

KOMPARATIVNA ANALIZA SIGURNOSTI HRVATSKOG TURIZMA U ODNOSU NA KONKURENTNA INOZEMNA TURISTIČKA ODREDIŠTA

Angela Milenkovska

*Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Opatija, Opatija, Hrvatska
a.milenkovska@utms.edu.mk*

Ivana Čosić

*Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Opatija, Opatija, Hrvatska
ivana_grlj@hotmail.com*

Danijel Vučenović

*Ministarstvo unutarnjih poslova, Zadar, Hrvatska
danijel.vucenovic@gmail.com*

COMPARATIVE ANALYSIS OF SAFETY OF CROATIAN TOURISM IN
RELATION TO THE COMPETITIVE FOREIGN TOURIST DESTINATIONS

Abstract

Today's international tourist market is characterized by everyday growing and stronger competition. World destinations have recognized the importance of tourism as the mover of social and economic development, and are investing significant funds in it. Through the insight into the world tourist movements in the last twenty years, a significant increase of safety threats has been registered, as well as significant vulnerability of tourism on various safety influences. In order for destinations to enable maximum protection for their tourists, as well as their own profiling on the international tourist market as a unique, recognizable and most importantly safe destinations it is necessary to monitor the level of safety development in a destination and improve it according to the world competitive trends. In the post-war period, Croatia has invested significant efforts into the development of safety as an element of a contemporary tourist offer, and its own profiling on the international tourist market as a safe destination. However, to what extent has this goal been achieved? In this paper the authors will conduct a comparative analysis of the level of safety of Croatia and competitive destinations with a goal of determining real state of safety as an element of tourist offer.

Key words: safety in tourism, Croatia, the analysis of safety of a tourist destination, competitiveness of a tourist destination

Izvod

Današnje međunarodno turističko tržište karakterizira svakodnevno rastuća i sve jača konkurencija. Svjetske destinacije su prepoznale važnost turizma kao pokretača društvenog i gospodarskog razvoja, te u isti ulazu značajna sredstva. Uvidom u svjetska turistička kretanja u proteklih dvadeset godina zapažen je značajan porast sigurnosnih prijetnji, te je uočena značajna ranjivost turizma na različite sigurnosne utjecaje. Kako bi destinacije omogućile maksimalnu zaštitu svojim turistima, kao i vlastito profiliranje na međunarodnom turističkom tržištu kao jedinstvene, prepoznatljive i nadasve sigurne

destinacije, nužno je pratiti razinu razvoja sigurnosti u destinaciji i unaprjeđivati je prema svjetski konkurentnim trendovima. Hrvatska je u posleratnom periodu investirala značajne napore u razvoj sigurnosti kao elementa suvremene turističke ponude, te vlastitog profiliranja na međunarodnom turističkom tržištu kao sigurne destinacije. Međutim, do koje mjere je taj cilj dosegnut? Autori će u radu provesti komparativnu analizu razine sigurnosti na razini Hrvatske i konkurentskih destinacija s ciljem determiniranja realnog stanja sigurnosti kao elementa turističke ponude.

Ključne riječi: sigurnost u turizmu, Hrvatska, analiza sigurnosti turističke destinacije, konkurentnost turističke destinacije

