PRIMJENA INSTITUCIONALNIH ALATA U UPRAVLJANJU TOKOVIMA POSJETITELJA: PRIMJER SPLITA

Kedžo, Marko

Undergraduate thesis / Završni rad

2019

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

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:470140

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

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

Repository / Repozitorij:

REFST - Repository of Economics faculty in Split

zir.nsk.hr

UNIVERSITY OF SPLIT

dabar

DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U SPLITU

EKONOMSKI FAKULTET

ZAVRŠNI RAD

PRIMJENA INSTITUCIONALNIH ALATA U UPRAVLJANJU TOKOVIMA POSJETITELJA: PRIMJER SPLITA

Mentorica:

Prof. dr. sc. Lidija Petrić

Student:

Marko Kedžo

Split, svibanj, 2019.

SADRŽAJ

1. UVOD 3
1.1. Definiranje problema i predmeta istraživanja 3
1.2. Cilj rada 5
1.3. Metode rada 5
1.4. Struktura rada 5
2. PRITISCI RAZVOJA TURIZMA U DESTINACIJI 6
2.1. Eksternalije 6
2.1.1. Pozitivne eksternalije u turizmu 7
2.1.2. Negativne eksternalije u turizmu 8
2.2. Doxeyev indeks iritacije 8
3. PROCJENE NOSIVOSTI KAPACITETA DESTINACIJE 10
3.1. Planski modeli i tehnike 10
3.1.1. Carrying Capacity Assessment (CCA) 10
3.1.2. Limits of Acceptable change (LAC) 12
3.1.3. Visitor Impact Management (VIM) 12
3.1.4. Visitor Experience and Resource Protection (VERP) 13
3.1.5. Recreation Opportunity Spectrum (ROS) 13
3.1.6. Tourism Optimisation Management Model (TOMM) 13
3.2. Nosivi kapaciteti grada Splita 14
3.2.1. Prostorno-ekološka dimenzija Splita 14
3.2.2. Infrastrukturna dimenzija nosivih kapaciteta grada Splita 16
3.2.3. Socio-kulturna dimenzija grada Splita 17
3.2.4. Političko-ekonomska dimenzija grada Splita 18
4. MJERE I ALATI UPRAVLJANJA TOKOVIMA POSJETITELJA 18
4.1. Koncept upravljanja posjetiteljima 18
4.2. Institucionalne mjere 20
4.3. Ekonomske mjere 20
4.4. Menadžerske mjere 21
4.5.Informacijsko-tehnološke mjere 21
5. MEĐUODNOS TURIZMA I RAZVOJA U GRADU SPLITU 22

6. INSTITUCIONALNI ALATI I NJIHOVA PRIMJENA U SPLITU 24
6.1. Ograničenje maksimalnog broja posjetitelja 24
6.1.1. Određivanje kvota 25
6.1.2. Ograničavanje veličine grupa 26
6.1.3. Ograničenje slobodnog pristupa 27
6.1.4. Ograničenje infrastrukture i usluga 28
6.1.5. Postavljanje fizičkih prepreka 29
6.2. Prostorna i vremenska redistribucija posjetitelja i aktivnosti 29
6.2.1. Zoniranje područja destinacije 30
6.2.2. Prostorna koncentracija ili disperzija turističkih tokova i razvojnih pritisaka 32
6.2.3. Vremenska disperzija turističkih tokova 33
6.2.4. Ograničenje duljine boravka 34
7. ZAKLJUČAK 35
POPIS SLIKA 36
POPIS LITERATURE 36
SAŽETAK 41
ABSTRACT 41

1. UVOD

Ovaj završni rad naslovljen: „*Primjena institucionalnih alata u upravljanju tokovima posjetitelja: primjer Splita"* napisan je pod utjecajem recentnih rasprava o negativnim aspektima razvoja turizma. Potragu za ublažavanjem turističkih pritisaka u gradu Splitu valja započeti s konceptualnim teorijskim modelima i tehnikama koje su se primjenom u inozemnoj praksi, pokazale efikasnima.

1.1. Definiranje problema i predmeta istraživanja

Ekonomija je znanost kompromisa, vječiti '*trade-off*' između maksimalnih koristi i minimalnih troškova. Turizam, kao dio ekonomije, posljedično nasljeđuje tu sudbinu. Nekada ohrabrivani rast i razvoj, danas se gledaju kao trgovina u kojoj se žrtvuju prostor i okoliš kako bi se podiglo blagostanje dijela stanovništva i brojnih drugih interesnih skupina. Strateški ciljevi razvoja turizma su promijenili stranu spektra, od želje za maksimalnim rastom sve do održivosti koja postaje konačno načelo i cilj. Put ka održivosti uključuje kombinaciju operativnih i strateških aktivnosti na lokalnoj razini, odnosno, na razini pojedine turističke destinacije.

Grad Split nalazi se na raskrižju koje će odlučiti njegovu turističku budućnost. Odviše potrebni koraci, poput implementacije sustava upravljanja tokovima posjetitelja, predstavljaju kratkoročni napor u svrhu postizanja dugoročne održivosti krhke povijesne jezgre. U ovom će radu u središtu pažnje biti potraga za odgovarajućim institucionalnim alatima koji su se, u brojnim procjenama i upotrebama u inozemnoj praksi, pokazali najefikasnijima.

Nekoliko je razloga, odnosno, problema omogućilo započinjanje rasprave o primjeni institucionalnih alata u upravljanju tokovima posjetitelja u gradu Splitu. Prije svega, riječ je o sve bržem rastu[1] turističke ponude i potražnje te blagom približavanju ovih dviju krivulja prilikom makroekonomskog pristupa sagledavanja tržišta turizma u gradu Splitu. Turistička potražnja za gradom Splitom, mjerena u dolascima i noćenjima, nedvojbeno raste[2], međutim, još brže raste i turistička ponuda, poglavito ona smještajna. Približavanje mjesta gdje se ove dvije makroekonomske veličine sijeku, predstavlja približavanje točki zasićenja destinacije u kontekstu

[1] Državni zavod za statistiku- Statistički ljetopis 2018.
[2] Turistička zajednica grada Splita- Statistika, https://visitsplit.com/hr/1648/statistike, (3.5.2019.)

ciklusa sazrijevanja proizvoda[3]. Mišljenje je ključnih dionika[4] kako se grad Split nalazi u fazi rasta koja obuhvaća izgradnju infra i suprastrukture te širenje ponude. Upravo je ovo razdoblje rasta, vrijeme za planiranje ograničavanja i usmjeravanja istog u budućnosti. Drugi razlog zbog kojeg institucionalni alati upravljanja tokovima posjetitelja trebaju biti aktualna tema je odnos između posjetitelja i lokalnog stanovništva. Trenutno stanje implicira da je riječ o blagoj iritaciji[5] lokalnog stanovništva u kontekstu Doxeyevog indeksa iritacije lokalnog stanovništva turizmom.[6]

Oba problema potječu iz istog korijena, *overtourisma*. *Overtourism* je subjektivan izraz jer označava zasićenje, odnosno preveliku turističku gustoću unutar destinacije. Intenzitet *overtourisma* koji utječe na prometne gužve, zagušenja u povijesnim jezgrama, cijenu nekretnina, destrukciju kulturno povijesne i prirodne baštine ovisi o subjektivnom mišljenju turista, lokalnog stanovništva i subjekata turističke ponude.

