekaj terorističnih napadov, ki so močno zaznamovali turistične tokove. Kateri od teh terorističnih napadov je po vašemu mnenju najbolj vplival na turistične tokove in zakaj?

Katja Simončič: Jaz bi rekla Francija generalno, začelo se je s Hebdobjem, ki je bil sicer ozko usmerjen na časnik, vendar se je potem ponovilo s Parizom, ki je bil prvi terorističen napad v Evropi po kar nekaj letih, kar je pretreslo javnost in za piko na i, se je potem odvil še v napad v Nici, kar je vodilo v to, da turisti nevarno vidijo kar celotno Francijo.

Neja Dvornik: Kot omenjeno v enem izmed predhodnih vprašanj, se rast slovenskega turizma vsako leto močno povečuje. Ali ocenjujete, da so teroristični napadi med letoma 2015 in 2016 v EU vplivali na obseg slovenskega turizma in če ja, kako so nanj vplivali?

Katja Simončič: Ja, so vplivali. Vplivali so predvsem na število ljudi, ki so se odločili za to regijo, na ljudi, ki bi rekli, pojdimo raje še enkrat v Pariz, tam je pa tako lepo. Sedaj pa so rekli, ja, tam se sedaj nekaj dogaja, gremo pa rajši na Balkan, kamor je potem vključena tudi v Slovenija. Vplivalo je predvsem v smislu splošnega volumna nočitev in števila turistov, niso pa sedaj turisti zaradi tega večkrat prenočili v Sloveniji.

Neja Dvornik: Poleg samega prihoda tujih turistov v Slovenijo, se je v preučevanemu obdobju hkrati povečevalo tudi število domačih turistov. Ali so po vašem mnenju teroristični napadi vplivali tudi na potovalne načrte domačih turistov?

Katja Simončič: Sigurno ja, ker veliko ljudi, mi Slovenci pa smo sploh nagnjeni k temu, da radi potujemo znotraj varnega okolja, tako da so potem raje ostajali doma. K temu sigurno pripomore tudi bogata ponudba Slovenije, lahko gremo v gore, lahko gremo na morje, pa raziskovat majhne kraje, ki za mednarodne turiste niso tako popularni, vendar so zares čudoviti.

Neja Dvornik: Ali ste v zadnjih treh letih opazili/določili tudi višje cene turističnih produktov in storitev?

Katja Simončič: Mi smo zvišali cene, ampak zaradi tega, ker so jih tudi drugi. Bili pa smo primorani zvišati cene, ker so hoteli zvišali cene, vodiči so zvišali cene, vstopnine so se povišale, potem pa smo morali tudi mi. Obseg turizma je vplival na večje povpraševanje, večje povpraševanje na dvig cen, tako da so se cene dvignile povsod.

Neja Dvornik: Ali ocenjujete, da so teroristični napadi, ki so se med letoma 2015 in 2016 odvijali v EU, vplivali na cene turističnih proizvodov in storitev Sloveniji in če menite da ja, kako so nanje vplivali?

Katja Simončič: Ja, so ga imeli ja, posredno se je vse skupaj premikalo, najprej turistični tokovi, potem kot omenjeno prej večji obseg na našo regijo, potem pa dvig cen. Ne morem trditi, da so ti premiki bili zgolj posledica terorističnih napadov, sigurno pa si imeli močan posreden vpliv.

Neja Dvornik: Ali ste morda opazili/določili morebitne spremembe v cenah turističnih produktov in storitev neposredno po terorističnih napadih v EU med letoma 2015 in 2016?

Katja Simončič: Ne, to pa ne.

Neja Dvornik: Kako bi turiste, ki pridejo v Slovenijo, razdelili po segmentih?

Katja Simončič: Najprej v segment FIT, skupine in MICE. Po motivi pa bi rekla da po zanimanju, na primer kulinarčni turisti, avanturisti, tisti, ki jih zanima narava...

Neja Dvornik: Da se Slovenija čedalje bolj spreminja v kulinarčno destinacijo, sem slišala že kar nekajkrat. Ali bi rekli, da so se segmenti turistov, ki prihajajo v Slovenijo kaj spremenili?

Katja Simončič: Ja, bi rekla da, vendar to ni posledica omenjenih terorističnih napadov, ampak s tem, da imamo najboljšo kuharico na svetu, intenzivno delamo na promociji Slovenije kot zelene in butične destinacije, tako je čedalje več nišnega turizma. Ampak kot rečeno, ne zaradi, ali pa vsaj ne zgolj zaradi terorističnih napadov.

Neja Dvornik: Ali bi vseeno ocenili, če so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na segment turistov, ki prihajajo v Slovenijo?

Katja Simončič: Ja, generalno gledano ja, mislim, da so se tokovi preusmerili na varnejše destinacije in da so se povečali kar vsi segmenti, težko bi pa izpostavila enega samega. Ljubljana se v veliki meri uveljavlja tudi kot city break destinacija, morda to.

Neja Dvornik: Iz katerih virov se po vašem mnenju turisti najbolj informirajo o varnosti in politični stabilnosti države, v katero potujejo?

Katja Simončič: Po mojem največkrat velja tisto, kar vidijo po televiziji, potem grejo pa posledično še na internet, potovalni forumi, blogi. Jaz osebno grem vedno na spletno stran Ministrstva za zunanje zadeve, je pa odvisno spet od tega, kako so te strani pregledno urejene. Še vedno je najmočnejša referenca priporočilo znancev in drugih popotnikov.

Neja Dvornik: Ali ste v Kompasu po terorističnih napadih v EU med letoma 2015 in 2016 prilagodili tržno komunikacijo in Slovenijo promovirali tudi kot varno in stabilno destinacijo?

Katja Simončič: Ne nismo, pa mislim, da tudi ni bilo potrebe po tem, ker se je samo po sebi obrnilo v naš prid, tako, da niti ni bilo kakšne potrebe, da bi se še ločeno od tega promovirali kot varna destinacija. Je pa sigurno bila, no ne bom rekla, da najpomembnejša zadeva, ker mi še vedno stavimo na to, da smo lepa dežela, da smo varna dežela, je pa jasno v luči vsega tega dogajanja po svetu to tudi ena stvar, ki jo omenimo še posebej na sejnih in konferencah. Ni pa bila to prva stvar, ki bi jo omenili v smisli »pridite k nam, mi smo varni«.

Neja Dvornik: Tu se pojavlja tudi vprašanje etike, ali se vam zdi poudarjanje varnosti destinacije etično?

Katja Simončič: Odvisno od tega, s kom komuniciraš, nekateri dajo ogromno na to in nas tudi direktno vprašajo, kakšna je varnostna situacija v Sloveniji. Ne bi rekla, da je neprimerno, jaz velikokrat poudarim partnerjem, kako zelo varni smo, ni pa to prva stvar, ki bi jo omenila.

Neja Dvornik: Bi mi morda lahko podali oceno razvoja slovenskega turizma za prihodnja leta in ali vidite možnosti, za izboljšavo promoviranja Slovenije?

Katja Simončič: Kakor kaže trend se bo število turistov, tako domačih kot tujih zelo povečevalo. Je pa to zelo odvisno tudi od tega, kaj se bo dogajalo na drugih trgih, ne samo na evropskih. Eden primer je Argentina, ki je v blaznem porastu, Argentinci ogromno potujejo, v času bankrota, pa tega praktično ni bilo. Ni zgolj enega faktorja, vem da Slovenija veliko dela na tem, da bi se šli butični turizem in da bi povečevali število nočitev, ampak enostavno ne smemo pozabiti na to, da smo majhni in izkoristiti to tudi na drugačen način. Ne verjamem, da bom enega Argentinca prepričala v to, da bo tu 10 noči, ker nam zato manjka tudi infrastrukture, oni pa itak želijo videti Ljubljano, Bled in mogoče Piran.

Neja Dvornik: Pa menite, da bomo rastli zgolj na številu nočitev ali se bo obseg povečal tudi na cenah?

Katja Simončič: To je težko trdit, kakor vem, sta v načrtu za Ljubljano še dva hotela, zaradi česar se zna trenutni under supply rahlo razbremeniti in se potem cene ne posledično ne bodo

povečevale. Tudi sedaj bi najbrž lahko zvišali cene, če pogledaš InterContinental, konec koncev niti ni tako zelo drag, glede na to, da je edini petzvezdični hotel v Ljubljani. Morda bodo glede na dobro zasedenost prihodnje leto kaj zvišali, vendar mi vseeno nismo destinacija kakor je Dubrovnik, kamor ljudje masovno rinejo in se hotelirji s cenami že praktično igrajo.

Neja Dvornik: Kaj pa promocija Slovenije – ali vidite tudi kakšno možnost za izboljšavo promocije Slovenije kot destinacije v svetu?

