

Branka Vulin, Libertas sveučilište/Sveučilište u Zadru, Hrvatska, branka.vulin@gmail.com

PERCEPCIJA DJELATNIKA TURISTIČKOG SEKTORA O MODELIMA PRUŽANJA SIGURNOSTI U TURISTIČKOJ DESTINACIJI

Sažetak

Turizam je postao glavni pokretač razvoja gospodarstva Republike Hrvatske, dok je element sigurnosti postao ključni kriterij odabira destinacije putovanja. Hrvatska je trenutačno sigurna zemlja, no aktivne mjere opreza i prevencije otklonit će potencijalne prijetnje i moguću ugrozu. Zbog svoje specifičnosti ponašanja u destinaciji, turisti zahtijevaju poseban, drugačiji pristup u pružanju osjećaja sigurnosti, odnosno kako bi se održao imidž sigurne destinacije, potrebno je djelovati na njima prihvatljiviji način.

Osim klasičnih oblika zaštite koje je Ministarstvo unutarnjih poslova do sada poduzimalo, potrebno je razmotriti, u suradnji sa svim ostalim institucijama i tijelima uključenima u turizam, i novije, modernije, specijaliziranije oblike pružanja osjećaja sigurnosti i zaštite turista. Stoga je nužno, kroz percepciju djelatnika turističkog sektora istražiti i analizirati potrebu uvođenja novijih oblika stvaranja pozitivnog imidža sigurne destinacije i brige za turista. Jedan je od tih potencijalnih modela ustroj turističke policije kao ključnog, nacionalnog tijela u predviđanju, prevenciji i zaštiti turista u Republici Hrvatskoj. U radu će se prikazati rezultati anketnog istraživanja, provedenog u Zadarskoj županiji, o tome kako djelatnici turističkih zajednica percipiraju postojeće modele pružanja sigurnosti te zbog čega hrvatsku temeljnu policiju smatraju najučinkovitijim modelom pružanja sigurnosti u destinaciji.

Ključne riječi: sigurnost, turizam, turistička destinacija, modeli sigurnosti, policija.

1. UVOD

„Svaka država trebala bi uvidjeti i nadzirati opseg i stupanj ugroze za život i zdravlje, imovinu i gospodarske interese turista na svojem teritoriju te bi trebala razviti nacionalnu politiku o sigurnosti turizma koja je razmjerna sprječavanju turističkih rizika.“ Preporučene mjere za sigurnost u turizmu (UNWTO, 1991).

Turizam se značajno razvija pod utjecajem globalizacije. Otkrivene su nove destinacije, novi doživljaji, nove kulture. Niz je podudarnosti, odnosno preklapanja u definicijama pojmova

turizam i globalizacija. Tako, primjerice, globalizacija znači promjenu koncepta prostora i vremena, povećanje kulturne interakcije, međusobne povezanosti i međusobne ovisnosti te razvoj transnacionalnih subjekata i organizacija (Blažević, Persić, Cetinski, Dragičević, Ivanović, V., Ivanović, Z., Jelušić, Karanović, Knežević, Magaš, Marković, Bareša, Perić, Radnić Alkijer, Smolčić Jurdana, Stipanović, 2009); dok Svjetska turistička organizacija (dalje: UNWTO) definira turizam kao obuhvaćanje svih aktivnosti osoba na putovanju i prilikom boravka u mjestima izvan njihova uobičajenog prebivališta u razdoblju ne duljem od jedne godine, a u svrhu odmora, poslovnih i ostalih razloga – i pojmeći ove definicije postaje jasno koliko se ta dva pojma preklapaju i djeluju u međusobnoj ovisnosti. No, zašto uvijek, kada govorimo o turizmu, počinjemo ispočetka, od pojma i definiranja?

Sjajan odgovor dao je Vukonić (2010) u svojoj knjizi „Turizam: budućnost mnogih iluzija“ kada je rekao da je to zato što se u turizmu ne događaju samo promjene u poimanju i shvaćanju turizma, nego i u okruženju u kojem se takve pojave događaju. Turizam i potrebe turista neprestano se mijenjaju, modeliraju, prilagođavaju i moderniziraju. Tarlow (2014) navodi kako je turizam način osobnog bijega. U svijetu u kojem mnogo nas promišlja o smjeru u kojem ovo društvo ide, turizam nudi, ako ne odgovor, onda barem mogućnost da se na tren pobjegne od svakodnevice, razbistri glava, napune baterije i sagleda život i svijet novim očima.

Pizam i Mansefeld (2006) naglašavaju kako su ključni elementi za razvoj uspješnog turizma tri osnovna principa, a to su mir, sigurnost i zaštita. Turizam je logikom svoje unutarnje organizacije i po motivima putovanja neosporno vezan za sigurnost. Na što se zapravo misli pri spomenu riječi sigurnost? Sigurnost obuhvaća pojmove osiguranja, zaštite, mjere zaštite i mjere opreza. Pojam rizika i sigurnosti najčešće se i najviše povezuje s pojmom rata i terorizma, no također i s pojmom kriminala (Vukonić, 2010). Osnovna podjela navedenih prijetnji ogleda se u čimbeniku počinjenja. Dok su kriminal, terorizam, ugroze u prometu, bolesti i politički nemiri, rat i vojni sukobi namjerni, odnosno predstavljaju prijetnju uzrokovanu čovjekovim djelovanjem; ekološki rizici, klimatske promjene, dio zdravstvenih ugroza te prirodne katastrofe djelo su prirode i na njih turistička destinacija u manjoj mjeri ili nikako ne može djelovati.

Turizam je oduvijek bio snažna karika gospodarskog razvoja turističke destinacije jer su na turizam naslonjene mnoge druge gospodarske grane, a vrlo je važan i za zaposlenost lokalnog stanovništva. No, preveliki i nekontrolirani razvoj turizma nosi sa sobom i negativne efekte. Vrlo važan negativni efekt turizma jest razvoj kriminala i ostalih sigurnosnih ugroza u turističkim destinacijama. Najjači britanski internetski oglašivač Travelzoo i Sveučilište Bournemounth na sajmu Berlin ITB (2017) prikazali su rezultate istraživanja s temom globalne turističke percepcije sigurnosti. Rezultati istraživanja pokazali su kako je turistima sigurnost na prvome mjestu kada odlučuju o odabiru destinacije za odmor. Ukupno 97 % ispitanika osobnu je sigurnost stavilo na prvo mjesto u izboru turističke destinacije što nije bio slučaj 2014. godine kada je prioritet imala cijena i broj sunčanih dana. U istraživanju je sudjelovalo 6000 turista iz Kine, Japana, SAD-a, Njemačke, Velike Britanije, Francuske, Rusije, Indije i Južnoafričke Republike.

Istraživanje je obuhvaćalo sve rizike općenito, a rezultati su pokazali kako je strah od terorističkog napada u destinaciji daleko veći od straha od prirodne katastrofe, bolesti ili lokalnog kriminala. Na pitanje što bi im pružilo osjećaj veće sigurnosti u destinaciji, velika većina je, osim pojačanih mjera sigurnosti na aerodromima – što je očekivano zbog svih terorističkih napada koji su uključivali zrakoplove, odgovorila kako bi željela nazočnost policije u turističkim destinacijama u većoj mjeri (Morakabati, Fletcher, Beavis 2017).

Mnogi počinitelji turiste smatraju idealnim metama za počinjenje kaznenih djela koristeći situacije u kojima turist ne poznaje dovoljno dobro mjesto kamo putuje, ne zna gdje treba prijaviti djelo ili će, zbog svoje opuštenosti, kasno uočiti kako je postao žrtva. Tarlow (2014) navodi nekoliko karakteristika u ponašanju turista kojima on postaje izuzetno lak plijen u destinaciji. To su nervoza, preopuštenost, glad, umor, neupućenost, zaboravnost, nepoznavanje zakona i običaja.

Također, osim što se u najvećem broju slučajeva u turističkoj destinaciji turist s kriminalom susreće kao žrtva, također, turist zbog određenih uvjeta, namjernih ili slučajnih, postaje počinitelj kaznenih djela. Tako Matika, Gugić (2007) navode kako turist postaje počinitelj zbog želje za materijalnom dobiti, zbog pomanjkanja pažnje, nepoznavanja zakona, želje za rizikom i adrenalinom te novim iskustvima. U ljetnim mjesecima kriminal dolazi u obalne destinacije. Dijelom su počinitelji iz skupine domaćeg stanovništva, no određeni dio stiže iz unutrašnjosti, iz zemlje i inozemstva kao organizirane skupine koje se bave provalama i krađama te koje su često lako identificirane i locirane.

Međunarodni turizam u svijetu bilježi značajan rast, a Hrvatska je, zajedno s ostalim mediteranskim zemljama, jedna od najuspješnijih koja se može pohvaliti dvoznamenkastim rastom. Odličan geografski položaj, ugodna mediteranska klima, dobra prometna povezanost, respektabilna gastronomija i sigurnosna nestabilnost u ostalim, konkurentskim državama, dobitna je formula hrvatskog turističkog uspjeha.

Takvi respektabilni rezultati otvorili su brojne teme za raspravu, a jedna je najvažnija: koliki je zapravo utjecaj turizma na hrvatsko gospodarstvo i gdje se Hrvatska nalazi na sigurnosno-turističkoj karti svijeta? Prema podacima Svjetske banke, u 2017. g. Hrvatska je ostvarila devizni prihod od turizma u iznosu od 10,38 milijarda američkih dolara što predstavlja 18,80 % deviznog prihoda u strukturi BDP-a (World Bank, 2019).