Za izbjegavanje spomenute pojave, odnosno za planiranje i ograničavanje razvoja turizma u destinaciji potrebne su dvije temeljne aktivnosti. Prvi korak je zasigurno izračun nosivih/prihvatnih kapaciteta destinacije preko brojnih planskih modela, odnosno, tehnika od kojih su najznačajniji Carrying capacity assessment (*CCA*), Visitor management impact (*VIM*) i Limits of acceptable change (*LAC*). Navedene planske tehnike izračuna nosivih kapaciteta imaju za cilj pružiti planerima razvoja podlogu za donošenje odluka. Oni u srži određuju optimalno i maksimalno opterećenje okoliša i infrastrukture destinacije posjetiteljima i promjenama uzrokovanim razvojem turizma. Kako bi razvoj turizma ostao unutar granica definiranim nosivim kapacitetima potrebna je implementacija mjera i alata koji će ograničiti razvoj i negativne utjecaje na okoliš, lokalnu ekonomiju i zajednicu. Aktivnost koja predstavlja planiranje i upravljanje destinacijom u situacijama *overtourisma*, odnosno, uslijed prevelike gustoće posjetitelja, naziva se upravljanje posjetiteljima, odnosno, *visitor management*.

[3] Butler, R. W., (1980): The Concept of A Tourist Area Cycle of Evolution: Implications for Management of Resources, Canadian Geographer, Vol 24
[4] Fokus grupe u sklopu izrade Strateškog marketing plana destinacije Split 2017-2022, Ekonomski fakultet Split, 2018.
[5] Institut za turizam, (2018): Studija prihvatnih kapaciteta turizma na području Splitsko-dalmatinske županije
[6] Doxey, G., (1975): A Causation Theory of Visitor - Resident Irritants: Methodology and Research Inferences. The Impact of Tourism. In the Sixth Annual Conference Proceedings, San Diego: The Travel Research Association

1.2. Cilj rada

Cilj je ovog rada utvrditi koje su se institucionalne mjere upravljanja tokovima posjetitelja utvrdile najefikasnijima u domaćoj i inozemnoj praksi te koje svoju primjenu mogu naći u gradu Splitu.

1.3. Metode rada

Prilikom izrade ovog završnog rada koristit će se metode desk istraživanja– deskriptivna, povijesna, komparativna, metoda indukcije i dedukcije te analize i sinteze. Analizirat će se statistički dokumenti i slučajevi iz prakse. Kao izvor podataka poslužit će stručna literatura poput stručnih članaka i publikacija.

1.4. Struktura rada

Završni rad strukturalno je podijeljen u sedam segmenata uključivo s uvodom i zaključkom. Slijedi kratak osvrt po cjelinama:

Uvodno poglavlje predstavlja područje za definiranje problema i predmeta istraživanja, cilja rada i metoda koje će se koristiti u koncipiranju istog.

Drugo poglavlje naslovljeno: „*Pritisci razvoja turizma u destinaciji*“ predstavlja situacijsku podlogu za razvoj teme. Obrazložit će se pojam eksternalija i njihove vrste te zaviriti u koncept Doxeyevog indeksa iritacije.

U trećem dijelu pokušat će se teorijski obraditi i predočiti objektivne procjene vrijednosti nosivih kapaciteta destinacije, odnosno povijesne jezgre grada Splita, koristeći kao podlogu, strateške i razvojne dokumente Splita, splitske aglomeracije i Splitsko-dalmatinske županije.

Četvrto poglavlje donosi kratak osvrt na koncept upravljanja posjetiteljima i objašnjenje četiriju temeljnih skupna mjera upravljanja tokovima posjetitelja.

Nakon toga će se ući u analizu međuodnosa turizma i razvoja u gradu Splitu koju će slijediti poglavlje o institucionalnim alatima upravljanja tokovima posjetitelja i njihovoj potencijalnoj primjeni na primjeru grada Splita.

Na kraju rada, u zaključnom poglavlju, pružit će se sumirani pregled cijelog rada i donijet će se zaključci o obrađenoj tematici.

2. PRITISCI RAZVOJA TURIZMA U DESTINACIJI

Deset ekonomskih funkcija turizma[7] čine tu '*djelatnost*' strateško-razvojnom za mnoge zemlje. Česta je pojava, pogotovo kod zemalja u razvoju, da razvoj turizma multiplikativno započne sveopći razvoj izravno i neizravno povezanih gospodarskih djelatnosti, no nauštrb sociokulturnih i ekoloških karakteristika destinacije. Razvoj je dakle ireverzibilno vezan za promjene, te ga se, kako bi se osigurali balansirani razvoj svih gospodarskih dimenzija destinacije, zaštita vizure i reputacije destinacije te stila života lokalnog stanovništva, treba ograničavati i usmjeravati.

2.1. Eksternalije

Jedna od temeljnih ekonomskih pretpostavki, ona kako se ekonomski subjekti ponašaju racionalno kako bi, unutar postojećeg sustava maksimizirali svoju korist, predstavlja uteg u ravnoteži tržišta koji onemogućava savršeni ekvilibrij. Ekonomski subjekti na tržištu, proizvođači i potrošači, stoga tržišnu strukturu smatraju okovima koji priječe njihovoj efikasnosti i efektivnosti. Racionalnost aktera zasigurno njima donosi korist, no tržište ona izbacuje iz krhke ravnoteže i uzrokuje neefikasnu alokaciju.

Vrlo jednostavan primjer takvih aktivnosti je nastojanje proizvođača da proda svoj proizvod po cijeni višoj od tržišne dok istovremeno pribavlja potrebne inpute za proizvodnju po cijeni nižoj od tržišne. S aspekta potrošača, primjer može biti korištenje javnih neisključivih dobara bez plaćanja tržišne cijene ('*free riding*')[8], problem široko rasprostranjen posebice u turizmu.

Situacije u kojima tržišni subjekti, ponašajući se racionalno, plaćaju nižu cijenu od prouzrokovanih troškova nazivaju se **eksternalije**. Eksternalije *(*eng. *externalities*) kao što i sam naziv implicira, su vanjski/eksterni utjecaji neke aktivnosti i djelovanja na treću stranu, odnosno na subjekte koji nisu uključeni u konkretnu aktivnost i djelovanje.[9] Spomenuti utjecaji mogu biti pozitivni (*koristi*) ili negativni (*troškovi*).

Pozitivne eksternalije olakšavaju tržišno djelovanje preko brojnih multiplikativnih učinaka i koristi, dok s druge strane, negativne eksternalije otežavaju tržištu djelovanje zbog mnogih troškova i negativnih učinaka.

[7] Leksikografski zavod Miroslav Krleža, http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=62763, (23.4.2019.)
[8] Baumol, W., (1952): Welfare Economics and the Theory of the State, Harvard University Press
[9] Poslovni dnevnik- Leksikon, http://www.poslovni.hr/leksikon/eksternalije-1215, (23.4.2019.)

