Definiranje ekonomskih indikatora za mjerenje održivog razvoja turizma Lošinja

Šimičić, Đurđica

Master's thesis / Diplomski rad

2017

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zadar / Sveučilište u Zadru**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:162:607537

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-29**

Image not found or type unknown

Repository / Repozitorij:

University of Zadar Institutional Repository

zir.nsk.hr

Image not found or type unknown

SVEUČILIŠTE U ZADRU
ODJEL ZA TURIZAM I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI
PODUZETNIŠTVO U KULTURI I TURIZMU

Đurđica Šimičić

DEFINIRANJE EKONOMSKIH INDIKATORA ZA MJERENJE ODRŽIVOG RAZVOJA TURIZMA LOŠINJA

Diplomski rad

Zadar, 2017

Izjava o akademskoj čestitosti

Ja, **Đurđica Šimičić,** ovime izjavljujem da je moj **diplomski** rad pod naslovom **DEFINIRANJE EKONOMSKIH INDIKATORA ZA MJERENJE ODRŽIVOG RAZVOJA TURIZMA LOŠINJA** rezultat mojega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na izvore i radove navedene u bilješkama i popisu literature. Ni jedan dio mojega rada nije napisan na nedopušten način, odnosno nije prepisan iz necitiranih radova i ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem da ni jedan dio ovoga rada nije iskorišten u kojem drugom radu pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj, obrazovnoj ili inoj ustanovi.

Sadržaj mojega rada u potpunosti odgovara sadržaju obranjenoga i nakon obrane uređenoga rada.

Zadar, 28. siječnja 2017.

SVEUČILIŠTE U ZADRU
ODJEL ZA TURIZAM I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI
PODUZETNIŠTVO U KULTURI I TURIZMU

Đurđica Šimičić

DEFINIRANJE EKONOMSKIH INDIKATORA ZA MJERENJE ODRŽIVOG RAZVOJA TURIZMA LOŠINJA

Diplomski rad

Mentorica: Doc. dr. sc. Božena Krce Miočić

Zadar, 2017

SADRŽAJ:

1. UVOD 1

1.1. Predmet istraživanja 4

1.2. Istraživačke hipoteze 6

1.3. Metodologija istraživanja 7

2. UPRAVLJANJE ODREDIŠTEM.....9

2.1. Održivo upravljanje odredištem.....9

2.2. Pokazatelji održivog razvoja i njihova implementacija.....10

2.2.1. Sustav pokazatelja održivog razvoja Rio+20.....15

2.2.2. Sustav pokazatelja održivog razvoja prema UNWTO (Svjetska turisitčka organizacija).....16

2.2.3. Sustav pokazatelja održivog razvoja prema EUROSTAT-u.....18

2.2.4. Sustav pokazatelja održivog razvoja – Tourism Sustainability Group (TSG).....20

2.2.5. Sustav pokazatelja održivog razvoja GSTC – Globalnog turističkog vijeća.....22

2.2.6. Sustav pokazatelja održivog razvoja OECD - Organizacije za ekonomsku suradnju i razvoj.....24

2.2.7. ETIS (European Tourism Indicators System) - Europski sustav pokazatelja za turizam za održiva odredišta.....26

2.3. Određenost Grada Malog Lošinja da strategiju o održivom turizmu/akcijskim planom provodi sustavno na cijelom području, a dogovorenim mjerama za praćenje, razvoj i ocjenjivanje.....31

2.4. Mjerenje pokazatelja održivog razvoja prema načelima ETIS (European Tourism Indicators System) na primjeru Grada Malog Lošinja.....31

2.4.1. Izvornost i istinitost podataka.....38

2.4.2. Način prikupljanja podataka i informacija.....39

2.4.3. Profil odredišta Grada Malog Lošinja.....40

2.4.4. Geografski profil odredišta.....42

2.4.4.1. Prometne veze kao profil odredišta.....42

2.4.4.2. Profil odredišta – stanovništvo Grada Malog Lošinja.....43

2.4.4.3. Profil odredišta – turisti Grada Malog Lošinja.....44

2.4.4.4. Profil odredišta – turistički sadržaji Grada Malog Lošinja.....45

2.5. Pokazatelji upravljanja odredištem – Pokazatelji mjerenja Grada Malog Lošinjaprema kriterijima pokazatelja ETIS.....50

2.5.1. Javna politika u održivom razvoju Grada Malog Lošinja.....51

2.5.2. Zadovoljstvo korisnika.....51

2.5.3. Informiranje i komunikacija.....53

3. GOSPODARSKA VAŽNOST TURIZMA NA LOŠINJU

3.1. Turistički tokovi (količina i vrijednost) na području Grada Malog Lošinja.....56

3.1.1. Ukupna noćenja i dolasci kao pokazatelji ukupnog razvoja turizma na području Grada Malog Lošinja.....57

3.1.2. Pokazatelji turističke potrošnje, duljina boravka na području Grada Malog Lošinja.....58

3.1.3. Poslovni rezultati turističkih poduzeća u ukupnom održivom razvoju.....59

3.1.4. Interni monitoring Udruge vodiča o izletima na Lošinju.....60

3.1.5. Zeleni turizam i vizija.....61

3.2. Ekonomska održivost u turizmu.....64

3.2.1. Količina i kvaliteta zaposlenosti u turizmu.....65

3.2.2. Upravljanje ljudskim kapitalom.....68

3.2.3. Sigurnost i zdravlje na području Grada Malog Lošinja.....70

3.2.4. Turistički opskrbni lanac.....72

3.2.5. Dodatni lokalni indikatori 74

4. DRUŠTVENI I KULTURNI UTJECAJ TURIZMA NA ODRŽIVOST ODREDIŠTA GRADA MALOG LOŠINJA.....76

4.1. Utjecaj na zajednicu i društvo.....77

4.2. Ravnopravnost spolova.....78

4.3. Zaštita i jačanje kulturnog naslijeđa, lokalnog identiteta i imovine.....79

4.4. Smanjenje prepreka razvoju turizma.....80

5. UTJECAJ TURIZMA NA OKOLIŠ LOŠINJSKOG ARHIPELAGA.....83

5.1. Smanjenje učinka prometa.....83

5.2. Turizam i klimatske promjene.....86

5.2.1. Mjerenje kakvoće zraka.....90

5.3. Gospodarenje krutim otpadom.....90

5.3.1. Otpad.....90

5.4. Obrada otpadnih voda.....92

5.5. Potrošnja energije.....96

5.6. Zaštita krajolika i bioraznolikosti.....97

5.6.1. Biološka raznolikost.....97

5.7. Upravljanje svjetlošću i bukom.....99

6. USPOREDBA ODRŽIVOG RAZVOJA MALOG LOŠINJA I PODGORICE 101

ZAKLJUČAK.....120

SAŽETAK.....123

SUMMARY.....124

LITERATURA.....125

POPIS TABLICA.....133

POPIS GRAFIKONA 135

PRILOZI 137

ŽIVOTOPIS.....142

1. UVOD

Tema rada su prezentirani pokazatelji održivosti razvoja turističkog odredišta, a poseban naglasak je na ekonomskim pokazateljima. Za postavljanje ekonomskih pokazatelja održivog razvoja važna je procjena potencijala destinacije, identificiranje važnih problema, mogućnosti, prijetnji, prilika te kvalitetni strateški planovi. Strateški planovi moraju biti sukladni te usvojeni na svim nivoima, od gradskog, regionalnog do nacionalnog i međunarodnog. U projektu mjerenja ekonomskih pokazatelja održivog razvoja dolazi do djelotvornijeg promicanja kvalitete usluge, pronalaženja poslovnih ideja, prijedloga, rješenja. Sudionici održivog razvoja u destinaciji su pripadnici: lokalne zajednice, stanovnici, lokalne, županijske i nacionalne vlasti, institucije koje direktno ili indirektno utječu na upravljanje odredištem, turistička zajednica, turistička privreda, poduzetnici i partneri. Važan element održivog razvoja u odredištu je uključivanje i informiranje, razvoj uspješnih suradničkih odnosa.[1] Identificiraju se važni lokaliteti sa estetskim, povijesnim, znanstvenim i društvenim značajem. Oni se mogu odnositi na kulturne, društvene, rekreacijske i ekonomske aspekte.

Turistička zajednica Grada Malog Lošinja se među malobrojnima u Republici Hrvatskoj uključila u europski projekt ETIS (European Tourism Indicator System for sustainable managment at destination level)[2] među 100 odredišta Europe, i jedina uspjela ispuniti zahtjevne podatke mjerenja i poslati u Brisel u Europsku komisiju. Europska komisija osmislila je osnovne pokazatelje mjerenja održivog razvoja kojima se upravlja na lokalnoj razini, a namijenjen je za praćenje, upravljanje i jačanje održivosti turističkog odredišta. Sustav se sastoji od niza pokazatelja, kompleta alata i skupa podataka. Projekt održivog razvoja temelj je održivosti na lošinjskom arhipeplagu, koji je podijeljen u 30 podprojekata.

U modernom upravljanju turizmom naglasak je na odgovornom turizmu i mjerenju pokazatelja održivosti. Razlozi za praćenje održivosti turističkih odredišta su prije svega: bolja informiranost javnosti kao podloga za donošenje odluka, učinkovito upravljanje rizicima, određivanje prioriteta za djelovanje, mjerenje rezultata, veće sudjelovanje zajednice i podrška dionicima u turizmu, bolje iskustvo za korisnike, bolji konačni rezultat, bolje konačne uštede te veće vrijednosti odredišta za posjetitelje. Grad Mali Lošinj i Turistička zajednica Grada Malog Lošinja uz obveznih 60 pokazatelja osmislili su i uključili još 70, kako

[1] Carić H., Marković I. (2011.) Integralno planiranje u turizmu kao temelj održivog razvoja. Poglavlje u znanstvenoj ediciji instituta za turizam, knjiga br. 5 „Izazovi upravljanja turizmom“. Institut za turizam, Zagreb

[2] European Tourism Indicators System for sustainable destination management, What is ETIS? http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index_en.htm , 20.08.2016

bi još cjelovitije mjerila destinacijsku održivost. Važno je naglasiti da su na Lošinju odlučili da svi pokazatelji moraju biti javno prezentirani, mora se zajednica odgovorno odnositi prema rezultatima iz dokumenta. Samo takvim načinom rada zaokružuje se proces i može se tvrditi da se u potpunosti vodi načelom odgovornog upravljanja.

U prvom dijelu rada obrađena je tema upravljanja odredištem. Definirana je određenost Grada Malog Lošinja da strategiju o održivom turizmu/akcijskim planom provodi sustavno na cijelom području, s dogovorenim mjerama za praćenje, razvoj i ocjenjivanje. Nabrojani su dodatni lokalni pokazatelji koji su uključeni u istraživanje, naglasak na razlozima održivog upravljanja turizmom u turističkim poduzećima, mjerenje zadovoljstva korisnika te informiranje i komunikacija.

U drugom dijelu obrađena je tema gospodarske vrijednosti turizma, analizirani su turistički tokovi (količina i vrijednost) u odredištu, poslovni rezultati turističkih poduzeća, količina i kvaliteta zaposlenosti u turizmu, sigurnost i zdravlje i turistički opskrbni lanac. Obrađena je tema društvenog i kulturnog utjecaja turizma na održivost destinacije, utjecaj na zajednicu/ društvo, ravnopravnost spolova, ravnopravnost/ pristupačnost osoba sa invaliditetom i zaštita i jačanje kulturnog nasljeđa, lokalnog identiteta i imovine. U temi utjecaja turizma na okoliš obrađen je utjecaj turizma na okoliš, utjecaj učinka prometa na turizam i okoliš, utjecaj klimatskih promjena, gospodarenje krutim otpadom, obrada otpadnih voda, gospodarenje vodom, potrošnja energije, zaštita krajolika i bioraznolikosti, upravljanje svjetlošću i bukom i kvalitetom vode za kupanje.

Nakon analize svih elemenata održivosti, u potpunosti se prezentiraju svi pokazatelji Grada Malog Lošinja i djelomično se vrši usporedba sa konkurentskim odredištima. Usporedba se radi sa pokazateljima i mjerljivosti podataka koji su dostupni. Budući je mjerljivost održivosti u početnoj fazi na nivou Europske unije, prikazani pokazatelji su vrlo skromni.

Na kraju ovog rada prezentira se metodologija rada, rezultati primarnog istraživanja ekonomskih indikatora za mjerenje održivog turizma na Lošinju, sažetak na hrvatskom jeziku, sažetak na engleskom jeziku, popis tablica, popis ilustracija, literatura, prilozi i životopis.

ETIS program sa prezentacijom podataka za Grad Mali Lošinj je usvojen na Gradskom vijeću Grada Malog Lošinja i time postao obvezujući, svi indikatori moraju se u budućnosti sustavno mjeriti i javno prezentirati sa usporedbom prethodnog mjerenja.

Primarni cilj istraživanja je utvrditi kolika je sinergija ukupnog gospodarstva i turizma. Utječu li pojedine odluke lokalne samouprave, županije ili nacionalne na jačanje turizma, odnosno jačanje gospodarskih grana kojima bi se ojačao udio turizma u zaposlenosti na području Grada Malog Lošinja. Turizam se najčešće promatra kao ekonomska kategorija koja donosi prihode lokalnoj zajednici u kojoj se odvija, ali i šire. Danas u Republici Hrvatskoj turizam čini udio u BDP-u oko 22,2 %o što predstavlja rast od 1,2 posto u odnosu na isto razdoblje prošle godine.[3] Visoka ovisnost o jednom segmentu gospodarstva, koliko god njegova multiplikativnost bila, posebice ako je on visoko osjetljiv na političke i klimatske promjene, te sezonski snažno koncentriran, izaziva brojne potencijalne probleme. U ovom radu izučavati će se upravo ova problematika.

Lokalne, regionalne, nacionalne i svjetske politike izuzetno utječu na turizam. To ćemo dokazati sa holističkom i multidisciplinarnim pristupom u ovom radu. Sagledati ćemo sve aspekte i dokazati da je turizam isprepleten sa raznim djelatnostima, potrebne su vještine, znanja, kompetencije i suradnja. Radi svega navedenog, kroz ovaj rad sagledavamo široku sliku problematike i na kraju donosimo zaključke.

Nadalje će se analizirati utjecaj turizma na bioraznolikost, prirodno okruženje i uređenje plaža. Održivi razvoj komplementaran je s odgovornim turizmom, tako da ćemo iskazati i pokazatelje koji nas upućuju na kvalitetu života stanovnika na otoku. Primarni fokus istraživanja nije na analizama uspješnosti fizičkih pokazatelja turizma, nego zadovoljstva stanovnika životom na otoku i zadovoljstvo gostiju boravkom na Lošinju. Time se zapravo ispunjava osnovna zadaća turizma.

Cilj istraživanja je naglasiti važnost odgovornog upravljanja u odredištima koje se nalaze u izuzetno snažnom investicijskom ciklusu. Na primjeru Lošinja, u kojem je postignut prilično visok nivo razvoja turizma, nastavlja se s ulaganjima, potrebno je odredištem upravljati strateški, sustavno i odgovorno. Preduvjet odgovornom turizmu je kvaliteta života stanovnika, kvalitetan gospodarski razvoj, te preduvjeti za zapošljavanje. Pitanja o kojima ćemo u ovom radu posebno dati naglasak: Koji su potencijalni dobici i gubici od turizma za lokalnu zajednicu? Jesu li oni realno shvaćeni? Imamo li rješenja? Izuzetno je važno pronaći odgovore na ova pitanja, te analizom doći do potencijalnih rješenja. Iskazati ćemo sve pokazatelje, a dati naglasak na ekonomske pokazatelje održivog razvoja na primjeru Lošinja i konkurentskih

[3] Rekordna 2015. bolja u odnosu na lani za 6,8 posto u noćenjima i 8,3 posto u dolascima, Ministarstvo turizma, http://www.mint.hr/default.aspx?id=29626 , 08.08.2016

odredišta, te analizirati zavisnost lokalne ekonomije o turizmu, potencijale razvoja, udio turizma u gospodarstvu i sl.

Predmet istraživanja rada je utvrditi koji su ekonomski pokazatelji primjereni za mjerenje održivog razvoja te njihovu implementacija na razinu područja Grada Malog Lošinja, rješavanje problema uočenih u analizi.

Temeljni problem rada je utvrditi: Veličine ekonomskih indikatora koji su uključeni u mjerenje održivog razvoja turizma, sustavno praćenje svake godine, usporedba i prezentacija učinaka njihova mjerenja. Učinici mjerenja su usporedbe sa pokazateljima koji pomažu da se u pravo vrijeme spriječe gubitci, spriječi šteta koja nastaje neadekvatnim reagiranjem u pravo vrijeme, omogućuje pravovremeno planiranje investicija i novih destinacijskih projekta.

U zaključku raspravljamo o važnosti očuvanja temeljnih resursa koje danas imamo u odredištu i koje ćemo imati u budućnosti očuvamo li sve vrijednosti i spriječimo li eventualne probleme. Kratkoročno gledajući zelena tehnologija, sustavno provođenje zelenih ekoloških certifikata, solarni paneli, ekološka poljoprivreda i sl. traže visoka ulaganja na početku rada. Ulaganja i investicije su financijski zahtjevniji i povrat investicije je sporiji, ali dugoročno rezultati su kvalitetniji. Važna je edukacija stanovnika o održivom razvoju, javne rasprave, suradnja sa medijima koji će svim donositeljima odluka na bilo koji način pomoći da se svjesno odluče za održivi razvoj i odgovorni turizam.

1.1. Predmet istraživanja

Prema UNWTO-u. "Održivi razvoj zadovoljava potrebe turista i njihovih domaćina štiteći i unapređujući razvojne mogućnosti. Održivim razvojem želimo ostvariti upravljanje resursima na način da ekonomske, socijalne i estetske potrebe budu ostvarene tako da se održi kulturološki integritet, osnovni ekološki procesi, biološka raznolikost te sustavi na kojima počiva život."[4] Upravo iz tog razloga jedan od najvećih izazova je: ojačati i unaprijediti budućnost održivim razvojem turizma i konkurentnosti. Upravljanjem turizmom na održiv način osigurava se i potiče uravnotežen razvoj i iskorištavanje ekonomskih, ekoloških i društveno-kulturnih prednosti, uz istovremeno osiguravanje dugoročne budućnosti za turizam. „U Europi se od 1990. godine broj međunarodnih turističkih dolazaka više nego udvostručio.

[4] UNWTO, Sustainable Development od Tourism, http://sdt.unwto.org/content/about-us-5, Making Tourism More Sustainable - A Guide for Policy Makers, UNEP and UNWTO, 2005, str.11-12

Radi kontinuiteta razvoja i napretka, te zadržavanja svog tržišnog udjela u svijetu, EU treba značajno poboljšati svoju konkurentnost i održivost, uzimajući u obzir aspekte kao što su proizvodi i kvaliteta usluge, socijalna i ekološka odgovornost, prirodni resursi, kulturna baština, poticanje očuvanja tradicije, kvaliteta života stanovnika u odredištu i lokalni identitet.“[5] Tajani naglašava kako su ove aktivnosti navedene u "Europi, svjetskom turističkom odredištu broj 1 – određen je novi politički okvir za turizam u Europi", a čije je usvajanje od strane Europske komisije prihvaćeno i snažno se promovira od 2010. godine. Tajani nastavlja u svom izlaganju da zapravo održivi razvoj stvara pravu ravnotežu između potrebe turista, zajednice domaćina i okoliša, smanjuje sukobe i uvažavajući međusobne isprepletenosti, zahtijeva poseban pristup u upravljanju odredištem. U tom smislu, Europska komisija postavlja sustav europskih pokazatelja za održivo upravljanje destinacijama, kao jedan od alata koji mogu dati važan doprinos koninuiranom i sustavnom održivom razvoju Europe. [6]

Važna činjenica je da svijet već niz godina nastoji provoditi razne projekte koji podržavaju održivi razvoj. S tim u vezi su razne institucije razvijale i osmišljavale indikatore kako bi pronašle pravo rješenje, zaštitile prostor i ljude, omogućile jačanje ekonomije, a u isto vrijeme se razvijale sa minimalnim ili potpuno neutralizirale negativne aspekte na prirodu, okoliši zajednicu.

Prema UNWTO-u održivi turizam je:“ "Turizam koji traje na temelju svojih sadašnjih i budućih gospodarskih, socijalnih i ekoloških utjecaja, rješava potrebe posjetitelja, turističke industrije, okoliša i zajednice domaćina." [7]

Konceptualna definicija i smjernice održivog razvoja turizma i praksa upravljanja primjenjuje se na sve oblike turizma u svim vrstama odredišta, uključujući i masovni turizam i različite niše turističkih segmenata. Principi održivosti odnose se na zaštitu okoliša, ekonomske i društveno-kulturne aspekte razvoja turizma, a održivost mora uspostaviti prikladnu ravnotežu između ove tri dimenzije jamčiti njegovu dugoročnu održivost.[8]

[5] TAJANI A. , European commission, http://europa.eu/rapid/press-release_SPEECH-10-157_en.htm?locale=en , 20.09.2016
[6] TAJANI A. , European commission, http://europa.eu/rapid/press-release_SPEECH-10-157_en.htm?locale=en , 20.09.2016
[7] UNWTO, definition, http://sdt.unwto.org/content/about-us-5, 30.12.2016
[8] UNWTO, http://sdt.unwto.org/content/about-us-5 , 08.08.2016

Prema UNWTO-u održivi turizam treba:

1) Voditi brigu o optimalnom korištenju ekoloških sredstava koji predstavljaju ključni element u razvoju turizma, održavanje bitnih ekoloških procesa i pomaganje u očuvanju prirodne baštine i bioraznolikosti.

2) Poštivati sociokulturnu autentičnost u zajednici domaćina, čuvati povijest i kulturnu baštinu i tradicionalne vrijednosti, te doprinijeti međukulturalnom razumijevanju i toleranciji.

3) Osigurati održive, dugoročne ekonomske aktivnosti, pružanje socio-ekonomske koristi svim sudionicima, uključujući stabilnu zaposlenost i mogućnosti stjecanja dohotka i socijalne koristi i pridonosi smanjenju siromaštva.[9]

„Zaštita okoliša globalni je problem i zato zahtijeva globalna rješenja. Nije moguće zaštititi okoliš na način onemogućavanja gospodarskog razvoja, već se treba usredotočiti na to kako postići održivi razvoj. Uspjeh koncepta održivog razvoja na svjetskoj razini moguć je ostvarivanjem glavnih političkih ciljeva i provođenjem društvenih promjena. Održivi razvoj može se definirati kao odnos između dinamičnih gospodarskih sustava koje osmišljava čovjek i velikih dinamičnih ekoloških sustava koji se sporo mijenjaju i koji moraju biti u ekološkoj ravnoteži.“[10] Iz svega navedenog vidljivo je kako je održivi razvoj nužnost opstanka turizma, stoga ovaj rad za predmet svog istraživanja razmatra upravo ovaj, danas najvažniji izazov turizma.

1.2. Istraživačke hipoteze

U radu će se testirati dvije istraživačke hipoteze kako slijedi:

H1: Postoji povezanost između održivog razvoja, odgovornog turizma i izvrsnosti u turizmu destinacije

Povezanost održivog razvoja, odgovornog turizma i izvrsnosti destinacije je nemjerljiva i neraskidiva. Održivim razvojem stvaramo preduvjete za odgovorni turizam, zadovoljstvo stanovnika životom u svome gradu. Istovremeno, potrebna je izvrsnost odredišta i izvrsnost usluge u turizmu, ponude u turizmu, da bi omogućili cjelokupnu kvalitetu.

[9] Održivi turizam, http://www.odrzivi.turizam.hr/default.aspx?id=97 , 09.08.2016
[10] World Comission on Environment and Development, Our Common Future, United Nations, General Assembly, http://www.worldinbalance.net/pdf/1987-brundtland.pdf, 09.08.2016

H2: Postoji povezanost između mjerenih pokazatelja održivog razvoja novih projekata u destinaciji.

Postoji povezanost mnogobrojnih pokazatelja kao na primjer sezonalnost i zapošljavanje, zatim edukacije i potrošnja dnevno po gostu. Edukacijom naučimo prodajne vještine, naučimo vještinu poslovanja, upoznamo proizvod koji gost kupuje. Unapređenjem osmišljavanja ponude povećavamo turistički promet i podižemo zadovoljstvo gosta. Ovo su samo neki od primjera povezanosti.

1.3. Metodologija istraživanja

Za provedbu istraživanja koristiti će se sekundarni i primarni podaci kako bi se dobile potrebne informacije. Sekundarni podaci se odnose na knjige, znanstvene i stručne članke, internetske izvore relevantnih međunarodnih i domaćih autora iz područja turizma, održivog turizma, destinacijskog menadžmenta, i slično. Deskriptivnim metodama sinteze i analize, usporedbama, prikupljeni podaci se sistematiziraju u logičnu cjelinu s ciljem pružanja pregleda dosadašnjih saznanja o navedenim temama koje su već djelomično prezentirane ranije.

Primarni podaci prikupljaju se metodom anketnog istraživanja odabranih dionika, te osobnim intervjuima s njima - uz korištenje strukturirane tablice u koju svi činbenici i nositelji održivog razvoja unose podatke koji se sumiraju u jedinstvenu tablicu. Osmišljava se upitnik sa anketnim pitanjima koji se odnosi na zadovoljstvo stanovnika te stranih i domaćih gostiju turizmom na Lošinju. Reprezentativni uzorak uključuje 287 ispitanika.

Sekundarni podaci izravno su vezani za odredište: javna politika u održivom razvoju, održivo upravljanje turizmom u turističkim poduzećima, zadovoljstvo korisnika, informiranje i komunikacija, turistički tokovi (količina i vrijednost) na odredištu, poslovni rezultati turističkih poduzeća, količina i kvaliteta zaposlenosti, sigurnost i zdravlje, turistički opskrbni lanac, utjecaj na zajednicu/društvo, ravnopravnost spolova, zaštita i jačanje kulturnog nasljeđa, lokalnog identiteta i imovine, smanjenje učinka prometa, klimatske promjene, gospodarenje krutim otpadom, obrada otpadnih voda, gospodarenje vodom, potrošnja energije, zaštita krajolika i bioraznolikosti, upravljanje svjetlošću i bukom, kvaliteta vode za dok su zavisne varijable upoznatost s konceptom održivosti.

U radu se primjenjuje deskriptivno i razvojno istraživanje, a prikupljaju se podaci će se kvantitativno i kvalitativno analizirati uz pomoć programa Microsoft Office Excela te će biti

prikazani tabelarno i grafički. Uspoređuju se podaci u sličnim odredištima Hrvatske i Europe. Istraživanje se izvršava anketnim upitnikom. Upitnik se strukturira ovisno o podacima koje želimo dobiti i djelatnosti ustanove kojoj se obraća. Sadržava točno definirana pitanja i traži konkretne odgovore (mjerljive indikatore) koji se sustavno mjere i svake godine uspoređuju sa prethodnim podacima na principu mjernih skala, deskriptivnu metodu koja obuhvaća postupke uređivanja, tabličnog i grafičkog prikazivanja podataka, te izračunavanje opisnih statističkih pokazatelja. Podaci se prikupljaju od turista u Lošinju (stavovi potrošača), lokalnog stanovništva, gospodarskih subjekata, javnih ustanova i sl. Kao jedno od ograničenja istraživanja ističe se nedovoljna uključenost dionika koji su važni kod prikupljanja podataka indikatora mjerenja održivog razvoja. Ukoliko se pojedini nositelji aktivnosti i partneri u destinaciji ne uključe u sustavno praćenje svake godine, moguća je nereprezentativnost uzoraka i nedovoljna učinkovitost praćenja rezultata. Kao dodatno ograničenje prepoznaje se nedovoljna zainteresiranost javnosti o rezultatima ovog istraživanja. U jednom dijelu nezainteresiranost se objašnjava kao situacija da su stanovnici nedovoljno svjesni važnosti teme, u drugom dijelu oni su svjesni da mnogobrojne institucije vode brigu i temeljno su usmjereni održivom razvoju. Stanovnici ne pridaju veliku pažnju jer ovo nije tema koja je aktualizirana radi problema, već preventivno. Navodi se i mogućnost blokiranja projekta i prijedloga od strane javnih isntitucija, u ovom slučaju Turističke zajednice Grada Malog Lošinja i Grada Malog Lošinja. Magaš u svojoj knjizi „Destinacijski menadžment – modeli i tehnike“ citira Dotsona, koji daje popis činbenika koji „doprinose povećanoj javnoj brizi i djelovanju u suvremenim pitanjima planiranja: aktivnije interesne grupe, veća pravna kontrola djelovanja javnosti, sve veći nedostatak vladinih resursa, veća svijest javnosti o učincima planiranja, kompleksniji problemi planiranja.“[11]

[11] MAGAŠ, D., Destinacijski menadžment – modeli i tehnike, opatija, 2008, P. 37

2. UPRAVLJANJE ODREDIŠTEM

2.1. Održivo upravljanje odredištem

Odredišta posjetitelja su mjesta za koje je moguće izmjeriti aspekte ponude i potražnje turističkih usluga unutar definiranih granica. Odredište za posjetitelje poželjno je jer po definiciji uključuje sve kategorije posjetitelja. Odredišta imaju određeni oblik javnog / privatnog sektora u mjestu. Na lokalnoj razini odredišta se često podudara s jednim ili više lokalnih vlasti ili određenih dijelova tih upravnih područja. UNWTO jednostavno definira odredište turističkog posjeta kao "fizički prostor sa ili bez administrativnih granica u kojima posjetitelj može provesti minimalno jednu noć. To je klaster proizvoda i usluga, te aktivnosti i iskustava u lancu turističke vrijednosti i osnovna jedinica turizma. Odredište uključuje različite dionike koji se mogu umrežavati sa drugim odredištima. Odredište sa svojim identitetom može utjecati na tržišnu konkurentnost. Odredište je mjesto koje gost posjećuje i ključno je kod donošenja odluke za put." [12]

Odredištem se mora upravljati sustavno, na partnerskom nivou. Glavni dionici u lokalnom odredištu je politička vlast (grad, općina) , turistička zajednica i svi partneri u odredištu: hotelijeri, ugostitelji, trgovci, vlasnici kampova, turisitčkih agencija, iznajmljivači, svi stanovnici. Upravljanje odredištem je izuzetno važno i uvijek je pokazatelj kvalitetnog rada, dobre vizije i odluka. Upravljati treba samim odredištom ali i kvalitetom u odredištu. U tom smislu institucije koje upravljaju odredištem donose temeljne dokumente razvoja, jedan od njih je i strategija upravljanja održivim razvojem.

Pokazatelji održivosti moraju biti sustavni, jasno definirani, dokazivi i točni. Svaki temeljni dokument održivog razvoja umrežava sve sudionike u zajednici. Na temelju lokalnih podataka lokalnoj samoupravi podaci mogu pružiti praktičnu metodu za praćenje napretka prema održivom razvoju. Problem nastaje kada ne postoji sustavno praćenje podataka o vrijednostima pokazatelja održivog razvoja, kako pojedinog odredišta tako između različitih odredišta.

U projektu održivog razvoja navode se dvije ideološke paradigme: između voditelja projekta (osobe koja je odgovorna za točnost podataka u projektu održivog razvoja) i osobe koja je obvezna prikupiti podatke kao stučnjak, i druge strane same zajednice koja mora dostaviti odgovornoj osobi podatke u trenutku kada sustav ne postoji. U pravilu najbolji način

[12] UNWTO, Terminology, http://destination.unwto.org/content/conceptual-framework-0, 30.12.2016

postavljanja sustava je taj da se osobe koje prikupljaju i dostavljanju podatke educiraju o važnosti praćenja pokazatelja i cjelokupnog projekta održivog razvoja. To su osnovni razlozi zašto se za mjerenje održivog razvoja nudi holistički pristup. Time se naglašava važnost participativnog pristupa svih dionika i postavlja kontekst za procjenu održivosti na lokalnoj razini, uz istovremeno naglašavanje stručnih voditelja o metodama procjene indikatora.

2.2. Pokazatelji održivog razvoja i njihova implementacija

„Pokazatelj, indikator (srednjovj. lat. indicator: pokazatelj) je opći naziv za sredstvo koje pokazuje stanje ili promjenu stanja nekoga sustava, npr. ekonomski indikator rasta, rudarski indikator štetnih plinova, indikator radioaktivnosti i dr.“[13] Pokazatelji održivog razvoja imaju višestruke funkcije. Pravilno određeni pokazatelji održivog razvoja mogu dovesti do boljih odluka i učinkovitijeg mjerenja. Mjerenja se moraju koliko je moguće pojednostaviti, razjasniti sve probleme koje dionici imaju, pronaći formule za izračunavanje, te ukupne podatke dati na raspolaganje javnosti i donositeljima odluka. Pravilno odabrani pokazatelji održivog razvoja, koji imaju čitav raspon aktivnosti, djelatnosti, sadržaja u destinaciji koja ih mjeri, može pružiti upozorenje na probleme kako bi se spriječilo ekonomske, socijalne i ekološke zastoje u razvoju. Oni su također korisni alati za komunikaciju, promišljanje i vrijednosti. Konferencija Ujedinjenih naroda o okolišu i razvoju održana 1992. godine prepoznala je važnu ulogu da pokazatelji mogu zemljama pomagati pri donošenju odluke koja je potkrijepljena konkretnim, istinitim i dokazanim podacima, a tiču se održivog razvoja.[14]

Termin održivi razvoj počeo se koristiti u općoj terminologiji „80-tih godina 20. st. i ukazuje na povezanost razvoja i zaštite okoliša, a definitivno je prihvaćen na konferenciji Rio+20 u Rio de Janeiru 1992. godine“[15]. Prikupljali su se podaci o zapošljavanju, energiji, opće informacije o gradovima, hrani, vodi, morima i oceanima i o katastrofama. Nakon Konferencije o okolišu i razvoju održane u Rio de Janeiru 1992. godine, predstavnici 179 vlada u cilju budućnosti zdravog društva i gospodarstva u svijetu sa smanjenim brojem siromašnih stanovnika i degradaciji okoliša podržali su put u budućnost kroz „održivi razvoj“, inicirali su proces zvan Agenda 21 - Plan djelovanja za 21. stoljeće. „Agenda 21 predstavlja

[13] Leksikografski zavod Miroslav Krleža, http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=27314, 16.09.2016
[14] Indicators of Sustainable Development: Guidelines and Methodologies, October 2007
Third Edition, 10.09.2016
[15] Pisano, U., Endl A., Berger G., The Rio+20 Conference 2012: Objectives, processes and outcomes,
European Sustainable Development Network, June 2012

predložak za djelovanje u 40 različitih područja (zaštita tla, šuma, voda, zraka, održiva poljoprivreda i ruralni razvoj, očuvanje biološke raznolikosti, zbrinjavanje otpada itd.) te navodi 9 ključnih društvenih skupina: žene, djecu i mlade, autohtono stanovništvo, udruge, lokalne vlasti, radnike i sindikate, poslovni svijet i industriju, znanstvenike i poljoprivrednike, čije je djelovanje od ključnog značenja za održivi razvoj Zemlje.[16] Agendom 21 krenuo je poziv lokalnim upravama (gradovima i općinama) da zajedno sa svojim stanovnicima potaknu raspravu o održivom razvoju i naprave pojedinačne planove djelovanja na tom putu.“[17] Tema održivog razvoja podržava se provedbom Agende 21, uključujući mobilizaciju financijskih i tehnoloških resursa, kao i programa osposobljavanja, posebno za zemlje u razvoju, promicanje transparentnosti i široko sudjelovanje javnosti; jačanje međunarodne suradnje usmjerene na jačanje provedbe Agende 21.

UNWTO 2005. godine donosi prijedlog o mjerenju održivosti sa vrlo konkretnim pokazateljima koji se u mnogim elementima preklapaju sa prijedlogom Rio +20. UNWTO inzistira na mjerenju „zadovoljstva lokalnog stanovništva turizmom, omjeru broja turista i lokalnih stanovnika (prosječno i u tijeku vrhunca sezone po danu), postotak lokalnog stanovništva koje vjeruje da turizam može pomoći u izgradnji infrastrukture i pružanju novih usluga, broju i kapacitetu društvenih usluga raspoloživih lokalnoj zajednici (postotak usluga koji se može pripisati turizmu), predlaže mjerenje razine zadovoljstva posjetitelja, percepciju dobivene vrijednosti za novac, postotak povratka turista, statistike noćenja i broj turista, postotak poduzeća koja rade cijelu godinu, ukupan broj i postotak radnih mjesta u turizmu koja su otvorena cijele godine (u odnosu na privremena radna mjesta, otvorena samo tijekom sezone).“[18]

UNWTO predlaže dokument o mjerenju pokazatelja održivog razvoja i mjerenje ukupnog broja lokalnih stanovnika (i omjer muškaraca i žena), zaposlenih u turizmu (kao i omjer turističke i ukupne zaposlenosti) i prihode generirane turizmom kao postotak ukupnih prihoda generiranih u lokalnoj zajednici. U segmentu upravljanja energijom predlaže se: „mjerenje potrošnje energije po stanovniku iz svih raspoloživih izvora (ukupno i u turizmu po osobi po danu), postotak poduzeća koja sudjeluju u programima uštede energije ili primjenjuju mogućnosti štednje energije, postotak potrošnje energije iz obnovljivih izvora (na razini

[16] Agenda 21, Programme of Action for Sustainable Development, adopted at the United Nations Conference on Environment and Development, Rio de Janeiro, Brazil, 1992.
[17] REGIONALNI CENTAR ZAŠTITE OKOLIŠA za Srednju i Istočnu Europu, Ured u Hrvatskoj, Lokalna Agenda 21 u Hrvatskoj, Izazovi održivog razvoja u lokalnim zajednicama, http://croatia.rec.org/wp-content/uploads/2012/01/LA21KChrv2.pdf , 06.08.2016
[18] UNWTO, http://sdt.unwto.org/content/about-us-5, 20.09.2016

odredišta i na razini poduzeća).“ Nadalje se mjeri raspoloživost i očuvanje vode te se kao pokazatelje uzima potrošnja vode (ukupno u litrama dnevno po turistu), ušteda vode (postotak smanjene potrošnje ili reciklirane vode), kvaliteta pitke vode, učestalost zaraza koje su uzrokovane tekućom vodom (broj/postotak posjetitelja koji izvještavaju da su imali tegoba uzrokovanih zarazom tijekom boravka), postupanje s otpadnim vodama iz domaćinstva, postotak otpadnih voda iz domaćinstva koji se zbrinjava (na primarnoj, sekundarnoj i tercijarnoj razini), postotak turističkih poduzeća (ili smještajnih objekata) koji su uključeni u sustav zbrinjavanja otpadnih voda. U segmentu upravljanja krutim otpadom prema pokazateljima UNWTO-a mjeri se: „količina smeća koja se proizvodi u destinaciji (mjesečno, u tonama), omjer volumena recikliranog smeća u m^3 i ukupnog obujma smeća (specificirano prema različitim oblicima), broj kontejnera za smeće na javnim površinama. U kontroli intenziteta turizma UNWTO predlaže mjerenje: ukupni broj turističkih dolazaka (prosjek, mjesečno, u visokoj sezoni), broj turista po m^2 (na plažama ili nekima drugim turističkim atrakcijama) te po km^2 destinacije (prosječni broj i prosjek u visokoj sezoni). „[19]

EUROSTAT je statistički ured Europske zajednice. On publicira službenu statistiku Europske unije i europskog područja te nudi usporediv, pouzdan i objektivan prikaz promjena u Europi. Korisnici eurostatovih internet stranica od 2004. godina na adresi http://epp.eurostat.ec.europa.eu/ - imaju mogućnost besplatnog pretraživanja statističkih informacija, baza podataka i elektroničkih publikacija. Eurostatove glavne publikacije i baze podataka složene su prema statističkim temama. [20]

Od strane Europskog vijeća 2001. godine, predstavljena je Strategija održivog razvoja EU (EUSDS), koja je obnovljena u lipnju 2006. godine. EUROSTAT mjeri pokazatelje kao što su: „ukupan broj kreveta u hotelima i sličnim smještajnim objektima na 1.000 lokalnih stanovnika, udio izdataka kućanstava za turizam u ukupnoj osobnoj potrošnji, udio turizma u BDP-u, postotak broja putovanja (dolazaka turista i izleta) po vrstama prijevoza. Eurostat svojom metodom daje naglasak temi zapošljavanja i mjerenje udjela zaposlenih u turizmu u ukupnom broju zaposlenih osoba, te ukupan broj noćenja turista u svim vrstama smještaja“.

U očuvanju okoliša predlažu se mjerenje emisije CO_2 iz energije, udio potrošnje vode turista po osobi u jednom danu u ukupnoj potrošnji vode po osobi u jednom danu, očuvanje voda,

[19] Prepared by John Drexhage and Deborah Murphy, International Institute for Sustainable Development (IISD), Sustainable Development: From Brundtland to Rio 2012, September 2010, United Nations Headquarters, New York

[20] ESDS – europski statistički podaci, http://www.dzs.hr/Hrv/links/other/ESDS.htm, 20.09.2016

šuma, bioraznolikosti, kvaliteti smještajnih kapasciteta i sl.[21] Jednako kao i UNWTO, Europsko vijeće predlaže „mjerenje udjela turizmom generiranog obujma zbrinutih otpadnih voda u ukupnom obujmu zbrinutih otpadnih voda u pogonima za zbrinjavanje otpadnih voda iz domaćinstva, ali nudi i nove pokazetelje kao što je postotak turističkih poduzeća koja sudjeluju u priznatim programima zaštite okoliša, ukupne izdatke namijenjene održavanju i restauraciji kulturne i povijesne baštine, postotak ekološki certificiranih turističkih objekata. U temi prostornog planiranja predlaže se mjerenje i ocjenjivanje postojanja procesa planiranja uporabe zemljišta i razvoja, koji se osobito odnosi na turizam.“[22]

U međuvremenu, 2004. godine Europska komisija je donijela prijedlog mjera Tourism Sustainability Group (TSG)[23], kojom se mjeri veliki broj već u prijašnjim sustavima mjerenja definiranih pokazatelja kao što su: intenzitet turizma i sezonalnost, turistički kapacitet i baza za izračun intenziteta, poslovanje turističkih poduzeća i baza za izračun intenziteta turizma i održivog razvoja, ekonomska isplativost (prosječna potrošnja po turistu), potencijalni pritisak na lokalnu zajednicu i resurse, vrijednost za lokalnu zajednicu u odnosu na utjecaj transporta. Kao i u prethodnim mjerenjima predlaže se trend promjene prijevoznog sredstva – učinak na emisiju CO2, sezonalnost, prihvaćenost turizma od strane lokalne zajednice i koristi od turizma, racionalnost upotrebe resursa i utjecaj na lokalnu zajednicu, očuvanje prirode i atraktivnost okoliša za lokalne stanovnike i turiste. Novi pokazatelji predloženi u ovom dokumentu su: visina atraktivnosti okoliša za lokalne stanovnike i turiste te uništavanje krajolika i bioraznolikosti, mogućnost pružanja usluge posjetiteljima bez diskriminacije, konkretna uključenost stanovnika i javnih vlasti u upravljanje destinacijom i odlučnost u provođenju održivog upravljanja destinacijom.

GSTC - Global Sustainable Tourism Council pokazatelji održivosti odgovor su na pokazatelje UNWTO-a koje je bilo potrebno dodatno proširiti, konkretizirati i razraditi.[24] Naglašava se „učinkovitost upravljanja održivim razvojem turizma, postojanje strategija održivog razvoja, postojanje DMO organizacija za upravljanje destinacijom i spominje se po prvi puta kao takva. Po prvi puta se konkretno spominje prilagodba na klimatske promjene, pristup

[21] Sustainable development in the European Union, 2015 monitoring report of the EU Sustainable Development Strategy, 2015 edition, p. 8-329
[22] European commission, Executive summary, http://ec.europa.eu/eurostat/documents/3217494/5759629/237EN-EN.PDF, 20.09.2016
[23] ACTION for MORE SUSTAINABLE EUROPEAN TOURISM, Report of the Tourism Sustainability Group, February 2007 , file:///C:/Users/Durdica/Downloads/tsg_final_report_237%20(4).pdf 20.09.2016
[24] Global Sustainable Tourism Council (GSTC), https://www.gstcouncil.org/en/gstc-certification/gstc-criteria/criteria-for-destinations.html , 20.09.2016

osobama s invaliditetom (iako je u širem kontekstu i ranije bilo spomenuto). Global sustainable tourism council daje naglasak sigurnosti, kriznom menadžmentu i promociji koji se konkretno do tada nisu spominjali u pokazateljima održivog razvoja. Kao cilj naglašava se korist za lokalnu zajednicu i posjetitelje, uz minimizaciju negativnih učinaka turizma.“[25] Potpuno novi pokazatelji koje ovaj sustav uvodi su: zaštita atrakcija, praćenje ponašanja posjetitelja prema resursima, zaštita kulturne baštine, interpretacija znamenitosti, intelektualno vlasništvo, uznemiravanje bukom i svjetlom.

Misija Organizacije za ekonomsku suradnju i razvoj (OECD) promiče politike koje će poboljšati gospodarsku i društvenu dobrobit ljudi širom svijeta. OECD kontinuirano organizira razne forume u kojem vlade zemalja Europe izmjenjuju iskustva i traže rješenja za svakodnevne probleme održivog turizma[26]. Osmišljeni su i predloženi pokazatelji održivosti turističkog razvoja koji su u nekim elementima već spomenuti u dokumentima koji su predloženi od raznih institucija (UNWTO, Europsko vijeće i sl), ali nadopunjeni nekim potpuno novim pokazateljima kao što su: produktivnost rada u turističkim uslugama, integracija lokalnih i nacionalnih turističkih akcijskih planova i sl.

Kao zadnji dokument koji će se detaljnije obraditi u ovom radu je Europe Tourism Sustainable Indicators koji je Europska komisija izradila 2014. Godine, uz poziv za 100 odredišta Europe u pilot projekt mjerenja održivosti, u koji se aktivno 2015. godine uključuje Mali Lošinj.

U nastavku se prikazuje niz sustava pokazatelja i institucija koje su sudjelovale u strateškim dokumentima sa svojim prijedlozima mjerenja održivosti.

