

CILJEVI UVOĐENJA I NAMJENA INFORMACIJSKOG SUSTAVA EVISITOR

Buljan, Igor

Undergraduate thesis / Završni rad

2016

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:124:261010>

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

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

Repository / Repozitorij:

[REFST - Repository of Economics faculty in Split](#)



**SVEUČILIŠTE U SPLITU
EKONOMSKI FAKULTET**

ZAVRŠNI RAD

**CILJEVI UVOĐENJA I NAMJENA
INFORMACIJSKOG SUSTAVA EVISITOR**

Mentor:

izv.prof.dr.sc. Mario Jadrić

Student:

Igor Buljan

Split, 2016.

1	UVOD	4
1.1	Problem istraživanja	4
1.2	Ciljevi rada	4
1.3	Metode istraživanja	5
2	PRIJAVA TURISTA U RH U PROŠLOSTI I ZAKONSKI OKVIRI	6
2.1	Povijest prijave turista u Republici Hrvatskoj	6
2.2	Zakonski okviri za prijavu turista u Republici Hrvatskoj	7
3	INFORMACIJSKI SUSTAVI U TURIZMU	9
3.1	Pojam i definicija informacijskog sustava	9
3.2	Primjena informacijskih sustava u turizmu	12
3.2.1	Online booking agencije	13
3.2.2	Geografski informacijski sustavi (GIS)	14
3.2.3	Hotelski informacijski sustavi	15
3.2.4	Web stranice s recenzijama ugostiteljskih proizvoda	15
3.2.5	Društvene mreže	16
4	ANALIZA SUSTAVA “eVisitor” za prijavu i odjavu turista	17
4.1	Općenito o sustavu	17
4.2	Razvoj sustava eVisitor	17
4.2.1	Povijest	17
4.2.2	Model razvoja sustava	18
4.3	Namjena sustava	19
4.4	Pristup sustavu	21
4.4.1	Pristup putem web stranice	21
4.4.2	Pristup putem programskog sučelja (API)	23
4.5	Sučelje sustava eVisitor	24

4.5.1	Osnovni dijelovi sučelja	24
4.5.2	Tablični prikazi	27
4.5.3	Grafički prikazi	29
4.5.4	Geografski prikazi	29
4.6	Evidencija pružatelja usluga smještaja	30
4.6.1	Obveznici	30
4.6.2	Objekti	30
4.6.3	Operacije s obveznicima i objektima	31
4.6.4	Pregled obveznika i objekata	32
4.7	Evidencija turisa	33
4.7.1	Prijava turista	33
4.7.2	Odjava turista	34
4.7.3	Izmjena podataka o turistima	34
4.8	Izveštajni sustav eVisitora	35
4.8.1	Podaci obuhvaćeni izvještajima	35
4.8.2	Standardni (predefinirani) izvještaji	35
4.8.3	Složeni izvještaji	36
4.8.4	Preuzimanje i razmjena izvještaja između korisnika sustava	36
4.9	Izravne koristi od sustava eVisitor za Turističke zajednica i Turističke zajednica županija	37
4.10	Izravne koristi od sustava eVisitor za pružatelje usluga smještaja	38
4.11	Suradnja s tijelima javne vlasti	39
4.11.1	Državni zavod za statistiku	39
4.11.2	Ministarstvo unutarnjih poslova	40
4.11.3	Carinska uprava	40

4.11.4	Turistička inspekcija	41
4.11.5	FINA	41
5	ZAKLJUČAK	42
6	LITERATURA	44
	SAŽETAK	45

1. UVOD

1.1. Problem istraživanja

Ovaj rad obuhvaća analizu informacijskog sustava eVisitor. Što je eVisitor, koje je njegovo područje primjene te koji su gospodarski i društveni subjekti zainteresirani za njega. Istražuje se ustroj i principa funkcioniranja sustava, definiraju se uloge svih obveznika i korisnika sustava te se opisuju odnosi među dionicima kao i odnosi između dionika i sustava.

Sustav eVisitor služi ponajprije za pojednostavljenje procesa prijave i odjave turista, automatizaciju zaduženja te olakšanje praćenja dugovanja i dinamike naplate boravišne pristojbe. Međutim, ovaj sustav sa sobom donosi i velik broj rješenja koja izlaze van okvira njegove osnovne namjene i pridonose radu kako poslovnih subjekata u sferi turističkih djelatnost tako i radu i koordinaciji među tijelima državne i javne uprave.

1.2. Ciljevi rada

Utvrđiti i detaljno opisati namjenu i ciljeve uvođenja sustava eVisitor te dokazati na koje sve načine sustav eVisitor doprinosi razvoju turizma u Republici Hrvatskoj. Utvrdit prednosti sustava nad prijašnjim rješenjima te koristi za sve dionike koje proizlaze iz uvođenja i korištenja integriranog sustava za prijavu i odjavu turista.

1.3. Metode istraživanja

Teorijski dio rada, koji se temelji na sekundarnim podacima prikupljenih istraživanjem stručne i znanstvene literature, bit će obrađen korištenjem sljedećih metoda znanstveno-istraživačkog rada:

- Metoda analize i sinteze – uključuju raščlanjivanje složenih pojmova, sudova, i zaključaka na jednostavnije sastavne dijelove te izučavanje svakog dijela za sebe, ali i u odnosu na druge dijelove, predstavlja postupak znanstvenog istraživanja putem spajanja dijelova ili elemenata u cjelinu, odnosno sastavljanja jednostavnih misaonih elemenata u složene, a složenih u još složenije.
- Metoda komparacije – Postupak kojim se uočava i uspoređuje sličnost i zajednička obilježja dvaju ili više događaja, pojava ili objekata.
- Metoda kompilacije – Postupak preuzimanja tuđih rezultata znanstveno-istraživačkog rada, odnosno tuđih opažanja, stavova, zaključaka i spoznaja.

U dijelu rada koji se odnosi na analizu sustava eVisitor, na temelju podataka o radu sustava, dostupne korisničke dokumentacije, saznanja iz razgovora s djelatnicima Turističke zajednice te ograničenog pristupa sustavu, provest ću studiju slučaja sustava eVisitor.

2. PRIJAVA TURISTA U RH U PROŠLOSTI I ZAKONSKI OKVIRI

2.1. Povijest prijave turista u Republici Hrvatskoj

Prijava boravišta turista je zakonska obveza svih pravnih i fizičkih osoba koje se bave pružanjem usluga smještaja u Republici Hrvatskoj. U prošlosti prijava boravišta turista vršila se osobnom dostavom podataka o turistima u ured Turističke Zajednice, ili putem nekog od mnogobrojnih online servisa za prijavu turista koje su koristile turističke zajednice. Prijava turista od strane iznajmljivača vršila se ispunjavanjem formulara u uredu turističke zajednice, ili ispunjavanjem online formulara na nekom od web servisa. Prijava turista od strane agencija se također vršila, posredno, putem online servisa, ali uz određene razlike: Agencije su prijavljivale goste putem svog sustava, koji bi dokument s informacijama o turistima slao konkretnom online servisu, a taj bi ga proslijedio turističkoj zajednici.

Prijavljivanje turista fizičkim popunjavanjem formulara za prijavu turista u uredima turističke zajednice bio je prevladavajući način prijave gostiju prije uvođenja sustava eVisitor. Iako je postojala mogućnost prijave turista putem interneta, taj način prijave nije zaživio sve do uvođenja sustava eVisitor.

Online servisi za prijavu turista su bili povezani sa sustavom kojeg koristi ured turističke zajednice s kojim posluju, na način da bi dokument s podacima s online prijavnice direktno uploadale u sustav turističke zajednice. Ova rješenja su razvijana od strane privatnih informatičkih tvrtki i uredi Turističke Zajednice su plaćali naknadu za njihove usluge. Online prijava turista, prije uvođenja sustava eVisitor, nikad nije ostvarila očekivane rezultate u vidu broja korisnika i prijava.

2.2 Zakonski okviri za prijavu turista u Republici Hrvatskoj

Osnovni i najvažniji zakon kojim se uređuje prijava i odjava turista u Republici Hrvatsko je Zakon o boravišnoj pristojbi (NN 152/08, 59/09, 97/13, 158/13, 30/14). Boravišna pristojba prihod je turističkih zajednica koje je koriste za izvršavanje svojih zadaća i poslovanje sukladno godišnjem programu rada i financijskom planu.¹

Sve fizičke osobe koje koriste uslugu smještaja van mjesta prebivališta, fizičke i pravne osobe koje se bave poslovima pružanja turističkog smještaja, osobe koje se bave pružanjem usluga smještaja u domaćinstvu, putnici na plovnim objektima nautičkog turizma, te vlasnici kuća za odmor obveznici su navedenog zakona. Boravišna pristojba se plaća po svakom ostvarenom noćenju i pod jednakim uvjetima za domaće i strane državljane, uz određene iznimke navedene u člancima 4, 5, 11 i 13 ovog zakona.

Visina boravišne pristojbe ovisi o turističkom razredu u koji je razvrstano naselje i o razdoblju sezone, dok se visina paušalnog iznosa pristojbe utvrđuje na temelju proječnog broja noćenja ostvarenih u konkretnoj vrsti smještaja.

Naplatu boravišne pristojbe vrši pružatelj usluge smještaja istodobno s naplatom pružene usluge, te je iznos boravišne pristojbe dužan naznačiti na računu. Iznimno, osobe koje pružaju usluge smještaja u domaćinstvu nisu dužne na računu naznačiti iznos pristojbe.

Rokovi uplate boravišne pristojbe turističkoj zajednici razlikuju se ovisno o karakteru pružatelja usluge smještaja. Fizičke i pravne osobe koje pružaju uslugu noćenja u smještajnom objektu ili plovnom objektu nautičkog turizma obvezne se uplatiti boravišnu pristojbu na propisani račun svakog 1. i 15. u mjesecu za sva noćenja ostvarena u tom razdoblju. Osobe koje pružaju uslugu smještaja u domaćinstvu boravišnu pristojbu uplaćuju u 3 jednaka obroka, koji dospijevaju 31. srpnja, 31. kolovoza i 31. rujna.

¹ Narodne novine, (2014): Zakon o boravišnoj pristojbi, Narodne novine d.d. Zagreb, broj 30

Rok za prijavu svih osoba koje koriste usluge noćenja u smještajnim objektima, plovnim objektima nautičkog turizma, domaćinstvu ili seoskom domaćinstvu, te osoba koje noće u kućama za odmor je 24 sata po dolasku turista. Rok za dojavu turista je 24 sata po njihovom odlasku.