Tri su vrste eksternalija:

1. "neplaćene"
2. "potplaćene"
3. "nuspojave/učinci" (*side effects*)

Pojava eksternalija evidentan je nedostatak tržišta gdje je izvjesna intervencija države. Državna intervencija na području eksternalija ima za cilj prinuditi ekonomski subjekt (proizvođača ili potrošača) da u račun optimizacije vlastite proizvodnje/potrošnje uključi i eksterne troškove/koristi koje, zbog njegova djelovanja imaju drugi subjekti na tržištu.[10] Uobičajen naziv za spomenutu prinudu je internalizacija troškova.[11]

Pozitivne i negativne eksternalije su u turizmu mnogobrojne. Opća je percepcija da turizam poglavito narušava sociokulturne i ekološke lokalne sustave, a da su ekonomski vanjski učinci turizma, odnosno eksternalije, koje je mnogo lakše objektivno procijeniti, najčešće pozitivne naravi[12]. Upravo zbog toga, državna intervencija u području eksternalija u turizmu prvenstveno ima za cilj poboljšanje blagostanja lokalnog stanovništva i zaštitu prirodne i kulturne resursne osnove.[13] No važno je naglasiti kako svaka ekonomska aktivnost prouzrokuje eksterni utjecaj te se stoga rješavanje eksternalija pretvara u dvosjekli mač i vječiti kompromis.

2.1.1. Pozitivne eksternalije u turizmu

Pozitivne eksternalije mogu se podijeliti u tri temeljene kategorije:

Neplaćenim koristima smatraju se pozitivni učinci turizma koji ne uzrokuju trošak za destinaciju. Neki od primjera su: *efekt imagea* koji destinacija stječe uslijed novog projekta ili proizvoda, *promotivni efekt* koji preko promocije individualnih poduzeća posljedično promovira i cijelu destinaciju te *porast vrijednosti nekretnina* uslijed porasta potražnje i atraktivnosti destinacije.

[10] Rizzo, I., Throsby, D., (2006): Cultural Heritage: Economic Analysis and Public Policy, Handbook of the Economics of Art and Culture, Vol. 1, str. 983-1016.
[11] Candela, G., Figini, P., (2012): The Economics of Tourism Destinations, Springer Texts in Business and Economics
[12] Schubert, S., F., (2009): Coping with Externalities in Tourism – A Dynamic Optimal Taxation Approach, TOMTE
[13] Figini, P., (2007): Estimating Tourist Externalities on Residents: A Choice Modeling Approach to the Case of Rimini, FEEM Working Paper No. 76.

Potplaćene koristi su pozitivni učinci koji se dijelom ostvare plaćanjem niže cijene od potrebne. Primjerice, riječ je o situaciji kada *posjetitelj plati cijenu ulaznice koja je niža od tržišne* ili o *ulaganju u obnovu infrastrukture i dodatne sadržaje*.

Pozitivne nuspojave predstavljaju učinke turizma koji se pojavljuju kao popratna pojava. Radi se o *povećanoj profitabilnosti lokalnih poduzetnika* zahvaljujući učincima turizma, *prepoznavanju važnosti zaštite okoliša i kulturno-povijesne baštine* uslijed potencijalne ugroze istih i *kulturnoj razmjeni između lokalnog stanovništva i posjetitelja*.

2.1.2. Negativne eksternalije u turizmu

Negativne eksternalije mogu se podijeliti u tri temeljene kategorije:

Neplaćeni troškovi destinaciji predstavljaju trošak koji nitko ne pokriva. Turizam stvara najviše negativnih eksternalija u ovoj kategoriji. Najznačajniji su: *onečišćenje vode, zraka* (povećana koncentracija ugljikovog dioksida) *i tla*, povećana *buka*, *prometna zagušenja* javnih transportnih sredstava i prometne cestovne infrastrukture, *troškovi sigurnosti* koji se očituju u povećanim izdacima za sigurnost ili u suprotnom slučaju, povećanoj stopi kriminala i *destrukcija pejsaža* povećanom izgradnjom i urbanizacijom.

Potplaćeni troškovi predstavljaju troškove koji su samo dijelom pokriveni. Primjeri toga su: *eksproprijacija zemljišta za neki projekt po cijeni nižoj od tržišne* i *pritisak na komunalnu infrastrukturu* u obliku velikih količina otpada i povećane potrošnje energenata po osobi.

Negativne nuspojave popratna su pojava drugih učinaka. Primjer negativne nuspojave turizma je *smanjena popunjenost postojećih smještajnih kapaciteta uslijed izgradnje novih oblika smještaja.*

2.2. Doxeyev indeks iritacije

Sve do omasovljenja turističke potražnje kroz šezdesete i sedamdesete godine 20. stoljeća, turizam je imao ulogu razvojne i izgrađivačke djelatnosti. Nakon spomenutog perioda narasla je svjesnost o trošenju turističkih resursa i utjecajima turizma na ekološko, ekonomsko i sociokulturno okruženje. Uslijed vrhunca masovnog turizma, 1975. godine, britanski teoretičar i profesor George Doxey proučavao je evoluciju odnosa i interakcije između lokalnog stanovništva i posjetitelja.

Njegovo istraživanje dovelo ga je do stvaranja vlastitog modela poznatijeg po imenu **Irridex**[14] (Irritation Index). Spomenuti indeks sugerira kretanje mišljenja i stavova lokalnog stanovništva prema posjetiteljima kroz četiri razine iritacije na koje se može nadovezati kasniji rad Richarda Butlera[15] koji je uveo koncept životnog ciklusa turističke destinacije.

Većina domicilne populacije započinje odnos s prvim turistima kroz uzbuđenje i očekivanje budući da turistički planeri očekuju i promoviraju ekonomske koristi od turizma. Situacija u kojoj se uzdiže lokalna ekonomija i poboljšava životni standard stanovništva predstavlja **euforiju** lokalnog stanovništva prema turizmu i turističkom razvoju. U ovom su periodu, na žalost, rijetki napori i razmišljanja za održivošću budući da lokalno stanovništvo i turistički planeri prepoznaju trenutna ograničenja i buduće prilike za zaradom.

Stanje **apatije** nastupa nakon dodatnog povećanja turističke potražnje. Lokalno stanovništvo počinje gubiti interes za beskompromisnom gostoljubivošću te kontakt između turista i rezidenata postaje sve više formalan. U ovoj fazi destinacija rapidno povećava svoju ponudu i smještajne kapacitete.

Dodatnim povećanjem broja posjetitelja nastupa faza **iritacije** koju obilježavaju pomiješani stavovi o turizmu. Lokalno stanovništvo koje ne sudjeluje u turističkoj razmjeni i podjeli profita počinje imati sumnje u turizam i turiste zbog brojnih promjena okoliša i utjecaja na lokalni stil života. Planeri turističkog razvoja, često umjesto da ograničavaju rast, povećavaju infrastrukturu u nadi za većim profitima i turističkim dolascima.

Fazu **antagonizma** obilježava konačna stagnacija turističkog rasta i posljedični pad broja posjetitelja. Planeri turističkog razvoja, uvidjevši pad potražnje, najčešće reagiraju ulaganjem dodatnih marketinških napora kako bi održali destinaciju aktualnom na tržištu. Članovi lokalne zajednice došli su do praga svoje tolerancije te u najgorim slučajevima može doći do otvorenih sukoba između lokalnog stanovništva i turista. Kao primjer faze antagonizma može poslužiti Venecija[16], u kojoj građani brojnim prosvjedima, štrajkovima i satirom pokušavaju osvijestiti lokalne vlasti o problemima gentrifikacije i gubitka lokalnog stila života.

