

Analiza ETIS sustava pokazatelja za ocjenu i praćenje održivosti turizma u gradu Splitu, Hrvatska

Analysis of the ETIS system of indicators for the assessment and monitoring of tourism sustainability in the city of Split, Croatia

SLAĐANA PAVLINOVIĆ MRŠIĆ

Ekonomski fakultet

Sveučilište u Splitu

Cvite Fiskovića 5, 21 000 Split

Hrvatska

spavlino@efst.hr

DUBRAVKA ČALE

dubravka.cale@gmail.com

Prethodno priopćenje / *Preliminary communication*

UDK / UDC: 338.482(497.583Split)

Primljeno / Received: 02. svibnja 2020. / May 02nd, 2020.

Prihvaćeno za objavu / Accepted for publishing: 02. rujna 2020. / September 02nd, 2020.

Sažetak: ETIS je alat koji služi poboljšanju održivosti turističkog odredišta. Ovim se istraživanjem željelo pridonijeti primjeni navedenog alata u gradu Splitu. Cilj istraživanja je bio utvrditi postojeće stanje i mogućnosti poboljšanja primjene ETIS-a u Splitu. Za svaki pokazatelj utvrđeni su podaci kojima Grad Split trenutačno raspolaže te dodatni postojeći podaci koje bi trebao prikupljati iz drugih izvora. Pokazatelje koji nisu obuhvaćeni raspoloživim podacima potrebno je pratiti provođenjem anketnih upitnika raspoloživima u kompletu alata ETIS. Analiza je pokazala da su pokazatelji Utjecaja na okoliš najmanje obuhvaćeni postojećim podacima te se preporučuje ponajprije uložiti napor u prikupljanje podataka u okviru ove skupine pokazatelja.

Ključne riječi: održivi turizam, ETIS, pokazatelji, Split, destinacija

Abstract: ETIS is a tool that serves to improve the sustainability of the tourist destination, and the purpose of this research is to contribute to the application of this tool in the city of Split. The aim of the research was to determine the current situation and the possibilities of improvement by application of ETIS in Split. It was determined what data the City of Split is currently available for each indicator, and what additional existing data should be collected from other sources. Indicators that are not covered by the existing data need to be monitored by conducting survey questionnaires available in the ETIS toolkit. The analysis showed that the Environmental Impact indicators are the least covered by the existing data and it is primarily recommended to make an effort in collecting data within this group of indicators.

Key words: sustainable tourism, ETIS, Split, indicators, destination

1 Uvod

U većini europskih i velikom broju svjetskih zemalja posljednjih nekoliko desetljeća uočava se sve veći gospodarski značaj turizma. U usporedbi s ostalim privrednim sektorima, turizam ima značajan potencijal, te ne samo što donosi relevantnu zaradu već za mnoge postaje države ključan izvozni proizvod, generator zapošljavanja, a time i stvaranja novih radnih mjesta. Iako se najčešće promatra u okviru gospodarskog aspekta, turizam također utječe i na društvene procese kao i na okoliš (Jelinčić, 2008, 15). Tako je u Strategiji razvoja turizma RH do 2020. (Vlada Republike Hrvatske, 2013, 17-24) naglašeno da se razvoj turizma treba temeljiti na unaprjeđenju zaštite okoliša, očuvanju kvalitete prirodnih resursa te odgovornom i održivom upravljanju razvojem sadržaja turističke ponude. Međutim, kako bi se postigla održivost turističke destinacije potrebno je primijeniti određene alate upravljanja održivošću turističkih destinacija. Institut za turizam u Akcijskom planu razvoja zelenog turizma (2016a, 11-12) navodi da je unutar Europske unije, od 1987. do danas, razvijeno čak 8 018 različitih sustava standarda, kriterija i indikatora za ocjenjivanje, praćenje i usmjeravanje, tj. certificiranje održivosti turističkih sadržaja na razini destinacije. Prema kriteriju raširenosti i snage mreža institucija koje ih podržavaju, posebno ističu dva – ETIS (European Tourism Indicator System) i EU Ecolabel. ETIS je zamišljen kao proces koji se provodi unutar destinacije u kojem partneri dijele odgovornost i zajedno odlučuju o njezinu razvoju. Na tom tragu Institut za turizam pokrenuo je Opservatorij održivog razvoja turizma (CROSTO – Croatian Sustainable Tourism Observatory) pri čemu je kao glavni alat odabran ETIS, odnosno sustav pokazatelja za mjerenje i praćenje održivog razvoja turizma razvijen od Europske komisije koji je posebno namijenjen turističkim odredištima.

Cilj ovoga istraživanja je utvrditi trenutačno stanje u pogledu mjerenja i praćenja sustava pokazatelja održivog razvoja turizma kao i ocijeniti mogućnost unaprjeđenja postojećeg sustava mjerenja prema preporuci ETIS standarda u gradu Splitu. U radu su na temelju pregleda saznanja o tome koji su ETIS pokazatelji postojećim sustavom praćenja obuhvaćeni ili djelomično obuhvaćeni oblikovane preporuke za daljnju primjenu ETIS standarda u gradu Splitu. Svrha istraživanja je pridonijeti unaprjeđenju održivog upravljanja odredišta kroz primjenu ETIS-a, tj. jednostavnog i korisnog kompleta alata za usporedbu postignutih rezultata i ostvarenog napretka. Naime, dosadašnje prakse povezane s održivim turizmom provođene su na makrorazini ili nisu bile dovoljno fleksibilne za pojedine destinacije. Komplet pokazatelja (European Commission, 2016) uvodi fleksibilnost u izboru pokazatelja prilagođenih lokalnoj razini i time postiže veću učinkovitost nego dosadašnje prakse. Time se odredište može kvalitetnije predstaviti mogućim posjetiteljima i ostvariti maksimalnu korist koja proizlazi iz boljeg upravljanja održivog odredišta.

U sljedećem poglavlju postavljena su istraživačka pitanja te su obrazloženi postupci provedeni u okviru ovoga istraživanja. Prezentiran je ETIS sustav pokazatelja te postojeći stupanj njihove primjene u gradu Splitu. U trećem poglavlju predstavljena je analiza i ocjena postojeće primjene ETIS pokazatelja, dok su isti rezultati raspravljani u četvrtom poglavlju.

2 Metodološki okvir

U ovom poglavlju predstavljena su istraživačka pitanja, prezentiran je ETIS te je obrazložen postupak analize njihove primjene u gradu Splitu. Istraživanjem se željelo odgovoriti na sljedeća istraživačka pitanja: Koji pokazatelji ETIS-a su postojećim sustavom praćenja dostatno, a koji su samo djelomično obuhvaćeni? Nadalje, na koji način prikupiti podatke za ostale pokazatelje ETIS-a koji nisu praćeni na adekvatan način? Konačno, koje je dodatne ETIS pokazatelje potrebno pratiti u gradu Splitu?

Na temelju pregleda literature utvrđeni su podaci koji se trebaju redovito prikupljati kako bi se ETIS mogao primijeniti u gradu Splitu. Određeni su podaci prikupljeni putem razgovora s predstavnicima

relevantnih službi tijekom 2018. godine, ali su za istraživanje korištena dostupna izvješća i publikacije različitih institucija poput Državnog zavoda za statistiku (DZS), nadležnih ministarstava, Instituta za turizam, Grada Splita i drugih. Na temelju prikupljenih podataka prema ETIS pokazateljima provedena je sistematizacija podataka i predložena su poboljšanja postojećih načina praćenja kako bi se ETIS pokazatelji mogli primijeniti u gradu Splitu. U nastavku se objašnjava struktura pokazatelja koju predlaže ETIS te je izrađen profil grada Splita kao turističkog odredišta.