Naravno da je rast prihoda od turizma sam po sebi odlična vijest, no ono što je zabrinjavajuće jest da petina prihoda Hrvatske ovisi o jednome sektoru, a pogotovo o turizmu koji je sklon utjecaju raznih vanjskih faktora koje ne možemo kontrolirati, tj. najviše o vremenu i sigurnosnoj situaciji.

Turisti širom svijeta usuglašeni su u jednom; sigurnost je važna, i ukoliko se ne djeluje po tom pitanju, destinacija postaje rizična, a time i manje atraktivna. Hrvatska, stoga, ima pojačanu zadaću. Zbog vrlo visokog utjecaja turizma na hrvatsku ekonomiju, a znajući koliko je sigurnost važna za njezinu opstojnost, postavlja se pitanje što Hrvatska poduzima po pitanju sigurnosti turizma i koje su mjere koje se mogu poduzeti odmah, a na kojima se mora raditi dulji niz godina.

Mnogi turistički stručnjaci u svijetu, ali i kod nas, izbjegavaju javno rješavanje pitanja sigurnosti turizma ili njegovo samo spominjanje. Posebno je to bilo opravdano mišlju da se, ukoliko se o sigurnosti puno govori, turist može početi osjećati uplašeno ili pitati se treba li se bojati. Takvo je razmišljanje posebno bilo zastupljeno prije napada u New Yorku, 11. 9. 2001. g., kojeg mnogi koji pišu o sigurnosti u turizmu smatraju prekretnicom u poimanju njihove povezanosti (Vukonić, 2010).

Danas, sve više turista želi znati što je poduzeto po pitanju njihove sigurnosti i zaštite u destinaciji u koju dolaze, odnosno koliko je dobro pripremljena lokalna zajednica ako dođe do iznenadne ugroze sigurnosti.

2. METODOLOGIJA – CILJEVI ISTRAŽIVANJA I METODE RADA

2.1. Cilj istraživanja

Cilj je ovoga istraživanja provjera činjenica kako djelatnici turističkog sektora, točnije djelatnici turističkih zajednica gradova i općina Zadarske županije, doživljavaju važnost elementa sigurnosti za turističku destinaciju, kako percipiraju sigurnost u destinaciji, suradnju policije i turističkog sektora, te kako promišljaju o učinkovitosti postojećih modela pružanja sigurnosti u turističkoj destinaciji. Zadarska županija odabrana je zato što su ispitanici bili lako dostupni, ali i zbog toga što je, prema istraživanju koje provodi Ekonomski institut Zagreb zajedno s časopisom *Zaštita*, Zadar prikazan kao najnesigurniji grad u Republici Hrvatskoj nekoliko godina zaredom (Škrinjarić, 2018). U istraživanju su postavljena istraživačka pitanja o tome kako djelatnici turističkih zajednica prepoznaju važnost elementa sigurnosti za turističku destinaciju te smatraju li kako je važno ulagati u sigurnost destinacije. Također, postavljena su pitanja o zadovoljstvu sadašnjim modelima pružanja sigurnosti u destinaciji te treba li razvijati nove, alternativne modele.

2.2. Anketni upitnik

Turističkim je zajednicama elektroničkom poštom upućen anketni upitnik s ukupno 29 pitanja. Djelatnicima je dan naputak da se anketa provodi u svrhu istraživanja o njihovoj percepciji sigurnosti u destinaciji, prisutnim ugrozama te modelima pružanja sigurnosti. Pitanja je u potpunosti izradila autorica jer slična istraživanja nisu pronađena u literaturi koja se konzultirala prilikom dosadašnjeg istraživanja o sigurnosti u turizmu. Na postavljena pitanja ponuđeni su odgovori koji se nalaze na skali Likertovog tipa i to u rasponu od 1 do 5, s tim kako 1 predstavlja odgovor potpuno nevažno, a 5 iznimno važno.

Također, ponuđena su i pitanja s da/ne odgovorima te pitanja kratkog odgovora. Pitanja gdje su ponuđeni odgovori koji se nalaze na skali Likertovog tipa, odnose se na područja važnosti elementa sigurnosti u destinaciji, važnosti učestalosti ugroza, s posebnom razradom na određene tipove ugroza. Također, na isti način, postavljena su pitanja o važnosti pojedinih modela pružanja sigurnosti u destinaciji te zadovoljstvo spomenutima. Da/ne pitanjima traženi su odgovori o suradnji policije i turističkih ureda te odgovori o

sudjelovanju turističkih ureda u rješavanju sigurnosnih problema u destinaciji. Pitanjima kratkog odgovora tražena su mišljenja i prijedlozi o poboljšanju sigurnosnih modela u destinaciji te zašto se određeni model smatra najdjelotvornijim.

2.3. Uzorak

Uzorak ispitanika predstavljaju djelatnici turističkih zajednica gradova i općina Zadarske županije. Od njih 33 odgovori su prikupljeni od 24 zajednice što predstavlja 72,72 %, te se radi o prigodnom uzorku s malim brojem ispitanika. Turistički uredi koji nisu odgovorili na anketni upitnik nisu to učinili zato što zapošljavaju samo jednog ili dva djelatnika koji nisu bili dostupni (bolovanje, godišnji odmor, edukacija, sajmovi) u razdoblju anketiranja.

Od 24 anketirane zajednice šest ih se odnosi na turističke zajednice gradova i 18 na turističke zajednice općina. Od šest gradskih, dvije zajednice nisu morske što znači da im se turizam ponajprije temelji na ruralnome što ima svoje specifičnosti. Od 18 općinskih zajednica, četiri zajednice smatraju se ruralnima. Od 14 morskih zajednica, pet je zajednica otočnih. Anketni upitnik nisu ispunile zajednice koje su isključivo otočne ili ruralne dok su sve gradske zajednice ispunile upitnik. Budući da ruralne i otočne zajednice čine većinu, može se smatrati kako time nije narušena ravnoteža u istraživanju.

2.4. Obrada podataka

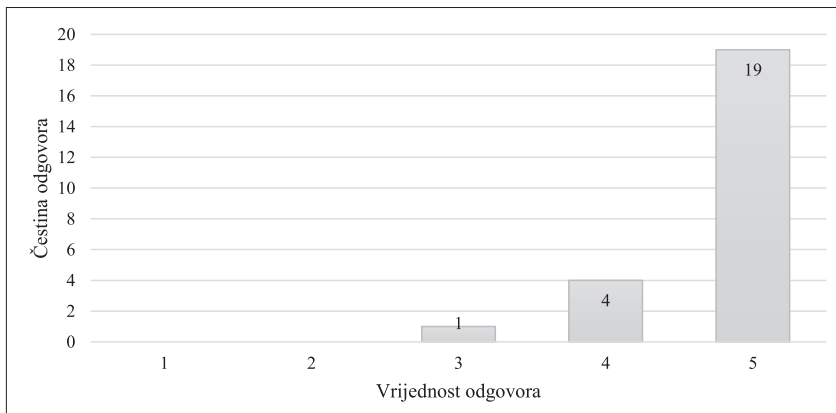
Prikupljanje dobivenih podataka obavljano je putem Google aplikacije, a sami rezultati obrađeni su deskriptivnom statistikom na način da su prikazane frekvencije pojedinih odgovora i njihovi postotni udjeli.

3. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

U nastavku su prikazani rezultati istraživanja sukladno s redoslijedom postavljenih pitanja.

3.1. Važnost elementa sigurnosti prilikom odabira destinacije

Djelatnici turističkih ureda odgovarali su na pitanje o važnosti elementa sigurnosti prilikom odabira destinacije. Ponuđeni su odgovori koji se nalaze na skali Likertovog tipa s ponuđenim odgovorima u rasponu od 1 do 5, s tim kako 1 predstavlja odgovor potpuno nevažno, a 5 iznimno važno.



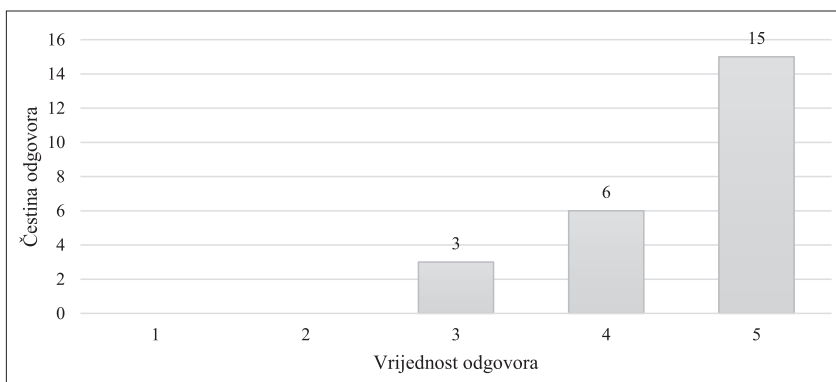
Grafikon 1. Važnost elemenata sigurnosti prilikom odabira destinacije

Izvor: obrada autorice

Uvidom u rezultate razvidno je kako je većina ispitanika (79,2 %) odgovorila kako je važnost elementa sigurnosti iznimno važna prilikom odabira destinacije. Njih 16,6 % smatra kako je sigurnost vrlo važna, dok 4,2 % smatra kako jest važna. Ti rezultati ukazuju na to da djelatnici u turističkim uredima prepoznaju element sigurnosti kao ključan prilikom odabira destinacije. Najnižu ocjenu za važnost sigurnosti za odabir destinacije dala je ruralna zajednica koja se u svojem radu vjerojatno ne susreće često s ugrozama sigurnosti.

3.2. Važnost učestalosti ugroza na sigurnosnu sliku destinacije

Na pitanja o važnosti učestalosti ugroza na sigurnosnu sliku destinacije ponuđeni su odgovori koji se nalaze na skali Likertovog tipa s ponuđenim odgovorima u rasponu od 1 do 5, s tim kako 1 predstavlja odgovor potpuno nevažno, a 5 iznimno važno.