[14] Doxey, G., (1975): A Causation Theory of Visitor - Resident Irritants: Methodology and Research Inferences. The Impact of Tourism. In the Sixth Annual Conference Proceedings, San Diego: The Travel Research Association.
[15] Butler, R. W., (2006): The Tourism Area Life Cycle, Channel View Publications
[16] Quinn, B., (2007): Performing tourism, Venetian residents in focus, Annals of Tourism Research, Vol. 34 No. 2., str. 458-476.

U Finalnoj fazi, posjetitelji su odvraćeni od sukoba s lokalnim stanovništvom te tragaju za novim, *'svježim'* destinacijama.

Iako često osporavan zbog znanstvene neutemeljitosti, Doxeyev indeks iritacije uvelike pomaže u objašnjavanju odnosa domaćina i gostiju te se često koristi u teoriji i praksi današnjice.

3. PROCJENE NOSIVOSTI KAPACITETA DESTINACIJE

3.1. Planski modeli i tehnike

Teza o eksternalijama i negativnim utjecajima turizma na ekološko, sociokulturno i ekonomsko okruženje posljedično vodi ka težnjama za ublažavanjem spomenutih utjecaja. Reduciranje negativnih učinaka turizma pokušava se postići brojnim modelima i tehnikama koje se nastoje koristiti kako bi trenutno stanje prilagodili željenom stanju u mjerodavnoj strategiji razvoja ili kako bi usmjerili budući razvoj pojedine destinacije i lokaliteta.

Najčešće korištene i najefikasnije tehnike i modeli su sljedeći:[17]

- **CCA**- Carrying Capacity Assessment (*određivanje nosivih/prihvatnih kapaciteta*)
- **LAC**- Limits of Acceptable change (*granice dopustivih promjena*)
- **VIM**- Visitor Impact Management (*upravljanje utjecajima posjetitelja*)
- **VERP**- Visitor Experience and Resource Protection (*zaštita iskustva posjetitelja i resursa*)

Postoji i niz manje korištenih tehnika od kojih su dvije vrijedne isticanja:

- **ROS**- Recreation Opportunity Spectrum (*dijapazon rekreacijskih mogućnosti*)
- **TOMM**- Tourism Optimisation Management Model (*upravljački model optimizacije turizma*)

3.1.1. Carrying Capacity Assessment (CCA)

Nosivi kapacitet je „*maksimalni broj osoba koje se mogu istovremeno naći na određenom prostoru bez izazivanja većih oštećenja i/ili promjena fizičkog okoliša i bez pada kvalitete ponuđenih usluga*.“[18] Drugim riječima, nosivi kapacitet odnosi se na raspon aktivnosti i količinu

[17] Cooper, C., et al. (2005): Tourism: Principles and Practice, Harlow: Pearson Education
[18] Mathieson, A., Wall, G., (1982): Tourism: Economic, physical, and social impacts, Longman

posjećenosti koju neka destinacija može „*izdržati*“ bez nastanka potencijalnih ugroza na fizički, ekonomski i sociokulturni okoliš, lokalno stanovništvo ali i na sigurnost i iskustvo samih posjetitelja. Ovo je u znanosti i praksi iznimno široko prihvaćena i često korištena tehnika određivanja optimalnog i maksimalnog boja posjetitelja unutar destinacije ili područja.

U srži, radi se o određivanju seta indikatora koji se odnose na fizičko-ekološku, infrastrukturnu, socio-demografsku i političko-ekonomsku komponentu. Određivanje svake vrste indikatora nije istoznačan i jednostavan zadatak. Primjerice, jednostavniji indikatori za odrediti jesu oni koji se odnose na fizičke/ekološke i infrastrukturne komponente nosivosti prostora. Neki od najznačajnijih su broj posjetitelja ili automobila po kvadratnom kilometru i potrošnja vode i električne energije ali i količina krutog otpada po turistu.

Postoje četiri temeljne vrste nosivih kapaciteta, svaka od kojih nastoji kvantificirati utjecaj turizma na svako od istraživanih područja.

Vrste nosivih kapaciteta:

- Fizički/ekološki kapacitet nosivosti
- Ekonomski kapacitet nosivosti
- Sociološki kapacitet nosivosti
- Kulturološki kapacitet nosivosti

Turistički nosivi kapaciteti su od svog nastanka postali preduvjet stvaranja ikakve politike razvoja određenog prostora, posebice u domeni turizma. Njihova integracija u planerski proces upravljanja područjem osigurava prisutnost operativnog planiranja u prvenstveno konceptualnom strateškom planiranju razvoja.

Primjene nosivih kapaciteta najčešće se nalaze u područjima upravljanja i planiranja ali i dizajniranja lokaliteta. Izvrstan primjer primjene nosivih kapaciteta za spomenute aktivnosti je Yosemite Valley[19], nacionalni park u američkoj saveznoj državi Kaliforniji.

U prošlosti je prikupljanje podataka za izradu studija nosivosti kapaciteta destinacije predstavljalo dug i spor proces, no rastuće mogućnosti prikupljanja velikih skupova podataka (‘*big*

[19] Agencija za upravljanje nacionalnim parkovima Sjedinjenih Američkih Država (USNPS): Park Statistics, https://www.nps.gov/yose/learn/management/statistics.htm, (23.4.2019.)

data') kroz koncept i funkcije '*pametnih gradova*' čine priču o nosivim kapacitetima ali i novijim varijantama sličnog pristupa, itekako aktualnom u interesu razvoja održivijeg turizma.[20]

3.1.2. Limits of Acceptable change (LAC)

Često korišten model je i određivanje granica dopustivih promjena koji nastoji upravo to, odrediti granice dopustivih promjena u zaštićenim prirodnim i kulturnim područjima. Termin „*određivanje*" treba se uzeti u relativnom smislu budući da LAC ne nastoji precizno izmjeriti granice posjećenosti i aktivnosti. Dakle, u odnosu na turističke nosive kapacitete, zamjetna je promjena u filozofiji. Fokus LAC-a nije na računanju razine upotrebe i utjecaja već na proaktivnijem pristupu koji se temelji na utvrđivanju poželjnih uvjeta za aktivnost posjetitelja nakon čega slijede mjere upravljanja potrebne za zaštitu i ostvarivanje poželjnih uvjeta.[21] LAC također ispunjava jedan od najvažnijih preduvjeta održivosti, a to jest uključivanje javnosti (rezidenata i posjetitelja) u istraživanje i proces odlučivanja. Primjena ovog modela najrasprostranjenija je u Sjedinjenim Američkim Državama i Australiji[22].

3.1.3. Visitor Impact Management (VIM)

Upravljanje utjecajima posjetitelja naziv je skupa alata koji pokriva dijapazon procesa i tehnika koje se koriste za upravljanje aktivnostima (Visitor Activity Management- VAM) i utjecajima (Visitor Impact Management- VIM) posjetitelja na određena područja. Spomenuti alati mogu se implementirati kroz brojna rješenja vođena dizajnom, određivanjem vremena ili pak edukacijom posjetitelja bez nužnosti zakonskih zabrana.

Upravljanje aktivnostima posjetitelja tehnika je koja svoj fokus u upravljanju posjetiteljima preko njihovih aktivnosti u lokalitetu na dnevnoj bazi.[23] Svoj oblik može imati u amalgamu neformalnih procesa ili u formalnom okviru aktivnosti kao što je proces upravljanja aktivnostima posjetitelja (Visitor Activity Management Process- VAMP). Upravljanje utjecajima posjetitelja, kao što sam naziv nalaže, bavi se upravljanjem utjecajima posjetitelja na određeni lokalitet.