Prijava noćenja u smještajnim objektima, domaćinstvu, seoskom domaćinstvu i kućama za odmor se podnosi turističkoj zajednici grada ili općine u kojima se objekti nalaze, dok se prijava noćenja na plovnim objektima nautičkog turizma podnosi turističkoj zajednici grada ili općine iz koje su korisnici usluge i posada prvi put isplovili. Turističke zajednice se dužne voditi popis osoba čiji se se boravak prijavljuje.

Inspeksijski nadzor na obračunom, naplatom i uplatom boravišne pristojbe, te prijavom i odjavom boravka turista obavlja nadležna inspekcija Ministarstva financija.

Pravnim i fizičkim osobama, pružateljima usluge noćenja, koji u propisanim rokovima ne uplate boravišnu pristojbu, nadležna inspekcija će naložiti uplatu boravišne pristojbe. Propisane novčane kazne za pravne osobe iznose 5.000,00 do 25.000,00 kuna, za fizičke osobe 2.000,00 do 10.000,00 kuna, a za odgovorne osobe u pravnim osobama 1.000,00 do 5.000,00 kuna.

Ostali zakoni koji se tiču prijave gostiju su:

- Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti (NN 85/15)
- Zakon u pružanju usluga u turizmu (NN 68/07, 88/10, 30/14, 89/14, 152/14)
- Zakon o turističkim zajednicama i promicanju hrvatskog turizma (NN 152/08)
- Zakon o članarinama u turističkim zajednicama (NN 152/08, 88/10, 110/15)
- Zakon o turističkoj inspekciji (NN 19/14)
- Zakon os strancima (NN 74/13)
- Svi pravilnici vezani uz gore spomenute zakone

3. INFORMACIJSKI SUSTAVI U TURIZMU

3.1. Pojam i definicija informacijskog sustava

Pojam sustava sveprisutan je na područjima znanstvenih, tehnoloških i organizacijskih aktivnosti. Sustav možemo definirati kao skup elemenata i odnosa između elementima koji objedinjuju određeni proces. Sustav predstavlja dio veće cjeline i sve ono što ne spada u sustav predstavlja okolinu sustava. Sustav komunicira s okolinom primajući resurse (informacije, energiju, materiju,...), koji predstavljaju ulaze sustava, te isporučujući produkte sustava koji predstavljaju izlaze sustava. Sposobnost sustava za ulazne veličine, primljene iz okoline, međudjelovanjem svojih elemenata transformira u izlazne veličine, produkte sustava, glavni je motiv ljudskog proučavanja sustava.



Slika 1. Jednostavna shema sustava

Informacijski sustav podsustav je organizacijskog sustava koji za svrhu ima **prikupljanje, obradu, pohranjivanje i distribuciju** informacija potrebnih za upravljanje sustavom, te praćenje rada sustava ili nekog njegovog djela.²

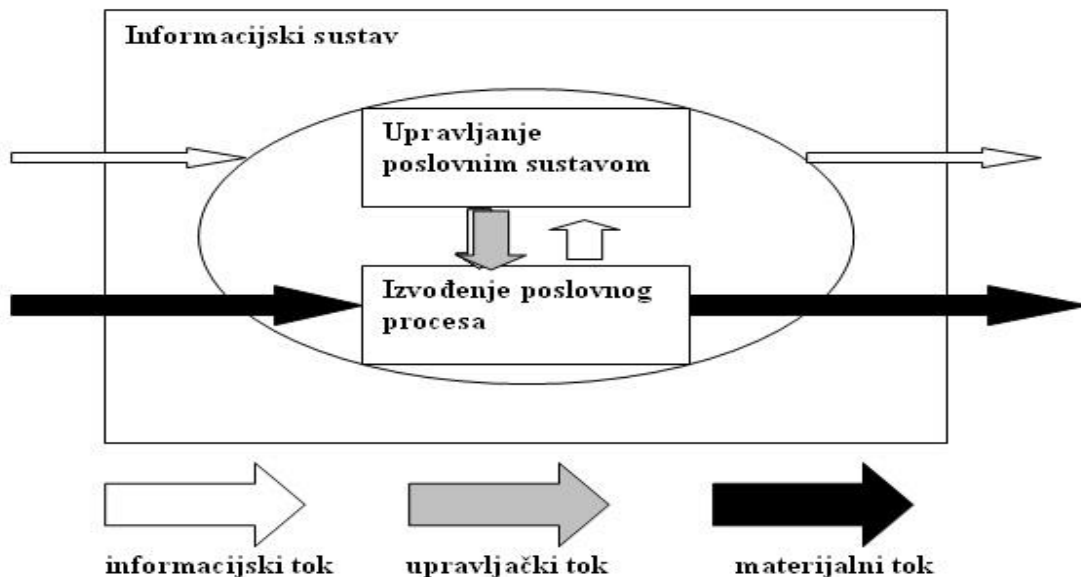
- **Prikupljanje** podataka ili informacija ima za zadaći definirati izvore kojima se sustav služi, porijeklo njegovih ulaza te način pripreme, prikupljanja i unosa podataka u sustav.
- **Obrada** podataka ili informacija prikupljene podatke ili informacije, operacijama pretvorbe, sažimanja ili raščlanjivanja, obrađuje u skladu s potrebama korisnika sustava.

² Tudor, M. (2015): Informacijski sustavi, baze podataka, PFRI, Rijeka

- **Pohranjivanje** podataka i informacija vrši se u svrhu kasnijeg korištenja prikupljenih i obrađeni podataka.
- **Distribucija** informacija osigurava isporuku obrađenih podataka prema korisnicima sustava.

Ulazne i izlazne veličine informacijskog sustava su podaci odnosno informacije. Podatak je iskaz jednom izjavnom rečenicom, a informacija je onaj podatak ili skupina podataka koji za primatelja predstavljaju relevantnu novost. Podaci odnosno informacije najčešće se zapisuju broj, znak ili ime koji su popraćeni prethodno definiranom interpretacijom. Vrijednost informacije, koja se ocjenjuje na temelju toga u kojoj mjeri ta informacija otklanja neizvjesnost, često nije moguće pouzdano odrediti.³

Informacijski sustav, kao podsustav većeg organizacijskog sustava, omogućuje organizacijskom sustavu unutarnju komunikaciju, te komunikaciju s okolinom. Informacijski sustav preuzima ulazne informacijske tokove organizacijskog sustava, obrađuje informacije i prezentira ih sustavu i okolini.



Slika 2. Informacijski sustav kao podsustav poslovnog sustava

³ <http://www.fpz.unizg.hr/ztos/iszp/a2.pdf>

Osnovne **komponente informacijskog sustava** su *Hardware* (oprema) i *Software* (programske aplikacije). Dodatne komponente potrebne za efikasan rad sustava us *Lifeware* (ljudi obučeni za rad u sustavu), *Orgware* (organizacijske metode), *Netware* (povezanost sustava), te *Dataware* (organizirna baza podataka sustava)⁴

- **Hardware** – Materijalna komponenta informacijskog sustava koja se sastoji od strojeva, uređaja i sredstava (računalo, mrežna oprema, fax uređaj,...) namijenjenih uglavnom za obradu podataka.
- **Software** – Nematerijalna komponenta informacijskog sustava koja se sastoji od programskih rješenja potrebnih za obavljanje zadataka koristeći hardware. Software je pohranjen na memorijskim uređajima i služi kao spona između čovjeka i uređaja.
- **Lifeware** – Ljudska komponenta sustava koju čine svi ljudi koji na bilo koji način sudjeluju u radu sustava i koriste rezultate izlaza sustava. Adekvatno obučeni ljudi od iznimne su važnosti za efikasan rad sustava.
- **Orgware** – Organizacijska komponenta sustava koja koju čine različiti propisi, mjere i metode koje se koriste za usklađivanje rada ostalih komponenti sustava.
- **Netware** – Mrežna komponenta sustava koja se sastoji od sredstava i veza potrebnih za prijenos podataka na daljinu. Taj prijenos se može odvijati među odvojenim elementima sustava ili između sustava i okoline. Ova komponenta se javlja samo kod sustav koje se sastoje od više međusobno fizički odvojenih elemenata.
- **Dataware** – Podatkovna komponenta sustava vezana za organizaciju baza podataka i informacija. Koristi se najviše kod velikih sustava gdje postoji potreba projektiranja baza podataka za razne korisnike.

⁴ Galičić, V. (2011): *Informacijski sustavi u turizmu i hoteljerstvu*, FMTU, Opatija, str. 19.

3.2. Primjena informacijskih sustava u turizmu

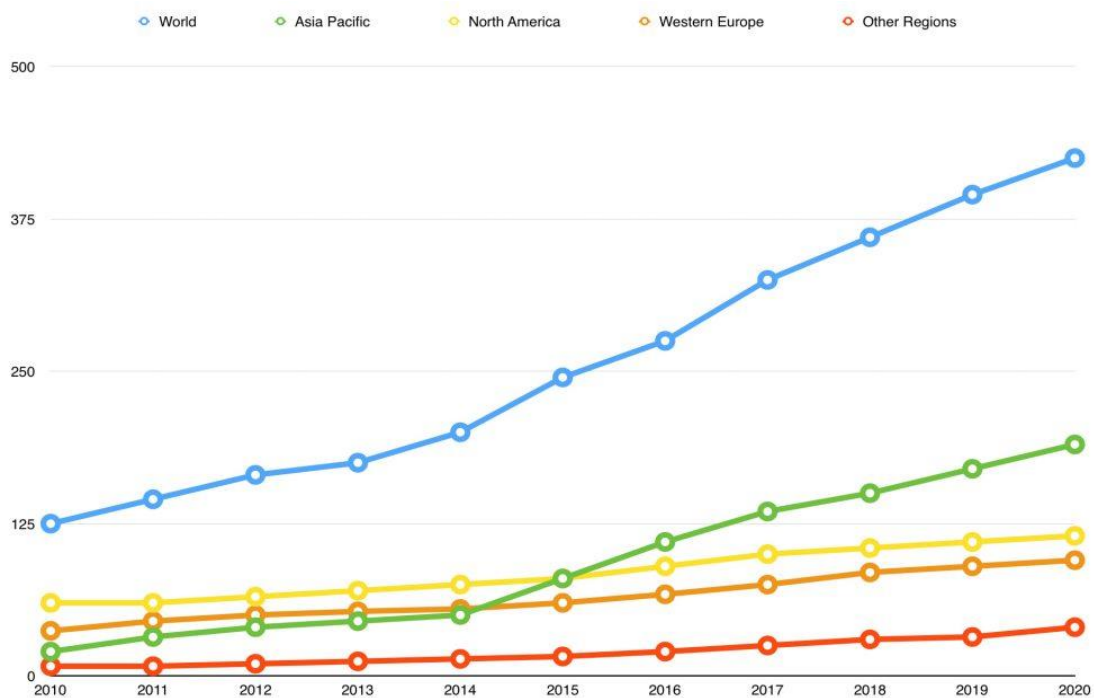
Sveopći napredak na području informacijskih tehnologija, te ubrzano prihvaćanje novih tehnoloških rješenja od strane ljudi i poslovnih organizacija doveli su do toga da informacijski sustavi danas igraju presudu ulogu u obavljanju turističkih djelatnosti. Rastući broj turista, njihovi sve veći zahtjevi, te informatička obrazovanost stvorili su potrebu za novim sustavima namijenjenima boljem i jednostavnijem informiranju, kao i olakšanju i ubrzanju procesa rezervacije ili zakupa usluga. Paralelno s tim, širenje turističke ponude, nova zakonska regulativa, poslovni standardi, te zahtjevi za efikasnošću glavni su pokretači razvoja poslovnih informacijskih sustava namijenjenih olakšanju internog poslovanju tvrtki iz područja turističkih djelatnosti.