Sustav indikatora prema ETIS programu sastoji se od 43 glavna pokazatelja i seta dodatnih pokazatelja koje destinacije proizvoljno odabiru ovisno o tipu destinacije (European Commission, 2016). Osnovno načelo sustava pokazatelja je da se odgovornost za odredište, vlasništvo i donošenje odluka donosi u sinergiji. Monitoringom programa ETIS u odredištu se prate promjene tijekom vremena i dobivaju se informacije na kojima donositelji politika mogu temeljiti svoje odluke. Stoga Europska komisija (European Commission, 2013b) predlaže implementaciju ETIS-a kroz sedam koraka koji uključuju: (1) podizanje svijesti, (2) izradu profila odredišta, (3) i (4) osnivanje radne skupine dionika, te prateće utvrđivanje uloga i odgovornosti, (5) i (6) prikupljanje i bilježenje podataka, te analiza rezultata, i konačno (7) trajni razvoj i poboljšanje sustava (Europska komisija, 2013, 5). Kako bi se pratila održivost destinacije, razvijeni su odgovarajući ETIS pokazatelji koji su podijeljeni u četiri odjeljka: A: Upravljanje odredištem, B: Gospodarska vrijednost, C: Društveni i kulturni utjecaj i D: Utjecaj na okoliš (Europska komisija, 2013, 18). Uz navedene, Europska komisija (2013) predlaže i izborne pokazatelje za destinacije s naprednim razinama održivosti. Pokazatelji po navedenim odjeljcima prikazani su i analizirani u sljedećem poglavlju, te je pridodana ocjena njihova praćenja u gradu Splitu kao rezultat analize provedene tijekom ovoga istraživanja.

Grad Split (2014b) se u travnju 2014. godine priključio probnoj fazi primjene ETIS-a koji je pokrenula Europska komisija 2013. godine kao pomoć lokalnim vlastima u mjerenju i praćenju aktivnosti u području održivog turizma. Grad Split je do 2018. godine napravio prva dva koraka za korištenje sustava.

U prvom koraku: podizanje svijesti, Grad Split obavijestio je sve dionike uključene u turizam o sudjelovanju u testnoj fazi putem objava na svojoj službenoj stranici te kroz novinske članke. Ovaj prvi korak je vrlo važan jer se priopćavanjem što većem broju dionika povećava njihovo sudjelovanje. Na taj način se podiže svijest o opredijeljenosti odredišta k održivom upravljanju turizma te se povećava potpora aktivnostima koje će biti potrebno poduzeti prema rezultatima pokazatelja. Izrađen je i profil odredišta koji je prikazan u Tablici 1. te se očekuju daljnji koraci primjene ETIS-a u Splitu.

Tablica 1. ETIS – Profil odredišta

Izvor: obrada autora prema Arhiva Grada Splita, Obrazac za izradu profila za izvješće ETIS, 2014a.

Ime odredišta	Split
Država	Hrvatska
Geografske značajke	
Približna veličina odredišta (km ²)	79
Stanovništvo	
Približan broj stanovnika	178192
Približan broj posjetitelja/godini	3253
Približan broj noćenja/godini	914055
Približan broj turističkih poduzeća osnovanih u odredištu	1596
Upravna struktura	općina
Turistička ponuda	morsko odredište (sunce i plaža), lokalna kultura i kulturno naslijeđe, socijalna i kulturna djelatnost

U nastavku su predstavljeni rezultati analize postojećeg praćenja i mogućih izvora podataka po svakom pokazatelju ETIS.

3 Praćenje ETIS pokazatelja u gradu Splitu

Europska komisija (2013a, 20) navodi kako su glavni pokazatelji prva točka za mjerenje razine održivosti turizma. Ističu kako je u početku teško dobiti podatke za sve glavne pokazatelje.

Preporuka je svakako početi prikupljati podatke za one pokazatelje za koje se mogu dobiti podaci i zatim uključivanjem mjerodavnih dionika u skupinu razmotriti koji bi se podaci mogli prikupiti u budućnosti.

Odredišta se potiču da prave bilješke u tablici ovisno o tome tko je odgovoran za prikupljanje relevantnih podataka za svaki pokazatelj. Za svaki pokazatelj (European Commission, 2013a, 4-70) predlaže se tablica koja bi trebala pružati korisnu polaznu točku za praćenje pokazatelja. Tablica bi trebala sadržavati razlog za praćenje pojedinog pokazatelja, zahtjev za podatke, mjernu jedinicu, pojmove koji su definirani u pojmovniku, način izračuna rezultata pokazatelja, upute za prikupljanje podataka, oblik izvještaja, sva međunarodna mjerila koja eventualno postoje, predloženo djelovanje (ako postignuti rezultat nije u skladu s ciljem) te dodatne upute.

U nastavku su oznake svih ETIS pokazatelja te njihova ocjena koja je rezultat analize obrazložene u sljedećem poglavlju.

ETIS pokazatelji su razvrstani u četiri odjeljka:

- A: Upravljanje odredištem
- B: Gospodarska vrijednost
- C: Društveni i kulturni utjecaj
- D: Utjecaj na okoliš.

U okviru svakoga odjeljka nalazi se više kriterija te pripadajućih pokazatelja s pratećim oznakama svakoga kriterija (European Commission, 2016, 21-22).

Slijedeći navedeni sustav u nastavku su prikazane ocjene dostupnosti svakog od pokazatelja za grad Split.

U ovom radu razmatrani su svi glavni ETIS pokazatelji kao i dodatni pokazatelji koji bi se mogli prema prirodi odredišta uvrstiti u sustav pokazatelja.

Tijekom 2018. provedeni su razgovori s predstavnicima Turističke zajednice Grada Splita, Odsjeka za turizam Grada Splita, Hrvatske gospodarske komore, komunalnih poduzeća Čistoća d.o.o., Vodovod i kanalizacija d.o.o. Split, HEP-Operator distribucijskog sustava d.o.o. te djelatnicima Instituta za turizam. Ispitivano je praćenje ETIS pokazatelja u Gradu Splitu te su na temelju dobivenih informacija ocijenjeni kao dostatno obuhvaćeni, djelomično obuhvaćeni ili nisu obuhvaćeni postojećim sustavom praćenja.

Predloženi su načini obuhvaćanja nedostatno praćenih indikatora pri čemu su poslužili anketni upitnici koje predlaže Europska komisija (2013, 41-52), a to su anketa za upravljanje odredištem te tri posebna anketna upitnika za dionika, poduzeća, stanovnike i posjetitelje.

Tablica 2. Oznake i ocjene ETIS pokazatelja po odjeljcima

Upravljanje odredištem		Društveni i kulturni utjecaj		Utjecaj na okoliš			
Oznaka kriterija	Ocjena	Oznaka kriterija	Ocjena	Oznaka kriterija	Ocjena	Oznaka kriterija	Ocjena
A.1.1.	N	C.1.1.	O	D.1.1.	D	D.3.3.	N
A.2.1.	D	C.1.2.	D	D.1.2.	D	D.4.1.	N
A.2.2.	D	C.1.3.	O	D.1.3.	D	D.5.1.	D
Gospodarska vrijednost		C.1.4.	N	D.1.4.	N	D.5.2.	N
B.1.1.	O	C.2.1.	O	D.2.1.	N	D.5.3.	N
B.1.2.	N	C.3.1.	D	D.2.2.	N	D.6.1.	D
B.1.3.	N	C.3.2.	N	D.3.1.	N	D.6.2.	N
B.1.4.	D	C.4.1.	O	D.3.2.	N	D.6.3.	N
B.1.5.	N	C.4.2.	N	D.3.3.	N	D.7.1.	D
B.2.1.	O	C.4.3.	O	*O – obuhvaćen; D – djelomično obuhvaćen; N – nije obuhvaćen			
B.2.2.	O	C.4.4.	D				
B.3.1.	D	C.5.1.	D				
B.3.2.	D	C.5.2.	O				
B.4.1.	N						

Izvor: Obrada autora prema European Commission (2016, 21-22). The European Tourism Indicator System TOOLKIT for Sustainable Destination management. Luxemburg: European Union Publishing House;

3.1 Pokazatelji upravljanja odredištem u gradu Splitu

Glavna pitanja za donošenje odluka i komunikacija koja pridonosi održivom upravljanju turizmom u odredištu sadržana su u pokazateljima za upravljanje odredištem.

Kriteriji sadržani u pokazateljima upravljanja odredištem su: javna politika o održivom turizmu i zadovoljstvo korisnika. U Tablici 3. nalazi se prijedlog tablice ETIS dokumenta.