---

[20] Kennell, J., (2016): Carrying capacity, Encyclopedia of Tourism, Springer International Publishing, str. 133-135
[21] Clark, R. N., & Stankey, G. H. (1979): The Recreation Opportunity Spectrum: A Framework for Planning, Management, and Research, Portland, OR: USDA Forest Service
[22] LAC- Fact sheet, (2012): Australian Department of Sustainability, Environment, Water, Population and Communities
[23] Taylor Baines & Associates: Integrated Planning and Management of Tourism Based on Natural Assets, http://www.tba.co.nz/kete/limits/summary.html, (15.4.2019.)

3.1.4. Visitor Experience and Resource Protection (VERP)

Uslijed porasta potražnje i potencijalnih ugroza okoliša Američka služba za nacionalne parkove (United States National Park Service- USNPS) stvorila je procesni okvir koji se odnosi na zaštitu iskustva posjetitelja i resursa. USNPS-ova definicija VERP-a nalaže da je spomenuti: „*okvir za planiranje i upravljanje koji se usredotočuje na utjecaje posjetitelja koji djeluju na resurse parka i posljedično na doživljaj posjetitelja.*"[24] Ti se utjecaji prvenstveno mogu pripisati ponašanju posjetitelja, razini i vrsti korištenja te vremenu i mjestu upotrebe.

3.1.5. Recreation Opportunity Spectrum (ROS)

Američka služba za šume (United States Forest Service- USFS) je, kako bi poboljšala efikasnost i objektivnost svojih resursnih upravitelja, osmislila dijapazon rekreacijskih mogućnosti. Riječ je o okviru za stratifikaciju područja koji za svaki tip područja nudi prikladne vrste rekreacije, aktivnosti i mogućnosti. Područja u spektru mogućnosti za rekreaciju klasificirana su u sljedeće razrede: primitivna, poluprimitivna (motorizirana), poluprimitivna (nemotorizirana), prirodna sa stazama, ruralna i urbana područja.[25]

3.1.6. Tourism Optimisation Management Model (TOMM)

Porast posjetitelja naveo je australsku otočnu destinaciju Kangaroo Island da uspostavi model održivog upravljanja kojeg su nazvali Upravljački model optimizacije turizma. Svrha ovog modela je nadgledanje (*monitoring*) i komunikacija stanja otoka zajednici i lokalnim i nacionalnim upravljačkim tijelima. Prate se kvalitativni i kvantitativni indikatori preko anketiranja posjetitelja i rezidenata ali i analize stanja na terenu. Prikupljeni podaci služe za praćenje razvoja i usmjeravanje stanja prema prihvatljivom standardu.[26]

Budući da je riječ o longitudinalnom praćenju stanja na terenu i uključivanju lokalne zajednice i turista u proces prikupljanja podataka i stavova, ovaj model ima naznake integralnog upravljanja turističkom destinacijom.

---

[24] DOI, NPS, DSC, (1997): The Visitor Experience and Resource Protection Framework: A Handbook for Planners and Managers

[25] Ministarstvo poljoprivrede Sjedinjenih Američkih Država/Služba za šume, (1986): Recreation Opportunity Spectrum (ROS) book

[26] Kangaroo Island, South Australia, (2000): Tourism Optimisation Management Model

3.2. Nosivi kapaciteti grada Splita

Određivanje nosivih kapaciteta destinacije je, kao što je ranije u radu naglašeno, izrazito skup i zahtjevan proces prikupljanja, analiziranja i interpretacije podataka. Kao ogledni primjer istraživanja ovog završnog rada analizirat će se **Studija prihvatnih kapaciteta turizma na području Splitsko-dalmatinske županije** koja je objavljena u svibnju 2018. godine. Studiju je izvršio Institut za turizam za naručitelja i pokretača cijelog projekta, Turističku zajednicu Splitsko-dalmatinske županije. Budući da se radi o povelikom prostoru cijele splitske makroregije, koji obuhvaća 16 gradova i 39 općina, izvođač se odlučio, prema smjernicama naručitelja, na podjelu županije na sedam zona/klastera. U skladu s naslovom i tematikom ovog završnog rada, isključivo će se analizirati podaci za zonu Grada Splita.

Svrha studije prihvatnih kapaciteta nije bila definirati održivi prihvatni kapacitet prema budućem stanju već prepoznavanje 'uskih grla' (eng. *bottleneck*) te usklađivanje obujma turističkog prometa prema tim uskim grlima. Zahtjev naručitelja bio je fokus studije na identifikaciju problema i ograničenja, definiranje održivog prihvatnog kapaciteta te pružanje smjernica za kontrolu trenutnog razvoja u sferi fizičke i društvene komponente održivosti.

Uobičajeno je da studija nosivih kapaciteta u obalnim destinacijama, kao što je primjerice Split, biva usmjerena na probleme poput: utvrđivanja turističke gustoće, uporabe plaža, turističke infrastrukture, zagušenosti različitih objekata i sadržaja, onečišćenja mora i upravljanja otpadom.[27]

3.2.1. Prostorno-ekološka dimenzija Splita

Strategija razvoja hrvatskog turizma do 2020. godine definira *sunce i more* kao jedan od ključnih elemenata proizvoda makroregije južnog Jadrana. Budući da se, dakle, radi o izrazito bitnom proizvodu kojeg karakterizira visoka razina sezonalnosti (kupališna valorizacija plaža pretežito se odvija u ljetnim mjesecima lipnja, srpnja i kolovoza), potrebne su mjere koje će osigurati istu i potencijalno višu razinu kvalitete spomenutih.

Cijeli obalni pojas splitsko-dalmatinske županije karakterizira ugodna mediteranska klima (*Köppenova klasifikacija Cs*)[28] te izrazito bogata turistička atrakcijska osnova, koja predstavlja

[27] Petrić, L., (2011): Upravljanje turističkom destinacijom: načela i praksa, Ekonomski fakultet Split
[28] Šegota, T., Filipčić, A., (2003): Köppenova podjela klima i hrvatsko nazivlje, Geoadria Vol. 8/1. str. 17-37.

preduvjet za razvoj kupališnog turizma. Grad Split nije iznimka u tom slučaju iako prostor grada ne obiluje plažnim kapacitetima u odnosu na ostale obalne klastere unutar županije. Turistička zajednica grada ističe i promovira osam plaža unutar administrativnih granica. Riječ je o: Benama, Kašjunima, Kašteletu i Ježincu, Bačvicama, Firulama, Trsteniku i Žnjanu.[29]

Metodologija Programa Ujedinjenih naroda za okoliš[30] (United Nations Environment Programme- UNEP) nalaže kako se **fizički prihvatni kapacitet** plaže računa dijeljenjem raspoloživog plažnog prostora (u m^2) s toleriranim prihvatnim kapacitetom (površina plaže u m^2 po kupaču), prilikom čega je tolerirani prihvatni kapacitet dana vrijednost različita za različite vrste plaža (urbana, mjesna, ruralna), koja se najčešće kreće u fleksibilnom rasponu od 5 m^2 do 30 m^2 po kupaču.