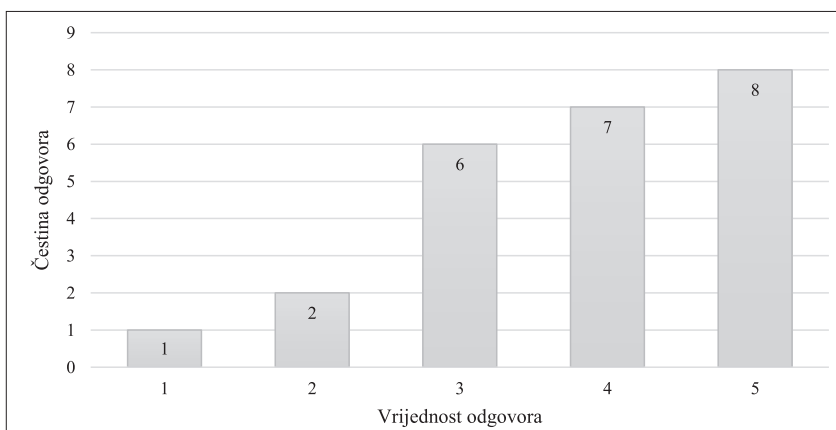


Grafikon 2. Važnost učestalosti ugroza na sigurnosnu sliku destinacije

Izvor: obrada autorice

Ispitanici su u velikoj većini (62,5 %) odgovorili kako je učestalost ugroza iznimno važna za sigurnosnu sliku destinacije. Nitko od ispitanika nije odgovorio kako je učestalost ugroza potpuno nevažna ili vrlo malo važna. Njih 12,5 % odgovorilo je kako je važnost učestalosti ugroza važna za sigurnosnu sliku destinacije. Ti se odgovori u većini odnose na otočne zajednice.

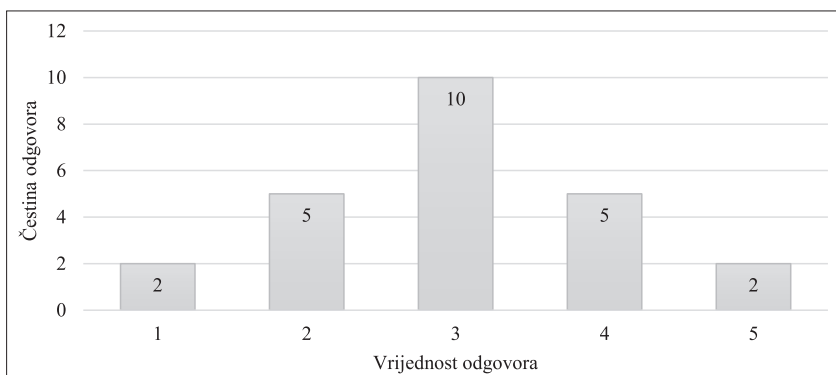
Ispitanike se pitalo i o specifičnim ugrozama u destinaciji pa su na pitanje o važnosti učestalosti krađa kod odabira destinacije odgovorili kako je ona iznimno važna (33,3 %), vrlo važna (29,2 %), važna (25 %), malo važna (8,3 %) te potpuno nevažna (4,2 %).



Grafikon 3. Učestalost krađa je važna turistima kod odabira destinacije

Izvor: obrada autorice

Većina ispitanika, njih 75 %, koja ne ističe značajnu važnost krađa kod odabira destinacije dolazi iz otočnih zajednica ili rurala. Gradske turističke zajednice u velikoj većini ističu značajnu važnost navedenih kod odabira destinacije.



Grafikon 4. Učestalost prometnih nezgoda važna je turistima kod odabira destinacije

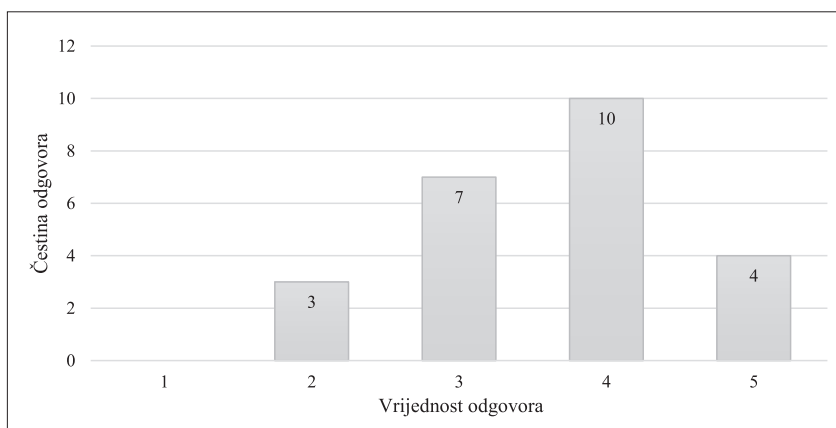
Izvor: obrada autorice

Za važnost učestalosti prometnih nezgoda kod odabira destinacije, ispitanici su odgovorili kako je ona vrlo važna za njih 8,3 %, vrlo važna za 20,8 %, važna za 41,7 %, malo važna za 20,8 % te potpuno nevažna za 8,3 %. Ruralne i otočne zajednice smatraju kako prometne nezgode nisu važne kod odabira destinacije s iznimkom onih koje se nalaze na prometnim čvorištima. Može se pretpostaviti kako su iz tih zajednica odgovori takvi zbog puno veće informiranosti o tim ugrozama i turistima kao sudionicima. Turističke zajednice gradova u većini su odgovora iskazale važnost prometnih nezgoda kod odabira destinacije. Također, većina zajednica koje smatraju kako su prometne nezgode vrlo važne ili iznimno važne, dolaze iz otočnih ili nautičkih zajednica, stoga se može smatrati kako pojam prometne sigurnosti nisu vezale samo za cestu, već i za more.

Da je strah od terorizma iznimno važan turistima kod odabira destinacije odgovorilo je njih 70,8 %, odnosno 17, a da im je vrlo važan 25 %, odnosno njih 6. Jedan turistički ured ruralnog područja smatra kako strah od terorizma nije uopće važan za odabir destinacije. Strah od terorizma prepoznat je kao iznimno ili vrlo važan u odabiru destinacije te predstavlja ugrozu koja je kod gotovo svih ispitanika vrlo visoko ocijenjena. Zanimljiv je taj podatak posebno zato što je ugroza od terorizma najmanja, posebice u Republici Hrvatskoj, usporedimo li je s ostalim konkurentskim turističkim destinacijama.

3.3. Važnost vidljivosti policije u destinaciji

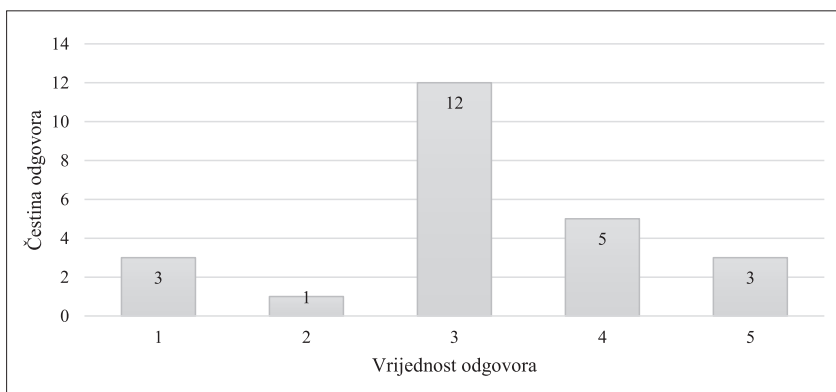
Drugi dio anketnog upitnika razmatra važnost vidljivosti policije u destinaciji, važnost djelovanja nekih alternativnih oblika pružanja sigurnosti kao što su turistička policija, koja djeluje u brojnim inozemnim turističkim destinacijama (Italija, Francuska, Grčka, Španjolska), inozemni policijski službenici koji dolaze u Hrvatsku u sklopu projekta „Sigurna turistička sezona“, te primjena digitalne tehnologije u službi pružanja sigurnosti u turističkoj destinaciji.



Grafikon 5. Važnost vidljivosti policije u destinaciji

Izvor: obrada autorice

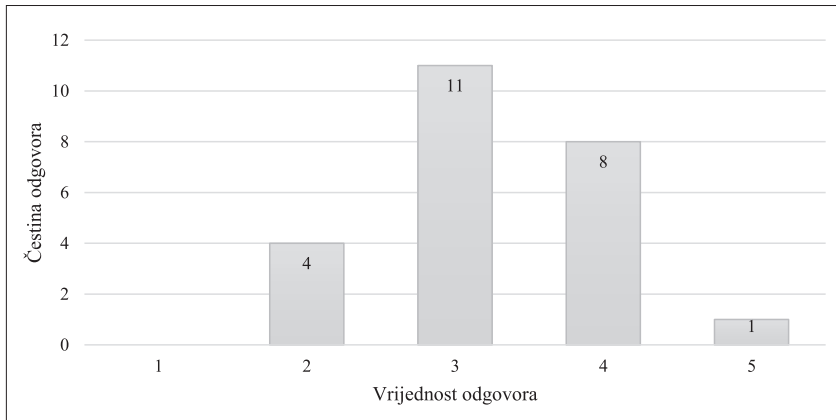
Da je vidljivost policije u destinaciji iznimno važna smatra 16,7 % ispitanika, vrlo važna 41,7 %, važna 29,2 %, malo važna 12,5 %. Sve gradske turističke zajednice prepoznale su iznimnu ili vrlo veliku važnost vidljivosti policije u destinaciji, posebice stoga što je u tim središtima i najveća koncentracija turista, a time i sigurnosnih ugroza. Da je vidljivost policije manje važna u destinaciji, odgovorile su one zajednice koje su se i ranije u odgovorima izjašnjavale za slabiju važnost pojedinih sigurnosnih ugroza u destinaciji, stoga se može zaključiti kako u njihovoj destinaciji tih ugroza ima u manjem broju ili što je vjerojatnije, s njima se manje susreću.