Tablica 3. Prijedlog tablice prema Europskoj komisiji za ETIS pokazatelj

Pokazatelj A.1.1.	Postotak turističkih poduzeća/objekata u odredištu koja koriste dobrovoljne certifikate/oznake za ekološke mjere/mjere kvalitete/mjere održivosti i/ili mjere komparativne društvene odgovornosti
Razlog za mjerenje	Certifikacija je pokazatelj industrijskog interesa i provedbe održivih poslovnih praksi. Ovaj pokazatelj gleda na postotak turističkih poduzeća koja su imala neovisnu provjeru njihove prakse održivosti koja dopuštaju menadžerima odredišta i kreatorima politika stvaranje poticaja za sudjelovanje
Izvor podataka	Popis certificiranih tvrtki, popis svih registriranih turističkih djelatnosti
Mjerna jedinica	%
Korišten termin	certifikacija/okoliš/kvaliteta/održivost
Način izračuna	Ukupan broj certificiranih turističkih poduzeća/ukupan broj turističkih poduzeća*100=% certificiranih turističkih poduzeća
Učestalost prikupljanja podataka	Godišnje
Format izvještaja	Grafikon (piechart)
Međunarodna vrednovanja	Do 2007. godine procijenjeno je da ukupno certificiranih turističkih proizvoda u Europi između 6000 i 10000 i globalno je bilo manje od 15000 certificiranih tvrtki i proizvoda
Ključni dionici	menadžeri u odredištu
Savjeti i ciljevi	Akcije koje potiču povećanu certifikaciju turističkih poduzeća
Izvor	http://www.responsibletravel.org/resources/documents/reports/Ecotourism_Handbook_III.pdf

Izvor: obrada autora prema European Commission, (2013b, 7). European Tourism Indicator System Detailed Indicator Reference Sheets for Sustainable Destinations. DG Enterprise and Industry.

Prvi korak za razvoj turizma u odredištu na načelima održivosti je postojanje politike i plana. U veljači 2018. godine usvojen je prijedlog gradonačelnika o izradi Strategije razvoja grada Splita 2020. 2030. U ožujku 2018. godine Institut za turizam je izdao Glavni plan razvoja turizma Splitsko-dalmatinske županije (2017-2027) sa strateškim i operativnim planom marketinga. Nužno je napomenuti da opća razvojna strategija grada kao i izvedena strategija razvoja turizma za grad Split ne postoji. Jedini planski dokument u turizmu je Razvojno-marketingški plan turizma grada Splita 2005-2015 izrađen za Turističku zajednicu Grada Splita, a na njega se nastavlja Strateški marketingški plan (Strateški marketingški plan destinacije Split 2017-2022, 2017,77).

Pokazatelj A1 – Javna politika o održivom turizmu

Prema podacima arhiva Grada Splita prema Final Questionnaire pokazatelj **A.1.1.** *Postotak turističkih poduzeća/objekata u odredištu koja koriste dobrovoljne certifikate/oznake za ekološke mjere/mjere kvalitete/mjere održivosti i/ili mjere komparativne društvene odgovornosti* (Tablica 2.) prepoznat je kao srednje važan, slabe dostupnosti podataka kao i pokazatelj koji predstavlja ozbiljan trošak. Ovaj pokazatelj svrstan je u kriterij javne politike o održivom turizmu jer se njime ispituje održivost poslovanja privatnog sektora. Na taj način ocjenjuje se stupanj do kojeg poduzeća u svoj rad implementiraju načela održivosti. Za praćenje ovoga pokazatelja koriste se izvještaji programa

certificiranja kvalitete i ankete poduzeća. Ovaj pokazatelj nije bio obuhvaćen dosadašnjim sustavom praćenja, ali se može pratiti pomoću anketnog pitanja A.2.1. za poduzeće u Europska komisija (2013, 47).

Pokazatelji A2 – Zadovoljstvo korisnika

Prema podacima arhiva Grada Splita (2014b), pokazatelj **A.2.1. Postotak turista i jednodnevnih posjetitelja zadovoljnih svojim općim iskustvom u odredištu** ima visok značaj, predstavlja ozbiljan trošak i srednju dostupnost podataka. Ovaj se postotak izračuna tako da se ukupan broj posjetitelja koji su zadovoljni sveukupnim iskustvom podijeli ukupnim brojem anketiranih posjetitelja * 100. Ovaj pokazatelj se ocjenjuje kao provediv, a ankete provodi Institut za turizam. U gradu Splitu su se ankete u kojima se ispitivalo zadovoljstvo turista provodile jedino za potrebe pisanja strateških dokumenata za Grad, ali se ispitivanje ne provodi periodički. Međutim, Institut za turizam putem istraživanja Tomas prati stavove i potrošnju turista u hrvatskim turističkim destinacijama. Istraživanje se provodi u sedam primorskih županija u 67 većih mjesta. Veličina uzorka za svaku pojedinu županiju, da bi se osigurali pouzdani pokazatelji na razini svake županije, određena je procjenom varijacije prosječnih dnevnih izdataka na razini županije iz ranije provedenog istraživanja te raspoloživih sredstava za istraživanje. Podatke koje prikuplja Institut za turizam je tehnički moguće izdvojiti za Grad Split, ali rezultati nisu reprezentativni (Tomas, Institut za turizam, 2018a, 15-16). Tomas istraživanje provodi se svake tri godine stoga je pokazatelj djelomično obuhvaćen postojećim sustavom praćenja. Za praćenje navedenog pokazatelja potrebno je provoditi anketu u gradu Splitu u skladu s prijedlogom anketnog pitanja A.3.1 u Europska komisija (2013, 52).

Praćenje pokazatelja **A.2.2. Postotak ponovnih posjetitelja/posjetitelja koji se vraćaju (u roku od pet godina)** u Tablici 2. je vrlo važno zato što posjetitelji koji se vraćaju često pružaju veću ekonomsku korist. Postotak posjetitelja koji se vraćaju računa se kao ukupan broj ispitanika koji su se vratili posljednjih pet godina/ukupan broj ispitanika posjetitelja u posljednjih pet godina * 100. Ključni dionici, tj. korisnici ovoga pokazatelja su menadžeri u destinaciji. Prema podacima arhiva Grada Splita (2014b), pokazatelj A.2.2. ima srednju važnost, ozbiljne troškove kao i slabu dostupnost podataka. Institut za turizam (2018a, 14) navodi da je u 2017. godini u istraživanje u skladu s ETIS-om prošireno pitanje o prijašnjim boravcima u destinaciji provođenja odmora te da je dodano pitanje o prethodnim boravcima u proteklih pet godina. Time je svakako učinjen velik iskorak da i ovaj pokazatelj bude djelomično obuhvaćen postojećim sustavom praćenja. U svakom slučaju, ovaj bi se pokazatelj mogao također pratiti kroz anketno pitanje za posjetitelje A.3.1.1 koje predlaže Europska komisija (2013, 52).

Gospodarska vrijednost

Pokazateljima gospodarske vrijednosti sagledava se značaj turizma i njegova razvijenost u odredištu kroz investicije, prihode, sezonalnost, potrošnju i zapošljavanje koji se već dostatno prate putem redovitih statističkih izvješća.

Pokazatelji B1 – Turistički tokovi na odredištu

Pokazatelj B.1.1. Broj turističkih noćenja po mjesecu

Prema Državnom zavodu za statistiku (2017) „do 2016. godine podaci o turističkom prometu (broj dolazaka i noćenja turista) kao i smještajnim kapacitetima prikupljali su se Mjesečnim izvještajem o dolascima i noćenjima turista (obrazac TU-11)“. Također, na mrežnim stranicama Turističke zajednice Grada Splita mogu se pomoću sustava e-Visitor pratiti podatke o broju turističkih noćenja po različitim kategorijama smještajnih objekata.

Pokazatelj B.1.2. Broj jednodnevnih posjetitelja po mjesecu

Prema dostupnim podacima, europska turistička statistika trenutačno je ograničena na barem noćenje iako je bilo najave da će od 2014. godine biti obuhvaćeni i jednodnevni posjetitelji. Prema podacima arhiva Grada Splita (Final Questionnaire), ocijenjeno je da ovaj pokazatelj ima srednju dostupnost podataka. Pokazatelj nije obuhvaćen postojećim sustavom praćenja. Kao prijedlog praćenja ovoga pokazatelja predlaže se implementacija usluge Heatmaps (objašnjeno kod pokazatelja D.3 u nastavku teksta) i kroz anketno pitanje za posjetitelje B.1.1 (Europska komisija, 2013, 52).