Prema Regionalnom programu uređenja i upravljanja[31] Grad Split raspolaže sa 79.586 kvadratnih metara plaža na kojem se u jednom trenutku može naći 53.458 domaćih i 9.304 stranih kupača (omjer istodobnosti od 30:70 u korist turista) i s takvim brojkama kupač raspolaže s 1.3 kvadratna metra prostora. Ova brojka stavlja Grad Split na začelje županije po raspoloživom prostoru po kupaču koji iznosi 1.3 m^2. Uzevši u obzir kako svjetska praksa nalaže minimalni prostor od 5 m^2 po kupaču dolazi se do zaključka kako fizički prihvatni kapaciteti plaža već sada nadmašuju granične vrijednosti kod kojih nastaje saturacija. Usprkos tomu, kakvoća mora je pretežito na izvrsnoj razini osim jedne plaže čija je kakvoća označena nezadovoljavajućim statusom.[32]

Zaštićena prirodna baština u gradu Splitu, poput park šume Marjan, još uvijek nije dosegla optimalnu razinu posjećenosti. Izgrađenost obalnog prostora u gradu Splitu je na najvišoj razini u županiji a spomenuta park šuma svojom zaštićenošću, sprječava podizanje postotka izgrađenosti obale koji se učvrstio na 30-ak posto[33].

[29] Turistička zajednica grada Splita- Plaže, https://visitsplit.com/hr/1222/plaze, (3.5.2019.)
[30] Program Ujedinjenih naroda za okoliš (UNEP), (2009): Sustainable Coastal Tourism: An integrated planning and management approach
[31] Safege d.o.o., Regionalni program uređenja i upravljanja morskim plažama na području Splitsko-dalmatinske županije (2015)
[32] Institut za oceanografiju i ribarstvo, Kakvoća mora u Republici Hrvatskoj, http://www.izor.hr/kakvoca, (3.5.2019.)
[33] Institut za turizam, (2018): Studija prihvatnih kapaciteta turizma na području Splitsko-dalmatinske županije

3.2.2. Infrastrukturna dimenzija nosivih kapaciteta grada Splita

Infrastrukturna dimenzija odnosi se na sve promjenjive pokazatelje na koje se može utjecati kroz osuvremenjivanje i unapređenje sustava. Radi se o sustavima opskrbe električnom energijom i vodom, odvodnjom otpadnih voda, zbrinjavanjem otpada ali i prometnom infrastrukturom, ponajviše cestovnom.

Opskrba električnom energijom grada Splita gotovo isključivo ovisi o hidroenergetskim potencijalima rijeke Cetine. Potencijalnu ugrozu predstavlja jedina veza s cetinskom hidroelektranom Zakučac, koja je ugrožena bespravnom stambenom gradnjom.

Vodoopskrba grada Splita isključivo je temeljena na prikupljanju vode s izvora solinske rijeke Jadro. Prognoze su kako će potencijalna nadogradnja sustava zadovoljiti dugoročne potrebe građana cijele splitske aglomeracije. Međutim, problem ne predstavlja obilnost vode već njena kakvoća. Kakvoća vode s izvora rijeke Jadro polako je postala predmet rasprave u kontekstu bistroće i bakteriološkog sastava. Prilikom količinski većih oborina dolazi do zamućenja vode na samom izvoru rijeke Jadro te u nedostatku dovoljno velikog i kvalitetnog sustava filtracije, cijeli vodoopskrbni sustav pati od istog problema. Vrlo je bitno naglasiti kako vodoopskrbu u Splitsko-dalmatinskoj županiji karakteriziraju izrazito veliki gubitci u transportu (cca 50%)[34].

U sferi odvodnje otpadnih voda potrebna su znatna ulaganja kako bi se izgradio i rekonstruirao kanalizacijski sustav. Na postojeći sustav priključeno je 90% građana dok je kanalizacijskom mrežom obuhvaćeno tek oko 75% područja grada[35]. Djelomični razlog niskom udjelu je administrativno pripadanje dijela otoka Čiova Splitu. Gradu Splitu također nedostaje poboljšanje sustava filtracije otpadnih voda prije njihovog ispuštanja u Brački kanal. Postojeći sustav mehaničke filtracije krutina i masti nedovoljan je i predstavlja potencijalnu ugrozu kakvoće mora.

Zbrinjavanje otpada vječita je problematika grada Splita. Ovisnost uže splitske aglomeracije o odlagalištu otpada Karepovac čini takvu situaciju svojevrsnim fenomenom u svijetu, budući da je rijedak prizor odlaganje otpada unutar samog makroregionalnog centra. Međutim, napori se ulažu u sanaciju spomenutog odlagališta i izgradnju Županijskog centra za odlaganje komunalnog otpada koji će osigurati razvrstavanje i reciklažu otpada.[36]

---

[34] ibidem
[35] ibidem
[36] Regionalni centar čistog okoliša, Centar za gospodarenje otpadom u SDŽ, http://rcco.hr/o-projektu-2/, (20.4.2019.)

U javnosti najzapaženiji problem razvoja turizma u Splitu je zagušenost prometne infrastrukture. Donedavno pohvalna sjedinjenost autobusnog, željezničkog i pomorskog terminala na jednoj jedinstvenoj lokaciji pretvara se u neodrživi problem budući da se taj prostor nalazi u neposrednoj blizini zaštićene Dioklecijanove palače. Priprema masterplana grada donijet će konačno rješenje o izmještanju autobusnog kolodvora s trenutne lokacije u gradski kotar Kopilicu[37].

Zasigurno najveća prijetnja prihvatnih kapaciteta jest dodatni rast segmenta nautičkog turizma. Marine nautičkog turizma potkapacitirane su i jako štetne za okoliš a kruzerski brodovi koji uplovljavaju u splitsku gradsku luku sa sobom donose ekološke ugroze i pješačku masu posjetitelja koji nerijetko zaguše uske ulice gradske jezgre.

3.2.3. Socio-kulturna dimenzija grada Splita

Prema popisu stanovništva iz 2011.[38] grad Split suočava se s negativnom demografskom slikom očitovanom u padu broja stanovnika. U godinama nakon popisa također dolazi do pada broja stanovnika prvenstveno radi mnogobrojnih iseljavanja mladih obitelji u obližnji Solin[39]. Razlozi spomenute pojave mogu se naći u cijeni nekretnina i života, gentrifikaciji i problemima mobilnosti žitelja u vrhuncu turističke sezone.

Zbog spomenutih problema, pozitivan stav žitelja Splita prema turizmu i turistima ima samo 29% ispitanog stanovništva prema rezultatima provedenog anketnog istraživanja stavova stanovnika Splitsko-dalmatinske županije. Riječ je o najnižem postotku u cijeloj županiji. U objašnjenju studije autori navode kako je: „*generalno pozitivan stav prema turizmu najizraženiji u prostorima gdje većina stanovništva živi od turizma, a negativan tamo gdje je stanovnika koji imaju izravne koristi od turizma mnogo manje.*“[40] Budući da je Split drugi najveći grad u Republici Hrvatskoj, s relativno manjim udjelom (33%[41]) stanovnika koji imaju direktnu korist od turizma, postotak od 29% je poprilično jasan. Ispitanici s negativnim stavom prema turizmu su istakli glavne negativne učinke turizma poput: rasta troškova života, prometnih gužvi i opterećenja komunalne infrastrukture, uz isticanje da koristi od turizma ima samo manjina. U medijima su,

[37] Grad Split- Master plan Istočne obale i Kopilice kao podloga za planove razvoja grada, http://www.split.hr/Default.aspx?art=10235, (4.5.2019.)
[38] Državni zavod za statistiku- Popis stanovništva, kućanstava i stanova 2011.
[39] Šterc, S., Jurić, A., (2015): Demografska analiza Grada Splita
[40] Institut za turizam, (2018): Studija prihvatnih kapaciteta turizma na području Splitsko-dalmatinske županije
[41] ibidem

također nerijetki članci s problematikom gentrifikacije, prometnih gužvi i pješačkih pritisaka na stare urbane jezgre kojima se stavlja naglasak na negativne učinke turizma.