Katja Simončič: Ja, sigurno se da biti še boljši, ampak je pa vprašanje kako, ker vsi naši akterji dosti dobro in kvalitetno delajo na tem. V tem trenutku se promoviramo tako, kot se moramo, poudarjamo svoje glavne faktorje, kot so atraktivnost, butičnost, zeleni smo. Menim pa, da bi lahko spromovirali še kakšne druge, manjše destinacije, kot so Kobarid, dolina Soče in podobno. Ampak tu je problem infrastrukture, saj ni, da ne bi bilo povpraševanja, vendar je turista spravit tja, cela kolobocija. Veliko ljudi rado potuje z vlakom, ampak ko pojasnimo kakšna situacija je pri nas z železnicami, vse odvrne od takšnih avanturističnih načrtov. Promocija Slovenije v turizmu se mi zdi čisto korektna, potenciala za razvoj je pa še ogromno, ampak bo treba bo to podpreti še z infrastrukturo.

Neja Dvornik: Ali bi rekli, da so teroristični napadi vplivali na podobo Slovenije, kot varne, politično stabilne destinacije?

Katja Simončič: Ma ne, nihče ni direktno rekel, v Franciji s napadi, Slovenija je pa varna, gremo tja. Mislim, da so bolj posredno iskali varnejše destinacije, pa so nekje vmes naleteli na našo malo državico. No, ko tako povem, morda posredno ja (smeh).

Neja Dvornik: Za konec se mi poraja še eno vprašanje – v literaturi sem večkrat zasledila, da teroristični napad veliko dlje časa vpliva na destinacijo, kot pa naravne nesreče, četudi so le-te zahtevale več žrtev. Zakaj menite, da je temu tako?

Katja Simončič: Ja, to je res, ampak to kar težko pojasnim. Narava je narava, nanjo težko vplivamo. To so neke stvari na katere ne moremo vplivati, na terorizem pa mi lahko vplivamo. S pravilno integracijo ali pa drugimi mehanizmi bi to načeloma lahko regulirali, medtem ko je narava pač narava. Če pa takšno grozovito dejanje stori oseba, ki je za po vrhu bila še rojena v Belgiji ali Franciji, je pa strašljivo in nas veliko bolj prizadene. Iz čisto osebnega vidika ti lahko povem, saj ogromno potujem – mene osebno letalske nesreče skoraj ne prizadenejo. Jasno, se zgodijo, pride do odpovedi motorja in tehničnih napak, ampak to se dogaja. Ko pa je Lufthasin pilot naredil samomor in pobil vse potnike na letalu, potem sem imela pa nočne more še dva tedna. Točno to kot si rekla – ta namernost, hladnokrvnost in pripravljenost, da boš škodoval sočloveku, to je grozno in zato teroristični napadi veliko bolj škodujejo destinaciji, kot pa druge vrste nesreč, ne glede na kolateralno škodo.

## **PRILOGA 6: Zapis pogovora z vodjo Sektorja za raziskave, razvoj, inovacije in evropske projekte na Slovenski turistični organizaciji**

Neja Dvornik: Pozdravljeni, najlepše se vam zahvaljujem za vaš čas. Kot povedano po telefonskemu pogovoru opravljam magistrsko nalogo z naslovom »Vplivi terorističnih napadov v Evropski uniji na razvoj turizma v Sloveniji med letoma 2015 in 2016«. K sodelovanju sem vas povabila, saj ste v neposrednem stiku s turisti in hkrati izredno pomemben deležnik slovenskega turizma, zaradi česar je vaše mnenje nepogrešljivo v moji raziskavi. Med letoma 2015 in 2016 se je v EU odvijalo nekaj odmevnih terorističnih napadov, ki so močno preoblikovali turistične tokove. V svoji magistrski nalogi bom skušala oceniti, ali so teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 imeli vpliv na razvoj slovenskega turizma. Vprašanja so razdeljena v štiri sklope. V primeru, da vprašanja ne boste razumeli me prosim opozorite. Če na vprašanje zaradi poslovne etike ne boste želeli odgovoriti, bom to povsem razumela. Vsa vprašanja, ki se nanašajo na teroristične napade, se nanašajo na teroristične napade, ki so se med odvijali v Evropski uniji med letoma 2015 in 2016.

Nataša Hočevar: Hvala za razlago in povabilo k sodelovanju.

Neja Dvornik: Torej, če kar začneva s prvim vprašanjem. Številke v turizmu v Sloveniji še nikoli niso bile tako visoke. Število mednarodnih prihodov v Slovenijo se je tako med leti 2014/2015 in 2015/2016 povečalo za 12%, kar je trikratnik evropskega in globalnega povprečja. Kateri so po vašem mnenju ključni dejavniki, ki vplivajo na hiter razvoj slovenskega turizma?

Nataša Hočevar: V zadnjih letih so bila v promocijo Slovenije kot turistične destinacije vložena izdatna finančna sredstva, predvsem pa smo močno okrepili digitalni marketing. Veliko vlogo igra tudi prerazporeditev turističnih tokov zaradi najrazličnejših dejavnikov. Vemo, da so v Tuniziji, Turčiji in Egiptu izjemni upadi in ti gostje so za cilj svojih potovanj izbrali druge, varnejše destinacije. Velika prerazporeditev se je npr. zgodila s strani ruskih gostov, ki so v preteklosti v veliki meri potovali v omenjene dežele. Torej, zaradi različnih dejavnikov je prišlo do prerazporeditve turističnih tokov in to je med drugim vplivalo na rast turističnega prometa tudi v Sloveniji, hkrati pa Slovenija pridobiva na interesantnosti, turisti želijo nekaj novega, svežega in Slovenija to vsekakor je.

Neja Dvornik: Na podlagi katerih faktorjev se turisti po vašem mnenju največkrat odločijo za obisk Slovenije?

Nataša Hočevar: Motiv za obisk Slovenije so največkrat naravne lepote, kar Slovenska turistična organizacija tudi aktivno izpostavlja v promociji. Na svetovnem turističnem trgu se Slovenija jasno pozicionirana kot zelena, aktivna in zdrava destinacija s pestro butično ponudbo na stičišču Sredozemlja, Alp in Panonske nižine ter postaja zaželena ciljna

destinacija tistih turistov, ki se navdušujejo nad raznovrstno in kakovostno turistično ponudbo, ki nudi odlične možnosti za počitek in sprostitev, ob izbiri destinacije pa se visoko uvršča tudi varnost.

Neja Dvornik: Kot sem že omenila, me zanima predvsem varnost v turizmu. Kako pomemben je po vašem mnenju vidik varnosti pri izbiri destinacije za potovanje?

Nataša Hočevar: Osebna varnost med prihodom na destinacijo in med bivanjem na destinaciji zagotovo predstavlja zelo pomemben vidik. V določenih obdobjih je malo bolj pomemben, v drugih malo manj, kar se zelo lepo vidi v raziskavah, ki jih izvajamo med tujimi gosti. Ko morajo rangirat, torej ovrednotiti kaj je zanje najbolj pomembno, je v zadnjih nekaj letih prišlo do preskoka »varnosti« s petega na prvo mesto. Glede na to, da se Evropa v zadnjem času ni soočala z odmevnejšimi napadi, bi osebna varnost zagotovo beležila nekoliko manjši delež, vendar le-ta nedvomno ostaja visoko na lestvici prioritet pri izbiri destinacije s strani tujih gostov.

Neja Dvornik: Točno to sem opazila pri preučevanju raziskav, ki ste jih izvedli.

Nataša Hočevar: Tako je, moram pa opozoriti, da so razlike glede na profil gosta. Če za primerjavo vzamemo poslovna potovanja in potovanja z družino, se gost v drugem primeru odloči za bolj varno destinacijo. Poslovne poti nas pogosto vodijo na destinacije, ki jih sami ne bi izbrali, v primeru produkta MICE in večjih kongresov pa je varnost prav tako izjemnega pomena pri izbiri destinacije za npr. kongres

Neja Dvornik: Slovenija po različnih mednarodno sprejetih merilih, kot sta Global Peace Index in Global Terrorism Index velja za eno izmed najvarnejših držav na svetu, na obeh lestvicah smo na top 10 mestih. Ali menite, da ima vidik varnosti vpliv na turistovo izbiro Slovenije za svojo destinacijo – tu govorim precej o politični stabilnosti?