[25] Global Sustainable Tourism Council Criteria VERSION 1, 1 NOVEMBER 2013 AND Suggested Performance Indicators VERSION 1, 10 DECEMBER 2013 FOR Destinations

[26] Global Sustainable Tourism Council (GSTC), https://www.gstcouncil.org/en/gstc-certification/gstc-criteria/criteria-for-destinations.html , 20.09.2016

2.2.1. Sustav pokazatelja održivog razvoja Rio+20

Termin održivi razvoj ušao je u opću terminologiju „80-tih godina 20. st. i ukazuje na povezanost razvoja i zaštite okoliša, a definitivno je prihvaćen na konferenciji u Rio de Janeiru 1992. godine.“[27]

Tablica 1. Rio+20: sedam kritičnih točaka

Zapošljavanje	Ekonomske akcije i socijalne politike koje zapošljavanjem stvaraju kritičnu socijalnu koheziju i stabilnost. Rad je usmjeren na potrebe poštivanja prirode. "Zeleni poslovi" u poljoprivredi, industriji, uslugama i upravi koji doprinose očuvanju ili obnovi kvalitete okoliša.
Energija	Mjeri se održiva energija potrebna za jačanje gospodarstva, zaštitu ekosustava i postizanje jednakosti. Potiče se pristup modernim energetskim uslugama, povećanje korištenja obnovljivih izvora energije.
Gradovi	Izazovi da gradovi i dalje napreduju i rastu, uz istovremeno poboljšanje korištenja resursa i smanjenje zagađenja i siromaštva.
Hrana	Razvoj poljoprivrede, šumarstva i ribarstva koje može osigurati zdravu hranu, generirati dohodak proizvođaču, a podržavati održivi razvoj i ruralni razvoj, zaštitu okoliša. U skladu sa klimatskim promjenama, mjeri se prilagođavanje i rješenja za razvoj, te iskorjenjivanje siromaštva.
Voda	Mjeri se sigurnost kvalitetne vode, očuvanje vodnih rezervi, sigurnost hrane, sredstava za život, obrazovnih mogućnosti za siromašne obitelji diljem svijeta.
Mora i oceani	Mjeri se temperatura oceana i mora, kemijski sastav, strujanja mora, bioraznolikost.
Katastrofe	Katastrofe uzrokovane potresima, poplavama, sušama, uraganima, tsunamijima. Pronalaze se istovremeno rješenja za umanjivanje šteta po čovjeka i okolinu.

Izvor: http://www.uncsd2012.org/rio20/7issues.html , 30.12.2016

Sustav pokazatelja Rio+20 vrlo je zanimljivo obuhvatio mjerenje i održivost energije, izazove u gradovima, razvoj i sigurnost hrane, sigurnost vode, mora i oceana te rješenja za umanjivanje šteta od katastrofa.

[27] Pisano, U., Endl A., Berger G., The Rio+20 Conference 2012: Objectives, processes and outcomes, European Sustainable Development Network, June 2012

2.2.2. Sustav pokazatelja održivog razvoja prema UNWTO (Svjetska turistička organizacija)

Indikatori održivosti UNWTO-a su postavljeni još davne 2004. godine i time su zapravo bili vrlo avangardni i samo jedan dio zemalja je prihvatio indikatore mjerenja, a njihovim razvojem UNWTO je okrenuo veliku novu stranicu svjetskog turizma.[28]

Tablica 2. Pokazatelji održivog razvoja prema UNWTO, 2004: 245

UNWTO, 2004: 245	
Područje/tema	**Pokazatelj**
Zadovoljstvo lokalnog stanovništva turizmom	Razina zadovoljstva lokalnog stanovništva turizmom
Učinci turizma na lokalnu zajednicu	Omjer broja turista i lokalnih stanovnika (prosječno i u vrhu sezone po danu)
	Postotak lokalnog stanovništva koje vjeruje da turizam može pomoći u izgradnji infrastrukture i pružanju novih usluga
	Broj i kapacitet društvenih usluga raspoloživih lokalnoj zajednici (postotak usluga koji se može pripisati turizmu)
Održavanje zadovoljstva turista	Razina zadovoljstva posjetitelja
	Percepcija dobivene vrijednosti za novac
	Postotak povratka turista
Sezonalnost turizma	Dolasci turista po mjesecima i tromjesečjima
	Stopa popunjenosti registriranog (službenog) smještaja po mjesecima (najviše sezone u odnosu na vansezonsko razdoblje) i postotak ukupne popunjenosti u najpopunjenijem tromjesečju ili mjesecu
	Postotak poduzeća koja rade cijelu godinu
	Ukupan broj i postotak radnih mjesta u turizmu koja su otvorena cijele godine (u odnosu na privremena radna mjesta, otvorena samo tijekom sezone)
Gospodarske koristi od turizma	Ukupan broj lokalnih stanovnika (omjer muškaraca i žena) zaposlenih u turizmu (kao i omjer turističke i ukupne zaposlenosti)
	Prihodi generirani turizmom kao postotak ukupnih prihoda generiranih u lokalnoj zajednici
Upravljanje energijom	Potrošnja energije po stanovniku iz svih raspoloživih izvora (ukupno i u turizmu po osobi po danu)
	Postotak poduzeća koja sudjeluju u programima očuvanja energije ili primjenjuju politike i tehnike štednje energije

[28] Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations A Guidebook, World Tourism Organization, Madrid 2004

	Postotak potrošnje energije iz obnovljivih izvora (na razini destinacije i na razini poduzeća)
Raspoloživost i očuvanje vode	Potrošnja vode (ukupni obujam i u litrama dnevno po turistu)
	Ušteda vode (postotak smanjene potrošnje ili reciklirane vode)
Kvaliteta pitke vode	Postotak turističkih poduzeća čija voda za piće zadovoljava međunarodne standarde
	Učestalost zaraza koje su uzrokovane pijenjem vode (broj/postotak posjetitelja koji izvještavaju da su imali tegoba uzrokovanih zarazom tijekom boravka)
Postupanje s otpadnim vodama iz domaćinstva	Postotak otpadnih voda iz domaćinstva koji se zbrinjava (na primarnoj, sekundarnoj i tercijarnoj razini)
	Postotak turističkih poduzeća (ili smještajnih objekata) koji su uključeni u sustav zbrinjavanja otpadnih voda
Upravljanje krutim otpadom (smećem)	Količina smeća koja se proizvodi u destinaciji (mjesečno, u tonama)
	Omjer volumena recikliranog smeća u m^3 i ukupnog obujma smeća (specificirano prema različitim oblicima)
	Broj kontejnera za smeće na javnim površinama
Kontrola razvoja	Postojanje procesa planiranja razvoja ili upotrebe zemljišta, uključujući turizam
	Postotak površine koja se kontrolira (gustoća, prostorni razmještaj)
Kontroliranje intenziteta turizma	Ukupan broj turističkih dolazaka (prosjek, mjesečno, u vrhu sezone)
	Broj turista po m^2 (plaže ili neke druge turističke atrakcije) te po km^2 destinacije (prosječni broj i prosjek u vrhu sezone)

Izvor : UNWTO, Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations A Guidebook, World Tourism Organization, Madrid 2004. , P. 55-241

UNWTO predlaže mjerenje pokazatelja održivog razvoja u segmentima zadovoljstva lokalnog stanovništva turizmom, učinke turizma na lokalnu zajednicu, zadovoljstvo turista, sezonalnost turizma i gospodarsku korist od turizma. Nadalje predlaže i mjerenje pokazatelja u kategoriji upravljanje energijom, raspoloživosti i očuvanje vode, kvaliteti pitke vode, postupanje s otpadnim vodama iz domaćinstva, upravljanje krutim otpadom (smećem), kontroli razvoja i kontroliranje intenziteta turizma. Oni vrijede i danas, ali se dopunjavaju na osnovi aktualnih trenutaka i monitoringa.[29]

[29] Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations A Guidebook, World Tourism Organization, Madrid 2004

2.2.3. Sustav pokazatelja održivog razvoja prema EUROSTAT-u

Strategija Eurostat u Europskoj uniji ima za cilj kontinuirano poboljšanje kvalitete stanovnika odredišta, budućnost projekata i načina života, prostorno planiranje i ekološko zbrinjavanje. Ovaj sustav nudi vrlo zanimljiv niz pokazatelja koji mogu odredištu ukazati na brojne pozitivnosti, ali i prijetnje i prilike u prostoru. Rezultati Eurostata se objavljuju svake dvije godine na internet stranicama Eurostata. Sva mjerenja prikupljaju se na temelju EU pokazatelja održivog razvoja - sukladno zadanim ciljevima u Strategiji EU. Parametri se uspoređuju i time se stvaraju akcijski planovi za novi period. Kontinuirano se unapređuje postojeći sustav tako da mu se dodaju novi indikatori mjerenja održivosti u Eurostatu i dograđuju elementi u dokumentu.[30]

Tablica 3. Pokazatelji održivog razvoja turizma EUROSTAT

EUROSTAT	
Kategorija	**Pokazatelj**
Pokretač	Ukupan broj kreveta u hotelima i sličnim smještajnim objektima na 1.000 lokalnih stanovnika
Pokretač	Udio izdataka kućanstava za turizam u ukupnoj osobnoj potrošnji
Pokretač	Udio turizma u BDP-u
Pokretač/pritisak	Postotak broja putovanja (dolazaka turista i izleta) po vrstama prijevoza
Pokretač/stanje	Udio zaposlenih u turizmu u ukupnom broju zaposlenih osoba
Pritisak	Ukupan broj noćenja turista u svim vrstama smještaja
Pritisak	Emisija CO2 iz energije koju troše turistički objekti
Pritisak	Udio potrošnje vode turista po osobi u jednom danu u ukupnoj potrošnji vode po osobi u jednom danu
Pritisak	Udio turizmom generiranog smeća u ukupnoj količini stvorenog smeća
Pritisak	Udio turizmom generiranog obujma ispuštenih otpadnih voda iz domaćinstva u ukupnom obujmu ispuštenih otpadnih voda
Stanje/utjecaj	Udio površine namijenjene specifičnim aktivnostima za odmor i razonodu (npr. marine i golf igrališta) u ukupnoj površini
Stanje/utjecaj	Udio površine pokrivene šumom i drvećem u ukupnoj površini
Stanje/odgovor	Udio zaštićene zemljane i vodene površine u ukupnoj površini
Utjecaj	Postotak turista koji su izloženi buci u hotelima i sličnim smještajnim objektima
Utjecaj	Kvaliteta vode za kupanje kao postotak vodene površine namijenjene za kupanje koja zadovoljava priznate standarde u vodi namijenjenoj za kupanje
Odgovor	Udio turizmom generiranog obujma zbrinutih otpadnih voda, u ukupnom obujmu zbrinutih otpadnih voda u pogonima za zbrinjavanje otpadnih voda iz domaćinstva
Odgovor	Postotak turističkih poduzeća koja sudjeluju u priznatim programima zaštite okoliša
Odgovor	Ukupni izdaci namijenjeni održavanju i restauraciji kulturne i povijesne baštine

[30] Sustainable development in the European Union — 2015 monitoring report of the EU Sustainable Development Strategy , Eurostat, Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2015

Odgovor	Postotak ekološki certificiranih turističkih objekata
Odgovor	Postojanje procesa planiranja uporabe zemljišta i razvoja, koji se osobito odnosi na turizam

IZVOR: http://ec.europa.eu/eurostat/web/sdi/indicators 09.08.2016

Prema EUROSTAT-u predlaže se: mjerenje održivosti pokazateljima: „ukupan broj kreveta u hotelima i sličnim smještajnim objektima na 1.000 lokalnih stanovnika, udio izdataka kućanstava za turizam u ukupnoj osobnoj potrošnji, udio turizma u BDP-u, postotak broja putovanja (dolazaka turista i izleta) po vrstama prijevoza, udio zaposlenih u turizmu u ukupnom broju zaposlenih osoba, ukupan broj noćenja turista u svim vrstama smještaja. U energetskim resursima mjeri se emisija CO_2 iz energije koju troše turistički objekti, udio potrošnje vode turista po osobi u jednom danu u ukupnoj potrošnji vode po osobi i danu, udio turizmom generiranog smeća u ukupnoj količini stvorenog smeća, udio turizmom generiranog obujma ispuštenih otpadnih voda iz domaćinstva u ukupnom obujmu ispuštenih otpadnih voda.“[31] Eurostat smatra kako je potrebno mjeriti održivost u segmentu udjela teritorijalne površine namijenjene specifičnim aktivnostima za odmor i razonodu (npr. marine i golf igrališta), površine pokrivene šumom i drvećem u ukupnoj teritorijalnoj površini, udjela zaštićene zemljane i vodene površine u teritorijalnoj površini. Održivost je važna i u segmentu buke i vode, pa se time „mjeri postotak turista koji su izloženi buci u hotelima i sličnim smještajnim objektima, kvaliteta vode za kupanje, postotak vode namijenjene za kupanje koja zadovoljava priznate standarde u ukupnoj vodenoj površini namijenjenoj za kupanje, udio turizmom generiranog zbrinutih otpadnih voda u ukupnom obujmu zbrinutih otpadnih voda u pogonima za zbrinjavanje otpadnih voda iz domaćinstva. Eurostat smatra važnim i mjerenje postotka turističkih poduzeća koja sudjeluju u priznatim programima zaštite okoliša, ukupni izdaci namijenjeni održavanju i restauraciji kulturne i povijesne baštine, postotak ekološki certificiranih turističkih objekata, postojanje procesa planiranja uporabe zemljišta i razvoja, koji se osobito odnosi na turizam.“[32]

[31] Sustainable development in the European Union — 2015 monitoring report of the EU Sustainable Development Strategy , Eurostat, Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2015

[32] Sustainable development in the European Union — 2015 monitoring report of the EU Sustainable Development Strategy , Eurostat, Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2015

2.2.4. Sustav pokazatelja održivog razvoja – Tourism Sustainability Group (TSG)

Tourism sustainability Group (TSG) sastavljeno je od pojedinaca iz međunarodnih tijela, vlade država članica, regionalnih i lokalnih vlasti, turističke industrije, stručna tijela, organizacije za zaštitu okoliša, sindikata i istraživačkih i obrazovnih tijela, koji imaju znanje i iskustvo u održivom turizmu. Članovi sudjeluju u TSG u vlastitom svojstvu stručnjaka, a nego kao predstavnici organizacija.[33] Mjerenje indikatora održivosti po ovom konceptu usmjeren je na na javne institucije, privatna poduzeća i druge organizacije na europskoj, nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini. Načelno je cilj poticanje zajedničkog djelovanja između javnog i privatnog sektora. Ovo je izvješće o turističkoj održivosti TSG-a, postavljeno od strane Europske komisije 2004. godine. [34]

Tablica 4. Indikatori održivog razvoja turizma – Tourism Sustainability Group (TSG)

Područje/tema	Pokazatelj
Intenzitet turizma i sezonalnosti	Ukupan broj dolazaka ili noćenja po mjesecima
	Ukupan broj jednodnevnih posjetitelja godišnje ili po mjesecima
	Postotak ležajeva dostupnih cijele godine
	Omjer prosječne popunjenosti (ili ukupnog broja noćenja) tijekom najviše i najmanje popunjena tri mjeseca u godini
Turistički kapacitet i baza za izračun intenziteta	Ukupan broj ležajeva (po vrstama smještaja)
Poslovanje turističkih poduzeća i baza za izračun intenziteta	Prosječni godišnji postotak popunjenosti ležajeva i soba
Ekonomski povrat od turizma	Prosječna potrošnja po posjetitelju
Potencijalni nesrazmjer i pritisak na lokalnu zajednicu i resurse	Ukupan broj ležajeva na 1.000 lokalnih stanovnika
Potencijalni nesrazmjer i pritisak na lokalnu zajednicu i resurse	Omjer ukupnog broja turista i lokalnih stanovnika
Vrijednost za lokalnu zajednicu u odnosu na utjecaj transporta	Prosječna duljina boravka
Trend promjene prijevoznog sredstva – učinak na emisiju CO2	Postotak posjetitelja koji dolaze prijevoznim sredstvima koja nisu osobni automobil ili zrakoplov
Kvaliteta posla i sezonalnost	Postotak sezonskih poslova u turizmu
Kvaliteta posla	Prosječna nadnica po satu rada u turizmu u odnosu na nadnicu po satu rada u industriji
Prihvaćenost turizma od strane lokalne zajednice i koristi od turizma	Postotak lokalnih stanovnika koji su zadovoljni utjecajem turizma
Postojanje čvrstog dokaza da je akcija u tijeku	Postotak poduzeća s priznatim eko-certifikatima

[33] file:///C:/Users/djurdjica.simicic/Downloads/tsg_final_report_237.pdf, ACTION for MORE SUSTAINABLE EUROPEAN TOURISM,Report of the Tourism Sustainability Group, 15.01.2017

[34] ACTION for MORE SUSTAINABLE EUROPEAN TOURISM Report of the Tourism Sustainability Group, February 2007

Racionalnost upotrebe resursa i utjecaj na lokalnu zajednicu	Potrošnja vode (ukupna ili samo od turizma) – ukupno i u najvišoj sezoni
Očuvanje prirode i atraktivnost okoliša za lokalne stanovnike i turiste	Kvaliteta vode (morske i za piće)
Atraktivnost okoliša za lokalne stanovnike i turiste	Količina nesortiranog smeća po odabranim mjestima
Oštećenost krajolika i bioraznolikosti	Stanje okoliša odabranih mjesta
Smanjenje atraktivnosti	Postotak teritorija vrijednog krajolika (npr. dužina obale) na kojem su izgrađeni građevinski objekti
Uključenost poduzeća, kvaliteta i konkurentnost	Postotak turističkih poduzeća koja sudjeluju u programima certificiranja kvalitete
Kvaliteta destinacije i zadovoljstvo posjetitelja	Postotak posjetitelja zadovoljnih općim iskustvom destinacije
Mogućnost pružanja usluge posjetiteljima bez diskriminacije	Postotak turističkih poduzeća koja zadovoljavaju standarde za prihvat posjetitelja s posebnim potrebama
Uključenost u upravljanje destinacijom	Prisutnost različitih dionika u upravljanju destinacijom
Stupanj uključenosti privatnih poduzeća u upravljanje destinacijom	Postotak poduzeća koja su uključena u lokalna turistička udruženja
Odlučnost u provođenju održivog upravljanja destinacijom	Postojanje službeno usvojene i provođene strategije održivosti turizma i akcijskog plana

IZVOR: Action for More Sustainable European Tourism, Report of the Tourism Sustainability Group, February 2007, 15.01.2017, P. 8-16

Tourism Sustanability Group predlaže mjerenje održivog razvoja kroz vrlo zanimljive pokazatelje kao što su: intenzitet turizma i sezonalnosti, turistički kapacitet i baza za izračun intenziteta, poslovanje turističkih poduzeća i baza za izračun intenziteta, ekonomski povrat od turizma, potencijalni nesrazmjer i pritisak na lokalnu zajednicu i resurse, vrijednost za lokalnu zajednicu u odnosu na utjecaj transporta.[35] U segmentu okoliša mjeri se trend promjene prijevoznog sredstva – učinak na emisiju CO_2. U segmentu odgovornog turizma mjeri se „kvaliteta posla i sezonalnost, prihvaćenost turizma od strane lokalne zajednice i koristi od turizma, racionalnost upotrebe resursa i utjecaj na lokalnu zajednicu, očuvanje prirode i atraktivnost okoliša za lokalne stanovnike i turiste, atraktivnost okoliša za lokalne stanovnike i turiste, oštećenost krajolika i bioraznolikosti. Naglašava se pažnja i važnost uključenosti poduzeća u održivi razvoj, kvaliteta i konkurentnost, kvaliteta destinacije i zadovoljstvo posjetitelja, mogućnost pružanja usluge posjetiteljima bez diskriminacije. Važnost se daje

[35] Action for More Sustainable European Tourism Report of the Tourism Sustainability Group, February 2007, 15.01.2017

uključenosti u upravljanje odredištem, stupanj uključenosti privatnih poduzeća u upravljanje odredištem, odlučnost u provođenju održivog upravljanja odredištem."[36]

2.2.5. Sustav pokazatelja održivog razvoja GSTC – Globalnog turističkog vijeća

GSTC sustav je osmišljen i prvi put se provodi 2010. godine u nastojanju da se postignu zajednička razumijevanja održivog turističkog odredišta. Prema UNWTO-u (Svjetskoj turističkoj organizaciji) da bi se zadovoljilo definiciju održivog turizma, destinacija mora „poštivati interdisciplinarni, cjelovit i integrativni pristup koji obuhvaća glavne ciljeve: pokazati održivost upravljanja odredištem, dokazati povećanje društvene i ekonomske koristi za zajednicu domaćina i smanjivanje negativnih utjecaja, povećati prednosti zajednice posjetiteljima kulturne baštine i smanjuje negativnog utjecaja te maksimizirati prednosti za okoliš i smanjivanje negativnih utjecaja. GSTC kriteriji su osmišljeni od strane UNWTO-a kao odgovor na globalne izazove razvojnih ciljeva Ujedinjenih naroda."[37] Kao cilj ovog mjerenja navodi se globano smanjenje siromaštva, jednakost spolova i održivost okoliša (uključujući klimatske promjene), a oni su ujedno i glavna pitanja na koja se odnosi mjerljivost pokazatelja održivosti odredišta prema GSTC kriterijima. GSTC kriteriji i pokazatelji su razvijeni na temelju već priznatih kriterija i pristupa, uključujući: pokazatelje na razini destinacije, kriterije za hotele i turoperatore i druga opće prihvaćena načela i smjernice, kriterije i pokazatelje certificiranja. Oni iskazuju održive standarde certificiranja turizma, pokazatelje, kriterije i najbolje prakse iz različitih kulturnih i geopolitičkih odredišta iz cijelog svijeta. Potencijalni pokazatelji su prikazani prema važnosti i praktičnosti, kao i njihova primjenjivost na širokom rasponu tipova odredišta.[38]

[36] Action for More Sustainable European Tourism Report of the Tourism Sustainability Group, February 2007, 15.01.2017

[37] Globar Sustainable Council, Global Sustainable Tourism Criteria, https://www.gstcouncil.org/en/gstc-criteria-hotels-tour-operators-destinations/gstc-recognized-standards/recognized-standards-for-destinations.html, 30.12.2016

[38] Global Sustainable Council, Global sustainable Standards, https://www.gstcouncil.org/en/gstc-certification/recognition-of-sustainable-tourism-standards/program-gstc-recognized.html 17.09.2016

Tablica 5. Kriteriji GSTC (Global tourism council) – Globalnog turističkog vijeća

GSTC - Global Sustainable Tourism Council		
Područje/tema	**Pokazatelj (opisni-kriteriji)**	
Učinkovitost upravljanja održivim razvojem turizma	Postojanje strategija održivog razvoja	A1 Sustainable destination strategy
	Postojanje DMO	A2 Destination management organization
	Postojanje sustava kontrole	A3 Monitoring
	Sezonalnost turizma	A4 Tourism seasonality management
	Prilagodbe na klimatske promjene	A5 Climate change adaptation
	Turistička infrastruktura i atrakcije	A6 Inventory of tourism assets and attractions
	Kontrola planiranja	A7 Planning Regulations
	Pristup osobama s invaliditetom	A8 Access for all
	Imovinsko pravna regulativa	A9 Property acquisitions
	Zadovoljstvo posjetitelja	A10 Visitor satisfaction
	Standardi održivosti	A11 Sustainability standards
	Sigurnost	A12 Safety and security
	Krizni menadžment	A13 Crisis and emergency management
	Promocija	A14 Promotion
Maksimizacija ekonomskih koristi, uz minimizaciju negativnih učinaka turizma	Kontrola ekonomskih aktivnosti	B1 Economic monitoring
	Mogućnosti karijere lokalnog stanovništva	B2 Local career opportunities
	Participacija javnosti	B3 Public participation
	Uključenost lokalnog stanovništva	B4 Local community opinion
	Pristup lokalnom stanovništvu	B5 Local access
	Svijest o utjecaju turizma	B6 Tourism awareness and education
	Prevencija eksploatacije	B7 Preventing exploitation
	Podrška lokalnoj zajednici	B8 Support for community
	Podrška lokalnim poduzetnicima	B9 Supporting local entrepreneurs and fair trade
Maksimizacija koristi za lokalnu zajednicu i posjetitelje, uz minimizaciju negativnih učinaka turizma	Zaštita atrakcija	C1 Attraction protection
	Upravljanje posjetiteljima	C2 Visitor management
	Panašanje posjetitelja	C3 Visitor behavior
	Zaštita kulturne baštine	C4 Cultural heritage protection
	Interpretacija znamenitosti	C5 Site interpretation
	Intelektualno vlasništvo	C6 Intellectual property
Maksimizacija koristi za okoliš, uz minimizaciju negativnih učinaka turizma	Rizik uništavanja okoliša	D1 Environmental risks
	Zaštita osjetljivog okoliša	D2 Protection of sensitive environments
	Zaštita bioraznolikosti	D3 Wildlife protection
	Emisija stakleničkih plinova	D4 Greenhouse gas emissions
	Energetska učinkovitost	D5 Energy conservation
	Upravljanje vodnim resursima	D6 Water Management
	Sigurnost vode	D7 Water security
	Kvaliteta vode	D8 Water quality
	Gubitci vode	D9 Wastewater
	Zbrinjavanje krutog otpada	D10 Solid waste reduction

	Uznemiravanje bukom i svjetlom	D11 Light and noise pollution
	Korištenje ekoloških prijevoznih sredstava	D12 Low-impact transportation

IZVOR: https://www.gstcouncil.org/en/gstc-certification/gstc-criteria/criteria-for-hotels-and-tour-operators/39-general/general-content/634-global-sustainable-tourism-criteria-for-hotels-and-tour-operators.html, 15.01.2017

Pokazatelji za mjerenje održivosti koje predlaže Globalno turističko vijeće ne razlikuje se u puno elemenata od ostalih već predloženih susutava mjerenja kao što su: učinkovitost upravljanja održivim razvojem turizma, maksimizacija ekonomskih koristi, uz minimizaciju negativnih učinaka turizma, maksimizacija koristi za lokalnu zajednicu i posjetitelje, uz minimizaciju negativnih učinaka turizma. Najveća razlika od prethodnih sustava je ta da Globalno turističko vijeće predlaže i certificiranje za hotele, što je marketinški izuzetno zanimljivo i moderan pristup turizmu.[39]

2.2.6. Sustav pokazatelja održivog razvoja OECD - Organizacije za ekonomsku suradnju i razvoj

Misija Organizacije za ekonomsku suradnju i razvoj (OECD) promiče politike koje poboljšavaju gospodarsku i društvenu dobrobit ljudi širom svijeta. OECD kontinuirano organizira razne forume u kojem vlade zemalja Europe izmjenjuju iskustva i traže rješenja za svakodnevne probleme. OECD potiče mjerenje produktivnosti, ulaganja, investicije, radi analize i najavljuje buduće trendove. Potiču se trendovi koji omogućavaju politike osmišljene za poboljšanje kvalitete života ljudi, tako se potiče i sustavno mjerenje održivosti poduzeća i konkurentnost turizma po OECD principima.[40] Prema definiciji OECD-a, „konkurentnost je sposobnost zemlje da u slobodnim i ravnopravnim tržišnim uvjetima proizvede robe i usluge koje prolaze test međunarodnog tržišta, uz istovremeno zadržavanje i dugoročno povećanje realnog dohotka stanovništva.“[41]

[39] Global Sustainable Council, Standard for hotels, https://www.gstcouncil.org/en/gstc-partners-2/gstc-recognized-standards/gstc-recognized-standards-for-hotels-tour-operators.html , 06.08.2016

[40]Global Sustainable Council, Standard for destination, http://www.oecd.org/about/, 06.08.2016

[41] Konkurentnost.hr, O konkurentsnosti, http://www.konkurentnost.hr/Default.aspx?sec=77, 31.12.2016

Tablica 6. Indikatori održivog razvoja turizma OECD - Organizacije za ekonomsku suradnju i razvoj

OECD pokazatelji konkurentnosti turizma	
Područje/tema	Pokazatelj
Utjecaj i učinci turizma	Izravan udio turizma u BDP-u
	Prihodi od inozemnih turističkih dolazaka po turistu prema emitivnim tržištima
	Broj noćenja u svim vrstama smještajnih kapaciteta
	Izvoz turističkih usluga
Sposobnost destinacije da pruži kvalitetne i konkurentne turističke usluge	Produktivnost rada u turističkim uslugama
	Paritet kupovne moći i cijene turističkih usluga
	Državni zahtjevi za ulaznu vizu
Atraktivnost destinacije	Prirodni resursi i bioraznolikost
	Kulturni i kreativni resursi
	Zadovoljstvo posjetitelja
Politički odgovori i gospodarske prilike	Nacionalni turistički akcijski planovi

IZVOR: https://www.oecd.org/innovation/green/toolkit/oecdsustainablemanufacturingindicators.htm, 15.01.2017

Zanimljivo je da OECD sistem omogućava potencijalnim partnerima koji prihvate certificiranje izračun udjela svakog indikatora: intenzitet neobnovljivih materijala, udio recikliranih materijala, udio intenziteta korištenja voda, energetsku intenzivnost, udio obnovljive energije, intenzitet stakleničkih plinova, intenzitet utjecaja klime, vode korištene za javne potrebe. U segmentu proizvoda mjeri se: količina i udio recikliranih materijala, udio mogućnosti recikliranja, intenzitet neobnovljivih materijala, intenzitet potrošnje energije, intenzitet emisije stakleničkih plinova i sl.[42]

[42] Assessment of resource efficiency indicators and targets Annex Report European Commission, DG Environment 19 June 2012, p. 14-18

2.2.7. ETIS (European Tourism Indicators System) - Europski sustav pokazatelja za turizam za održiva odredišta

Sukladno svim predstavljenim projektima i sustavima indikatora održivog razvoja, 2014. godine Europska komisija je pozvala 100 destinacije Europe na natječaj za uključenje u pilot projekt European Tourism Indicators System (ETIS). „ETIS je proces kojim se upravlja na lokalnoj razini i koji je namijenjen za praćenje, upravljanje i jačanje održivosti turističkog odredišta, sastoji se od niza pokazatelja, kompleta alata i skupa podataka. Korisno je sredstvo za praćenje rezultata koje ostvaruje odredišta, pomaže donošenju kvalitetnijih upravljačkih odluka i smjera politike.“ [43]

Sustav indikatora prema ETIS programu sastoji se od: 27 glavnih i 40 izbornih pokazatelja. Osnovno načelo sustava pokazatelja je da se odgovornost za odredište, vlasništvo i donošenje odluka donosi u međusobnoj sinergiji.[44]

Održivost turizma prema ETIS-u uključuje odgovorno korištenje prirodnih resursa i uzimanje u obzir učinke aktivnosti na okoliš (proizvodnja otpada, opterećenje voda, tla i bioraznolikosti itd.), korištenje „čiste“ energije, zaštitu nasljeđa i očuvanje prirodnog i kulturnog integriteta odredišta, kvalitetu i održivost radnih mjesta, učinak na lokalno gospodarstvo ili brigu za korisnike.[45] Monitoringom programa ETIS u odredištu se prate promjene tijekom vremena i dobivaju informacije na kojima donositelji politika mogu temeljiti svoje odluke. Mjerenjem ostvarenih rezultata, turistička industrija može osigurati svoju središnju ulogu u zelenom gospodarstvu u svijetu s ograničenim resursima.

U početnim analizama došlo se do zaključaka da zemlje koje su prijavile svoje sudjelovanje u projektu ETIS imaju veliki broj zajedničkih problema. „Velika je koncentracija interesa turista za posjet (Italija, Grčka, Litva) u glavnim gradovima (oko 58% destinacija), prevladava turizam na moru (48 %), prati ga ruralni turizam (19 %), i turizam sa lokalnom kulturom kao elementom privlačnosti (17 %). Sezonalnost je izuzetno velika u ljetnim mjesecima, a prevladava u odredištima na moru. U projektu ETIS (European tourism inicator system) navedeni su razlozi za praćenje turističkih odredišta kao što su: bolja informiranost za donošenje odluka – analizom pokazatelja donose se ispravni i utemeljeni zaključci, učinkovito

[43] European commission, Sustainable indicators, http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/, 21.09.2016
[44] MILLER, G., TWINING-WARD, L., SIMPSON M., Other Contributors: CLYNE, H., MCCAFFERY, R., KRAHENBUHL P., LARDEN M., CHAPPELL, R., PEZZANO A., MULLIS, B., MANNING, T.:European Tourism Indicator System, Detailed Indicator Reference Sheets, For Sustainable Destinations, DG Enterprise and Industry, February 2013
[45] Održivi turizam, http://www.odrzivi.turizam.hr/default.aspx?id=97 , 09.08.2016

upravljanje rizicima, potpuno uključenje zajednice i podrška dionicima u turizmu, iskustvo koje korisnicima stvara osjećaj odgovornosti i navodi na promišljanje.“[46]

Tablica 7. Primjer načina ispunjavanja podataka u tablicu ETIS dokumenta sa razlozima važnosti svakog pokazatelja

Pokazatelj A.1.1.1	Postotak stanovnika zadovoljnih u uključenje i planiranje održivog razvoj u odredištu
	Suradnja je osnovni dio održivog razvoja. Pokazatelj pokazuje važnost održivog razvoja za svakog stanovnika i uključenje kod planiranja, ukoliko su zainteresirani za suradnju.
Izvor podataka	Podatak dobiven iz anketnog upitnika
Mjerna jedinica	%
Korišten termin	Stanovnik, Zadovoljstvo stanovnika
Način izračuna	Ukupan broj anketiranih stanovnika zadovoljnih svojim uključivanjem i utjecaj na planiranje i razvoj ukupno dijeli se sa ukupnim brojem anketiranih stanovnika * 100 = % zadovoljnih stanovnika
Učestalost prikupljanja podatka	Godišnje
Format izvještaja	Grafikon (pia chart)
Međunarodna suradnja	da/ne
Ključni nositelji i suradnici	Menadžeri u odredištu, politika
Savjeti i ciljevi	Izmjena pravilnika i procedura u svrhu uključenja stanovnika u planiranje
Izvor:	http://www.e-unwto.org/content/u01642/?p=4283cf23e9c0437da9fe576ebe925bd8&pi=0

IZVOR: European Tourism Indicator System, Detailed Indicator Reference Sheets, For Sustainable Destinations, European commission, DG Enterprise and Industry, February 2013

Uloga Europske komisije u ovom projektu je slijedeća: planiranje, upravljanje, nadzor, promicanje, marketing, a može uključivati osposobljavanje i standarde kvalitete. Europska komisija svim destinacijskim koordinatorima upućuje prijedloge o načinu provođenja u slijedećim fazama razvoja projekta:

1. Podizanje svijesti, a cilj je reći što većem broju ljudi da mjerimo svoju održivost
2. Izrada profila odredišta, u okviru kojeg je potrebno definiranje granica odredišta i omogućavanje drugim dionicima da imaju opći pregled odredišta
3. Podaci se prikupljaju uz pomoć obrasca za izradu profila odredišta

[46] European Tourism Indicator System, Detailed Indicator Reference Sheets, For Sustainable Destinations, European commission, DG Enterprise and Industry, February 2013

4. Osnivanje radne skupine dionika (RSD): predstavnici privatnog sektora, organizacije za upravljanje odredištem i infrastrukturnih usluga, odjeli lokalnih tijela vlasti zaduženi za zapošljavanje i gospodarski rast, planiranje, zaštićena područja i okoliš
5. Utvrđivanje uloga i odgovornosti
6. Prikupljanje i bilježenje podataka - putem anketa, upitnika i drugih vrsta
7. Aktivnosti analiza rezultata – to je faza u kojoj dionici prikupe podatke o pokazateljima i dostave ih, te kada oni budu uneseni u skup podataka o odredištu
8. Omogućavanje trajnog razvoja i kontinuiranog poboljšanja: ova faza uključuje uspostavu akcijskog plana za rješavanje neposrednih prioriteta, u njoj se može razviti strategija za dugoročnije poboljšanje.[47]

Glavni pokazatelji početna su točka za mjerenja razine održivosti turizma u odredištu. Postoji prema ETIS-u 27 glavnih pokazatelja podijeljeni su u četiri odjeljka:[48]

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

Izborni pokazatelji također su jako važni za odredišta koja imaju uspostavljene naprednije sustave održivosti. Postoji 40 izbornih pokazatelja koji su podijeljeni u četiri odjeljka kao i glavni pokazatelji. U slijedećoj tablici prezentiraju se pokazatelje prema prijedlogu Europske komisije i osnovnoj varijanti dokumenta predloženo od ETIS-a.

[47] European Tourism Indicator System, Detailed Indicator Reference Sheets, For Sustainable Destinations, European commission, DG Enterprise and Industry, February 2013
[48] European Tourism Indicator System, Detailed Indicator Reference Sheets, For Sustainable Destinations, European commission, DG Enterprise and Industry, February 2013

Tablica 8. Pokazatelji održivog razvoja destinacije prema sustavu ETIS - European Tourism Indicator System

ETIS - The European Tourism Indicator System	
Tema	Pokazatelj
Javna politika održivog razvoja turizma	Postotak destinacije koji ima strategiju/akcijski plan održivog razvoja turizma s dogovorenim uvjetima nadzora, kontrole razvoja i evaluacije
	Postotak lokalnog stanovištva koje je zadovoljno s njihovom uključenošću i utjecajem na planiranje održivog razvoja turizma
	Postotak destinacije koju zastupa DMO
Menadžment održivog razvoja turizma u turističkim poduzećima	Postotak turističkih poduzeća/organizacija u destinaciji koja imaju priznate certifikate/oznake zaštite okoliša/kvalitete/održivosti i CSR mjera
	Broj turističkih poduzeća/organizacija koje imaju izvješća održivosti sukladna Global Reporting Initiative (GRI)
Zadovoljstvo turista/potrošača	Postotak turista koji su zadovoljni s ukupnim iskustvom/doživljajem u destinaciji
	Postotak turista koji se vraćaju/ponavljaju posjet (kroz 5 godina)
Informacije i komunikacije	Postotak turista koji su svjesni da destinacija ulaže napore u održivi razvoj turizma
	Postotak poduzeća koja su povezala svoje napore održivog razvoja s turistima putem proizvoda, marketinga ili oznaka
Turistički tokovi u destinaciji (obujam i vrijednost)	Broj mjesečnih turističkih noćenja
	Relativni doprinos turizma gospodarstvu destinacije (% GDP)
	Broj turista u istom danu u vrhu sezone i izvan sezone
	Dnevna potrošnja po turistu u istom danu
	Dnevna potrošnja po turistu (smještaj, hrana i piće, druge usluge)
Učinak turističkih poduzeća	Prosječna duljina boravka turista (noćenja)
	Prosječna duljina boravka turista u istom danu (sati)
	Popunjenost komercijalnih smještaja na mjesečnoj i godišnjoj razini
Kvantiteta i kvaliteta zaposlenja	Udio izravno zaposlenih u turizmu u ukupnoj zaposlenosti
Sigurnost i zdravlje	Postotak turističkih poduzeća koja su provela inspekciju zaštite od požara u posljednjoj godini
Lanac turističke ponude	Postotak turističkih poduzeća koja su aktivno usmjerena lokalnim izvorima te održivoj i pravednoj razmjeni roba i usluga
Utjecaj na društvo/zajednicu	Broj turista /posjetitelja na 100 stanovnika
	Postotak lokalnog stanovništva koji su zadovoljni s turizmom u destinaciji (mjesečno/u sezoni)
	Broj dostupnih kreveta u komercijalnom smještaju na 100 stanovnika
Ravnopravnost spolova	Postotak žena i muškaraca izravno zaposlenih u turizmu
Jednakost/dostupnost	Postotak komercijalnog smještaja sa sobama prilagođenim osobama s invaliditetom ili koji sudjeluju u priznatim programima namijenim osobama s invaliditetom

	Postotak turističkih atrakcija koje imaju pristup prilagođen osobama s invaliditetom ili koji sudjeluju u priznatim pristupnim programima
Zaštita i jačanje kulturne baštine, lokalnog identiteta i imovine	Postotak destinacije pokriven politikom ili planom upravljanja/zaštite kulturne baštine
Smanjenje utjecaja transporta	Postotak turista i izletnika koji koriste različita prijevozna sredstva kako bi stigli do destinacije (javna/privatna i vrsta prijevoza)
	Prosječno prijeđeni kilometri turista do destinacije i od destinacije natrag do mjesta polazišta
Klimatske promjene	Postotak turističkih poduzeća koja su različitim programima uključena u ublažavanje klimatskih promjena (smanjenje CO2, nisko energetski sustavi i sl.)
Zbrinjavanje krutog otpada	Obujam/količina proizvedenog otpada u destinaciji (tone po stanovniku na mjesečnoj i godišnjoj razini)
	Obujam/količina recikliranog otpada u destinaciji (postotak ili po stanovniku na godišnjoj razini)
Zbrinjavanje otpadnih voda	Postotak otpadnih voda u destinaciji koja su tretirana na sekundarnoj razini (pročišćena)prije ispuštanja
Upravljanje vodnim resursima	Potrošnja pitke vode po noćenju turista u usporedbi s potrošnjom vode stanovnika po noćenju
Upotreba energije	Potrošnja energije po noćenju turista u usporedbi s potrošnjom energije stanovnika po danu/noćenju
Zaštita okoliša i bioraznolikosti	Postotak zaštićenih područja destinacije u kilometrima
	Postotak lokalnih turitičkih poduzeća koja aktivno podržavaju zaštitu, konzervaciju i upravljanje lokalne bioraznolikosti i okoliša
	Postotak destinacije koja je pokrivena planom upravljanja i kontrole bioraznolikosti
Upravljanje svijetlom i bukom	Politika destinacije koja zahtjeva od turističkih poduzeća da smanje razinu buke i svjetla
Kvaliteta vode za kupanje	Razina onečišćenja na 100 ml (fekalnih koliforma, Campylobacter)
27 temeljnih indikatora – 40 dodatnih ili opcijskih pokazatelja	

Izvor: European Tourism Indicator System, Detailed Indicator Reference Sheets, For Sustainable Destinations, European commission, DG Enterprise and Industry, February 2013

2.3. Određenost Grada Malog Lošinja da strategiju o održivom turizmu/akcijskim planom provodi sustavno na cijelom području, a dogovorenim mjerama za praćenje, razvoj i ocjenjivanje

Grad Mali Lošinj zadnjih 6 godina provodi strategiju održivog razvoja.[49] Projekt održivog razvoja destinacije uspostavljen je 2010. godine, a Grad je osvojio niz nagrada za provođenje i brigu o odgovornom turizmu i održivom razvoju. U sustav mjerenja indikatora održivosti uključeni su temeljni dokumenti Grada kao što su: projekt razvoja ruralnog turizma, projekt destinacijskog menadžmenta Nerezina i Suska, projekt biciklističkih staza, Nek lumin ne zgori, Miomirisi i okusi Lošinja, Lošinjskim jedrima oko svijeta i sl.
Pozivom Europske komisije 2014. godine da se 100 destinacije Europe prijavi u pilot projekt koji je kao izazov otočna zajednica Lošinja prihvatila. Ovim konkretnim iskorakom implementira se sustav prikupljanja i mjerenja pokazatelja održivosti prema ETIS-u, a time je Hrvatska u nacionalnim i međunarodnim okvirima pokazala ozbiljnost i odgovornost. Uključivanjem u Europski projekt mjerenja inidikatora održivog razvoja Lošinja krenulo se u mjerenje održivosti u elementima provođenja i implementaciji strateških dokumenata, mjerama za praćenje provedbe projekata, razvoj i monitoring. U okviru projekta iskazuju se indikatori održivog upravljanja turističkim poduzećem, zadovoljstva korisnika, te informiranje i komunikacija.

2.4. Mjerenje pokazatelja održivog razvoja prema načelima ETIS (European Tourism Indicators System) na primjeru Grada Malog Lošinja

U ovom radu želi se detaljno analizirati mogućnost odredišta da konkretno, sustavno i odgovorno mjeri održivost turizma, te se detaljno navode svi pokazatelji koje su Grad i Turistička zajednica Grada Malog Lošinja odlučili mjeriti i što je izuzetno rijetko, podaci se javno prezentiraju. Upravo je transparentnost pokazatelja važna pretpostavka odgovornog upravljanja odredištem, važno je mjerenje i monitoring, te usporedba podataka prethodnih godina kojima se može doći do kvalitetnih zaključaka o održivosti odredišta.

Odlukom Grada Malog Lošinja od 2014. godine Turistička zajednica nositelj je projekta ETIS u destinaciji, Lošinj se prijavljuje u pilot projekt Europske komisije. Prema pravilima ETIS-a

[49] Izvještaj sa Skupštine TZ Grada Malog Lošinja, 2011.

određuje se jedna osoba u destinaciji kao nositelj projekta . Osoba koja vodi provedbu sustava pokazatelja na Lošinju i lokalni koordinator za ETIS za Lošinj je Đurđica Šimičić.

U nastavku se prezentiraju pokazatelji održivosti iz projekta ETIS u koji se aktivno uključuju Grad i Turistička zajednica Grada Malog Lošinja.

Tablica 9. Glavni pokazatelji u projektu European tourism sustainable indicators (od kojih destinacija bira najmanje 27 koje će se pratiti):

1. Količina otpada po gostu
2. Strategije i akcijski planovi
3. Ekološki certifikati i certifikati vezani na okoliš
4. Zadovoljstvo posjetitelja
5. Broj noćenja gostiju
6. Dnevna potrošnja po gostu
7. Prosječna duljina boravka u odredištu
8. Prosječna popunjenost objekata
9. Zapošljavanje u turizmu
10. Protupožarna sigurnost
11. Broj ponovnih posjetitelja/posjetitelja koji se vraćaju u smještajni objekt (u roku od 5 godina)
12. Mogućnost stažiranja studenata u poduzima
13. Broj zaposlenih osoba u poduzećima koji su uključeni u cjeloživotno obrazovanje
14. Poduzimaju li se aktivni koraci za korištenje lokalnih, održivih proizvoda i usluga koji su rezultat poštene trgovine
15. Uzimaju li lokalna poduzeća barem 25% hrane i pića od lokalnih/regionalnih proizvođača
16. Broj lokalnih proizvoda koje poduzeća koriste u turizmu
17. Broj komercijalnih smještajnih kapaciteta sa sobama pristupačnim osobama s invaliditetom i/ili prilagodna i pristupačnost
18. Broj turista na 100 stanovnika
19. Odnos muškaraca / žena zaposlenih u turizmu
20. Odnos sezonskih/stalno zaposlenih osoba

21. Broj turističkih atrakcija prilagođenih osobama sa poteškoćama u kretanju
22. Broj kulturnih sadržaja pod zaštitom
23. Broj jednodnevnih posjetitelja u odrdištu
24. Prosječna udaljenost koju gosti prelaze do odredišta
25. Postotak turističkih poduzeća uključenih u programe za ublažavanje klimatskih promjena - kao što su: smanjenje emisija CO2, niskoenergetski sustavi, itd..— reakcije i djelovanja "prilagodbe"
26. Postotak odredišta uključen u strategije prilagodbe klimatskim promjenama ili planiranje
27. Klimatski indikatori - zagađivanje,klimatske promjene
28. Količina otpada koju proizvodi odredište (tone po stanovniku po godini ili po mjesecu)
29. Postotak turističkih poduzeća koja razdvajaju različite vrste otpada
30. Količina recikliranog otpada (postotak ili po stanovniku po godini)
31. Postotak otpadnih voda iz odredišta koje se obrađuju barem do sekundarne razine prije ispuštanja
32. Postotak komercijalnih smještajnih kapaciteta povezanih s glavnim sustavom za odvodnju otpadnih voda i/ili onih koji u kojima se primjenjuje tercijarna obrada otpadnih voda
33. Potrošnja pitke vode turista u usporedbi s potrošnjom vode stanovništva po osobi / dan
34. Postotak turističkih poduzeća s glavama tuša i slavinama koje koriste manje vode i/ili školjkama s dvostrukim ispiranjem/pisoarima bez vode
35. Postotak turističkih poduzeća koja koriste recikliranu vodu
36. Postotak korištenja vode izveden iz reciklirane vode na odredištu
37. Kvadratura uređenih gradskih javnih površina - hortikulturalno uređenje
38. Količina recikliranog komunalnog otpada (postotak po stanovniku na godinu)
39. Postotak kanalizacije koji se tretira barem na sekundarnoj razini prije ispuštanja
40. Potrošnja tekuće vode po noćenju turista u odnosu na potrošnju stanovnika po noćenju
41. Potrošnja energije po turistu u odnosu na potrošnju energije stanovnika po osobi na noć
42. Izračun površine Grada Malog Lošinja pod zaštitom Natura 2000
43. Pravilnik Grada Malog Lošinja o smanjenju svjetlosnog zagađenja i buke
44. Razina onečišćenja na 100 ml (fekalnih koliforma, Campylobacter)

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

Osim glavnih odlučeno je od Grada Malog Lošinja mjerenje i praćenje izbornih pokazatelja održivosti.