Grafikon 6. Važnost postojanja profesionalne turističke policije u destinaciji

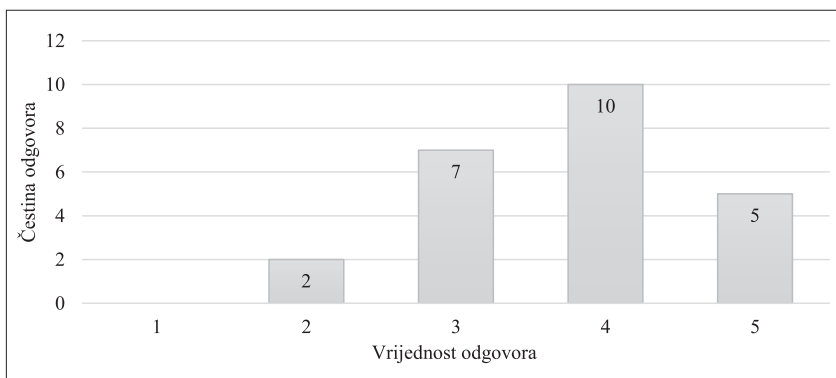
Izvor: obrada autorice

Brojne su turističke zemlje u sklopu ustrojstva svojih ministarstava unutarnjih poslova osnovale odjele turističke policije kao odgovor na brojne sigurnosne ugroze s kojima su se turisti susretali u destinaciji. Ispitanici su o važnosti takvih djelatnika u turističkoj destinaciji odgovorili kako je važnost postojanja takvih jedinica neophodna. Njih 12,5 % odgovorilo je kako je njihovo postojanje od iznimne važnosti, dok je njih 20,8 % odgovorilo kako je takva važnost vrlo velika. Gradske turističke zajednice iskazuju vrlo veliku i iznimnu važnost za takve odjele dok ruralne zajednice, njih 16,6 %, pretežno ne vide važnost u njihovu postojanju. Važno je napomenuti kako u inozemnim turističkim destinacijama navedeni odjeli i djeluju isključivo u gradovima gdje je koncentracija ugroza veća te na taj način rasterećuju rad lokalnih policijskih postaja koje se bave pretežno kriminalitetom domaćeg stanovništva.



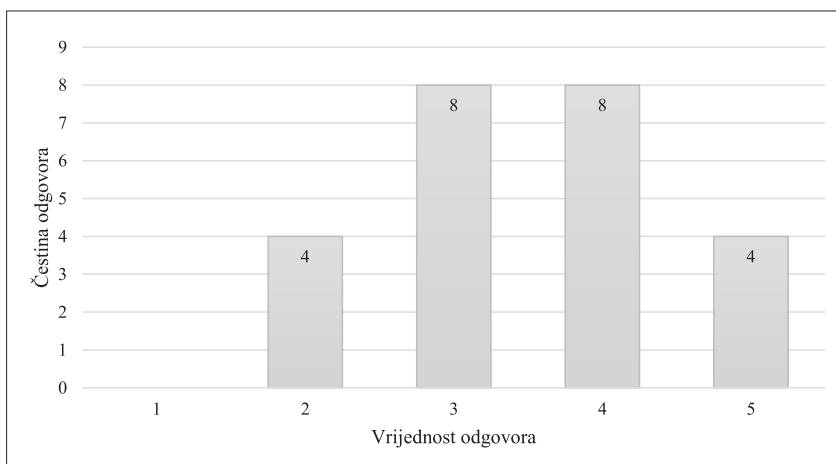
Grafikon 7. Važnost postojanja stranih policijskih službenika tijekom turističke sezone
Izvor: obrada autorice

Ministarstvo unutarnjih poslova od 2006. g. provodi projekt „Sigurna turistička sezona“ u sklopu kojeg inozemni policijski službenici tijekom turističke sezone dolaze u primorske destinacije na ispomoć hrvatskim policijskim službenicima. Anketni ispitanici na pitanje o važnosti postojanja stranih policijskih službenika za vrijeme turističke sezone, u većini odgovaraju kako je to važno ili vrlo važno. Većina gradskih zajednica smatra kako je vrlo važna vidljivost stranih policijskih službenika u destinaciji, sve turističke zajednice koje smatraju kako je vidljivost stranih policijskih službenika malo važna u destinaciji pripadaju otočnim turističkim zajednicama. One otočne zajednice koje smatraju kako je vidljivost spomenutih vrlo važna u destinaciji, pripadaju onima kod kojih su izražene sigurnosne ugroze tijekom ljetnih mjeseci.



Grafikon 8. Važnost digitalne tehnologije za sigurnost turista u destinaciji
Izvor: obrada autorice

Većina anketnih ispitanika odgovorila je kako je važnost digitalne tehnologije važna (29,16 %), vrlo važna (41,66 %), iznimno važna (20,83 %). Većina gradskih zajednica, njih 66,6 % smatra kako je digitalna tehnologija iznimno ili vrlo važna za sigurnost turista u destinaciji. Ministarstvo unutarnjih poslova razvilo je aplikaciju „MUP - Sigurnost i povjerenje“ posredstvom koje se mogu prijaviti razne ugroze sigurnosti pa tako i one koje su vezane za turizam. Daljnji razvoj sigurnosnih aplikacija u budućnosti rasteretio bi odjele policije, posebice u gradskim područjima.



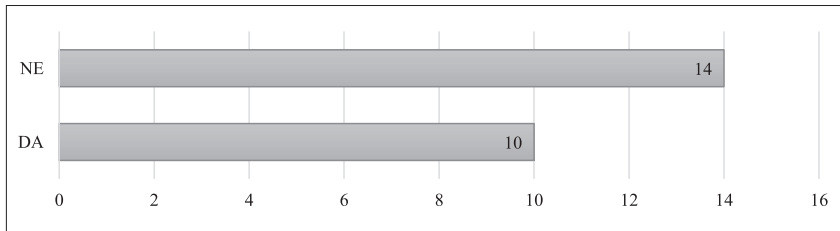
Grafikon 9. Zadovoljstvo postojećim sigurnosnim modelom u destinaciji

Izvor: obrada autorice

Anketni ispitanici odgovorili su kako su u većini zadovoljni postojećim sigurnosnim modelom u destinaciji. Njih 33,3 % odgovorilo je kako su zadovoljni, 33,4 % su vrlo zadovoljni, 16,6 % su iznimno zadovoljni. Anketni ispitanici koji nisu zadovoljni postojećim modelom dolaze većinom iz otočnih zajednica.

3.4. Iskustvo turističkih djelatnika sa sigurnosnim problemima u destinaciji

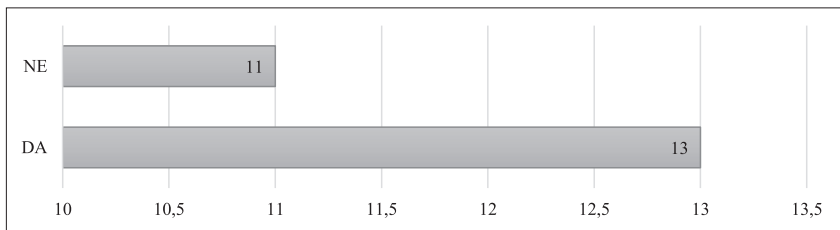
U sljedećem nizu pitanja istražuje se iskustvo turističkih djelatnika s problemima sigurnosti u destinaciji, njihova razmišljanja, suradnja s policijom i ostalim tijelima lokalne zajednice koja donose odluke o sigurnosnoj problematici destinacije. Pitanja su postavljena u formi da-ne pitanja. Prikazane vrijednosti na grafikonu predstavljaju čestinu odgovora.



Grafikon 10. Jeste li se ikada susreli s ugrozama sigurnosti u destinaciji?

Izvor: obrada autorice

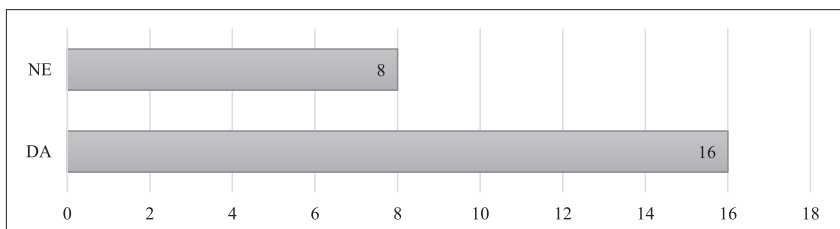
Većina anketnih ispitanika (58,33 %) nije se susrela s ugrozama sigurnosti u destinaciji. Nije iznenađenje kako se jednaki broj gradskih zajednica susreo s ugrozama. Bilo je očekivano da su gradske zajednice daleko više uključene u sigurnosna zbivanja u destinaciji od ruralnih ili otočnih. Kako su na sljedeće pitanje ipak drugačije odgovorili, pretpostavlja se kako su pitanje shvatili na način jesu li oni bili žrtve ili počinitelji.



Grafikon 11. Jeste li ikada pomagali turistima oko sigurnosnih problema?