Nataša Hočevar: Da, omenjena indeksa nas uvrščata na zavidljivo mesto, za katero verjamem, da si ga zaslužimo. Varnost je podobno kot čistoča nekaj česar sami ne zaznamo, tuji gosti pa so tako nad varnostjo, kot nad čistočo Slovenije, navdušeni. Slovenija je ciljni trg mnogih turistov tudi zaradi varnosti. To zagotovo ni osnovni motiv za potovanje, je pa nujni sestavni element, ki dodatno oprepi nemero ali pa nas od le-te odvrne. Turistova izbira je močno odvisna tudi od percepcije določene države. Pogosto je le-ta drugačna od dejanskega stanja, še vedno se na katerem izmed prekomorskih trgov srečujemo s primeri, ko menijo, da je Slovenija del, po njihovem mnenju, politično nestabilnega Balkana. Pri tem je ključno učinkovito trženje in promocija Slovenije kot turistične destinacije ter ustrezno pozicioniranje. Skozi promocijske aktivnosti (sejmi, workshopi, digitalne kampanje, obiske tujih novinarjev in blogerjev), širimo glas o izjemnih danostih, ki jih Slovenija lahko ponudi na majhnem in raznolikem območju. Skupaj s turističnim gospodarstvom se trudimo, da čim



več gostov navdušimo za obisk Slovenije, pri čemer nas veseli, da tudi pričakovanja gostov navadno presežena, tudi z vidika osebne varnosti. Več zadovoljnih gostov nas obišče, več ambasadurjev slovenskega turizma imamo. Priporočila prijateljev in znancev se še vedno uvrščajo na vrh lestvic motivov za izbiro določene destinacije, v zadnjem času je sprememba zgolj ta, da se je fenomen »od ust do ust« preselil na družbena omrežja. Neja Dvornik: No, saj gre nekako za enak princip.

Nataša Hočevar: Tako je.

Neja Dvornik: Omenili ste, da nas čezoceanski trgi še vedno smatrajo za politično nestabilno destinacijo oziroma kar regijo, kar se sklada z nekaterimi opažanji o mikro in makro vplivih terorističnih napadov. Ali ste opazili kakšno razliko v rasti prihodov z EU ali čezocanskih gostov?

Nataša Hočevar: Ja res je, ponekod je še vedno čutiti mnenja, da Slovenija ni politično stabilna destinacija. To je odraz številnih dejavnikov, tudi šolstva in družbe v določenih državah. Tudi sami nismo seznanjeni s politično stabilnostjo vseh azijskih in afriških držav. Nič nenavadnega ni, če informator na sejmu dobi vprašanje o varnosti ali s kako veliko križarko je mogoče pluti po Soči, to so vprašanja, ki se bodo ne glede na intenziteto promocije vedno pojavljala. V času digitalizacije je naša naloga, da v skladu z načeli vsebinskega digitalnega marketinga s pomočjo novinarjev, blogerjev, vlogerjev, zagotavljamo objave, ki goste navdihujejo za obisk Slovenije in jih informirajo o turistični ponudbi Slovenije. Z vidika varnosti je še bolj kot dejansko stnje, pomembna percepcija gosta, le-ta je odločilna pri izbiri destinacije. Države s ponavljajočimi nemiri si zelo težko povrnejo prejšnji ugled oziroma status. Indeksi rasti prihodov s čezocenaskih trgov so precej višji, kot indeksi rasti z evropskih trgov, vendar moramo pri tem upoštevati, da so izhodiščne vrednosti pri ključnih trgih slovenskega turizma (Italija, Avstrija, Nemčija, Velika Britanija itd.), bistveno višje od števila prihodov s prekomorskih trgov. Dejstvo je tudi, da se npr. korejski gosti uvrščajo že na 5. mesto po številu prihodov, vedeti pa moramo, da je njihova povprečna doba bivanja v Sloveniji le 1 dan.

Neja Dvornik: Kot omenjeno v enem izmed predhodnih vprašanj, se rast slovenskega turizma vsako leto močno povečuje. Ali ocenjujete, da so teroristični napadi med letoma 2015 in 2016 v EU vplivali na obseg slovenskega turizma in če ja, kako so nanj vplivali?

Nataša Hočevar: Dejavnik varnosti je nedvomno imel vpliv, skupaj s povečano promocijo. Lepe rezultate npr. beležimo na nemškem trgu, rast v letu 2017 je bila 20% glede na predhodno leto, težko pa je opredeliti kakšen delež k temu prispeva kateri izmed dejavnikov. Ob preteklih tragičnih dogodkih so se številni gosti odločili za raziskovanje bližnjih destinacij, tudi znotraj držav, kar je pripomoglo k okrepljenim statistikam domačih gostov. Zgodila se je tudi delna preusmeritev z vidika prevoznih sredstev. V primerjavi s potovanjem

z letalom, je avtomobil postal bolj varna izbira. Letalske družbe so zaradi terorizma utrpeli veliko škode. Ne glede na vse dejavnike tveganja, je turizem je v današnjem času postal nuja, zato je tudi okrevanje po epidemijah, napadih in drugih katastrofah vedno hitrejše.

Neja Dvornik: Turistični tokovi so podvrženi mnogim različnih dejavnikom. Med letoma 2015 in 2016 se je v EU odvilo nekaj terorističnih napadov, ki so močno zaznamovali turistične tokove. Kateri od teh teroristični napadov je po vašemu mnenju najbolj vplival na turistične tokove in zakaj?

Nataša Hočevar: Po mnenju strokovnjakov, je imel največji vpliv teroristični napad v Parizu, ta je bil med največjimi in najbolj nepričakovanimi. Po drugih smo se morda tudi turisti že nekoliko utrdili oz. smo zaupali poostrenim varnostnim ukrepom, kotomenjeno, turizem glede na svoj pomen, ki ga danes ima v življenju posameznika, vedno hitreje okreva po najrazličnejših katastrofah.

Neja Dvornik: Kot omenjeno v enem izmed predhodnih vprašanj, se rast slovenskega turizma vsako leto močno povečuje. Ali ocenjujete, da so teroristični napadi med letoma 2015 in 2016 v EU vplivali na obseg slovenskega turizma in če ja, kako so nanj vplivali?

Nataša Hočevar: Vplivali so predvsem preko preusmeritve turističnih tokov. Globalno gledano ne moremo oceniti, koliko so imeli dejanskega vpliva na obseg slovenskega turizma, ampak dejstvo je, da so se turistični tokovi močno preoblikovali. Terorizem je vplival tudi na spremembo motivov številni gosti so se namesto na klasične 3S destinacije preusmerili na destinacije za aktivni oddih, kar je zagotovo prednost za Slovenijo. V porastu je tudi kratek mestni oddih v bližnjih destinacijah...V Sloveniji beležimo konstantno rast, ki jo na številnih trgih merimo v dvomestnih številkah, kar je, kot omenjeno posledica številnih dejavnikov, tudi preusmeritve turističnih tokov.

Neja Dvornik: Ali ste v zadnjih treh letih opazili porast cen turističnih produktov in storitev v Sloveniji?

Nataša Hočevar: Cenovna politika v Sloveniji je precej problematična. Na eni strani imamo portale kot sta Kuponko in Enanadan, kjercene prekomerno znižujemo, po drugi strani pa imamo že sicer nizke cene v primerjavi s konkurenčnimi destinacijami. Slovenski hotelski sektor ima velik izziv glede investiranja v infrastrukturo, zato cene ne dosegaajo zelenih nivojev, potrošnja tujih gostov pa je glede na cilje slovenskega turizma bistveno prenizka, potrebno pa je delati na vsebinah. Potrebujemo produkte z višjo dodano vrednostjo, Slovenijo pa skušamo skozi globalne digitalne kampanje pozicionirati kot destinacijo za 5-zvezdična doživetja, ki bodo omogočala za slovenski turizem ugodnejšo cenovno politiko.

Neja Dvorniki: Kateri faktorji po vašem mnenju najbolj vplivajo na cene?

Nataša Hočevar: Slovenija ima še vedno velik manko z vidika infrastrukture. Manjka nam predvsem pet zvezdičnih hotelov, letos smo dobili enega, potrebovali bi jih še vsaj pet. V Črni Gori in drugih južnih sosedah sedaj pospešeno gradijo ravno zaradi povečanega volumna turizma. Druga ključna komponenta pa so omenjena doživetja – potencial je velik, zelena, aktivna, zdrava destinacija je pravi poligon za 5-zvezdična doživetja, ki omogočajo večje zadovoljstvo gostov, dvig cen in višji dohodek, zato v letošnjem letu načrtujemo poziv in oblikovanje kriterijev za 5-zvezdična doživetja. Nujno je, da razvoj le-teh spodbudimo. Vsekakor pa bi izpostavila še problem kadra, saj je tako v gostinstvu, kot v turizmu danes nepredstavljivo težko najti in obdržati ustrezen kader. Vizija slovenskega turizma je, da postanemo butična destinacija za zahtevnega obiskovalca, kar pomeni re-pozicioniranje in spremembo imageda poceni destinacije.

Neja Dvornik: Kaj pa v povezavi s terorističnimi napadi, bi rekli, da so teroristični napadi, ki so se med letoma 2015 in 2016 odvijali v EU, vplivali na cene turističnih proizvodov in storitev Sloveniji in če menite da ja, kako so nanje vplivali?