Tablica 10. Izborni pokazatelji održivosti u projektu European tourism sustainable indicators

1. Relativan doprinos turizma gospodarstvu u odredištu (% BDP-a)
2. Popis stanovnika - cjelokupni izvještaj
3. Broj kuća lokalnog stanovništva
4. Broj srednjoškolaca na fakultetima povezanim s turizmom
5. Postotak stanovnika zadovoljnih svojim angažmanom i njihovim utjecajem na planiranje i razvoj turizma
6. Postotak u destinaciji koji zastupa organizacija za upravljanje destinacijom
7. Postotak poduzeća koji imaju certifiate o upravljanju okolišem i ekologijom
8. Postotak javne promocije poduzeća o aktivnostima održivog razvoja Lošinja
9. Postotak od deset najvećih turističkih poduzeća koja su uključena u destinacijski menadžment i marketing promociju
10. Prosječna cijena po sobi u odredištu
11. Postotak sezonskih poslova u odredištu
12. Postotak turističkih poduzeća u kojima je na rukovodećim mjestima žena
13. Postotak u odredištu koji je uključen strategiju ili planiranje prilagodbe klimatskim promjenama
14. Postotak tuševa u smještajnim objektima koji imaju glave za uštedu vode
15. Broj slavina u smještajnim kapacitetima koji imaju perlatore za uštedu vode
16. Broj toaleta koji imaju opciju ispiranja vode na dvije razine
17. Broj poduzeća koji recikliraju vodu i ponovno je stavljaju u funkciju
18. Broj poduzeća koji koriste oborinsku vodu
19. Broj poduzeća koji su počeli uvoditi nisko energetsku rasvjetu. Planovi u slijedeće 3 godine
20. Postotak lokalnih poduzeća u sektoru turizma koji aktivno podupiru zaštitu, očuvanje i upravljanje lokalnim bioraznolikosti i krajobraza
21. Postotak turista koji su uložili prigovor kod policije
22. Broj kaznenih djela godišnje
23. Broj težih kaznenih djela
24. Rješena kriminalna djela (postotak)

25. Broj prekršajnih radnji
26. Postotak poduzeća koji svojom politikom potiču tržišno natjecanje
27. Postotak stanovnika koji su zadovoljni s turizmom u destinaciji
28. Broj kreveta dostupnih u komercijalnom smještaju u odnosu na na 100 stanovnika
29. Odnos broja stalno nastanjenih objekata prema vikend kućama
30. Postotak najvećih događaja u odredištu koji su usmjereni na tradicionalnim običajima i lokalnoj kulturi
31. Postotak posjetitelja koji koriste lokalne javne usluga prijevoza kako bi stigli do određenohg mjesta u odredištu
32. Broj komercijalnih smještajnih objakta priključeni na kanalizacijski sustav
33. Godišnja količina energijedobivena iz obnovljivih izvora (MWh) kao postotak ukupne potrošnje energije
34. Postotak odredišta uključen u plan upravljanja i monitoringa biološke raznolikosti
35. Broj dana kada je na godišnjem nivou plaža/obala bila zatvorena zbog zagađenja

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

U ispunjavanju dokumenta ETIS-a s propisanim obveznim pokazateljima i dodatnim (neobaveznim) pokazateljima uz Turističku zajednicu Grada Malog Lošinja sudjeluje cjelokupna zajednica na području Grada Malog Lošinja. U tom procesu od strane voditelja projekta prezentira se prijedlog i pokazatelji se dopunjavaju dodatnim lokalnim indikatorima koji se sustavno prikupljaju na nivou određenih institucija. Time se došlo do novih lokalnih dodatnih indikatora, što je jedinstven primjer u Europi i jedan od razloga dobivanja posebne nagrade za inicijativu i dosljednost u kreiranju ovog dokumenta.

U 11. tablici dodaje se pregled svih lokalnih dodatnih pokazatelja Lošinja.

Tablica 11. Lokalni pokazatelji održivog razvoja Grada Malog Lošinja:

1. Broj dupina u lošinjskom arhipelagu
2. Broj biljnih vrsta na Cresko-lošinjskom arhipelagu
3. Znanstveno istraživanje o poboljšanju plućne opstrukcije
4. Broj upisane djece u dječji vrtić godišnje
5. Broj neupisane djece u dječji vrtić godišnje
6. Svi javno usvojeni projekti Grada i Turisitičke zajednice Grada Malog Lošinja sa podacima: Naziv projekta, kratak opis projekta (rečenica-dvije), datum početka provođenja projekta (ukoliko nije započet: planirani datum), postotak koiko je odrađen, rok izvedbe projekta, odgovorna osoba, odgovoran Gradski odjel, proračun projekta /kn/, proračun projekta /eur/
7. Potrošnja energije po turističkom noćenju u usporedbi s potrošnjom energije općeg stanovništva po osobi po noći
8. Prosječni osobni dohodak žena u turizmu u usporedbi sa prosječnom plaćom muškaraca (prema vrsti vrsti posla u turizmu)
9. Broj parkirnih mjesta na javnim parkiralištima
10. Broj pritužbi upućenih Lučkoj kapetaniji Mali Lošinj
11. Ukrcano putnika u luci Mali Lošinj
12. Iskrcano putnika u luci Mali Lošinj
13. Ukrcano automobila na trajekte u luci Mali Lošinj
14. Iskrcano automobila u luci Mali Lošinj
15. Izdanih prijava dolazaka plovila nautičkog turizma
16. Broj putnika u linijskom prometu u Malom lošinju
17. Broj plovila u luci Mali Lošinj
18. Broj ticanja cruisera u luci Mali Lošinj
19. Broj pritužbi upućenih ŽLU Mali Lošinj
20. Broj uplovljavanja domaćih brodova u luci Mali Lošinj
21. Broj uplovljavanja stranih brodova u luci Mali Lošinj
22. Ukrcano tereta u tonama u luci Mali Lošinj
23. Iskrcano tereta u tonama u luci Mali Lošinj
24. Ostvareno priveza plovila nautičkog turizma u luci Mali Lošinj

25. Broj učenika u osnovnoj školi Maria Martinolića Mali Lošinj
26. Broj radnika u osnovnoj školi Maria Martinolića Mali Lošinj
27. Nastava stručno zastupljena u Osnovnoj školi Maria Martinolića
28. Broj učenika s teškoćama u Osnovnoj školi Maria Martinolića
29. Broj učenika koji radi po programima iznad standarda u Osnovnoj školi Maria Martinolića
30. Broj projekata sufinanciranih sredstvima EU u Gradu Malom Lošinju
31. Broj profesora u Srednjoj školi Ambroza Haračića
32. Broj stručnih suradnika u Srednjoj školi Ambroza Haračića
33. Broj učenika u Srednjoj školi Ambroza Haračića
34. Broj učenika po sektorima u Srednjoj školi Ambroza Haračića (na kraju šk. god.)
35. Broj izvan nastavnih aktivnosti u Srednjoj školi Ambroza Haračića
36. Broj projekta u Srednjoj školi Ambroza Haračića
37. Broj izvanučionička nastave – stručne ekskurzije, terenska nastava, izleti u Srednjoj školi Ambroza Haračića
38. Broj odlazaka na državna natjecanja iz Srednje škole Ambroza Haračića
39. Broj odlazaka na stručno usavršavanje djelatnika (seminari) iz Srednje škole Ambroza Haračića
40. Broj napredovanja nastavnika u srednjoj školi Ambroza Haračića
41. Broj jednodnevnih posjetitelja u visokoj sezoni i niskoj sezoni na području Grada Malog Lošinja
42. Dnevna potrošnja po jednodnevnom posjetitelju na području Grada Malog Lošinja
43. Prosječna duljina boravka jednodnevnih posjetitelja (sati) na području Grada Malog Lošinja
44. Brodski izleti /srijeda/subota/nedjelja (visoka sezona)
45. Brodski izleti /srijeda/subota/nedjelja (niska sezona)
46. Školski izleti svakodnevno (niska sezona)
47. Potrošnja po izletu (bez ručka)
48. Prosječna duljina boravka
49. Broj požara na dimnjacima
50. Broj požara na stambenim objektima
51. Broj požara u poslovnim objektima
52. Broj požara u javnim objektima

53. Broj požara i intervencijama vatrogasaca u prometu
54. Broj požara na otvorenom prostoru
55. Broj incidenata na vodi
56. Broj lažnih dojava o požarima
57. Broj javne rasvjete koja ima minimalno zagađenje i koja koristi energetsko učinkovite izvore energije
58. Broj stalno zaposlenih u odnosu na sezonski broj zaposlenih u 10 najvećih poduzeća
59. Brodski izleti /srijeda/subota/nedjelja (visoka sezona)
60. Brodski izleti /srijeda/subota/nedjelja (niska sezona)
61. Školski izleti svakodnevno (niska sezona)
62. Potrošnja po izletu (bez ručka)
63. Prosječna duljina boravka
64. Klimatski indikatori: temperatura zraka, relativna vlažnost zraka, količina oborine, naoblaka, trajanje sijanja sunca, smjer i brzina vjetra

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

Navedeni pokazatelji po prvi puta prikazani su u jednoj tablici. Dosadašnjom praksom poslani su izvještaji u razne institucije kao što je Županija primorsko-goranska, Ministarstvo zdravlja, Ministarstvo mora, prometa i razvitka Agenciji za obalni promet i slično. Ovim dokumentom objedinjeni su mnogobrojni podaci za područje Grada Malog Lošinja.

2.4.1. Izvornost i istinitost podataka

Za svaki parametar koji se upisuje u tablicu za mjerenje pokazatelja održivosti, prilaže se dokument s ovjerom odgovorne osobe, koja jamči istinitost podatka. Ovime se osigurava autentičnost podatka, a upisuje se: rezultat subjekta, naziv odgovorne institucije, ime odgovorne osobe, period prestanka važenja dokumenta, učestalost prikupljanja podatka, ovjera odgovorne osobe, odjel koji je odgovoran za provođenje (ukoliko to nije institucija), naziv voditelja projekta (ukoliko to nije ravnatelj).

Slika 1. Primjer ovjerenog dokumenta od strane nadležne osobe



DJEČJI VRTIĆ CVRČAK
Omladinska 14
51550 Mali Lošinj
KLASA: 601-02/16-01/1
UR.BROJ: 2213-23-01-16-18

Turistička zajednica Grada Malog Lošinja
Priko 42
51550 Mali Lošinj

Predmet: Pokazatelji održivog razvoja turizma Lošinja - projekt ETIS

Poštovani,

u privitku Vam dostavljamo tablicu ispunjenu u sklopu projekta ETIS (European Tourism Indicators System) od strane Dječjeg vrtića Cvrčak, Mali Lošinj. Potvrđujemo da su podatci u tablici vjerodostojni i temeljeni na postojećim informacijama.

S poštovanjem,

Ravnateljica

Tanja Perić

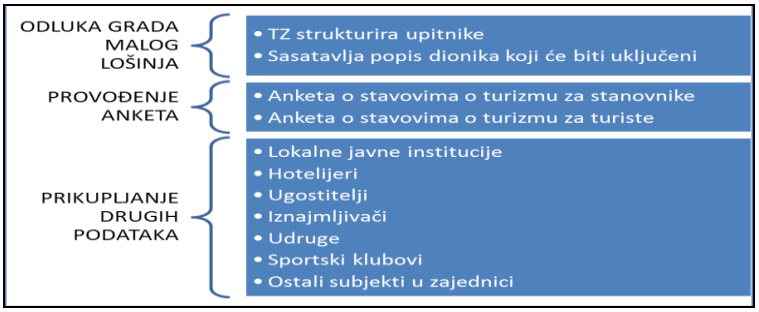
Mali Lošinj, 2. lipnja 2016. godine

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

2.4.2. Način prikupljanja podataka i informacija

Nakon odluke o praćenju određenog pokazatelja na nivou odredišta u svim strukturama i donositeljima odluka, prikupljaju se odgovori stanovnika i gostiju na pitanja koja su postavljena u projektu ETIS. Turistička zajednica Grada Malog Lošinja 2014. godine s odgovornom osobom – voditeljem projekta pokrenula je prikupljanje podataka od nadležnih institucija. Reprezentativni uzorak uključuje 287 ispitanika.

Slika 2. Način prikupljanja podataka



Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015, rezultati ankete o zadovoljstvu turizmom

U daljnjim poglavljima prikazat će se rezultati po četiri temeljna kriterija koji predstavljaju temelj za stvaranje odjeljka kako je predviđeno ETIS-ovim pravilima:

1. Odjeljak A: Upravljanje odredištem
2. Odjeljak B: Gospodarska vrijednost
3. Odjeljak C: Društveni i kulturni utjecaj
4. Odjeljak D: Utjecaj na okoliš

2.4.3. Profil odredišta Grada Malog Lošinja

U nastavku je tablica sa podacima o profilu destinacije, u kojem se opisalo lokaciju, udaljenost od glavnog grada u km i najpopularnije aktivnosti u destinaciji, te dvije najpopularnije turističkih atrakcije (uključujući kulturne i prirodne znamenitosti).

Slika 3. ETIS - Profil odredišta

LOKACIJA:		**PREGLED:**	
Opis	**Udaljenost od glavnog grada (km)**	**Glavne vrste turizma i najpopularnije aktivnosti**	**Top 5 najpopularnijih turističkih atrakcija (uključujući prirodne i kulturne znamenitosti).**
Zahvaljujući povoljnim klimatskim prilikama, Lošinj je 1892. proglašen Kraljevskim lječilištem čime je postao jedan od najpopularnijih destinacija za odmor među austrougarskim plemićima čije vile i ljetnikovci i danas uljepšavaju otok. Bogatstvo otoka Lošinja je u njegovoj ljekovitoj morskoj vodi, rajskim stazama, flori, pijesku, slanim močvarama i ljekovitom blatu, prvorazrednom zraku / klimi i u prosjeku 2.600 sunčanih sati godišnje. Mali Lošinj, najveće otočko naselje, nalazi se na južnoj strani Lošinjskog zaljeva koji je, zahvaljujući svom povlaštenom položaju, odmah postao značajno pomorsko i trgovačko središte, a kasnije i važno turističko odredište.	254 km	1. Sunce i more 2. Zdravstveni turizam 3.Wellness Najpopularnije aktivnosti: • kupanje, • jedrenje • ronjenje, • izleti brodom, promatranje dupina • biciklizam • hodanje-planinarenje • spa tretmani, masaže, itd	1. **Hrvatski Apoksiomen,** međunarodno antičko remek-djelo, najvjerojatnije napravljeno u 2. ili 1. stoljeću prije Krista u grčkim ljevaonicama, po uzoru na izvorni iz 4. stoljeća prije Krista. Antički brončani kip atlete visok 192 cm, pronađen u moru u blizini Lošinja 1999 godine, jedini je veliki brončani kip do sada pronađen na istočnoj obali Jadrana. http://www.h-r-z.hr/en/index.php/djelatnosti/konzerviranje-restauriranje/metal/222-hrvatski-apoksiomen 2. **Lošinjski Morski obrazovni centar** – Institut Plavi svijet Lošinjski Morski obrazovni centar – Institut Plavi svijet Od 2003. godine Centar je posjetilo oko 100.000 ljudi kako bi saznali više o osjetljivosti morskog okoliša i 186 rezidentnih dupina. Centar provodi znanstvena istraživanja i programe vanjskog rada sa svim dobnim skupinama svih interesa. Međunarodno je priznat kao vodeća organizacija za morske kralježnjake u Jadranskom moru. http://www.blue-world.org/en/about-us/

IZVOR: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

U tablicu se opisuje početak razvoja turizma na Lošinju još od 1892. godine kada je bio proglašen klimatskim lječilištem, do bioraznolikosti i geografskog područja. Jednako tako izračunava se okvirna prosječna udaljenost u km od mjesta stanovanja gostiju do Lošinja. Prema obveznim elementima ETIS-a moralo se istaknuti najpopularnije turističke atrakcije na području Grada Malog Lošinja.

2.4.3.1. Geografski profil odredišta

Geografski profil destinacije još je jedan od zahtjeva ETIS-ova sustava kojim se detaljnije opisuje arhipelaga, glavne fizičke karakteristike, razinu bioraznolikosti i klimatske prilike.

Slika 4. ETIS - Profil odredišta – geografski

GEOGRAFSKE ZNAČAJKE:			**KLIMA:**
Približna veličina destinacije (u km²) i glavne fizičke karakteristike (rijeke, brda, uvale, itd.)	**Dominantna staništa (označite X-om sve primjenjivo)**	**Razina raznolikosti (raspon različitih biljnih i životinjskih vrsta)**	**Prosječan broj sunčanih sati, padaline (oborine) i sezonske temperature**
Cresko - lošinjski arhipelag pripada regiji Kvarnera, sjevernoj granici Sredozemnog mora i zemljopisnoj, klimatskoj i biološkoj poveznici s kontinentalnom Srednjom Europom. Cresko-lošinjska otočna skupina pruža se od sjeverozapada prema jugoistoku u dužini od 99 km s ukupnom površinom od 513 km², što je 16% od ukupne površine jadranskih otoka. Zapadni niz Kvarnerskih otoka čine otoci: Cres (409 km²), Lošinj (75 km²) i manji otoci: Unije (17 km²), Ilovik (6 km²), Susak (4 km²), Vele Srakane (1 km²), te niz malih nenaseljenih otočića. Ovo otočje leži u sredini sjeverne hemisfere jer kroz njegov dio prolazi 45. stupanj sjeverne geografske širine. Područje pod upravom grada Lošinja je 224,99 km2, a ostatak pripada gradu Cresu.	Urbano: x Pješčana / šljunčana plaža: x Šuma/Šumoviti kraj: x Ostalo (molimo opišite): Stjenovite plaže (vapnenačke ravne stijene pogodne za kupanje	Najviše doprinose bioraznolikosti i broju vrsta staništa morske trave posidonia oceanica (čiji značaj je jednak značaju koraljnih grebena). Istraživanjima je utvrđeno 1100 različitih biljnih vrsta, od kojih je 939 autohtonih. Oko 230 vrsta je klasificirano kao ljekovito bilje. Zakonom je zaštićena 51 vrsta. Područje nastanjuje 5 zaštićenih svojti sisavaca, 11 svojti ptica, 4 svojte leptira i 9 svojti vodozemaca/gmazova. Lošinjski arhipelag je stalno stanište oko 186 dobrih dupina – zaštićene svojte kojoj prijeti izumiranje. http://www.tz-malilosinj.hr/Losinj.aspx?IzbornikId=84&lang=en-GB	Broj sunčanih sati: Ukupno 2 631 sati godišnje/ 207 sunčanih dana Prosjek od oko 7 sunčanih sati dnevno : ljeto 1564 sati zima 1067 sati Oborine: godišnje 928 mm listopad 117 mm srpanj 29 mm Temperature: Ljeto: Dan: 30 °C Noć: 25 °C Zima: Dan: 12 °C Noć: 5 °C

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

U tablici se opisuju geografske karakteristike lošinjskog arhipelaga u dužini od 99 km, opisuju se dominatna staništa: urbano, pješčano, šljunčano i stjenovite plaže. Navedeni su klimatski parametri koji su jako važni u promociji lošinjskog turizma.

2.4.3.2. Prometne veze kao profil odredišta

Kao jedan od preduvjeta razvoja turizma pretpostavlja se i prometna dostupnost destinacija.

Slika 5. ETIS - Profil odredišta – prometne veze

PROMETNE VEZE:			
Udaljenost od najbliže lokalne i međunarodne zračne luke (u km)	**Pojedinosti o zrakoplovnim prijevoznicima i/ili brodovima za krstarenje koji dovode posjetitelje na destinaciju?**	**Mogućnosti javnog prijevoza do vaše destinacije (označite X-om sve primjenjivo)**	**Dodatni privatni aranžmani za prijevoz posjetitelja na destinaciju**
Lokalna zračna luka: 6 km od grada. Međunarodna zračna luka Zagreb: 254 km, Zračna luka Rijeka (Omišalj na otoku Krku): 80 km Zračna luka Pula (katamaranska linija za Lošinj): 85 km Zračna luka Zadar (katamaranska/trajektna linija za Lošinj): 95 km	Zrakoplovni prijevoznici:Privatni mali zrakoplovi Agencije za krstarenje: 1. Katarina Line 2. Elite travel	Autobus: x Taksi: x Trajekt:x Ostalo: katamaran, Lokalni trajekti	Lošinj hotels & villas – usluga taksi letova i transfera na zahtjev do drugih zračnih luka Zračna luka Mali Lošinj - taksi letovi

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

Stoga se u okviru ETIS-ovih parametara zahtijevaju podaci o prometnoj povezanosti, koja je važan element održivosti i odgovornog turizma, prije svega prema stanovnicima radi mobilnosti i dostupnosti, jednako tako i radi mobilnosti turista. Dostupnost je stalan problem otoka, upisuje se: blizina većih zračnih luka, trenutna mala zračna luka na Lošinju, autobusne, trajektne i katamaranske linije koje za otočane nikad nisu dostatne. Za 2018. godinu očekuje se otvorenje produžene sletne piste u zračnoj luci Lošinj, pa će time dostupnost biti zasigurno bolja.

2.4.3.3.Profil odredišta – stanovništvo Grada Malog Lošinja

U profilu odredišta za stanovnike obrađuju se podaci o broju stanovnika, gustoći stanovnika, omjeru lokalnog stanovništva i turista tijekom ljetnih i zimskih mjeseci. Evidentira se i postotak stanovništva zaposlenih direktno ili indirektno u poslovima u vezi sa turizmom.

Slika 6. Profil odredišta – stanovništvo

STANOVNIŠTVO:			
Broj stalnih stanovnika	**Gustoća stanovništva**	**Omjer lokalnog stanovništva i turista tijekom ljetnih/zimskih mjeseci**	**Postotak stanovništva koji je zaposlen u poslovima u vezi s turizmom**
Broj stalnih stanovnika: 8116	Gustoća stanovništva: 35,9 po km²	Ljeto 23:77 (stanovnik : posjetitelj) Zima 70 : 30 (stanovnik: posjetitelj)	Pružatelj smještaja 44,24 % Trgovina 22,12 % Proizvodnja 9% Transport i skladištenje 5,43 % Administrativne i pomoćne uslužne djelatnosti 4,72 % Građevinarstvo 4,92 % Umjetnost i zabava 2,46 % Poljoprivreda 2,33 %

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

U tablici profila odredišta o stanovništvu evidentirano je 8.116 stalnih stanovnika, gustoća stanovnika na području Grada Malog Lošinja iznosi 35,9 stanovnika po km^2. Omjer lokalnog stanovnika i turista uvelike se razlikuje u ljeti i zimi, dok je u ljeti 23:77 u korist posjetitelja, u zimi je gotovo obrnuta situacija 70:30 u korist stanovnika. Stanovnici su najvećim dijelom zaposleni u poslovima u vezi s turizmom i to 44,25 % u poslovima vezanim za pružanje usluga, 22,12 % u trgovini, 9 % u proizvodnji, za transport i skladištenje 5,43 % i tako redom.

2.4.3.4. Profil odredišta – turisti Grada Malog Lošinja

Važni pokazatelji održivosti su broj gostiju koji borave u odredištu, način dolaska gostiju u odredište, prosječna potrošnja po osobi i danu, te prosječna duljina boravka gostiju u odredištu.

Slika 7. Profil odredišta – turisti Grada Malog Lošinja

TURISTI:			
Godišnji broj posjetitelja, ukupno i podijeljeno po glavnim tržištima	**Godišnji dolasci prema vrsti prijevoza**	**Prosječna turistička potrošnja (po osobi / danu)**	**Prosječna duljina boravka**
Ukupan broj posjetitelja godišnje: 282.215 Ukupan broj posjetitelja dnevno: 112.785 Ukupan broj domaćih posjetitelja godišnje: 36.125 Glavna tržišta: (prema zemlji i broju posjetitelja) 1. Slovenija 75.085 2.Njemačka 53.981 3.Italija 40.425 4.Austrija 34.299 5.Republika Češka 8.708 6. Ostalo 33.592 (Mađarska, Poljska, Slovačka, Švicarska, Nizozemska)	Osobni automobil: 176.680O Ture (autobus): 50.500 Trajekt 14.500 Nautički promet 40.535	58 EUR (izvor TOMAS nacionalna istraživanja)	7,9 dana

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

Odnos broja stanovnika u zimi i ljeti je obrnuto proporcionalna, što stvara dojam o izrazitoj sezonalnosti. Međutim, prosječna duljina boravka od gotovo 8 dana, u današnje doba izrazitog smanjenja duljine boravka turista u odredištu, dokaz je zanimljivosti područja i raznovrsnosti sadržaja. Dolasci su većinom osobnim automobilom, a sve je veći broj nautičara. Upravo taj broj nautičara stvorio je potrebu daljnje analize i dodatnim indikatorima: o kojim se vrstama nautičara radi i koji su njihovi interesi.

Od ukupnog broja zaposlenih u turizmu 44,4 % pripada na pružatelje usluga, čime se dokazuje važnost tih djelatnosti u turizmu. Turizam je u stalnom blagom porastu, ali mora se iznaći snaga za otvaranje djelatnosti koje neće biti sezonalnog karaktera, a moći će pomoći unapređenju turizma i gospodarstva općenito, zapošljavanju i ekonomskoj sigurnosti. Najveći broj gostiju čak 75.085 od ukupno 282.000 dolazi iz Slovenije. Gosti iz Slovenije posjećuju otok tijekom cijele godine.

2.4.3.4. Profil odredišta – turistički sadržaji Grada Malog Lošinja

U profilu odredišta definiraju se podaci kao što je kategorizacija smještajnih objekata, broj i struktura smještajnih objekata, broj restorana i sadržaja za zabavu.

Slika 8. Profil odredišta – turistički sadržaji

TURISTIČKI SADRŽAJI:			
Približan broj hotela (prema kategorizaciji zvjezdicama) i soba u odredištu		**Približan broj restorana**	**Približan broj barova (noćnih klubova, pubova i sl)**
Hoteli: Zvjezdice – broj hotela 5* - 1 4* - 5 3* - 1 2* - 1 Ukupno ležaja u destinaciji 22.014 Hoteli: sobe 1635 - kreveti 3832 Privatni smještaj: Sobe 2482 Kreveti 8000 Kampovi : Jedinice 4476 - Kapacitet 8933 Turistička naselja: Sobe 495 Kreveti 1249	Privatni smještaj: (Vile: 9, Hosteli: 3, Lječilišta: 1, Pansioni: 4, Prenoćišta: 4, Turistička odmarališta s apartmanima: 1) Ostalo (molimo opišite): Turistička naselja: 6	70	Noćni klubovi 3 Barovi / pubovi 12 Slastičarne i mliječni restorani 22

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

U zadnje 3 godine Lošinj ima veliki investicijski ciklus, ulaže se u turističku infrastrukturu te se time podiže kategorija hotela s 3 na 5 zvjezdica, uređuju se vile i ostali popratni sadržaji. Ulaže se u kampove koji postižu kategoriju kampova na 4 zvjezdice i u privatni smještaj. To su razlozi zašto se konstantno provode edukacije i želi se dokazati kvaliteta u svim segmentima upravljanjem kvalitete u destinaciji (TQM).

Slika 9. Anketa o zadovoljstvu turizmom 2015. – Što stanovnici preporučaju gostima?

ANKETA O ZADOVOLJSTVU - TURIZAM 2015		
Preporučate li gostima		
Answer Options	**Response Percent**	**Response Count**
Posjet manifestacijama	60,8%	175
Gastro doživljaje u restoranima	61,8%	178
Izlete	72,6%	209
Najam plovila	33,7%	97
Posjet muzejima	37,8%	109
Usluge masaža, kozmetičke usluge, frizera i sl.	21,2%	61
Medicinske usluge	11,8%	34
Aromaterapeutske radionice	13,2%	38
Kupnju lokalnih suvenira	37,5%	108
Usvajanje dupina	30,2%	87
Odlazak na Osoršćicu	46,2%	133
Zalazak sunca na romantičnom mjestu	39,6%	114
Trgovine	25,0%	72
Panoramski let avionom	23,6%	68
drugo (molimo precizirajte)		29
answered question		**288**
skipped question		**0**

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

Preporuka u turizmu je izuzetno važna. Stanovnici da bi preporučili određenu uslugu, moraju imati sve relavantne informacije. Posjet manifestacijama preporuča 60-76% stanovnika svojim gostima, gastro doživljaje u restoranima preporuča 61-81% stanovnika, izlete preporuča 72,57% stanovnika, najam plovila preporuča 33,68% stanovnika, posjet muzejima preporuča 37,85%, usluge masaža, kozmetičke usluge, frizera i sl. preporuča 21,18% stanovnika, medicinske usluge preporuča 11,81% stanovnika, aromaterapeutske radionice preporuča 13,19% stanovnika, kupnju lokalnih suvenira preporuča 37,50% stanovnika, usvajanje dupina preporuča 30,21% stanovnika. Odlazak na Osoršćicu preporuča 46,18% stanovnika, zalazak sunca na romantičnom mjestu preporuča 39,58% stanovnika, odlazak u trgovine preporuča 25,00% stanovnika, panoramski let avionom preporuča 23,61% stanovnika.[50]

Turistima je u odredištu važno pružiti niz informacija da bi proveli što ugodniji boravak. Kvalitetenim informacijama podiže se zadovoljstvo gostiju i stanovnika jer se kvalitetnim informiranjem podiže potrošnja gostiju.

[50] Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

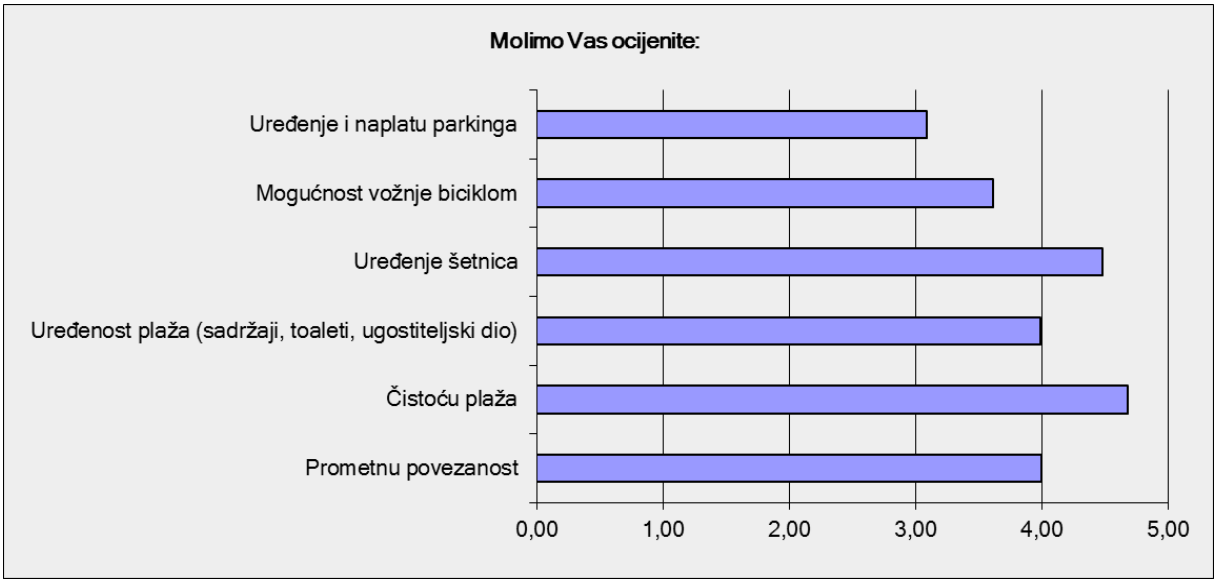
Slika10. Anketa o zadovoljstvu turizmom 2015. – Koje informacije gosti najčešće traže?

ANKETA O ZADOVOLJSTVU - TURIZAM 2015		
Koje informacije gosti najčešće traže?		
Answer Options	**Response Percent**	**Response Count**
Vozni red trajekata	49,8%	143
Vozni red lokalnih autobusa	18,8%	54
Sadržaje na otoku	61,0%	175
Gdje se dobro jede	78,0%	224
Gdje se mogu zabaviti	43,9%	126
Gdje su plaže	72,8%	209
Postoji li pješčana plaža	41,1%	118
drugo (molimo precizirajte)		39
answered question		**287**
skipped question		**1**

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

Za otočnu destinaciju i njezinu održivost iznimno je važno pitanje trajekata i voznih redova. Jednako tako, važne su informacije o plažama i radi toga se krenulo u uređenje novih plaža sa minimalnim zahvatima u prostoru, vođeni održivim razvojem i novim uvjetima za goste. Vozni red trajekata traži sve manje gostiju (2010. godine iznosilo je 80%) sada 49,83% gostiju, vozni red lokalnih autobusa tražilo je 18,82% gostiju, o sadržajima na otoku raspitivalo se 60,98% gostiju, o mjestima sa kvalitetnom gastronomskom ponudom 78,05% gostiju, gdje se mogu zabaviti pitalo je 43,90%. Informaciju o plažama tražilo je 72,82% gostiju, postoji li pješčana plaža pitalo je 41,11% gostiju. Unatoč činjenici da su sve informacije prezentirane na internet stranicama, mobilnim aplikacijama i sl, gosti su vrlo često (iako sve rjeđe) osobno traže informaciju od stanovnika u odredištu.

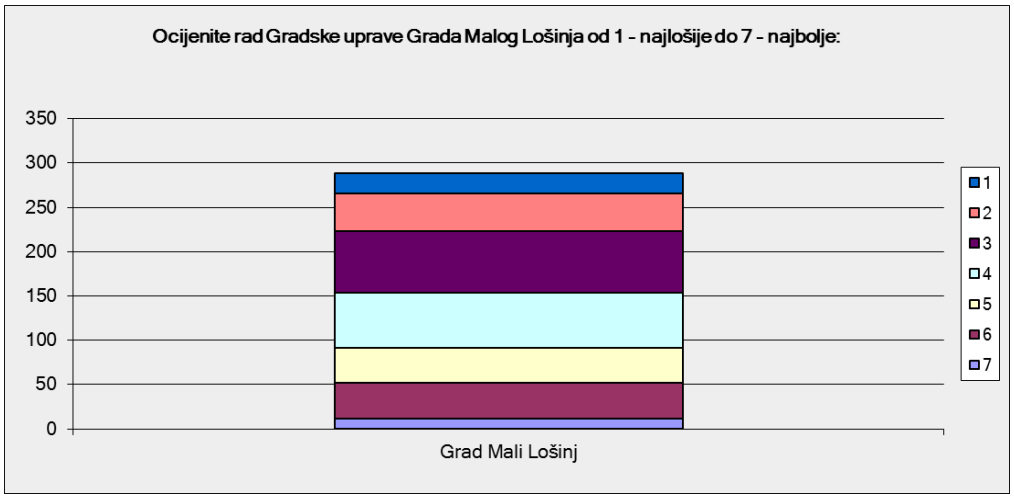
Slika 11. Ocjena turističke ponude i infrastrukture od strane gostiju



Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015, Rezultati ankete o zadovoljstvu lokalnog stanovništva turizmom 2015.

Najviše ocjene dobila je čistoća plaža, zatim uređenje šestnica. Cijena parkinga je prilično visoka radi skučenog otočnog prostora, a time i relativno malog prostora za parkiranje automobila. Udaljeniji parking od središta destinacije je daleko cjenovno povoljniji od parkinga u središtu, te se na taj način željela napraviti redistribucija prometa u mirovanju u odredištu.

Slika 12. Ocjena rada Gradske uprave od strane stanovnika

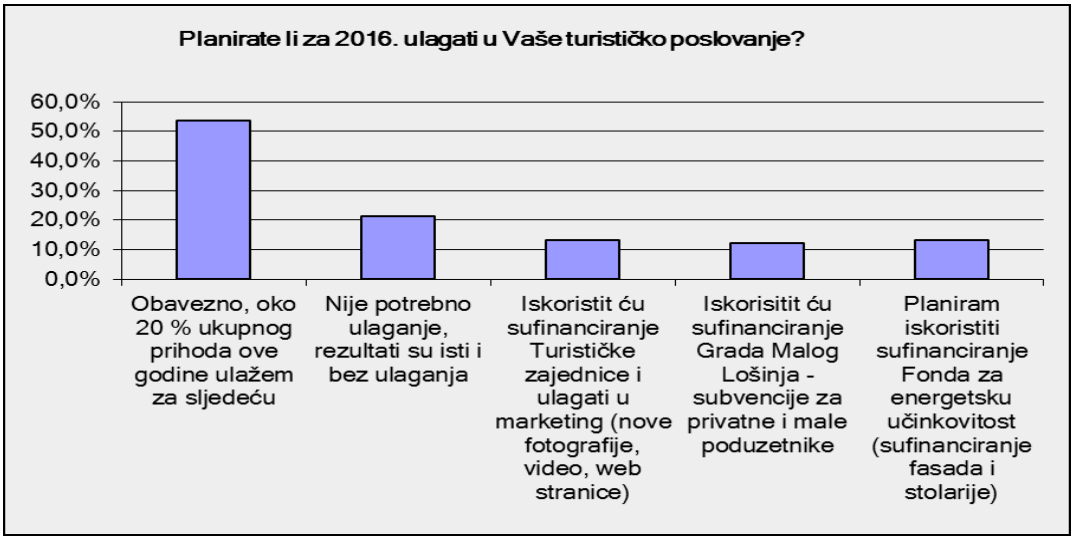


Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015, rezultati ankete o zadovoljstvu turizmom

Grad Mali Lošinj javno i transparentno prezentira mišljenje i stavove stanovnika o radu gradske uprave. Transparentnost je važna i time se pokazuje briga o kvaliteti života na lošinjskom arhipelagu i iskrena želja za boljim rezultatima u budućnosti. U rasponu ocjene 1 (najlošije) i 7 (najbolje) prosječna ocjena o radu gradske uprave iznosila je 3.5.

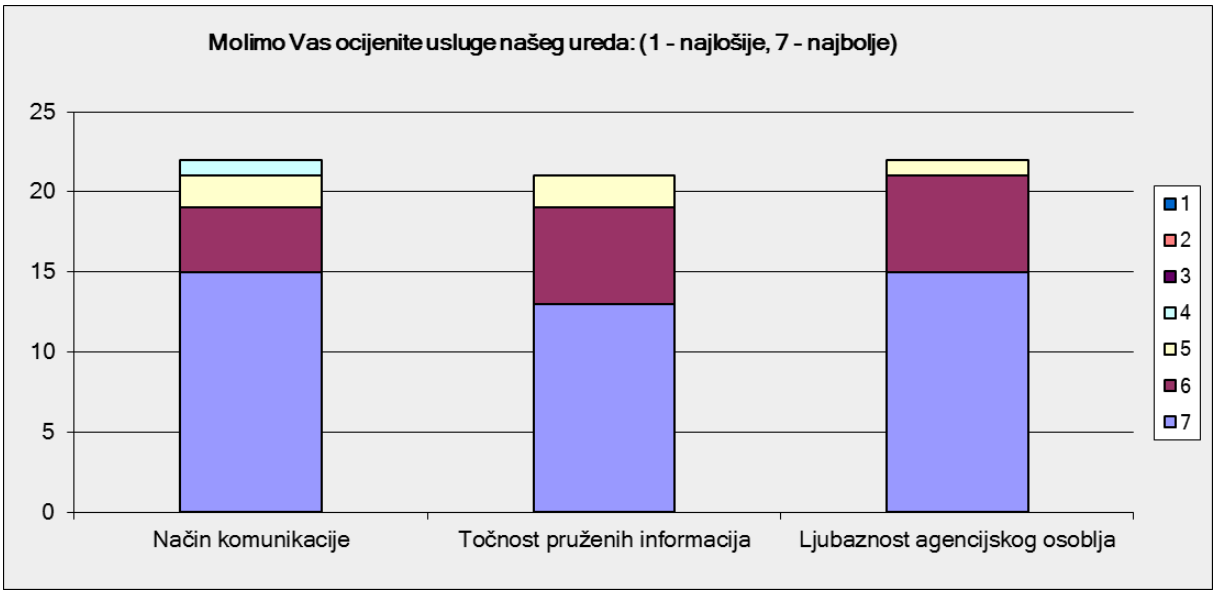
Turistička zajednica Grada Malog Lošinja u kontinuitetu potiče ulaganja u infrastrukturu dionika u odredištu. Konkurentnost je važna, a ona se između mnogih segmenata postiže i ulaganjem. Iz tih je razloga zanimljivo proučiti plan ulaganja stanovnika u turizam Lošinja. Ohrabruje činjenica da je čak više od 50 % stanovnika svjesno da je ulaganje svake godine neizbježno da bi se moglo pratiti nove turističke trendove.

Slika 13. Planirate li za 2016. ulagati u Vaše turističko poslovanje?



Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015, rezultati ankete o zadovoljstvu turizmom

Slika 14. Ocjena o kvaliteti usluge u uredu Turističke zajednice Grada Malog Lošinja



Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015, rezultati ankete o zadovoljstvu turizmom

Rad Turističke zajednice Grada Malog Lošinja ocjenjen je prosječnom ocjenom 5 (maksimalno moguća ocjena 7). Ocjenom 1 ocjenilo je 4,86% stanovnika, ocjenom 2 ocjenilo je 5,21%, ocjenom 3 ocjenilo je 10,42% stanovnika, ocjenom 4 ocjenilo je 16,32% stanovnika, ocjenom 5 ocjenilo je 18,06% stanovnika, ocjenom 6 ocjenilo je 23,96% stanovnika i ocjenom 7 ocjenilo je 21,18% stanovnika.[51]

2.5. Pokazatelji upravljanja odredištem – Pokazatelji mjerenja održivog razvoja Grada Malog Lošinja prema kriterijima pokazatelja ETIS

U nastavku ćemo navesti neke od pokazatelja koje su Grad i Turistička zajednica Grada Malog Lošinja prikupili za projekt ETIS. Podaci su odvojeni prema kriteriju (svrstanim u odjeljke) sukladno referentnom broju pokazatelja, nazivu pokazatelja i rezultatima.

[51] Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015, rezultati ankete o zadovoljstvu turizmom, Ocjena o kvaliteti usluge u uredu Turističke zajednice Grada Malog Lošinja

2.5.1. Javna politika u održivom razvoju Grada Malog Lošinja

Strategija održivog razvoja Grada Malog Lošinja postoji od 2014. godine, a o njoj su odlučivali stanovnici temeljem fokus grupa, individualnih dubinskih intervjua, anketa i sl. U izradu su bile pozvane sve institucije, održana je javna rasprava, edukacije i sl. Zasigurno je to razlog visokog udjela stanovnika koji su zadovoljni svojim sudjelovanjem u turizmu.

Tablica 12. ETIS - Javna politika o održivom razvoju

Pokazatelj	Rezultati u odredištu
Postotak odredišta sa strategijom o održivom turizmu / akcijskim planom, s dogovorenim mjerama za praćenje, razvoj i ocjenjivanje	32 %
Postotak stanovnika koji su zadovoljni svojim sudjelovanjem u turizmu i utjecajem na planiranje i razvoj turizma	99 %
Postotak odredišta koji predstavlja organizacija za upravljanje odredištem	100 %

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

Na pitanje o uključenosti u strategiju o održivom razvoju 32 % stanovnika pozitivno je odgovorilo i time potvrdilo uključenost. Organizacija za upravljanje odredištem je zastupljena svojim aktivnostima na cjelokupnom području, jer odredištem upravlja Grad Mali Lošinj i Turistička zajednica Grada Malog Lošinja s partnerima, čije djelovanje je na cjelokupnom teritoriju.

2.5.2. Zadovoljstvo korisnika

Istraživanja o zadovoljstvu kupaca posljednjih nekoliko godina kazuju da je turistima usluga vrlo važna. Postoje određena načela kojih bi se moderni pružatelji usluga morali pridržavati. Uvijek se nastoji nadmašiti očekivanja kupaca. Pozitivan dojam se odražava na ugled i ostavlja trajan dojam, te želju gosta za povratkom. Potrebno je njegovati povjerenje i snažno razumijevanje kupca, te ispunjavati očekivanja.[52] Provođenje ankete o zadovoljstvu gostiju pruža praćenje rezultata i kontrolu kvalitete usluge. Provođenje kvalitete potrebno je pratiti kontinuirano, te se prilagođavati u promjenama očekivanjima kupaca tijekom vremena. Svako uspješno odredište i pružatelj usluga mora naučiti prepoznati i prilagoditi se trendovima, koji se odražavaju na očekivanja klijenata. Potrebno je mjeriti zadovoljstva kupaca u kontekstu odgovornog turizma. Važno je na gosta ostaviti snažan prvi dojam. Pri kupnji odnosno

[52] Previšić, J., Ozretić Došen, Đ., Krupka, Z.: 'Osnove međunarodnog marketinga', Školska knjiga, Zagreb, 2012.

dobivanju određene usluge kupac želi imati prioritetnu ulogu, da se prema gostu pružatelj usluge odnosi dostupno, pristupačno i suptilno. Potrebno je stvoriti trajan kontakt sa gostima kako bi se poboljšalo zadovoljstvo i izgradio trajni odnos. Važno je napraviti početno istraživanje zadovoljstva kupaca koje omogućava određivanje nultog stanja prema kojima će se mjeriti budući rezultati i inicijative za poboljšanje. Važno je stalno provoditi monitoring. Jednako je važno mjerenje zadovoljstva zaposlenika unutar tvrtke. Potrebno je redovito provoditi ankete zaposlenika i mjeriti, te činiti sve da se poboljša zadovoljstvo zaposlenika. Takvo će poboljšanje zadovoljstva zaposlenika imati utjecaj na zadovoljstvo gosta ili kupca. Zadovoljniji zaposlenici će pružiti bolju uslugu za svoje klijente.[53] Grad i Turistička zajednica Grada Malog Lošinja zadnjih 4 godine mjere zadovoljsvo građana turizmom Lošinja i zadovoljstvo gostiju lošinjskog arhipelaga. Na taj je način jednostavnije doći do početnih podataka o zadovoljstvu, te su samo nadopunjena pitanja o održivosti koja nisu bila uključena u prethodne ankete.