Izvor: obrada autorice

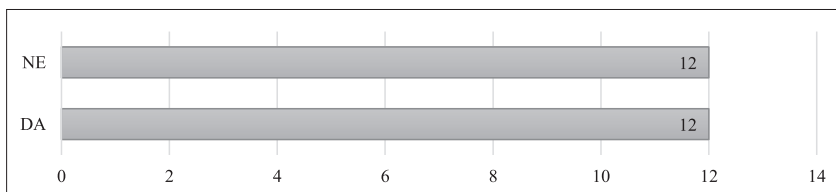
Većina anketnih ispitanika (54,16 %) odgovorila je kako su pomagali turistima oko sigurnosnih problema. Ispitanici koji nisu pomagali turistima oko sigurnosnih problema, dolaze iz otočnih zajednica (36,4 %), te iz ruralnih (63,6 %).



Grafikon 12. Jeste li ikada surađivali s policijom oko sigurnosnih problema turista?

Izvor: obrada autorice

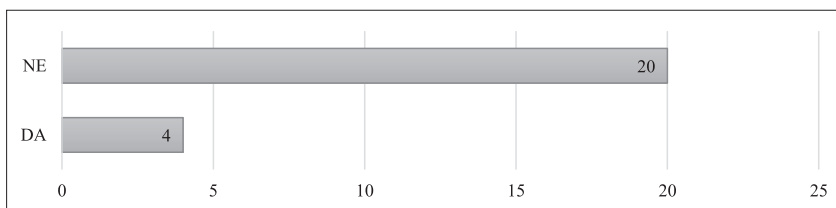
Većina ispitanika surađivala je s policijom oko sigurnosnih problema turista, njih 66,6 %. One zajednice koje nisu surađivale, u većini su otočne. Otoci imaju problema s policijskim patrolama tijekom turističke sezone jer zbog pomanjkanja djelatnika na otocima policije gotovo da i nema.



Grafikon 13. Znete li za postojanje stranih policijskih službenika u destinaciji tijekom sezone?

Izvor: obrada autorice

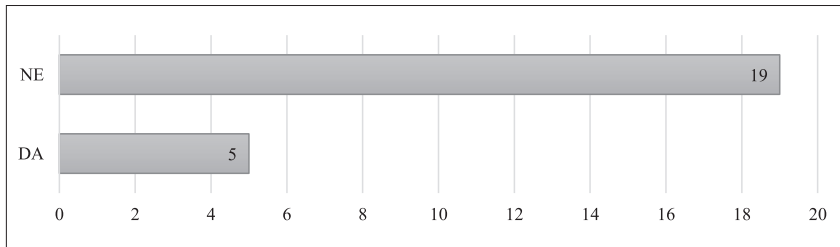
Iznenaduje podatak kako polovica ispitanika nije upoznata s projektom „Sigurna turistička sezona“ i dolaskom stranih policijskih službenika u destinaciju. Turističke zajednicu su info-punktovi za turiste i u mjestima gdje nema policijske postaje trebali bi biti prvi kontakt u slučaju bilo kakvih problema, odnosno nastanka bilo kakve ugroze sigurnosti turista. Sve gradske zajednice upoznate su s postojanjem stranih policijskih službenika, a ističe se podatak kako gotovo sve, osim jedne, otočne zajednice – nemaju informaciju o dolasku stranih policijskih službenika u destinaciju.



Grafikon 14. Imate li njihov kontaktni broj?

Izvor: obrada autorice

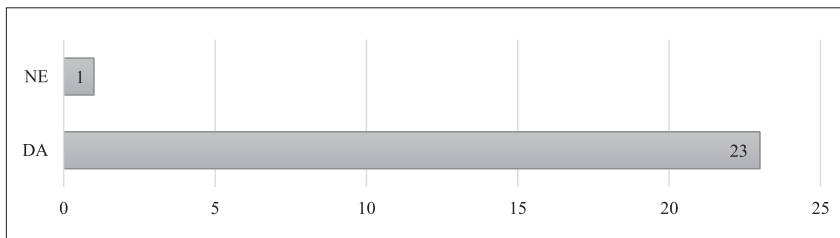
Velika većina ispitanika (83,33 %) u turističkim zajednicama nema kontaktni broj na koji mogu dobiti pomoć stranog policijskog službenika, što uistinu iznenaduje, jer to znači kako projekt nije adekvatno inkorporiran i komuniciran u sigurnosno-turističkim akcijama u destinaciji. Info-punktovi u sklopu turističkih zajednica trebali bi biti prvi kontakt turista u nevolji i u njima bi morali moći dobiti kontaktni broj policijskog službenika iz njihove države ako se nalazi u destinaciji. Također, u apartmanskim naseljima i hotelskim kućama taj bi se broj trebao nalaziti za slučaj iznimne potrebe. Ipak, ohrabrujuće je što dvije najveće gradske zajednice imaju kontaktni broj stranih policijskih službenika tijekom sezone.



Grafikon 15. Znaju li turisti za postojanje stranih policijskih službenika u destinaciji?

Izvor: obrada autorice

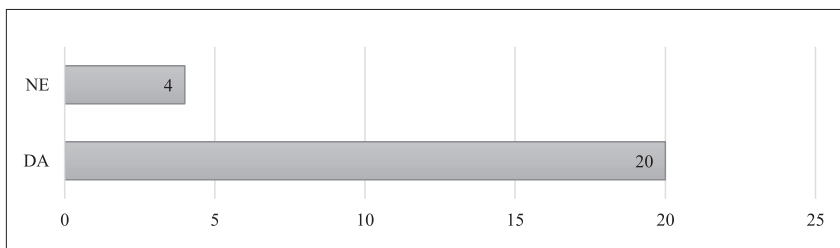
Nadalje, 79,16 % ispitanika smatra kako turisti ne znaju za postojanje stranih policijskih službenika u destinaciji pa sukladno s tim nisu ni u mogućnosti zatražiti njihovu pomoć, ukoliko se ukaže potreba za njome.



Grafikon 16. Surađuje li turistička zajednica s policijom po pitanju sigurnosti turista u destinaciji?

Izvor: obrada autorice

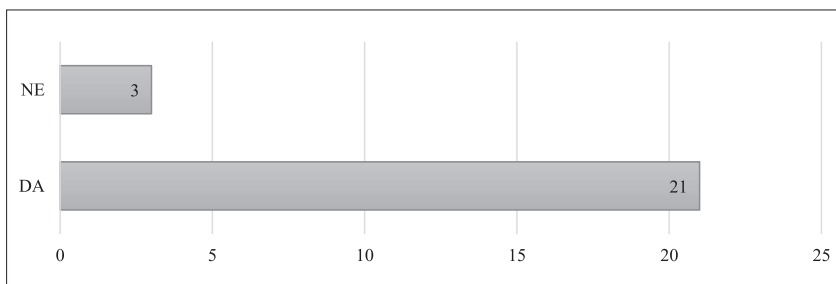
Turističke zajednice u velikoj većini surađuju s policijom po pitanju sigurnosti turista u destinaciji.



Grafikon 17. Surađuje li turistička zajednica s lokalnom samoupravom po pitanju sigurnosti turista u destinaciji?

Izvor: obrada autorice

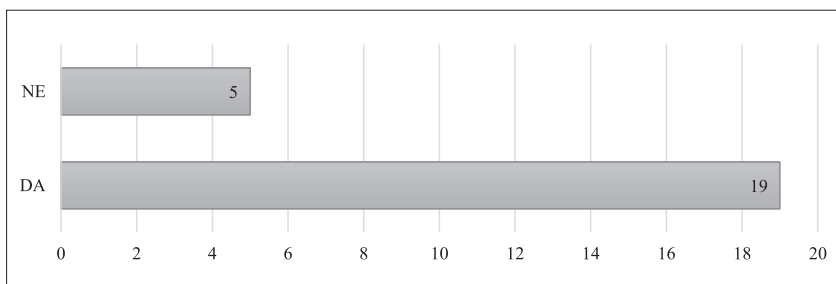
Suradnja turističke zajednice s lokalnom samoupravom izuzetno je zadovoljavajuća jer je 83,33 % ispitanika odgovorilo kako surađuju. Većina ispitanika koja nema suradnju otočne su zajednice. Suradnja s lokalnom samoupravom odvija se kroz razna povjerenstva i vijeća koja razmatraju sigurnosne aspekte u destinaciji te pronalaze načine kako je poboljšati s obzirom na problematiku s kojom se susreću.



Grafikon 18. Treba li turistička zajednica aktivno sudjelovati u rješavanju sigurnosne problematike turista u destinaciji?

Izvor: obrada autorice

Turističke zajednice prepoznale su potrebu uključivanja u sigurnosne problematike kako bi se turistima pružio što veći osjećaj sigurnosti u destinaciji. Velika većina smatra kako je sigurnost vrlo važna, stoga svoju ulogu u djelovanju i pomoći vidi kao vrlo aktivnu.

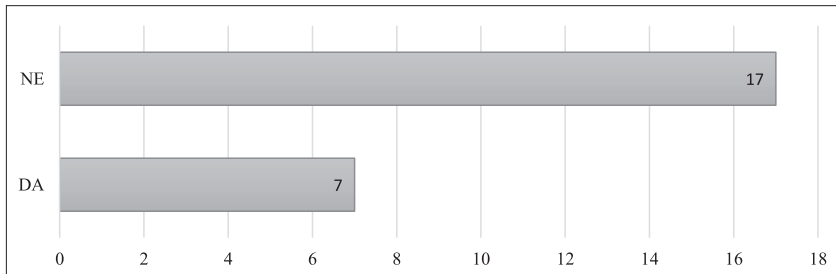


Grafikon 19. Razmišljate li o sigurnosti turista kad organizirate događanje u destinaciji?

Izvor: obrada autorice

Iako mnoge zajednice razmišljaju o sigurnosti kad organiziraju događanje u destinaciji, one zajednice koje ne vide potrebu svoje aktivne uloge u sigurnosti u destinaciji ne razmišljaju o njoj ni kada organiziraju događanje. Pretežno su to zajednice koje stoje financijski slabije od ostalih.