UVOD

Turizam novoga doba u globaliziranom okruženju je suočen s brojnim promjenama u svim segmentima poslovanja. Rastuća i oštra tržišna konkurencija, promjene koje se odvijaju u okruženju, prilagođavanje novom sustavu tržišnih vrijednosti i turističkih afiniteta i preferencija uvjetuju opadanje tradicionalnih usluga (Stipanović & Alkier Radnić, 2007, 236), kao i rast novih, jedinstvenih usluga visoke kvalitete usmjerenih na zadovoljenje individualnih potreba turista (Ivanović et al., 2016, 140). Međutim, važno je istaknuti kako je došlo do značajnog porasta sigurnosnih prijetnji na svjetskoj razini u posljednja dva desetljeća, kao posljedica ogromnih promjena na globalnoj razini. Današnje suvremeno doba karakterizira prisutnost brojnih sigurnosnih izazova i prijetnji koje se manifestiraju kroz nestabilnosti u svjetskim regijama, ilegalne migracije, oružja za masovno uništenje i sl. Teroristički napadi, lokalni ratovi, elementarne nepogode, epidemije i pandemije, rezultirali su znatnim smanjenjem sigurnosti, što je značajno utjecalo i na turizam i hotelsku industriju. Od važnijih nužno je istaknuti događaj koji se odvio 11. rujna 2001. godine u New Yorku, potom napade u Madridu i Londonu, kao i sukobe na Bliskom Istoku. Isti su rezultirali smanjenjem spremnosti turista da poduzimaju turistička putovanja i aktivnosti, a europski turisti su izbjegavali posjećivanje udaljenih destinacija. U 2001. godini došlo je do smanjenja broja međunarodnih turističkih dolazaka u SAD-u za 4,8% u odnosu na prethodnu godinu, a trend pada je nastavljen i u 2002. i 2003. godini. Broj turističkih dolazaka se smanjio na svjetskoj razini 2001. godine za 0.14%, a silazni trend je zabilježen također i u 2003. godini kao posljedica tri negativna čimbenika: sukob u Iraku, SARS, te nastavak slabljenja gospodarstva. Navedeno je ukazalo kako je turističko tržište osjetljivo kada je posrijedi sigurnost turista u destinaciji, odnosno potvrđeno je kako turistička sigurnost predstavlja jedan od glavnih kriterija koji se uzimaju u obzir pri donošenju odluka o poduzimanju turističkih putovanja. Kôvári i Zimányi (2011) također ukazuju u svom radu kako je sigurnost od više-manje pasivnog faktora postala aktivan element turizma, štoviše, imperativ djelovanja u zaštiti turista i njihove imovine, kao i sveukupnog uspjeha turističke industrije.

Važno je istaknuti kako ni Hrvatska nije bila izuzeta od utjecaja sigurnosti na svjetskoj razini, izazvanih terorističkim napadima, a što se u tom vremenskom periodu odrazilo i na sveukupni turistički promet.

Hrvatska je tijekom godina poduzela značajne razvojne aktivnosti s ciljem unaprjeđenja svoje turističke ponude, pri čemu je posebnu pozornost posvetila unaprjeđenju sigurnosti svojih turista. Ulaskom u Europsku Uniju je pred nju postavljen veoma zahtjevan zadatak: poduzimanje daljnjih razvojnih aktivnosti turističke ponude (s posebnim naglaskom na unaprjeđenje razine sigurnosti), te poduzimanje adekvatnih marketinških aktivnosti s ciljem promocije Hrvatske kao sigurne turističke destinacije, te ostvarenja konkurentskih prednosti i pozicije u europskim i svjetskim turističkim tokovima (obrada autora prema Alkier et al. 2015, 239). Kako bi se utvrdilo realno stanje, autori će u nastavku prikazati komparativnu analizu sigurnosti u Hrvatskoj i konkurentskim turističkim destinacijama.

ZADOVOLJSTVO TURISTA SA SIGURNOŠĆU KAO ELEMENTOM TURISTIČKE PONUDE-STANJE U HRVATSKOJ I ODABRANIM INOZEMNIM DESTINACIJAMA

Prema rezultatima istraživanja Travel and Tourism Competitiveness Report koji provodi Svjetski gospodarski forum, hrvatski turizam je prema svojoj međunarodnoj konkurentnosti u 2017. godini zauzeo 32. mjesto s indeksom 6,1 što predstavlja porast u usporedbi s 2015. godinom kada je Hrvatska zauzimala 33. mjesto s indeksom 4,30 (Travel & Tourism Competitiveness Report 2015; Travel & Tourism Competitiveness Report 2017). Međutim zapaženo je zaostajanje za drugim zemljama koje imaju visoko razvijen turizam, poput Španjolske (indeks 5,43), potom Francuske (indeks 5,32), Italije (indeks 4,99), itd.