Tablica 13. Glavni i izborni pokazatelji za upravljanje odredištem; zadovoljstvo korisnika

Kriteriji	Pokazatelj	Rezultati u odredištu
Zadovoljstvo korisnika	Postotak posjetitelja zadovoljnih općim iskustvom u odredištu	96,29 %
	Postotak ponovnih posjetitelja koji se vraćaju (u roku od 5 godina)	Nema podatka
Informiranje i komunikacija	Postotak posjetitelja koji su naveli da su svjesni napora koji se ulaže u održivi razvoj	Nema podatka
	Postotak poduzeća koji posjetitelj upoznaju sa održivim razvojem koji je implementiran u brendiranje i promociju	88,9%

IZVOR: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

Ova je tablica zaključak prijašnjih anketa koje su ispunjavali gosti, a na terenu se provodila na 4 jezika. Ankete koje ispunjavaju posjetitielji iskazuju zadovoljstvo iskustvom u odredištu od čak 96,29 %, ne postoje podaci o ponovljenom posjetu unutar 5 godina i postotak posjetitelja koji su svjesni napora održivosti. To nisu bila obvezna pitanja ETIS-a koje je voditelj projekta ETIS-a morao ispuniti. Zanimljivo kako je 88,9% gostiju bilo svjesno

[53] BACKER, B., Superior Customer Service: Seven Strategies for Success , The Magazine for Customer Service Managers & Professionals, http://www.customerservicemanager.com/superior-customer-service-seven-strategies-for-success/, 16.09.2016

načinom provođenja marketinga i brandiranja da je Lošinj usmjeren i opredjeljen prema održivom razvoju.

2.5.3. Informiranje i komunikacija

Već je unazad nekoliko godina shvaćena je u Turističkoj zajednici i Gradu Malom Lošinju važnost informiranja i komunikacija sa stanovnicima lošinjskog arhipelaga i sa potencijalnim turistima. Mjeri se vriednost objava, radi se prema donešenom marketing planu. Na jednaki način se pristupa informiranju i komunikaciji rezultata održivosti. Informiranje je vrlo važno, ali u ovom radu želi se naglasiti da je jednako važno i javno objavljivanje podataka održivosti, što nije česti primjer. U pravilu se informacije o odredištima općenito premalo komuniciraju prema medijima, osim klasičnih statističkih podataka o noćenjima i broju gostiju.

Tablica 14. Informiranje i komunikacija na području Grada Malog Lošinja

A.4.1	Postotak posjetitelja koji su naveli da su svjesni napora odredišta usmjerenih na održivost odredišta	0%
A.4.1.1	Postotak poduzeća koja posjetitelje upoznaju sa svojim naporima usmjerenim na održivost u svojim proizvodima, marketingu ili brandiranju	88,90%

Izvor: Turistička zajednica Grada Malog Lošinja, 2015

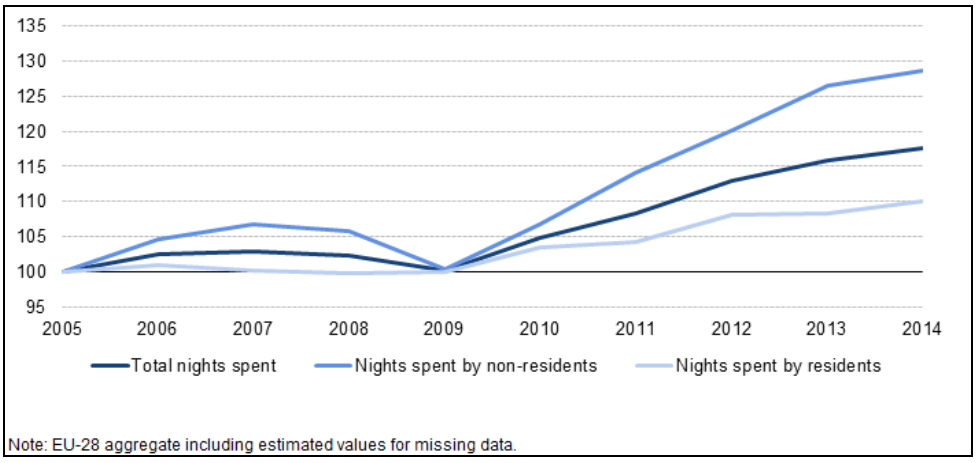
Kao jedan primjer dobrog indikatora svakako se ističe broj nagrada za projekte održivog razvoja, te vrijednost objava u domaćim i stranim medijima po temi održivog razvoja, gdje je Lošinj privaćen kao jedan od najboljih primjera u Hrvatskoj. Procijenjena vrijednost upravo takvih članaka i televizijskih priloga u medijima bila je veća od 10 milijuna kuna.[54]

[54] Izvještaj skupštine o radu Turističke zajednice Grada Malog Lošinja, 2015 godine

3. GOSPODARSKA VAŽNOST TURIZMA NA LOŠINJU

Promatrajući turizam kao skup svih djelatnosti gospodarstva kojeg određuje (turistička) potražnja cilj je mjerenja održivosti dokazati općenito ukupan, izravni i neizravni doprinos turizma gospodarstvu određene zemlje ili destinacije. Procjena ukupnog doprinosa turizma zasniva se na satelitskom izračunu turizma povezan sa strukturom međufaznih tokova te podacima o turističkoj potrošnji. „Na barem jednom višednevnom privatnom putovanju u 2014. bilo je 1,8 milijuna ili 49% stanovništva Hrvatske u dobi od 15 i više godina. Ukupno je ostvareno 6,6 milijuna privatnih putovanja, od čega 4,6 milijuna (70%) putovanja u Hrvatskoj i 2 milijuna (30%) u inozemstvo. Na tim putovanjima najposjećenija zemlja u inozemstvu bila je Bosna i Hercegovina (23% putovanja), slijede Austrija i Slovenija (svaka po 13%), Italija (9%) i Njemačka (8%).[55] Prva procjena pokazuje da je tromjesečni BDP u drugom tromjesečju 2016. realno veći za 2,8% u odnosu na isto tromjesečje 2015. Sezonski prilagođeni tromjesečni BDP u odnosu na prethodno razdoblje bilježi pozitivnu stopu promjene od 0,6%, a u odnosu na isto tromjesečje 2015. realno je veći za 2,0%. Trgovina, prijevoz i skladištenje, smještaj, priprema i usluživanje hrane imaju udio od 3,3 %.“[56]

Slika 15. Trendovi u potrošnji po noćenju u zemljama EU, usporedno sa baznom godinom 2005-2014 (index 2005=100)



IZVOR: European commission, Eurostat, Nights spent at tourist accommodation establishments by residents/non-residents - monthly data, http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-tourist_accommodation_establishments%2C_EU-28%2C_2005-2014_%28index_2005%3D100%29.png, 10.09.2016

[55] Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske, http://www.dzs.hr/, 18.09.2016
[56] Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske, priopcenje za javnost, http://www.dzs.hr/ 18.09.2016

Tamno plavom linijom prikazuje se ukupna potrošnja po noćenju, plavom linijom potrošnja po noćenju gostiju u odredištu, svjetlo plavom linijom prikazuje se potrošnja stanovnika po noćenju. U Strategiji hrvatskog turizma do 2020. godine navodi se plan ostvarivanja ukupne godišnje turističke potrošnje u iznosu od 14,3 milijardi EUR-a, od čega 12,5 milijardi EUR-a otpada na inozemnu, a 1,8 milijardi EUR-a na domaću potrošnju. „Ostvarivanje te razine turističke aktivnosti, uz povećano korištenje turizma za plasman domaćih proizvoda i usluga, gotovo će udvostručiti izravan utjecaj turizma na bruto dodanu vrijednost Hrvatske dostignut u 2011. godini.[57] Nadalje, procjenjuje se da će Hrvatska do 2020. godine ostvariti ukupno oko 86 milijuna noćenja u komercijalnim smještajnim kapacitetima. Uz prosječan godišnji rast od 4,8% godišnje, to je oko 43% više nego u 2011. godini, odnosno oko 26% više od očekivanog ostvarenja u 2015. godini.“[58] Zanimljivo je pogledati usporedne podatke o udjelu dodane vrijednosti i njihovog udjela u turizmu i BDP-u pojedinih zemalja u Europi.

Slika 16. Prihodi i rashodi od turizma, te učešće turizma u BDP za zemljame EU za 2014.

	Receipts (million EUR)		Relative to GDP	Expenditure (million EUR)		Relative to GDP	Net (million EUR)
	2010	2014	2014 (%)	2010	2014	2014 (%)	2014
EU-28 (*)	76 630	109 532	0.8	88 748	98 036	0.7	11 494
Belgium	8 620	10 544	2.6	14 313	17 935	4.5	-7 391
Bulgaria	2 626	2 980	7.0	626	903	2.1	2 077
Czech Republic	5 419	5 148	3.3	3 216	3 875	2.5	1 273
Denmark	4 420	5 746	2.2	6 809	7 667	3.0	-1 921
Germany	26 159	32 613	1.1	58 934	70 261	2.4	-37 648
Estonia	809	1 366	6.8	478	877	4.4	488
Ireland	:	3 656	1.9	:	4 561	2.4	-905
Greece	9 611	13 393	7.5	2 156	2 077	1.2	11 316
Spain	41 218	49 010	4.7	12 788	13 573	1.3	35 437
France	35 464	43 234	2.0	29 016	36 657	1.7	6 577
Croatia	6 221	7 394	17.2	629	634	1.5	6 760
Italy	29 257	34 241	2.1	20 415	21 713	1.3	12 528
Cyprus	1 629	2 142	12.3	956	946	5.4	1 196
Latvia	484	719	3.0	490	536	2.3	183
Lithuania	729	1 042	2.9	644	796	2.2	245
Luxembourg	3 128	3 899	8.0	2 670	2 916	6.0	983
Hungary	4 235	4 421	4.2	1 821	1 531	1.5	2 891
Malta	814	1 146	14.4	234	300	3.8	846
Netherlands	8 850	11 062	1.7	14 473	16 082	2.4	-5 020
Austria	14 027	15 675	4.8	7 717	8 148	2.5	7 527
Poland	7 259	8 450	2.1	6 505	6 679	1.6	1 772
Portugal	7 600	10 394	6.0	2 953	3 318	1.9	7 076
Romania	860	1 379	0.9	1 238	1 825	1.2	-446
Slovenia	1 926	2 056	5.5	923	732	2.0	1 324
Slovakia	1 684	1 941	2.6	1 471	1 860	2.5	81
Finland	2 301	:	:	3 251	:	:	:
Sweden	6 565	9 557	2.2	9 880	13 942	3.2	-4 384
United Kingdom	24 982	35 255	1.6	42 223	47 762	2.1	-12 507
Iceland	:	1 028	8.0	:	734	5.7	294
Montenegro	:	682	:	:	35	:	647
FYR of Macedonia	:	222	2.6	:	112	1.3	110
Serbia	:	863	2.6	:	622	1.9	241
Turkey	17 202	22 299	:	3 923	3 827	:	18 472

(*) Extra EU-28 flows.
Source: Eurostat (online data codes: bop_c6_q, bop_eu6_q and nama_10_gdp)

IZVOR:European commission, Eurostat, http://ec.europa.eu/eurostat/statisticsexplained/images/a/ad/Travel_receipts_and_expenditure_in_balance_of_payments%2C_2010%E2%80%9314_YB16.png , 31.12.2016

[57] Strategija razvoja turizma Hrvatske do 2020. Godine, Ministarstvo turizma, http://www.mint.hr/UserDocsImages/Strategija-turizam-2020-editfinal.pdf, 18.09.2016

[58] Strategija razvoja turizma Hrvatske do 2020. Godine, Ministarstvo turizma, http://www.mint.hr/UserDocsImages/Strategija-turizam-2020-editfinal.pdf. 18.09.2016

Prema navedenim podacima zaključujemo da Hrvatska ima najveće učešće turizma u BDP-u, što svakako nije najpovoljnija pozicija zemlje. Ujedno ima izričito mala ulaganja u turizam u odnosu na prihode, što nije slučaj sa drugim zemljama.

Ovim pokazateljima možemo zaključiti da Hrvatska ima najveći udio turizma u ukupnom BDP-u, a taj udjel raste i dalje u 2013. godini 16,6%, u 2014. godine 17,2 %[59]. Potrebno je kao i druge zemlje (koje imaju između 5-6 % udjela turizma u BDP-u) pronaći nove ekonomske aktivnosti koje će biti izazovi za zapošljavanje, ulaganje i potpora turizmu, no oslanjanje na turizam u 17,2% udjelu u BDP-u pod vladinim mjerama treba vremenom svakako smanjivati.

3.1. Turistički tokovi (količina i vrijednost) na području Grada Malog Lošinja

Prema službenoj definiciji UNWTO turistički prihvatni kapacitet je „maksimalni broj turističkih korisnika koji simultano posjećuju turističko mjesto bez neprihvatljivih poremećaja fizičke, ekonomske i socio-kulturne okoline, kao i bez neprihvatljivog smanjenja kvalitete zadovoljstva posjetilaca. Prihvatni kapacitet izračunava se sa višestrukim pokazateljima kao što su npr: duljina obalne linije, obalne linije za kupanje.“[60] Prema navodima Instituta za turizam prof. dr.sc. Zoran Klarić i mr.sc. Hrvoje Carić u Istraživanju prihvatnog kapaciteta – međunarodna i hrvatska iskustva ističu da minimalni standard plažnog prostora iznosi 5 m^2 po kupaču. Potrebno je, kažu, „sustavno i stručno rješavati problem zasićenog kupališnog prostora, moraju se razvijati idejna rješenja uređenja obale i plaža na osnovi prostorno planske dokumentacije, izvršiti redistribuciju turističke potražnje na lokacije udaljene od obale, uspostaviti monitoring održivog turističkog razvoja kao temelja ostvarivanja dugoročnih promjena.“ Nadalje ističu:“Kvantificiranje parametara održivog turističkog razvoja naziva se turističkim prihvatnim kapacitetom odnosno nosivim kapacitetom, prema originalnom nazivu *carrying capacity.* “[61]

[59] Hrvatska turistička zajednica, Turizam u brojkama, http://business.croatia.hr/Documents/3676/Turizam-u-brojkama-2014.pdf, 19.09.2016
[60] KLARIĆ, Z., CARIĆ, H, Istraživanje prihvatnog kapaciteta, Izazovi upravljanja turizmom, Institut za turizam, Zagreb, 2011, p. 107
[61] KLARIĆ, Z., CARIĆ, H, Istraživanje prihvatnog kapaciteta, Izazovi upravljanja turizmom, Institut za turizam, Zagreb, 2011, p. 107

3.1.1. Ukupna noćenja i dolasci kao pokazatelji ukupnog razvoja turizma na području Grada Malog Lošinja

„U 2015. zabilježeno je 14.343.323 dolazaka i 71.605.315 noćenja turista u turističkim smještajnim objektima u Republici Hrvatskoj. Ostvareno je 9,3% više dolazaka i 7,7% više noćenja turista u 2015. u odnosu na 2014. godinu u turističkim smještajnim objektima u Republici Hrvatskoj. U strukturi ukupno ostvarenih dolazaka turista 88,4% čine dolasci stranih turista, a 11,6% dolasci domaćih turista. Zabilježeno je 10,3% više dolazaka domaćih i 9,1% više dolazaka stranih turista u 2015. u odnosu na 2014. U ukupnim noćima strani turisti ostvarili su 92,0%, a domaći 8,0%. Broj noćenja domaćih turista veći je za 11,3%, a broj noćenja stranih turista veći je za 7,4% u 2015. u odnosu na 2014. godinu. U strukturi noćenja stranih turista najviše noćenja ostvarili su turisti iz Njemačke (23,9%), Slovenije (10,1%), Austrije (9,0%), Češke i Italije (obje po 7,3%), Poljske (6,6%), Slovačke (3,9%), Nizozemske (3,8%), Ujedinjene Kraljevine (3,7%) te Mađarske (3,4%), što je ukupno 79,0%. Turisti iz ostalih zemalja ostvarili su 21,0% noćenja.“[62]

U slijedećoj tablici prikazan je broj dolazaka turista (domaćih i inozemnih) i ostvarenih noćenja u razdoblju od 2006. godine kada je Lošinj tek ulazio u investicijsko razdoblje i nije imao projekt održivog turizma do zaključno 2015. godine.

Tablica 15. Broj turističkih dolazaka i noćenja u razdoblju 2006 godina do 2015. godine na području Grada Malog Lošinja

Godine	**Dolasci**			**ind**	**Noćenja**			**ind**
	Domaći	Strani	**Ukupno**		HR	Strani	**Ukupno**	
2015	38.148	239.561	277.709	106	289.349	1.881.601	2.170.950	103
2014	33.375	229.688	263.063	93	291.829	1.812.350	2.104.179	94
2013	36.125	246.090	282.215	100	296.396	1.933.155	2.229.551	101
2012	37.188	244.461	281.649	99	305.624	1.898.053	2.203.677	100
2011	39.607	245.532	285.139	110	323.627	1.879.818	2.203.445	108
2010	34.213	225.379	259.592	98	268.376	1.767.719	2.036.095	101
2009	37.033	227.086	264.119	101	292.119	1.725.571	2.017.690	104
2008	38.697	222.447	261.144	98	291.430	1.645.942	1.937.372	103
2007	36.171	229.097	265.268	100	239.627	1.627.297	1.866.924	100
2006	33.418	231.090	264.508	94	232.640	1.647.937	1.880.577	101

Izvor: Turistička zajednica Grada Malog Lošinja, 21.09.2016

[62] DZS: U 2015. zabilježeno 9,3% više dolazaka i 7,7% više noćenja u odnosu na lani, Ministarstvo turizma, http://www.mint.hr/default.aspx?id=30725, 01.09.2016

U tablici se pregledno prikazuje da broj noćenja sustavno raste svake godine od 1.880.570 noćenja ostvareno 2006 godine do 2.170.950 noćenja ostvareno 2015. godine, u skladu s planom održivog razvoja Grada Malog Lošinja. Rast nije vezan za povećanje turističkih kapaciteta, već podizanjem kvalitete smještaja i kategorije, nije vezan za povećanje noćenja u glavnoj sezoni, već je vezan za produljenje predsezone i posezone. Rast je u potpunosti u skladu sa strategijama razvoja i sa smjernicama UNWTO-a u cilju produljenja turističke glavne sezone na razdoblje u pred i posezoni[63]. Pad noćenja u 2014. godini dogodio se za vrijeme velikog investicijskog ciklusa kada su dva hotela (Bellevue i Helios) bili zatvoreni.

3.1.2. Pokazatelji turističke potrošnje, duljina boravka na području Grada Malog Lošinja

„Ukupna turistička potrošnja na području Hrvatske u 2010. godini, ostvarena na ukupno 51,6 milijuna putovanja, bila je 53 milijarde kuna ili 7,3 milijarde eura. Realizirana turistička potrošnja prema eksperimentalnom satelitskom računu turizma izravno generira 8,5% izravne bruto dodane vrijednosti, odnosno 8,3% izravnog bruto domaćeg proizvoda Hrvatske. Relativan doprinos turizma gospodarstvu u odredištu (% BDP-a) Grada Malog Lošinja iznosi 34,45%. To je jedan od mnogobrojnih podataka koje se moralo uvrstiti u mjerive pokazatelje održivog razvoja Malog Lošinja.

Turisti su 2014. godine u hrvatskim primorskim županijama prosječno dnevno troše 66,3 eura, od čega 36,2 eura za smještaj. U isto vrijeme dnevna potrošnja po turistu na Lošinju (smještaj, hrana i piće, druge usluge) iznosi gotovo prosjek: 66,36 EUR.“[64]

Gosti su u Republici Hrvatskoj su u prosjeku boravili 5,2 noćenja. Najduže su boravili gosti iz Njemačke (prosječno 7,6 noćenja), a najkraće, gosti iz Italije (prosječno 4,5 noćenja) u grupi prvih deset.[65] Na području Grada Malog Lošinja prosječna duljina boravka turista u 2015. godini iznosi 8 noćenja.

Prosječna duljina boravka jednodnevnih posjetitelja na području Grada Malog Lošinja u 2014. godini iznosi 8 sati. U prikupljanju ovog podatka za ETIS primjetilo se da nema sustavnog planiranja, upravljanja i bilježenja podataka o jednodnevnim posjetiteljima.

[63] World tourism organisation, International tourist arrivals up 4% reach a record 1.2 billion in 2015, Press Release, http://media.unwto.org/press-release/2016-01-18/international-tourist-arrivals-4-reach-record-12-billion-2015, 21.09.2016

[64] Institut za turizam, TOMAS Ljeto 2014, 19.09.2016

[65] Institut za turizam, Hrvatski turizam u brojkama, http://www.iztzg.hr/UserFiles/file/institut/Hrvatski-turizam-u-brojkama-2015-Broj-03.pdf, 19.09.2016

3.1.3. Poslovni rezultati turističkih poduzeća u ukupnom održivom razvoju

Gospodarski je razvoj važna poveznica u provođenju održivog razvoja u destinaciji. Zaštita okoliša je moguća samo davanjem prilika za razvoj gospodarstva. „Uspjeh koncepta održivog razvoja na svjetskoj razini moguć je ostvarivanjem glavnih političkih ciljeva i provođenjem društvenih promjena. Održivi razvoj može se definirati kao odnos između dinamičnih gospodarskih sustava koje osmišljava čovjek i većih dinamičnih ekoloških sustava koji se sporo mijenjaju i koji moraju biti u ekološkoj ravnoteži.“[66]

Značajan doprinos poduzeća održivom razvoju je implementacija ISO standarda, te ostalih europskih i svjetskih standarda koji garantiraju kvalitetu u upravljanju i raspolaganju resursima, te kvalitetu usluge. Upravo tako od mikropoduzeća i njihovih upravljanja u skladu sa temeljnim vrijednostima održivog razvoja možemo postići ciljeve globalne misije održivosti. Grupa Jadranka[67] u svom sustavu ima hotele, kampove, yachting, trgovinu i ostvaruje godišnje više od milijun noćenja. Investirala je od 2008. – 2015. godine investirala je oko 178 mil. € u modernizaciju uglavnom hotela, od prosječno hotela 3* sada ima samo hotele sa 4* i 5*. To su bile uglavnom sve rekonstrukcije tako da se gradilo na mjestima postojećih zgrada, bez širenje građevinskih zona. Kod modernizacije hotela vodilo se računa o energetskoj učinkovitosti – zamijenjene su kotlovnice na mazut sa kotlovnicama na plin. Vodilo se računa o izolaciji u svim dijelovima zgrada, u nekim hotelima uređeni su zeleni krovovi. Svi hoteli imaju sustav pametnih soba a hoteli 5* i sustav centraliziranim upravljanjem energijom, grijanje i hlađenje je riješeno sa dizalicama topline. Postavljeni su sustavi za zalijevanje zelenila kap na kap i prskalice, na krovu hotela na Sunčanoj uvali postavljeni su solarni kolektori, u novim hotelima postavljena je uglavnom led rasvjeta. U zoni trgovine postavljene su na ravne krovove fotonaponske ćelije za proizvodnju električne energije. Kampovi Bijar i Baldarin imaju biološke pročišćivaće otpadnih voda, svi bazeni koriste morsku vodu. Od 2008. provodi se selektivno sakupljanje otpada u svim našim objektima. Nove investicije su u roku od 3 godine donijele otvaranje više od 160 stalnih novih radnih mjesta. Od 2008. Grupa Jadranka ima certifikate ISO 9001 za upravljanje kvalitetom i ISO 14001 za upravljanje okolišem koji se redovito bez problema obnavljaju. Jadranka grupa od 2016. godine ima i novi certifikat, ISO 50001 za upravljanje energijom. Hotel Punta ima međunarodni certifikat ECARF – prvi hotel u hotel u Hrvatskoj koji garantira gostima sa

[66] World Comission on Environment and Development, Our Common Future, United Nations, General Assembly, http://www.worldinbalance.net/pdf/1987-brundtland.pdf 31.12.2106
[67] http://www.jadranka.hr/, 15.01.2017

alergijama sigurnost u svim segmentima, SPA hotela Aurora, Punta i Bellevue imaju međunarodne certifikate ESPA – za kontrolu kvalitete i svih sigurnosnih uvjeta u SPA zonama hotela. Hoteli Aurora, Vespera, Punta i Bellevue imaju certifikate „zeleni hoteli" (Sustainable hotels) koje izdaje UPUHH i to Bellevue i Punta u najvišoj kategoriji „superior" te Aurora i Vespera u kategoriji „advanced". Grupa Jadranka podupire razne projekte i udruge sa oko 800.000 kn godišnjih donacija.[68]

Tablica 16. Poslovni rezultati turističkih poduzeća u 2015. godini

POKAZATELJ	REZULTATI U DESTINACIJI
Prosječna duljina boravka turista	8 noći
Prosječna duljina boravka jednodnevnih posjetitelja (sati)	8 sati
Postotak 10 najvećih tur. poduzeća uključenih u upravljanje odredištem /kooperativni marketing	77,70 %
Stopa popunjenosti u komercijalnim smještajnim kapacitetima po mjesecu i prosjek za godinu	26 % i 26,5 %
Prosječna cijena po osobi u odredištu	41 EUR

Izvor: Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

3.1.4. Interni monitoring Udruge vodiča o izletima na Lošinju

Od Udruge vodiča Turistička zajednice Grada Malog Lošinja preuzelo se podatke o broju izletnika, školskih izleta, prosječnoj duljini boravka i sl.

Tablica 17. Dodatni pokazatelji – interni monitoring Udruge turističkih vodiča Malog Lošinja

Udruga vodiča Lošinj	
Brodski izleti /srijeda/subota/nedjelja (visoka sezona)	cca 200 osoba
Brodski izleti /srijeda/subota/nedjelja (niska sezona)	cca 180 osoba
Školski izleti svakodnevno (niska sezona)	cca 50 osoba
Potrošnja po izletu (bez ručka)	35,00 Kn
Prosječna duljina boravka	8 sati

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

Obvezni dodatni pokazatelji koji je Europska komisija zadala da se mora prikupiti iskazala je slabosti u sustavnom praćenju pojedinih pokazatelja. Prikupljajući ovaj podatak postojali su mnogobrojni problemi jer nitko ne objedinjava statističke podatke o broju jednodnevnih

[68] Turistička zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

posjetitelja (izletnika) i broju školskih izleta. Kao duljina boravka u odredištu navodi se 8 sati, jer je to najkraći vremenski period koji obuhvaća razgled otoka sa jednim obrokom. Ovim načinom prikupljanja podataka pretpostavlja se da će u buduće biti svi podaci kvalitetnije sortirati, pa time i kvalitetnije prezentirani.

3.1.5. Zeleni turizam i vizija

Program Ujedinjenih naroda za okoliš (UNEP) pokrenula je 2008. godine inicijativu zelene ekonomije, koja se sastoji se globalnog istraživanja s ciljem motiviranja politike zemalja da podržavaju ulaganja u zaštitu okoliša kao način postizanja održivog razvoja.[69] Zahvaljujući ovoj inicijativi i radu drugih agencija, "zelenog gospodarstva u kontekstu održivog razvoja i iskorjenjivanja siromaštva"[70] je stavljen na Rio + 20, te je priznat kao alat za postizanje održivog razvoja od 2012. godine. UNEP je razvio radnu definiciju za zeleno gospodarstvo i tumači da je to „gospodarstvo koji rezultira poboljšanom ljudskom blagostanju i društvenom kapitalu, dok značajno smanjenjuje rizik za okoliš i ekologiju zbog nestašice. Zelena ekonomija se može tumačiti kao ekonomija sa niskom razinom ugljika, štedljivih elemenata i socijalno uključiva. U zelenom gospodarstvu rast prihoda i zapošljavanja potencirane su od javnih i privatnih investicija, ali i onih koje u isto vrijeme uz rast smanjuju emisije ugljičnog dioksida i zagađenja, podržavaju uvođenje održive energije i učinkovitost resursa, te spriječavaju smanjenje biološke raznolikosti i ekosustava. Osim toga, zelena ekonomija mora voditi računa o tri elementa održivosti (zaštite okoliša, socijalnu jednakost i gospodarski razvoj) a iskorjenjivanje siromaštva treba čuvati kao primarni cilj.“[71]U većini zemalja u razvoju, većina populacije i njihovih sredstava za život izravno ovisi o prirodnim resursima, dok su u isto vrijeme posebno osjetljivi na rizike klimatskih promjena i ekološke oskudice, u pravilu vode. Zeleno gospodarstvo neće riješiti sve probleme siromaštva, ali može pomoći u pronalaženju načina za zaštitu globalnih ekosustava, smanjuje rizik od globalnih klimatskih promjena, poboljšava energetsku sigurnosti, te istovremeno poboljšava životne uvjete siromašnih stanovnika održivim razvojem.[72]

[69] United Nations Environment Programme, What is an "Inclusive Green Economy", http://web.unep.org/greeneconomy/what-inclusive-green-economy , 31.12.2016
[70] United Nations Environment Programme, What is an "Inclusive Green Economy", http://web.unep.org/greeneconomy/what-inclusive-green-economy , 31.12.2016
[71] United Nations Environment Programme, What is an "Inclusive Green Economy", http://web.unep.org/greeneconomy/what-inclusive-green-economy, 31.12.2016
[72] United Nations Environment Programme, 2011, P. 20

Green Globe's International Standard je jedan od primjera prvih standarda certifikata održivosti, razvijen je već više od 20 godina. Danas je to standard koji je poznat u svijetu po najvišim standardima i lider je u certifikatima za održivost i ekološki pristup turizmu. Sve je više turističkih subjekata u svijetu koji aktivno sudjeluju u programima održivog razvoja, vode brigu o okolišu i čistoći, recikliranju, i sl.

Tablica 18. Održivo upravljanje turizmom u turističkim poduzećima

KRITERIJI	POKAZATELJ	REZULTATI U DESTINACIJI
Održivo upravljanje turizmom	Postotak turističkih poduzeća / objekata koje koriste certifikate / oznake ekološke mjere ili mjere korporativne društvene odgovornosti	44,40 %
	Broj turističkih poduzeća s izvješćima o održivosti u skladu s Globalnom inicijativom za izvještavanje (GII)	nema

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

U sklopu pokazatelja održivosti pripada i izvještavanje u skladu sa Globalnom turističkom inicijativom za izvještavanje (GII). U tom dijelu Lošinj nema podatke, no budući su ovi pokazatelji neobavezni daje se uputa ETIS-a da se u budućnosti treba voditi briga i o tome da se sustavno krene u izvještavanje u skladu sa Globalnom turističkom inicijativom.

Prema navodima u Green growth-u, „postoji osam institucionalnih inovacija koje bi u budućnosti mogli pojačati ekonomski sustav za inteligentno upravljanje ekonomijom, sa istovremenom jakom svijesti o održivom razvoju: poštivanjem eko-sustava u svakom pogledu, razmišljati o poduzetništvu kao o „strasti", novac i kapital moraju služiti gospodarstvu, tehnologija – o razvoju tehnologije educirati ljude, da budu donositelji odluka i kreatori ideja, a ne samo pasivni primatelji informacija."[73] Prema Green growth-u moraju se izgraditi ljudski kapaciteti za „ostvarivanje suradnje, koordinaciju holističkog pristupa i održivost na razini cijelog sustava. Potrebno je mjeriti nivo blagostanja kao što su nivo bruto nacionalne sreće (GNH) i pravi pokazatelj napretka (GPI). Moramo voditi brigu o upravljanju kroz djelovanje zajedničke svijesti, multidisciplinarnim pogledom, vizionarskim pristupom i oblicima vlasništva štititi interese budućih generacija. Ističe se da ovih osam točaka može

[73] Organisation for Economic Co-operation and Development, Green Growth Indicators, http://www.oecd.org/greengrowth/greengrowthindicators.htm, 21.09.2016

pomoći pri promijeni stava o ekonomiji 21. stoljeća koji stvara blagostanje za sve stanovnike.“[74]

Lipman je osmislio izraz "Travelism' kojim je opisao svjetsku ulogu putovanja i turizma u globalnoj ekonomiji. 'Travelism sutra' morat će se temeljiti na "održivoj mobilnosti, održivim destinacijama i održivom načinu života", izjavio je Lipman. Sva prijevozna sredstva i mjesta koja turisti posjećuju i u kojima turisti odsjedaju, morati biti održivi i rezultati se strogo kontroliraju. Po njemu će obrazovanje imati ključnu ulogu u ovoj promjeni paradigme. Upravo iz tih razloga osnovali su „Green Growth Travelism institut“ koji funkcionira kao dio World University za okoliš, a daje akademsku podršku za zelenu transformaciju u turizmu.[75] On je također skrenuo pozornost na novo Međunarodno vijeće za partnerstvo u turizmu (ICTP), koji mrežom turističkih destinacija zajedno promoviraju kvalitetni „zeleni rast“ – napredak gospodarstva i održivi razvoj. Danas postoji i privlačna niša koja čini oko 25% od ukupnih turista koja je zainteresirana za npr. održive zelene hotele, apartmane, kampove, restorane.[76]

[74]Green growth travel, 8 institutional innovations that could update the economic system, http://www.greengrowth.travel/8-institutional-innovations-that-could-update-the-economic-system/, 06.08.2016

[75] DELACY, T., JIANG M., LIPMAN, G., VORSTER S., Green growth knowledge Platform, Green Growth and Travelism: Concept, Policy and Practice for Sustainable Tourism, May 2014, http://www.greengrowthknowledge.org/resource/green-growth-and-travelism-concept-policy-and-practice-sustainable-tourism, 06.08.2016

[76] World economic forum, Meeting report: Annual Meeting of the New Champions 2016, https://www.weforum.org/events/past, 31.12.2016

3.2. Ekonomska održivost u turizmu

Općenito kada se govori o utjecaju turizma na cjelokupno gospodarstvo, Mediteranska regija je vodeća svjetska turistička destinacija, no unutar nje prisutne su velike razlike.[77] Ona ostvaruje 30% ukupnih turističkih dolazaka i 25% ukupnog prihoda od svjetskog turizma, pri čemu 80% turista putuje iz Europe, većinom iz Njemačke. ARLEM znači Euro-mediteranska regionalna i lokalna skupština (ARLEM) koja je stalna, zajednička skupština koja predstavlja lokalne i regionalne partnere u Europskoj uniji za Mediteran. Ona okuplja 80 lokalnih i regionalnih predstavnika iz EU-a i mediteranskih partnera i osigurava sudjelovanje regionalnih i lokalnih vlasti u euro-mediteranskoj političkoj raspravi. Članovi ARLEM-a u potpunosti se zalažu za slijedeće principe: „Razvoj turizma treba temeljiti na konkurentnosti i održivosti, koju možemo podijeliti u tri kategorije: gospodarsku održivost koja osigurava pravedan i učinkoviti gospodarski razvoj te omogućava razvoj budućim generacijama, na socio-kulturnu održivost koja je kompatibilna s kulturom, vrijednostima i identitetom mediteranskih regija i kao treće, ekološku održivost koja osigurava razvoj kompatibilan s očuvanjem osnovnih procesa, biološke raznolikosti i bioloških resursa.“[78]

Danas se u službenim statistikama u Hrvatskoj u pravilu zbrajaju noćenja i dolasci u turističkim zajednicama na nivou destinacije i tako se mjeri uspješnost. Međutim, potencijali određene destinacije i ispravnu sliku o uspješnosti potrebno je prikazati održivošću destinacije. Takvim se sustavnim mjerenjem može rad jedne destinacije usporediti sa međunarodnim turističkim pokazateljima u mnogobrojnim indikatorima održivosti. Jedan od najboljih načina kako bi se poboljšala gospodarska korist za integraciju turizma u nacionalnom gospodarstvu, nalazi se u uspostavi jake veze između turizma i drugih gospodarskih sektora, uključujući poljoprivredu, ribarstvo, proizvodnju, trgovinu, kulturu. Turizam jača sve navedene sektore i osigurava stanovnicima dodatni prihod.

[77] Izvješće o održivom turizmu na Mediteranu, Ovo izvješće sastavila je izvjestiteljica Michèle Sabban (Skupština europskih regija; Regionalno vijeće pokrajine Ile-de-France/FR). Članovi ARLEM-ovog povjerenstva za održiv razvoj (SUDEV) raspravljali su o izvješću 16. siječnja 2013. te ga usvojili za vrijeme 4. plenarne sjednice ARLEM-a 18. veljače 2013. u Bruxellesu, Belgija. http://cor.europa.eu/en/activities/arlem/activities/meetings/Documents/sudev-report2012-tourism-hr.pdf, 21.09.2016

[78] Izvješće o održivom turizmu na Mediteranu, Ovo izvješće sastavila je izvjestiteljica Michèle Sabban (Skupština europskih regija; Regionalno vijeće pokrajine Ile-de-France/FR). Članovi ARLEM-ovog povjerenstva za održiv razvoj (SUDEV) raspravljali su o izvješću 16. siječnja 2013. te ga usvojili za vrijeme 4. plenarne sjednice ARLEM-a 18. veljače 2013. u Bruxellesu, Belgija. http://cor.europa.eu/en/activities/arlem/activities/meetings/Documents/sudev-report2012-tourism-hr.pdf , 21.09.2016

3.2.1. Količina i kvaliteta zaposlenosti u turizmu

Hrvatska ima velikih problema sa zaposlenima u turizmu. „Sezonska radna snaga čini udio i do 40% zaposlenih u turizmu, dok je udio visokoobrazovanih kadrova takozvanih viših menadžera nedovoljan s obzirom na suvremene potrebe turizma 21. stoljeća.“[79] Na Lošinju je taj odnos nešto viši i iznosi 49,5 % sezoneske radne snage u odnosu na stalno zaposlene[80]

Svake godine postoje sve veći kadrovski problemi i važno ih je sustavno rješavati, novim sustavom školstva, specijalizacijom i cjeloživotnim obrazovanjem, poticanjem poduzetnika na stalno zapošljavanje djelatnika, koji time dobivaju sigurnu životnu egzistenciju. U strategiji hrvatskog turizma navodi se da je planirano u budućnosti „otvorenje dva do tri referentna centra izvrsnosti, radi provedbe praktične nastave i stjecanja suvremenih znanja i vještina prilagođenih potrebama turističkog privređivanja. Na taj način učenici i studenti bi kroz praktičnu nastavu i obavljanje operativnih aktivnosti i funkcija. Potiče se uspostavljanje specijaliziranih visokih poslovnih škola. Ključ uspjeha za postizanje izvrsnosti u turizmu je edukacija srednjeg menadžmenta kao osnovne karike u procesu isporuke kvalitete. Potrebno je osnovati nekoliko privatnih specijaliziranih visokih poslovnih škola za hotelijerstvo, ugostiteljstvo i turizam sa specijalistički profiliranim programima, utemeljenim na učinkovitoj kombinaciji stjecanja stručnih znanja i praktičnih vještina čiji bi programi, osim nužnih suvremenih teorijskih znanja, uključivali visok udio praktične nastave i praktičnog rada, te primjenu suvremenih nastavnih metoda.

Potiče se uspostavljanje kontinuirane suradnje sa svjetskim i/ili regionalnim centrima obrazovne izvrsnosti specijaliziranim za turizam (kao što su primjerice Cornell University School of Hotel Administration, Ecole Hoteliere de Lausanne i sl.). Kako bi se promovirala svijest o značaju turističke orijentacije Hrvatske, potrebno je utemeljiti turizam kao dio obrazovnog programa osnovnih škola, čime bi se kod najšire populacije u Hrvatskoj stvorila pozitivna svijest o turizmu u najranijoj dobi, kad se formiraju osnovni životni stavovi. Ovo je preduvjet za djelotvorno i skladno funkcioniranje cjelokupnog turističkog sustava u zemlji.“[81]

[79] SABOL OPAČIĆ, V. , Problematika zapošljavanja u ugostiteljstvu i turizmu, Problems of Employment in Catering and Tourism, P. 1

[80] Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

[81] Ministarstvo turizma, Strategija hrvatskog turizma 2020, http://www.mint.hr/UserDocsImages/Strategija-turizam-2020-editfinal.pdf, 19.09.2016

Tablica 19. Količina i kvaliteta zaposlenosti

Pokazatelj	Rezultati u odredištu
Neposredna zaposlenost u turizmu kao postotak ukupne zaposlenosti	52,18 %
Postotak sezonskih poslova u turizmu	49,50 %
Postotak poduzeća u turizmu koji pružaju mogućnost stažiranja studentima	66,60 %

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

Na području Grada Malog Lošinja u 2104. godini 52,18% zaposlenih bilo je zaposleno u turizmu. Od ukupno zaposlenih u turizmu, sezonske poslove u turizmu obavlja 49,50 %. Od ukupnog broj turističkih poduzeća 66,60% pružaju mogućnost stažiranja studentima. Ovim podacima koji su obrađeni zaključujemo da nedovoljan broj poduzeća daje priliku mladima za stažiranje, ovo je rezultat na koji se treba utjecati kako bi se poboljšao.

Slika 17. Broj zaposlenih u turizmu u 2013 godini u zemljam EU

	Total non-financial business economy(1)	Services(2)	Tourism industries (total)(3)	Transport (total)(4)	Accommo-dation (scope of Reg. 692/2011)(5)	Food and beverage (total)(6)	Car and other rental (total)(7)	Travel agency, tour operators (total)(8)	Selected tourism industries(9)
EU-28	133 076 972	55 244 131	12 043 560	1 988 400	2 364 233	6 960 025	199 664	492 426	3 252 701
Belgium	2 709 917	1 210 008	:	:	22 245	131 927	4 134	8 773	36 394
Bulgaria	1 864 690	606 534	:	:	39 349	90 996	1 947	5 946	48 301
Czech Republic	3 486 702	1 071 154	186 473	27 288	30 074	115 165	2 060	11 885	47 486
Denmark	1 601 015	639 217	:	:	16 973	41 923	1 532	6 304	32 468
Germany	26 468 059	10 823 695	2 076 514	273 320	499 935	1 176 844	28 804	97 611	662 078
Estonia	400 718	150 405	:	:	6 090	13 060	698	1 766	8 160
Ireland	1 097 444	543 723	:	:	54 145	91 445	1 727	4 602	66 624
Greece	2 198 983	853 200	:	:	74 102	196 549	3 797	11 604	88 143
Spain	10 574 716	4 748 975	1 324 118	:	241 857	841 933	14 863	50 277	325 378
France	15 295 948	6 825 778	1 323 076	398 351	193 283	662 794	27 476	41 172	302 761
Croatia	996 631	347 568	112 055	14 343	30 936	59 714	1 311	5 751	:
Italy	14 407 907	5 545 722	1 404 906	157 048	256 365	932 266	13 535	45 692	325 172
Cyprus	207 254	92 970	:	:	16 778	17 338	638	1 565	19 352
Latvia	584 281	229 221	36 939	6 598	6 089	20 793	1 339	2 120	9 563
Lithuania	869 398	299 795	45 837	5 866	7 446	27 975	1 646	2 904	10 854
Luxembourg	243 372	116 843	:	:	3 437	12 391	404	:	:
Hungary	2 393 877	924 340	152 050	32 599	23 300	87 116	3 367	5 668	31 073
Malta	121 972	57 440	20 258	:	7 790	6 962	:	1 596	:
Netherlands	5 343 971	2 677 890	:	:	75 937	279 782	9 035	22 356	123 379
Austria	2 707 211	1 105 638	333 704	46 328	109 690	162 209	3 697	11 780	129 370
Poland	8 205 480	2 436 109	334 938	100 377	66 066	143 465	7 260	17 770	89 731
Portugal	2 853 849	1 136 541	:	:	54 277	192 533	4 383	9 675	74 832
Romania	3 835 627	1 174 306	215 042	59 617	40 115	102 817	2 638	9 855	59 542
Slovenia	573 850	190 031	:	:	10 135	21 186	359	1 944	13 204
Slovakia	1 401 847	435 793	66 943	12 734	11 976	37 098	1 989	3 146	18 819
Finland	1 457 598	475 170	:	:	8 899	33 601	1 087	4 822	17 007
Sweden	3 027 838	1 326 564	249 989	60 109	45 959	128 391	2 978	12 550	68 139
United Kingdom	18 146 817	9 199 501	2 125 821	232 831	410 985	1 331 752	56 960	93 292	580 731
Norway	1 540 190	625 508	135 389	45 461	29 190	53 238	1 538	5 962	42 804
Switzerland	2 744 454	1 102 948	:	:	66 611	124 138	1 348	15 957	95 189

Note: Tourism aggregates estimated using available data and including 2012 data for some countries. Due to unreliable data at country level, the use of 2012 data instead, and rounding, deviations can occur between total and subtotals.
(1) NACE sections: B-N_S95_X_K (Total business economy; repair of computers, personal and household goods; except financial and insurance activities). IE, EL and FI: 2012 data.
(2) NACE sections: H-J, L-N and NACE division S95.
(3) NACE classes: H491, H4932, H4939, H501, H503, H511, I551, I552, I553, I561, I563, N771, N7721 and division N79.
(4) NACE classes: H491, H4932, H4939, H501, H503 and H511. LT: 2012 data.
(5) NACE classes: I551, I552 and I553. IE: 2012 data. EE, IE, LU and NL: including NACE class I559.
(6) NACE classes: I561 and I563. IE: 2012 data.
(7) NACE classes: N771 and N7721. EU-28 estimate not including MT. IE: 2012 data. DK, EE, IE, ES and CH: not including class N7721.
(8) NACE division N79. EU-28 estimate not including LU. IE and FI: 2012 data.
(9) NACE divisions: H51, I55 and N79. FR and SE: include class H511 instead of division H51.
Note: Full description of economic activities covered, see under "Data sources and availability".
":" : Aggregate not available due to one or more unreliable components at NACE 3 or 4 digit level.

IZVOR: European commission, Eurostat, http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/images/6/61/Number_of_persons_employed%2C_by_economic_activity%2C_2013.png, 19.09.2016

Prema priloženim podacima na prostoru EU zaposleno je više od 12 milijuna ljudi u turizmu, od toga gotovo 7 milijuna radi u uslugama hrane i pića, u uslugama smještaja više od 2,3 milijuna itd. U Hrvatskoj je prema ovim podacima gotovo milijun stanovnika zaposleno u turizmu.