Nataša Hočevar: Menim, da neposrednega vpliva ni bilo, cene so se nekoliko zvišale organsko. Ob predpostavki preusmeritve turističnih tokov in s tem dodatnih rasti prihodov in obremenjenosti nekaterih destinacij še posebej v poletnih mesecih, bi lahko sklepali na posredno korelacijo, vendar ne obstajajo raziskave, ki bi le-to potrjevale.

Neja Dvornik: Kako bi turiste, ki pridejo v Slovenijo, razdelili po segmentih?

Nataša Hočevar: Turiste, ki obiščejo Slovenijo delimo na tri segmentne skupine: avanturiste, družabnike in muze iz katerih izhaja 12 person slovenskega turizma. Vse so natančno opredeljene v poročilu o identifikaciji ciljnih skupin slovenskega turizma, objavljenem na poslovnih spletnih straneh STO. Danes ne delamo več demografskih segmentacij, pač pa glede na življenjski slog. Starejši npr. so danes neredko aktivni, spijo v hostlih, so aktivni uporabniki družbenih omrežij itd., skratka ne moremo jih več segmentirati glede na starost, pač pa je osnova za segmentacijo motiv za potovanje.

Neja Dvornik: Pa ocenjujete, da so se v zadnjih treh letih, se pravi v časovnem obdobju, ki ga preučujem in v kateremu so se odvijali omenjeni teroristični napadi, segmenti kaj spreminjali?

Nataša Hočevar: Segmenti se v skladu z razvojno usmeritvijo in pozicioniranjem zagotovo spreminjajo, to je tudi naša želja, pravzaprav ostaja še veliko manevrskega prostora. Pridobivamo na podobi trajnostne in aktivne destinacije. Smo v fazi izvedbe ene največjih raziskav slovenskega turizma, ko kvantificiramo persone, na način, da prebivalce evropskih držav umeščamo v segment – npr. ugotovimo, da je oseba, pohodnik, jo umestimo pod persono za pohodniški turizem. Potem smo jih vprašali, če so razmišljali o obisku Slovenije

in čeprav so nekateri popolnoma ustrezali našim personam, Slovenija zanje ni bila na listu želja, nekateri o njej niso še ničesar vedeli. Tako ugotavljamo tržni potencial in se osredotočamo na prave trge za dosego željenih segmentov, kar pa nam danes s trženjskega vidika omogoča programatično oglaševanje.

Neja Dvornik: Prej ste omenili, da so teroristični napadi precej vplivali na segment MICE in družinskega turizma. Ali bi mi lahko podali vašo oceno vplivov terorističnih napadov v EU med letoma 2015 in 2016 na segment turistov, ki prihajajo v Slovenijo?

Nataša Hočevar: Težko rečem, Američani na primer so tudi po napadih potovali brez večjih sprememb, japonski trg, od katerega smo si veliko obetali, pa je bil zaradi nemirov občutno prizadet. Trditi, da je upad zgolj posledica terorističnih napadov pa ni na mestu, saj je le-to med drugim posledica staranja prebivalstva. Teroristični napadi so do določene mere imeli vpliv, vendar za to nimamo raziskav in ne vemo, kakšni bi bili rezultati, če terorističnih napadov ne bi bilo. Sklepamo lahko, da so teroristični napadi imeli večji vpliv na potovanja starejših, saj so se le-ti, bolj dovzetni za medijsko poročanje, mladi pa pogosto celo izkoristijo morebitno znižanje cen, kar se je zgodilo v Parizu. Vezano na evropske destinacije, se kaže, da je Madrid na primer rabil precej časa, da si je opomogel, prav tako Pariz, zadnja tragična dogodka v Španiji in Veliki Britaniji, pa skorajda nista imela posledic v kontekstu turizma.

Neja Dvornik: Iz katerih virov se po vašem mnenju turisti najbolj informirajo o varnosti in politični stabilnosti države, v katero potujejo?

Nataša Hočevar: Naše raziskave kažejo, da največ iz dnevnih medijev, torej časopisi, televizija, splet. Slovenija se kot rečeno uvršča visoko na indeksih varnosti, krepi se podoba Slovenije kot varne destinacije.

Neja Dvornik: STO je definitivno eden izmed najpomembnejših akterjev v slovenskem turizmu. Ali ste po terorističnih napadih v EU med letoma 2015 in 2016 prilagodili tržno komunikacijo in Slovenijo promovirali tudi kot varno in stabilno destinacijo?

Nataša Hočevar: Dobro vprašanje, a izjemno delikatno. Preden smo sprejeli odločitve – ideja, da bi varnost glede na ugodne indekse izpostavili kot eno od edinstvenih prodajnih priložnosti Slovenije je bila mamljiva, smo prednosti, slabosti, priložnosti in nevarnosti temeljito pretehtali. Prišli smo do ugotovitve, da gre za izjemno občutljivo področje, pri čemer neposredna promocija varnosti ni na mestu. Ob nedavnem obisku Prage sem prejela letak, na katerem je bilo zapisano, da je Praga varno mesto brez terorizma. Ker se to lahko hitro spremeni, je to precej nevarno početje. Varnost vsekakor poudarjamo v predstavitev organizatorjem potovanj, jo omenimo v člankih, posredno jo skušamo vplesti v komunikacijska sporočila, nikoli pa ne na tako neposreden način kot v primeru Prage.

Neja Dvornik: Že prej ste parkrat lepo napeljali pogovor na prihodnost slovenskega turizma. Ali mi lahko podate oceno razvoja slovenskega turizma za naprej?

Nataša Hočevar: V slovenskem turizmu si obetamo nadaljnjih rasti, stremimo pa predvsem k povečanju potrošnje, ki smo si jo zadali s Strategijo trajnostne rasti slovenskega turizma 2017-2021. Turistični sektor se bo moral preoblikovati, z investicijami in doživetji dosega višjo dodano vrednost. Rast bo konstantna, nas pa ti kazalniki rasti prihodov in prenočitev ne bodo več toliko zanimali kot kazalniki potrošnje, ki pa jo ob uspešnem skupnem razvoju s slovenskim turističnim gospodarstvom, postopno dvigujemo. Bistveno večjo vlogo bodo v prihodnosti imele turistične destinacije znotraj Slovenije, saj bodo morale nuditi dobro razvojno platformo poslovnemu delu turističnega sektorja in z roko v roki pet zvezdična doživetja ciljano tržiti domačim in tujim gostom.

## **PRILOGA 7: Zapis pogovora s predstavnikom prevoznega podjetja GoOpti**

Neja Dvornik: Številke v turizmu v Sloveniji še nikoli niso bile tako visoke. Število mednarodnih prihodov v Slovenijo se je tako med leti 2014/2015 in 2015/2016 povečalo za 12%. Kateri so po vašem mnenju ključni dejavniki, ki vplivajo na hiter razvoj slovenskega turizma?

Sašo Sušnik: Zagotovo jih je veliko, kot so boljša dostopnost do Slovenije, lepote in znamenitosti Slovenije, varno okolje, cene, promocija slovenskega turizma

Neja Dvornik: Na podlagi katerih faktorjev se turisti po vašemu mnenju največkrat odločijo za obisk Slovenije?

Sašo Sušnik: Varnost, lepote in znamenitosti Slovenije, cene

Neja Dvornik: Kako pomemben je po vašem mnenju vidik varnosti pri izbiri destinacije za potovanje?

Sašo Sušnik: 10, zelo pomemben

Neja Dvornik: Slovenija po različnih mednarodno sprejetih merilih, kot sta Global Peace Index in Global Terrorism Index velja za eno izmed najvarnejših držav na svetu. Ali menite, da turisti izberejo Slovenijo kot svojo destinacijo tudi zaradi tega, ker velja za varno?

Sašo Sušnik: Seveda.

Neja Dvornik: Turistični tokovi so podvrženi mnogim različnim dejavnikom. Med letoma 2015 in 2016 se je v EU odvijalo nekaj terorističnih napadov, ki so močno zaznamovali turistične tokove. Kateri od teh terorističnih napadov je po vašem mnenju najbolj vplival na turistične tokove in zakaj?

Sašo Sušnik: Najbolj je verjetno vplivala vojna v Siriji in prihod migrantov, takoj za tem pa teroristični napadi v Parizu, ki so bili medijsko zelo izpostavljeni.

Neja Dvornik: Kot omenjeno v enem izmed predhodnih vprašanj, se rast slovenskega turizma vsako leto močno povečuje. Ali ocenjujete, da so teroristični napadi med letoma 2015 in 2016 v EU vplivali na obseg slovenskega turizma in če ja, kako so nanj vplivali?