Tablica 1. Konkurentnost Republike Hrvatske u području „sigurnosti i zaštite“ u periodu 2007.-2017. godine

Godina	Rang	Indeks
2007.	63	4,54
2008.	41	5,52
2009.	42	5,70
2011.	33	5,17
2013.	38	5,30
2015.	28	6,00
2017.	24	6,09

Izvor: obrada autora prema The Travel & Tourism Competitiveness Report 2007; The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017

U području sigurnosti i osiguranja ocjenjivani su slijedeći elementi: poslovni troškovi kriminala i nasilja, pouzdanost policijskih službenika, poslovni troškovi terorizma, indeks učestalosti terorističkih incidenata, te stopa samoubojstva. U periodu od deset godina Hrvatska je ostvarila zavidan rezultat, odnosno poboljšala je svoju poziciju s 63. mjesta na 24. mjesto.

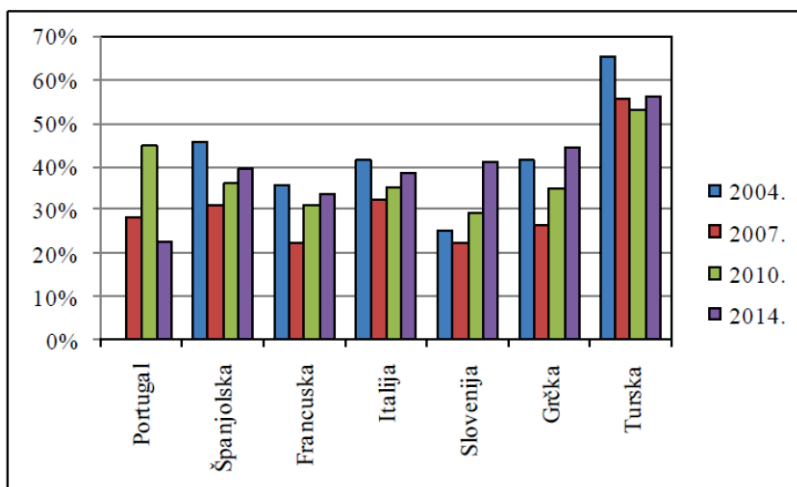
Tablica 2. Indeks konkurentnosti Republike Hrvatske u području „sigurnosti i zaštite“ u EU-28 u 2017. godini

Zemlja	Indeks	Zemlja	Indeks
Finska	6,7	Malta	5,9
Austrija	6,3	Latvija	5,8
Luksemburg	6,3	Cipar	5,8
Estonija	6,3	Rumunjska	5,8
Portugal	6,3	Mađarska	5,7
Slovenija	6,2	Litva	5,7
Španjolska	6,2	Poljska	5,7
Švedska	6,2	Njemačka	5,6
Hrvatska	6,1	Grčka	5,6
Danska	6,1	Slovačka	5,6
Irska	6,1	Italija	5,4
Nizozemska	6,1	Francuska	5,4
Belgija	5,9	Ujedinjeno Kraljevstvo	5,3
Češka	5,9	Bugarska	5,1

Izvor: obrada autora prema The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017

Uvidom u podatke prikazane u prethodnoj tablici vidljivo je da prema indeksu konkurentnosti u području sigurnosti i zaštite na razini EU-28 indeks za Hrvatsku iznosi 6,1 što predstavlja značajan pomak u odnosu na prethodne godine.