Iako informacijski sustavi u turizmu mogu biti namijenjeni prvenstveno turistima ili prvenstveno pružateljima usluga, to je danas rijetko slučaj. Integracijom funkcija od interesa za turiste s onima od interesa za pružatelje usluga moderni informacijski sustavi u turizmu služe kao spona između nuditelja turističkih usluga i onih koji su zainteresirani za njih. Ovakav dizajn sustava pruža brojne pogodnosti u vidu smanjenja troškova oglašavanja te agencijskih provizija za pružatelje usluga, boljeg uvida turista u turističku ponudu, jednostavnijeg i bržeg formiranja cijena te bržeg formiranja marketinške strategije i prilagođavanja ponude na temelju podataka prikupljenih korištenjem sustava.

Informacijski sustavi u turizmu u zadnjem desetljeću doživljavaju ubrzani rast, kako u broju korisnika, tako i u broju samih sustava i rasponu funkcionalnosti koje nude. U ne tako davnoj prošlosti rezervacije su se obavljale isključivo putem tradicionalnih turističkih agencija ili telefonski, a informiranje turista bilo je ograničeno na hotelske recepcije, urede za informiranje turista, te turističke brošure. Danas je prisutan veliki broj internetskih agencija, stranica s recenzijama i preporukama turističkih usluga i smještajnih objekata, geografski informacijski sustavi (GIS) poput Google Maps i Google Streetview-a, te ostalih aplikacija iz domene e-turizma putničke tehnologije.

3.2.1. Online booking agencije

Online booking agencije već dugi niz godina bilježe kontinuirani rast prihoda i broja rezervacija. Trgovina uslugama smještaja preko interneta nuditeljima smještaja smanjuje troškove prodaje i oglašavanja, a turistima skraćuje vrijeme potrebno za pronalazak željenog smještaja. Zbog jednostavnosti pristupa, nižih provizija i bržeg procesa rezervacije, online booking agencije sve više istiskuju s tržišta tradicionalne turističke agencije.



Slika 3. Rast vrijednosti prodaje online booking agencija po svjetskim regijama (u mlrd. USD), Izvor: Euromonitor, <http://www.euromonitor.com/>

Kompanija	2014	2015	% Rast
Expedia Inc	50,447	60,830	20.6
Priceline Group	50,300	55,528	10.4
Ctrip.com International Ltd*	16,935	26,753	58
Airbnb Inc*	6,449	9,641	49.5
eDreams Odigeo Group	5,606	5,117	-8.7
Lastminute.com Group	1,744	2,682	53.8

Tablica 1. najveće online booking agencije prema bruto prihodu od prodaje (mlrd. USD)

Izvor: Euromonitor, <http://www.euromonitor.com/>

3.2.2. Geografski informacijski sustavi (GIS)

Geografski informacijski sustav (GIS) je sustav za upravljanje prostornim podacima i njihovim osobinama. U strogo tehničkom smislu to je informacijski sustav koji omogućava integriranje, spremanje, uređivanje, analiziranje i prikazivanje geografskih informacija. Općenitija definicija bi bila da je GIS oruđe “pametne karte” koje dopušta korisnicima stvaranje interaktivnih upitnika, analiziranje prostornih informacija, uređivanje podataka u kartama i prezentiranje rezultata svih ovih operacija⁵

GIS je širok pojam i može označavati velik broj različitih tehnologija, procesa i metoda. Ima mnogo različitih aplikacija u sferama inženjeringa, planiranja, menadžmenta, transporta i logistike, telekomunikacija, osiguranja i poslovanja.

Budući da turizam uvelike ovisi karakteru destinacije, prirodnim i kulturnim znamenitostima te dostupnosti ostalih lokacija od značaja za posjetitelje, korištenje GIS-a može uvelike doprinijeti razvoju turizma i ostvarivanju boljih turističkih rezultata. GIS pruža digitalne informacije pogodne za izradu tiskanih karata za različite brošure, kao i za online i mobilno mapiranje. Aplikacije poput Google Maps bazirane su na podacima GIS-a.

⁵ https://hr.wikipedia.org/wiki/Geografski_informacijski_sustav

Nadalje GIS pruža i podatke potrebne za planiranje i odlučivanje u turizmu omogućavajući procjenu adekvatnosti lokacije za turističku djelatnost, procjenu vidu utjecaja na okoliš, te dajući uvid u eventualne nedostatke i sukobe interesa na pojedinim lokacijama.

3.2.3. Hotelski informacijski sustavi

Hotelijerstvo kao jedna od najbrže rastućih tercijarnih djelatnosti pod stalnim je imperativom ulaganja u informacijske tehnologije u ciljem smanjenja operativnih troškova, pojednostavljenja poslovanja i podizanja razine usluge. Permanentno rastuća konkurencija u sektoru hotelijerstva glavni je pokretač ubrzane informatizacije hotelskog poslovanja i razvoja hotelskih informacijskih sustava.

Specifičnost turističkog tržišta je u tome što se turistički proizvod odnosno usluga prodaje prije njegove konzumacije, stoga obujam prodaje ovisi isključivo o prezentaciji proizvoda ili usluge. S obzirom na to distribucija informacija na pravo mjestu, u pravo vrijeme i pravoj osobi, koju omogućava informacijski sustav podržan internetskom tehnologijom, od presudne je važnosti.⁶

3.2.4 Web stranice s recenzijama ugostiteljskih proizvoda (eng. Crowd-sourced review sites)

Trend masovnog prikupljanja recenzija generiranih od strane korisnika sa svrhom razmjene iskustava korisnika o turističkim i ugostiteljskim proizvodima pokrenula je tvrtka Tripadvisor Inc. na svojoj web stranici <http://tripadvisor.com>. Iako je prvotni plan tvrtke bio da stranica bude svojevrsni agregator službenih recenzija i preporuka iz renomiranih medija i časopisa za odmore, tvrtka je među prvima prigrlila metodu masovnog doprinosa sadržaju od strane korisnika. Vrlo brzo se pretvorila u društvenu mrežu sa razmjenu iskustava i preporuka. Danas stranica broji više od 60 milijuna

⁶ Garbin Praničević, D., Pivčević, S., Garača, Ž. (2010): RAZVIJENOST INFORMACIJSKIH SUSTAVA VELIKIH HOTELSKIH PODUZEĆA U HRVATSKOJ

korisnika i 170 milijuna recenzija hotela, restorana, turističkih atrakcija te ostalih proizvoda od interesa za putnike i turiste. Glavnina prihoda Tripadvisor-a, oko 70%, dolazi od oglašavanja, a za 2015. godinu ukupan prihod iznosio je 1.492 milijuna dolara.

3.2.5. Društvene mreže

Konvencionalne društvene mreže poput Facebook-a, Twitter-a, Instagram-a i drugih, platforme su preko kojih je najlakše doći da najvećeg broja potencijalnih kupaca i iznimno su zanimljive kako za oglašavanje turističkih proizvoda kupnjom oglasnog prostora, tako i za izravan kontakt s potencijalnim kupcima i svim ostalim zainteresiranim stranama. Facebook stranice pružatelja turističkih usluga odlično su mjesto za informiranje turista od ponudi i pogodne su za opuštenu komunikaciju s posjetiteljima te odgovore na njihove upite. S obzirom da danas velik broj ljudi koristi društvene mreže kao glavni izvor informacija o gotovo svemu, turističke tvrtke nikako ne bi smjele podcijeniti važnost ovog kanala za prezentacije proizvoda i komunikaciju s kupcima.

4. ANALIZA SUSTAVA “eVisitor” ZA PRIJAVU I ODJAVU TURISTA

4.1 Općenito o sustavu

Sustav za prijavu i odjavu gostiju eVisitor jedinstveni je informacijski sustav koji funkcionalno povezuje sve turističke zajednice u Republici Hrvatskoj. eVisitor služi za prikupljanje i obradu podataka o pružateljima usluga smještaja i njihovim smještajnim objektima na području Republike Hrvatske u svrhu. Omogućava dnevni uvid u stanje turističkog prometa, bazu podataka o pružateljima usluga smještaja i smještajni objektima, izvještavanje u realnom vremenu za statističke i marketinške svrhe te kontrolu naplate boravišne pristojbe u cilju ostvarivanja većih prihoda iz turizma.⁷

Uz preko 300 lokalnih turističkih zajednica i 60.000 pružatelja usluga smještaja, korisnici sustava eVisitor su još Hrvatska turistička zajednica, Ministarstvo turizma, Ministarstvo unutarnjih poslova, Ministarstvo uprave, Carinska uprava i inspekcija, te Državni zavod za statistiku.