3.2.2. Upravljanje ljudskim kapitalom

Transformacija u zelenu ekonomiju može generirati od 15 do 60 milijuna dodatnih radnih mjesta na globalnoj razini tijekom sljedeća dva desetljeća i riješiti egzistencijalne probleme desetke milijuna radnika koji su trenutno u siromaštvu, navodi se u izvješću koje je predvodila Green Jobs inicijativa.[82]

„Iako se broj radnih mjesta nije povećavao istom brzinom kao broj turista, turizam ipak predstavlja ključni poticaj za zapošljavanje kronično visokih stopa nezaposlenosti, naročito među mladim ljudima. Upravljanje ljudskim resursima u ovom sektoru stoga bi trebalo uključivati pristup specijaliziranoj edukaciji te privlačnim uvjetima rada i dohotka.“[83]

Razvojem turizma otvaraju se nova radna mjesta, postoji potreba za dodatnom edukacijom, cjeloživotnim obrazovanjem, što se mjerenjem održivosti numerički može iskazati i time osvjestiti prilike i mogućnosti za smanjenje broja nezaposlenih, mogućnosti prekvalifikacija i povećanje ekonomske sigurnosti stanovnika.

Tablica 20. Zaposleni sa evidencije Hrvatskog zavoda za zapošljavanje na sezonskim poslovima na području ispostave Cres – Lošinj 2014. godine

ZAPOSLENI S EVIDENCIJE HZZ-a NA SEZONSKIM POSLOVIMA NA PODRUČJU ISPOSTAVE CRES-LOŠINJ OD 2010. DO 2014. GODINE	2014.
zaposleni iz evidencije HZZ PU Rijeka	172
zaposleni iz evidencije ostalih Područnih ureda (županija)	824
Ukupno	996

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

Kada se povezanost ljudskih resursa sa drugim sektorima ne iskorištava dovoljno, možemo zaključiti da smo svjedoci propuštenih prilika. Ističu se dvije glavne komponente koje se računaju kao pouzdani pristupi propuštenih učinaka. Interni propušteni gubici zbog neiskorištene turističke djelatnosti, te neiskorištene mogućnosti primatelja usluga koji nisu

[82]International labour organisation, Transition to green economy could yield up to 60 million jobs, ILO says, http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_181795/lang--en/index.htm 09.08.2016

[83] Arlem, http://cor.europa.eu/en/activities/arlem/activities/meetings/Documents/sudev-report2012-tourism-hr.pdf , 17.1.2017

turističku destinaciju doživjeli u potpunosti radi nedovoljne konzumacije usluga, a koje su bili spremni platiti.[84]. U propuštenim prilikama vidi se i mogućnost dodatne edukacije prodajnih vještina, koordinacija, brainstorminga i holističkog pristupa prema potrebama gosta i poduzeća.

Upravo radi toga je važno mjerenje što većeg broja indikatora održivosti, jer se time donose zaključci koji su „prethodnica mjerama za popravak određenih rezultata i akcijskim planovima. Vrlo je važno kontinuirano izvještavati javnost o rezultatima poslovanja turističkih poduzeća, o njegovu utjecaju na okoliš, pozitivnim i negativnim efektima, o socio - kulturnom utjecaju i ekonomskoj opravdanosti. Izvještaji o stanju u okolišu i održivom razvoju prikazuju važne podatke koje predstavljaju najvažnije činjenice o održivom poslovanju hotelskog poduzeća, te daju uravnotežen i razuman prikaz učinka održivosti samoga poduzeća. Takve izvještaje treba kontinuirano upotpunjavati novim podacima i činjenicama što je rezultat sve zahtjevnijih potrošača i globalnoga okruženja. Uvođenje elemenata održivosti u sve poslovne aktivnosti hotelskog poduzeća jamstvo je dugoročnog uspjeha i konkurentnosti, pridonosi ugledu i imidžu poduzeća, izvor je njegove konkurentske prednosti itd.“[85] Potrebno je ulagati u obrazovanje i razvoj svojih zaposlenika, a posebno menadžera određenih poslovnih područja. „osmišljavati više obrazovnih programa za vlastite zaposlenike koji se odnose na održivi razvoj i njegovo postizanje. Treba normirati što više svojih objakata s normom ISO 9001. Valja uvesti sustav upravljanja okolišem ISO 14001. Mora se angažirati i zaposliti posebna osoba na radno mjesto menadžera okoliša. Potrebna je veća suradnja s lokalnom turističkom zajednicom, s kojom se može raditi na razvoju raznih programa razvoja i drugih aktivnosti. Kontinuirano valja istraživati zadovoljstvo vlastitih gostiju“.[86] Prema istraživanju o stavovima menadžera i faktorima za usmjeravanje na podizanju nivoa inovacijskih aktivnosti kod zaposlenika navedeni su između ostalog: predanost zaposlenika, obuka zaposlenika, stručnost zaposlenika, emancipacija zaposlenika, uključenost u inovacijski proces, strategija upravljanja ljudskim potencijalima, sustav nagrađivanja i mjerenja ponašanja zaposlenika, strategija inovacija, inovacijske mreže, interni

[84] CERNAT, L., GOURDON, J., Is the concept of sustainable tourism sustainable? Developing the Sustainable Tourism Benchmarking Tool, University of Manchester (IDPM) and CERDI, Clermont-Ferrand, 2011

[85] GOLJA, T., izvorni znanstveni rad, Percepcija menadžera o važnosti implementacije načela održivog razvoja u poslovne strategije hotelskih poduzeća – slučaj velikih poduzeća u Istri, 2009

[86] GOLJA, T., izvorni znanstveni rad, Percepcija menadžera o važnosti implementacije načela održivog razvoja u poslovne strategije hotelskih poduzeća – slučaj velikih poduzeća u Istri, 2009

izvori informacija, primjerena alokacija resursa, tehnološka sinergija, podrška višeg managmenta i sl.[87]

3.2.3. Sigurnost i zdravlje na području Grada Malog Lošinja

U Strategiji razvoja hrvatskog turizma do 2020. navodi se da 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 svom cjelokupnom prostoru, njeguje kulturu kvalitete, a svojim gostima tijekom cijele godine pruža gostoljubivost, sigurnost i jedinstvenu raznovrsnost autentičnih sadržaja i doživljaja.“ [88]

Utjecaj elementa ‘osjećaj sigurnosti u zemlji’ na izbor destinacije provođenja ljetnog odmora[89] je drugi od 14 važnih elemenata za ljetni odmor (odmah nakon ljepote krajolika). „Europljani su sve više zabrinuti mogućnošću (terorističkih) napada tijekom putovanja. ‘Rizik od napada’ važan je čimbenik izbora turističke destinacije, prije klimatskih uvjeta i budžeta. Nijemci i Austrijanci su najosjetljiviji na terorističke napade i njihove rizike u izboru destinacije provođenja odmora. ‘Rizik od napada’ na trećem je mjestu na listi ‘briga’ tijekom putovanja na odmor (37% jako zabrinuto, 14% donekle zabrinuto). „[90]

Postotak turističkih poduzeća na području Grada Malog Lošinja u kojima je provedena protupožarna inspekcija u 2014 godini iznosila je 100%, prvenstveno iz razloga obvezne zakonske regulative Republike Hrvatske. Prema analizama podataka u anketama provedenim u Lošinju, može se zaključiti da se ipak pojedine aktivnosti mogu poduzeti kako bi se povećala sigurnost u odredištu. Naglašena je mogućnost sprečavanja prirodnih opasnosti, gospodarskog razvoja i uključenjem lokalnog stanovništva u sve projekte ponovo se može postići njihov senzibiltet. Iz tog razloga u pokazateljima održivog razvoja odredišta dodan je pokazatelj uspješnosti službi koji su odgovorni za zdravlje i sigurnost kako slijedi:

[87] GRISSEMANN, U., PIKKEMAAT, B., WEGER, C., Uzročnici inovacijskih aktivnosti u turizmu: empirijsko istraživanje hotelijerstva u Alpama, Turizam, Zagreb, 2013, p 21-23
[88] Institut za Turizam, Zagreb, Turizam i sigurnost, http://www.iztzg.hr/UserFiles/file/novosti/2015/Turizam-i-sigurnost_11_12_2015.pdf, 20.09.2016
[89] TOMAS Ljeto 2010., Institut za turizam, 2010
[90] ČORAK, S. i MARUŠIĆ, Z.: Turizam i sigurnost, Marko Polo 2015. Okrugli stol „Terorizam i turističko novinarstvo”, Zagreb, 11. 12. 2015

Tablica 21. Vatrogasne intervencije na području Lošinja za 2014. godinu

INTERVENCIJE	BROJ
1.POŽARI	
Dimnjaci	4
Stambeni objekti	5
Poslovni prostori	0
Industrijski objekti	0
Hoteli, škole, trgovine	0
Prometna sredstva	1
Otvoreni prostor	1
Ostalo	6
UKUPNO POŽARI:	17

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

Tablica 22. Broj prekršajnih radnji 2014 godine na području Grada Malog Lošinja i PP Cres-Lošinj

POLICIJA	REZULTATI U ODREDIŠTU
Broj kaznenih djela	163
Broj težih kaznenih djela	7
Rješena kriminalna djela (postotak)	50%
Broj prekršajnih radnji	181

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

Prema ukupnom broju gostiju koji godišnje iznosi više od 280.000 i ostvarenih 2,2 milijuna noćenja može se zaključiti da je Lošinj sigurna destinacija.

3.2.4. Turistički opskrbni lanac

Turistički opskrbni lanac definiran je kao poslovna uloga u rješavanju pitanja zaštite okoliša, socijalnih (ljudska prava i rada) i pitanja korporativnog upravljanja.[91] Od Global Compact-a postavljeno je deset temeljnih principa funkcioniranja turističkog lanca.[92] Turistički opskrbni lanac je usmjeren na upravljanje okolišem, socijalnu politiku i ekonomski utjecaj, te poticanje dobrih praksi upravljanja tijekom radnog vijeka proizvoda i usluga. „Cilj održivosti opskrbnog lanca je stvaranje, zaštita okoliša, društvene i ekonomske vrijednosti za sve sudionike uključene u dovođenje proizvoda i usluge na tržištu. Tvrtke imaju odgovornost poštivati ljudska prava, radne uvjeti u uredima, tvornicama, na farmama i sl. Osnovna načela ljudskih prava su mnogobrojna, a naglašava se da bi tvrtke trebale podržavati slobodu udruživanja i učinkovito priznavanje prava na kolektivno pregovaranje, eliminacija diskriminacija u odnosu na zapošljavanje i zanimanje. Tvrtke trebaju pažljivo i obzirno paziti na okoliš, poticati razvoj i širenje ekološke tehnologije. U modernom turizmu potiče se ekološka proizvodnja hrane, a time se omogućava kvalitetnije tržište za plasiranje proizvoda. Naglašavaju se elementi kao što su: otrovni otpad, zagađenje vode, gubitak bioraznolikosti, krčenje šuma, dugoročno oštećenja ekosustava, opasne emisije u zraku, kao i visoke emisije stakleničkih plinova i potrošnje energije. Tvrtke trebaju raditi i na suzbijanju korupcije u svim oblicima, uključujući iznudu i podmićivanje.“[93]

Tablica 23. Glavni i izborni pokazatelji gospodarske vrijednosti

POKAZATELJ	REZULTATI U DESTINACIJI
Postotak turističkih poduzeća koja aktivno poduzimaju korake za korištenje lokalnih, održivih proizvoda i usluga	66,6 %
Postotak odredišta obuhvaćen politikom za promicanje lokalnih, održivih proizvoda i usluga	2,24 %
Postotak turisitčkih poduzeća koja uzimaju barem 25 % hrane i pića lokalnih/regionalnih proizvođača	77,70 %

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

[91] Supply Chain Sustainability, United Nations Global Compact, https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/our-work/supply-chain, 15.01.2017
[92] Supply Chain Sustainability, United Nations Global Compact, https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/our-work/supply-chain, 21.09.2016
[93] Supply Chain Sustainability, United Nations Global Compact, https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/our-work/supply-chain, 21.09.2016

Analizirajući indikatore održivosti gospodarske vrijednosti, a u segmentu turističkog opskrbnog lanca, može se zaključiti da je za kvalitetan turistički opskrbni lanac važna uključenost javnog i privatnog sektora. To je razlog zašto se u dodatne indikatore uključuje Gradska uprava Malog Lošinja s projektom održivog razvoja, koji svojom realizacijom i/ili nerealizacijom prouzrokuje čitav niz „domino efekta" u odredištu. Kada se predstavljaju gradski projekti, oni su vrlo često destinacijski projekti, partnerski projekti sa određenim institucijama ili tvrtkama. Za uspješnu realizaciju ovih projekta važan je veliki broj parametara:

- Pripremljeni i usvojeni prostorni planovi,
- Riješena prostorno planska dokumentacija,
- Riješeni vlasnički odnosi,
- Zakonska regulativa i sl.

To su neki od najvećih problema kojima se susreću projekt menadžeri turističkog odredišta pri pripremi. Grad u suradnji s mnogim institucijama mora raditi na prometnoj povezanosti, prostorno planskoj dokumentaciji, pomoći provođenje investicije, stimulirati cjelogodišnji rad, pomagati poduzetnicima i privredi inovativnim programima, kako bi postigao održivi razvoj destinacije.

Po pitanju projekt menadžmenta u javnim institucijama i održivog razvoja, osjeća se jaz koji je moguće premostiti. U akademskoj literaturi ističe se novi trend u upravljanju čak i javnih institucija koje vode brigu o održivosti i upravljanju terminskim planovima za upravljanje projektima.[94] Napravljena su i nova rješenja, alati i koncepti koji u odgovarajućim industrijama i strukama na holistički način, multidisciplinarno, imaju pogled na upravljanje projektima. Ipak, postoje i jaz između onoga što se predlaže u upravljanju projektima u teoriji i koji se provodi u praksi. Neki od razloga nesklada proizlazi iz neobaveznosti provođenja koncepta održivosti. Upravljanje projektima održivog razvoja ima naglasak na dugoročni pogled, uključujući lokalne, regionalne i globalne probleme i partnerstvo prije svega, kao i temeljne vrijednosti. To zahtijeva odgovarajuće kompetencije kod donositelja javnih odluka i projekata.[95] Upravljanje javnim projektima održivog razvoja može pomoći identifikaciji problema, pronalaženju rješenja i sigurnim postizanjem cilja. Problem je što je još uvijek

[94] OKLAND,A., Gap Analysis for Incorporating Sustainability in Project Management, Conference on ENTERprise Information Systems / International Conference on Project, MANagement / Conference on Health and Social Care Information Systems and Technologies, CENTERIS / ProjMAN / HCist 2015 October 7-9, 2015

[95] OKLAND,A., Gap Analysis for Incorporating Sustainability in Project Management, Conference on ENTERprise Information Systems / International Conference on Project, MANagement / Conference on Health and Social Care Information Systems and Technologies, CENTERIS / ProjMAN / HCist 2015 October 7-9, 2015

izuzetno individualno, a to u pravilu ovisi o čelnim osobama koji rukovode lokalnom upravom i njihovim osobnim senzibilitetom za održivi razvoj. Ukoliko taj senzibilitet i individualna odgovornost postoji, veliki dio projekta se može ostvariti i u projektima koji slijede donositi odluke sukladno održivom razvoju.

Radi svega navedenog, u projektu održivog razvoja Turistička zajednica Grada Malog Lošinja uključila je i popis svih javno usvojenih projekta sa planom implentacije i nositeljima, odnosno odgovorim osobama – project managerima za realizaciju tih istih projekta. Time se uključilo i osobe koje nisu bile izravno uključene u projekte, ali se jednim zajedništvom, radnom atmosferom i pozitivnom vizijom uspjelo pridobiti njihovo pristajanje na uključivanje. Sve institucije upitane da se uključe u projekt izrazito pozitivno svim resursima pomažu da se podaci prikupe, analiziraju i u budućnosti uspoređuju sa prethodnim razdobljima.

3.2.5. Dodatni lokalni indikatori

U dodatne lokalne indikatore dodan je popis projekata koji su prethodno prihvaćeni na nivou Grada i Turističke zajednice Grada Malog Lošinja. Uvršten je naziv projekta, kratak opis projekta, datum provođenja projekta, postotak koji je odrađen, rok izvedbe projekta, odgovornu osobu, proračun i izvore financiranja.

Slika 18. Popis projekata održivog razvoja Grada Malog Lošinja po pravilima ETIS

GRADSKI PROJEKTI								
Naziv projekta	**Kratak opis projekta**	**Datum početka provođenja projekta (ukoliko nije započet: planirani datum)**	**Postotak kojiko je odrađen**	**Rok izvedbe projekta**	**Odgovorna osoba**	**Odgovoran Gradski odjel**	**Proračun projekta /kn/**	**Proračun projekta /eur/**
Impulsni centar Mali Lošinj	Riječ je o projektu uspostavljanja novog kompleksa Impulsnog centra Mali Lošinj, kojem je svrha doprinijeti rješavanju problema nezaposlenosti, nedostatnog ulaganja u istraživanje i razvoj, otežanog pristupa opremi za ispitivanje kvalitete proizvoda te unaprijediti znanja i vještine potencijalnih i postojećih poduzetnika, poticati poduzetničku kulturu i samim time ojačati konkurentnost lokalnog gospodarstva.	Nakon osiguranja financijskih sredstava	10 (Idejni projekt, studija predizvodljivosti, lokacijska dozvola	2,5 godine	Mirta Lozančić	Upravni odjel za financije, turizam i gospodarstvo	21.668.121,60	2.889.082,88

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

Slika 19. Popis projekata održivog razvoja Grada Malog Lošinja po pravilima ETIS

GRADSKI PROJEKTI								
Naziv projekta	**Kratak opis projekta (rečenica-dvije)**	**Datum početka provođenja projekta (ukoliko nije započet: planirani datum)**	**Postotak kojiko je odrađen**	**Rok izvedbe projekta**	**Odgovorna osoba**	**Odgovoran Gradski odjel**	**Proračun projekta /kn/**	**Proračun projekta /eur/**
Pristupna cesta na otoku Susku	Uređenje glavne prometnice na otoku Susku od mandraća i pristaništa koja vodi kroz Donje selo i nastavlja prema plaži i putu za Gornje selo, čime bi se trajno riješio problem blata i prašine, te osiguralo lakše kretanje pješaka i pomoćnih vozila	Nakon osiguranja financijskih sredstava	15 (izrađena kompletna projektna dokumentacija	2 godine	Tanja Jović	Upravni odjel za komunalni sustav, urbanizam, prostorno planiranje i zaštitu okoliša	10.925.312,50	1.456.708,33
Sanacija odlagališta Kalvarija	Projekt obuhvaća sanaciju i zatvaranje postojeće odlagališne plohe, reciklažno dvorište, pretovarnu stanicu, obradu i sortiranje otpada, te kompostanu čime će se omogućiti prijelaz na novi ekološki zasnovan sustav gospodarenja otpadom	U tijeku izvršenja	25	3 godine	Tanja Jović	Upravni odjel za komunalni sustav, urbanizam, prostorno planiranje i zaštitu okoliša	18.000.000,00	2.400.000,00

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

Na isti način obrađeno je svih 30 podprojekta, sa definiranim nazivom projekta, kratkim opisom, rezultatima implementacije, rokovima, odgovornim osobama i izvorima financiranja.

4. DRUŠTVENI I KULTURNI UTJECAJ TURIZMA NA ODRŽIVOST ODREDIŠTA GRADA MALOG LOŠINJA

Društveno okruženje uključuje gospodarski razvoj, obrazovanje i rast društvenih vrijednosti ekonomije doživljaja. Novi svjetski turisti na putovanju traže nove doživljaje i priče, aktivni su i žele na putovanjima razvijati svoju osobnost.[96]

Prema podacima iz Strategije hrvatskog turizma, „proizvodi zdravstvenog turizma 2010. godine na globalnoj razini generirali su prihod od oko 200 milijardi američkih dolara te rastu 15% do 20% godišnje. U svjetskom turizmu postoji globalni trend starenja populacije, rastuću orijentaciju prema zdravom životu i prevenciji. To su razlozi radi kojih se očekuje da će zdravstveni turizam biti jedan od glavnih motiva putovanja u budućnosti. U oblikovanju ponude zdravstvenog turizma u budućnosti treba obratiti pozornost da proizvodi budu inovativni, autentični i ekološki sa holističkim pristupom.“[97]

Kulturni turizam u budućnosti će generirati rast, ali istovremeno diverzifikacija potražnje i rast proizvoda podržavat će rast prodaje individulaziranih i kreativnih programa. Moderan gost želi biti aktivno uključen i upoznati lokalnu kulturu, običaje, tradiciju, gastronomiju.

Razvojem proizvoda u budućnosti prilagođava se potrebama gosta u kreiranju turističkih proizvoda, sukladno očekivanjima modernog turista koji na putovanju želi doživjeti nova iskustva, željan je novih priča, radoznao je i želi individualan pristup. Takvi trendovi u konačnici rezultiraju značajnim mogućnostima stvaranja sadržajno bogatog, kvalitativno unaprijeđenog te diverzificiranog proizvodnog portfelja, ističe se u Strategiji hrvatskog turizma 2020.[98]

[96] Ministarstvo turizma, Strategija turizma u Hrvatskoj do 2020. Godine, http://www.mint.hr/UserDocsImages/Strategija-turizam-2020-editfinal.pdf, 21.09.2016
[97] Ministarstvo turizma, Strategija turizma u Hrvatskoj do 2020, http://www.mint.hr/UserDocsImages/Strategija-turizam-2020-editfinal.pdf, 21.09.2016
[98] Ministarstvo turizma, Strategija turizma u Hrvatskoj, http://www.mint.hr/UserDocsImages/Strategija-turizam-2020-editfinal.pdf, 21.09.2016

4.1. Utjecaj na zajednicu i društvo

„Turizam može gospodarski, društveno, kulturno i ekološki utjecati na lokalne i regionalne zajednice. To podrazumijeva uključivanje lokalne i regionalne strukture upravljanja da bi se olakšao participativni proces.“[99] Lokalne i regionalne vlasti stoga mogu poduzeti više različitih koraka u cilju promicanja održivog turizma na svojim područjima na način da odgovorno mjere indikatore prikazane u donjoj tablici.

Tablica 24. Utjecaj turista na zajednicu / društvo na području Grada Malog Lošinja

POKAZATELJ	REZULTATI U ODREDIŠTU
Postotak stanovnika koji su zadovoljni s turizmom u odredištu (po mjesecu/sezoni)	95,00%
Broj raspoloživih kreveta u komercijalnim smještajnim kapacitetima na 100 stanovnika	262
Broj stambenih objekata - vikend kuća/na 100-tinu stalnih stambenih objekata	110,00%

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

Postotak stanovnika koji su zadovoljni s turizmom u odredištu (po mjesecu/sezoni) iznosi 95,00% što je iznad prosječno i vrlo zadovoljavajuće. Broj raspoloživih kreveta u komercijalnim smještajnim kapacitetima na 100 stanovnika iznosi 262. Tim pokazateljem dokazujemo da u tijeku ljetne sezone broj turista višestruko nadmašuje broj stanovnika (9.000 stanovnika stavlja se u omjes s maksimalnim smještajnim kapacitetom oko 25-27.000 gostiju). Važno je napomenuti da broj od 27.000 godtiju u vrhuncu sezone ne smanjuje kvalitetu života stanovnika na otoku, ne stvaraju se gužve, nema prometnog zastoja, doboljno je parkirališnih mjesta i sl. Podatak koji se nikada nije detaljnije razmatrao je vrlo zanimljiv, a odnosi se na broj stambenih objekata u odnosu na broj vikend kuća. Na 100 stambenih objekata za stanovanje Grad Mali Lošinj ima 10 % više vikend kuća. Ovo je podatak koji treba kvalitetno pratiti u budućnosti.

[99] ARLEM, http://cor.europa.eu/en/activities/arlem/activities/meetings/Documents/sudev-report2012-tourism-hr.pdf , 17.01.2017

4.2. Ravnopravnost spolova i uključenost ranjivih skupina

Na području Grada Malog Lošinja postoje posebni programi za žene poduzetnice, programi cjeloživotne edukacije za žene, kreditne linije za žene poduzetnice, sufinanciranje za potrebnu opremu za žene u poduzetništvu i sl.

Tablica 25. Ravnopravnost spolova na području Grada Malog Lošinja

POKAZATELJ	REZULTATI U DESTINACIJI
Postotak muškaraca i žena zaposlenih u turističkom sektoru	59,60 %
Postotak turističkih poduzeća u kojima se na rukovoditeljskom mjestu nalazi žena	33,30 %
Prosječna plaća žena u turizmu u usporedbi sa prosječnom plaćom muškaraca (prema vrsti posla u turizmu)	Ne mjeri se

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

U tablici su iskazani podaci kojima je iskazano da postotak muškaraca i žena zaposlenih u turističkom sektoru iznosi 59,60%. Postotak turističkih poduzeća u kojima se na rukovoditeljskom mjestu nalazi žena iznosi 33,30%. Prosječna plaća žena u turizmu u usporedbi sa prosječnom plaćom muškaraca (prema vrsti posla u turizmu) se na području Grada Malog Lošinja ne mjeri. U nastavku se prezentiraju podaci vezani za infrastrukturu u destinaciji koja je prilagođena osobama sa invaliditetom i osobama sa poteškoćama u kretanju.

Tablica 26. Ravnopravnost / pristupačnost osoba sa invaliditetom

POKAZATELJ	REZULTATI U ODREDIŠTU
Postotak komercijalnih smještajnih kapaciteta sa sobama pristupačnim osobama s invaliditetom	23,92%
Postotak odredišta s javnim prijevozom pristupačnim osobama s invaliditetom i osobama s posebnim zahtjevima za pristup	46%
Postotak atraktivnih mjesta za posjetitelje pristupačnih osobama s invaliditetom	56%
Postotak posjetitelja koji su zadovoljni s pristupačnošću odredišta osobama s invaliditetom ili posebnim zahtjevima	Ne mjeri se

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

Rezultati nam kazuju da postotak komercijalnih smještajnih kapaciteta sa sobama pristupačnim osobama s invaliditetom i/ili koji sudjeluju u priznatim shemama pristupačnosti iznosi 23,92%. Postotak odredišta koji opslužuje javni prijevoz pristupačan osobama s invaliditetom i osobama s posebnim zahtjevima za pristup iznosi 46%. Postotak atraktivnih mjesta za posjetitelje pristupačnih osobama s invaliditetom i/ili koja sudjeluju u priznatim shemama pristupačnosti iznosi 56%. Ovom rezultatu je doprinijela činjenica da se do mnogih atraktivnih mjesta na otoku može doći autom ili autobusom. Postotak posjetitelja koji su zadovoljni s pristupačnošću odredišta osobama s invaliditetom ili posebnim zahtjevima za pristup ne mjeri se i nije obvezan pokazatelj.

4.3. Zaštita i jačanje kulturnog naslijeđa, lokalnog identiteta i imovine

Regionalna i lokalne Euro-mediteranski savez (ARLEM) fokusirao se u svom radu na potporu procesu decentralizacije i na promicanje osiguravanja posebnih potreba i brige lokalnih i regionalnih vlasti.[100] Također se radi na jačanju institucionalnih kapaciteta lokalnih i regionalnih vlasti da upravljaju javnim politikama, kroz izgradnju kapaciteta projekta ARLEM u području urbanog razvoja.

„U kontekstu Europske politike susjedstva (ENP), cilj Arlem-a je ukazati na ulogu lokalnih i regionalnih vlasti kao strateških partnera za dobro upravljanje i uspješne ishode razvoja. Na trećoj plenarnoj sjednici ARLEM-a održanoj u Bariju 30. siječnja 2012. godine „[101], članovi ARLEM-a istaknuli su da lokalne i regionalne vlasti mogu igrati ključnu ulogu i u učinkovitom upravljanju kulturnom baštinom i u njezinoj zaštiti. Izazov turizma je zadovoljiti očekivanja turista u potrazi za iskustvima, istovremeno modernizirajući usluge koje im se pružaju. Naglašava se potreba uvođenja strožih normi urbanističkog planiranja namijenjenih

[100] Izvješće o održivom turizmu na Mediteranu, Ovo izvješće sastavila je izvjestiteljica Michèle Sabban (Skupština europskih regija; Regionalno vijeće pokrajine Ile-de-France/FR). Članovi ARLEM-ovog povjerenstva za održiv razvoj (SUDEV) raspravljali su o izvješću 16. siječnja 2013. te ga usvojili za vrijeme 4. plenarne sjednice ARLEM-a
18. veljače 2013. u Bruxellesu, Belgija.
http://cor.europa.eu/en/activities/arlem/activities/meetings/Documents/sudev-report2012-tourism-hr.pdf , 21.09.2016

[101] Izvješće o održivom turizmu na Mediteranu, Ovo izvješće sastavila je izvjestiteljica Michèle Sabban (Skupština europskih regija; Regionalno vijeće pokrajine Ile-de-France/FR). Članovi ARLEM-ovog povjerenstva za održiv razvoj (SUDEV) raspravljali su o izvješću 16. siječnja 2013. te ga usvojili za vrijeme 4. plenarne sjednice ARLEM-a
18. veljače 2013. u Bruxellesu, Belgija.
http://cor.europa.eu/en/activities/arlem/activities/meetings/Documents/sudev-report2012-tourism-hr.pdf , 21.09.2016

očuvanju okoliša i promicanjem pojedinih regija na nacionalnoj i međunarodnoj razini.

Primjer dobre suradnje ima Grad Mali Lošinj sa Institutom Plavi svijet u Velom Lošinju, koji je „2009. godine pokrenuo inicijativu za osnivanje Muzeja znanosti o moru. Ideja o znanstveno-muzejskom centru za 21. stoljeće, koji će uključivati interdisciplinarnost, interpretaciju, emotivnost i zajednicu obogatiti će lošinjsku turističku ponudu. Za osnivanje ovog Muzeja izabran je napušteni i zapušteni prostor u vlasništvu Republike Hrvatske, koji se nalazi u centru Malog Lošinja, tik uz obalu mora. „[102]

Drugi primjer zaštite kulturne baštine i jačanja kulturnog identiteta je Muzej Apoksiomena, jedinstvena kulturna pojava na našim prostorima. „Posvećen jednom eksponatu, priča priču o Apoksiomenu, sportašu prekrasnih proporcija. Skulptura uzbudljivih detalja, ambasador je povijesti koji svjedoči o događajima iz vremena antike. „[103]

„Brončani grčki kip Apoksiomena datiran je u 2. ili 1. st pr. Kr. Apoxyomenos je grčki naziv za prikaz atleta koji se čisti strugaljkom nakon vježbanja ili natjecanja. Očuvan je gotovo u cijelosti. Konzervatorsko - restauratorski radovi povjereni su Hrvatskom restauratorskom zavodu u Zagrebu i trajali su punih 6 godina. Muzej Apoksiomena otvoren je 30. travnja 2016. godine, a antička skuptura, tijekom gotovo dva desetljeća od vađenja iz mora, postala je simbol i zaštitni znak otoka Lošinja.“[104]

4.4. Smanjenje prepreka razvoju turizma

Prepreke razvoju turizma problemi su s kojima se turistički djelatici svakodnevno susreću. U Strategiji razvoja hrvatskog turizma 2020 navedeno je nekoliko vrsta prepeka i navedeni su nositelji rješavanja tih prepreka. Da bi se razvio turizam, koji predstavlja važan izvor nacionalnog dohotka, da bi se očuvala njegova održivost, potrebno je razviti dugoročne planove za suradnju. U nastavku donosimo popis prepreka u Gradu Malom Lošinju koje prema Strategiji razvoja hrvatskog turizma 2020 treba riješiti u dogledno vrijeme. Prepreka sustavnoj implementaciji strategije je nedonošenje akcijskog plana za ove mjere s financijskim planom i rokom provedbe.

[102] Plavi svijet, http://www.plavi-svijet.org/hr/mzm/, 21.09.2016
[103] Turisitčka zajednica Grada Malog Lošinja, http://visitlosinj.hr/ListItem.aspx?id=2417&lang=hr-HR, 21.09.2016
[104] Turistička zajednica Grada Malog Lošinja, http://visitlosinj.hr/ListItem.aspx?id=2417&lang=hr-HR, 21.09.2016

Tablica 27. Pregled mjera za rješavanje problema, uklanjanje prepreka i strateških ciljeva

Poticati uređenje plaža	Ministarstvo turizma, Županije, lokalne uprave i samouprave, Turističke zajednice
Usmjeriti sredstva za projekte kulturnog turizma u profesionalne inicijative	Jedinice lokalne uprave, lokalne turističke zajednice, putničke agencije, kulturne ustanove
Poticati turistička poduzeća na investiranje u edukaciju zaposlenih subvencijama i poreznom politikom	Ministarstvo financija, Ministarstvo turizma
Koordinirati investiranje privatnih poduzeća u edukaciju zaposlenih	Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska udruga hotelijera, Hrvatska obrtnička komora
Ustanoviti model subvencija za brodske linije između luka u blizini aerodroma i otoka	Ministarstvo turizma, Ministarstvo prometa i veza
Osigurati dobru suradnju brodskih i avio-prijevoznika	HGK
Poticati proizvodnju i upotrebu ekološke hrane	Ministarstvo poljoprivrede, Ministarstvo turizma, Ministarstvo obrta i malog poduzetništva
Razvoj selektivnih oblika turizma (zdravstveni, lovni, izletnički, seoski i dr.)	Ministarstvo turizma, Hrvatska turistička zajednica, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, strukovne udruge hotelijera i putničkih agencija
Razvoj ponude destinacije i agencija za upravljanje destinacijom.	Lokalna samouprava, lokalni sustav turističkih zajednica, strukovne udruge hotelijera i putničkih agencija, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora
Osigurati porezni status turističke djelatnosti konkurentan sa ostalim destinacijama	Ministarstvo financija

Izvor: Strategija hrvatskog turizma do 2020, Ministarstvo turizma, http://www.mint.hr/UserDocsImages/Strategija%20hrvatskog%20turizma%20-%20finalna%20verzija.pdf, 21.09.2016

Gospodarskim razvojem otvaraju se nova pitanja koja su kompatibilna sa zapošljavanjem, a to su: adekvatni uvjeti za obitelji s dovoljnim brojem mjesta u dječjem vrtiću, kvalitetno školstvo i stambeni uvjeti. Upravo su to razlozi zašto su u projekt održivog razvoja Grada Malog Lošinja uključene institucije poput Dječjeg vrtića, osnovne i srednje škole, koje u okviru dodatnih pokazatelja daju elemente za pravovoremeno reagiranje na pojedine oscilacije i probleme kojima se susrećemo ili ćemo se susretati u budućnosti.

Tablica 28. Broj djece po skupinama 2014 godine u Dječjem vrtiću Cvrčak Mali Lošinj

Broj djece po skupinama i objektima 2014. godine	Dječaci	Djevojčice	Ukupno djece
Mali Lošinj	114	116	230
Veli Lošinj	29	22	51
Nerezine	4	9	13
Sveukupno	147	147	294

IZVOR: Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

Tablica 29. Broj neupisane djece po skupinama 2014. godine u Dječjem vrtiću Cvrčak

Neupisana djeca u pedagošku godinu 2014./2015.	
Dob djece	Broj djece
U drugoj godini	23
U trećoj godini	1
UKUPNO	24

IZVOR: Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

Već 2014. godine utvrđeno je kako je nedovoljno mjesta u Dječjem vrtiću, što je rezultiralo proširenjem vrtića i otvaranjem novih grupa za prihvat djece. Ipak se i 2016. godine događa da se određeni broj djece nije upisalo u vrtić radi nedostatka mjesta. Ova je situacija alarm gradskoj upravi koja se mora rješavati, jer se u protivnom zaustavlja razvoj obitelji i postoji vjerojatnost za nesklad između potreba za radnom snagom i rješavanja njihovih egzistencijalnih problema.

5. UTJECAJ TURIZMA NA OKOLIŠ LOŠINJSKOG ARHIPELAGA

U petom poglavlju proučava se koliko održivi razvoj utječe na učinak prometa, na klimatske promjene, gospodarenje krutim otpadom, obrada otpadnih voda, gospodarenje vodom, potrošnja energije, zaštita krajolika i bioraznolikosti, upravljanje svjetlošću i bukom te kvaliteta vode za kupanje. Upravljanje okolišem mora biti cjelovito, odluke koje se odnose na okoliš moraju biti dobro usklađene, svojim djelovanjem čovjek i društvo u cjelosti moraju upravljati vizionarski, sa točno predviđenim aktivnostima koje neće ugrožavati ljude i zemlju danas i u budućnosti. Porezni sustav može utjecati na cijenu aviona, ovisno o ekološkom statusu, udaljenosti putovanja i tipu zrakoplova koji se koristi, ali dugoročno zakonodavac može zahtijevati obvezne mjere i prisiliti proizvođače da izgrade, a zrakoplovne kompanije za kupuju zrakoplove koji proizvode manje onečišćenja. Od menadžera koji upravljaju odredištem se očekuje da donesu odluke o npr. potencijanom onečišćenju ili na primjer o kapacitetnoj nosivosti odredišta. Sve su to realni problemi za razvoj turizma i izazovi provedbe održivog razvoja.

5.1. Smanjenje učinka prometa

Iako zračni promet najviše zagađuje okoliš, najčešće je prijevozno sredstvo u turizmu. Od 1970. godine se prati godišnji porast broja letova, što je posljedica znatnog pada cijena karata. Često se avio prijevozu daje prednost pred željezničkim prijevozom od 5% ili 6%.

„Francuski institut za okoliš (IFEN) je objavio 2007. godine podatke da putovanja osobnim automobilom u turizmu predstavljaju 16% ukupnih godišnjih emisija CO_2 osobnih automobila u cijeloj državi.[105] Zanimljiv je podatak da interkontinentalni letovi, koji predstavljaju samo 2% ukupnog broja putovanja, uzrokuju 42% emisija CO_2.“[106]

U Hrvatskoj je samo u mjesecu kolovozu 2015. godine stiglo ukupno 3.613.517 putnika, a otputovalo 3.234.296 putnika.[107] Kroz hrvatske zračne luke u prvih šest mjeseci 2015. godine

[105] Michèle Sabban (Skupština europskih regija; Regionalno vijeće pokrajine Ile-de-France/FR). Članovi ARLEM-ovog povjerenstva za održiv razvoj (SUDEV) raspravljali su o izvješću 16. siječnja 2013. te ga usvojili za vrijeme 4. plenarne sjednice ARLEM-a, 18. veljače 2013. u Bruxellesu, Belgija.

[106] Michèle Sabban (Skupština europskih regija; Regionalno vijeće pokrajine Ile-de-France/FR). Članovi ARLEM-ovog povjerenstva za održiv razvoj (SUDEV) raspravljali su o izvješću 16. siječnja 2013. te ga usvojili za vrijeme 4. plenarne sjednice ARLEM-a, 18. veljače 2013. u Bruxellesu, Belgija

[107] Državni zavod za statistiku, http://www.dzs.hr/, 23.09.2016

prošlo je 2,66 milijuna putnika, što je 7,2 % ili oko 177 tisuća više nego u istom lanjskom razdoblju.[108]

Prometna izoliranost uvijek je negativna okolnost otoka, pa tako i Lošinja. Upravo sagledavanje svih prometnih veza u jednom dokumentu daje pregled stanja. Uz navedeno mjerenje zadovoljstva o prometnim vezama daje poticaj da se uvedu nove linije. Lošinj ima plan u 2018. godini produljenje sletne piste u zračnoj luci kako bi u budućnosti prometna povezanost otoka bila kvalitetnija jer će na otok moći sletjeti avioni i do 150 putnika.

Tablica 30. Smanjenje učinka prometa na području Grada Malog Lošinja

POKAZATELJ	REZULTATI U DESTINACIJI
Postotak turista i jednodnevnih posjetitelja koji koriste različita prometna sredstva za dolazak na odredište (javna/privatna i vrsta)	2,42%
Postotak posjetitelja koji koriste lokalne/ usluge pokretljivosti/javnog prijevoza za kretanje po odredištu	2,94%
Prosječna dužina putovanja (km) po turistima prema i od kuće ili prosječna dužina putovanja (km) od prethodnog odredišta do trenutnog odredišta	810,6 km
Prosječna dužina putovanja (km) jednodnevnih posjetitelja od i prema odredištu	214,12 km

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

Postotak turista i jednodnevnih posjetitelja koji koriste različita prometna sredstva za dolazak na odredište (javna/privatna i vrsta) na području Grada Malog Lošinja iznose 2,42%. Postotak posjetitelja koji koriste lokalne/ usluge javnog prijevoza za kretanje po odredištu iznosi 2,94. Prosječna dužina putovanja (km) po turistima prema i od kuće ili prosječna dužina putovanja (km) od prethodnog odredišta do trenutnog odredišta iznosi 810,6 km. Prosječna dužina putovanja (km) jednodnevnih posjetitelja od i prema odredištu iznosi 214,12 km.

Lokalne vlasti u budućnosti se moraju više usmjeriti na energetski učinkovitije vrste javnog prijevoza kao što su bicikl, električni automobili, automobili na solarnu energiju i sl, odnosno promovirati hodanje kao zdrav način života. Potrebno je ograničiti dostupnost prijevoza na određene dijelove grada, te u pomorskom prometu modificirati ponudu na ekološke aktivnosti koje su neškodljive za okoliš kao što su kajak, kanu i sl. Zanimljivo je da se ističe u literaturi iz 2007. godine da ljudi načelno podržavaju održivi razvoj, ekologiju, zelenu proizvodnju i sl,

[108] Hrvatske zračne luke ugostile 266 milijuna putnika u 6 mjeseci, Lider, http://lider.media/aktualno/biznis-i-politika/hrvatska/hrvatske-zracne-luke-ugostile-266-milijuna-putnika-u-sest-mjeseci-2015/ 23.09.2016

ali kada odlaze na godišnji nije im ultimativno važno da odaberu baš te usluge i proizvode.[109] Danas je situacija drugačija, ljudi konkretno paze na stanje okoliša, prirode, zagađenja, načina selekcije otpada, čistiće mora, zraka, kao vrijednosti koje cijene u životu i cijene u odabranom turisitčkom odredištu. Za sve navedene prednosti spremni su platiti viši iznos za svoj odmor, ali tada javna i privatna uprava moraju zadovoljavati sve standarde kako bi opravdala povjerenje ekološki osviještenog gosta.

Pri velikom broju auto gostiju važna je infrastruktura, dobre ceste, dovoljno parking mjesta, trajektna povezanost i sl., to su razlozi zašto je Turistička zajednica Grada Malog Lošinja u dodatne lokalne pokazatelje uvrstila i broj parkirnih mjesta na javnim parkiralištima.

Tablica 31. Broj novih, saniranih parkirnih mjesta Lošinj usluge d.o.o. – Lošinj parking

Sanirana 2014. godine	Rezultati u odredištu
Parkiralište u Osoru	150 parkirnih mjesta
Parkiralište u ulici Bože Milanovića	40 parkirnih mjesta
Parkirališta u Velom Lošinju	58 parkirnih mjesta
Parkiralište Mrtvaška	40 parkirnih mjesta
Početak uređenja u ulici Jamina	22 parkirna mjesta
UKUPNO:	310 parkirnih mjesta

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

U odgovornom turizmu mora se planirati zadovoljiti usluge koje su potrebne gostu. Nasuprot mnogim odredištima koji imaju stalne probleme s dostatnošću parkirnih mjesta, Lošinj usluge d.o.o. na vrijeme uređuju nova parkirališta kako bi u vrijeme najvećeg popunjenja kapaciteta u odredištu osigurali dostatan broj parkirnih mjesta za promet u mirovanju. U praksi se potvrđuje da u visokoj sezoni, kada su svi kapaciteti popunjeni i Lošinj ima oko 27.000 gostiju, ima slobodnih parkirnih mjesta. To je jedan od dokaza održivosti odredišta i odgovornog turizma. Na području Grada Malog Lošinja uređeno je na javnim površinama u razdoblju 2014-2016 godine 336 novih parkirnih mjesta.

Turistička zajednica Grada Malog Lošinja daje upute za regulaciju ponašanja u skladu sa prirodom, od selektiranog otpada, brige o čistoći mora, do ponašanja ukoliko se primjeti dupin na moru ili slučajno neko zagađenje i sl. U 2014. godini u luci Mali Lošinj bilo je

[109] Tourists' Perception of International Air Travel's Impact on the Global Climate and Potential Climate Change Policies, Susanne Becken, Lincoln University, New Zeland, 2007

12.356 plovila, prema podacima lučke uprave zabilježeno je 6 ticanja cruisera, 3.697 uplovljavanja domaćih brodova, 8.997 uplovljavanja stranih brodova, u putničkom prometu prevezeno je 93.278 putnika.

5.2. Turizam i klimatske promjene

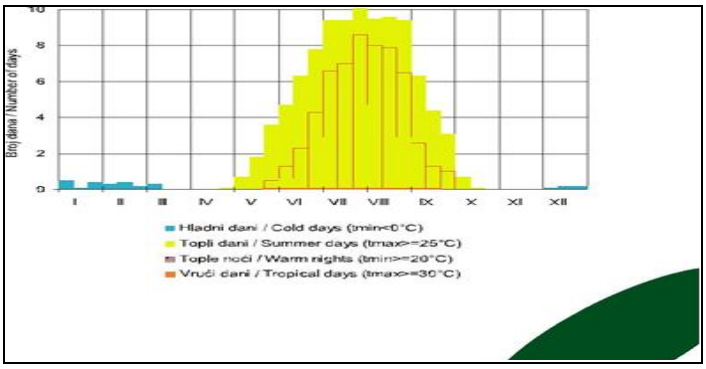
„Klima u užem smislu predstavlja prosječne vremenske prilike izražene pomoću srednjaka, ekstrema i varijabilnosti klimatskih veličina u dužem, najčešće 30-godišnjem razdoblju. Klimatske veličine su primjerice prizemna temperatura zraka, oborina i vjetar. Na globalnoj razini klima je određena bilancom zračenja koja uzima u obzir sve oblike primljene i izgubljene energije elektromagnetskog zračenja. Približno 30% Sunčevog zračenja (kratkovalno zračenje) koje dolazi do Zemlje reflektira se na oblacima, na česticama u atmosferi (aerosol) i na površini Zemlje u međuplanetarni prostor, dok preostalo zračenje apsorbiraju Zemljina površina i, manjim dijelom, atmosfera (npr. ozon u stratosferi). Apsorpcijom kratkovalnog Sunčevog zračenja, površina Zemlje se zagrijava i zrači nazad u atmosferu, a to povratno zračenje se odvija u dugovalnom dijelu spektra. Dio dugovalnog zračenja apsorbira atmosfera i zrači nazad prema površini, a dio odlazi izvan nje. Globalno i za cijelu godinu dolazno Sunčevo zračenje na vrhu atmosfere je u ravnoteži sa zračenjem koje iz nje odlazi u međuplanetarni prostor (reflektirano Sunčevo zračenje i dugovalno zračenje Zemljine površine i atmosfere).“[110]

Znanost o klimatskim promjenama predstavlja niz značajnih izazova za turizam s obzirom na njezine učinke za odredišta, infrastrukturu i resurse, proizvodne regije, konkurentnost i turističke tokove i ponašanja, kao i prilagodbu i ublažavanje tih posljedica.[111] Uz geografski položaj, reljef, floru i faunu, vrijeme i klima snažno utječe na turizam, istaknuli su Bonniface & Cooper još davne 1994. godine. Chris Cooper [112] u svojim izlaganjima vrlo često ukazuje na niz izazova s kojima se po temi klimatskih promjena sreće organizacija za upravljanje destinacijom i javna uprava. Iako je u pravilu javna uprava u destinaciji angažirana u mjerama prilagodbe klimatskim promjenama, uvijek je veći naglasak stavljen na strategije ublažavanja nego na promjene ponašanja u svrhu jačanja pozicija u nadolazećim klimatskim promjenama u budućnosti.