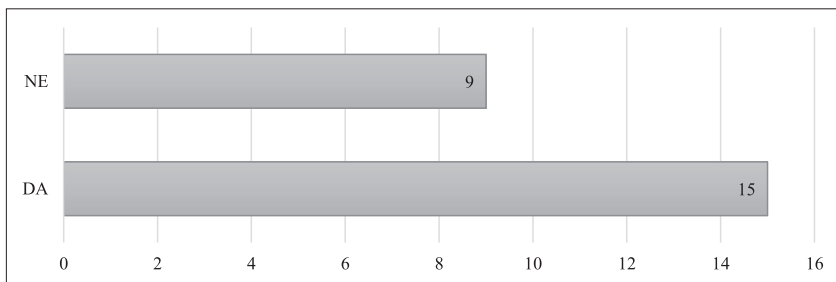
Na pitanje na koji način to čine, najčešće odgovaraju kako dostavljaju informaciju policijskoj upravi o održavanju manifestacija, većina njih unajmljuje privatne zaštitarske tvrtke prilikom održavanja manifestacija. Neke turističke zajednice obavještavaju vatrogasce te angažiraju hitnu službu.



Grafikon 20. Izdvaja li turistička zajednica sredstva za bilo koji oblik sigurnosti turista u destinaciji?

Izvor: obrada autorice

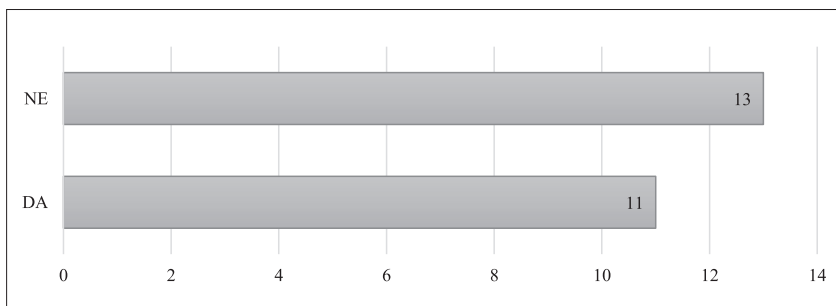
Nažalost velika većina zajednica, 70,83 % njih, ne izdvaja sredstva za sigurnost turista u destinaciji. Turističke zajednice koje izdvajaju sredstva pretežno su gradske te one koje organiziraju veća događanja. Također, one turističke zajednice u sklopu kojih se nalaze nacionalni parkovi ili parkovi prirode, izdvajaju sredstva za sigurnost.



Grafikon 21. Smatrate li da bi turistička zajednica trebala izdvajati sredstva za sigurnost destinacije?

Izvor: obrada autorice

Većina ispitanika, njih 62,5 % smatra kako bi turistička zajednica trebala izdvajati sredstva za sigurnost turističke destinacije. Mnoge to i čine angažiranjem zaštitarskih službi na događanjima tijekom sezone kao i angažiranjem komunalnih redarstava tijekom turističke sezone. One turističke zajednice koje to čine izdvajaju od 3000 do 40.000 kn za usluge zaštitarskih službi.



Grafikon 22. Smatrate li opravdanim podizanje turističke pristojbe radi ulaganja u sigurnost destinacije?

Izvor: obrada autorice

Većina ispitanika, njih 54,16 %, smatra kako nije opravdano podizati turističku pristojbu radi ulaganja u sigurnost destinacije. No, one zajednice koje smatraju to opravdanim, jesu one koje imaju znatna izdvajanja za sigurnost, budući da se nalaze u dijelovima parkova prirode, nacionalnih parkova ili u gradovima s većom koncentracijom turista.

Na pitanje o najčešćim ugrozama sigurnosti turista na svojim područjima djelovanja, najčešći odgovor (70,83 %) jest i onaj najočekivaniji. To su krađe, provale i otuđenja po plažama. Slijedi promet (16,66 %), na kopnu i na moru. Dvije su zajednice odgovorile kako je to požar, dok za jednu zajednicu najveću ugrozu sigurnosti turista predstavlja samoozljeđivanje nesavjesnim ponašanjem u prirodi.

Posljednjim pitanjem u anketi tražilo se od ispitanika da poredaju predložene modele pružanja sigurnosti u destinaciji od najučinkovitijeg do najmanje djelotvornog. Ponuđeno im je sedam modela pružanja sigurnosti u turističkoj destinaciji. Svakome od modela trebalo je dodijeliti bodove od jedan do sedam s tim da nije bilo mogućnosti dodjeljivanja istog broja bodova kod više modela. Sa svakim od modela ispitanici su se susreli, ili u svojem radu ili kroz medije. Također, svaki od modela djeluje u turističkoj destinaciji u kojoj se anketa provodi, osim modela profesionalne turističke policije koja predstavlja novi, alternativni model.

Najučinkovitijim modelom ocijenjena je hrvatska temeljna policija s visokih 152 boda. Velika većina ispitanika joj je dodijelila maksimalnih sedam bodova te je stoga bila i najviše komentirana. Hrvatsku temeljnu policiju ispitanici smatraju djelotvornom, organiziranom, učinkovitom, upoznatom sa zakonima, s najvećim ovlastima. Ispitanici također smatraju kako je najizučenija, a njena je zadaća upravo pružanje sigurnosti u destinaciji, stoga predstavlja najadekvatniju zaštitu.

Drugi najbolje ocijenjeni model jest profesionalna turistička policija, sa 103 boda. Kao njezine prednosti ispitanici ističu poznavanje jezika i veće posvećivanje vremena turistima u nevolji. Također, neki su od ispitanika istaknuli određenu turističku problematiku (divlje kampiranje, remećenje javnog reda i mira, neprihvatljivo ponašanje na javnim mjestima)

s kojom bi se turistički policajci mogli baviti dok je temeljna policija zauzeta preostalim sigurnosnim zadaćama.

Trećerangirani privatni su zaštitari sa 100 bodova. Budući da su često angažirani kod osiguranja događanja u destinaciji te ih ispitanici izravno plaćaju za njihov rad, visoko su motivirani i suradljivi s ispitanicima, stoga imaju i visoku naklonost.

Četvrti su komunalni redari sa 97 bodova. Određeni broj ispitanika smatra kako su oni upoznati detaljnije s problematikom u manjim mjestima, stoga bi mogli pružiti najbolju zaštitu i pomoć turistima kod ugroze sigurnosti.

Petorangirana je digitalna tehnologija sa 86 bodova za koju se kao prednost ističe sveobuhvatnost i sveprisutnost. Učinkovita je kod lokacija koje nemaju čestu policijsku patrolu ili koje su izdvojene i avanturističke.

Najmanji broj bodova, samo 46, dobila je studentska ili turistička patrola mladih.

4. RASPRAVA

Prihvaćenom rezolucijom UNWTO-a iz 1991. g. utvrđene su potrebne mjere za sigurnost turista u svakoj turističkoj destinaciji. Osim naputaka o izradi i implementiranju strategija sigurnosti turizma u nacionalne politike, dani su i naputci o uvođenju konkretnih mjera kojima bi se pružila odgovarajuća zaštita turističkih mjesta i objekata od strane tijela kaznenog progona – a u cilju sprječavanja i otkrivanja kaznenih djela i prekršaja usmjerenih protiv turista. Nadalje, kao jedna od mjera spominje se i potreba edukacije djelatnika u turističkom sustavu u cilju poboljšanja sigurnosti i zaštite turista u destinaciji.

Hrvatska je u svoje nacionalne politike implementirala i istaknula važnost turizma i turističke sigurnosti kroz Strategiju nacionalne sigurnosti Republike Hrvatske (UVNS, 2017). „*Sigurnost društva i pojedinca preduvjet je uspješnog razvoja gospodarstva, osobito turizma, kao važne gospodarske grane. Republika je Hrvatska na međunarodnom turističkom tržištu prepoznata kao sigurna država, što je u današnjim uvjetima jedan od najvažnijih kriterija za donošenje odluke o putovanju i izboru odredišta.*“

Također, u Strategiji razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine (MINT, 2013), navodi se kako je *Hrvatska u 2020. godini globalno prepoznatljiva turistička destinacija, konkurentna i atraktivna za investicije, koja stvara radna mjesta i na održiv način upravlja razvojem na svojem cjelokupnom prostoru, njeguje kulturu kvalitete, a svojim gostima tijekom cijele godine pruža gostoljubivost, sigurnost i jedinstvenu raznovrsnost autentičnih sadržaja i doživljaja.*

U Zakonu o turističkim zajednicama koji stupa na snagu od 1. 1. 2020. g. (NN 52/19.), kao jedan od ciljeva turističkih zajednica stoji poboljšanje uvjeta boravka turista u destinaciji, a kao zadaća, suradnja sa subjektima javnog i privatnog sektora u destinaciji radi podizanja kvalitete turističkog iskustva, funkcioniranja, dostupnosti i kvalitete javnih usluga, servisa i komunalnih službi na području turističke destinacije. No, na koji način implementirati navedene strategije u konkretne mjere lokalne zajednice te unaprijediti dosadašnje

angažmane Ministarstva unutarnjih poslova i pomoći im prilikom očuvanja sigurnosti u hrvatskim turističkim destinacijama? Odgovori na istraživačka pitanja kod provedenog istraživanja pokazuju kako turistički sektor prepoznaje važnost sigurnosti u turizmu te smatra kako je u nju potrebno ulagati. No, čini li se to na adekvatan i učinkovit način?