4.2 Razvoj sustava eVisitor

4.2.1 Povijest

Razvoj i uvođenje sustava eVisitor vođeni su sistematično. Od samog početka, kako bi se postigla što veća razina funkcionalnosti i fleksibilnosti sustava, u process planiranja i izrade sustava uključeni su turistički djelatnici s dugogodišnjim iskustvom. Osnovano je povjerenstvo za izradu sustava, čiji su članovi zajedno s brojnim turističkim djelatnicima sudjelovali u izradi natječajne dokumentacije za posao izrade sustava.⁷ Na temelju natječaja od 23.07.2014. godine za izvođača je odabrana informatička tvrtka Omega Software d.o.o.⁸, a nešto manje od godinu dana kasnije započeo je pilot projekt

⁷ <https://www.evisitor.hr/info/>

⁸ <http://hr.n1info.com/a87144/Biznis/Predstavljen-eVisitor-novi-sustav-za-registraciju-turista.html>

uvođenja sustava u odabrane turističke zajednice (Crikvenice, Dubrovnik, Malog Lošinja, Zagreba, Splita, Rovinja i Osijeka). Turističke zajednice za pilot su odabrane prema geografskom položaju, raznovrsnosti objekata i iskustvu djelatnika.⁹ 14.09.2015. započinje edukacija turističkih djelatnika u zajednicama koje započinju s uvođenjem sustava. Konačno 25.11.2015. godine, nakon gotovo dvije godine izrade, razvoja i testiranja, sustav eVisitor službeno je predstavljen javnosti.¹⁰

4.2.2 Model razvoja sustava

Sustav eVisitor razvija se u iterativnim i postepenim ciklusima koji se ponavljaju.¹¹ Ciklusi razvoja redom su:

1. Ciklus – planiranje
2. Ciklus – razvoj
3. Ciklus – testiranje novih mogućnosti
4. Ciklus – produkcija novih mogućnosti
5. Ciklus – evaluacija novih mogućnosti

Po završetku posljednjeg ciklusa zatvara se krug te se razvoj vraća na prvi ciklus. Tijekom razvoja moguć je povratak na bilo koji od prethodnih ciklusa ako se uoči nedostatak izazvan nekim od prethodnih koraka. Sami ciklusi u određenoj mjeri se preklapaju zbog potrebe za osiguranjem trajnog razvoja sustava.¹¹

U prvom ciklusu, **ciklusu planiranja**, evaluiraju se zahtjevi i prijedlozi za poboljšanja pristigli u prethodnom razdoblju te se na temelju njih planiraju potrebne nove funkcionalnosti i izrađuje se plan daljnjeg razvoja.

U **ciklusu razvoja** počinje se s razvojem novih mogućnosti definiranih u fazi planiranja. Na razvoju rade programeri iz informatičke tvrtke kojoj je povjeren posao

⁹ <https://www.evisitor.hr/info/>

¹⁰ <http://hr.n1info.com/a87144/Biznis/Predstavljen-eVisitor-novi-sustav-za-registraciju-turista.html>

¹¹ Evisitor (2016) Upute za Turističke zajednice

razvoja sustava. Nove uočene mogućnosti, koje nisu bile očite u fazi planiranja, također se se uključuju u razvoj kako bi sustav bio što potpuniji i praktičniji za korištenje.

Ciklus testiranja služi da bi se utvrdilo zadovoljavaju li nove funkcionalnosti sve tražene uvjete te da bi se dodatno ispitala ispravnost implementacije. To se postiže stavljanjem novih funkcionalnosti u testnu okolinu. U slučaju da implementacija razvijenog rješenja nije u skladu s traženim zahtjevima, rješenje se vraća u fazu razvoja ili čak u fazu planiranja.

U **ciklusu produkcije**, kada rješenje prođe ciklus testiranja bez da se uoče nedostaci, nadogradnje se implementiraju u produkcijsku verziju sustava i postaju dostupne svim korisnicima.

Analizom i **evaluacijom** svih rezultata testiranja te povratnih informacija od strane korisnika dolazi se do ulaznih podataka za novi ciklus, koji započinje ponovnim planiranjem mogućnosti.

U iznimnim situacijama, zadržana je mogućnost izvanrednih intervencija u sustav. Neki koraci mogu biti preskočeni, ali čak i kod ovakvih slučajeva neizostavna je evaluacija izmjena.

4.3. Namjena sustava

Sustav eVisitor s različitih aspekata može se definirati kao besplatna internetska aplikacija koja povezuje sve turističke zajednice u Republici Hrvatskoj, informacijski sustav za prijavu i odjavu gostiju, ili centralno mjesto evidencije turista i upravljanja podacima o turistima u Republici Hrvatskoj.¹² Sustav eVisitor ima jako široku namjenu i motive za njegov razvoj i uvođenje nisu ograničeni samo na olakšanje postupka prijave i odjave turista. Ciljevi sustava su sljedeći:

¹² Evisitor (2016) Upute za Turističke zajednice

- **Prikupljanje i obrada podataka o pružateljima usluga smještaja** i njihovim smještajnim objektima na području Republike Hrvatske – Svi relevantni podaci o pružateljima usluga smještaja i njihovim smještajnim objektima unose se u sustav. To uključuje podatke kao što su ime ili naziv, OIB, adresa pružatelja usluge te vrsta, kategorija, lokacija, kapacitet smještajnog objekta. Ovi podaci su dostupni u rješenju koja pružateljima usluga izdaju županijski ured državne uprave odnosno Ministarstvo turizma. Velik broj podataka koje sadrži čini eVisitor jedinstvenom i lako pretraživom bazom podataka o svim pružateljima smještaja te jedinstvenom bazom smještajnih objekata na području Republike Hrvatske.
- **Prijava i odjava turista** – prijava i odjava turista obavlja se online od strane pružatelja usluga smještaja. Fizičke i pravne osobe pružatelji usluga smještaja, kao krajnji korisnici sustava, u prilici su u svakom trenutku samostalno izvršiti prijavu ili odjavu turista koji borave u njihovim smještajnim objektima. Ovakav način prijave i odjave turista omogućuje praćenje dolazaka i odlazaka gostiju u realnom vremenu formiranje automatizirane knjige gostiju za svaki pojedini smještajni objekt.
- **Obračun i kontrola naplate boravišne pristojbe** – Prijave i odjave turista, zajedno s podacima o smještajnom objektu, pružaju podlogu za obračun boravišne pristojbe po smještajnim objektima odnosno pružateljima usluga smještaja. Obračun boravišne pristojbe sustav izvršava automatski, uzimajući u obzir kategoriju turističkog smještaja, trajanje sezone te ostale elemente koji su bitni za obračun. Sustav također prati i uspoređuje zaduženja i izvršene uplate te a taj način izračunava trenutni iznos boravišne pristojbe.
- **Obrada i analiza podataka te izvještavanje u statističke svrhe** – Sustav omogućava praćenje kretanja turista s odmakom od najviše 24 sata, po kriterijima kao što su spol, dob, država prebivališta, lokacija duljina posjeta i drugi. Turističkoj zajednici ovo pruža privođenje aktivne marketinške politike, a javnosti aktualne podatke o turističkim rezultatima i trendovima. Dio ovih podataka dostupan bit će dostupan besplatno na internetu, što će omogućiti prilagodbu ponude svim gospodarskim subjektima koji pružaju turističke usluge. Pristup bazi

podataka omogućen je i Državnom zavodu za statistiku radi izvođenja kompleksnijih statističkih analiza vezanih uz turistički sector.

- **Međusobna suradnja tijela javne vlasti u izvršavanju zakonskih zadaća** – Svim zainteresiranim tijelima javne vlasti (Carinska uprava, Ministarstvo turizam. Ministarstvo unutarnjih poslova i dr.) omogućeno je prikupljanje podataka povezivanjem putem programskog sučelja (API) te pristupom postojećim modulima sustava. Na ovaj način olakšano im je izvršavanje zakonom propisanih zadaća, bez dodatnih administrativnih zahtjeva i prepreka.
- **Upravljanje destinacijama** – Dodatni razvoj sustava eVisitor i njegovih modula te integracija s drugim informacijskim sustavima ići će u smjeru poslovne inteligencije, što će omogućiti bolje upravljanje destinacijama te provođenje zajedničkih marketinških aktivnosti svih korisnika sustava.

4.4. Pristup sustavu

Pristup eVisitor-u moguć je prijavom putem korisničkog imena, lozinke i TAN liste ili putem programskog sučelja (API).

4.4.1. Pristup putem web stranice

Korištenje sustava besplatno je za sve korisnike. S obzirom da je sustav dizajniran kao besplatna internetska aplikacija bez zahtjeva za instaliranjem dodatnog softvera, pristup sustavu je moguć putem bilo kojeg web preglednika (Firefox, IE, Chrome, Opera, itd.). Ovakav dizajn sustava omogućava pristup sustavu s gotovo svakog uređaja koji ima pristup internetu te mogućnost korištenja web preglednika. Zbog velikog broja podržanih platformi, a s ciljem pojednostavljenja korištenja sustava na uređajima s različitim dimenzijama ekrana, sustav eVisitor koristi najnovije tehnologije responzivnog dizajna sučelja i prilagođava prikaz sučelja dimenzijama ekrana. Kao posljedica toga, na uređajima s ekranima manjih dimenzija, pojedine funkcionalnosti mogu biti drugačije raspoređene unutar sučelja. Bez obzira na izvjesne razlike u prikazu, sve funkcionalnosti sustava dostupne su pristupom s bilo kojeg podržanog uređaja.

Pristupne podatke, korisničko ime, lozinku i TAN listu, turističkim zajednicama dodjeljuje Hrvatska turistička zajednica, a pristupne podatke korisnicima dodjeljuje turistička zajednica. Računi dodatnih korisnika u nadležnosti su glavnog korisničkog računa koji ih dodjeljuje i administrira. Svako jedinstveno korisničko ime u sustavu povezano je s osobnim identifikacijskim brojem (OIB) korisnika. Svako korisničko ime dodatnog korisnika sastoji se od korisničkog imena glavnog korisnika, točke (.) i niza alfanumeričkih znakova koje koje mu dodjeljuje glavni korisnik prilikom dodjele pristupa sustavu. Svako korisničko ime obveznika sustava je OIB pravne ili fizičke osobe pružatelja usluga smještaja.

Korisnička lozinka svakog korisnika sustava je tajna i trebala bi biti poznata isključivo tom korisniku. Lozinke u sustavu su zaštićene jednosmjernom matematičkom enkripcijom, tako da lozinku nije moguće saznati čak ni u slučaju izravnog pristupa bazi sustava.