[110] Državni hidrometeorološki zavod, http://klima.hr/klima.php?id=klimatske_promjene , 31.12.2016
[111] Hall & Higham, 2005 ; Gössling & Hall, 2006a; Becken & Hay, 2007; Hall, 2010c
[112] Climate change knowledge and organizational adaptation: a destination management organization case study, Kalyan Bhandaria, Chris Cooper andLisa Ruhanenc, pages 60-68

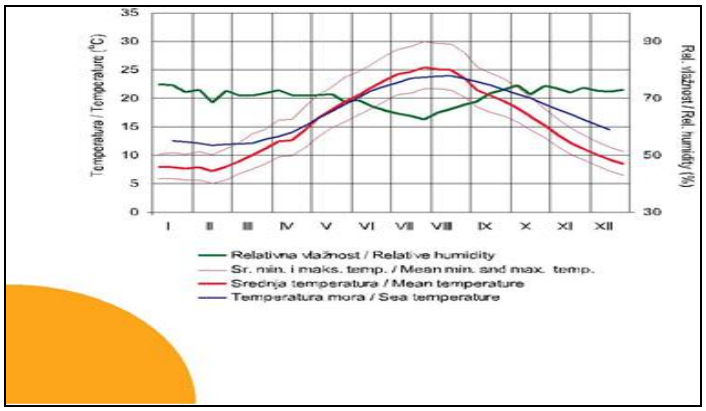
Klima na Lošinju je izuzetno važna u promociji turizma i u promociji održivog razvoja. U nastavku se prezentiraju rezultati, nastali u suradnji sa Hrvatskim državnim hidrometeorološkim zavodom u Zagrebu, a u svrhu dokazivanja ljekovitosti otoka.

Slika 20 . Srednji broj dana s različitim temperaturnim karakteristikama po dekadama na području Grada Malog Lošinja



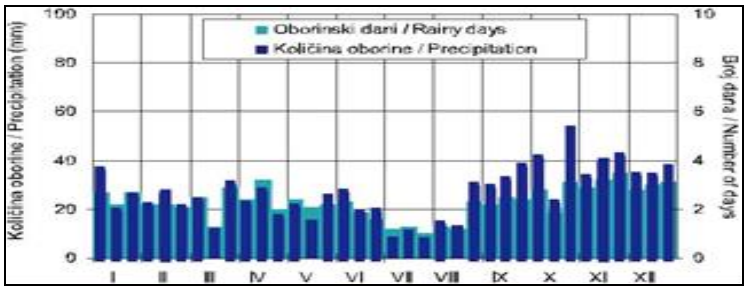
Izvor: http://visitlosinj.hr/resources/brochures/Healing-island-of-Losinj-Hr.pdf

Slika 21. Srednje temperature zraka i mora te relativna vlažnost zraka po dekadama na području Grada Malog Lošinja



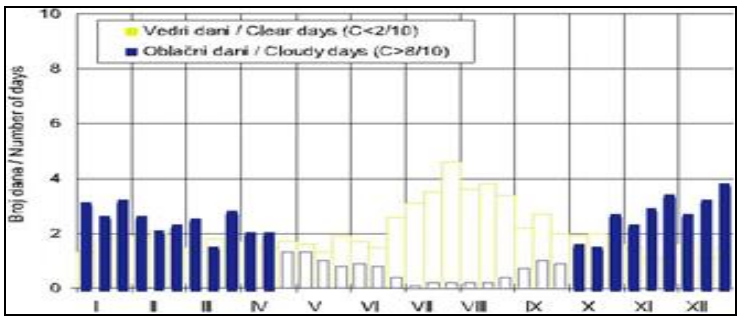
IZVOR: Ljekoviti Lošinj, Turistička zajednicaGrada Malog Lošinja,
http://visitlosinj.hr/resources/brochures/Healing-island-of-Losinj-Hr.pdf

Slika 22. Količina oborine i broj oborinskih dana s ≥1 mm oborine na području Grada Malog Lošinja



IZVOR: Ljekoviti Lošinj, Turisitčka zajednica Grada Malog Lošinja, http://visitlosinj.hr/resources/brochures/Healing-island-of-Losinj-Hr.pdf

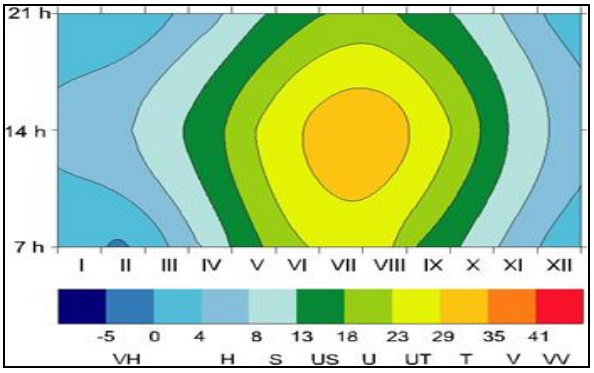
Slika 23. Srednji broj vedrih i oblačnih dana na području Grada Malog Lošinja



Izvor:Ljekoviti Lošinj, Turisitčka zajednica Grada Malog Lošinja, http://visitlosinj.hr/resources/brochures/Healing-island-of-Losinj-Hr.pdf

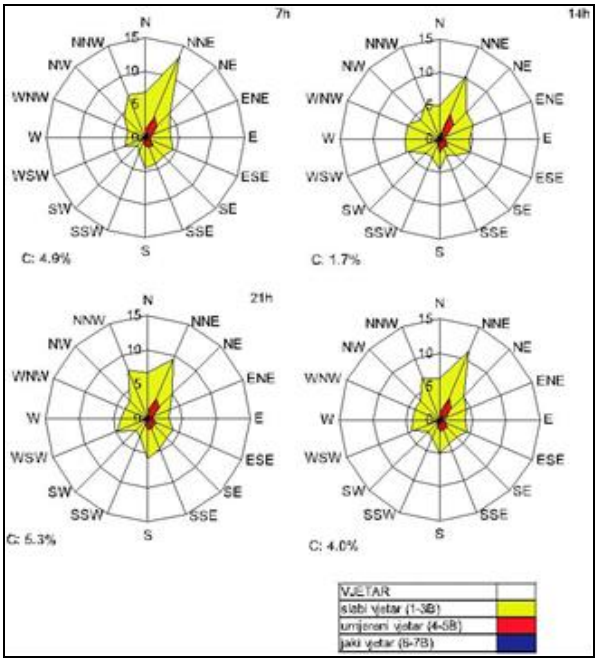
Ovim prikazom dokazuje se Lošinj kao jedan od najsunčanijih odredišta u Hrvatskoj, sa malo padalina, sa niskim oscilacijama između dnevne i noćne temperature, sa umjerenim vjetrovima. Time se dokazuju izvrsni temelji za zdravstveni turizam.

Grafikon 10. Godišnji hod osjeta ugode na području Grada Malog Lošinja



Izvor: Ljekoviti Lošinj, Turistička zajednica Grada Malog Lošinja, http://visitlosinj.hr/resources/brochures/Healing-island-of-Losinj-Hr.pdf

Grafikon 11. Ruže vjetrova za zimu na području Grada Malog Lošinja



IZVOR: Ljekoviti Lošinj, Turistička zajednica Grada Malog Lošinja, http://visitlosinj.hr/resources/brochures/Healing-island-of-Losinj-Hr.pdf , 31.12.2016

Režim vjetra vrlo je značajna klimatska karakteristika za mnoge turističke aktivnosti na moru, a i vrlo je važna komponenta osjeta ugode. Istovremeno vjetar predstavlja jedan od obnovljivih izvora energije, kao i sunčeva toplina. Hrvatska je unatoč svojoj izuzetno visokoj insolaciji i mogućnosti korištenja obnovljivih izvora energije u velikom zaostatku u iskorištavanju obnovljivih izvora energije za nekim europskim područjima.

5.2.1. Mjerenje kakvoće zraka

Mjerenja kakvoće zraka u Velom Lošinju, obnovljena u veljači 2007. na inicijativu Lječilišta Veli Lošinj iz marketinških razloga, trajala su godinu dana (do siječnja 2008.), potvrdila su i premašila očekivane rezultate. Naime, „zbog poboljšanja kvalitete goriva i smanjenja udjela transporta koji onečišćuje zraka, koncentracija SO_2 smanjila se 2-7 puta, a koncentracija dima je bila 50-100% niža u odnosu na mjerenja prije 15 godina. Količina ukupne taložne tvari bila je na razini rezultata iz 80-ih godina, no zato je sadržaj olova i kadmija u sedimentima drastično opao (10-17 puta kod olova i 3-11 puta kod kadmija), zbog prelaska na bezolovni benzin krajem 90- ih godina. Zabilježena je i smanjena kiselost, tj. pH oborina se dodatno smanjila, što sve govori o učinkovitosti lokalnih i globalnih mjera u smanjivanju zagađenja posljednjih desetljeća.“[113] Upravo su ovi pokazatelji preduvjet za stvaranje kvalitetne marketinšeke kampanje Lošinja kao otoka vitalnosti i promociju lječilišnog turizma.

5.3. Gospodarenje krutim otpadom

5.3.1. Otpad

Sve je veća potreba za kvalitetnim gospodarenjem krutim otpadom, ne samo zbog stope rasta stanovništva koja je na južnom Mediteranu još uvijek visoka, već zbog znatnog porasta gustoće stanovništva u turističkim destinacijama za vrijeme ljetnih mjeseci. „Ističe se i problem krstarenja po Mediteranu koji su uzrok velikih ekoloških problema, uključujući onečišćenje voda i obala te uništavanje morskog dna. Jedan brod za krstarenje proizvede otprilike 50 tona krutog otpada godišnje, 7,5 milijuna litara tekućeg otpada, 800.000 litara otpadnih voda iz sanitarnih instalacija i 130 000 litara otpadnih voda iz pripreme hrane.“[114]
Iz tih razloga potrebno je uvesti kvalitetan sustav recikliranja i sortiranja otpada u privatnim domaćinstvima i u turističkim smještajnim objektima.
Prema Zakonu o otpadu Republike Hrvatske[115], „otpad su tvari i predmeti koje je vlasnik, odnosno proizvođač otpada (pravna ili fizička osoba) odbacio, odnosno odložio, odnosno namjerava ih ili mora odložiti“[116]. Prema mjestu nastanka razlikuju se dvije vrste otpada – komunalni i tehnološki (industrijski) otpad. Komunalni otpad je otpad iz kućanstava, otpad koji nastaje čišćenjem javnih površina i otpad sličan otpadu iz kućanstva koji nastaje u

[113] Arhiva Turistička zajednica Grada Malog Lošinja, Etis 2015
[114] http://cor.europa.eu/en/activities/arlem/activities/meetings/Documents/sudev-report2012-tourism-hr.pdf, 15.01.2017
[115] Zakon o otpadu, Narodne novine 178/2004
[116] Zakon o otpadu, Narodne novine 178/2004

gospodarstvu, ustanovama i uslužnim djelatnostima. „Za ispravno postupanje s komunalnim otpadom prvenstveno su odgovorni sami stanovnici i tvrtke koji su proizvođači vlastitog otpada. Komunalne tvrtke moraju stvoriti uvjete koji će svim stanovnicima omogućiti primjereno postupanje s komunalnim otpadom.“[117]

Na području otoka Cresa, Lošinja i okolnih otoka (Susak, Ilovik,Unije, Srakane) komunalni otpad skuplja se i odvozi organizirano. Komunalnu djelatnost skupljanja, odvoza i postupanja s komunalnim otpada obavlja gradsko trgovačko društvo Komunalne usluge Cres-Lošinj d.o.o. Poslovi odlaganja komunalnog otpada podrazumijevaju razastiranje, sabijanje i prekrivanje otpada. Prisutan je danonoćni nadzor objekta odlagališta od neovlaštenog ulaska i neovlaštenog odlaganja. Trenutno je u tijeku realizacije sanacija odlagališta komunalnog otpada Kalvarija u Malom Lošinju.

U projektu sanacija odlagališta otpada Kalvarija planira se izgradnja ulazno-izlazne zone, upravno-servisnog centra, pretovarne stanice, reciklažnog dvorišta i kompostane, te sanacija postojeće plohe za odlaganje otpada. Sanaciju sufinanciraju Grad Mali Lošinj i Fond za zaštitu okoliša i energetsku učinkovitost. Komunalni otpad preuzima se iz posuda postavljenih na sabirnim mjestima koja su raspoređena u skladu s potrebama korisnika komunalnih usluga. Otpad se prikuplja i selektiranim otpadom u za to posebne posude. Organizirano je od strane komunalnog društva odvojeno prikupljanje papira, staklene i plastične ambalaže, te vrtno kompostiranje (čini 42% komunalnog otpada, radi toga je svim korisnicima komunalnih usluga koji imaju uvjete za kompostiranje omogućeno je besplatno preuzimanje kompostera). Na javnim površinama uz kontejnere za otpad, postavljeni su plavi spremnici za papir i karton, crni spremnici za staklo i žuti spremnici za plastiku.

Tablica 32. Gospodarenje krutim otpadom i obradom otpadnih voda na području Grada Malog Lošinja

Kriteriji	Pokazatelj	Rezultati u odredištu
Gospodarenje krutim otpadom	Količina otpada koji proizvodi	1,23 kg/danu
	Postotak turističkih poduzeća koja razdvajaju različite vrste otpada	88,80%
Obrada otpadnih voda	Količina otpadnih voda obrađenih do sekundarnog nivoa	Ne postoji
	Količina otpadnih voda obrađenih do sekundarnog nivoa	Ne postoji

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

[117] http://www.kucl.hr/djelatnosti/gospodarenje-otpadom/, 17.1.2017

5.4. Obrada otpadnih voda

Turisti u pravilu „koriste 3 do 4 puta više vode od stanovnika nekog područja. Na primjer, u Alaniji (Turska) je 2009. g. potrošnja vode za potrebe turizma predstavljala 52% ukupne potrošnje vode. Dva pogona za desalinizaciju vode koja postoje u Džerbi ne mogu ispuniti visoke zahtjeve turizma u pogledu potrošnje vode, a slična rješenja su se morala uvesti tijekom ljeta, razdoblja kada je problem opskrbe vodom najveći.“[118] Najnovije rješenje je korištenje pogona za desalinizaciju za proizvodnju pitke vode. S druge strane, to rješenje je neprimjereno i skupo. „Dnevna desalinizacija 30 milijuna kubičnih metara jednaka je proizvodnji 5000 MW ili kapacitetu 8-10 plinskih elektrana s kombiniranim ciklusom, odnosno 4-5 nuklearnih elektrana. Pored toga, pogoni za desalinizaciju oslobađaju rasol i stakleničke plinove, a njihova potrošnja energije predstavlja ozbiljan problem tijekom sezonskog vrhunca zbog potrošnje električne energije u turističkim objektima i urbanim objektima povezanima s turizmom.“[119]

Hrvatska provodi strateško upravljanje vodama, na temelju odredbi Zakona o vodama („Narodne novine“, br. 107/95 i 105/05.), Strategija upravljanja vodama („Narodne novine“, br. 91/08.) 2008 godine. „Strategija upravljanja vodama je dokument na temelju kojeg se provode reforme vodnog sektora kako bi se dostigli europski standardi u upravljanju vodama. Strategija upravljanja vodama također je okvir za pripremu strategija i planova prostornog uređenja, zaštite okoliša, zaštite prirode i razvoja ostalih sektora koji ovise o vodama ili utječu na stanje voda (poljoprivreda, šumarstvo, ribarstvo, industrija, energetika, promet, turizam, javno zdravstvo i drugo). Ona vrijedi sve dok su na snazi pretpostavke pod kojima je donešena, uz uvažavanje razdoblja pravne prilagodbe do kraja 2009. godine i trajanja dva petnaestogodišnja investicijska ciklusa do kraja 2038. godine.“[120]

Trenutno se rade projekti i u budućnosti će Lošinj imati sustav odvodnje otpadnih voda kojim će se zadovoljiti sekundarna i tercijalna obrada otpadnih voda. Vodu je moguće uštedjeti ukoliko turistička industrija postane svjesna problema i krene u pravom smjeru, a tijela javne vlasti uvedu planove za gospodarenje vodom. „Ti se planovi moraju temeljiti na studijama

[118] Ovo izvješće sastavila je izvjestiteljica Michèle Sabban (Skupština europskih regija; Regionalno vijeće pokrajine Ile-de-France/FR). Članovi ARLEM-ovog povjerenstva za održiv razvoj (SU DEV) raspravljali su o izvješću 16. siječnja 2013. te ga usvojili za vrijeme 4. plenarne sjednice ARLEM-a 18. veljače 2013. u Bruxellesu, Belgija.

[119] http://cor.europa.eu/en/activities/arlem/activities/meetings/Documents/sudev-report2012-tourism-hr.pdf, 17.1.2017

[120] Hrvatske vode, http://www.voda.hr/sites/default/files/dokumenti/strategija_upravljanja_vodama.pdf, 31.12.2016

koje uspoređuju troškove i prednosti raznih mogućnosti gospodarenja vodom. Tijela javne vlasti igraju ključnu ulogu u provođenju kontrola, centralizaciji podataka o vodi i sličnim problemima kao prevenciju problema o količini vode i primjeni propisa o uštedama vode. Ovaj posljednji aspekt od ključne je važnosti i ostvaruje se u brojnim oblicima, uključujući nadzor voda, izgradnju institucionalnih i administrativnih kapaciteta te jačanje stručnosti, poticaja i sankcija.“[121]

Na području otoka Cresa i Lošinja voda se koristi iz Vranskog jezera na otoku Cresu. „Odvodnja otpadnih voda vrši se putem razdjelnih kanalizacijskih sustava što znači da se odvojeno sakupljaju oborinske i sanitarne otpadne vode. Prikupljene otpadne vode se putem podmorskih ispusta, nakon predviđenog tretmana, upuštaju u recepijent, odnosno more.“[122] Sustav prikupljanja, pročišćavanja i dispozicije otpadnih voda nije jedinstven (objedinjen) sustav, već se sastoji od više manjih separativnih sustava po pojedinim naseljima sa daljnjom tendencijom rasta i razvoja. Sustav javne odvodnje na području Grada Malog Lošinja koriste naselja: Nerezine s turističkim naseljem Bučanje, Mali Lošinj, Veli Lošinj i otok Susak. Ukupno gledano, kanalizacijski sustav sastoji se od preko 60 km što primarnih, što sekundarnih ogranaka cjevovoda, većeg broja crpnih stanica te 5 uređaja za pročišćivanje. Sve otpadne vode prije ispuštanja u more redovito kontrolira Nastavni zavod za javno zdravstvo Primorsko goranske županije. Redovito se kontrolira i kvaliteta mora u blizini podmorskih ispusta. Na području otoka Lošinja more se ispituje na četiri lokaliteta: na potezu od Osora do uvale Bučanje u Nerezinama, u uvali Čikat, Sunčanoj uvali i na potezu od Zagazina do plaže Barakuda u Velom Lošinju, na ukupno 31 točki, od čega su sve bile ocijenjene kao izvrsne (ocjena 10/10).[123]

Voda iz Vranskog jezera koje je pitka voda s otoka Cresa pogodna je za piće već na samom svom izvorištu, što su dokazala i ispitivanja Nastavnog zavoda za javno zdravstvo, izvršena tijekom 2012., i to kroz sva 4 hidrološka razdoblja. Mr. sc. Sanja Živković, dipl. san. ing. iz Nastavnog zavoda za javno zdravstvo donijela je, na temelju analize podataka, sljedeću ocjenu kakvoće vode s izvorišta:[124] “Ispitani osnovni fizikalno-kemijski pokazatelji u sva četiri ispitivanja bili su povoljni. Voda iz Vranskog jezera bila je bezbojna, bez mirisa, bistra (mutnoća se kretala od 0.93 do 2.40 NTU), povoljne temperature od 7.0 do 10.0 ºC., pH vrijednost vode je optimalna, blago alkalna (8.23 - 8.36) i povoljna za vodu za piće. U osnovnom mineralnom sastavu prevladavaju hidrogenkarbonati kalcija i magnezija. Po

[121] Michèle Sabban (Skupština europskih regija; Regionalno vijeće pokrajine Ile-de-France/FR, 2013
[122] Vodoopskrba i odvodnja Mali Lošinj, http://www.viocl.hr/djelatnosti/odvodnja, 25.09.2016
[123] Vodoopskrba i odvodnja Cres-Lošinj, http://www.viocl.hr/djelatnosti/odvodnja, 25.09.2016
[124] Ljekoviti otok Lošinj, http://visitlosinj.hr/resources/brochures/Healing-island-of-Losinj-Hr.pdf , str 27

ukupnoj tvrdoći voda Vranskog jezera spada u umjereno tvrde vode (9.8oNj do 10.3oNj) s nešto povišenom koncentracijom klorida koja se kreće od 54.6 – 59.8 mg/L. Koncentracije lako oksidabilne organske tvari praćene preko parametra utroška $KMnO_4$, tijekom cijele godine bile su vrlo niske s vrijednostima od 0.42 do 1.22 mgO_2 /l, što je karakteristika vrlo čistih voda u prirodi. Ispitane koncentracije ukupnog organskog ugljika kojim se određuje ukupna organska tvar, također su bile vrlo niske i nisu varirale tijekom godine (1.6 mg/l). Spojevi dušika i fosfora, koji predstavljaju hranjive elemente, detektirani su u niskim koncentracijama. Od kemijskih opasnih i toksičnih tvari u vodi Vranskog jezera ispituje se prisustvo teških metala, mineralnih ulja, fenola, deterdženata U vrijeme kada mnoge zemlje imaju probleme s pitkom vodom i na razne je načine pokušavaju pretvoriti u nešto što je nalik na vodu koju bi čovjek mogao piti, ovdje provodimo istraživanja na uzorcima vode iz jezera Vrana na otočju Cres - Lošinj.“[125]

Analitičko izvješće uzoraka vode iz Vranskog jezera ukazuje na činjenicu da je „voda spremna za konzumaciju odmah, bez postupaka kondicioniranja. Naravno, nakon postupka dezinfekcije (kloriranja) ta je voda potpuno sigurna i zdravstveno ispravna za piće. Mnogi smatraju da se takvo stanje podrazumijeva. Međutim, kako neke zemlje koje nisu bogate vodama kondicioniraju, primjerice, morsku vodu ili otpadnu vodu iz kućanstava da bi istu iskoristile za navodnjavanje ili kao kućno-tehnološku vodu, a piju vodu iz bočice, moramo shvatiti sav potencijal kapitala koji posjedujemo. Kapital, dobrobit otočja Cres-Lošinj upravo je pitka voda jer mnogi otoci uopće nemaju vode za piće ili im problem nedostatka vode nije odgovarajuće riješen pa im je voda osrednje kvalitete. Voda je visoke kvalitete po svojim fizikalno-kemijskim karakteristikama, nije onečišćena teškim metalima ni pesticidima. Razlog je u činjenici što Vransko jezero, kao i otočje Cres-Lošinj, imaju čistu, netaknutu prirodu. To je svakako istinski kapital, ujedno i obvezujući, zbog generacija koje dolaze, ali i zbog turista i putnika namjernika koji će posjećivati ovo otočje. Mjerenja kakvoće vode Zdravstveno-ekološki odjel Nastavnog zavoda za javno zdravstvo PGŽ redovito vrši kontrolu zdravstvene ispravnosti vode za piće na području vodoopskrbnog sustava Cres-Lošinj. Detektirane razine metala bile su vrlo niske. Koncentracije ispitivanih organskih tvari bile su ispod granice detekcije primijenjenih metoda ili vrlo niske,a još uvijek znatno niže od dopuštenih u Pravilniku. Prema rezultatima četiriju ispitivanja u 2012. godini voda Vranskog jezera može se koristiti za piće uz prethodnu ispravnu dezinfekciju.”.[126]

[125] Ljekoviti otok Lošinj, Kvaliteta vode – Vransko jezero mr. sc. Karlo Jurica
[126] Ljekoviti otok Lošinj, http://visitlosinj.hr/resources/brochures/Healing-island-of-Losinj-Hr.pdf, str 27

Tablica 33. Gospodarenje vodom na području Grada Malog Lošinja

Kriteriji	Pokazatelj	Rezultati u odredištu
Gospodarenje vodom	Potrošnja pitke vode po turističkom noćenju u usporedbi s potrošnjom vode općeg stanovništva po osobi po noći	1,49 litara
	Postotak turisitčkih poduzeća s štednim tuševima i slavinama i toaletima s dvostrukim ispiranjem	60 %
	Postotak turističkih poduzeća koja korite recikliranu vodu	11%
	Postotak korištenja vode iz reciklirane vode u odredištu	nema

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

Prema podacima navedenim u tablici, potrošnja pitke vode po turističkom noćenju u usporedbi sa potrošnjom vode općeg stanovništva po osobi i noći iznosi 1,49 litara. Postotak turističkih poduzeća s štednim glavama i dvostrkim ispiranjima iznosi 60%. Postotak turističkih poduzeća koja koriste recikliranu vodu iznose 11 %. Korištenje reciklirane vode koja se koristi kao nova voda nije zabilježen.

Moguće je uštedjeti znatne količine vode pod uvjetom da turistička industrija postane svjesna problema i strateški usmjeri aktivnosti u uštedu, ali i tijela javne vlasti moraju uvesti planove za gospodarenje vodom. „Planovi se moraju temeljiti na studijama usporedbe troškova, uključujući komparativnu analizu troškova i koristi o čuvanja vode naspram širenja opskrbe. Tijela javne vlasti igraju ključnu ulogu u provođenju ovih kontrola. Zakonske norme su od ključne važnosti jer one uključuju nadzor voda, izgradnju institucionalnih i administrativnih kapaciteta te jačanje stručnosti, poticaja i sankcija. "[127]

[127] Michèle Sabban (Skupština europskih regija; Regionalno vijeće pokrajine Ile-de-France/FR), 2013

5.5. Potrošnja energije

„U Alaniji (Turska), potrošnja električne energije se između 2000. i 2008. g. povećala za 208%, od toga 21% potrošnje otpada na turizam.“[128] Nadalje, potrošnja električne energije u se nekim turističkim područjima za vrijeme vrhunca sezone udvostručuje ili utrostručuje.[129]

Tablica 34. Potrošnja energije na području Grada Malog Lošinja u 2014. godini

Kriteriji	Pokazatelj	Rezultati u odredištu
Potrošnja energije	Potrošnja energije po turisitčkom noćenju u usporedbi s potrošnjom energije općeg stanovništva po osobi/noć	118,8%
	Postotak turistčkih poduzeća koja su prešla na niskoenergetsko osvjetljenje	88,90%
	Godišnja potrošnja energije iz obnovljivih izvora (Mwh) kao postotak ukupne potrošnje energije	35,50%

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

Potrošnja energije po turističkom noćenju u usporedbi s potrošnjom energije općeg stanovništva po osobi po noći iznosi 118,88 %. Time možemo zaključiti da je izuzetno važno pronaći alternativne mogućnosti i uštedjeti energiju jer se ona troši u izuzetno velikim količinama. Na niskoenergetsko osvjetljenje je prešlo 88,90% turističkih poduzeća što je dobar podatak i zasigurno pokazuje dobar smjer. Podatak da samo 35,5% od ukupne potrošnje odredište priskrbljuje iz obnovljivih izvora energije daje prostora za napredak.

[128] http://cor.europa.eu/en/activities/arlem/activities/meetings/Documents/sudev-report2012-tourism-hr.pdf 25.09.2016

[129] Lucia De Stefano (2004): "Svježa voda i turizam n a Mediteranu", Program za Mediteran Svjetskog fonda za zaštitu prirode (WWF) (http://www.scribd.com/doc/20408492/Fress-Water-and-Tourism-WWF, 18.01.2013

5.6. Zaštita krajolika i bioraznolikosti

5.6.1. Biološka raznolikost

U većini zemalja Mediterana izgradnja infrastrukture uzduž obale uništila je i smanjila biološku u obalnom području. U izvješću OECD/IUCN-a iz 1996. zaključeno je da je "svijet od 1900. g. vjerojatno izgubio 50% postojećih močvarnih područja".[130] Europska agencija za okoliš je 2010. godine provela analizu biološke raznolikosti mora koja je pokazala da je u Europi najmanje 50% gmazova (kornjača) i morskih riba ugroženo, dok je stanje drugih vrsta nepoznato ili dobro, kao na primjer vrlo malog broja vrsta ribe. „Vožnja brodom i druge aktivnosti na vodi također doprinose gubitku biološke raznolikosti time što dovode do pogoršanja stanja polja morskih trava (vrste posidonija i koraljne vrste).“[131]

Tablica 35. Zaštita krajolika i bioraznolikosti na području Grada Malog Lošinja

Kriteriji	Rezultat u odredištu	Izvor podataka
Postotak odredišta (površina u km) namijenjen za zaštitu	90%	Izračun teritorija grada ML pod NATURA 2000 Kvarnerski otoci NATURA 2000 site, Cres Lošinj NATURA 2000 site
Postotak lokalnih poduzeća u turističkom sektoru koja aktivno podržavaju zaštitu, očuvanje i upravljanje lokalnom bioraznolikosti i krajolikom	33,33%	9 poduzeća (18 objekata)
Postotak odredišta obuhvaćen planom za upravljanje bioraznolikošću i praćenje bioraznolikosti	Nema podataka	Dopis Županijske javne ustanove za zaštitu prirode koja objašnjava status menađmenta i monitoringa

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

Na području Grada Malog Lošinja 90% područja pod zaštitom je Natura 2000. Postotak lokalnih poduzeća Grada Malog Lošinja u turističkom sektoru koja aktivno podržavaju zaštitu, očuvanje i upravljanje lokalnom bioraznolikosti i krajolikom iznosi 33,33%. Postotak

[130] Izvješće o održivom turizmu na Mediteranu, Ovo izvješće sastavila je izvjestiteljica Michèle Sabban (Skupština europskih regija; Regionalno vijeće pokrajine Ile-de-France/FR). Članovi ARLEM-ovog povjerenstva za održiv razvoj (SUDEV) raspravljali su o izvješću 16. siječnja 2013. te ga usvojili za vrijeme 4. plenarne sjednice ARLEM-a, 18. veljače 2013. u Bruxellesu, Belgija

[131] Izvješće o održivom turizmu na Mediteranu, Ovo izvješće sastavila je izvjestiteljica Michèle Sabban (Skupština europskih regija; Regionalno vijeće pokrajine Ile-de-France/FR). Članovi ARLEM-ovog povjerenstva za održiv razvoj (SUDEV) raspravljali su o izvješću 16. siječnja 2013. te ga usvojili za vrijeme 4. plenarne sjednice ARLEM-a, 18. veljače 2013. u Bruxellesu, Belgija

odredišta obuhvaćen planom za upravljanje bioraznolikošću i praćenje bioraznolikosti nije obvezan i za njega nemamo točne podatke.

Pokazatelj održivosti o broju dupina se dodalo jer u Velom Lošinju postoji Institut za istraživanje mora. Sustavno se mjere i proučavaju podaci, te se raspolaže sa podacima o broju dupina.

Tablica 36. Broj dobrih dupina u akvatoriju Cres – Lošinj

Rezultati u destinaciji	Ime dokumenta/izvora podataka	Ime autora/institucije odgovorne za dokument/podatak	Period važenja dokumenta ili Učestalost prikupljanja podatka
242	Znanstveni članak: Veliki broj dobrih dupina (Tursiops truncatus) u bivšem posebnom rezervatu u moru cresko-lošinjskog otočja, Hrvatska. Zaštita voda: Morski i slatkovodni ekosustavi (2013.) Objavljeno u virtualnoj knjižnici Wiley Online Library. TABLICA 4.	Plavi svijet Institut za istraživanje i zaštitu mora, Kaštel 24, 51551 Veli Lošinj, Hrvatska	3 god

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

Plavi svijet je potvrdio svojim istraživanjima podatak da na području lošinjskog arhipelaga obitavaju 242 dupina.

„Hrvatska je s aspekta biološke raznolikosti jedna od najbogatijih zemalja Europe zahvaljujući svojem specifičnom geografskom položaju na razmeđi nekoliko biogeografskih regija te karakterističnim ekološkim, klimatskim i geomorfološkim uvjetima. Velika raznolikost kopnenih, morskih i podzemnih staništa rezultirala je bogatstvom vrsta i podvrsta sa znatnim brojem endema.“[132]

[132] Biološka raznolikost Hrvatske, Drugo izmjenjeno izdanje, Državni zavod za zaštitu prirode Ministarstvo kulture Republike Hrvatske, Zagreb, 2009.

Tablica 37. Bioraznolikost na području Grada Malog Lošinja

Pokazatelj	Rezultat u odredištu	Naziv dokumenta/izvor podataka	Ime autora/institucije/odgovorne za podatak	Učestalost prikupljanja
Biološka raznolikost	1150	Kontrolni popis biljki cresko-lošinjskog arhipelaga s bilješkama. Anali Prirodoslovnog muzeja u Beču, ožujak 2008, 109B, 207-318 B. Wallnofer	Naturhistorisches Museum Wien, Marz 2008, 109B, 207-318 B. Wallnofer	10 godina

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

Izvrsni su podaci rezultat znanstvenog rada kolega iz Austrije, dokazuju da i danas nakon gotovo 120 godina lošinjsko – creski arhipelag ima oko 1.150 vrsta biljnih vrsta.[133]

Tablica 38. Holtikulturalno uređenje na području Grada Malog Lošinja

Pokazatelj	Rezultat u odredištu	Izvor
Kvadratura uređenih javnih gradskih površina – holtikulturno uređenje	9.499,72 m^2	Vodovod i odvodnja, Komunalne usluge Cres-Lošinj

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

Holtikulturno uređenje je izuzetno važno i ono na Lošinju obuhvaća oko 9.500 m^2. Važno je naglasiti da sa holtikulturne površine najvećim dijelom posađene autohtonim biljem.

5.7. Upravljanje svjetlošću i bukom

Prema Svjetskog zdravstvenoj organizaciji: „Prekomjerna buka ozbiljno šteti ljudskom zdravlju i ometa svakodnevne aktivnosti ljudi u školi, na poslu, kod kuće i tijekom slobodnog vremena. Ona može poremetiti san, uzrokovati kardiovaskularne i psihofiziološke učinke, smanjiti performanse i izazvati smetnje i promjene u socijalnom ponašanju. Jedan od pet Europljana redovito je izložen razini buke noću koje bi mogle značajno oštetiti zdravlje.

[133] Kontrolni popis vaskularnih biljki cresko-lošinjskog arhipelaga s bilješkama, Anali Prirodoslovnog muzeja u Beču, ožujak 2008, 109B, 207-318 B. Wallnofer

WHO / Europe koristi dokaze o zdravstvenim učincima buke i identificira potrebe ranjivih skupina te nudi tehničke i političke smjernice za zaštitu zdravlja.[134]

Tablica 39. Upravljanje svjetlošću i bukom, kvaliteta vode za kupanje na području Grada Malog Lošinja

Kriteriji	Pokazatelj	Rezultat u odredištu
Upravljanje svjetlošću i bukom	U odredištu postoje politike kojima se od poduzeća zahtjeva da svjetlosno onečišćenje i onečišćenje bukom svedu na minimum	da
	Postotak odredišta obuhvaćen lokalnom strategijom za smanjenje onečišćenja bukom i svjetlosnog onečišćenja	47%
Kvaliteta vode za kupanje	Razina onečišćenja po 100 ml (fekalni koliformi, kampilobakter)	nema
	Broj dana zatvorene plaže/obale zbog onečišćenja	0 dana

Izvor: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015

Grad Mali Lošinj ima usvojene odredbe o buci, kao i prilagodbu sa zakonima Republike Hrvatske. Sa strategijom o buci i zaštitom svjetlosnih zagađenja obuhvaćeno je 47 % odredišta. Nisu zabilježena zagađenja mora i zatvorene plaže radi onečišćenja. Uz ove izvrsne rezultate možemo pridodati da Lošinj ima 4 plaže s Plavim zastavama, te dvije Bijele zastave kao dokaz o kontinuiranoj brizi o čistoći mora i podmorja.

[134] World health organisation Europe, Noise, http://www.euro.who.int/en/health-topics/environment-and-health/noise/noise, 31.12.2016

6. USPOREDBA ODRŽIVOG RAZVOJA MALOG LOŠINJA I PODGORICE

U 2015. godini je 100 odredišta u Europi prijavljeno u projekt ETIS. Za ovaj rad izabrana je Podgorica, iz razloga jer je nagrađena od ETIS-a i pokazala je želju prezentirati svoje pokazatelje i usporediti sa Malim Lošinjem. Time se pokazala djelomična otvorenost i suradnja, koja će u budućnosti vjerojatno imati i bolje rezultate u partnerstvo, izmjeni iskustva i poticaju za uspjehom.

Tablica 40. Pokazatelji održivog razvoja za Grad Mali Lošinj i djelomično za Podgoricu

Pokazatelj	ETIS 2015 MALI LOŠINJ	ETIS PODGORICA 2015
Glavni pokazatelji u projektu European tourism sustainable (27 glavnih pokazatelja):		
Postotak odredišta sa strategijom o održivom turizmu/akcijskim planom, s dogovorenim mjerama za praćenje, razvoj i ocjenjivanje	32%	
Postotak turističkih poduzeća/objekata u odredištu koji koriste dobrovoljne certifikate/oznake za ekološke mjere/mjere održivosti i/ili mjere korporativne društvene vrijednosti	44,40%	u Podgorici nema certificiranih eko preduzeća
Postotak posjetitelja zadovoljnih svojim općim iskustvom u odredištu	96,29%	nije rađena anketa na nivou Podgorice
Postotak posjetitelja svjesni napora odredišta usmjerenih na održivost odredišta	ne mjeri se	ne mjeri se
Broj turističkih noćenja po mjestu	2.200.000 godišnje; 8,33% po mjestu	21,31 % više noćenja, učešće u ukupnom broju noćenja Crne gore 1,41 %
Dnevna potrošnja po turistu	66,26 EUR	
Prosječna duljina boravka turista u odredištu	8 noći	2,7 dana
Stopa popunjenosti u komercijalnim smještajnim kapacitetima po mjesecu i prosjek za godinu	27,3 % i 27,7%	

Neposredna zaposlenost u turizmu kao postotak ukupne zaposlenosti	24,70%	779 ukupan broj zaposlenih u turizmu
Postotak turističkih poduzeća u kojima je provedena protupožarna inspekcija u prošloj godini	100%	100%
Postotak turističkih poduzeća koja aktivno poduzimaju korake za korištenje lokalnih proizvoda i usluga	66,6	
Broj turista na 100 stanovnika	20,7	
Postotak muškaraca / žena zaposlenih u turizmu	56,02%	379 – žene; 400- muškarci
Broj komercijalnih smještajnih kapaciteta sa sobama pristupačnim osobama s invaliditetom i/ili prilagodna i pristupačnost	1,64%	
Broj turističkih atrakcija prilagođenih osobama sa poteškoćama u kretanju	56%	
Broj kulturnih sadržaja pod zaštitom	100%	
Postotak turista i jednodnevnih posjetitelja koji koriste različita prometna sredstva za dolazak na odredište	2,42%	
Prosječna dužina putovanja turista prema i od kuće ili prosječna dužina putovanja od prethodnog odredišta do trenutnog odredišta	810,6 km	
Postotak turističkih poduzeća uključenih u programe za ublažavanje klimatskih promjena - kao što su: smanjenje emisija CO2, niskoenergetski sustavi, itd..— reakcije i djelovanja “prilagodbe”	77,70%	
Količina otpada koju proizvodi odredište (po stanovniku po danu ili po mjesecu)	1,23 kg/danu	
Količina recikliranog otpada (postotak ili po stanovniku po godini)	13,78%	
Postotak otpadnih voda iz odredišta koje se obrađuju barem do sekundarne razine prije ispuštanja	0%	
Potrošnja pitke vode po turističkom noćenju u usporedbi s potrošnjom vode općeg stanovništva po osobi po noći	1,49L	

Potrošnja energije po noćenju turista u odnosu na opću potrošnju energije stanovnika po osobi na noć	118,88%	
Postotak odredišta (površina u km) namijenjen za zaštitu	90,00%	
Na odredištu postoje politike kojima se zahtijeva od turističkih poduzeća da svjetlosno onečišćenje bukom svedu na minimum	da	
Razina onečišćenja po 100 ml (fekalnih koliforma, Campylobacter).	0 ml	
Izborni pokazatelji održivosti u projektu European tourism sustainable indicators (40 izbornih pokazatelja):		
Postotak stanovnika zadovoljnih svojim angažmanom i njihovim utjecajem na planiranje i razvoj turizma	99%	
Postotak u destinaciji koji je zastupan organizacijom za upravljanje destinacijom (DMO)	100%	
Broj poduzeća koji su uključeni u Izvješća o održivosti u skladu s Globalnom incijativom za izvještavanje	ne mjeri se	
Broj ponovnih posjetitelja/posjetitelja koji se vraćaju (u roku od 5 godina)	nema podataka za 2014.godinu	
Postotak poduzeća koji posjetitelje upoznaju sa svojim naporima usmjerenim na održivost u svojim proizvodima; marketingu ili brendiranju	88,90%	
Relativan doprinos turizma u gospodarstvu u odredištu (% BDP-a)	34,45%	17,5 % više u odnosu na 2014.g
Broj jednodnevnih posjetitelja u visokoj i niskoj sezoni	0%	
Dnevna potrošnja po jednodnevnom posjetitelju	0 EUR	
Prosječna duljina boravka jednodnevnih posjetitelja	8 sati	
Postotak deset najvećih turističkih poduzeća uključenih u upravalnje odredištem/kooperativni marketing	77,70%	
Prosječna cijena po sobi u odredištu	234,00 kn (31,2 EUR)	
Postotak sezonskih poslova u turizmu	52,60%	
Postotak turističkih poduzeća koja nude stažiranje studentima	66,60%	

Postotak turista koji su uložili prigovor kod policije	0%	
Postotak odredišta obuhvaćen politikom za promicanje lokalnih, održivih proizvoda i usluga nastalih tržišnom politikom	2,24%	
Postotak turističkih poduzeća koji uzimaju barem 25 % hrane i pića lokalnih / regionalnih proizvođača	77,70%	
Postotak stanovnika koji su zadovoljni s turizmom u destinaciji	95%	
Broj kreveta dostupnih u komercijalnom smještaju u odnosu na na 100 stanovnika	268	
Broj drugih kuća/kuća za najam na 100 kuća	110%	
Postotak turističkih poduzeća u kojima je na rukovodećim mjestima žena	33,30%	
Prosječna plaća žena u turizmu u usporedbi s prosječnom plaćom muškaraca	Ž: 5.021, M: 5.892 - Ž imaju 15% manju plaću od muškaraca	
Postotak odredišta koji opslužuje javni prijevoz pristupačan osobama s invaliditetom i osobama s posebnim zahtjevima za pristup	46%	
Postotak posjetitelja koji su zadovoljni s pristupačnošću odredišta osoba s invaliditetom	ne mjeri se	
Postotak stanovnika koji imaju pozitivno ili negativno mišljenje o utjecaju turizma na identitet odredišta	nema podataka za 2014.godinu	
Postotak najvažnijih događanja u odredištu koja su usmjerena na tradicionalnu/lokalnu kulturu i dobra	57%	
Postotak posjetitelja koji koriste lokalne javne usluga prijevoza u odredištu	2,94%	
Prosječna dužina putovanja jednodnevnih posjetitelja prema odredištu i povratno	214,12 km	
Postotak odredišta uključen u strategije prilagodbe klimatskim promjenama ili planiranje	0%	
Postotak turističkih smještajnih kapaciteta i infrastrukture atrakcija smještenih u „ranjivim zonama“	ne mjeri se	

Postotak turističkih poduzeća koji razdvajaju različite vrste otpada	88,80%	
Postotak komercijalnih smještajnih kapaciteta povezanih s glavnim sustavom za odvodnju otpadnih voda i/ili onih koji u kojima se primjenjuje tercijarna obrada otpadnih voda	0%	
Postotak turističkih poduzeća koji koriste štedljive tuševe i slavine i/ili školjkama s dvostrukim ispiranjem	60%	
Postotak turističkih poduzeća koja koriste recikliranu vodu	11%	
Postotak korištenja vode korišten iz reciklirane vode u odredištu	0%	
Postotak turističkih poduzeća koja su prešla na niskoenergetsko osvjetljenje	88,90%	
Godišnja potrošnja energije iz obnovljivih izvora (MWh) kao postotak ukupne potrošnje energije	35,50%	
Postotak lokalnih poduzeća u sektoru turizma koji aktivno podupiru zaštitu, očuvanje i upravljanje lokalnom bioraznolikosti i krajolikom	33,33%	
Postotak odredišta obuhvaćen planom za upravljanje biorazolikošću i praćenje bioraznolikosti	NEMA PODATAKA	
Postotak odredišta i postotak stanovništva obuhvaćen lokalnom strategijom i/ili planovima za smanjenje onečišćenja bukom i svjetlosnog onečišćenja	47%	
Broj dana zatvorene plaže/obale zbog onečišćenja	0 dana	
Lokalni pokazatelji održivog razvoja		
Broj parkirnih mjesta na javnim parkiralištima	336	2078
Zaposleni iz evidencije HZZ PU Rijeka	172	
Zaposleni iz evidencije ostalih Područnih ureda (županija)	824	
Broj kaznenih djela	163	
Broj težih kaznenih djela	7	
Riješena kriminalna djela	50%	
Broj prekršajnih radnji	181	2860

Brodski izleti /srijeda/subota/nedjelja (visoka sezona)	cca 200 osoba	
Brodski izleti /srijeda/subota/nedjelja (niska sezona)	cca 180 osoba	
Školski izleti svakodnevno (niska sezona)	cca 50 osoba	
Potrošnja po izletu (bez ručka)	35,00 Kn	
Prosječna duljina boravka	8 sati	
Broj djece po skupinama i objektima u Dječjem vrtiću	294 djece	
Broj neupisane djece u Dječjem vrtiću (nedovoljno mjesta)	24 djece	
Broj učenika u osnovnoj školi	554	
Broj radnika u osnovnoj školi	80	
Nastava stručno zastupljena u Osnovnoj školi	100%	
Broj učenika s teškoćama u razvoju u Osnovnoj školi	52	
Broj učenika koji radi po programima iznad standarda u Osnovnoj školi	69	
Broj profesora u Srednjoj školi	45	
Broj učenika u Srednjoj školi	360	
Broj učenika po sektorima u Srednjoj školi (na kraju šk. god.)	358	
Broj izvan nastavnih aktivnosti u Srednjoj školi	17	
Broj izvan učioničke nastave – stručne ekskurzije, terenska nastava, izleti u Srednjoj školi	15	
Broj odlazaka na državna natjecanja iz Srednje škole	7	
Broj odlazaka na stručno usavršavanje djelatnika (seminari) iz Srednje škole	48	
Broj napredovanja nastavnika u srednjoj školi	2	
Broj pritužbi upućenih Lučkoj kapetaniji	1	
Ukrcano putnika u luci Mali Lošinj	24624	
Iskrcano putnika u luci Mali Lošinj	92241	
Ukrcano automobila na trajekte u luci Mali Lošinj	2782	
Iskrcano automobila u luci Mali Lošinj	1256	
Izdanih prijava dolazaka plovila nautičkog turizma	2577	
Broj dupina u lošinjskom arhipelagu	242	

Broj biljnih vrsta na Cresko-lošinjskom arhipelagu	1150	
Broj plovila u luci Mali Lošinj	12.356 plovila	
Broj plovila u svim lukama	17776 plovila	
Broj ticanja cruisera u luci Mali Lošinj	6	
Broj pritužbi upućenih ŽLU Mali Lošinj	/	
Broj uplovljavanja domaćih brodova u luci Mali Lošinj	3.697	
Broj uplovljavanja stranih brodova u luci Mali Lošinj	8.997	
Ukrcano tereta u tonama u luci Mali Lošinj	26,10	
Iskrcano tereta u tonama u luci Mali Lošinj	25,15	
Broj putnika u linijskom prometu u Malom lošinju	93.278	
Broj požara na dimnjacima	3	45
Broj požara na stambenim objektima	2	115
Broj požara u poslovnim objektima	0	15
Broj požara u industrijskim objektima	0	/
Broj požara u javnim objektima	0	15
Broj požara i intervencijama vatrogasaca u prometu	4	85
Broj požara na otvorenom prostoru	12	2304
Broj požara – ostalo	6	217
Kvadratura uređenih gradskih javnih površina – hortikulturalno uređenje	9.499,72 m2	5,60 % vise u odnosu na 2014.g

IZVOR: Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015; Podgorica Biserka Stamatovic, Manager for developing projects, Tourism Board Podgorica

Prema usporednoj tablici možemo zaključiti da je još uvijek nemoguće kvalitetno usporediti dvija odredišta i proučiti prednosti i prijetnje, prilike i slabosti u pojedinom odredištu. Uz sve pokušaje da se pronađe odredište koje će dati sve podatke i javno prezentirati svoje pokazatelje, još uvijek je situacija nedovoljno transparentna. Podgorica koja je glavni i najveći grad Crne gore, prema službenom popisu stanovništva iz 2011. godine imala je oko 160.000 stanovnika, dok je ukupno područje grada bilježilo 190.000 stanovnika.[135] Tome u prilog ide velika razlika u broju požara koje je imao Mali Lošinj i koje je imala Podgorica. U Podgorici za razliku od Lošinja nema certificiranih eko preduzeća, Podgorica ne mjeri

[135] Grad Podgorica, http://www.podgorica.me/teritorija-i-stanovnistvo , 27.12.2016

zadovoljstvo turista boravkom u odredištu, bilježi se u 2015, u odnosu na 2014. godinu 21,31% više noćenja, a učešće Podgorice u ukupnom broju noćenja Crne gore iznosi 1,41%. Uređeno je 2.078 parkirnih mjesta, bilježi se 2.860 prekršajnih radnji na razini godine.