3.2.4. Političko-ekonomska dimenzija grada Splita

Turizam, gledajući s ekonomskog aspekta, predstavlja razvojnu djelatnost koja potiče sveopću gospodarsku aktivnost. Posljedični ekološki i sociološki problemi razvoja turizma, mogli bi se, ulaganjem u adekvatnu infrastrukturu, barem dijelom ublažiti. Rekonstrukcija vodovodne i kanalizacijske mreže, kao i revizija, obnova i izgradnja cestovne infrastrukture može omogućiti nesmetan razvoj i otkloniti postojeća *'uska grla'*. Evidentan je utjecaj na prihvatne kapacitete grada stvorila izgradnja brojnih objekata u funkciji turizma koji svojom nezadovoljavajuće niskom kvalitetom ponude i nadasve čestim neprikladnim arhitektonskim rješenjima degradiraju vizuru, reputaciju i odnose dionika unutar destinacije.

Prema spomenutom istraživanjima Instituta za turizam, jedinica lokalne samouprave Splita izrazila je kao cilj obogaćivanje ponude i privlačenje turističke potražnje u izvansezonskim mjesecima. Također, kao cilj izrazila se želja za poboljšanjem kvalitete života lokalnog stanovništva. Kada je riječ o predviđanjima buduće turističke potražnje, prognozira se rast iako je izražen stav za zadržavanjem postojećeg stanja broja turista.

4. MJERE I ALATI UPRAVLJANJA TOKOVIMA POSJETITELJA

Do sada je bila riječ o negativnim utjecajima turizma, predočenim kroz negativne eksternalije i negativne stavove lokalnog stanovništva prema turistima, i o planskim tehnikama i modelima, koje predstavljaju sredstvo mjerenja minimalne, optimalne i maksimalne razine razvoja turizma. Operativna primjena konceptualnih smjernica u svrhu rješavanja problema i ograničavanja razvoja postiže se implementacijom mjera i alata za **upravljanje posjetiteljima**.

4.1. Koncept upravljanja posjetiteljima

Upravljanje posjetiteljima (eng. *visitor management*) sustav je upravljanja korišten naveliko u inozemnoj turističkoj praksi, prvenstveno radi smanjenja negativnih utjecaja razvoja turizma na ekološko, sociokulturno i ekonomsko okruženje. „*Upravljanje posjetiteljima nastoji utjecati na količinu, vrstu, vrijeme i distribuciju korištenja, kao i na ponašanje posjetitelja. Aktivnosti*

uključuju reguliranje broja posjetitelja, veličinu grupe i dužinu boravka, uz primjenu odvraćanja (posjetitelja) i provođenja (mjera), komuniciranja s posjetiteljima i pružanje edukacije."[42]

Ministarstvo okoliša Ujedinjenog Kraljevstva objavilo je 1991. godine turistički izvještaj[43] koji je kao temeljnu razvojnu smjernicu apostrofirao *visitor management*. U spomenutom dokumentu razrađena su tri temeljna načina za upravljanje posjetiteljima:

- Kontrola broja posjetitelja
- Bihevioralno modificiranje ponašanja posjetitelja
- Prilagodba resursa (atrakcije)

U kontekstu ovog završnog rada, ključni aspekt *visitor managementa* jest upravo kontrola broja posjetitelja, koja često zajedno s bihevioralnim modificiranjem ponašanja posjetitelja, predstavlja uže područje djelovanja nazvano upravljanje tokovima posjetitelja (eng. *visitor flow management*).

Ranije spomenuti načini upravljanja posjetiteljima predstavljaju set instrumenata čija se široko rasprostranjena upotreba može naći u brojnim domaćim i inozemnim zaštićenim prirodnim i kulturnim lokalitetima. Upravljanje posjetiteljima kroz spomenute načine primjenjuje se na razini mikrolokaliteta ali i destinacije u cjelini.

U teoriji je uobičajena podjela mjera na dvije kategorije:

- Tvrde (*hard*) mjere- predstavljaju ograničenja u aktivnostima i ponašanju posjetitelja
- Meke (*soft*) mjere- odnose se na nerestriktivne aktivnosti upravljanja poput marketinga, edukacije, koordinacije i interpretacije

U sklopu izrade ovog završnog rada koristit će se druga podjela[44], ona koja mjere i alate kategorizira u četiri temeljne skupine po zajedničkim obilježjima, od kojih se svaka odnosi na određenu dimenziju upravljanja.

- Institucionalne (*regulatorne*) mjere
- Ekonomske mjere
- Menadžerske mjere
- Informacijsko-tehnološke mjere

[42] Glasson, J., Therivel, R, Chadwick, A., (2013): Introduction to Environmental Impact Assessment, Routledge
[43] Ujedinjeno Kraljevstvo- Ministarstvo za zaštitu okoliša, hranu i ruralna područja, (1991): Maintaining the balance
[44] Coccossis H., Mexa A., (2004): The Challenge of Tourism Carrying Capacity Assessment: Theory and practice, Routledge, preuzeto iz Petrić, L., (2011): Upravljanje turističkom destinacijom, Ekonomski fakultet Split

4.2. Institucionalne mjere

Institucionalne mjere u korelaciji su s ranije spomenutim tvrdim (*hard*) mjerama upravljanja posjetiteljima. Odnose se na regulativne mjere koje imaju određenu pravnu težinu budući da su obvezujućeg karaktera. Tijela koja ih propisuju su pretežito vrhovne zakonodavne institucije na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini.

Najznačajnije su sljedeće institucionalne mjere upravljanja tokovima posjetitelja:

- Zoniranje područja destinacije
- Koncentracija ili disperzija turističkih tokova i razvojnih pritisaka
- Određivanje kvota
- Ograničavanje veličine grupa
- Ograničenje infrastrukture i usluga
- Vremensko ograničenje razine uporabe
- Ograničenje duljine boravka
- Fizičke prepreke

4.3. Ekonomske mjere

Ekonomske mjere upravljanja posjetiteljima odnose se na direktan ili indirektan utjecaj nositelja lokalne turističke razvojne politike na formiranje cijena, u olakotnom i otegotnom smjeru. Primjena ekonomskih alata izvrsna je metoda internalizacije eksternih troškova koji nastaju uslijed prekomjernog razvoja i posjećenosti turista budući da se cijena pretežito prevaljuje na kupca, odnosno na turista.

Najznačajnije su sljedeće ekonomske mjere upravljanja tokovima posjetitelja[45]:

- Određivanje cijena
- Eko-turistički porezi
- Ekološke naknade
- Dobrovoljna plaćanja
- Poticaji racionalnom korištenju energenata

[45] Petrić, L., (2011): Upravljanje turističkom destinacijom: načela i praksa, Ekonomski fakultet Split

4.4. Menadžerske mjere

Menadžerske mjere i alati upravljanja posjetitelja su instrumenti koje koristi lokalna destinacijska menadžment organizacija (DMO) kako bi povećala, usmjerila ili smanjila tokove posjetitelja. One predstavljaju mjere kontrole i planiranja turističkog razvoja u destinaciji.