Jedinstveni TAN broj korisnika četveroznamenasti je broj koji zajedno s lozinkom i korisničkim imenom omogućava pristup sustavu. TAN (transaction authentication number) se koristi kao oblik dvofaktorske autentikacije, koji smanjuje mogućnost neautoriziranog pristupa sustavu. TAN lista bez korisničkog imena i lozinke, kao i korisničko ime i lozinka bez TAN liste nisu dostatni za prijavu u sustav. Kod prijave u sustav potrebno je dakle unijeti korisničko ime, lozinku i odgovarajući TAN. Svaki tan je moguće iskoristiti samo jednom. TAN liste s velikim brojem TAN-ova izdaju se korisnicima po njihovom zahtjevu.



Slika 4. TAN lista

4.4.2. Pristup putem programskog sučelja (API)

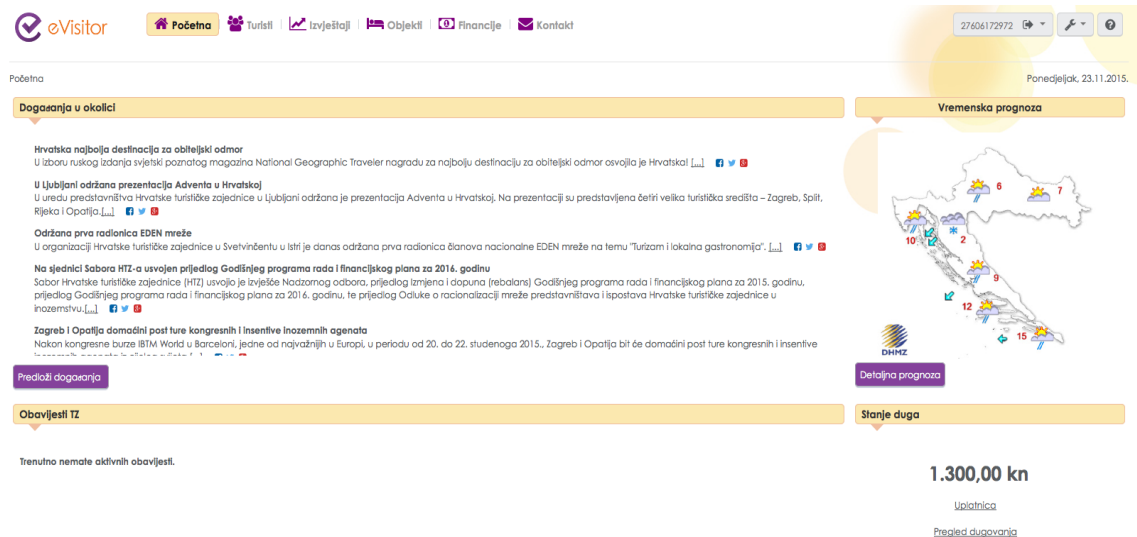
Osim direktnog pristupa grafičkom sučelju putem stranice <http://evisitor.hr>, pristup sustavu moguć je i putem programskog sučelja (API). Korištenje programskog sučelja namijenjeno je prijenosu informacija između sustava eVisitor i aplikacija razvijenih od treće strane (sustavi namijenjeni turističkim agencijama, hotelski informacijski sustavi, itd.). Sustav programskim kućama omogućava izravni pristup iz vlastitih aplikacija. Povezivanje je osigurano tako da se aplikacija u sustav prijavljuje korisničkim imenom, Lozinkom i TAN-om. Web API eVisitora omogućava sve operacije koje su dostupne kroz web sučelje, uz sva ista pravila i sigurnosne zahtjeve.¹³

¹³ Evisitor (2016) Upute za Turističke zajednice

4.5. Sučelje sustava eVisitor

Sustav eVisitor, u cilju što lakšeg korištenja i prilagodbe korisnika na sustav, koristi se pristupom konzistentnog sučelja. Ovakav pristup osigurava standardiziran skup elemenata sučelja koji je prisutan na svim dijelovima sustava te se koristi na jednak način i s istim mogućnostima. Korisnici koji nauče koristiti određenu funkcionalnost u jednom djelu sustava mogu je lako primijeniti u nekom drugom djelu sustava.

4.5.1. Osnovni dijelovi sučelja



Slika 4. Početni ekran sustava eVisitor

Sučelje sustava eVisitor dijeli se na četiri osnovna djela:

1. Traka s izbornicima
2. Pozicija u aplikaciji
3. Sadržaj koji se odnosi na određeni izbornik
4. Podnožje

Traka s izbornicima nalazi se na vrhu te ima fiksiran položaj u odnosu na stranicu tako da je u potpunosti vidljiva samo kada je prikaz postavljen na početak.

Spuštanjem (scroll) prema dolje izbornička traka će postati nevidljiva. Ovakav izbor kod dizajna ostavlja više prostora na ekranu za podatke. Ovisno o nivou pristupa na koje korisnik ima pravo, u

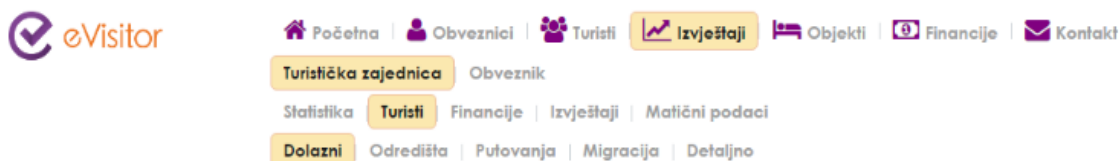
Izborničkoj traci dostupne su sljedeće kategorije:

- Glavni izbornik
 - Početna
 - Početna stranica sustava s pregledom dnevnih pokazatelja kretanja turista te obavijestima
 - Obveznici
 - Evidencija svih obveznika na području pod nadležnosti korisnika sustava
 - Turisti
 - Evidencija svih informacija o turistima na području pod nadležnosti korisnika sustava
 - Izvještaji
 - Pregled statističkih izvještaja te izrada vlastitih složenih izvještaja na temelju dostupnih podataka sustava
 - Objekti
 - Evidencija svih smještajnih objekata na području pod nadležnosti korisnika sustava
 - Financije
 - Evidencija svih financijskih zaduženja pojedinih obveznika, rad s blagajnom te knjiženje Fina izvoda koji se nisu mogli automatski proknjižiti
 - Kontakt
 - Kontakt podaci turističke zajednice
- Pomoćni izbornik (desno)
 - Prijavljeni korisnik
 - Odjava korisnika
 - Alati
 - Postavke prijavljenog korisnika te mogućnost dodavanja korisnika, ispis stranice i ostale pomoćne funkcije

- Pomoć
 - Pomoć za trenutnu stranicu na kojoj se korisnik nalazi. Objašnjenja i primjeri ispunjavanja obrazaca i sl.

Pozicija u aplikaciji prikazana je ispod glavne izborničke trake. Pozicija je svojevrsna adresa stranice na kojoj se korisnik nalazi. Funkcionira po istom principu kao URL adresa ili adresa dokumenta u Windows exploreru. Uvijek započinje s “Početna” a nastavlja se redom naznačenim svim direktorijima koje je bilo potrebno otvoriti da bi se došlo do trenutne stranice. Npr. Adresa “Početna > Izvještaji > Turistička zajednica > Turisti” označava da se korisnik nalazi unutar “Turisti”, a klikom na bilo koju od prethodnih lokacija unutar adrese može se vratiti na te lokacije. Za razliku od trake se izbornicima, pozicija nije fiksirana u zaglavlje dokumenta i vidljiva je korisniku u svakom trenutku, čak i kada se nalazi niže u dokumentu.

Pozicija u aplikaciji dodatno je i grafički prikazana na način da su odabrani pojmovi označeni posebnom bojom.



Slika 5. Grafički prikaz pozicije u sustavu eVisitor

Sadržaj koji se odnosi na odabrani izbornik nalazi se na središnjem djelu ekrana. U slučaju da svi podaci ne mogu stati na ekran, sadržajem se kreće spuštanjem niz stranicu (scroll).

U **podnožju**, na dnu stranice nalaze se informacije o općim uvjetima korištenja I poveznica na više informacija o sustavu,

4.5.2. Tablični prikazi

Tablični prikaz prvenstveno se odnosi na prikaz numeričkih vrijednosti podataka iz sustava.

Vrsta	Br. turista	Noćenja
Domaći	67.639	153.845
Strani	225.958	591.998
Total	293.597	745.843

Slika 6. Primjer tablice u sustavu eVisitor

Svi tablični prikazi sastoje se od više dijelova. U gornjem dijelu nalazi se zaglavlje s nazivima svih stupaca koje je istaknuto od ostatka tablice tamnijom pozadinom ćelija i podebljanim fontom. Ispod zaglavlja nalazi se tablica s vrijednostima gdje svaki redak predstavlja jednu cjelinu, a početak retka sadrži naslov retka. U zadnjem retku tablice nalazi se zbirni redak. Zbirni redak je uvijek prisutan ako je riječ o statističkim ili financijskim izvještajima, a iskazuje ukupne vrijednosti stupaca tablice. Na posljetku, ispod svake tablice nalazi se prikaz broja stranica količina zapisa po stranici, koji služe racionalizaciji prikaza i ubrzanju rada sustava.

Svi podaci u tabličnom prikazu na početku se poredani na standardan način. U slučajevima kada je podatke potrebno poredati nekim drugim redoslijedom dovoljno je kliknuti na stupac koje označava kriterij prema kojemu se želi pregledati podatke. Podatke se zatim može poredati prema vrijednosti od većeg prema manjem i obratno te prema abecedi od A do Ž i obratno. Osim redoslijeda prikaza podataka moguće je i ograničiti prikaz samo na određene podatke korištenjem filtera. Pritiskom na tipku lijevka

kraj naslova stupca otvara se izbornik u kojemu je moguće upisati parameter za filter. S obzirom na vrstu podataka u stupcu podatke se može filtrirati na sljedeće načine:

- Numeričke podatke možemo filtrirati na temelju usporedbe podataka iz tablice s zadanom vrijednošću, i to:
 - Manje ili jednako
 - Veće ili jednako
 - Jednako
 - Nije jednako
 - Veće od
 - Manje od

Pri filtriranju numeričkih podataka moguće je odrediti i gornju I donju granicu zahtjeva.