Pokazatelj **B.1.3. Relativan doprinos turizma gospodarstvu u odredištu (% BDP-a)** u Tablici 2. upućuje na značaj turizma za određenu destinaciju. Ako je postotak BDP-a visok, onda postoji velika ekonomska ranjivost zbog ovisnosti toga područja o turizmu. Podaci potrebni za izračun pokazatelja su: ukupna vrijednost turizma u destinaciji od prihoda generiranih iz svih turističkih poduzeća i njihovih povezanih aktivnosti i ukupna vrijednost gospodarstva odredišta. Praćenjem godišnjih trendova uvelike bi se pomoglo analizi gospodarskog kretanja kao i razvoju politika. U Strateškom marketinškom planu destinacije Split 2017-2022 (2017, 10) navedeno je da za Grad Split podaci o BDP-u na gradskoj razini nisu dostupni te pokazatelj nije obuhvaćen postojećim sustavom praćenja.

Pokazatelj **B.1.4. Dnevna potrošnja po turistu (smještaj, hrana i piće, druge usluge)** u Tablici 2. dobar je način prikazivanja izravnoga gospodarskog utjecaja turizma na odredište jer se njime prati turistička potrošnja. Rezultati se dobiju provedbom ankete posjetitelja. Prema istraživanju Tomas (Institut za turizam, 2018a, 14), izdaci tijekom boravka u destinaciji uključuju „izdatke za uslugu smještaja (s uključenom uslugom prehrane), izdatke za ugostiteljske usluge izvan usluge smještaja, izdatke za kupnju, kulturu, sport i rekreaciju, izlete, lokalni prijevoz“ i drugo.

Institut za turizam (2018a, 52) u istraživanju Tomas daje detaljan prikaz prosječne dnevne potrošnje turista kao i strukturu prosječnih dnevnih izdataka. Dana je i analiza prosječnih dnevnih izdataka prema zemlji podrijetla turista i prema vrsti smještaja. Pokazatelj je postojećim sustavom praćenja djelomično obuhvaćen. Iako podaci Tomasa za Grad Split nisu statistički reprezentativni te se podaci prikupljaju i analiziraju svake tri godine, Grad Split bi mogao redovito prikupljati takve podatke putem anketnog pitanja B.1.1.3 (Europska komisija, 2013, 52).

Pokazatelj B.1.5. Dnevna potrošnja po jednodnevnom posjetitelju

Europska komisija predlaže ovaj pokazatelj zbog boljeg razumijevanja obrasca potrošnje i ekonomskog utjecaja jednodnevnih posjetitelja i usporedbe ovoga obrasca kroz vrijeme s turistima. Za ovaj pokazatelj u gradu Splitu podaci nisu prikupljeni. Preporuka je anketirati posjetitelje kako bi ovaj pokazatelj mogao biti praćen također putem anketnog pitanja B.1.1.3 (Europska komisija, 2013, 52).

Pokazatelji B2 – Poslovni rezultati turističkih poduzeća

Pokazatelj **B.2.1. Prosječna duljina boravka turista (br. noćenja)** je dostatno obuhvaćen postojećim sustavom praćenja. Kao dostupna baza podataka za izračun ovoga pokazatelja na raspolaganju je sustav eVisitor.

Pokazatelj **B.2.2. Stopa popunjenosti u komercijalnim smještajnim kapacitetima po mjesecu i prosjek za godinu** mjereći stopu popunjenosti ujedno time mjeri učinkovitost smještajnih kapaciteta. Održivo odredište popunjava svoje smještajne kapacitete tijekom cijele godine. Ovaj pokazatelj je dostatno obuhvaćen postojećim sustavom praćenja jer su na razini grada Splita dostupni potrebni podaci: broj noćenja u komercijalnom smještaju po mjesecima i ukupan broj komercijalnih smještajnih soba po mjesecima.

Pokazatelji B3 – Količina i kvaliteta zaposlenosti

Pokazatelj **B.3.1.** *Neposredna zaposlenost u turizmu kao postotak ukupne zaposlenosti u destinaciji* se može iskazati kao postotak lokalnog stanovništva neposredno zaposlenog u turizmu, a dobije se kada se ukupan broj stanovnika koji se izravno zapošljavaju u turizmu podijeli s ukupnom određenošću radnom snagom. Podaci su dostupni u Državnom zavodu za statistiku za Splitsko-dalmatinsku županiju, a provodi se anketa o radnoj snazi. Pokazatelj je postojećim sustavom praćenja djelomično obuhvaćen. Naime, djelatnost turizma se prema NKD (2007) ne evidentira kroz jedan, već kroz nekoliko sektora (I, H, R i T).

Pokazatelj **B.3.2.** *Postotak sezonskih poslova u turizmu* iskazuje se kao ukupan broj sezonskih poslova u turizmu podijeljen ukupnim brojem turističkih radnih mjesta. Vojnović (2014, 180) pokazatelje zaposlenosti u Republici Hrvatskoj ocjenjuje kao djelomično provedive, a kao glavnu prepreku ističe činjenicu kako „turističke djelatnike ne zapošljavaju samo pravne osobe registrirane za tu djelatnost“. Vojnović (2014, 180) navodi i kako je poteškoća „da pravna osoba može svoje radnike registrirati u jednoj općini ili gradu, a oni svoju djelatnost obavljaju negdje drugdje“. Predlaže se primjena anketnog upitnika za poduzeće (Europska komisija, 2013, 45).

Pokazatelj B4 – Turistički opskrbeni lanac

Pokazatelj **B.4.1.** *Postotak lokalno proizvedene hrane, pića, dobara i usluga koje pružaju turistička poduzeća u destinaciji* je pokazatelj koji se mjeri provođenjem anketa u turističkim poduzećima u destinaciji. Prema prikupljenim podacima, ovaj pokazatelj nije adekvatno praćen. Pokazatelj bi svakako bila preporuka pratiti zato što razumna nabava pomaže jačanju lokalnog gospodarstva i smanjuje negativan utjecaj na okoliš, te se predlaže anketno pitanje za poduzeća B.5.1 (Europska komisija, 2013, 47).

Društveni i kulturni utjecaj

Pokazatelji društvenog i kulturnog utjecaja prate učinke turizma na kulturno nasljeđe i stanovnike u određenju.

Pokazatelji C1 – Utjecaj na zajednicu

Za izračun pokazatelja **C.1.1.** *Broj turista/posjetitelja na 100 stanovnika* podaci koji se trebaju prikupiti je ukupan broj turista i broj stanovnika. S obzirom na to da je ukupan broj turista mjerljiv po drugim pokazateljima, jedini podatak za koji je potrebno prikupiti podatke je broj stanovnika, a on se može dobiti u Državnom zavodu za statistiku. Prema postojećem sustavu praćenja, pokazatelj je dostatno obuhvaćen.

Praćenje pokazatelja **C.1.2.** *Postotak stanovnika koji su zadovoljni s turizmom u određenju (po mjesecu/sezoni)* djelomično je obuhvaćeno postojećim sustavom praćenja. Prema Studiji prihvatnih kapaciteta turizma na području SDŽ (2018, 11-12), empirijska istraživanja su pokazala da je ključan za uspjeh razvoja turizma pozitivan stav stanovnika. Istraživanja vezana za ovaj pokazatelj provodio je Institut za turizam za rezultate Crosto i Tomas. Ovaj pokazatelj trebao bi se prikupljati na mjesečnoj, sezonskoj i godišnjoj bazi što svakako nije dovoljno dosadašnjim načinom prikupljanja podataka. Predlaže se provedba dodatnih anketa za stanovnike.

Kako bi se procijenio relativan utjecaj turizma na način života stanovništva ETIS predlaže pokazatelj **C.1.3.** Za ovaj pokazatelj potreban je podatak o tome koliko je raspoloživih kreveta u Gradu Splitu.

Do podatka se može doći putem sustava eVisitor. Ovaj pokazatelj je postojećim sustavom praćenja dostatno obuhvaćen.

Da bi se provjerila ravnotežu između iznajmljivanja i prebivališta koristi se pokazatelj **C.1.4.** kojim se uspoređuje broj smještajnih jedinica u kojima žive stanovnici u odnosu na broj smještajnih jedinica za iznajmljivanje. Prema dostupnim podacima, pokazatelj nije obuhvaćen.