Grafikon 1. Ocjena elementa ponude “osjećaj sigurnosti u zemlji” – bolje u Republici Hrvatskoj u odnosu na konkurentske zemlje u periodu 2004.-2014. godine



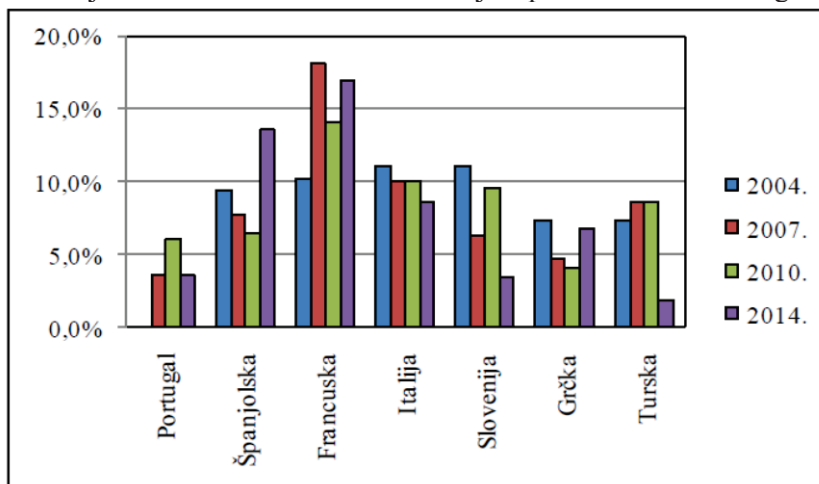
Izvor: obrada autora prema: TOMAS Ljeto 2004.–Stavovi i potrošnja turista u Hrvatskoj, 51–52.; TOMAS Ljeto 2007. – Stavovi i potrošnja turista u Hrvatskoj, 69–70; TOMAS Ljeto 2010.–Stavovi i potrošnja turista u Hrvatskoj, 71–72; TOMAS Ljeto 2014.–Stavovi i potrošnja turista u Hrvatskoj, 55–56.

Kada se govori o sigurnosti, vidljivo je da je Hrvatska konkurentna na turističkom tržištu, čemu također svjedoče i rezultati istraživanja TOMAS Ljeto-stavovi i potrošnja turista u Hrvatskoj. U usporedbi s konkurentskim zemljama većina turista je ocijenila sigurnost u Hrvatskoj boljom. Udio turista koji ocjenjuju ovaj element boljim u odnosu na konkurentne zemlje je različit ovisno o sigurnosnom aspektu konkurentskih zemalja u pojedinim godinama. Osjećaj sigurnosti u zemlji je kao element turističke ponude bio bolji u Hrvatskoj za 22,7% turista nego u Portugalu, što je na razini 2007. godine. U usporedbi s 2010. godinom došlo je do skoro dvostrukog smanjenja udjela gostiju koji osjećaj sigurnosti u zemlji smatraju boljim nego u Portugalu. Nužno je uzeti u obzir činjenicu da Portugal ima relativno nisku stopu nasilja, a uobičajena je niska razina uličnog kriminala. U velikim gradovima su učestale sitne krađe (automobili, i sl.), a kradljivci često posjećuju turistička mjesta, plaže i prometna čvorišta (poput metroa, autobusnih i željezničkih stanica, itd.), te koriste neoprez i dezorijentiranost putnika. Prema izvješćima Ministarstva unutarnjih poslova, zapaženo je povećanje kriminala u periodu ljetnih i zimskih praznika, prvenstveno kao posljedica porasta kriminala u turizmu (OSAC, 2015, Portugal 2015 Crime and Safety Report).

Politička i ekonomska kriza u Portugalu, kao posljedica globalne gospodarske krize utjecala je u 2010. godini na percepciju gostiju o Portugalu kao destinaciji s većim stupnjem rizika od Hrvatske. Također, došlo je do pogoršanja percepcije gostiju o Hrvatskoj kao destinaciji u kojoj se osjećaju sigurnijima u odnosu na Španjolsku u periodu od 2004. do 2014. godine. U 2004. godini je 45,8% turista ocijenilo element osjećaja sigurnosti boljim u Hrvatskoj nego u Španjolskoj, dok je u 2014. godini to učinilo 39,4%, što