U Hrvatskoj, temeljna policija Ministarstva unutarnjih poslova predstavlja osnovno tijelo koje brine o sigurnosti domaćeg stanovništva, ali i o sigurnosti turista. Pojavom novih trendova koje uzrokuje globalizacija u smislu lakšeg putovanja, razmjene podataka i razvoja tehnologije, sigurnosni standardi zahtijevaju prilagodbu i kod jedinica koje osiguravaju sigurnost i zaštitu u turističkoj destinaciji. Iako su mu ostali sudionici u sigurnosno-turističkom spletu, koji čine lokalna samouprava, turistički sektor i domaće stanovništvo – bili od pomoći, Ministarstvo unutarnjih poslova u toj je problematici ostajalo bez konkretne materijalne i kadrovske pomoći.

Svjetski potrebe za uvođenjem novih sigurnosnih modela koji bi pratili trendove u turizmu, već trinaestu godinu provode svoj projekt „Sigurna turistička sezona“ koji svake godine uključuje sve više država i institucija.

Tijekom turističke sezone Hrvatska prima policijske službenike iz 20 policijskih organizacija iz 18 država: Mađarske, Austrije, Francuske, Češke, Slovačke, SR Njemačke, Poljske, Italije, Slovenije, Ukrajine, Srbije, Crne Gore, Makedonije, Bosne i Hercegovine, Rumunjske, Kosova, Albanije i Kine. Naznake su kako se u idućim godinama planira priključiti i SAD (MUP, 2019).

U sklopu ove međunarodne suradnje policije započete 2006. godine, policijski su službenici iz raznih država na usluzi svojim sugrađanima koji ljetni odmor provode u Hrvatskoj, a raspoređeni su i djeluju na područjima sedam primorskih policijskih uprava duž Jadrana (MUP, 2019).

Oni su u gradovima na hrvatskoj obali boravili u već uobičajenom terminu od 1. srpnja do 1. rujna. U zajedničkom radu s hrvatskom policijom pomažu u ostvarenju učinkovite komunikacije sa stranim turistima i time razrješavanju mogućih konfliktnih situacija. Za vrijeme rada ne primjenjuju policijske ovlasti niti poduzimaju bilo kakve policijske mjere, već pomažu u prevenciji kažnjivih radnji, poboljšanju sigurnosti prometa, ali i pomažu stranim gostima pružajući im servisne informacije. No, navedeni projekt čini se kao gašenje požara jer uvelike ovisi o volji i angažmanu drugih zemalja u implementaciji sigurnosti u hrvatski turizam. Također, strani policijski djelatnici ne mogu djelovati samostalno pa uz njih uvijek mora biti hrvatski policajac što predstavlja svojevršno dvostruko povećavanje osoblja na terenu. Stječe se dojam kako je navedeni projekt više prezentacijskog, da ne kažemo paradnog karaktera, negoli funkcionalnog. Također, iz provedenog istraživanja razvidno je kako većina turističkih zajednica nema kontaktni broj stranih policijskih službenika, odnosno nije u mogućnosti uputiti ili povezati turista u nevolji s njima, te su uvjereni kako turisti nisu upoznati s navedenim projektom.

Vlastita turistička policija zasigurno bi bila bolji odgovor sve važnijim potrebama koje se očituju te bi se ulaganje u obuku i razvijanje senzibilnosti za turistički sektor i dodatne vještine poput učenja stranih jezika – kod hrvatskih policajaca moglo iskoristiti i u

djelovanju drugih odjela policije. Naravno, očiti problem kod uvođenja turističke policije u Hrvatskoj predstavlja velika potreba policijskih službenika na granici, posebice zbog migracijske krize, ali i ulaska u Schengen. Nadalje, nezanemariv je i financijski element cijeloga projekta. Plaće u policiji vrlo su niske što i postojeći policijski kadar ne motivira na ostanak u policijskoj službi, a regrutiranje mladih svedeno je na najniže moguće brojke.

Ostali zanimljivi modeli pružanja sigurnosti u destinaciji koji mogu biti alternativa postojećem jesu snažno komunalno redarstvo koje je poznato s problematikom destinacije, koje bi bilo financirano i zaposleno od lokalne samouprave, a djelovalo bi preventivno te rješavalo problematiku koja nije zahtjevna, no koja svejedno stvara neugodu i unosi nemir. Odličan primjer učinkovitog komunalnog redarstva predstavlja grad Novalja koji je, zbog svoje specifične strukture turista koji dolaze, bio prisiljen tražiti hitna alternativna rješenja. Valja napomenuti kako je preduvjet uspješnog komunalnog redarstva posjedovanje financijskih sredstava koja je moguće odvojiti za tu namjenu.

Također, provedeno istraživanje pokazalo je kako i oblik privatnog zaštitarstva predstavlja prihvatljiv oblik u pružanju sigurnosti u turističkoj destinaciji posebno kod organiziranja događanja tijekom turističke sezone kada nije moguće angažirati temeljnu policiju za njihovo osiguranje. Također, privatno zaštitarstvo, kao *outsourcing*, no i kao sastavni dio, poseban odjel turističke tvrtke koja svoje djelovanje ima na većem geografskom području, predstavlja rješenje za očuvanje sigurnosti i reda. Odličan primjer predstavlja turističko naselje Zaton u vlasništvu tvrtke Turisthotel d.d. Zadar, koja je osnovala vlastitu zaštitarsku službu koja služi za očuvanje reda i sigurnosti unutar zone kampa i apartmanskog naselja.

Razvoj digitalne tehnologije te njena sveopća primjena otvorili su brojne mogućnosti kod pružanja bolje sigurnosti u turističkoj destinaciji. Iz razloga što gosti često žure, mijenjaju lokacije svojeg boravišta, ne žele gubiti vrijeme na prijave ili jednostavno ne znaju jezik ni propise zemlje u koju dolaze, mnoga kaznena djela u turističkoj destinaciji ostaju neprijavljena. Kvalitetna aplikacija omogućila bi brzu prijavu bez čekanja u policijskim postajama te po eventualnom kasnijem pronalasku stvari ili otkrivanju počinitelja, lakše pronalaženje vlasnika, odnosno žrtve. Nedostaci su takvih aplikacija njihova česta zlorporaba jer nema osobnog kontakta s policijskim službenicima koji ipak mogu, svojim iskustvom i znanjem, najbolje procijeniti situaciju u kojoj se eventualni prijavitelj nalazi. Također, u svim policijskim postajama koje zaprimaju veći broj prijava od turista trebalo bi nabaviti prevoditeljske softvere (slušalice, mobitelske aplikacije...) koji bi olakšali sporazumijevanje, posebice s onim turistima koji dolaze iz istočnih zemalja te se ne služe engleskim jezikom.

Studenti i mladi u službi turističke sigurnosti djeluju u sklopu jedinica prometne mladeži kada u turističkoj sezoni reguliraju promet na frekventnim mjestima kako se ne bi stvarale prometne gužve. Taj model pružanja sigurnosti turistima u destinaciji mogao bi se razviti u turističke patrole na plažama, odnosno u trgovačkim centrima gdje bi djelovali ponajprije preventivno i informativno, a gotovo nikako represivno.

Provedeno istraživanje pokazalo je kako turistički sektor prednost daje isključivo nacionalnim modelima, odnosno domaćim kadrovima angažiranim u modele turističke sigurnosti.

Djelatnici turističkih zajednica Zadarske županije izuzetno su zadovoljni radom hrvatske policije u očuvanju turističke sigurnosti u destinaciji, smatraju je učinkovitom, efikasnom, djelotvornom i organiziranom što može biti na ponos čelnicima spomenute Policijske uprave te mogu biti iznimno zadovoljni radom svojih djelatnika i ispunjenjem svoje misije kao temeljnog tijela osiguranja reda i provođenja zakona u turističkoj destinaciji. No, anketirani ispitanici turističkog sektora s modelom dolaska stranih policijskih djelatnika nisu upoznati u dovoljnoj mjeri, te velika većina nije u kontaktu s njima, a nema ni njihov kontaktni broj. Nadalje, smatraju kako turisti nisu uopće upoznati s predmetnim modelom. Temeljem navedenog, taj model nije u potpunosti ispunio svoju primarnu zadaću prevencije i zaštite turista u turističkoj destinaciji zbog svoje nedostupnosti i neposjedovanja ovlasti za postupanje. Iako navedeni model ima značajne elemente promocije turističke destinacije u svijetu, stoga kao takav nije potpuno nepotreban, potrebno je razmotriti visinu njegovih troškova te iskoristiti modele financiranja iz stranih izvora.

Uvođenje ili razvijanje svih modela turističke sigurnosti u destinaciji zahtijeva dodatne materijalne i kadrovske resurse, no potrebno je razmotriti ponajprije one modele u čije se ulaganje sredstva mogu opetovano iskoristiti kroz rad djelatnika i u drugim službama i odjelima. Jedno od rješenja financiranja moglo bi biti kroz izraženije donacije Hrvatske turističke zajednice, lokalnih turističkih zajednica te tijela lokalne samouprave. Promjenom zakona o turističkoj pristojbi omogućeno je lokalnim turističkim destinacijama reguliranje visine iznosa turističke pristojbe. Ciljanim povećanjem navedenog te kanaliziranjem sredstava u sigurnost, turisti bi sami posredno ulagali u očuvanje sigurnosti destinacije u koju dolaze i u svoju vlastitu sigurnost.

5. ZAKLJUČAK

Sagledavši važnost turizma za ukupno gospodarstvo Hrvatske te uvidjevši krucijalnost elementa sigurnosti za opstojnost turizma u svakoj turističkoj destinaciji pa tako i u Hrvatskoj, potrebno je zapitati se koji su to koraci koje je potrebno poduzeti kako bi se zaštitio taj vitalni izvor blagostanja zemlje i na koji način prepoznati i prevenirati kako se ne bi ugrozio imidž koji Hrvatska nosi kao sigurna turistička destinacija.