- U slučaju da podaci nisu numerički, kao naprimjer nazivi država, moguće ih je filtrirati usporedbom s nekim znakom, skupom znakova ili riječju, i to:
 - Sadrži – upisani pojam sadržan je u traženom pojmu
 - Jednako – upisani pojam potpuno je jednak traženom pojmu
 - Nije jednako – upisani pojam različit je od traženog pojma
 - Počinje – Traženi pojam počinje nizom znakova upisanih u filter

Sve tablične prikaze moguće je preuzeti iz sustava i to u formatima namijenjenima korisnicima uredskih paketa (.xlsx, .ods) te formatima prikladnima za korištenje i uvoz u druge programe (XML, .json)

4.5.3. Grafički prikazi

Iznad grafičkog prikaza dostupne su četiri akcije:

- Uključivanje i isključivanje legende – Legenda se nalazi ispod grafičkog prikaza te se odabirom pojedine vrijednosti u legendi ona može prikazati ili sakriti na grafu. Ovo je značajno iz razloga što se isključivanjem prikaza podataka s većim vrijednostima automatski ažurira mjerilo na grafu, a to olakšava pregled podataka s manjim vrijednostima.
- Umanjenje i uvećanje grafa - Odabirom ove akcije može se manipulirati veličinom prikaza na ekranu. U slučaju povećanja grafičkog prikaza do dimenzija koje prelaze veličinu ekrana po njemu se može kretati držanjem lijeve tipke miša te povlačenjem miša u željenom smjeru.
- Odabir vrste prikaza – Iz padajućeg izbornika moguće je odabrati vrijednosti koje se žele uključiti u grafički prikaz. Vrijednost se izabiru iz tablice.
- Preuzimanje prikaza – Iz padajućeg izbornika moguće je odabrati sljedeće vrste grafičkih prikaza za preuzimanje:
 - Linijski graf
 - Stupčasti graf
 - Složeni trakasti graf
 - Tortni graf
 - Preuzmi sliku – ova opcija otvara novi prozor u kojem se nalazi slika grafa koju je moguće preuzeti na računalo.

4.5.4. Geografski prikaz

Određeni podaci iz sustava prikazuju se i metodom geografskog prikaza. U njemu je vidljiva karta svijeta koja može biti ograničena na bilo koje manje područje, npr. područje Republike Hrvatske. Veličinu prikaza može se odrediti odabirom iz padajućeg izbornika. Podaci na karti, ovisno o vrijednostima koje pokazuju, obojeni su različitim bojama. Korisnik može sam odabrati način bojanja karte odabirom u legendi koja se

nalazi ispod karte. Prema udjelu u u ukupnim vrijednostima, podaci u tablici prikazani su odgovarajućim intenzitetom boje (0%, 20%, 40%, 60%, 80%, 100%)

Kartom se moguće kretati povlačenjem mišem ili korištenjem navigacijski tipki u gornjem lijevom uglu karte. Premda je kartu moguće uvećat do najsitnijih detalja, treba uzeti u obzir da obojena područja ne moraju u potpunosti odgovarati državnim granicama. Obojena područja služe isključivo vizualnom prikazu brojčanih podataka na karti u standardnom mjerilu.

Svi podaci na karti generirani su putem otvorenog projekta OpenStreetMap u kojem svi korisnici mogu doprinijeti izradi što potpunijih i kvalitetnijih karata. S obzirom na način prikupljanja podataka ove aplikacije, za sadržaj karte odgovaraju isključivo korisnici koji su joj autori.

4.6 Evidencija pružatelja usluga smještaja

4.6.1. Obveznici

Evidenciju obveznika u sustavu eVisitor vodi turistička zajednica koristeći modul “Obveznici” u koje su dostupne akcije vezane uz obveznike. Unutar ovog modula moguće je vidjeti pregled svih obveznika evidentiranih na području turističke zajednice. U pregled su uključeni samo obveznici koji imaju aktivan smještajni objekt na području djelovanja turističke zajednice.

Prikaz svih obveznika na području turističke zajednice dostupan je pritiskom na opciju “sve” iznad tablice, a za prikaz obveznika koji nemaju aktivan smještajni objekt potrebno je odabrati opciju “ne posluje”.

4.6.2. Objekti

Pod smještajnim objekt se podrazumijeva svaki objekt u kojem se pružaju usluge smještaja prema propisima o ugostiteljskoj djelatnostima, što se dokazuje rješenjem o

iznajmljivanju iznadnim od nadležnog ureda državne uprave odnosno Ministarstva turizma. Ovo rješenje služi kao dokaz vlasništva nad objektom te svih karakteristika objekta potrebnih za obračun boravišne pristojbe.

Osim smještajnih objekata u sustav se unose i nekomercijalni objekti (kuće za odmor te kuće stanovnika turističke općine)

Nakon evidencije obveznika na području turističke zajednice, tom obvezniku je potrebno pridružiti njegove objekte te podatke o tim objektima. Turističke zajednice su dužne unijeti u evidenciju sve objekte svih obveznika koji posluju na području tih turističkih zajednica. Evidencija objekata vrši se u modulu “Objekti”

4.6.3. Operacije s obveznicima i objektima

Obveznike i objekte u sustavu eVisitor moguće je otvoriti, mijenjati podatke on njima te ih zatvoriti.

Novog obveznika potrebno je otvoriti kada se otvara novi objekt na području turističke zajednice, a obveznika koji je vlasnik objekta nije već evidentiran u sustavu. Otvaranje obveznika vrši se na temelju rješenja o iznajmljivanju, ili na temelju osobnog identifikacijskog dokumenta.

Objekt evidentiran unutar sustava može biti aktivan, ili zatvoren. Aktivnim objektom se smatra objekt koji je otvoren i posluje, dok zatvoreni objekt više nije u funkciji, ali zadržava sve povijesne podatke vezane za sebe. Jednom otvoreni objekt nikad se ne briše iz sustava. Otvaranje objekta vrši se na temelju rješenja o iznajmljivanju, ili bez rješenja u slučaju kada ono nije potrebno za rad objekta.

Promjene osnovnih i dodatnih podataka o obveznicima i objektima moguće je unijeti unutar modula “Obveznici” i “Objekti” odabirom obveznika ili objekta na listi svih obveznika ili objekata te klikom na opciju “Uređivanje”

Zatvaranje obveznika u sustavu eVisitor obavlja se samo kada je sigurno da obveznik više neće moći imati objekt u sustavu. Za pravne osobe to podrazumijeva brisanje iz sudskog registra a za fizičku osobu smrt. Zatvaranjem obveznika automatski se zatvaraju i svi njegovi objekti.

Zatvaranje objekta u sustavu eVisitor se obavlja na temelju odgovarajućeg pravnog dokumenta. To može biti rješenje o zatvaranju objekta, ili kupoprodajni ugovor koji je dokaz o prestanku vlasništva nad objektom.

Svi podaci o obveznicima i objektima ostaju evidentirani u sustavu i nakon zatvaranja, čime se osigurava mogućnost naplate eventualnog zaostalog duga.

4.6.4. Pregled obveznika i objekata

Pregled obveznika i objekata moguć je kroz module “Obveznici” i “Objekti”. Najprije se u izborniku odabire “Postojeći obveznici” ili “Objekti obveznika” a zatim se odabirom obveznika ili objekta u listi te klikom na akciju “pregled” vrši pregled.

Pregledom je moguće vidjeti osnovne i dodatne podatke o obvezniku i objektu. Osnovni podaci sadrže sve one podatka koji su bili nužni prilikom otvaranja obveznika ili objekta u sustavu i ove podatke upisuje i mijenja isključivo djelatnik turističke zajednice. To su podaci iz rješenja o iznajmljivanju (kategorija objekta, vrsta obveznika, zona, itd.) Dodatni podaci nisu obvezni, a njih mijenja sam obveznik uz eventualnu pomoć turističke zajednice

4.7. Evidencija Turista

Evidenciju turista (prijavu i odjavu) u sustav eVisitor, u skladu s pravilnikom o načinu vođenja popisa turista putem obrasca za prijavu turista turističkoj zajednici obavljaju sami obveznici. Evidencija turista obavlja se na internetu prijavom u sustav eVisitor te odabirom modula “Turisti”. Sustav omogućuje evidenciju svih gostiju, bez obzira postoji li obveza plaćanja boravišne pristojbe za njih. Svi objekti koji evidentiraju sve goste u sustavu eVisitor, oslobođeni su obveze vođenja vlastite knjige gostiju.

Sustav osigurava i mogućnost prijave osoba koje borave u kućama za odmor ili stanovima, a za koje ne postoji obveza plaćanja boravišne pristojbe (članovi uže obitelji i sl.).

4.7.1. Prijava turista

Prijava turista podrazumijeva akciju evidencije dolaska turista u smještajni objekt u kojem on koristi uslugu noćenja. Prijava je dovršena nakon što je osoba uspješno evidentirana u sustavu o čemu je moguće preuzeti potvrdu. Uspješnost prijave moguće je provjeriti pregledom popisa/knjige gostiju. Za uspješnu prijavu potrebno je ispuniti sva obvezna mjesta u obrascu za prijavu, a za svaku neuspješnu prijavu odgovara sam obveznik.

Sve osobe za koje postoji obveza prijave, potrebno je prijaviti u roku od 24 sata od njihovog dolaska u objekt.

U sustavu eVisitor dostupna su 3 načina prijave turista:

- Ručna prijava turista (izbornik “Turisti”) – prilagođena je obveznicima koji u svojim objektima imaju manji broj turista. To su primjerice obveznici koji nude privatni smještaj .
- Ručna prijava turista putem XML datoteke (izbornik “Turisti” – akcija “Prijava putem datoteke”) – namijenjena obveznicima sa srednje velikom fluktuacijom

turista te programskim rješenjima koje nije moguće integrirati s sustavom eVisitor putem programskog sučelja.

- Prijava turista putem programskog sučelja (API) – Ovaj oblik prijave namijenjen je obveznicima s vlastitim programskim rješenjem. Omogućuje integraciju sa sustavom eVisitor te potpuno automatiziranu prijavu gostiju u sustav. Ovo je ponajprije namijenjeno velikim obveznicima kao što su hotelski lanci.

4.7.2. Odjava turista

Obveznik je prema zakonu dužan sve turiste odjaviti najkasnije u roku od 24 sata od njihovog odlaska iz smještajnog objekta. Odjava turista se može izvršiti na 2 načina:

- Ručna odjava turista (izbornik “Turisti – akcija “Odjava turista”) – S trenutnog popisa turista potrebno je odabrati osobe koje se želi odjaviti te odrediti datum odjave i na kraju odabirom akcije “Odjavi sve označene” i unosom vremena odlaska završiti odjavu.
- Automatska odjava turista – Podešava se za svaki objekt posebno u modulu “Objekti” u dijelu “Karakteristike objekta”. Ove postavke može unijeti sam obveznik ili turistička zajednica na zahtjev obveznika. Obveznik u bilo kojem trenutku može uključiti ili isključiti automatsku odjavu.