Pokazatelj C2 – Zdravlje i sigurnost

Pokazatelj **C.2.1.** *Postotak turista koji su uložili prigovor u policiji* je lako provediv jer se na zahtjev provoditelja sustava pokazatelja mogu dobiti podaci od nadležne policijske postaje. Nema saznanja o njegovu izračunu za dosadašnje potrebe, ali zbog lako dostupnih podataka smatra se obuhvaćen postojećim sustavom praćenja.

Pokazatelji C3 – Ravnopravnost spolova

Pokazatelj **C.3.1.** *Postotak muškaraca i žena zaposlenih u turističkom sektoru* djelomično je obuhvaćen dosadašnjim sustavom praćenja. Podaci su dostupni za Splitsko-dalmatinsku županiju u Državnom zavodu za statistiku. Prijedlog anketnog pitanja prikazan je kod pokazatelja B.3.2.

Pokazatelj **C.3.2.** *Postotak turističkih poduzeća u kojima se na rukovoditeljskom položaju nalazi žena* nije obuhvaćen postojećim sustavom praćenja. Prijedlog za implementaciju ovoga pokazatelja je prikazan kod pokazatelja B.3.2.

Pokazatelji C4 – Pristupačnost

Pokazatelj **C.4.1** *Postotak komercijalnih smještajnih kapaciteta sa sobama pristupačnim osobama s poteškoćama* je djelomično obuhvaćen postojećim sustavom praćenja. Turistička zajednica Grada Splita raspolaže s brojem komercijalnih smještajnih kapaciteta u hotelskom smještaju, ali ne i za ostale vrste smještaja. Podatak bi se najjednostavnije bilježio kada bi se u sustav eVisitor kod prijave trebao unijeti i taj podatak.

Pokazatelj **C.4.2.** *Postotak komercijalnih smještajnih kapaciteta koji sudjeluju u priznatim shemama pristupačnosti* je pokazatelj koji nije obuhvaćen dosadašnjim sustavom praćenja, ali ga se može pratiti putem anketnog pitanja C.3.2 (Europska komisija, 2013, 46).

Do podataka za pokazatelj **C.4.3.** *Postotak javnog prijevoza pristupačan osobama s poteškoćama i osobama s posebnim zahtjevima za pristup* može se doći uključivanjem u skupinu dionika poduzeća javnoga gradskog prijevoza koji raspolažu tim podacima. Pokazatelj se smatra obuhvaćen dosadašnjim sustavom praćenja.

Destinacijska organizacija menadžmenta svakako bi trebala osigurati pristup javnim atrakcijama posjetiteljima s posebnim zahtjevima za pristup. Pokazatelj **C.4.4.** *Postotak atraktivnih mjesta za posjetitelje pristupačnih osobama s poteškoćama i/ili koja sudjeluju u priznatim shemama pristupačnosti* može se mjeriti uključivanjem dionika koji promiču pristupačni turizam. Pokazatelj se smatra djelomično obuhvaćen postojećim sustavom praćenja, a praćenje se može unaprijediti primjenom anketnih pitanja A.3.1 i C.3.2.1 (Europska komisija, 2013, 52).

Pokazatelji C5 – Zaštita i jačanje kulturnog naslijeđa, lokalnog identiteta i imovine

Pokazatelj **C.5.1.** *Postotak stanovnika koji su zadovoljni utjecajem turizma na identitet odredišta* upućuje na važnost praćenja zadovoljstva stanovništva jer ako su rezultati niži od dogovorenog postotka, turistička poduzeća i menadžeri moraju odrediti kako bolje planirati turistički razvoj i

aktivnosti. Za provedbu ovoga pokazatelja predlaže se terensko anketiranje stanovništva i pokazatelj se ocjenjuje djelomično obuhvaćen.

Za pokazatelj **C.5.2. Postotak manifestacija u odredištu koja su usmjerena na tradicionalnu/lokalnu kulturu i dobra** zaključuje se da je dostatno obuhvaćen jer se bilježe i prate podaci potrebni za njegov izračun. Kalendar događanja je javno dostupan na internetskoj stranici Turističke zajednice Grada Splita. U Strateškom marketinškom planu (2017, 42) kao zaključak rasprava održanim na fokus grupama i ankete stanovništva došlo se do saznanja da u Gradu Splitu nedostaje sadržaja i imaju nepovoljnu kalendarsku disperziju, nedostatak prilagođenosti stanovništvu i ostalim ciljnim segmentima te slabu iskorištenost otvorenih i zatvorenih prostora grada osim središta grada. Preporuka je uvrstiti i sljedeća razmatranja u donošenje odluka o izboru, mjestu i vremenu održavanja manifestacija.

Utjecaj na okoliš

Prema Institutu za turizam (2016a, 5), **najveći nedostaci podataka za područje obalne Hrvatske prepoznati su u okviru dostupnosti statističkih podataka o okolišu**. Ističu kako nema redovito prikupljenih podataka o praćenju energije, vode i krutog otpada kao ni o obradi otpadnih voda. U Republici Hrvatskoj postoji nekoliko glavnih dionika koji prikupljaju podatke o zaštiti okoliša: Agencija za zaštitu okoliša i prirode, Energetski institut „Hrvoje Požar“, Ministarstvo gospodarstva i Hrvatske vode. Izvori podataka za potrošnju i upravljanje energijom dostupni su u godišnjem izvješću o energiji koje priprema Ministarstvo energetike. Potrošnja energije dostupna je samo na nacionalnoj razini i podaci su dostupni samo za industriju i prometni sektor.

Pokazatelji D1 – Smanjenje učinka prometa

Najveći broj glavnih ETIS pokazatelja utjecaja na okoliš spada pod kriterij smanjenje učinka prometa. Žnidarec et al. (2015, 9-17) predstavili su uslugu Hrvatskog Telekom Heatmaps kao i prednosti u razumijevanju kretanja populacije na temelju podataka iz mobilne mreže, a one leže u velikom uzorku koji je dostupan za analizu na razini jednog sata za svaki dan i gotovo svaku lokaciju u zemlji. Ujedno mogu dopuniti informacije o kretanju sa sociodemografskim podacima i podacima o zemlji podrijetla čime se postiže bolje razumijevanje različitih uzoraka unutar više skupina ljudi. Kao veliku prednost ističu i brzinu kojom rezultati postaju dostupni krajnjim korisnicima. Prema dokumentu Hrvatskih cesta d.o.o., najbliže točke mjerenja prometa za grad Split, postavljene su na prilaznim cestama prema gradu (Solin, Stobreč, Klis i Dugopolje) čime se dobiva sliku kretanja prometa na prilaznim cestama gradu, ali usluga Heatmaps daje precizniju sliku prometa u gradu Splitu zato što je postavljeno više točaka na važnijim prometnicama u gradu. Osim ukupnog brojenja prometa uslugom Heatmaps može se razlikovati domaći i inozemni promet kao i promet između domaćeg stanovništva i stanovništva ostalih naselja u Republici Hrvatskoj. Usluga bi se mogla koristiti i za rasterećenje prometne opterećenosti gradskih prometnica čime bi se posljedično utjecalo i na smanjenost emisije štetnih plinova nastalih zbog dugotrajnih čekanja u kolonama. Pregledom podataka moglo bi se utjecati na prometnu opterećenost regulacijom semafora kao i na razmještaj željezničkog, autobusnog kolodvora ili trajektne luke.

Zbog povećanja dostupnosti održivih prometnih mogućnosti u ETIS je uveden i pokazatelj **D.1.1. Postotak turista i jednodnevnih posjetitelja koji koriste različita prometna sredstva za dolazak na odredište** Institut za turizam (2018, 36) provodi anketu o obilježjima putovanja koje uključuje glavno prijevozno sredstvo kojim su gosti doputovali na odredište, ali podaci za grad Split nisu reprezentativni. Pokazatelj je djelomično obuhvaćen postojećim sustavom praćenja zato što se

praćenje treba provoditi jedanput godišnje. Prijedlog anketnog pitanja koji obuhvaća ovaj pokazatelj je D.1.1 (Europska komisija, 2013, 51).