Sašo Sušnik: Menim, da teroristični napadi sami po sebi niso imeli negativnega vpliva za razvoj turizma v Sloveniji, mogoče so imeli celo bolj pozitiven vpliv, saj veljamo za varno destinacijo.

Neja Dvornik: Poleg samega prihoda tujih turistov v Slovenijo, se je v preučevanemu obdobju hkrati povečevalo tudi število domačih turistov. Ali so po vašem mnenju teroristični napadi vplivali tudi na potovalne načrte domačih turistov?

Sašo Sušnik: Da, Slovenci so v teh letih zelo malo potovali ter so izbirali krajše destinacije. Možna razloga sta tudi strah pred terorističnimi napadi in večji občutek varnosti v domovini. Deloma je bilo slutiti, da domači turisti pogosteje potujejo po Sloveniji oziroma ne potujejo.

Neja Dvornik: Statistični podatki kažejo, da so se turistični tokovi po terorističnih napadih v EU usmerili v varnejše in politično bolj stabilne države. Ali so po vašem mnenju teroristični napadi povečali prihod mednarodnih turistov iz Evrope v Slovenijo?

Sašo Sušnik: Da, vendar ne samo teroristični napadi, predvsem vojne na Bližnjem vzhodu. Ti so veliko bolj vplivale na razvoj turizma v Sloveniji, kot pa teroristični napadi v Evropski uniji.

Neja Dvornik: Ali ocenjujete, da se je po terorističnih napadih med letoma 2015 in 2016 v EU spremenila percepcija varnosti Evrope med turisti iz drugih kontinentov?

Sašo Sušnik: Da, vendar je ta kratkega veka. Takšni učinki po mojem mnenju minejo relativno hitro.

Neja Dvornik: Ali so po vašem mnenju teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na prihod mednarodnih turistov iz drugih kontinentov v Slovenijo in če ja, kako?

Sašo Sušnik: Na to vprašanje težko odgovorim, saj imamo zelo majhen odstotek turistov z drugih kontinentov, tudi danes. Več turistov z drugih kontinentov smo dobili zahvaljujoč izvolitvi Donalda Trumpa, saj Melania prihaja iz Slovenije.

Neja Dvornik: Glede na hitro prirast turizma bi pričakovala tudi dvig cen. Ali ste v zadnjih treh letih opazili/določili tudi višje cene turističnih produktov in storitev?

Sašo Sušnik: Ne, tega pa nisem opazil, tako da ne morem trditi.

Neja Dvornik: Kateri faktorji po vašemu mnenju najbolj vplivajo na cene turističnih proizvodov in storitev?

Sašo Sušnik: Bi rekel da povpraševanje in ponudba, posebni dogodki, konference, zasedenost.

Neja Dvornik: Ali ocenjujete, da so teroristični napadi, ki so se med letoma 2015 in 2016 odvili v EU, vplivali na cene turističnih proizvodov in storitev Sloveniji in če menite da ja, kako so nanje vplivali?

Sašo Sušnik: Ne, mislim, da niso vplivali na naše cene.

Neja Dvornik: Ali ste morda opazili/določili morebitne spremembe v cenah turističnih produktov in storitev neposredno po terorističnih napadih v EU med letoma 2015 in 2016?

Sašo Sušnik: Ne, podražitve so bile normalne glede na rast cen. Povpraševanje – ponudba pač.

Neja Dvornik: Kako bi turiste, ki pridejo v Slovenijo, razdelili po segmentih?

Sašo Sušnik: Tako v grobem bi rekel na športni turizem (aktivni turisti, hribolazci itd.), termalni ali zdraviliški turizem, poslovni in kongresni turizem, počitnikarji, dnevni ogledi (križarke) in prehodni gosti, ki se peljejo čez Slovenijo

Neja Dvornik: Ali ocenjujete, da so se segmenti turistov od leta 2015 spreminjali?

Sašo Sušnik: Da, predvsem se povečujejo na podlagi večje ponudbe športni turizem, termalni turizem in nekajdnevni izleti

Neja Dvornik: Ali so po vašem mnenju teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na segment turistov, ki prihajajo v Slovenijo?

Sašo Sušnik: Ne, mislim da niso.

Neja Dvornik: Iz katerih virov se po vašem mnenju turisti najbolj informirajo o varnosti in politični stabilnosti države, v katero potujejo?

Sašo Sušnik: Prek Interneta, forumov in drugih medijev

Neja Dvornik: Ali ste v vašem podjetju/organizaciji po terorističnih napadih v EU med letoma 2015 in 2016 prilagodili tržno komunikacijo in Slovenijo promovirali tudi kot varno in stabilno destinacijo?

Sašo Sušnik: Ne, nismo.

Neja Dvornik: Kako pomemben faktor je po vašem mnenju vidik varnosti in politične stabilnosti, pri izbiri Slovenije za svojo destinacijo?

Sašo Sušnik: Bi rekel, da ocena 8 za vidik varnosti in ocena 1 za politično stabilnost, saj je tudi Slovenija del EU.

Neja Dvornik: Ali ocenjujete, da Slovenija dovolj promovira svojo varnost in politično stabilnost?

Sašo Sušnik: Da, jaz mislim, da dobro delajo.

Neja Dvornik: Bi mi morda lahko podali oceno razvoja slovenskega turizma za prihodnja leta in ali vidite možnosti, za izboljšavo promoviranja Slovenije?



Sašo Sušnik: Izboljšava bi lahko bila več promoviranja na družbenih omrežjih in prek oglasov na Googlu, Yandexu itd. ter cenejši sejmi. Ocena razvoja je okrog 3 od 10. Zgled nam bi morala biti Avstrija, ki je brez morja in sonca, pa vendar prva država v EU po turizmu na prebivalca.

## **PRILOGA 8: Zapis pogovora z direktorjem turistične agencije STA**

Neja Dvornik: Številke v turizmu v Sloveniji še nikoli niso bile tako visoke. Število mednarodnih prihodov v Slovenijo se je tako med leti 2014/2015 in 2015/2016 povečalo za 12%. Kateri so po vašem mnenju ključni dejavniki, ki vplivajo na hiter razvoj slovenskega turizma?

Marjan Beltram: Turistični tokovi se zelo spreminjajo in jaz vidim razlog za trenutno visoko priljubljenost Slovenije kot en velik »hype«. Visoka uvrščenost na Lonely Planetu, dobra promocija, raznolika ponudba in relativno visoka kakovost storitev vplivajo na dober renome Slovenije.

Neja Dvornik: Kako pomemben pa je po vašem mnenju vidik varnosti pri izbiri destinacije za potovanje?

Marjan Beltram: Jaz osebno ne verjamem v turiste, ampak verjamem v popotnike. Najbrž je odvisno od turista, v našem podjetju delamo tako s pristočnimi turisti kot s poslovnimi, vendar tisti, ki se zanimajo za potovanje v bolj rizične države vedo, da je pač določen riziko. Vsekakor pa sem mnenja, da vsa panika okrog terorističnih napadov pojenja, zadnjih napadov mediji že skoraj ne omenjajo več.

Neja Dvornik: Slovenija po različnih mednarodno sprejetih merilih, kot sta Global Peace Index in Global Terrorism Index velja za eno izmed najvarnejših držav na svetu. Ali menite, da turisti izberejo Slovenijo kot svojo destinacijo tudi zaradi tega, ker velja za varno?

Marjan Beltram: Ne, mislim da ne. Mogoče vpliva bolj posredno, vsekakor pa mislim, da zgolj zaradi tega.

Neja Dvornik: Turistični tokovi so podvrženi mnogim različnim dejavnikom. Med letoma 2015 in 2016 se je v EU odvijalo nekaj terorističnih napadov, ki so močno zaznamovali turistične tokove. Kateri od teh terorističnih napadov je po vašem mnenju najbolj vplival na turistične tokove in zakaj?

Marjan Beltram: Ne vem, od evropskih napadov bi vsekakor izpostavil teroristični napad v Parizu, ko je bil po nekaj letih prvi tak večji napad na civiliste in teroriste, potem pa vsak naslednji manj. Še bolj kot evropski teroristični napadi pa so na tokove vplivali teroristični napadi v Severni Afriki, tam je tudi njihovo ekonomijo dolgoročno zelo prizadelo.

Neja Dvornik: Kot omenjeno v enem izmed predhodnih vprašanj, se rast slovenskega turizma vsako leto močno povečuje. Ali ocenjujete, da so teroristični napadi med letoma 2015 in 2016 v EU vplivali na obseg slovenskega turizma in če ja, kako so nanj vplivali?

Marjan Beltram: Pa ja, se strinjam da v posrednem smislu so znali vplivati, vendar se mi povečanje zanimanja za vzhodne države na splošno bolj posledica tega, da so turisti so čezoceanski turisti pred desetimi leti množično začeli potovati na skomercializirane destinacije, kot so Pariz, Benetke in podobno, sedaj pa bi radi odkrili še kaj drugega in potujejo k nam. V smislu volumna bi izpostavil predvsem število mednarodnih prihodov, saj se število nočitev po mojemu mnenju niti ni povečevalo v smislu, da bi turist sedaj namesto treh noči ostal deset noči.