4.7.3. Izmjena podataka o turistima

Sve podatke o turistu, osim vremena dolaska, moguće je uređivati u bilo kojem trenutku tijekom boravka turista u smještajnom objektu. To su podaci o imenu i prezimenu, datumu odlaska, dokumentima i slično.

Nakon odjave turista u predviđenom roku moguće je izvršiti samo manje izmjene podataka o turistu te o njegovom dolasku i odlasku. Tako se datum i odlaska može promijeniti samo ako to produžuje vrijeme boravka u slučaju da se turist predomislio i vratio u objekt nakon odjave. Također je moguće i kompletno poništiti odjavu turista.

4.8. Izvještajni sustav eVisitor-a

Izvještajni sustav obuhvaća predefinirane izvještaje s unaprijed definiranim izgledom te mogućnost kreiranja vlastitih složenih izvještaja za koje se samostalno određuje izgled tablice i podatke koje se želi u njoj prikazati. Za tablične izvještaje vrijede sva pravila opisana u poglavlju sučelja sustava.

4.8.1. Podaci obuhvaćeni izvještajima

Sve osobe s prijavljenim boravkom u smještajnim objektima, a ne spadaju pod turiste prema Zakon u boravišnoj pristojbi (sezonski radnici, studenti i đaci bez prebivališta u općini ili gradu, članovi uže obitelji, itd.) ne broje se kao turistički promet i nisu uključene u izvještaje.

U obradu turističkog prometa u sklopu izrade statističkih izvještaja ulaze svi prijavljeni turisti, bez obzira jesu li odjavljeni ili ne. Za još ne odjavljene turiste kao datum odlaska uzima se predviđeni datum odlaska.

Izvor podataka koji se koriste za izradu statističkih izvještaja su obrađeni podaci unutar sustava (skladišta) koji se osvježavaju najmanje jednom dnevno, a najčešće tokom noći. S obzirom na to, neki izvještaji neće obuhvaćati podatke upisane u zadnjih 24 sata.¹⁴

Izvještaji se mogu raditi za odabrano razdoblje ili na odabrani dan. Kod odabira razdoblja kao početni datum se unosi početak, a kao završni datum kraj željenog razdoblja. Kod izvještaja na odabrani dan isti se datum unosi kao donja i gornja granica.

¹⁴ Evisitor (2016) Upute za Turističke zajednice

4.8.2. Standardni (predefiniрани) izvještaji

Najvažniji i najčešće korišteni standardni izvještaji dostupni u sustavu eVisitor su :

- Izvještaj o broju noćenja – Prikazuje broj ostvarenih noćenja u odabranom razdoblju na koje se izvještaj odnosi. Za osobe koje su ostvarile noćenja i izvan odabranog razdoblja uzimaju se u obzir samo ona noćenja koja su se dogodila unutar razdoblja koje obuhvaća izvještaj
- Izvještaj o broju dolazaka – Prikazuje koliko je osoba došlo u odabranom razdoblju. Osobe koje borave na području Turističke zajednice u odabranom razdoblju, a stigle su izvan tog razdoblja nisu uključene u izvještaj
- Izvještaj o broju turista – Prikazuje koliko je bilo prija turista u odabranom razdoblju. Ovaj izvještaj, za razliku od broja dolazaka, broji i turiste koji su stigli izvan odabranog razdoblja, a borave unutar odabranog razdoblja.

4.8.3 Složeni izvještaji

Sustav eVisitor sadrži i funkcionalnost koja omogućava izradu složenih, detaljnih i proširenih izvještaja u svrhu analize turističkog prometa na području djelovanja Turističke zajednice.

Ova kategorija izvještaja omogućava dodavanje dodatnih parametara u izvještaje pa je tako standardne izvještaje moguće nadopuniti ili im ograničiti prikaz s obzirom na velik broj dodatnih kriterija kao što su spol, dob, država podrijetla, vrsta smještaja, područje i drugo. Tako je primjerice moguće prikazati broj ostvarenih noćenja u odabranom razdoblju prema dobnim skupinama, broj turista po državama podrijetla i slično.

4.8.4 Preuzimanje i razmjena izvještaja između korisnika sustava

Kod preuzimanja izvještaja sustav uvijek ispisuje adresu izvještaja putem koje je moguće preuzeti izvještaj. Ova adresa se koristi i za razmjenu izvještaja između korisnika

sustava koji imaju odgovarajuću razinu omogućenog pristupa sustavu. Slanje cjelovitih izvještaja te sadržaja izvještaja putem e-maila i sličnih vanjskih kanala komunikacije izričito je zabranjeno i jer u slučaju neovlaštenog uvida u sadržaj izvješća može doći do kršenja zakona o zaštiti osobnih podataka. Da bi se izbjegla mogućnost takvog scenarija, korisnici sustava izvještaje razmjenjuju dijeljenjem poveznica koje omogućuju uvid u izvještaj uz logiranje u sustav i odgovarajuću razinu pristupa.

4.9. Izravne koristi od sustava eVisitor za Turističke zajednica i Turističke zajednica županija

- **Nestanak potrebe za učitavanje prijave gostiju iz e-maila** – Prije uvođenja sustava eVisitor online prijave gostiju vršile su se posredništvom programskih rješenja razvijenih od treće strane pa se unos prijava u sustav izvodio ručnim, ili automatiziranim unošenjem podataka iz e-maila dobivenog od posrednika u sustav turističke zajednice. Danas obveznici sustava i posrednici (agencije) prijavljuju i odjavljuju turiste direktnim pristupom u sustav tako da su Turističke zajednice rasterećene od ručnog unosa prijava.
- **Unificirani način prijave i odjave turista** – Za razliku od velikog broja različitih online rješenja te prijave gostiju putem fizičkog obrasca dostupnih prije uvođenja sustava eVisitor, danas je prijava turista moguća isključivo putem sustava eVisitor. Ovim se pojednostavljuje rad zaposlenika Turističkih zajednica, olakšava njihova obuka te smanjuje mogućnost nastanka pogreške.
- **Brz i jasan uvid u sva dugovanja uplata boravišne pristojbe** – Bazu podataka od pružateljima usluga smještaja, kao i ostale baze podataka unutar sustava, moguće je filtrirati po različitim kriterijima pa tako i po nenaplaćenim dugovanjima za boravišnu pristojbu. Olakšani pristup popisu dužnika omogućuje brže izdavanje upozorenja i naplatu potraživanja.
- **Obavještavanje pružatelja usluga smještaja o važnim informacijama** – putem kategorije “Obavijesti” na početnoj stranici sustava, koja je dostupna svim korisnicima sustava, moguće je obavjestiti sve korisnike sustava o promjenama, ili novim informacijama relevantnim za njihovo poslovanje.

- **Izveštaji potrebni za stvaranje marketinških aktivnosti** – Velik broj alata za izradu statističkih izvješća kao i velik broj standardni izvješća dostupnih u sustavu, omogućuju brzu analizu kretanja turista na određenom području te donošenje odluka o marketinškim akcijama koje treba poduzeti za ostvarivanje optimalnih turističkih rezultata.
- **Izravan uvid u aktualni broj gostiju na području Turističke zajednice** – Uvid u broj gostiju gotovo u realnom vremenu, s odmakom od najviše 24 sata, pruža turističkim zajednicama jednostavno praćenje turističkih rezultata i popunjenosti kapaciteta te istovremeno služi za što ažurnije informiranje javnosti o turističkim trendovima.
- **Integrirano slanje odvojenog izvještaja Državnom zavodu za statistiku** – Turističke zajednice županija šalju kumulativne zavodu izvještaje od kretanjima turista na području djelovanja svih Turističkih zajednica unutar županije što eliminira terenske napore i automatizira proces prikupljanja statističkih podataka potrebnih za složene statističke analize koje provodi Državni zavod za statistiku.
- **Automatizacija prijave turista Ministarstvu unutarnjih poslova (MUP)** – Nekad je prijava privremenog boravka turista MUP-u bila obveza turističkih zajednica. Danas, budući da MUP ima direktan pristup sustavu, taj proces je pojednostavljen i automatiziran te turističke zajednice ne moraju voditi posebnog računa o njemu.
- **Ažuran pregled stranih i domaćih gostiju na području turističke zajednice** – Turiste unutar sustava moguće je filtrirati prema zemlji podrijetla što daje uvid u strukturu gostiju prema državama te omogućuje usporedbu s podacima iz prošlih godina da bi se utvrdili trendovi i procijenila uspješnost marketinških aktivnosti na tržištima različitih država.

4.10. Izravne koristi od sustava eVisitor za pružatelje usluga smještaja

- **Besplatno programsko rješenje** – Pristup sustavu eVisitor dostupan je bez ikakve novčane naknade svim fizičkim i pravnim osobama s dozvolom za obavljanje djelatnosti pružanja usluga smještaja.

- **Knjiga izdanih računa** – sustav vodi evidenciju o svim izdanim računima na usluge smještaja, objedinjuje ih na jednom mjestu te omogućava uvid u njih u bilo kojem trenutku. Kao takav služi kao knjiga izlaznih računa malim iznajmljivačima koji nemaju obvezu vođenja knjigovodstva.
- **Statistički podaci** – uvidom u statističke podatke koje pruža sustav eVisitor, iznajmljivači mogu prilagoditi svoje marketinške i oglašivačke aktivnosti u cilju postizanja optimalnih poslovnih rezultata.
- **Automatska zaduženja** – Automatska zaduženja za boravišnu pristojbu daju trenutni uvid u sve obveze iznajmljivača prema Turističkoj zajednici.
- **Sigurno povezivanje s postojećim hotelskim IT sustavima** – Integracija s hotelskim sustavima putem programskog sučelja (API) omogućava automatiziran proces prijave i dojava turista i tako hotelima štedi vrijeme i eliminira mogućnost ljudske pogreške.
- **Automatizirana knjiga gostiju** – Automatski ažurirana knjiga gostiju sa svim podacima o gostima i s mogućnošću filtriranja prikaza po velikom broju kriterija
- **Usklađenost s aktualnim propisima** – Sustav eVisitor ažurira se i usklađuje sa svim eventualnim novim propisima i zakonima, pa iznajmljivači ne moraju voditi osobitog računa o promjenama u regulativi.