Pokazatelj **D.1.2.** *Postotak turista i jednodnevnih posjetitelja koji koriste lokalne/mekane usluge pokretljivosti/javnog prijevoza za kretanje po odredištu* djelomično je obuhvaćen postojećim sustavom praćenja iz istoga razloga kao i prethodni pokazatelj. Prema Tomas (2018:14), u skladu s ETIS pokazateljima u ispitivanje je dodano pitanje o „vrsti prometnih sredstava korištenih tijekom boravka u destinaciji“ (taksi, lokalni javni prijevoz, osobni ili iznajmljeni automobil, bicikl ili motor, pješaćenje ili neko drugo prijevozno sredstvo).

Da bi se što lakše identificirali troškovi udaljenosti i utjecaj na okoliš privlačenja posjetitelja s bližih destinacija, u ETIS je uvršten i pokazatelj **D.1.3.** *Prosječna duljina putovanja (km) turista i jednodnevnih posjetitelja od kuće do destinacije.* Ovaj pokazatelj svakako daje i informacije o profilu posjetitelja koji se mogu iskoristiti u marketinške svrhe. Primjer anketnog pitanja za posjetitelje čime bi se pokazatelj mogao pratiti je D.1.2.1. (Europska komisija, 2013, 51).

Pokazatelj **D.1.4.** *Prosječna emisija CO₂ od turista i jednodnevnih posjetitelja na putu od kuće do destinacije* nije obuhvaćen dosadašnjim sustavom praćenja. U gradu Splitu ne radi se procjena ovoga pokazatelja. Preko podataka o duljini puta i prijevoznom sredstvu moglo bi se doći do vrijednosti pokazatelja. Duljina putovanja i vrsta prijevoznog sredstva obuhvaćeni su pokazateljima D.1.3. i D.1.1.

Pokazatelji D2 – Klimatske promjene

Pokazatelj **D.2.1** *Postotak turističkih poduzeća uključenih u programe za ublažavanje klimatskih promjena kao što su: smanjenje emisije CO₂, niskoenergetski sustavi itd. reakcije i djelovanja "prilagodbe"* u Gradu Splitu nije obuhvaćen postojećim sustavom praćenja zato što odredište ne sudjeluje u strateškom planiranju prilagodbe na klimatske promjene (npr. prikupljanje i pohrane vode, premještanje turističkih atrakcija i dr.). Za pokazatelj se mogu prikupiti podaci primjenom anketnog pitanja D.2.1. (Europska komisija, 2013, 47). Prijedlozi pitanja su:

Pokazatelj **D.2.2.** *Postotak turističkih smještajnih kapaciteta i infrastrukture atrakcija smještenih u "ranjivim" zonama* nije obuhvaćen trenutnim sustavom praćenja zato što u Gradu Splitu nema „ranjivih“ zona.

Pokazatelji D3 – Gospodarenje krutim otpadom

Institut za turizam (2016b, 7-8) iznosi podatak kako hrvatski državljanin proizvodi 1,01 kg/dan komunalnog otpada, procjenjuje se da turizam sudjeluje s udjelom od 3,8 % ukupne količine otpada stoga je prilikom razmatranja održivosti destinacije potrebno posebnu važnost pridati pravilno zbrinjavanju otpada u turizmu.

Pokazatelj **D.3.1.** *Količina otpada po turističkom noćenju u usporedbi s količinom otpada po stanovniku u destinaciji (kg)* nije obuhvaćen postojećim sustavom praćenja, ali planira se čipiranje kanti i vreća u gradskoj jezgri čime će se omogućiti i praćenje ovoga pokazatelja.

Pokazatelj **D.3.2.** *Postotak turističkih poduzeća koja razdvajaju različite vrste otpada* nije obuhvaćen sustavima praćenja koji se primjenjuju u Gradu Splitu. Predlaže se prikupljanje odgovora na anketno pitanje za poduzeća D.3.1.1. (Europska komisija, 2013, 48).

Pokazatelj **D.3.3.** *Postotak ukupnoga recikliranog otpada po turistu u usporedbi s ukupnom količinom recikliranog otpada po stanovniku po godini* nije praćen u Gradu Splitu za sada. Ovaj pokazatelj mogao bi biti praćen uskoro kada se počne razvrstavanje otpada u Gradu Splitu čime se čini prvi korak za recikliranje.

Pokazatelj D4 – Obrada otpadnih voda

Pokazatelj **D.4.1.** *Postotak otpadnih voda iz odredišta koje se obrađuju barem do sekundarne razine prije ispuštanja.* U Gradu Splitu izgrađenu kanalizacijsku mrežu otpadnih voda ima tek oko 75 % područja grada, uglavnom na području splitskog poluotoka. Postoji i problem nepostojanja sustava oborinske kanalizacije u većini grada, a najveći dio kanalizacije je mješovitog tipa i nedovoljnog kapaciteta. Stoga kod većih kiša dolazi do izlivanja otpadnih i oborinskih voda. Uz to se otpadne vode prije ispuštanja u more Bračkog kanala pročišćuju samo na mehaničkim uređajima prvog stupnja pročišćavanja (rešetke, pjeskolozi i mastolovi). Prema Institutu za turizam (2018b, 37), u gradu Splitu sustav otpadnih voda ne zadovoljava zbog potkapacitiranosti kanalizacijske mreže, izlivanja miješanih oborinskih i otpadnih voda u razdobljima opterećenja i I. stupnja razine obrade otpadnih voda. Ovaj pokazatelj ne može biti obuhvaćen.

Pokazatelj D5 – Gospodarenje vodom

Institut za turizam (2016b, 7) naglašava kako izgradnja turističke infrastrukture često nije popraćena izgradnjom komunalne infrastrukture. Udio potrošnje vode u turizmu kreće se od 4 do 5 % od ukupnog iznosa isporučene vode u Hrvatskoj. Također ističu nedostatak svijesti o smanjenju korištenja slatke vode i korištenje kišnice za sanitarne namjene što bi uvelike moglo smanjiti potrošnju vode. Javno poduzeće Hrvatske vode upravlja potrošnjom vode i ne daju javne podatke o potrošnji vode u turističkom sektoru već samo procjene.

Pokazatelj **D.5.1.** *Potrošnja pitke vode po turističkom noćenju u usporedbi s potrošnjom vode općeg stanovništva po osobi po noći,* prema Vojnović (2014, 185), za njegovo računanje može se koristiti „metoda Eurostata za čiju su provedbu potrebni podaci o broju turista i o broju stanovnika u jednoj godini“. Razvoj statističke dokumentacije o potrošnji vode turističkog sektora je složen, skup i dugoročan proces. Također, karakteristike turističkog sektora variraju od zemlje do zemlje. Treba u obzir uzeti i turiste iz hotelskog smještaja i iz apartmanskog smještaja te je stoga teže dobiti cjelovitu sliku turizma. Statistika u turizmu ne obuhvaća turističke objekte i aktivnosti jer nisu identificirani kao takvi u nacionalnim klasifikacijama.

Osim smještaja i određene turističke aktivnosti kao i aktivnosti provođenja slobodnog vremena mogu imati velik utjecaj na visoku potrošnju vode (bazeni, wellness centri, golf igrališta). Predlaže se provedba anketa o potrošnji vode preko mjerila za vodu, pitanja o uslugama i sadržajima prisutnim u ustanovi, postojanje mjera za štednju vode te podizanje svijesti osoblja i kupaca (Eurostat, 2009, 11-30).

Za broj turista i broj stanovnika mogu se dobiti podaci iz Državnog zavoda za statistiku, a za potrošnju vode iz Vodovoda i Kanalizacije d.o.o. Split. Pokazatelj je djelomično obuhvaćen zato što postoje podaci o potrošnji vode, ali se za izračun ovoga pokazatelja takvi podaci ne objedinjuju za izračun navedenog pokazatelja.

Također se može mjeriti praćenjem potrošnje vode u turističkom smještaju po noćenju i broju turista i provoditi usporedba s prosječnom potrošnjom vode stanovnika Splita. Provođenjem ankete i prikupljanjem takvih podataka ovaj pokazatelj bi mogao biti u potpunosti obuhvaćen.

Pokazatelj **D.5.2.** *Postotak turističkih poduzeća koja poduzimaju mjere za smanjenje potrošnje vode* i **D.5.3.** *Postotak turističkih poduzeća koja koriste recikliranu vodu* nisu obuhvaćeni, ali ih se može pratiti ako se prikupljaju odgovori na anketna pitanja D.5.1.1 i D.5.1.2 (Europska komisija, 2013, 48).