Neja Dvornik: Statistični podatki kažejo, da so se turistični tokovi po terorističnih napadih v EU usmerili v varnejše in politično bolj stabilne države. Ali so po vašem mnenju teroristični napadi povečali prihod mednarodnih turistov iz Evrope v Slovenijo?

Marjan Beltram: Ne, mislim da ne, oziroma vsaj ne čisto neposredno. Ljudje pač želijo odkrivati nove destinacije in mi smo relativno nov hit na turistični sceni.

Neja Dvornik: Poleg samega prihoda tujih turistov v Slovenijo, se je v preučevanemu obdobju hkrati povečevalo tudi število domačih turistov. Ali menite, da so Slovenci zaradi terorističnih napadov pogosteje za svojo destinacijo izbrali kar matično državo?

Marjan Beltram: Ja morda, vendar je k temu sigurno pripomogla tudi gospodarska situacija, saj si ogromno ljudi potovanja v kakšne druge države niti ni mogla privoščiti.

Neja Dvornik: Ali ste v zadnjih treh letih opazili/določili tudi višje cene turističnih produktov in storitev?

Marjan Beltram: Hm, v Sloveniji so se sicer cene nastanitev nekoliko dvignile, vendar so še vedno prenizke. Štiri in pet zvezdični hoteli stanejo 200€ kar je občutno prenizko po mojem mnenju. Kar se tiče letalskih kart pa so v splošnem šle dol, kar je posledica tudi vse več ponudnikov. V glavnem če povzamem, mislim, da bi slovenki turizem moral bolj delati na kakovosti kot pa na masi, trenutno pa računamo premalo za preveč ljudi.

Neja Dvornik: Kateri faktorji po vašem mnenju najbolj vplivajo na cene turističnih proizvodov in storitev?

Marjan Beltram: Bi rekel da kar enostavno princip ponudba – povpraševanje.

Neja Dvornik: Ali ocenjujete, da so teroristični napadi, ki so se med letoma 2015 in 2016 odvili v EU, vplivali na cene turističnih proizvodov in storitev Sloveniji in če menite da ja, kako so nanje vplivali?

Marjan Beltram: Tudi če so posredno vplivali na večje povpraševanje in posledično cene – je še vedno premalo. Jaz mislim, da je bolje, da imajo hoteli prazne sobe kot pa da jih prodajajo za 180 € na noč .

Neja Dvornik: Omenili ste, da delate z različnimi segmenti turistov. Kako bi turiste, ki pridejo v Slovenijo, razdelili po segmentih?

Marjan Beltram: V grobem poslovni, prostočasni, potem pa še po starosti, torej mladi, družinski, pari, in tako dalje.

Neja Dvornik: Ali ocenjujete, da so se segmenti turistov od leta 2015 spreminjali?

Marjan Beltram: Pa niti ne, po mojemu mnenju so kar enakomerno rastle.

Neja Dvornik: Ali so po vašem mnenju teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na segment turistov, ki prihajajo v Slovenijo?

Marjan Beltram: Ne

Neja Dvornik: Iz katerih virov se po vašem mnenju turisti najbolj informirajo o varnosti in politični stabilnosti države, v katero potujejo?

Marjan Beltram: Internet, se pravi spletni forumi, televizija, novice. Zelo so pomembni odzivi drugih turistov, ki so potovali v državo in potem izkušnje delijo na TripAdvisorju in podobno.

Neja Dvornik: Ali ste v vašem podjetju/organizaciji po terorističnih napadih v EU med letoma 2015 in 2016 prilagodili tržno komunikacijo in Slovenijo promovirali tudi kot varno in stabilno destinacijo?

Marjan Beltram: Mi se zadnjem času bolj osredotočamo na outgoing turizem, v preteklosti pa smo to sporočali bolj posredno kot pa neposredno.

Neja Dvornik: Kako pomemben faktor je po vašem mnenju vidik varnosti in politične stabilnosti, pri izbiri Slovenije za svojo destinacijo?

Marjan Beltram: Kot rečeno, mislim da je eden izmed faktorjev, ne bi pa trdil, da najpomembnejši.

Neja Dvornik: Bi mi morda lahko podali oceno razvoja slovenskega turizma za prihodnja leta in ali vidite možnosti, za izboljšavo promoviranja Slovenije?

Marjan Beltram: Pa promocija je v redu, čeprav se seveda vedno da izboljšati. Predvsem vidim možnosti razvoja v smislu postavljanja novih atrakcij – Ljubljana kot destinacija nima za več kot dva, morda tri dni kaj za ponuditi, morda pa bi se to spremenilo če bi imeli kakšen zabavišni park, ali pa morda nekaj v smislu London Eye, boljših muzejev in podobno. Manjka nam infrastrukture in predvsem to, da bi res delali na kvaliteti in ne na masi. Potem nam manjka infrastruktura, razvite mammo lokacije kot so Ljubljana, Bled, Postojna pa mogoče Piran, karkoli drugega je pa potrebno najemat avto in se ljudem to ne da. V glavnem, saj nam ne gre slabo, ampak imamo pa še mnogo prostora za izboljšavo. Tudi v Ljubljani na primer živi zgolj center, pa bi bilo čisto lušno, če bi za turiste obudili tudi druge dele Ljubljane, kot so Šiška, Bežigrad, to so kraji polni zanimive zgodovine, ampak ne živijo za turiste. Torej razvoj več drugih lokacij in nekaj atrakcij, idealno več različnih, ki bi privabile različne segmente.

## **PRILOGA 9: Zapis pogovora z direktorjem dohodnega turizma Sava Turizma**

Neja Dvornik: Številke v turizmu v Sloveniji še nikoli niso bile tako visoke. Število mednarodnih prihodov v Slovenijo se je tako med leti 2014/2015 in 2015/2016 povečalo za 12%. Kateri so po vašem mnenju ključni dejavniki, ki vplivajo na hiter razvoj slovenskega turizma?

Matjaž Žnidaršič: Za to, da imamo takšne odzive, kot jih imamo ocenjujem, da ima nekaj veze tudi z varnostno situacijo, ki ste jo omenila na začetku. Za to, da se slovenski turizem tako hitro razvija pa je razlog v konsistentni promociji v zadnjih dvajsetih letih. Slovenija je majhna država, zato so to relativno majhni vložki, vendar smo pa konsistentni. Zadnjih 7 let se s sloganom »I feel Slovenia« uspešno prebijamo na globalni trg, mogoče niti ne toliko pri končnih konzumentih, organizatorji potovanj pa ves čas iščejo nove destinacije in alternative in tu lahko mi pridemo na vrsto.

Neja Dvornik: Na podlagi katerih faktorjev se turisti po vašemu mnenju največkrat odločijo za obisk Slovenije?

Matjaž Žnidaršič: Kaj spodbudi človeka, da se odpelje v Slovenijo, so zagotovo priporočila. Ta priporočila pa omenjajo, da je Slovenija lepa dežela, varna dežela, zelena dežela. Ker ste prej omenila varnost, lahko potrdim, da se turisti čedalje bolj informirajo o varnosti preden potujejo v destinacijo.

Neja Dvornik: Turistični tokovi so podvrženi mnogim različnim dejavnikom. Med letoma 2015 in 2016 se je v EU odvijalo nekaj terorističnih napadov, ki so močno zaznamovali turistične tokove. Kateri od teh terorističnih napadov je po vašemu mnenju najbolj vplival na turistične tokove in zakaj?

Matjaž Žnidaršič: Čisto vsi napadi so bili odmevni, sploh ko se napadom prilepi islama, nastane neka taka splošna panika. Najbolj so bili odmevni tisti v Franciji oziroma v Parizu in takrat smo lahko opazili, da je bilo manj povpraševanja za mestna središča in takrat imamo morda občutek, da mi od tega profitiramo. Bolj so se napolnila silvestrovanja v hotelih, restavracijah kot pa na prostem. Še bolj kot v Evropi pa so v zadnjih treh letih na turizmu vplivali napadi v Severni Afriki, ala Tunizija, Egipt in ostali. Je pa res, da ljudje zelo hitro pozabljamo, najprej vidimo neko prerazporeditev tokov, potem pa se situacija v primeru, da ne pride do novih napadov stabilizira.

Neja Dvornik: Poleg samega prihoda tujih turistov v Slovenijo, se je v preučevanemu obdobju hkrati povečevalo tudi število domačih turistov. Ali so po vašem mnenju teroristični napadi vplivali tudi na potovalne načrte domačih turistov?