4.11. Suradnja s tijelima javne vlasti

Razmjena podataka sustava eVisitor s pojedinim državnim institucijama i tijelima javne vlasti obavlja se zbog zakonskih razloga i u opsegu u kojem to zakon dopušta.

4.11.1. Državni zavod za statistiku

Od puštanja u funkciju sustava eVisitor 1.1.2016. godine Državni zavod za statistiku, u skladu sa svojim zakonskim pravima i obvezama, iz sustava eVisitor prima podatke o obveznicima, objektima i turistima na području Republike Hrvatske. Uvođenjem ove razmjene slanja podataka Državnom zavodu za statistiku prestalo je biti obveza Turističkih zajednica .

Iako ostali dosadašnji obveznici izravnog slanja podataka zavodu još uvijek imaju istu obvezu, stalnim nadogradnjama izvještajnog sustava eVisitor-a ide se u smjeru potpunog ukidanja ovih obveza. Planira se da će u doglednoj budućnosti svi podaci Držanom zavodu za statistiku biti dostupni kroz sustav eVisitor.¹⁵

Izvještaji koji se u skladu sa zakonskom regulativom i u dogovorenim terminima dostavljaju Državnom zavodu za statistiku, nakon dodatne obrade se putem predviđenih kanala prezentiraju javnosti. Ovi izvještaji dostupni su javno na web stranici zavoda.

4.11.2. Ministarstvo unutarnjih poslova

Putem sustava eVisitor omogućena je izravna i sigurna prijava boravka turista za koje postoji potreba prijave prema Zakonu o strancima. Uvođenjem sustava eVisitor prestala je obveza prijave boravka stranaca od strane obveznika u sustavu boravka stranaca te od sada njihova prijava izvršava automatski putem sustava.

Podaci iz sustava eVisitor Ministarstvu unutarnjih poslova prijavljuju više puta dnevno. Istovremeno, u skladu sa svojim ovlastima, djelatnici Ministarstva unutarnjih poslova imaju i dozvolu za izravan pristup podacima iz sustava.¹⁵

Ovo osigurava da se svaka prijava turista unutar sustava, koja zahtjeva prijavu boravka stranaca smatra provedenom te je nije potrebno dodatno provjeravati od strane obveznika ili djelatnika Turističke zajednice.

4.11.3. Carinska uprava

Carinska uprava u skladu sa svojim zakonskim ovlastima ima izravan pristup podacima u sustavu eVisitor, putem posebnog modula razvijenog isključivo za potrebe

¹⁵ Evisitor (2016) Upute za Turističke zajednice

Carinske uprave. Sustav kontinuirano prati rad svih sudionika te u slučaju uočenih nepravilnosti o njima može automatski obavijestiti Carinsku upravu.

Putem svog modula Carinska uprava ima izravan uvid u svakog pojedinog obveznika, bez potrebe kontaktiranja turističke zajednice. Modul Carinske uprave nadograđuje se na temelju povratnih informacija od djelatnika Carinske uprave, ali i prema potrebama turističkih zajednica i samih obveznika.

4.11.4. Turistička inspekcija

Turistička inspekcija također ima razvijen poseban modul sustava putem kojeg u skladu sa svojim zakonskim ovlastima ima uvid u sve podatke koji su bitni za izvršavanje njenih zadaća. Uvid u sve podatke omogućen je u realnom vremenu.

Putem svog modula Turistička inspekcija ima izravan uvid u svakog pojedinog obveznika, bez potrebe kontaktiranja turističke zajednice. Modul Turističke inspekcije nadograđuje se na temelju povratnih informacija od djelatnika inspekcije, ali i prema potrebama turističkih zajednica i samih obveznika

4.11.5. FINA

Glavni ured Hrvatske turističke zajednice preuzeo je na sebe obvezu pokrivanja troškova preuzimanja podataka o uplatama obveznika, za sve bankovne račune (IBAN) na koje se uplaćuje boravišna pristojba, u sustav eVisitor. Podaci se svakodnevno i automatizirano preuzimaju izravno od FINA-e putem sigurnog kanala. Ovim se oslobodilo turističke zajednice od pojedinačnog plaćanja troška preuzimanja podataka.

Izravno preuzimanje podataka o uplatama omogućava stalnu dostupnost i ažuriranje svih podataka sa FINA-inih izvoda što otklanja potrebu ručnog unošenja izvoda od strane djelatnika turističkih zajednica. Također, na ovaj način obveznici svoje uplate mogu vidjeti putem sustava u najkraćem roku.

5. ZAKLJUČAK

Analizom sustava eVisitor dolazi se do nekoliko različitih saznanja. Uvođenjem integriranog sustava za prijavu turista značajno je pojednostavljen i ubrzan process prijave i odjave turista kako za same obveznike koji više nemaju potrebu ručne prijave putem fizičkih obrazaca za prijavu turista tako i za turističke zajednice koje više nemaju problem procesuiranja tih prijava i ručnog unošenja podataka u sustav. Nadalje, za razliku od prijašnjih metoda prijave turista putem interneta, eVisitor je besplatno rješenje za sve obveznike i turističke zajednice u Republici Hrvatskoj. Turističke zajednice više ne plaćaju programska rješenja različitim programskim kućama, kao što je bio slučaj u prošlosti.

Sustav eVisitor predstavlja jedinstveni sustav i primjenjuje se na jednak način na prostoru djelovanja svih turističkih zajednica što olakšava i skraćuje process obuke turističkih djelatnika i obveznika prijave turista.

Automatizirana zaduženja obveznika za boravišnu pristojbu omogućuju jednostavnije i lakše praćenje dugovanja obveznika i dinamike naplate potraživanja za boravišnu pristojbu.

Mogućnost integracije sustava eVisitor putem programskog sučelja (API) sa sustavima obveznika, kao što su velike hotelske kuće i turističke agencije, potpuno automatizira proces evidencije gostiju i smanjuje vrijeme i napor njihovih djelatnika i djelatnika turističkih zajednica.

Isto tako, jedinstvenost i integriranost sustava omogućava automatizirano prikupljanje podataka o kretanjima turista, što skraćuje vrijeme i eliminira ljudske napore vezane uz prikupljanje statističkih podataka potrebnih za izradu različitih statističkih izvještaja. Integracija sustav s sustavim tijela javne vlasti i omogućenje direktnog pristupa sustavu tijelima javne vlasti olakšava obavljanje zakonskih zadaća različitim službama nadzora, Ministarstvu unutarnjih poslova te Ministarstvu turizma.

Funkcionalnosti sustava kao što vođenje knjige gostiju, automatska zaduženja, automatska odjava turista automatska prijava boravka stranaca Ministarstvu unutarnjih poslova smanjili li su opseg zakonskih obveza pružatelja smještaja i olakšali im poslovanje.

Statistički podaci i izvještaji o kretanjima turista dostupni u sustavu eVisitor omogućuju odličnu podlogu za planiranje marketinških aktivnosti, kako turističkih zajednica tako i pružatelja usluga smještaja. Podaci o broju dolazaka, dobnim skupinama turista te državama podrijetla pružaju informacije potrebne za prilagodbu ponude i oglašavanja.

Za kraj se može utvrditi da je uvođenje eVisitor-a predstavlja veliki korak u informatizaciji i automatizaciji turističkog poslovanja, osiguranju lakše i jednostavnije regulacije te inspeksijskog nadzora u turizmu, lakšeg i jednostavnijeg procesa naplate boravišne pristojbe te planiranju marketinške strategije turizma i razvoja destinacije.

5. LITERATURA

1. Galičić, V. (2011): Informacijski sustavi u turizmu i hoteljerstvu, [Internet], raspoloživo na: <http://lumens.fthm.hr/enotice/2011/bc1ad1d3-268a-4df2-91a0-27118a1397f6.pdf>
2. Garača, Ž. (2008): Poslovni informacijski sustavi, Ekonomski fakultet Split, Split
3. Garbin Praničević, D., Pivčević, S., Garača, Ž. (2010): RAZVIJENOST INFORMACIJSKIH SUSTAVA VELIKIH HOTELSKIH PODUZEĆA U HRVATSKOJ. [Internet], raspoloživo na: <http://hrcak.srce.hr/107014>
4. Evisitor (2016) Upute za Turističke zajednice, [Internet], raspoloživo na: https://www.evisitor.hr/info/documents/eVisitor_upute_za_TZ-13.05.2016.pdf
5. Narodne novine, (2014): Zakon o boravišnoj pristojbi, Narodne novine d.d. Zagreb, broj 30
6. Tudor, M. (2015): Informacijski sustavi, baze podataka, [Internet], raspoloživo na:
 7. <http://www.euromonitor.com/>
 8. <https://www.evisitor.hr/info/>
 9. <http://www.fpz.unizg.hr/ztos/iszp/a2.pdf>
 10. <http://hr.n1info.com/a87144/Biznis/Predstavljen-eVisitor-novi-sustav-za-registraciju-turista.html>
 11. https://hr.wikipedia.org/wiki/Geografski_informacijski_sustav
 12. <http://www.pfri.uniri.hr/~tudor/materijali/Informacijski%20sustavi,%20baze%20podataka.htm>

SAŽETAK

U ovom radu opisan je zakonski okvir za prijavu i odjavu turista u Republici Hrvatskoj. Istražena su različita područja primjene informacijskih sustava u turizmu. Studijom slučaja definiran je ustroj i način rada integriranog informacijskog sustava za prijavu i odjavu turista eVisitor. Opisane su funkcionalnosti sustava i način njihovog korištenja. Utvrđeni su svi efekti koje uvođenje sustava eVisitor ima na poslovanje gospodarskih subjekata u turizmu te rad i koordinaciju rada tijela javne vlasti. U zaključku su opisani glavni pozitivni učinci sustava u smislu olakšanja poslovanja dionika sustava i razvoja turizma u Republici Hrvatskoj.

Ključne riječi: Informacijski sustav, turizam, prijava i odjava turista

SUMMARY

In this paper the Croatian legal framework for tourist check-in and check-out is given. Different applications of information systems in tourism are explored. The structure and working principles of integrated information system for tourist check-ins and check-outs are determined in a case study. The functionalities of the system are described along with their usage. All effects of the introduction of the system on businesses in tourisms and functioning of government bodies are determined. In conclusion major positive effects the system has on all participants, concerning easier operation, are described.

Key words: Information system, tourism, tourist check-in and check-out