predstavlja smanjenje od 6,4%. Također, došlo je do pogoršanja percepcije gostiju o elementu osjećaja sigurnosti u zemlji boljem u Hrvatskoj u odnosu na Francusku, Italiju i Tursku. U 2004. godini je 36% turista ocijenilo kako je element osjećaja sigurnosti bolji u Hrvatskoj u odnosu na Francusku, no do 2014. godine udio istih se smanjio na 33,6%. Otprilike 42% turista je smatralo kako je u 2004. godini u Hrvatskoj element osjećaja sigurnosti u zemlji bolji u odnosu na susjednu Italiju, međutim, u 2014. godini je broj istomišljenika opao, koji su u 2014. godini činili udio od 38,6%. U 2004. godini je visoki udio turista, čak 65,5% smatrao kako je element osjećaja sigurnosti u zemlji bolji u Hrvatskoj nego u Turskoj. Taj udio je u 2014. godini smanjen na 56,2%. Turska je iskusila značajne sigurnosne probleme zbog čestih terorističkih napada, što značajno dovodi u pitanje sigurnost na putovanjima. U 2015. godini Turska je na globalnoj razini u području sigurnosti i osiguranja bila rangirana tek na 56. mjestu, međutim, ukoliko se isto uspoređi s 2008. godinom kada je bila rangirana na 79. mjestu, navedeno predstavlja značajno poboljšanje. U odnosu na Sloveniju i Grčku, element osjećaja sigurnosti u zemlji je bolji u Hrvatskoj za 40,9% turista odnosno 44,5% turista u 2014. godini. U periodu od 2004. do 2014. godine došlo je do povećanja udjela gostiju kojima je element sigurnosti u zemlji bolji u Hrvatskoj nego u susjednoj Sloveniji, s 25,2% na 40,9%, te u Grčkoj s 41,3 na 44,5 %. Udio turista koji su mišljenja da je element osjećaja sigurnosti u zemlji lošiji u Hrvatskoj nego u Portugalu, Francuskoj, Španjolskoj, Italiji, Sloveniji, Grčkoj i Turskoj iznosi manje od 20%.

Grafikon 2. Ocjena elementa ponude “osjećaj sigurnosti u zemlji” – lošije u Hrvatskoj u odnosu na konkurentske zemlje u periodu 2004.-2014. godine



Izvor: obrada autora prema: TOMAS Ljeto 2004.–Stavovi i potrošnja turista u Hrvatskoj, 51–52.; TOMAS Ljeto 2007. – Stavovi i potrošnja turista u Hrvatskoj, 69–70; TOMAS Ljeto 2010.–Stavovi i potrošnja turista u Hrvatskoj, 71–72; TOMAS Ljeto 2014.–Stavovi i potrošnja turista u Hrvatskoj, 55–56.

Podaci u prethodnom grafikonu ukazuju na činjenicu kako manje od 10% turista u 2014. godini smatra kako je element osjećaja sigurnosti u zemlji lošiji u Hrvatskoj nego u Portugalu, Italiji, Sloveniji, Grčkoj i Turskoj, dok 13,6% turista smatra kako je lošiji u odnosu na Španjolsku, a 17% ih smatra da je lošiji u odnosu na Francusku. Međutim, podaci pokazuju kako je Hrvatska konkurentnija od zemalja analiziranih u istraživanju. Udio turista koji su mišljenja kako je osjećaj sigurnosti u zemlji lošiji u Hrvatskoj u odnosu na Španjolsku i Francusku je porastao u periodu 2004.-2014. godine sa 10,2% na 17%, dok je u odnosu na druge konkurentne zemlje dio turista znatno smanjen. Porastu razine konkurentnosti Hrvatske, kada govorimo o osjećaju sigurnosti kao elementu turističke ponude, u periodu od 2004. do 2014. godine svakako su pridonijele brojne mjere koje se poduzimaju na razini turističke destinacije, a pri čijem razvoju sudjeluju svi dionici na razini destinacije. Ovo se posebice odnosi na povećanje sigurnosti na svim razinama u destinaciji (od smještajnog objekta, pa sve do povećanja razine sigurnosti na lokalnoj, regionalnoj i nacionalnoj razini).