Pokazatelj D6 – Potrošnja energije

Institut za turizam (2018, 14-37) navodi da turizam utječe na prekomjernu potrošnju električne energije. Procjena održivog prihvatnog kapaciteta za Grad Split ocijenjena je kao granično zadovoljavajućeg stanja.

Pokazatelj **D.6.1.** *Potrošnja energije po turističkom noćenju u usporedbi s potrošnjom energije općeg stanovništva po osobi po noći.*

Prema podacima dobivenim od Elektrodalmacije Split, što se tiče namjene potrošnje nemaju evidenciju s obzirom na namjenu korištenja električne energije u kućanstvu. Ne raspolažu ni podacima koliko osoba živi u kućanstvu, tako da bi ovaj pokazatelj bilo najbolje pratiti provedbom anketa u poduzećima i anketa stanovništva, pitanje D.6.1 (Europska komisija, 2013, 47).

Prema dostupnim podacima, na području Grada Splita ne provodi se istraživanje kojim bi se utvrdio postotak koji se računa pokazateljem **D.6.2.** *Postotak turističkih poduzeća koja poduzimaju mjere za smanjenje potrošnje energije* nije obuhvaćen, ali se može pratiti pomoću anketnog pitanja D.6.1.2 (Europska komisija, 2013, 48).

Pokazatelj **D.6.3.** *Godišnja potrošnja energije iz obnovljivih izvora (MWh) kao postotak ukupne potrošnje energije u destinaciji po godini* radi mjerenja pokazatelja održivosti ne prikuplja se i ne bilježi.

Do podataka potrebnih za izračun pokazatelja moglo bi se doći kada bi se u skupinu dionika uključili zaposlenici lokalnoga distribucijskog područja Elektrodalmacija Split.

Problem mjerenja ovoga pokazatelja je što je teško utvrditi koliki je postotak energije iz obnovljivih izvora vraćen u distribucijsku mrežu, a koliki je potrošen.

Pokazatelj bi se mogao pratiti anketama kako bi se dobio uvid u udio energetske potreba koje se zadovoljavaju iz obnovljivih izvora energije pomoću pitanja D.6.1.2 (Europska komisija, 2013, 48).

Pokazatelj D7 – Zaštita krajolika i bioraznolikosti

Pokazatelj **D.7.1.** *Postotak lokalnih poduzeća u turističkom sektoru koja aktivno podržavaju zaštitu, očuvanje i upravljanje lokalnom bioraznolikosti i krajolikom* se ne mjeri, ali je djelomično obuhvaćen jer postoje poduzeća koja svojim aktivnostima podržavaju zaštitu, očuvanje i upravljanje lokalnom bioraznolikošću i krajolikom.

Ovaj pokazatelj mogao bi biti obuhvaćen anketnim pitanjem D.7.1.1. (Europska komisija, 2013, 48).

Konačno, na temelju predstavljene analize dostupnosti podataka u Tablici 2. su u zadnjem stupcu dodijeljene ocjene svakom od indikatora: O – obuhvaćen, D – djelomično obuhvaćen, te N – nije obuhvaćen. Analiza ocjena prikazana je u sljedećoj tablici.

Tablica 4. Analiza ocjena pokazatelja
Izvor: izrada autora (2020)

Skupina pokazatelja	A Upravljanje odredištem	B Gospodarska vrijednost	C Društveni i kulturni utjecaj	D Utjecaj na okoliš	Ponderirani udio (A%+B%+C%+D%)/4
Obuhvaćen	0 %	30 %	46,15 %	0 %	19,04 %
Djelomično obuhvaćen	66,67 %	30 %	30,77 %	35,29 %	40,68 %
Nije obuhvaćen	33,33 %	40 %	23,08 %	64,71 %	40,28 %
Broj pokazatelja	3	10	13	17	43

Ukupan ETIS alat predlaže 43 pokazatelja od kojih se samo tri odnose na upravljanje odredištem, dok ih se čak 17 odnosi na utjecaj na okoliš. S obzirom na to da skupine imaju različit broj pokazatelja, ukupna analiza po stupnju obuhvaćenosti je provedena tako da su postoci obuhvaćenosti po skupinama zbrojeni i podijeljeni s 4, rezultati se vide u zadnjem stupcu Tablice 4. Prosječni postotak obuhvaćenih pokazatelja po skupinama je 19 %, a prosječni postoci djelomično obuhvaćenih pokazatelja i neobuhvaćenih pokazatelja je po 40 %. Ipak, kada se pogleda postotak obuhvaćenih pokazatelja unutar skupina, vidi se da je 30 % ili više pokazatelji gospodarske vrijednosti i društvenog utjecaja obuhvaćeno, dok u potpunosti obuhvaćeni pokazatelji s raspoloživim podacima ne postoje u skupini Upravljanje odredištem i Utjecaj na okoliš. Najlošije situacija što se tiče obuhvaćenosti je kod Utjecaja na okoliš gdje gotovo 65 % pokazatelja nije obuhvaćeno.

4 Rasprava

Za uspješni i održivi razvoj turizma u gradu Splitu potrebno je ispitati i utvrditi mogućnost primjene ETIS pokazatelja ispitivanjem njihove izvedivosti u praćenju tako da se konkretno, sustavno i odgovorno mjeri održivost turizma. Međutim, tu je i široko područje pitanja koja se moraju riješiti u vezi s pouzdanijim mjerenjem podataka. Osim toga postoji i niz različitih profesionalnih udruga, organizacija i tvrtki koji na području turizma generiraju podatke iz područja turizma za Hrvatsku gospodarsku komoru, Hrvatsku obrtničku komoru i druge.

Na temelju dosadašnjih iskustava Grad Split bi mogao prijeći na primjenu ETIS pokazatelja. Međutim, problem je što je za izračun mnogih pokazatelja potrebno provoditi dodatna istraživanja da bi se došlo do potrebnih podataka. Ta istraživanja su skupa i zahtijevaju pomoć radne skupine dionika koja bi pomogla u prikupljanju i bilježenju podataka. ETIS se u cijelosti može provesti jedino suradnjom lokalne uprave i Turističke zajednice. Grad Split trebao bi osigurati redovito prikupljanje podataka anketiranjem stanovništva, poduzeća te posjetitelja kako bi se dobili odgovarajući podaci o primjeni ETIS pokazatelja u Gradu Splitu. Također, postoji niz okolišnih pokazatelja koji se izračunavaju putem podataka dobivenih od lokalne ispostave HEP-a, komunalnog društva, vodovoda i slično. Jedino

gradska uprava može zatražiti takve podatke od njih. U Tablici 2. je na temelju istraživanja dan prikaz pokazatelja koji su postojećim sustavom praćenja dostatno obuhvaćeni, koji su djelomično obuhvaćeni i koji nisu obuhvaćeni. U radu su dane i preporuke za prikupljanje podataka koji do sada nisu praćeni adekvatno. Na temelju analize zastupljenosti pokazatelja u Tablici 4. zaključeno je da skupina pokazatelja Upravljanje okolišem ima najviše pokazatelja, ali istodobno najveći postotak tih pokazatelja nije obuhvaćen postojećim podacima. Iz ovoga nalaza proizlazi preporuka da se kao prvi korak za poboljšanje implementacije ETIS-a u gradu Splitu poduzmu aktivnosti kojima će se ovaj postotak povećati i barem dosegnuti pokrivenost po ostalim skupinama. Određeni pokazatelji ove skupine zasnivaju se na podacima koji se već prikupljaju u komunalnim tvrtkama, te bi stoga bilo potrebno da Grad osmisli suradnju i protokol pomoću kojeg bi se odgovarajući podaci pripremili, obradili i stavili u funkciju praćenja razvoja održivosti odredišta. Tudorache, Simon i Frențetal (2017, 9) navode kako ETIS omogućuje usporednu analizu turističkih odredišta kao i identifikaciju karakteristika turističkog odredišta. Ističe razinu atraktivnosti, poduzetničkog duha lokalnog stanovništva kao i disfunkcionalnosti odredišta. Navode kako su u provedbi projekta imali mnoge prepreke vezane za prikupljanje i dostupnost podataka, izvještavanje i objavljivanje statističkih podataka na nacionalnoj i lokalnoj razini uz probleme digitalizacije i informatizacije institucija koje upravljaju podacima kao i nedostatak službenih statističkih podataka za niz kvantitativnih pokazatelja, nedostatak kvalitativnih i kvantitativnih istraživanja o posjetiteljima te nedostatak kvalitativnih i kvantitativnih istraživanja o stanovnicima i zaposlenima u turizmu. Slične zapreke u implementaciji uočene su i u primjeni ETIS pokazatelja za Grad Split.