Turistička odredišta koja mjere svoju održivost, javno se hvale vrijednim projektom i pokazateljima održivosti, ali prema ovom istraživanju nedovoljno komuniciraju rezultate i ne objavljuju u javnosti sve podatke.

Na primjeru Turističke zajednice Estartit možemo također potvrditi da svi podaci također nisu javno prezentirani[136] . Na kongresu ETIS-a 2016. godine, prezentirale su se pojedina odrdišta i iznosila pokazatelje mjerljivosti održivosti. Podaci koji su prezentirani malobrojni su, ali može dočarati profil odredišta koji su bili najaktivniji u projektu održivog razvoja. Neke od njih prezentiramo u nastavku.

Michael Dodds, direktor Turističke zajednice Brittany prezentirao je podatke: turizam u regiji Brittany čini 8% od ukupnog GDP-a. Brittany ima 2,700 km obale, treća je regija u Francuskoj po duljini obale. Ima 9,300 komercijalnih objekata i 232.000 kuća za odmor. Iznajmljuje se u komercijalnom smještaju oko 1,5 milijuna kreveta - najveći grad je Rennes, udaljem 350 km od Pariza. Ostvaruje se godišnje 97 milijuna noćenja, ugošćuje oko 9 milijuna turista, preko 15 % noćenja ostvaruju nautičari (oko 5,3 milijuna noćenja).[137] Najbrojnije razlozi dolaska gostiju su šetnja, biciklizam, kultura, festivali, wellness, thalasoterapija, golf, ljetno uživanje sunce/more i nautički turizam. [138]

U prezentaciji je također regija Brittany u Francuskoj, odredište Broceliande, koji se nalazi u središnjem dijelu regije Brittany koji ima 174.000 stanovnika, 370 komercijalnih objekata (6.200 kreveta), te 6.800 kuća za odmor. Najveće mjesto je Ploermel, 400 km udaljeno od Pariza. Ukupno se ostvaruje 870.000 noćenja godišnje, posjećuje 400.000 posjetitelja godišnje, 10 % od ukupnog broja noćenja ostvaruje se u nautičkom turizmu. Ukupno 3% poslova pripada turističkom sektoru. Tipovi turizma: ruralni, turizam koji promovira prirodni okoliš, jedinstvenu floru i faunu, lokalnu kulturu i legende, dvorce. [139] Naglašena je važnost koju destinacija Broceliande ima od projekta ETIS: osmišljena je web stranica i video promocija, interpretirana Arthurova legenda, virtualni posjet u 6 povijesnih gradova,

[136] http://www.visitestartit.com/en/895/Professional/Professional-Area/Torroella-de-Montgri-l-Estartit-winners-of-#prettyPhoto, 15.1.2017
[137] httls://brittanytourism.com/.bzh, 28.12.2016
[138] httls://brittanytourism.com/.bzh, 28.12.2016
139 httls://brittanytourism.com/.bzh, 28.12.2016

eksperimentalna digitalna projekcija. Ističe se opredjeljenje za održivim razvojem, uključivanje u zelene projekte, uključivanje u Intereg Project *CYCLEWEST* . Aktivni su u certificiranju Green Globe, te svih ostalih eco certifikata. U organizacijskom timu ETIS sudjeluju: voditelj projekta, statističar, marketing istraživač, destinacijski koordinator, promatrač. Temeljni iznos budžeta: 8.000 eura.

Josep Capellà iz Španjolske u svojoj prezentaciji na konferenciji u Briselu 2016. godine iskazuje podatke o odredištu Torroella de Montgri, koja je u projektu održivog razvoja ETIS. Torroella de Montgri je smještena u unutrašnjosti Španjolske, 6 km od mora. Poviješću datira od prije 1.000 godina, ima oko 40.000 kreveta u komercijalnom smještaju, oko 82 restorana, izrazito snažan nautički turizam i parkove prirode. [140]

Llanca na Costa Bravi je malo mediteransko naselje koje se proteže na 28,6 km2, raspolaže s oko 15.000 kreveta, ima 29 restorana, značajnu proizvodnju lokalnog vina i maslinovog ulja. Zahvaljujući ETIS-u kažu da imaju bolji pregled potencijala i resursa u odredištu, bolju suradnju sa privatnim sektorom, dugoročnu viziju razvoja mjesta, suradnju sa lokalnim stanovništvom, plan štednje energije, plan i ciljeve odvojenog otpada i reciklaže, bolju perspektivu za razvoj.[141] U isto vrijeme u budućnosti su otvoreni za suradnju sa drugim destinacijama, svjesni su važnosti benchmarking-a i povezivanja u Tourism Unit of DG GROW.[142] Fokusirani su na INTERREG projekte i mogućnosti zajedničkog financiranja projekata.

Prema podacima koje je na kongresu ETIS-a u Briselu iznijela Sulvia Giulietti (European enviroment agency), zbog svoje prirodne i kulturne atraktivnosti, Europa je u svijetu primarna turistička destinacija i generira turizam učešćem 10% BDP-a EU-a. Europska unija (EU) ima za cilj promicanje turizma kako bi održali poziciju vodeće destinacija svijeta. Europa nema sveobuhvatnu strategiju vođenja politike za turizam i za okoliš. Politička fragmentacija zakonodavstava EU-a dovodi do problema dostupnosti podataka, osobito s obzirom na utjecaj na okoliš. Turizam u Europi zadnih godina uvelike se promijenio u smislu sezonalnosti oblika putovanja i učestalosti putovanja, u smislu demografije i odabira željene destinacije. Pojavljuju se novi trendovi, a turizam se odvija tijekom cijele godine, izrazito je snažan trend

140 Prezentacija Josep Capellà, Brisel 2016
141 Prezentacija Josep Capellà, Brisel 2016
142 Growth, Europska komisija, http://ec.europa.eu/growth/index_en, 28.12.2016

putovanja u gradove tzv, city break putovanja. Europa je postala najveća svjetsko turističko odredište.[143]

Posebno visoka koncentracija turista primjećuje se u obalnom dijelu, planinskim područjima oko jezera, gdje je uočen porast u izgradnji i infrastrukturi, a time povećan pritisak na okoliš na zaštićenim i prirodnim područjima.[144] U Sredozemlju turizam uzrokuje često nepovratne negativne učinke na prirodnim područjima bogatim bioraznolikosti i propadanje staništa vodenih i kopnenih biljnih i životinjskih zajednica. Unatoč teškoćama kvantificiranja pravog utjecaja turizma na okoliš, bilo koje povećanje broja turista zasigurno ima negativni utjecaj na okoliš, potrošnju energije, otpada i sl.

Turisti troše 3 do 4 puta više vode po danu nego stanovnik odredišta, između 100 i 200 litara po osobi po danu. Potrošnja električne energije snažno raste u turističkim područjima u Torremolinosu (Španjolska), porasla je potrošnja električne energije za 160% u razdoblju između 1989. i 2008. Godine, nastavlja Giulietti.

Pokazatelji količine otpada na Malti kazuju da jedan stanovnik generira dnevni prosjek od 0,68 kg u usporedbi s dnevnim prosjekom 1,25 kg po turistu u hotelima. [145] Turistički prijevoz automobilom uzrokuje najveći utjecaj na kvalitetu zraka, dok zračni promet uzrokuje veliki dio emisija stakleničkih plinova (80% u 2000. godini) u EU. Najviše emisije stakleničkih plinova proizvode kruzeri.

Europa prema zadnjim istraživanjima ima najveći broj "zelenih" certifikacijskih shema u svijetu (kao što su eko-označavanja). Što se tiče prijevoza, do 2020. očekuje se da će biti automobil još uvijek najčešće prijevozno sredstvo turista. Porasti će broj putovanja turista zračnim prijevozom. Europa će i dalje voditi u međunarodnim svjetskim dolascima, očekuje se povećanje s 57 na 89 turista na 100 stanovnika do 2030. godine. Predviđa se kako će putovanja unutar Europe ostati među svjetskim top pet turističkim putovanjima između 2030. i 2040. godine. [146]

Sve su ovo razlozi radi kojih je Europskoj komisiji važno zaštititi resurse, pravilno upravljati i očuvati postojeće resurse za budućnost i zajedno sa UNWTO-om davati smjernice odredištima, regijama i državama o dugoročnom održivom razvoju.

---

[144] Silvia Giulietti, (European enviroment agency), ETIS Conference | Brussels 31.12.2016
[145] Silvia Giulietti, (European enviroment agency), ETIS Conference | Brussels 31.12.2016
[146] Silvia Giulietti, (European enviroment agency), ETIS Conference | Brussels 28.01.2016

U ovom kontekstu uspoređuje se i primjer Venecije koji još danas nije riješen u potpunosti. Godine 2004. objavljeno je u „Alternative tourism for promoting sustainable development: The case of Venice“ da Venecija ima velike probleme, kao najveći navedeni su slijedeći: trivializacija proizvoda, isključenje novih razvojnih mogućnosti, visoka cijena života, gubitak ekonomskih resursa, nesigurnost i visoki udio sezonskih poslova, niski nivo inovacije i poduzetničke inicijative, povećane količine krutog otpada, nisko korištenje lokalnih resursa, konflikt između operatera, prenapućenost područja u isto vrijeme, nedovoljna mobilnost, izobličenje i iskorištavanje imidža grada, mikro kriminalitet.[147]

U primjeru održivog razvoja i mjerenja indikatora u projektu ETIS, primjećeno je da se praćenje održivosti uglavnom fokusira na pitanja gospodarske održivosti (37,3%), okoliša i kulture (24,5%), u odnosu prema kupcima (22,5%) i socijalnim pitanjima (15,7%).

Od ukupno više od 100 prijavljenih odredišta u projektu ETIS, nagrađeni su najbolji sa kategorijom jedna do tri : Najkvalitetnije destinacije – nagrađene sa 3 zvjezdice:

- "Visit Sardinia“ – koja je bila ukupni pobjednik za održivost zahvaljujući inovativnom pristupu koji se sastoji od pokazatelja održivosti EU-a i UNWTO-a.
- Barcelona Province – su osvojili glavnu nagradu „Turizam za sve“
- Mali Lošinj u Hrvatskoj osvojio nagradu za ekonomske vrijednosti te za najambicioniziji projekt održive prakse na otoku vitalnosti, zahvaljujući impresivnom broju od 130 pokazatelja. Broj pokazatelja je daleko izvan obveznih 67 ETIS pokazatelja u pilot projektu.
- Bretanaa, Mjesto Brocéliande u Francuskoj, osvojio je nagradu ETIS za utjecaj na okoliš i doprinos u razvoju zelene turističke ponude u šumskom području.

Nagradu ETIS sa 2 zvjezdice za socijalno i kulturni utjecaj i dostignuće dobili su:

- Tamno nebo Alqueva u Portugalu za mjerenje svjetlosnog zagađenja i jedinstvenoj ponudi 'Noćnim nebom do zvijezda“
- Torroella de Montgri-l'Estartit i L'Estartit Llancà u Španjolskoj za dobar omjer gospodarskog razvoja uz održivi obalni turizam
- Ljubljani u Sloveniji za certifikaciju oznakom 'Zelena Slovenija' za hotele i turističke centre

[147] MINOIA,P., MANNINO, I., Alternative tourism for promoting sustainable development: The case of Venice, Reinventing a tourism destination, Weber&Tomljenović, Institut za turizam, Zagreb, 2004, P.185

- Comunitat Valenciana u Španjolskoj zbog svojih postignuća u poboljšanju pristupa za turiste s invaliditetom.

Nagrade ETIS sa jednom zvjezdicom dobili su:

- Podgorica u Crnoj Gori za njegovo dugoročno opredjeljenje za održivi turizam
- Abano Terme u Italiji, koji kombinira svoju reputaciju kao jedan od najstarijih europskih spa gradova sa zelenim turizmom

Andalucía u Španjolskoj i Južni Limburg u Nizozemskoj dobio je posebnu pohvalu za poboljšanje upravljanja održivog razvoja i dostupnosti odredišta.

ETIS 2016 dio je promocijske i projektne aktivnosti i kao što je naglašeno na dodjeli nagrade, ovo je doprinos Europske komisije UNWTO-u koji je proglasio 2017. godinu Međunarodnom godinom održivog razvoja turizma.[148]

[148] ETIS – The European Tourism Indicator System for Sustainable Destinations , Analysis of 1st Pilot Implementation Phase 15. July 2013 – 15. April 2014

7. RASPRAVA ISTRAŽIVANJA

Istraživanje je napravljeno u svrhu odgovornog vođenja turizma i uključenja u ETIS projekt. Mjerenje pokazatelja održivosti i usmjeravanje razvoja u održivom smjeru predstavljaju prednost u budućnosti koja će se osvjestiti u budućnosti i vidjeti kroz rezultate sadašnjeg rada i vizije razvoja kako Hrvatske i Europe tako i svijeta. Analizom koja je rađena i dobivenim rezultatima može se zaključiti kako je Lošinj pilot projekt – primjer kako bi odgovorno turističko odredište moralo upravljati svojim resursima, kvalitetom i u najkraćem vremenskom razdoblju reagirati na probleme koje možemo predvidjeti. Nedovoljnom komunikacijom o problemima, rješenjima i poticanja jedni druge na uspjeh ovaj jedinstven projekt o odgovornom upravljanju i održivom razvoju neće imati dovoljno snažno uporište. Ta se činjenica primjećuje kao jedan od potencijalnih opasnosti. Ukoliko odredišta koja su uključena u projekt ETIS stimuliraju ostale da se uključe i mjere svoju održivost nastati će globalna svjesnost o važnosti održivog razvoja. Mjerenjem održivosti svake godine, nastaje svjesnost i o eventualnim odstupanjima, ali i napretku. Takve bi rezultate trebalo iskomunicirati s ostalim odredištima i kvalitetnim benchmarkingom uštedjeti sredstva i vrijeme za pronalazak rješenja, već učiti iz iskustva ostalih.
Ovim istraživanjem možemo zaključiti i da je Europska komisija pred novima izazovom: stimulirati ostala odredišta da se uključe, ali i dati poticaj postojećima da se kroz izvore financiranja pronađu rješenja za rješavanje problema koji su utjecali na lošije rezultate ETIS istraživanja. Po pojedinim temama se mogu osmisliti i tematizirani natječaji i time multiplikativno rješavati probleme članica EU.

Primarni cilj istraživanja je utvrditi sinergiju gospodarstva, preispitati odluke lokalne samouprave, županije i nacionalnih strategija. Turizam se najčešće promatra kao ekonomska kategorija koja donosi prihode lokalnoj zajednici u kojoj se odvija, ali i šire.

Temeljni problem rada je utvrditi: Veličine ekonomskih indikatora koji su uključeni u mjerenje održivog razvoja turizma, sustavno praćenje svake godine, usporedba i mjerenje učinaka. Učinici mjerenja i usporedbe sa pokazateljima pomažu da se u pravo vrijeme spriječe gubici, spriječi šteta koja nastaje neadekvatnim reagiranjem u pravo vrijeme, omogućuje pravovremeno planiranje investicija i novih odredišnih projekta.

„Ekonomskim se pokazateljima ocjenjuje razvijenost i značaj turizma u određenom odredištu, doprinost turizma gospodarstvu i zajednici.“[149] Ekonomskim pokazateljima mjerimo utjecaj turizma na zapošljavanje, investicije, prihode, proračune. Temeljni ekonomski indikatori su: zaposlenost u turizmu, potrošnja u turizmu, prihod od turizma, investicije u turizam, porezi od turizma, značaj turizma za lokalno gospodarstvo, sezonalnost te promet i turizam. [150]

U Gradu Malom Lošinju 24,70 % zapošljavanja odnosi se na neposrednu zaposlenost u turizmu u udijelu ukupne zaposlnosti. U zadnjih nekoliko godina odvija se izuzetno značajan investicijski ciklus sa preko 100 milijuna eura investicija godišnje (javne uprave i privatnih investitora). Prihodi od turizma rastu svake godine i oni se procjenjuju na oko 100 milijuna eura godišnje. Održivi turizam ima izuzetan značaj na život i rad stanovnika, značajan je u pozicioniranju Lošinja kao poželjnog turističkog odredišta za goste Grada Malog Lošinja. Prometna povezanst značajna je s naglaskom na specifičnu otočnu izoliranost. Cestovna povezanost, katamarani, trajekti, mala zračna luka i u projektnim planovima nova sletna pista za veće avione (do 150 putnika). Sa ostvarenih 2,2 milijuna noćenja Lošinj je na 5. mjestu u hrvatskom turizmu, više od 186.000 gostiju posjećuje odredište tijekom cijele godine.[151] Ovime se dokazuje da se promišljenim razvojem i planiranjem može postići ravnomjeran razvoj, bez ugrožavanja temeljnih vrijednosti, poticanja investiranja, razvoj gospodarstva, prometa i turizma. Utječe se pozitivno na zapošljavanje i prihode od turizma u turističkom odredištu održivog turizma.

Relativan doprinos turizma u gospodarstvu u odredištu Grad Mali Lošinj iznosi 34,45% BDP-a, dok u Podgorici učešće turizma u BDP-a iznosi u 2015. godini 17,5 % više u odnosu na 2014. godine ali se ne navodi koliko učešće iznosi. U Hrvatskoj se očekuje u razdoblju od 2013. do 2020. godine investicijski ciklus u hotelsku i turističku infrastrukturu od strane javnog (državnog) i privatnog sektora iznosi oko 7 milijardi eura.[152]

Glavni cilj istraživanja je dokazati važnost mjerenja održivosti u potencijalno ugroženim današnjim turističkim odredištima, dati dobar primjer iz prakse i utjecati na ostale da se priključe. Prikupljanje podataka za provođenje istraživanja odvijalo se tokom više mjeseci,

[149] VOJNOVIĆ, N. PROBLEMATIKA IMPLEMENTACIJE TEMELJNIH INDIKATORA ODRŽIVOG TURIZMA U HRVATSKIM OPĆINAMA I GRADOVIMA , Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, 2014
[150] VOJNOVIĆ, N. PROBLEMATIKA IMPLEMENTACIJE TEMELJNIH INDIKATORA ODRŽIVOG TURIZMA U HRVATSKIM OPĆINAMA I GRADOVIMA , Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, 2014
[151] Izvještaj sa skupštine Turističke zajednice, 2016
[152] Ministarstvo turizma, U Hrvatskoj počinje novi investicijski ciklus u turizmu,http://www.mint.hr/default.aspx?id=10226, 15.01.2017

mjerenjem zadovoljstva stanovnika i gostiju, te prikupljanjem podataka ciljanim upitnicima, na temelju zadanih podataka za ispunjenje ETIS dokumenta. Sinergija ukupnog gospodarstva dokazuje se činjenicom da su svi pozitivno prihvatili projekt koji je inicirala Turistička zajednica. Prikupljanje podataka prve je godine bilo kompleksno, ali trenutno se prikupljaju podaci za drugu godinu mjerenja i sinergija dolazi do punog izražaja. Gospodarstvo je sada upoznato sa projektom, rado sudjeluju slanjem podataka, očekuje se javna prezentacija, komentiraju se podaci. Trenutno se za podatke za 2016. godinu nastavlja povećanje broja pokazatelja održivog razvoja upravo radi inzistiranja partnera iz gospodarstva. Pozitivno se utječe na ciljeve koji su donešeni i javno prezentirani, vodi se briga o ispunjavanju zadaća, implementaciji projekata, rješavanju problema. U provedbi projekta niti zabilježen niti jedan problem u komunikaciji ili partnerstvu.

Glavni pokazatelji u projektu ETIS za Grad Mali Lošinj koji se mjere su: 32 % odredišta provodi strategiju o održivom turizmu/akcijskim planom, s dogovorenim mjerama za praćenje, razvoj i ocjenjivanje; 44,40 % turističkih poduzeća/objekata u odredištu koriste dobrovoljne certifikate/oznake, 96,29 % posjetitelja zadovoljno je svojim iskustvom u odredištu; 66,26 eura iznosi dnevna potrošnja po turistu, 8 noći je prosječna duljina boravka turista u odredištu, 27,7 % stopa popunjenosti u komercijalnim smještajnim kapacitetima prosjek za godinu; 24,70 % iznosi neposredna zaposlenost u turizmu kao postotak ukupne zaposlenosti.

Kada se analizira sigurnost u odredištu, zanimljiva je činjenica da je u 100% turističkih poduzeća provedena protupožarna inspekcija, 66,6 % turističkih poduzeća aktivno poduzimaju korake za korištenje lokalnih proizvoda i usluga, odnos turista i stanovnika 20,7:1; 56,02 % muškaraca je zaposleno u turizmu; 1,64 % komercijalnih smještajnih kapaciteta je prilagođeno osobama s invaliditetom; 56 % turističkih atrakcija prilagođeno je osobama sa poteškoćama u kretanju, 100 % kulturnih sadržaja je pod zaštitom.

Prosječna dužina putovanja po turistima prema i od kuće ili prosječna dužina putovanja do trenutnog odredišta iznosi 810,6 km; 77,70 % turističkih poduzeća uključeno je u programe za ublažavanje klimatskih promjena, dnevna količina otpada koju proizvodi stanovniku iznosi 1,23 kg/danu; količina recikliranog otpada (postotak ili po stanovniku po godini) iznosi 13,78%; potrošnja pitke vode po turistu u usporedbi s potrošnjom vode stanovništva dnevno iznosi 1,49 litre, potrošnja energije po noćenju turista u odnosu na opću potrošnju energije stanovnika po osobi na noć iznosi 118,88%. Jedan od glavnih razloga je uvođenje klima

uređaja, trošak je uključen u cijenu, a privatni iznajmljivači nemaju inteligentne sobe i automatsku štednju električne energije.

Namjenu za zaštitu odredišta ima 90,00% područja; na odredištu postoje politike kojima se zahtijeva od turističkih poduzeća da svjetlosno onečišćenje bukom svedu na minimum, nema onečišćenja po 100 ml (fekalnih koliforma, Campylobacter).

U izbornim pokazateljima iskazani su slijedeći pokazatelji: 99 % stanovnika zadovoljno je svojim angažmanom i njihovim utjecajem na planiranje i razvoj turizma; 88,9 % poduzeća upoznaju turiste svojim naporima usmjerenim na održivost u svojim proizvodima, marketingu ili brendiranju; 34,45 % iznosi relativan doprinos turizma u gospodarstvu u odredištu (% BDP-a), 8 sati iznosi prosječna duljina boravka jednodnevnih posjetitelja, 77 % od ukupnh najvećih turističkih poduzeća uključeni su u upravljanje odredištem/kooperativni marketing; prosječna cijena po sobi u odredištu 234,00 kn (31,2 EUR); 52,6 % iznose sezonski poslovi u turizmu; 66,60 % poduzeća nude stažiranje studentima; 2,24 % odredišta obuhvaćen politikom za promicanje lokalnih, održivih proizvoda i usluga; 77,70 % poduzeća uzimaju barem 25 % hrane i pića lokalnih / regionalnih proizvođača; 95 % stanovnika koji su zadovoljni s turizmom u destinaciji; broj kreveta dostupnih u komercijalnom smještaju u odnosu na na 100 stanovnika iznosi 268; 110 % je veći broj vikend kuća u odnosu na stalna prebivališta; u 33,30 % turističkih poduzeća je na rukovodećim mjestima žena 33,30%; prosječna plaća žena u turizmu u usporedbi s prosječnom plaćom muškaraca (žene : 5.021 kn, muškarci: 5.892 kn), žene imaju 15% nižu plaću od muškaraca.

Postotak odredišta koji opslužuje javni prijevoz pristupačan osobama s invaliditetom i osobama s posebnim zahtjevima za pristup iznosi 46%; 57% najvažnijih događanja u odredištu usmjereni su na tradicionalnu/lokalnu kulturu i dobra; samo 2,94 % posjetitelja koriste lokalne javne usluga prijevoza kako bi stigli do određenog mjesta u odredištu; prosječna dužina putovanja jednodnevnih posjetitelja od i prema odredištu iznosi 214,12 km; 88,8 % turističkih poduzeća koji razdvajaju različite vrste otpada 88,80%; 60% turističkih poduzeća koriste ekonomičnim glavama tuša i slavinama koji koriste manje vode i/ili školjakama s dvostrukim ispiranjem/pisoarima; 11 % turističkih poduzeća koriste recikliranu vodu; 88,90 % turističkih poduzeća su prešla na niskoenergetsko osvjetljenje 88,90%; 35,50 % se godišnje potrošnja energije korisiti iz obnovljivih izvora (MWh); 33,3 % lokalnih poduzeća u sektoru turizma aktivno podupiru zaštitu, očuvanje i upravljanje lokalnom bioraznolikosti i krajolikom.; 47 % odredišta obuhvaćen je lokalnom strategijom i/ili

planovima za smanjenje onečišćenja bukom i svjetlosnog onečišćenja; nema niti jednog dana zatvorene plaže/obale zbog onečišćenja.

Od lokalnih pokazatelja održivog razvoja na području Grada Malog Lošinja iskazuju se slijedeći podaci: 336 parkirnih mjesta uređeno je na javnim parkiralištima, 172 osoba zaposleno je u 2015. godini i iz evidencije HZZ PU Rijeka; 824 osobe zaposlene su iz evidencije ostalih Područnih ureda (županija); godišnje se broji 163 kaznena djela, od toga 7 težih.

U izletničkoj djelatnosti iskazuju se podaci: godišnje se organizira oko 380 brodskih izleta, oko 50 školskih izleta, potrošnja po izletu (bez ručka) iznosi 35 kn; 8 sati iznosi prosječna duljina boravka na izletu.

U društvenim djelatnostima prikupljaju se i iskazani su podaci: 294 djece pohađa dječji vrtić „Cvrčak u Malom Lošinju; broj djece po skupinama i objektima u dječjem vrtiću iznosi 294, dok broj neupisane djece iznosi 24 djece. Osnovnu školu Maria Martinolića u Malom Lošinju sa područnim školama pohađa 554 učenika, radi 80 radnika, 100 % je zastupljena stručna nastava, 52 učenika pohađaju s teškoćama u razvoju, 69 učenika koji radi po programima iznad standarda. U srednjoj školi Ambroza Haračića radi 45 profesora, pohađa 360 učenika, od toga je zabilježeno 7 odlazaka na državna natjecanja učenika iz srednje škole.

U Lučkoj kapetaniji, ispostava Mali Lošinj upućena je samo jedna pritužba, ukrcano je u luci Mali Lošinj 24624 putnika, iskrcano u luci Mali Lošinj 92241 putnika, ukrcano 2782 automobila na trajekte u luci Mali Lošinj; iskrcano 1256 automobila u luci Mali Lošinj, izdano 2577 prijava dolazaka plovila nautičkog turizma. Bilježi se u luci Mali Lošinj 12.356 plovila, u svim lukama na području Grada Malog Lošinja bilježi se 17776 plovila; 6 ticanja cruisera u luci Mali Lošinj; 3.697 uplovljavanja domaćih brodova u luci Mali Lošinj; 8.997 uplovljavanja stranih brodova u luci Mali Lošinj 8.997; ukrcano tereta u luci Mali Lošinj. Bilježi se ukrcano 26,10 tona tereta u luci Mali Lošinj; iskrcano 25,15 tona tereta u luci Mali Lošinj; broj putnika u linijskom prometu u Malom Lošinju iznosi 93.278.

U temi o bioraznolikosti mjeri se 242 dupina u lošinjskom arhipelagu, 1150 biljnih vrsta na Cresko-lošinjskom arhipelagu. U protupožarnim aktivnostima bilježi se 3 požara na dimnjacima; 2 požara na stambenim objektima; 4 požara i intervencijama vatrogasaca u prometu; 12 požara na otvorenom prostoru.

Iz navedenih podataka možemo zaključiti da je vrijedno mjeriti veliki broj pokazatelja, jer se značajno može pridonijeti uspješnijem razvoju turističkog odredišta. Trebamo uzeti u obzir činjenicu da je procedura prikupljanja izuzetno kompleksna i da je bitno uspostaviti sustavno prikupljanje informacija, te time olakšati i ubrzati operativni dio.

H1: Postoji povezanost između održivog razvoja, odgovornog turizma i izvrsnosti u turizmu destinacije

Postotak stanovnika koji su zadovoljni s turizmom u destinaciji iznosi 95%, Postotak posjetitelja zadovoljnih svojim općim iskustvom u odredištu 96,29%, što je kao podatak izuzetno visok u iznosu na prosjek mjerenja u Hrvatskoj.[153] Prosječna duljina boravka turista u odredištu iznosi 8 noći, u Podgorici 2,7 dana, a u Hrvatskoj 6 dana.[154] Stopa popunjenosti u komercijalnim smještajnim kapacitetima po mjesecu i prosjek na području Grada Malog Lošinju u 2015. godini iznosi 27,7%, Neposredna zaposlenost u turizmu kao postotak ukupne zaposlenosti iznosi 24,70%, postotak stanovnika zadovoljnih svojim angažmanom i njihovim utjecajem na planiranje i razvoj turizma iznosi 99%. Potrošnja iznosi 58 eura, a u hrvatskim primorskim županijama su 2015. godine prosječno dnevno trošili 66,3 eura, od čega 36,2 eura za smještaj. Ovaj podatak u narednim godinama je puno bolji, budući su otvoreni hoteli sa 5 zvjezdica koji svojom cijenom uvelike podižu prosječnu cijenu.[155]

Na području Grada Malog Lošinja 100% odredišta koji je zastupan organizacijom za upravljanje destinacijom (DMO), relativan doprinos turizma u gospodarstvu u odredištu iznosi 34,45%. Deset najvećih turističkih poduzeća na području Grada Malog Lošinja uključeno je u upravljanje odredištem/kooperativni marketing 77,70%. Na području Grada Malog Lošinja u 33,30% turističkih poduzeća na rukovodećim mjestima su žene. Vezano za manifestacije vrijedan je podatak da je 57% najvažnijih događanja u odredištu Grad Mali Lošinj usmjereno na tradicionalnu/lokalnu kulturu i dobra 57%

H2: Postoji povezanost između mjerenih indikatora održivog razvoja novih projekata u destinaciji.

Mjereni indikatori su potaknuli nove investicije, kao i pojedini pokazatelji koji mogu ostići u budućnosti kvalitetnije rezultate. Trenutno 88,90% turističkih poduzeća koristi

[153] http://www.iztzg.hr/UserFiles/Pdf/novosti/HERAKLEA-kvaliteta-usluge-12-03-2013.pdf, 15.1.2017
[154] http://www.mint.hr/default.aspx?id=21397, 15..2017
[155] Istraživanje TOMAS Ljeto 2014: Turisti prosječno dnevno trošili 66,3 eura, Ministarstvo turizma, http://www.mint.hr/default.aspx?id=21397, 15.1.2017

niskoenergetsko osvjetljenje, 33,33% lokalnih poduzeća u sektoru turizma aktivno podupiru zaštitu, očuvanje i upravljanje lokalnom bioraznolikosti i krajolikom, svake se godine povećava broj uređenih parkirnih mjesta, planira se proširenje dječjeg vrtića jer je evidentno da mjesta nema dovoljno. Iako dobar pokazatelj, posebna se pažnja daje sigurnosti u odredištu. U 2016. godini otvoren je novi Muzej Apoksiomena i sukladno održivom razvoju planira se eko golf na Punta križi, planiraju se pozicije za nova eko imanja, eko kampove i sl.

U Hrvatskoj se sve više priča o održivom razvoju i odgovornom turizmu, ali Lošinj na žalost nema odredište u Hrvatskoj s kojom bi mogao na ovaj način i ovim pokazateljima uspoređivati podatke održivog razvoja. Vjerujemo da će ovaj rad doprinijeti inovativnom razmišljanju managera u ostalim odredištima i da će podacima uskoro raspolagati mnoga konkurentna odredišta.

ZAKLJUČAK

Temom ovog rada prezentiraju se pokazatelji održivosti turističkog odredišta, a naglasak je na ekonomskim pokazateljima. U temi se detaljno proučavaju pokazatelji kojima se određuju određujemo ekonomski učinci održivog razvoja. Bitno je procjeniti i identificirati potencijale, probleme, prilike i slabosti odredišta. Na osnovi tih rezultata se pravovremeno i vizionarskim pristupom planiraju lokalne i nacionalne strategije. Na ovaj način proaktivno se upravlja kvalitetom u destinaciji. Cilj projekta je odgovorno upravljanje odredištem, napredak u kvaliteti ponude, usluga, zadovoljstvo stanovnika turizmom i zadovoljstvo turista kvalitetom u odredištu, trajno očuvanje resursa u odredištu. Sudionici u ovom mjerenju su pripadnici lokalne zajednice, stanovnici, lokalne, županijske i nacionalne vlasti, institucije koje direktno ili indirektno utječu na upravljanje destinacijom, turistička zajednica, turistička privreda, poduzetnici i partneri.

Prema UNWTO-u "Održivi razvoj zadovoljava potrebe turista i njihovih domaćina štiteći i unapređujući razvojne mogućnosti. Održivim razvojem želimo ostvariti upravljanje resursima na način da ekonomske, socijalne i estetske potrebe budu ostvarene tako da se održi kulturološki integritet, osnovni ekološki procesi, biološka raznolikost te sustavi na kojima počiva život."[156] Održivim razvojem stvaramo ravnotežu između potreba i realnih mogućnosti u odredištu za potrebe turista, ali i za potrebe stanovnika, potencijalni konflikti unaprijed ukazuju mjereni pokazatelji, kao i potencijalne opasnosti koje mogu ugrožiti razvoj. Europska komisija upravo iz tih razloga postavlja sustav europskih pokazatelja za održivo upravljanje destinacijama. Pruža se i prezentira konkretan alat odredištima da odgovorno i sustavno upravljaju svojom zemljom, resursima i konkurentnošću. [157]

Primarni cilj istraživanja je utvrditi kolika je sinergija ukupnog gospodarstva mjesta o turizmu. Proučavamo utjecaj pojedinih odluka lokalne samouprave, sinergijsko djelovanje na lokalnom, županijskom i nacionalnom nivou. Vlahović Darko u svojoj knjizi navodi:"Ako zajedništvo ne postane kultura, onda se stvaraju male mogućnosti da će se pojedine turističke tvrtke razvijati u skladu sa prirodnom i društvenom okolinom. Tvrtka se mora razvijati čuvajući okoliš, odnoseći se prema njemu trezveno i s dugoročnim osjećajem odgovornosti.

[156] UNWTO, Sustainable Development od Tourism, http://sdt.unwto.org/content/about-us-5, Making Tourism More Sustainable - A Guide for Policy Makers, UNEP and UNWTO, 2005, str.11-12
[157] TAJANI A. , European commission, http://europa.eu/rapid/press-release_SPEECH-10-157_en.htm?locale=en , 20.09.2016

Stoga turističke tvrtke moraju promicati kulturu zajedništva, moraju čuvati turistički prostor.“[158]

U primarnom istraživanju je sudjelovalo 288 lokalnih stanovnika, analiziralo se zadovoljstvo turizmom. U dijelu prikupljanja podataka za projekt ETIS poslani su upitnici sa konkretnim pitanjima za svaki segment svim relevantnim dionicima u odredištu. Prikupljeni su podaci od Grada Mali Lošinj, Turističke zajednice Grada Malog Lošinja, Ministarstva turizma, Hrvatske gospodarske komore, Jadranka grupe, Lošinjske plovidbe, Instituta za turizam, Zavod za zapošljavanje Cres-Lošinj, Javne vatrogasne postrojbe Grada Malog Lošinja, Obrtničke komore Cres-Lošinj, Udruge turističkih vodiča Mali Lošinj, Vodovoda i odvodnju Cres-Lošinj, Komunalnih usluga Cres Lošinj, HEP-a Mali Lošinj, JU Priroda, Autotrans, Jadrolinija, Agenciju za obalni promet, Državnog hidrometeorološkog zavoda, Policijske postaje Mali Lošinj, Osnovne škole Maria Martinolića, Dječjeg vrtića Cvrčak, Srednje škole Ambroza Haračića, Lučke kapetanije, Lučke uprave, Udruge Plavi svijet i sl.

U radu se izučava problematika održivog turizma. Proučava se spremnost rukovodećih institucija za sudjelovanje u mjerenju održivosti, komunikaciju rezultata, spremnost za rješavanje problema i izmjene iskustva sa ostalim odredištima. Predmet istraživanja rada je utvrđivanje primjerenih pokazatelja održivosti i njihova implementacija u praksi. Upravo suradnjom sa institucijama potvrđuje se hipoteza o sinergiji i značaju davanja važnosti mjerenju održivosti, reagiranju na probleme, želji za transparentnom komunikacijom prema javnosti.

Mjerenje i implementaciju održivog razvoja nije lako provoditi jer zahtjeva puno znanja, strpljenja, komunikacije sa partnerima, vremena i financijskih sredstava. Samo u cjelokupnoj sinergiji svih struktura i nivoa upravljanja može se postići efekt za dobrobit cijele zajednice. Možemo zaključiti da je nužno potrebno ciljano djelovati u nekoliko segmenata u budućnosti:

- Stimulirati povećanje broja odredišta koji se uključuju u upravljanje kvalitetom i održivosti u destinaciji; Aktivna i sustavna promocija održivog razvoja
- Svjesnost o važnosti održivog razvoja i imidž, kao što je Steven Pike rekao o mjerenju i učinkovitosti marke destinacije: “Na razinu svjesnosti i imidž mjesta te vjernost

[158] VLAHOVIĆ, D., Hrvatska strana Jadrana, Turizam i transformacij, Zagreb, 2015., P. 227

mjestu snažno utječu makro-okolišne sile nad kojima organizacije za upravljanje destinacijama nemaju kontrolu.“[159]

- Redovito analizirati sve rezultate i ciljano stimulirati na nivou EU, nacionalno i lokalnom novou rješavanje problema, popravljanje loših rezultata i sl.

Financiranjem EU fondova i Ministarstava pomoći odredištima koji mjere održivost i time edukacijama, svjesnosti o važnosti projekta stimulirati rješavanja problema, javno prezentiranje i pronalaženje rješenja; organizirati okrugle stolove, predavanja, poticanje poduzetništva, edukacije i sl.

[159] PIKE, S., Mjerenje učinkovitosti marke destinacije tijekom vremena: Praćenje ipercepcije klijenata konkurentskog skupa destinacija u desetogodišnjem razdoblju, Acta turistica, Zagreb, 2015, p. 155

SAŽETAK

Tema diplomskog rada je mjerenje pokazatelja održivog razvoja u turističkoj destinaciji, naglasak na ekonomskim pokazateljima. Konkretna mjerenja provedena su na primjeru Grada Malog Lošinja prema pokazateljima mjerenja koje se provodi od strane Europske komisije, European tourism indicator system (ETIS). Rad se sastoji od dvije glavne cjeline. U prvoj cjelini se teorijski razrađuje tema održivog razvoja, u drugoj cjelini se iznose konkretni rezultati istraživanja i pokazatelji održivog razvoja za Grad Mali Lošinj. Problematika u sustavnom mjerenju održivog razvoja je vrlo kompleksna. Temelji se na tome što ne postoji zakonska osnova kao obveza mjerenja održivosti odredišta, kao mjera odgovornog upravljanja turističkim odredištem, kao niti sustav financiranja. Shodno time upravljanje turističkim odredištem sa ciljem odgovornog turizma i održivog razvoja zapravo je stavljeno na volju i savjest lokalnih vlasti.

Potrebno je povezati razna ministarstva, javne institucije, gospodarstvo i stanovnike jer je za analizu, implementaciju i realizaciju održivog razvoja potrebno multidisciplinarno djelovanje. Aktivnosti se protežu od turizma, obrazovanja, poduzetništva, klimatskih promjena, komunalnih infrastrukturnih tema, građevinskih područja, biologije, upravljanja kulturnim resursima, planiranja ljudskog potencijala i zapošljavanja.

U ovom radu ističe se važnost svjesnosti Europske komisije, nacionalnih, regionalnih i loklanih vlasti da je sustavno upravljanje sa poticanjem ispravljanja grešaka u upravljanju, donošenju krivih odluka i slično moguće spriječiti na vrijeme - poticanjem na uspjeh. Sustavno mjerenje sa monitoringom, usporedbom sa pokazateljima sličnih odredišta i edukacijama i izvorima financiranja za društveno odgovorna turisitčka odredišta donijela bi dobrobit na lokalnoj, a ti me sustavno i na globalnoj razini.

KLJUČNE RIJEČI: održivi razvoj, Grad Mali Lošinj, ETIS, upravljanje turističkim odredištem, monitoring, odgovorni turizam, Europska komisija.

SUMMARY

DEFINING THE ECONOMIC INDICATORS FOR MEASURING SUSTAINABLE TOURISM IN LOŠINJ

The topic of the final paper is measuring of sustainable development indicators in a tourist destination, with an emphasis on economic indicators. Concrete measuring was performed for the Town of Mali Lošinj using the indicators measured by the European Commission, i.e. the European Tourism Indicator System (ETIS). The paper consists of two main sections. The first section explains the theory behind the concept of sustainable development, whereas the second section presents concrete study results and sustainable development indicator values obtained for the Town of Mali Lošinj. The problems that arise in connection with the sustainable development measuring system are rather complex. To be more precise, there are no legal regulations prescribing destination sustainability measuring as a responsible tourism destination management measure, and there is no associated funding system either. Therefore, it is left to the local authorities to decide, depending on their readiness and consciousness, whether tourism destination management, aimed at ensuring responsible tourism and sustainable development, would be pursued or not.

Furthermore, it is necessary to connect various ministries, as multidisciplinary efforts are needed for the analysis, implementation and achievement of sustainable development. Various activities must be performed in a number of fields, including tourism, education, entrepreneurship, climate change, utilities and infrastructure, construction, biology, cultural resource management, human resource planning, etc.

In this paper emphasis is put on the importance of making the national authorities, ministries and the European Commission aware of the fact that the application of systematic management, aimed at correcting mistakes made in the management, decision-making and other similar processes, could be timely prevented if success is adequately promoted and encouraged. Systematic measuring, including monitoring and comparison of results with indicator values obtained in similar destinations, the associated education and sources of funding available for the development of socially responsible tourist destinations would bring benefits at both local and global levels.

KEY WORDS: sustainable development, Town of Mali Lošinj, ETIS, tourist destination management, monitoring, responsible tourism, European Commission.