ZAKLJUČAK

Autori su u radu dali prikaz važnosti sigurnosti kao elementa turističke ponude koji značajno doprinosi konkurentnosti destinacije na turističkom tržištu na primjeru Hrvatske. Svakodnevna prisutnost raznih vrsta sigurnosnih prijetnji nameće nužnost praćenja suvremenih sigurnosnih trendova, kao i promišljanja načina kako turistima omogućiti maksimalnu razinu sigurnosti, te ujedno i zadovoljiti njihovu potrebu za sigurnošću.

U radu je provedena komparativna analiza sigurnosti u Hrvatskoj i konkurentskim turističkim destinacijama, te je utvrđeno kako je tijekom godina došlo do porasta razine konkurentnosti Hrvatske, te da je turisti dobrim dijelom smatraju sigurnom turističkom destinacijom. Prikazani podaci u radu ukazuju na to kako sigurnost kao element turističke ponude može Hrvatskoj omogućiti dobar i uspješan položaj na turističkom tržištu, te kako Hrvatska može, na temelju sigurnosti, ostvariti konkurentne prednosti na turističkom tržištu.

LITERATURA

- Alkier, R., Milojica, V. i Drpić, D. (2015). *Promocija kao faktor ojačanja konkurentne pozicije nautičkog turizma Republike Hrvatske na turističkom tržištu*, Pomorski zbornik. Vol. 49-50, 239-264
- Institut za turizam (2009). *TOMAS Trendovi-Stavovi i potrošnja turista u Hrvatskoj 1987-2008*, Zagreb
- Institut za turizam (2011). *TOMAS Ljeto 2010-Stavovi i potrošnja turista u Hrvatskoj*, Zagreb
- Institut za turizam (2015). *TOMAS Ljeto 2014-Stavovi i potrošnja turista u Hrvatskoj*, Zagreb

- Ivanović, S., Alkier, R. i Milojica, V. (2016). *Selective Forms of Tourism in Function of Repositioning of a Croatian Tourist Product*, Hotellink, Vol. 27, No. 28, 140-156, Beograd: Visoka hotelijerska škola
- Kôvári I. & Zimanyi, K. (2011). *Safety and Security in the Age of Global Tourism (The changing role and conception of Safety and Security in Tourism)*, APSTRACT, *Applied Studies in Agribusiness and Commerce*, Vol. 05, 59-61
- Stipanović, Ch. & Alkier Radnić, R. (2007). *Challenges of the Development Concept of Croatian Tourism in the European Environment*. U *Reality and Dilemmas of Globalisation*, Dobrowolski Krzysztof and Żurek Janusz (Ed.), Gdansk: The Foundation for the development of Gdansk University, 235-247
- United States Department of State OSAC Bureau of Diplomatic Security. (2015). *Portugal 2015 Crime and Safety Report*. Dostupno na <https://www.osac.gov/pages/ContentReportDetails.aspx?cid=17418>, (pristup 18.02.2017.)
- World Economic Forum (2007). *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2007 Furthering the Process of Economic Development*. Dostupno na http://www3.weforum.org/docs/WEF_TravelTourismCompetitiveness_Report_2007.pdf, (pristup 18.02.2017.)
- World Economic Forum (2011). *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2011 Beyond the Downturn*. Dostupno na http://www3.weforum.org/docs/WEF_TravelTourismCompetitiveness_Report_2011.pdf, (pristup 18.02.2017.)
- World Economic Forum (2015). *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2015 Growth Through Shocks*. Dostupno na http://www3.weforum.org/docs/TT15/WEF_Global_Travel&Tourism_Report_2015.pdf, (pristup 18.02.2017.)
- World Economic Forum (2017). *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017 Paving the way for a more sustainable and inclusive future*. Dostupno na http://www3.weforum.org/docs/WEF_TTCR_2017_web_0401.pdf, (pristup 18.02.2017.)