Konačno, Ministarstvo turizma (<http://www.odrzivi.turizam.hr>) i Institut za turizam potiču jedinice lokalne samouprave i sustav turističkih zajednica na području Splitsko-dalmatinske županije na mjerenje osnovnih pokazatelja, ali i na eventualno proširenje skupa pokazatelja novim pokazateljima, ovisno o vrsti turističkog proizvoda. Stoga se predlažu dodatni pokazatelji prikazani u Tablici 5. Prijedlog pokazatelja izvršen je tako da se pratila raspoloživost podataka za set dodatnih pokazatelja jer će se uvidom u glavne pokazatelje morati prikupljati mnogo podataka za njihov izračun.

Tablica 5. Prijedlog dodatnih pokazatelja

Izvor: obrada autora, prema European Commission (2016) i Šimičić (2017, 37-38)

Postotak plaža izvrsnom ocjenom kakvoće mora
„Broj parkirnih mjesta na javnim površinama“
„Broj pritužbi upućenih Lučkoj kapetaniji“ Split
Broj požara na otvorenom prostoru/ godini
Duljina biciklističkih staza (km)
Broj dolaznih i odlaznih putnika po luci po mjesecu
Razina onečišćenja u morskoj vodi na 100 ml (fekalni coliforms, campylobacter)
Postotak plaža nagrađen Plavom zastavom
Postotak plaža dostupnih osobama sa smanjenom pokretljivošću
Broj dana godišnje plaže / obale zatvorene zbog onečišćenja

U odabiru dodatnih pokazatelja korišteni su predloženi pokazatelji Europske komisije, a uzeti su u obzir i dodatni pokazatelji koji mjere Lošinj. Ujedno su uvršteni pokazatelji koji bi utjecali na smanjenje prometne gužve u Gradu Splitu, a na kojima je važno poraditi da bi se održivost u Gradu Splitu mogla ostvariti.

5 Zaključak

Ovim radom ispitana je mogućnost primjene ETIS pokazatelja u gradu Splitu analizom njihove izvedivosti u praćenju tako da se konkretno, sustavno i odgovorno mjeri održivost turizma. Poseban naglasak istraživanja je ispitivanje provedivosti ETIS pokazatelja te može li se dostupnim podacima provesti monitoring održivog turizma. Istraživanje je pokazalo da periodičan i sustavan proces praćenja ETIS pokazatelja u Gradu Splitu nije uspostavljen. Ankete unutar hrvatskog sustava turističke statistike nemaju unaprijed određenu pravilnost i njihovo provođenje ovisi o raspoloživim sredstvima.

Primjena ETIS pokazatelja u Gradu Splitu u razvojnoj je fazi te je obilježena mnogim nedostacima. Najviše prostora za poboljšanje postoji u području pokazatelja koji se odnose na prikaz utjecaja na okoliš. Naime, u gradu Splitu još uvijek nije razvijen odgovarajući sustav praćenja turista s obzirom na njihov utjecaj na potrošnju vode, struje, zagađenje zraka ili generiranje otpada. Također, nisu dostupni podaci o tome koliko turistička poduzeća ulažu u zaštitu okoliša i prirodnih resursa.

Konačno, s obzirom na to da je prošlo određeno vrijeme od probne faze uvođenja ETIS standarda koja uključuje podizanje svijesti o potrebi sustavnog praćenja održivosti turističke destinacije te s obzirom na rezultate koji su dobiveni provedenim istraživanjem, preporučuje se ponavljanje prve faze uvođenja ETIS standarda koja bi uključivala informiranje dionika te osvješćivanje o važnosti praćenja navedenih pokazatelja.

Literatura

Croatian hot spots. Dostupno na: <http://hotspots.net.hr/2017/10/split-rusi-rekorde-ostvareno-2-milijuna-nocenja/> (pristupljeno 23. 3.2018.)

Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske (2017). Priopćenje: Dolasci i noćenja turista u 2016. (4.3.2.). Dostupno na: https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2016/04-03-02_01_2016.htm (pristupljeno 1. 6. 2018.)

European Commission (2013a). European Tourism Indicator System Detailed Indicator Reference Sheets for Sustainable Destinations. DG Enterprise and Industry. Dostupno na: <http://www.visitengland.org/Images/GBDVS%20Main%20Annual%20> (pristupljeno 10. 8. 2018.)

European Commission (2013b). The European Tourism Indicator System TOOLKIT for Sustainable Destinations. Luxemburg: European Union Publishing House.

European Commission (2016). The European Tourism Indicator System TOOLKIT for Sustainable Destination management. Luxemburg: European Union Publishing House. Dostupno na: <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/21749> (pristupljeno 7. 5. 2020.)

Europska komisija (2013). Europski sustav pokazatelja za turizam: Komplet alata za održiva odredišta, Luxemburg: Ured za publikacije Europske unije. Dostupno na: <https://op.europa.eu/hr/publication-detail/-/publication/6f6546d4-a9a9-458d-8878-b7232e3a6b78/language-hr> (pristupljeno 7. 5. 2020.)

Eurostat (2009). MEDSTAT II: "Water and Tourism" pilot study. Methodologies and working papers. Dostupno na: <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/3888793/5844489/KS-78-09-699-EN.PDF/04c900a4-6243-42e0-969f-fc04f184a8b6> (pristupljeno 10. 9. 2018.)

Grad Split (2014a). *Obrazac za izradu profila za izvješće ETIS*.

Grad Split (2014b). *The European Tourism Indicator System – ETIS II Pilot Phase I. FINAL QUESTIONNAIRE*

Institut za turizam (2016a). Akcijski plan razvoja zelenog turizma. Dostupno na: http://www.mint.hr/UserDocsImages/arhiva/160715_AP_Zelenog_t.pdf (pristupljeno 2. 5. 2018.)

Institut za turizam (2016b). Preliminary Report of Croatian Sustainable Tourism Observatory Focal area: Adriatic Croatia. Dostupno na: <http://www.iztg.hr/UserFiles/File/CROSTO-Preliminary-Report-for-UNWTO.pdf> (pristupljeno 28. 3. 2018.)

Institut za turizam (2018a). *Stavovi i potrošnja turista u Hrvatskoj*, TOMAS Ljeto 2017., Zagreb.

Institut za turizam (2018b). *Studija prihvatnih kapaciteta turizma na području Splitsko-dalmatinske županije*, Zagreb.

Jelinčić, D. (2008). *Abeceda kulturnog turizma*, Ljevak, Zagreb.

Ministarstvo turizma Republike Hrvatske. Nacionalni portal za održivi turizam. Dostupno na: <http://www.odrzivi.turizam.hr> (pristupljeno 30. 4. 2020.)

Šimičić, Đ. (2017). Definiranje ekonomskih indikatora za mjerenje održivog razvoja turizma Lošinja, diplomski rad, Sveučilište u Zadru, Zadar.

Tudorache, D. M., Simon, T., Frenț, C., Musteață-Pavel, M. (2017). Difficulties and Challenges in Applying the European Tourism Indicators System (ETIS) for Sustainable Tourist Destinations: The Case of Brașov County in the Romanian Carpathians, *Sustainability*, 9 (10), 1879.

Vlada Republike Hrvatske (2013). *Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020*. Dostupno na: <http://www.mint.hr/UserDocsImages/dokumenti/Strategija-turizam-2020-veljaca2013.pdf> (pristupljeno 2. 5. 2018.)

Vojnović, N. (2014). Problematika implementacije temeljnih indikatora održivog turizma u hrvatskim općinama i gradovima, *Ekonomika misao i praksa*, 23 (1), 171-190.

Žnidarec, S., Marić, T., Turković, T., Bogadi, D., Weber, N. (2015). *Analitičko praćenje kretanja turista i prometa na području Splitsko-dalmatinske županije*, Hrvatski Telekom d.d., Zagreb.