Matjaž Žnidaršič: Moja osebna ocena, da je to vplivalo manj. Res je, da so Slovenci izbirali druge destinacije, na primer tisti, ki so prej potovali v Turčijo ali Egipt so potem zamenjali za Španijo in Portugalsko, vendar tisti, ki potujejo v okviru določenih proračunov še vedno potujejo, ne ostajajo zaradi tega v Sloveniji. Ampak spet, se pa vedno kaj pomeša, morda je nekdo ostal brez potencialne sobe v Dalmaciji, pa je potem ostal doma in si ogledal kaj domačega. Da pa bi nekdo spremenil svoje potovalne navade zaradi terorističnih napadov, bi pa ocenil, da ne.

Neja Dvornik: Ali ocenjujete, da so teroristični napadi med letoma 2015 in 2016 v EU vplivali na obseg slovenskega turizma in če ja, kako so nanj vplivali?

Matjaž Žnidaršič: Mislim, da so napadi pozitivno vplivali na obseg slovenskega turizma v smislu povečanega števila mednarodnih prihodov, vendar v bolj posrednem smislu. Ne bi rekel, da se je teroristični napad odvil, potem pa je turist rekel, da gre sem, ker tam jih pa ni, enostavno so s povečano promocijo organizatorji potovanj Slovenijo prepoznali kot alternativo destinacijo in jo ponudili turistov, potem pa se je vse skupaj malo povežalo.

Neja Dvornik: Pred časom sem brala članek o mikro in makro lokacijah, kako turisti dojemamo nevarnost destinacije. Bi ocenili, da so teroristični napadi v EU vplivali na število prihodov čezoceanskih gostov?

Matjaž Žnidaršič: Sigurno, Evropejec kot nevarno vidi mestno središče, Američan morda državo, Korejec že celotno celino. Istočasno počí v Parizu in Bruslju in že lahko smatrajo kot nevarno celotno območje. Ko gledamo čezoceanski trg, moramo vzeti v zakup to, da trende v veliki meri usmerjajo organizatorji potovanj. Način, kako so oni reagirali na to, se pravi, če imajo občutek, da bo zaradi percepcije na trgu, da je nevarno iti v Pariz ali Bruselj, bodo svojo ponudbo preusmerili na druge destinacije, potem pa je odvisno, koliko kapacitet lahko zakupijo. Potrebno je zagotoviti hotelske namestitve, transferje, potrebno je veliko koordinacije. Destinacije, ki kvalitetno in za organizatorja potovanj profitabilno podprejo celoten splet storitev bodo seveda imele možnost zajeti preusmerjene programe.

Neja Dvornik: Večkrat ste tekom pogovora omenili, da so bolj kot teroristični napadi v EU na globalne turistične tokove vplivati teroristični napadi v Severni Afriki.

Matjaž Žnidaršič: Ja, tako, moja ocena je, da so nemiri na mediteranskemu delu Severne Afrike preusmerili tokove in od tega mi vsaj malo profitiramo. Ne rečem, da smo dobili tistega gosta, ki je sicer bil vaju iti v Egipt, saj je naša ponudba precej drugačna, vendar pa izrinil nekoga, ki je nameraval v Dalmacijo in je ta izrinjeni potem razmišljal o neki drugi alternativni. Čim je postala Hrvaška tako popularna, je Slovenija tudi profitirala.

Neja Dvornik: Ali ste v zadnjih treh letih opazili/določili tudi višje cene turističnih produktov in storitev?

Matjaž Žnidaršič: Smo, dosežene cene so višje iz leta v leto. Ob povečanemu letnemu povpraševanju smo sorazmerno povečevali tudi cene storitev.

Neja Dvornik: Kateri faktorji po vašemu mnenju najbolj vplivajo na cene turističnih proizvodov in storitev?

Matjaž Žnidaršič: Povečano povpraševanje, to je osnovni princip. Je pa res, da malo zaostaja investicijski cikel, s katerim bi zvišali kakovost naših storitev, tako da je ob zavedanju tega, da kot hotelirji moramo ponuditi več in biti konkurenčni delamo na tem, da bomo z novimi investicijami lahko zvišali kakovost, dodali produkte in podobno. Nekateri hotelirji že intenzivno obnavljajo, drugi iščejo investitorje. Poudarjam pa, se Slovenija zelo konsistentno promovira, zaradi česar ustvarja zelo pozitivno podobo med turisti.

Neja Dvornik: Sedaj ko ste se ravno dotaknili promocije - ali ste v vašem podjetju po terorističnih napadih v EU med letoma 2015 in 2016 prilagodili tržno komunikacijo in Slovenijo promovirali tudi kot varno in stabilno destinacijo?

Matjaž Žnidaršič: Da bi to postavili kot največji teaser, redko. Slovenija je to pametno izpostavljala, vendar ne tako na veliko, da bi postalo moteče. Subtilno jo ves čas poudarjamo, kar tako na prvo žogo pa ne.

Neja Dvornik: Kako pomemben faktor je po vašem mnenju vidik varnosti in politične stabilnosti, pri izbiri Slovenije za svojo destinacijo?

Matjaž Žnidaršič: Ocenjujem, da je vse bolj, kar kažejo tudi raziskave Slovenske turistične organizacije, kakor vem so ugotovili, da je varnost kot faktor za izbiro destinacije skočila iz petega na prvo mesto.

Neja Dvornik: Iz katerih virov se po vašem mnenju turisti najbolj informirajo o varnosti in politični stabilnosti države, v katero potujejo?

Matjaž Žnidaršič: Po spletu, na spletnih straneh zunanjih ministrstev, spletnih forumih, in tako dalje.

Neja Dvornik: Kako bi turiste, ki pridejo v Slovenijo, razdelili po segmentih?

Matjaž Žnidaršič: Segmentiranje je zelo aktualna zadeva, vsi skušamo biti pametnejši, zato ker glede na zanimanja skušam komunikacijo prilagajati turistom. Mi smo komunikacijo



prilagodili kar glede na ugotovitve STO, se pravi na njihove persone. V grobem poslovni, prostočasni, družinski, avanturistični,... Če pa čisto tehnično gledam znotraj naše družbe, pa na individualne in skupine, potem pa to dvoje še glede na namen potovanja. Se pravi meetinge, motivacijska srečanja, sestanke, medtem ko se individualci pridejo sprostit, zdraviti, in tako dalje.

Neja Dvornik: Ali ocenjujete, da so se segmenti turistov od leta 2015 spreminjali?

Matjaž Žnidaršič: Prav dramatično ne, vsi so pač sorazmerno rastle.

Neja Dvornik: Ali so po vašemu mnenju teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na segment turistov, ki prihajajo v Slovenijo?

Matjaž Žnidaršič: Ne, ne bi rekel.

Neja Dvornik: Ali ocenjujete, da so teroristični napadi, ki so se med letoma 2015 in 2016 odvili v EU, vplivali na cene turističnih proizvodov in storitev Sloveniji in če menite da ja, kako so nanje vplivali?

Matjaž Žnidaršič: Ja, posredno definitivno ja.

Neja Dvornik: Ali ste morda opazili/določili morebitne spremembe v cenah turističnih produktov in storitev neposredno po terorističnih napadih v EU med letoma 2015 in 2016?

Matjaž Žnidaršič: Ne, to pa ne, direktno čisto plastično, da bi takoj potem, ko je počilo zvišali cene, ne. Naš booking window je vseeno 3 tedne vnaprej, tako da se tako hitro povečano povpraševanje niti ni poznalo.

Neja Dvornik: Bi mi morda lahko podali oceno razvoja slovenskega turizma za prihodnja leta in ali vidite možnosti, za izboljšavo promoviranja Slovenije?

Matjaž Žnidaršič: Če vzameva v obzir cilje STO, kot so podvojiti promet, postati butična, pet zvezdična destinacija je to zelo ambiciozno, namreč sprašujem se, od kod bodo te investicije prišle. Če želimo podvojiti promet, moramo podvojiti ali cene ali pa kapacitete in ne eno, ne drugo ni realno, ker dejansko v določenih segmentih že dosežamo precej visoke cene. Večja slovenska hotelska podjetja za več kot 10% ne bo mogla povečati prometa, prav tako ne naj popularnejše slovenske turistične destinacije npr. Ljubljana ali Bled. Bolj se bomo mogli obrniti v mikro ponudnike, ker tam je še prostor za dodajanje kapacitet. Potrebno je res razvit kakovostno, butično ponudbo, na katero nas ne bo sram postaviti primerno visoko ceno ter razvit nove kapacitete in infrastrukturo. Treba je tudi odpret nove destinacije, imamo npr. Kras, Prekmurje, tu je povsod potencial.