LITERATURA

Knjige:

- Blažević B, (2007.) Tourism and Hospitality management, Opatija, Wien, Thessaloniki: Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turizam i menadžment u Opatiji, Wirtschaftskammer Austria, Technological educational institution Thessaloniki Greece, Department of tourism management Thessaloniki, Greese
- Čavlek, N. (2002). "Tour Operators and Sustainable Development – Contribution to the Environment", Journal of Transnational Management Development, 6(4)
- Čorak, S. (2011.) *Izazovi upravljanja turizmom, Z*agreb: Institut za turizam, 5.izdanje
- Jafari, J. (ur.) (2000.) *Encyclopedia of tourism*, London ; New York : Routledge
- Magaš D., (2008.) Destinacijski menadžment, Rijeka, Sveučilište u Rijeci
- Mowforth, M., Munt, I. (2009.) Tourism and Sustainability: development, globalisation and new tourism in the Third World, London; New York: Routledge, 3.izdanje
- Percepcija menadžera o važnosti implementacije načela održivog razvoja u poslovne strategije hotelskih poduzeća – slučaj velikih poduzeća u Istri
- Weaver, D. (2006.) *Sustainable Tourism: Theory and Practice*, Oxford: Elsevier Ltd.
- Weber, S., Tomljenović R., (2007.) Reinventing a tourism destination, Institut za turizam, Zagreb, 2.izdanje
- Vlahović D. (2015.) *Turizam i transformacije*, Zagreb: Netgen

Znanstveno-stručni radovi:

- Action for more sustainable european tourism, Report of the Tourism Sustainability Group, February 2007
- Agenda 21, Programme of Action for Sustainable Development, adopted at the United Nations Conference on Environment and Development, Rio de Janeiro, Brazil, 1992.
- Arhiva Turističke zajednice Grada Malog Lošinja za izvješće ETIS, 2015
- Becken s. , Tourists' Perception of International Air Travel's Impact on the Global Climate and Potential Climate Change Policies, Lincoln University, New Zeland, 2007
- Biološka raznolikost Hrvatske, Drugo izmjenjeno izdanje, Državni zavod za zaštitu prirode

- Carić H., Marković I. (2011.) Integralno planiranje u turizmu kao temelj održivog razvoja. Poglavlje u znanstvenoj ediciji instituta za turizam, knjiga br. 5 „Izazovi upravljanja turizmom“. Institut za turizam, Zagreb
- Cernat, L., Gourdon, J., Is the concept of sustainable tourism sustainable? Developing the Sustainable Tourism Benchmarking Tool, University of Manchester (IDPM) and CERDI, Clermont-Ferrand, 2011
- Conference on ENTERprise Information Systems , Okland,A., Gap Analysis for Incorporating Sustainability in Project Management, / International Conference on Project, MANagement / Conference on Health and Social Care Information Systems and Technologies, CENTERIS / ProjMAN / HCist 2015 October 7-9, 2015
- Cooper Chris, Bhandaria K., Ruhanec L., Climate change knowledge and organizational adaptation: a destination management organization case study, pages 60-68
- Drexhage J., Murphy D., International Institute for Sustainable Development (IISD), Sustainable Development: From Brundtland to Rio 2012, September 2010, United Nations Headquarters, New York
- Ercan Sirakaya (2006) Sustainability indicators for managing community tourism
  Tourism Management, Volume 27, Issue 6, Pages 1274-1289
  HwanSuk Chris Choi, Ercan Sirakaya
- ETIS – The European Tourism Indicator System for Sustainable Destinations , Analysis of 1st Pilot Implementation Phase 15. July 2013 – 15. April 2014
- European Tourism Indicator System, Detailed Indicator Reference Sheets, For Sustainable Destinations, European commission, DG Enterprise and Industry, February 2013
- Global Sustainable Tourism Council Criteria, version 1, 2013 Snd Suggested Performance Indicators version 1, december 2013 For Destinations Graham Mille (2014), The development of indicators for sustainable tourism: results of a Delphi survey of tourism researchers
- Grissemann, U., Pikkemaat, B., Weger, C., Uzročnici inovacijskih aktivnosti u turizmu: Empirijsko istraživanje hotelijerstva u Alpama, Turizam, Zagreb, 2013, p 21-23
- Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations A Guidebook, World Tourism Organization, Madrid 2004
- Indicators of Sustainable Development: Guidelines and Methodologies, October 2007, Third Edition, 10.09.2016
- Institut za turizam, TOMAS Ljeto 2014, 19.09.2016

- Krce Miočić, Božena; Zekanović-Korona, Ljiljana (2005.) Ekološki simboli na ambalaži kao oblik marketiške komunikacije, Ekonomski fakultet Katedra za marketing: CROMAR- Hrvatska zajednica Udruga za marketing, 2005. 429-448 (predavanje,domaća recenzija,objavljeni rad,stručni).
- Miller, G., Twining-Ward, l., Simpson, M., other contributors: Clyne, H., McCaffery, R., Krahenbuhl P., Larden M., Chappell, R., Pezzanno A., Mullis, B., Manning, T.: European Tourism Indicator System, Detailed Indicator Reference Sheets, For Sustainable Destinations, DG Enterprise and Industry, February 2013
- Minoia,P., Mannino, I., Alternative tourism for promoting sustainable development: The case of Venice, Reinventing a tourism destination, Weber&Tomljenović, Institut za turizam, Zagreb, 2004, P.185
- Pike S. (2015) Mjerenje učinkovitosti marke destinacije tijekom vremena: praćenje percepcija klijenata konkurentskog skupa destinacija u desetogodišnjem razdoblju, Acta turistica 2015
- Pisano, U., Endl A., Berger G., The Rio+20 Conference 2012: Objectives, processes and outcomes, European Sustainable Development Network, June 2012
- Sabol, Opačić, V. , Problematika zapošljavanja u ugostiteljstvu i turizmu, Problems of Employment in Catering and Tourism, P. 1
- Salah S. Hassan (2014) *Determinants of Market Competitiveness in an Environmentally Sustainable Tourism Ind*ustry, Department of Marketing of the School of Business and Public Management at the George Washington University in Washington, D.C.
- Sustainable development in the European Union, 2015 monitoring report of the EU Sustainable, Development Strategy, 2015 edition, p. 8-329
- Sustainable development in the European Union — 2015 monitoring report of the EU Sustainable Development Strategy , Eurostat, Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2015
- United Nations Environment Programme, 2011, P. 20
- Vojnović N. (2014), Problematika implementacije temljnih indikatora održivog turizma u hrvatskim gradovima i općinama : Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
- Zadovoljstvo elementima turističke ponude, Tourism and hospitality management, Opatija, Vol. 13, No. 1, 2007, P. 350

Internetski izvori:

- Action for sustainable european tourism, Report of the Tourism Sustainability Group, February 2007, file:///C:/Users/Durdica/Downloads/tsg_final_report_237%20(3).pdf , 17.09.2016
- Arlem, http://cor.europa.eu/en/activities/arlem/activities/meetings/Documents/sudev-report2012-tourism-hr.pdf , 21.09.2016
- Backer, B., Superior Customer Service: Seven Strategies for Success , The Magazine for Customer Service Managers & Professionals, http://www.customerservicemanager.com/superior-customer-service-seven-strategies-for-success/ , 16.09.2016
- Črnjar K., Črnjar M. (2009) Menadžment održivog razvoja https://bib.irb.hr/datoteka/430798.CRNJAR-Menadzment_OR_knjiga.pdf 01.01.2017.
- Delacy, T., Jiang M., Lipman, G., Vorster S., Green growth knowledge Platform, Green Growth and Travelism: Concept, Policy and Practice for Sustainable Tourism, May 2014, http://www.greengrowthknowledge.org/resource/green-growth-and-travelism-concept-policy-and-practice-sustainable-tourism , 06.08.2016
- Državni zavod za statistiku, http://www.dzs.hr/ , 23.09.2016
- Državni hidrometeorološki zavod, http://klima.hr/klima.php?id=klimatske_promjene 31.12.2016
- ESDS – europski statistički podaci, http://www.dzs.hr/Hrv/links/other/ESDS.htm , 20.09.2016
- European commission, Executive summary, http://ec.europa.eu/eurostat/documents/3217494/5759629/237EN-EN.PDF , 20.09.2016
- European commission, Eurostat, http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/images/6/61/Number_of_persons_employed%2C_by_economic_activity%2C_2013.png , 19.09.2016
- European commission, http://cor.europa.eu/en/activities/arlem/activities/meetings/Documents/sudev-report2012-tourism-hr.pdf 25.09.2016
- European commission, Eurostat, http://ec.europa.eu/eurostat/statisticsexplained/images/a/ad/Travel_receipts_and_expenditure_in_balance_of_payments%2C_2010%E2%80%9314_YB16.png , 31.12.2016

- European Tourism Indicators System for sustainable destination management, What is ETIS? http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index_en.htm , 20.08.2016
- European commission, Sustainable indicators, http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/ , 21.09.2016
- Global Sustainable Council, Global Sustainable Tourism Criteria, https://www.gstcouncil.org/en/gstc-criteria-hotels-tour-operators-destinations/gstc-recognized-standards/recognized-standards-for-destinations.html , 30.12.2016
- Global Sustainable Council, Global sustainable Standards, https://www.gstcouncil.org/en/gstc-certification/recognition-of-sustainable-tourism-standards/program-gstc-recognized.html 17.09.2016
- Global Sustainable Council, Standard for destination, http://www.oecd.org/about/ , 06.08.2016
- Global Sustainable Council, Standard for hotels, https://www.gstcouncil.org/en/gstc-partners-2/gstc-recognized-standards/gstc-recognized-standards-for-hotels-tour-operators.html , 06.08.2016
- Grad Podgorica, http://www.podgorica.me/teritorija-i-stanovnistvo , 27.12.2016
- Green growth travel, 8 institutional innovations that could update the economic system, http://www.greengrowth.travel/8-institutional-innovations-that-could-update-the-economic-system/ , 06.08.2016
- Growth, Europska komisija, http://ec.europa.eu/growth/index_en , 28.12.2016
- HORIZON 2020, Europska komisija, Okvirni program EU-a za istraživanje i inovacije, https://ec.europa.eu/programmes/horizon2020/sites/horizon2020/files/H2020_HR_KI0213413HRN.pdf , 21.09.2016
- Hrvatske vode, http://www.voda.hr/sites/default/files/dokumenti/strategija_upravljanja_vodama.pdf , 31.12.2016
- Hrvatska turistička zajednica, Turizam u brojkama, http://business.croatia.hr/Documents/3676/Turizam-u-brojkama-2014.pdf , 19.09.2016
- Hrvatske zračne luke ugostile 266 milijuna putnika u 6 mjeseci, Lider, http://lider.media/aktualno/biznis-i-politika/hrvatska/hrvatske-zracne-luke-ugostile-266-milijuna-putnika-u-sest-mjeseci-2015/ 23.09.2016

- Institut za turizam, Hrvatski turizam u brojkama, http://www.iztzg.hr/UserFiles/file/institut/Hrvatski-turizam-u-brojkama-2015-Broj-03.pdf , 19.09.2016
- Izvješće o održivom turizmu na Mediteranu, izvješće sastavila je izvjestiteljica Michèle Sabban (Skupština europskih regija; Regionalno vijeće pokrajine Ile-de-France/FR), Bruxelles, 2013, Belgija
- International labour organisation, Transition to green economy could yield up to 60 million jobs, ILO says, http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_181795/lang--en/index.htm 09.08.2016
- Konkurentnost.hr, O konkurentsnosti, http://www.konkurentnost.hr/Default.aspx?sec=77 , 31.12.2016
- Leksikografski zavod Miroslav Krleža, http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=27314 , 16.09.2016
- Lucia De Stefano (2004): "Svježa voda i turizam na Mediteranu", Program za Mediteran Svjetskog fonda za zaštitu prirode (WWF) http://www.scribd.com/doc/20408492/Fress-Water-and-Tourism-WWF , 18.01.2013
- Ljekoviti otok Lošinj, http://visitlosinj.hr/resources/brochures/Healing-island-of-Losinj-Hr.pdf , str 27
- Ministarstvo turizma, Strategija turizma u Hrvatskoj do 2020, http://www.mint.hr/UserDocsImages/Strategija-turizam-2020-editfinal.pdf , 21.09.2016
- Održivi turizam, http://www.odrzivi.turizam.hr/default.aspx?id=97 , 09.08.2016
- Organisation for Economic Co-operation and Development, Green Growth Indicators, http://www.oecd.org/greengrowth/greengrowthindicators.htm , 21.09.2016
- Plavi svijet, http://www.plavi-svijet.org/hr/mzm/ , 21.09.2016
- Regionalni centar zaštite okoliša za Srednju i Istočnu Europu, Ured u Hrvatskoj, Lokalna Agenda 21 u Hrvatskoj, Izazovi održivog razvoja u lokalnim zajednicama, http://croatia.rec.org/wp-content/uploads/2012/01/LA21KChrv2.pdf , 06.08.2016
- Rekordna 2015. bolja u odnosu na lani za 6,8 posto u noćenjima i 8,3 posto u dolascima, Ministarstvo turizma, http://www.mint.hr/default.aspx?id=29626 , 08.08.2016
- Supply Chain Sustainability, United Nations Global Compact, https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/our-work/supply-chain , 21.09.2016

- Strategija razvoja turizma Hrvatske do 2020. Godine, Ministarstvo turizma, http://www.mint.hr/UserDocsImages/Strategija-turizam-2020-editfinal.pdf , 18.09.2016
- Tajani A. , European commission, http://europa.eu/rapid/press-release_SPEECH-10-157_en.htm?locale=en , 20.09.2016
- The official site for Brittany Tourism, www.brittanytourism.com/.bzh , 28.12.2016
- Turistička zajednica Grada Malog Lošinja, http://visitlosinj.hr/ListItem.aspx?id=2417&lang=hr-HR , 21.09.2016
- U 2015. zabilježeno 9,3% više dolazaka i 7,7% više noćenja u odnosu na lani, Državni zavod za statistiku, Ministarstvo turizma, http://www.mint.hr/default.aspx?id=30725 , 01.09.2016
- United Nations Environment Programme, What is an "Inclusive Green Economy"?, http://web.unep.org/greeneconomy/what-inclusive-green-economy , 31.12.2016
- UNWTO, http://sdt.unwto.org/content/about-us-5 , 20.09.2016
- UNWTO, Terminology, http://destination.unwto.org/content/conceptual-framework-0 30.12.2016
- UNWTO, Sustainable Development od Tourism, http://sdt.unwto.org/content/about-us-5 , Making Tourism More Sustainable - A Guide for Policy Makers, UNEP and UNWTO, 2005, str.11-12
- UNWTO, Sustainable Development od Tourism, http://sdt.unwto.org/content/about-us-5 , Making Tourism More Sustainable - A Guide for Policy Makers, UNEP and UNWTO, 2005, str.11-12
- Vodoopskrba i odvodnja Cres-Lošinj, http://www.viocl.hr/djelatnosti/odvodnja , 25.09.2016
- World Comission on Environment and Development, Our Common Future, United Nations, General Assembly, http://www.worldinbalance.net/pdf/1987-brundtland.pdf , 09.08.2016
- World economic forum, Meeting report: Annual Meeting of the New Champions 2016, https://www.weforum.org/events/past , 31.12.2016
- World health organisation Europe, Noise, http://www.euro.who.int/en/health-topics/environment-and-health/noise/noise , 31.12.2016
- World tourism organisation, International tourist arrivals up 4% reach a record 1.2 billion in 2015, Press Release, http://media.unwto.org/press-release/2016-01-18/international-tourist-arrivals-4-reach-record-12-billion-2015 , 21.09.2016

Prezentacije i izvještaji

- Capella Josep, ETIS prezentacija, Brisel 2016
- Giulietti S., (European enviroment agency), ETIS Conference | Brussels 31.12.2016
- European commission, Assessment of resource efficiency indicators and targets Annex Report European Commission, DG Environment 19 June 2012, p. 14-18
- Izvještaj skupštine o radu Turističke zajednice Grada Malog Lošinja, 2015 godine
- Izvješće Michèle Sabban (Skupština europskih regija; Regionalno vijeće pokrajine Ile-de-France/FR, 2013
- Sabban Michèle (Skupština europskih regija; Regionalno vijeće pokrajine Ile-de-France/FR). Članovi ARLEM-ovog povjerenstva za održiv razvoj (SU DEV) raspravljali su o izvješ ću 16. siječnja 2013. te ga usvojili za vrijeme 4. plenarne sjednice ARLEM-a 18. veljače 2013. u Bruxellesu, Belgija.

POPIS TABLICA

Redni br. tablica i naziv — Stranica

1. Rio+20: sedam kritičnih točaka 15

2. Pokazatelji održivog razvoja prema UNWTO, 2004: 245 16

3. Pokazatelji održivog razvoja turizma EUROSTAT 18

4. Pokazatelji održivog razvoja turizma TSG 20

5. Kriteriji GSTC (Global tourism council) 23

6. Pokazatelji održivog razvoja turizma OECD 25

7. Način ispunjavanja sa razlozima važnosti svakog pokazatelja ETIS 27

8. Pokazatelji održivog razvoja destinacije prema sustavu
ETIS - European Tourism Indicator System 29

9. Glavni pokazatelji u projektu European tourism sustainable indicators
(od kojih destinacija bira najmanje 27 koje će se pratiti) 32

10. Izborni pokazatelji održivosti u projektu European tourism
sustainable indicators 34

11. Lokalni pokazatelji održivog razvoja Grada Malog Lošinja 36

12. ETIS - Javna politika o održivom razvoju 51

13. Glavni i izborni pokazatelji za upravljanje odredištem; zadovoljstvo korisnika 52

14. Informiranje i komunikacija na području Grada Malog Lošinja 53

15. Broj turističkih dolazaka i noćenja u razdoblju 2006 godina do 2015. godine
na području Grada Malog Lošinja 57

16. Poslovni rezultati turističkih poduzeća u 2015. godini 60

17.Dodatni pokazatelji – interni monitoring Udruge turističkih vodiča Malog Lošinja 60

18. Održivo upravljanje turizmom u turističkim poduzećima 62

19. Količina i kvaliteta zaposlenosti 66

20. Zaposleni sa evidencije Hrvatskog zavoda za zapošljavanje na sezonskim poslovima na području ispostave Cres – Lošinj 2014. godine 68

21. Vatrogasne intervencije na području Lošinja za 2014. godinu 71

22. Broj prekršajnih radnji 2014 godine na području Grada Malog Lošinja i PP Cres-Lošinj 71

23. Glavni i izborni pokazatelji gospodarske vrijednosti 72

24. Utjecaj turista na zajednicu / društvo na području Grada Malog Lošinja 77

25. Ravnopravnost spolova na području Grada Malog Lošinja 78

26. Ravnopravnost / pristupačnost osoba sa invaliditetom 78

27. Pregled mjera za rješavanje problema, uklanjanje prepreka i strateških ciljeva 81

28. Broj djece po skupinama 2014 godine u Dječjem vrtiću Cvrčak Mali Lošinj 82

29. Broj neupisane djece po skupinama 2014. godine u Dječjem vrtiću Cvrčak 82

30. Smanjenje učinka prometa na području Grada Malog Lošinja 84

31. Broj novih, saniranih parkirnih mjesta Lošinj usluge d.o.o. – Lošinj parking 85

32. Gospodarenje krutim otpadom i obradom otpadnih voda na području Grada Malog Lošinja 91

33. Gospodarenje vodom na području Grada Malog Lošinja 95

34. Potrošnja energije na području Grada Malog Lošinja u 2014. godini 96

35. Zaštita krajolika i bioraznolikosti na području Grada Malog Lošinja 97

36. Broj dobrih dupina u akvatoriju Cres – Lošinj 98

37. Bioraznolikost na području Grada Malog Lošinja 99

38. Holtikulturalno uređenje na području Grada Malog Lošinja 99

39. Upravljanje svjetlošću i bukom, kvaliteta vode za kupanje na području Grada Malog Lošinja 100

40. Pokazatelji održivog razvoja za Grad Mali Lošinj i djelomično za Podgoricu 101

POPIS GRAFIKONA, SLIKA

Redni br. slike i naziv — Stranica

1. Primjer ovjerenog dokumenta od strane nadležne osobe 39

2. Način prikupljanja podataka 39

3. ETIS - Profil odredišta 40

4. ETIS - Profil odredišta – geografski 41

5. ETIS - Profil odredišta – prometne veze 42

6. Profil odredišta – stanovništvo 43

7. Profil odredišta – turisti Grada Malog Lošinja 44

8. Profil odredišta – turistički sadržaji 45

9. Anketa o zadovoljstvu turizmom 2015. – Što stanovnici preporučaju gostima? 46

10. Anketa o zadovoljstvu turizmom 2015. – Koje informacije gosti najčešće traže? 47

11. Ocjena turističke ponude i infrastrukture od strane gostiju 48

12. Ocjena rada Gradske uprave od strane stanovnika 48

13. Planirate li za 2016. ulagati u Vaše turističko poslovanje? 49

14. Ocjena o kvaliteti usluge u uredu Turističke zajednice Grada Malog Lošinja 50

15. Trendovi u potrošnji po noćenju u zemljama EU, usporedno sa baznom godinom 2005-2014 (index 2005=100) 54

16. Prihodi i rashodi od turizma, te učešće turizma u BDP za zemljame EU za 2014. 55

17. Broj zaposlenih u turizmu u 2013 godini u zemljam EU 67

18. Popis projekata održivog razvoja Grada Malog Lošinja po pravilima ETIS 74

19. Popis projekata održivog razvoja Grada Malog Lošinja po pravilima ETIS 75

20. Srednji broj dana s različitim temperaturnim karakteristikama po dekadama na području Grada Malog Lošinja 87

21. Srednje temperature zraka i mora te relativna vlažnost zraka po dekadama na području Grada Malog Lošinja 87

22. Količina oborine i broj oborinskih dana s ≥1 mm oborine na području Grada Malog Lošinja 88

23. Srednji broj vedrih i oblačnih dana na području Grada Malog Lošinja 88

PRILOZI

ONI ZNAJU KAKO ■ OTOKU VITALNOSTI PRESTIŽNO PRIZNANJE MEĐUNARODNE ORGANIZACIJE SKAL

Lošinju svjetska održivi razv



Najbolju ocjenu Lošinju su donijela tri nezavisna člana komisije, naglasivši da se radi o **izuzetno kvalitetnoj viziji dosadašnjeg i budućeg razvoja turizma,** a primarni kriteriji bili su doprinos očuvanju prirode, okoliša i kulturne baštine, uključenost zajednice, edukacija i inovacije

MALI LOŠINJ » Otok vitalnosti ove je godine osvojio prestižnu nagradu organizacije Skal, koja već 11 godina dodjeljuje nagrade za održivi razvoj u turizmu. Najbolju ocjenu u kategoriji »gradovi« Lošinju su donijela tri nezavisna člana komisije, naglasivši da se radi o izuzetno kvalitetnoj viziji dosadašnjeg i budućeg razvoja turizma na lošinjskom arhipelagu.

Primarni kriteriji za vrednovanje bili su doprinos očuvanju prirode i okoliša, očuvanje kulturne baštine, uključenost i prednosti zajednice/destinacije, edukacija, poslovna sposobnost, inovacije. Nagradu je u ime Hrvatske i Lošinja primila Katarina Hauptfeld, predsjednica SKAL club international Kvarner i hrvatska predstavnica u međunarodnom vijeću SKAL-a, tijekom otvorenja 74. svjetskog kongresa SKAL-a, prvi put održanog na kruzeru Carnival Glory, koji je krenuo iz New Yorka.

Razlozi uspjeha Lošinja leže u pažljivo planiranom upravljanju destinacijom, pri čemu postoji sinergija između grada i turističke zajednice, koji detaljno paze da se razvoj turizma odvija na zadovoljstvo građana i gostiju. Zbog toga je u suradnji s Institutom za turizam, ove godine usvojen Program razvoja održivog turizma Lošinja koji se nadovezuje na već postojeće pozicioniranje »Lošinj-otok vitalnosti«. Program razvija i podržava dosadašnji rad, zaštitu prirodnih i sociokulturnih resursa te gospodarsku održivost. Glavne smjernice projekta su važnost očuvanja i zaštita bioraznolikosti, razvoj projekta Miomirisi i okusi Lošinja, pozicioniranje Lošinja kao destinacije aromaterapije, cijeli niz tematskih miomirisnih objekata na bazi eteričnih ulja otoka, linija prirodne kozmetičke linije, edukacije, provođenje zdravstvenog turizma, mjerenje kvalitete usluge, ali i očuvanje podmorja i čistoće obale te odgovorno upravljanje morskim resursima, podrška edukacijskom centru Plavi svijet itd.



Skal ima 18.000 članova

Skal International je profesionalna međunarodna organizacija svjetskih turističkih lidera iz cijeloga svijeta kojoj je cilj promoviranje globalnog turizma i prijateljstva. Broji oko 18.000 članova u 450 klubova u 90 zemalja diljem svijeta i pridružena je članica UNWTO-a (Svjetske turističke organizacije) čija je misija promoviranje razvoja odgovornog, održivog i odgovornog turizma.

U budućnosti su planirana infrastrukturna ulaganja Grada Malog Lošinja, te obnova i dodatna kvaliteta smještaja u postojećim hotelima, kampovima, u privatnom smještaju. Lošinj će u budućnosti naglasake staviti i na uvođenje novog modela upravljanja otpadom i vodom, nastavak poticanja energetske učinkovitosti i ekološki svjesne gradnje turističkih objekta, izgradnju novih parkirališta, brodske veze između manjih mjesta te još cijeli niz programa iz Projekta održivog razvoja do 2020.

> **Lošinj je odličan primjer kako se vodi destinacija, razvijajući cjelovit turistički proizvod, a ujedno poštujući održivi razvoj**
>
> Darko Lorencin

Kako bi dobili cjelovit turistički proizvod, osim opredjeljenja za razvoj održivog turizma i infrastrukturnih ulaganja, Lošinj će razvijati i kulturni, zdravstveni turizam te projekte edukacije. U tom su kontekstu planirani projekti zaštite kulturnog identiteta kroz jačanje svijesti o vrijednostima kulturne baštine Lošinja te revitalizacija Osora kao grada kulture i priprema za dolazak Apoksiomena u palaču Kvarner.

Eko-klaster i marina

U sklopu projekta gospodarske održivosti provodi se i u isto vrijeme pokušava intenzivirati lanac proizvodnje, prerade i prodaje lokalnih eko proizvoda – Lošinjski eko klaster, produljenje piste

nagrada za oj u turizmu



Zračne luke Lošinj, otvorenje nove eko marine za nautičare, tematiziranje plaža, uređenje biciklističkih staza i njihovo povezivanje u biciklističku mrežu, dodatno uređenje i opremanje postojećih 280 km pješačkih staza i šetnica na pet otoka arhipelaga te nastavak praćenja stavova posjetitelja i lokalnog stanovništva u turizmu pomoću online anketa, tajnih kupaca i sl.

– Lošinjski razvoj turizma s kvalitetnim partnerima u destinaciji čini sjajan koncept koji je prepoznat u svijetu. Edukativni programi, uređena komunalna infrastruktura, briga o okolišu, prostorni planovi koji vode brigu o čuvanju prostora, kvalitetan razvoj i planiranje, visoka kvaliteta usluge, kvalitetan razvoj i budućnost destinacije ocijenjeni su visokim ocjenama, a upravo su ti elementi baza za razvoj lošinjskog arhiepelaga u budućnosti, izjavio je Gari Cappelli, malološinjski gradonačelnik.

– Lošinj je odličan primjer kako se upravlja destinacijom, razvijajući jedan sveukupan turistički proizvod, a ujedno poštujući održivi razvoj. Samo takvim upravljanjem turističkim proizvodom postići ćemo željenu konkurentnost, koja je u skladu s najvažnijim resursom kojeg imamo, a to je naš prostor, naglasio je ministar turizma Darko Lorencin, a zadovoljstvo ne krije ni Meri Matešić, direktorica HTZ-a: – Ova svjetski priznata nagrada dodatna je potvrda pravog puta i upornosti koju su tijekom proteklih godina zajedno iskazali svi turistički djelatnici i osobe uključene u unapređenje i izgradnju turističke ponude ovog predivnog otoka pa od srca čestitam svima na ovom jesenskom daru koji dolazi uistinu na pravo mjesto u kojem je održivi razvoj zapravo stil života, rekla je Matešić, dok Leila Krešić-Jurić, direktorica HGK – Sektora za turizam i član Skål-a dodaje da je ta nagrada potpora daljnjem razvoju otoka, upravo zbog izuzetnog značaja turizma za razvoj i cjelokupno gospodarstvo otoka, kao i za ravnomjerni regionalni razvoj naše zemlje.

Poticaj ostalima

Uz čestitke lošinjskoj TZ na čelu s direktoricom Đurđicom Šimičić, dr. sc. Irena Peršić Živadinov, direktorica TZ Kvarnera kaže kako je to nagrada i za cijelu turističku destinaciju Kvarner, pa i za cijelu Hrvatsku. Lošinj je i primjer svima, ali i ponos Kvarnera, zaključila je Živadinov, a zadovoljstvo ne kriju ni u Institutu za turizam. – Institut je izuzetno ponosan što je imao priliku svoja znanja o održivom razvoju turizma uspješno prenijeti na razvoj otoka Lošinja. Uvjereni smo da je Lošinj izabrao pravi put koji će mu omogućiti da zadrži svu svoju ljepotu, istovremeno se razvijajući kao konkurentna turistička destinacija. Ova je nagrada poticaj Gradu i turističkom gospodarstvu Lošinja u cjelini, kao i Institutu za turizam, da ustraju i usavršavaju se u razvoju održivog i odgovornog turizma, izjavila je dr.sc. Sanda Čorak, ravnateljica Instituta za turizam te nastavila: – Isto tako, ova nagrada dodatna je potvrda opravdanosti ulaganja u razvoj destinacijskog menadžmenta i strateško upravljanje destinacijom. Upravo zato vjerujem da će iskustvo Lošinja biti pozitivan primjer i poticaj drugim hrvatskim gradovima da djeluju u istom smjeru.

– Za Turističku zajednicu ovo je trenutak kada dobivamo profesionalnu potporu i poticaj za rad i smjer kojim vodimo naš turizam. Razvijamo sinergiju, destinacijski menadžment, inovacije i kreativnost, odgovorno upravljamo destinacijom. Velika je to čast, kao i odgovornost za provedbu budućih projekata, zaključila je direktorica TZG Đurđica Šimičić.

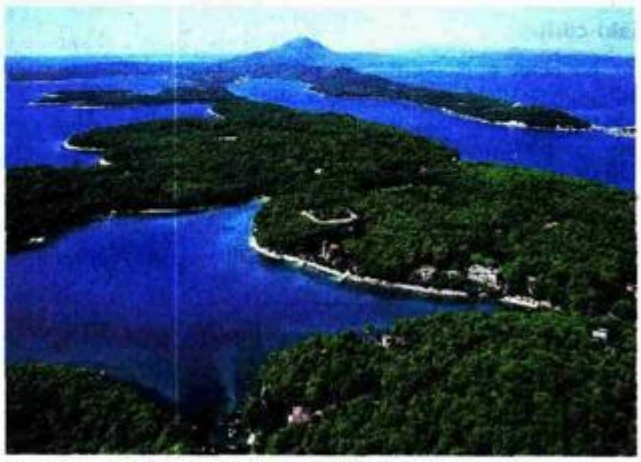
TURIZAM Nagrada Malom Lošinju

Međunarodna nagrada za odgovoran turizam

RIJEKA – Strukovni turistički časopis *Agenzia di viaggi* u subotu, 20. veljače, predstavnicima Turističke zajednice Maloga Lošinja dodijelit će prestižnu međunarodnu nagradu za odgovoran turizam.

Agenzia di viaggi već je 44 godine najvažniji strukovni časopis o turizmu u Italiji. Časopis se šalje na adrese 9800 turističkih agencija. Nagrada za odgovoran turizam bazirana je prema kriterijima UNWTO-a (Svjetske turističke organizacije). Lošinj je dobitnik nagrade radi dupina u svom arhipelagu te Plavog svijeta u Velom lošinju, Dana dupina, kao i mogućnosti usvajanja dupina. Izvrsno su ocijenjene šetnice, kojih Lošinj ima 220 kilometara, očuvani prostor, briga o održivom razvoju, očuvan arhipelag, stoljetna borova šuma, zrak i more prve kvalitete, mnoštvo flore i faune. Naglašen je i značaj pronalaska Apoksiomena, briga o kulturnom nasljeđu, manifestacija Miomirisi i okusi Lošinja, 28 miomirisnih objekata te obnavljanje i uvođenje u gastronomiju tradicionalne kuhinje.

Poseban naglasak *Agenzia di viaggi* dala je na usklađenost aktivnosti razvoja destinacije Lošinja, paket aranžmane hotelijera i agencija, autokampove koji prate i surađuju na »temama destinacije«. Tako postoje paket-aranžmani na temu lošinjskih kapetana, miomirisa i okusa, aromaterapije, antistresa, zdravog života,... Direktorica lošinjske Turističke zajednice Đurđica Šimičić rekla je da je ta nagrada dokaz da je lošinjska destinacija u svom destinacijskom menadžmentu dostigla visoku razvojnu razinu, usklađenost aktivnosti, koja je prepoznata u svijetu. [Ljiljana Mamić Pandža]



Izvrsno su ocijenjene šetnice Lošinja

Dr.sc. Hrvoje Carić *navodi kako je svrha ETIS-a staviti realne pokazatelje iza tvrdnji o održivosti, a kako se destinacije suočavaju s brojnim izazovima, Europska je komisija odlučila na razini Europske Unije inicirati pilot projekt koji bi ususatvio upravljanje održivosti turizma. Kako bez mjerenja nema upravljanja niti marketinga, ETIS je u stvari već davno bio mužan. Također navodi kako uspjeh Lošinja nije ovom prilikom jednokratan, uspjeh je snaga obvezivanja kontinuiranog upravljanja destinacijom po najboljoj svjetskoj praksi.*

Početnom točkom za mjerenje razine održivosti turizma u odredištu smatraju se 4 sektora glavnih i izbornih pokazatelja: o upravljanju odredištem, gospodarskoj vrijednosti, društvenom i kulturnom utjecaju i utjecaju na okoliš destinacije.

Pokazatelji sektora 'Upravljanje odredištem' postavljaju glavna pitanja za donošenje odluka i komunikaciju koja doprinose održivom upravljanju turizmom u odredištu. Indikatori kojima Lošinj raspolaže svjedoče o 44,40% turističkih poduzeća/objekata koji koriste certifikate za

mjere održivosti. Po rezultatima ankete postotak posjetitelja zadovoljnih iskustvom u Lošinju je 96,29%.

'Hotelijerstvo je jedan od lidera u turističkoj destinaciji, te konstantno teži izvrsnosti. Kada javna uprava prepozna važnost i mjeri pokazatelje gospodarskih vrijednosti, prosječnu potrošnju kao i prosječnu cijenu smještaja, onda možemo reći da se destinacija vodi odgovorno. Održivi razvoj, očuvanje i kvaliteta prostora, kvaliteta u svim segmentima od kvalitete smještaja i usluge, ponude u hotelima i cjelokupnoj destinaciji koja podržava i stvara preduvjete za investicije, temelj su realizacije Strateških dokumenata razvoja turizma Republike Hrvatske. Nadamo se da će i ostale destinacije krenuti lošinjskim primjerom i mjeriti svoju održivost izjavio je **Pero Matić, predsjednik operativnog odbora Udruge poduzetnika u hotelijerstvu Hrvatske.**

Potpunu podršku projektu izrazio je i **direktor ureda Kamping Udruženja Hrvatske, Adriano Palman**, ocjenivši izuzetno važnim mjerenje svih pokazatelja održivosti kao zalog za odgovorno planiranje budućih projekata te istaknuo važnost sudjelovanja cijelog odredišta u tom procesu.

Doprinos turizma gospodarskoj održivosti na odredištu mjeri se pokazateljima u sektoru 'Gospodarske vrijednosti' u kojoj Lošinj raspolaže podacima o dnevnoj potrošnji po turistu (smještaj, hrana i piće te druge usluge) od 66,36 EUR. Deset najvećih turističkih poduzeća uključenih u upravljanje odredištem 77,7% svojih aktivnosti usmjerava upravo na aktivnosti kooperativnog marketinga za odredišta, a 70,07 % poduzeća uzima barem 25% hrane i pića lokalnih/regionalnih proizvođača.

Pokazatelji sektora 'Društvenog i kulturnog utjecaja' usmjereni su na učinke turizma na stanovnike i kulturno nasljeđe u odredištu. Gustoća stanovništva iznosi 35,9 na km2, u destinaciji je 95% stanovništva zadovoljno s turizmom. Od 59,60% žena zaposlenih u turističkom sektoru njih 33% zauzima mjesto na vodećim pozicijama. Na Lošinju se nalazi i 56% atraktivnih mjesta za posjetitelje pristupačnih osobama s invaliditetom. Podatak koji svjedoči o trudu koji se ulaže u promociju tradicionalnog dobra je postotak od 57% najvažnijih događanja usmjerenih na tradicionalnu/lokalnu kulturu i dobra otoka Lošinja.

Elementi od ključne važnosti za održivost prirodnog okoliša odredišta čine pokazatelje sektora 'Učinka na okoliš' koji na primjeru Lošinja svjedoče o kvaliteti održivosti sa 77,70% turističkih poduzeća uključenih u programe za ublažavanje klimatskih promjena kao što su: smanjenje emisije CO2, niskoenergetski sustavi te reakcije i djelovanje 'prilagodbe'. 88,90% turističkih poduzeća je prešlo na niskoenergetsko osvjetljenje, a od ukupnog otpada 13,78% iznosi količina recikliranog otpada. Odredište, odnosno stanovništvo sudjeluje sa 47% u lokalnoj strategiji i planovima za smanjenje onečišćenja bukom i svjetlosnog onečišćenja. U sklopu istraživanja za potrebe ETIS-a provedenog na uzorku od 18 poduzeća koja bilježe 60% uštede vode u sanitarnim prostorijama zahvaljujući opremi koja to omogućava.

Grad Mali Lošinj i Turistička zajednica Grada Malog Lošinja prikupljaju i dodatne pokazatelje koji zadovoljavaju kriterije ulaska u ETIS među kojima je svoje mjesto zauzela klima sa svojih 207 sunčanih dana u godini i 328 mm oborina godišnje te specifična flora i

fauna otoka koja broji **247 dupina** i **1150 biljaka** na cresko- lošinjskom području. Vodi se popis gradskih projekata s imenima projekt managera i planom provođenja na razini Grada Malog Lošinja i Turističke zajednice Grada Malog Lošinja, a od 2016. godine i svih Gradskih službi i poduzeća. Uz plan uređenja parkirnih mjesta, evidentiraju se i uređena parkirna mjesta na području Grada Malog Lošinja te se prati broj upisane i neupisane djece u Vrtić, Osnovnu i Srednju školu po svim sektorima i sa popisom projekata i aktivnosti, Lučka kapetanija, Lučka uprava, Vatrogasna postaja. Na temelju podataka Ministarstva unutarnjih poslova Republike Hrvatske evidentira se broj kaznenih djela, riješenih kriminalnih djela i broj prekršajnih radnji kako bi gostima osigurali mir prilikom boravka u našoj destinaciji.

Da je Lošinj destinacija odgovorna za izuzetan doprinos svjetskom održivom razvoju turizma svjedoče brojne nagrade za održivost destinacije, među kojima je posljednja u nizu prestižna UNWTO (Svjetske turisticke organizacije) **Nagrada Ulysses 2015**, za izvrsnost i inovacije u turizmu.

Leila Krešić-Jurić, direktorica sektora za turizam Hrvatske Gospodarske Komore smatra kako je Grad Mali Lošinj– kao i toliko puta do danas unatrag nekoliko godina – opet preduhitrio mnoge hrvatske turističke destinacije:*„Izmjereni ETIS pokazatelji su više nego impresivni, ne samo zbog rezultata ovih mjerenja već i zbog same činjenice da su uopće mogli biti izmjereni, a kao plod iznimnog truda lokalnih jedinica upravljanja ovom prekrasnom turističkom destinacijom. Iako su prirodni resursi kakvima raspolaže Mali Lošinj fantastični, iako su investicije u turističke objekte infrastrukturu jedne od najznačajnih u zemlji, iako stanovnici žive turizam u punom smislu riječi, činjenica je da je sve to tek djelić mozaika i kontinuiranog truda kojeg godinama ulažu svi dionici turizma na otoku. Posljedica ovakve sinergije su višestruke nagrade koje pristižu iz godine u godinu i samo je pitanje - koja je iduća? Ulazak u pilot projekt Europskog sustava pokazatelja održivog turizma u destincijama za Grad Mali Lošinj je još jedno priznanje za upornost u poticanju izvrsnosti i kreiranje nezaboravnog turističkog doživljaja. Stoga, u ime Hrvatske gospodarske komore, čestitke Lošinjanima koji nam i na ovaj način vlastitim primjerom pokazuju što održivost znači u praksi, kada cijela destinacija živi turizam na dobrobit gostiju, ali i svih žitelja!"*

Konceptom zdravlja, vitalnosti, bioraznolikosti, održivog razvoja i odgovornog turizma Lošinj se izdvaja kvalitetom. Vodeći računa o zadovoljstvu gostiju koji posjećuju lošinjski arhipelag, kvaliteti usluge, inovacije i kreativnosti u turizmu, Turistička zajednica Grada Malog Lošinja svake godine rukovodi velikim projektima punim noviteta i sadržaja, poštujući dijalog domaćina i gosta.

„Sudjelovanje u projektu ETIS logičan je slijed svih dosadašnjih aktivnosti koje provodimo na području Grada Malog Lošinja. Učinkovit menadžment i društveno odgovorno poslovanje čine nas pozitivnim primjerom destinacije koja zna kako razvijati svoje potencijale. U velikom lošinjskom investicijskom ciklusu sa preko 40 milijuna eura ulaganja godišnje, izuzetno je vazno razvijati se i kvalitetno unapređivati ponudu, sa istovremenom strategijom održivog razvoja dakle, inteligentnim razvojem turizma", **zaključio je gradonačelnik Grada Malog Lošinja, Gari Cappelli.**

ŽIVOTOPIS

Osobni podaci	
Prezime(na) / Ime(na)	**ŠIMIČIĆ ĐURĐICA**
Adresa(e)	**VELOSELSKA 27, 51550 MALI LOŠINJ (Hrvatska)**
Telefonski broj(evi)	**00385 51 233696, 0992163105**
E-mail	**durdicasimicic@gmail.com**
Državljanstvo	**Hrvatska**
Datum rođenja	**27 kolovoza 1969**
Spol	**Žensko**

Zanimanje ili radno mjesto	Brand manager - health, Jadranka d.d. Mali Lošinj (od svibnja 2016. godine) Direktorica Turističke zajednice Grada Malog Lošinja (2006-2016) „Cappelli tourist agency“ 1992. do 2006. godine
Naziv dodijeljene kvalifikacije	univ.bacc.oec. Hotelijerski fakultet Opatija
Glavni predmeti / stečene profesionalne vještine	Nastupi na kongresima:

- 2015 Defining Beauty: The Body In Ancient Greek Art, British museum, London - Apoxyomen, Culture tourism
- 2015 UNWTO Award symposium, Madrid
- 2015 2nd Conference on Destination Management in the Mediterranean
  “Quality – The Key Driver for Success in the Mediterranean

- 2015 ITHAS, Mali Lošinj
- 2015 Health and wellbeing, Zagreb
- 2014 – European inter-parlamentary conference “Challenges of sustainable tourism”

Pokrenute aktivnosti:

- 2015 ETIS – osmišljavanje kriterija održivog razvoja destinacije
- 2014 Festival lošinjske aromaterapije
- 2013 Projekt kulturnog turizma, sinergija kulture i turizma u destinaciji

- 2013 Projekt održivog razvoja turizma Lošinja
- 2013 Koordinator zdravstvenog turizma Lošinja
- 2012 Inicijator projekta Apoksiomen na Lošinju
- 2011 Tajni gost je na Lošinju, prezentiran kao Inovacija u poslovnom turizmu Europe
- 2010 godine pozvana u Mrežu znanja UNWTO-a
- 2010. „ Lošinjskim jedrima oko svijeta „
- 2009 godine TZ primljena kao pridružena članica Svjetske turističke organizacije (UNWTO)
- 2009 Forum Lošinj – otok vitalnosti i zdravlja
- 2008 Pozicioniranje Lošinja kao centra za aromaterapiju
- 2008 Inicijatorica provođenja sustavne kontrole kvalitete usluge
- 2007 inicirala Destinacijski management na Lošinju.
- 2007 Miomirisi i okusi Lošinja. Projekt je nagrađen nagradom Unwto-a za kreativnost i inovaciju 2015
- 2006 godine Dani Ambroza Haračića
- 2006 godine osmišljena Fešta lošinjske kuhinje, Adrianova miomirisna kuhinja
- 2006 Suradnja s privatnim iznajmljivačima – Inovativni privatni!
- 2006 – Inicirana dodjela priznanja za najdjelatnike u turizmu Lošinja
- 2006 - Dodjela priznanja za najljepši vrt, okućnicu – Lošinjski cvijet

Osobne vještine i kompetencije

Komunikativnost, umrežavanje partnerstva, otvorenost, mogućnost pokretanja novih ideja i projekata do realizacije, u svim fazama razvoja projekta. Odgovorna prema ciljevima i rezultatima, inovativna i kreativna.

Materinski jezik	Hrvatski
Engleski	B2
Njemački	B2
Talijanski	B2

Društvene vještine i kompetencije

Dobre komunikacijske vještine, sudjelovanje na međunarodnim kongresima, sklonost timskom radu, kolegijalnost.

Nagrade na području Turističke zajednice Grada Malog Lošinja 2006 – 2016:

- 2015 – 3. mjesto u svijetu, UNWTO nagrada za inovacije u destinaciji projekt „Miomirisi i okusi Lošinja
- 2014 Brand leader award za jugoistočnu Europu
- 2013 Skal international – prvo mjesto u svijetu za održivi turizam
- 2013 Nagrada za pilot projekt Hrvatske – Mjerenje kvalitete usluge Tajni kupac je na Lošinju!
- 2010 Proglašena najboljom turističkom djelatnicom Hrvatske u sustavu Hrvatske turisitčke zajednice
- 2010. Tourismo responsabile – Milano
- 2010 Cbtour – najbolji program odgovornog hrvatskog turizma
- 2009 Srebrni cvijet Europe, Wels
- 2008 Đurđica Šimičić, najbolji turistički djelatnik – Primorsko jedro
- 2008 Zlatni Interstas „Zasluge za razvoj turizma“ – za medijsku promociju destinacije
- 2009. Simply the best“, Zagreb
- 2007 Mali Lošinj „Turistički cvijet“ – Lošinj šampion turizma

Tehničke vještine i kompetencije

Voditelj turističke agencije
Voditelj projekata EU fondova
Profesional Medical tourism association

Računalne vještine i kompetencije

Microsoft office - word, excel, power point