Osim klasičnih oblika zaštite koje je Ministarstvo unutarnjih poslova do sada poduzimalo, potrebno je razmotriti, u suradnji sa svim ostalim institucijama i tijelima uključenima u turizam, i novije, modernije, specijaliziranije oblike pružanja osjećaja sigurnosti i zaštite turista.

Istraživanjem koje je provedeno, pokušalo se od jednog manjeg dijela dionika turističkog sektora, od djelatnika turističkih zajednica, prikupiti mišljenja o određenim pitanjima vezanim za sigurnost i sigurnosne modele u turističkoj destinaciji u kojoj djeluju. Iako su neka pitanja o važnosti sigurnosti za odabir destinacije prikladnija za turiste, upravo se od djelatnika turističkih ureda pokušalo dobiti mišljenje o važnosti tog segmenta na odabir destinacije jer su oni u neposrednom kontaktu s turistima u svojem svakodnevnom radu. Zbog malog broja ispitanika rezultati se ne mogu smatrati reprezentativnima što

predstavlja ograničenje za ovaj rad, no zbog svoje specifičnosti djelovanja u turističkoj destinaciji stavovi i iskustva tog specifičnog segmenta djelatnika, daju vrlo zanimljive odgovore i smjernice za razvoj nekih novih oblika pružanja osjećaja sigurnosti u destinaciji.

Iako se prema odgovorima koji su dobiveni u istraživanju, stanju s kadrovima i financijskoj situaciji u državi, kombinacija postojećih modela čini kao optimalna varijanta; formiranje odjela nacionalne turističke policije svakako valja razmotriti kao jednu od opcija koja u doglednoj budućnosti može stvoriti temelje turističke sigurnosti u destinaciji. No, Mawby, Boakye i Jones (2014) navode kako je važno pri tom voditi brigu o nekoliko preduvjeta koji trebaju biti prepoznati ili zadovoljeni kako bi projekt zaživio u potpunosti:

Turizam treba biti ključan element lokalne ekonomije.

Na taj će način svi subjekti koji su vitalni za donošenje odluke o formiranju turističkih policijskih odjela biti osviješteni da je to korak ka zaštiti ključnog elementa njihova prosperiteta i napretka zajednice. Također, ako turizam smatraju cjelogodišnjom aktivnosti, radije nego sezonalnom, uvođenje takvih odjela imat će višestruke koristi. Destinacije koje na turizam gledaju kao sezonalnu pojavu, na osnivanje takvih odjela gledat će kao na nepotrebni i pretjerani trošak.

Turizam stvara kriminal i sigurnosne probleme u destinaciji.

Svaka turistička destinacija koja se suočava s porastom brojki kriminala ima za obvezu njihovo kontinuirano praćenje te analizu pojave raznih oblika kriminala i djelovanje na spomenute. Ako turistička destinacija na turiste gleda prije svega kao na žrtve u lancu sigurnosti, zbog svih specifičnosti njihova ponašanja dok su na odmoru, a ne ponajprije kao počinitelje te im želi pružiti osjećaj sigurnosti u destinaciji, osnovat će odjele turističke policije kako bi im pružila osjećaj sigurnosti i zaštite. Destinacije koje na turiste gledaju kao na generatore kriminala, pojačat će svoje postojeće kriminalističke odjele i radit će na pojačanom njihovom otkrivanju i dokazivanju.

Utjecaj je kriminala na uspješnost turizma značajan.

Svaka turistička destinacija u svojem se brendiranju opredjeljuje za segmente turista koje želi privući svojim marketinškim kampanjama. Ovisno o geografskom položaju, klimi, dostupnosti i atrakcijama, razni turisti preferiraju razne destinacije. Gotovo svi turisti, osim malog broja žestokih avanturista, stavljaju element sigurnosti na visoko mjesto odabira. Ako određeni segment turista koji bira destinaciju pruža ostalim gostima osjećaj nesigurnosti zbog svojeg slobodnijeg ponašanja, a destinacija ne želi izgubiti navedeni segment turista, (zbog npr. visoke platežne moći), uvođenje turističke policije jedan je od oblika očuvanja reda i pružanja osjećaja sigurnosti ostalim gostima, ali i „mekano“ upozorenje slobodnijim gostima na njihovo ponašanje. Destinacija koja ne reagira kod takvog oblika ponašanja preventivnim mjerama, već samo represijom, riskira gubitak

ostalih segmenata turista i baziranje samo na jednoj grupaciji što na dulji rok može biti pogubno za turizam te destinacije.

Mora postojati politička volja u segmentima vlasti za uvođenje promjena.

Kako bi se u turističkim destinacijama uveli odjeli turističke policije, mora postojati politička volja i suradnja na najvišim razinama vlasti. Pogotovo kod centraliziranih uređenja, suradnja Ministarstva unutarnjih poslova, Ministarstva vanjskih poslova, Ministarstva turizma i Glavnog ureda turističke zajednice ključna je za uspješno provođenje takvog projekta. Takva je suradnja potrebna pogotovo u situacijama gdje Ministarstvo unutarnjih poslova kao nositelj projekta nije u mogućnosti financijski iznijeti cijeli projekt, već mu je potrebna financijska pomoć navedenih institucija.

LITERATURA

1. Blažević, B., Cetinski, V., Dragičević, D., Ivanović, V., Jelušić, A., Karanović, G., Knežević, R., Magaš, D., Marković, S., Bareša, S., Perić, J., Radnić Alkijer, R., Smolčić Jurdana, D., Stipanović, C. (2009). *Turistička regionalizacija u globalnim procesima*. Opatija: Sveučilište u Rijeci.
2. Matika, D., Gugić, A. (2007). *Turizam i sigurnost*. Zagreb: Adriatica.net.
3. Mawby, R., Boakye, K., Jones, C. (2014). Policing tourism: the emergence of special units, *Policing and Society: An international Journal of Research and Policy*, https://www.researchgate.net/publication/271753476_Policing_tourism_the_emergence_of_specialist_units. Pristupljeno 4. listopada 2019.
4. MINT (2013). Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine. Ministarstvo turizma, <https://mint.gov.hr/UserDocsImages/arhiva/130426-Strategija-turizam-2020.pdf>. Pristupljeno 11. listopada 2019.
5. Morakabati, Y., Fletcher, J., Beavis, J. (2017). State of play: the impact of geopolitical events on international tourism in 2017,
6. https://www.itb_berlin.de/media/itb/itb_dl_en/itb_itb_berlin_en/itb_itb_academy_en/Travelzoo_Studie_ITB_2017.pdf. Pristupljeno 2. listopada 2019.
7. MUP (2019). Sigurna turistička sezona. Ministarstvo unutarnjih poslova, <https://policija.gov.hr/sigurna-turisticka-sezona/102>. Pristupljeno 15. listopada 2019.
8. Pizam, A., Mansfeld, Y. (2006). *Tourism, Security and Safety: From Theory to Practice*. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann.
9. Škrinjarić, B. (2018). Sigurnost gradova 2018. Zaštita, <http://www.zastita.info/hr/sigg/>. Pristupljeno 7. listopada 2019.
10. Tarlow, P. (2014). *Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety*. Waltham: Butterworth-Heinemann.

11. UNWTO (1991). Compilations of UNWTO Recommendations 1975-2015. World Tourism Organization, <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417797>. Pristupljeno 2. listopada 2019.
12. UVNS (2017). Strategija nacionalne sigurnosti Republike Hrvatske. Ured Vijeća za nacionalnu sigurnost, https://www.uvns.hr/UserDocsImages/dokumenti/nacionalna_sigurnost/Strategija%20nacionalne%20sigurnosti%20RH.pdf. Pristupljeno 10. listopada 2019.
13. Vukonić, B. (2010). *Turizam: budućnost mnogih iluzija*. Zagreb: Visoka poslovna škola Utilus, Plejada.
14. World Bank (2019). World Bank open dana, <https://data.worldbank.org/indicator/ST.INT.RCPT.CD?end=2017&start=1995&view=chart>. Pristupljeno 7. listopada 2019.
15. Zakon o turističkim zajednicama i promicanju hrvatskog turizma, <https://www.zakon.hr/z/342/Zakon-o-turističkim-zajednicama-i-promicanju-hrvatskog-turizma>, NN 52/19. Pristupljeno 15. listopada 2019.

PERCEPTION OF THE TOURIST SECTOR EMPLOYEES ON SAFETY MODELS IN THE TOURIST DESTINATION

Abstract

Tourism has become the main economic development initiator of the Republic of Croatia, while the security element has become a key criterion for choosing travel destinations. The Republic of Croatia is currently a safe country, but active precautions and prevention will eliminate potential threats and possible risks. Due to the specificity of tourists' behaviour in a tourist destination, tourists require a special, different approach in providing a sense of security. In order to maintain the image of a secure destination, it is necessary to act in a way they perceive as acceptable. In addition to the classical forms of protection that the Ministry of the Interior has taken so far, it is necessary to consider, in cooperation with all institutions and groups involved in tourism, new, modern, more specialised forms of providing a sense of safety, security and protection for tourists. Therefore, it is necessary, through the perception of the tourism sector employees to explore and analyse the need to introduce new forms of creating a positive image of a safe tourist destination. One of these potential models is forming the tourism police as a fundamental, national body for prediction and prevention and the protection of tourists in the Republic of Croatia. The paper will show the results of the survey, conducted in the Zadar County on how the employees of the tourist boards perceive the existing models of providing security and why the uniformed police of the Republic of Croatia are considered to be the most efficient model in providing security in the tourist destination.

Keywords: security, tourism, tourist destination, security models, police.