## **PRILOGA 10: Zapis pogovora s produktno vodjo organizacije dogodkov turistične agencije Go Green**

Neja Dvornik: Številke v turizmu v Sloveniji še nikoli niso bile tako visoke. Število mednarodnih prihodov v Slovenijo se je tako med leti 2014/2015 in 2015/2016 povečalo za 12%. Kateri so po vašem mnenju ključni dejavniki, ki vplivajo na hiter razvoj slovenskega turizma?

Dijana Taborin: Ena stvar je dostopnost, v Sloveniji je povprečno število nočitev 2,5, kar pomeni, da je zelo tranzicijska država. Ta dostopnost same Slovenije in Hrvaške ter dobra povezanost z letalskimi družbami je močno vplivala. Druga stvar je promocija, dobro se je objavljalo v medijih kot National Geographic, tako da ti mediji so sigurno pozitivno vplivali. Potem pa seveda zadovoljstvo turistov, tukaj je word of mouth eden izmed ključnih faktorjev.

Neja Dvornik: Na podlagi katerih faktorjev se turisti po vašemu mnenju največkrat odločijo za obisk Slovenije?

Dijana Taborin: Pri nas se odločajo zaradi samega dogajanja v Slovenii. Se pravi, ali se nek organizator odloči, da se bo konferenca odvijala pri nas, je odvisno od velikega števila faktorjev, naši obiskovalci pa se potem odločijo za obisk teh konferenc. Mi privlačemo sem ljudi zaradi dejavnosti.

Neja Dvornik: Kako pomemben je po vašem mnenju vidik varnosti pri izbiri destinacije za potovanje?

Dijana Taborin: Po našem mnenju je zelo pomemben. Same stranke se odločijo sicer pri nas na podlagi neke konference, ampak ko pa se mednarodni organizator odloča, ali se bo konferenca odvila v Parizu, Ljubljani ali na Dunaju, pa se odloča tudi na podlagi varnostnega vidika, imajo celo pri prijavi en del prijavnice posvečen izključno varnosti na destinaciji.

Neja Dvornik: Turistični tokovi so podvrženi mnogim različnim dejavnikom. Med letoma 2015 in 2016 se je v EU odvijalo nekaj terorističnih napadov, ki so močno zaznamovali turistične tokove. Kateri od teh terorističnih napadov je po vašem mnenju najbolj vplival na turistične tokove in zakaj?

Dijana Taborin: Najbolj je vplival na prodajo Pariz, sigurno, saj je bil prvi po nekem dolgem zatišju. Ko se je zgodil Pariz, se je prodaja ustavila za cel mesec, govorim predvsem o prodaji večjih turističnih evropskih mest. 2,3 dni direktno po napadu je bila prodaja na nuli, prav tako je bilo ogromno odpovedi rezervacij, potem se je pa počasi počasi pobiralo, ampak z drugimi destinacijami.

Neja Dvornik: Kot omenjeno v enem izmed predhodnih vprašanj, se rast slovenskega turizma vsako leto močno povečuje. Ali ocenjujete, da so teroristični napadi med letoma 2015 in 2016 v EU vplivali na obseg slovenskega turizma in če ja, kako so nanj vplivali?

Dijana Taborin: Definitivno so vplivali na splošen obseg, sploh z notranjega vidika. Slovenci so v tistem času oziroma po Parizu, pa tudi v Egiptu in Tuniziji no, tudi napadi tam so spremenili cel tok turističnega dogajanja, se je Slovenija kot turistična destinacija povečala. Slovenski turisti, ki so prej potovali v tuja mesta, so potem rajši potovali po Sloveniji. Kar se tiče tujih turistov, so še bolj vplivali napadi v Egiptu in se je potem povečala prodaja na Hrvaškem, posledično pa tudi v Sloveniji. Potem so se pa sproti z večjim povpraševanjem močno dvignile še cene, te so šle kar gor no.

Neja Dvornik: Ali ste v zadnjih treh letih opazili/določili tudi višje cene turističnih produktov in storitev?

Dijana Taborin: Kar se tiče naših organizacijskih storitev, se cene niso pretirano dvignile, so se pa sigurno močno dvignile cene turističnih produktov v smislu cene hotelov, cene prevozov in tako naprej, ker se je pač tako zelo povečalo povpraševanje. So momenti, ko ne moreš dobiti sobe pod določeno ceno, kar se v preteklosti recimo ni dogajalo, sploh se to vidi v Ljubljani. V Go Greenu poleg namestitev nudimo tudi prevoze in medtem, ko so se cene namestitev dvignile, cene prevozov – mi sicer nudimo bolj luksuzne prevoze, niso šle pretirano gor. V neki meri ja, ne pa zelo.

Neja Dvornik: Ali ste v zadnjih treh letih opazili/določili tudi višje cene turističnih produktov in storitev?

Dijana Taborin: Direktne povezave ni, ampak je pa močna posredna povezava. To pomeni, da se je zaradi terorističnih napadov drugje dvignilo povpraševanje v Sloveniji, in ker se je dvignilo povpraševanje, so se dvignile tudi cene. Da bi pa nekdo prav rekel, tam so se zgodili teroristični napadi, sedaj pa mi dvignimo cene, ker smo varni, to pa ne.

Neja Dvornik: Ali ste morda opazili/določili morebitne spremembe v cenah turističnih produktov in storitev neposredno po terorističnih napadih v EU med letoma 2015 in 2016?

Dijana Taborin: Ne, to pa ne, mi v sklopu organizacije pravzaprav nismo nič dvignili cen, pa da razložim zakaj: turizem je zelo delikatna dejavnost, MICE pa še posebej. Kljub temu, da je Ljubljana mesto, ki se polni, se z vidika turističnih agencij cene niso znatno dvignile, bolj je bilo opaziti porast cen direktno pri hotelih in direktnih prevoznikih.

Neja Dvornik: Kako bi turiste, ki pridejo v Slovenijo, razdelili po segmentih?

Dijana Taborin: Se mi zdi, da je velik del prehodnih turistov, se pravi tranzitnih, tisti ki grejo preko Madžarske in Hrvaške. Drug segment je MICE, ta je naš in tu pridejo turisti v Slovenijo zaradi nekega dogajanja in konferenc. Naslednji segment so pa prostočasneži, hkrati pa domači turisti. Ogromno se je povečalo število lokalnih turistov, odpirajo se mikrolokacije, tako da to je defitnitivno velik segment.

Neja Dvornik: Ali so po vašemu mnenju teroristični napadi v EU med letoma 2015 in 2016 vplivali na segment turistov, ki prihajajo v Slovenijo?

Dijana Taborin: So vplivali, tudi na poslovni segment in MICE, ogromno pa je vplivalo na prostočasne, sploh družinski in prostočasni. Morda bi zopet rekla, da so teroristični napadi bili bolj pomemben vpliv v ozadju, ne čisto direktno, je pa Slovenija postajala zanimiva destinacija, hkrati je varna in dobro povezana, potem pa so se ljudje odločili zanjo. Kot vidiš bom sama kmalu mamica in meni bi to sigurno bilo zelo pomembno, da je destinacija varna.

Neja Dvornik: Iz katerih virov se po vašem mnenju turisti najbolj informirajo o varnosti in politični stabilnosti države, v katero potujejo?

Dijana Taborin: Prostočasni iz interneta, tripadvisorja in od kolegov, ki so potovali na destinacijo, medtem ko organizatorji potovanj s strani zunanjih ministrstev, državnih priporočil in tako dalje. Seveda tu govorimo tudi o zdravstvenih tveganjih in ostalih varnostnih tveganjih.

Neja Dvornik: Ali ste v vašem podjetju/organizaciji po terorističnih napadih v EU med letoma 2015 in 2016 prilagodili tržno komunikacijo in Slovenijo promovirali tudi kot varno in stabilno destinacijo?

Dijana Taborin: Ne, mi pri Go Greenu ne. Že ves čas je varnost Slovenije nekako v ospredju, nismo je pa po napadih strankah kaj bolj intenzivno komunicirali. Kar se tiče pa turističnih agencij in organizatorjev potovanj, pa vem, da so tudi kar direktno gostom Slovenijo prodali s tem, da smo izredno varni, kar je morda celo malo etično sporno, ampak saj po eni strani razumem, za goste je to pač pomemben faktor.

Neja Dvornik: Bi mi morda lahko podali oceno razvoja slovenskega turizma za prihodnja leta in ali vidite možnosti, za izboljšavo promoviranja Slovenije?

Dijana Taborin: Sigurno moramo povečati kapacitete v Ljubljana, veliko imamo potenciala na področju hotelirstva. Kar se tiče MICE segmenta, mi vse planiramo vsaj eno leto vnaprej, tako da imamo že potrjenih nekaj projektov v 2019 in glede na trenutno stanje hotelov, bi morala Slovenija ostati na enakem ali pa na boljšem. Upam, da bo v Ljubljani čedalje več konferenc, saj je to pomemben segment z veliko potenciala.