Najznačajnije su sljedeće menadžerske mjere upravljanja tokovima posjetitelja[46]:

- Mjere rezervacije i bukiranja smještaja
- Upravljanje informacijama
- Obučavanje planera
- Edukacija lokalne zajednice
- Ciljni marketing
- Tržišna kontrola

4.5. Informacijsko-tehnološke mjere

Informacijsko-tehnološke mjere upravljanja posjetiteljima skupina je alata koja se prvenstveno koristi pri implementaciji izračuna nosivih kapaciteta u strategije i planove destinacijskog menadžmenta. Ove mjere također omogućuju longitudinalno praćenje prekoračenja nosivih kapaciteta.

Najznačajnije su sljedeće informacijsko-tehnološke mjere upravljanja tokovima posjetitelja[47]:

- Geografsko-informacijski sustav (*GIS*)
- Sustavi podrške odlučivanju

[46] ibidem
[47] ibidem

5. MEĐUODNOS TURIZMA I RAZVOJA U GRADU SPLITU

U javnosti je česta izjava kako je grad Split prešao put od tranzitnog grada prema turističkoj destinaciji s pozamašnim brojevima posjetitelja. '*Tranzitna*' uloga odnosi se na status grada u razdoblju između dva Svjetska rata i nakon njih, u kojom je Split služio kao poveznica kopna i otoka. U godini uključivanja Jugoslavije u Drugi svjetski rat, 1941., u Splitu je poslovalo 6 hotela, 5 pansiona, 9 manjih svratišta, 25 restorana i drugih ugostiteljskih objekata[48].

Socijalistički režim pokrenuo je nakon rata industrijalizaciju koja je demografski opustošila Dalmatinsku zagoru privlačenjem stanovništva u obalne gradove poput Splita, stvarajući od njega makroregionalni centar. Pripadnost socijalističkom istočnom bloku također je značila razvitak turizma i privlačenje posjetitelja iz zemalja Varšavskog pakta koje nemaju adekvatan izlaz na toplo more poput Mađarske, Čehoslovačke, Poljske i Istočne Njemačke. Masovnost turističke potražnje iz spomenutih zemalja pratila je masovnost turističke izgradnje kapaciteta u obliku betonskih zdanja s mnogo površinom manjih soba ograničenih svojstava.[49] Naglu urbanizaciju, koja je bila prisutna u mnogim drugim mediteranskim destinacijama, karakterizirala je neplanska i često ilegalna ekspanzija grada, neadekvatno korištenje prostora i nedostatak infrastrukture i usluga.[50]

Uvrštavanje splitske povijesne jezgre, zajedno s Dioklecijanovom palačom, u UNESCO-ovu Listu svjetske baštine 1979. godine, na temelju triju od šest kriterija (*II,III,IV*), dodatno je doprinijelo povećanju turističkih dolazaka od kojih je tek mali postotak kulturnih turista. Kulturni turisti pokazivali su interes za kulturno-povijesnim nasljeđem grada Splita te se transformacija grada nastavila. Turizmom inducirana gentrifikacija, često kritizirani koncept, pripomogla je u preobrazbi stare povijesne jezgre Splita, dotadašnjeg područja poznatog prema lošoj reputaciji i visokoj stopi kriminaliteta, preko fizičke obnove i doseljavanja stanovništva viših klasa.

Moderni turistički boom, započet nakon stabilizacije Republike Hrvatske u periodu poslije Domovinskog rata označavao je svojevrstan povratak turizma u Split. Turistički se rast, međutim, temeljio na zastarjeloj infrastrukturi i suprastrukturi iz vremena prije rata. Uslijed porasta broja turista bez ulaganja u hotelske kapacitete turistička se ponuda počela temeljiti na privatnom smještaju. Današnja situacija, u kojoj privatni smještaj dominira s polovicom ukupnih turističkih

[48] Jelaska Marijan, Z., (2009): Grad i ljudi: Split 1918.-1941., Zagreb, Hrvatski institut za povijest
[49] Zinganel, M., et al. (2013): Holidays after the Fall: Seaside Architecture and Urbanism in Bulgaria and Croatia, Jovis
[50] Petrić, L., Mikulić, D., (2009): Uloga kulturnog turizma u procesu urbane regeneracije, Acta turistica nova, Vol. 3 No. 1.

ležajeva u gradu[51], posljedica je pasivnog razvoja i prepuštanja turizmu razvojne funkcije u gradu, koja posljedično, prouzročuje stanje u kojem je spomenuta djelatnost dominantna gospodarska aktivnost polovice stanovnika grada.

Privatni smještaj ne postiže optimalnu razinu turističkih učinaka zbog svoje podložnosti sezonalnosti, neefikasnoj alokaciji prostora i slaboj multiplikaciji ostvarenih prihoda. Upravo je zbog toga, poticanje otvaranja hotela visoke kategorije i povećanje udjela istih u ukupnoj smještajnoj strukturi, strateški cilj svake destinacije.[52] Nadolazeća promjena u smještajnoj strukturi Splita kao destinacije, uzrokovana investicijskim valom koji se manifestira u otvaranju hotela visoke kategorije, uzrokovat će turbulencije na turističkom tržištu.

Otvaranje novih radnih mjesta, u trenucima kroničnog nedostatka radne snage u turizmu, predstavlja problem na nacionalnoj razini te se posljedično može očekivati povećana potražnja i pad kvalitete radne snage uz deficit kvalificiranog kadra. Očekivani porast hotelskih kapaciteta značit će i dodatno povećanje ukupnog broja ležajeva u gradu, kojeg je za turističku sezonu 2018, Institut za turizam procijenio na 31.783[53]. Drastično povećanje smještajnih kapaciteta dodatno će sniziti već poražavajuće nisku razinu iskorištenosti istih, koja je u vrhuncu sezone dosegla 57%[54]. Ipak, pod pretpostavkom efikasnog funkcioniranja tržišnog mehanizma, očekuje se konačno „čišćenje“ s tržišta neefikasnih ponuđača usluga smještaja.

Prema istraživanjima obavljenim preko fokus grupa i anketa stanovništva[55], izražena je percepcija turizma kao najznačajnije gospodarske aktivnosti u Splitu. Stavljanje turizma na prvo mjesto aktivnosti koje pokreću grad, kritična je situacija za svaku turističku destinaciju. Međuodnos turizma i razvoja u gradu Splitu, koji se može opisati kao svojevrsna međuzavisnost, predstavlja nepovoljnu situaciju s obje strane medalje. S jedne strane, izrazita ovisnost o turizmu pretvara se u monokulturu koja čini sve druge djelatnosti manje profitabilnima, dok s druge strane, turizam predstavlja djelatnost čiji multiplikativni učinci nisu adekvatno optimizirani te se njegov pun potencijal još uvijek ne iskorištava.

[51] Turistička zajednica Splitsko-dalmatinske županije (2018): Statistička analiza turističkog prometa 2017.
[52] Ekonomski fakultet Split, (2017): Strateški marketinški plan destinacije Split 2017-2022
[53] Institut za turizam, (2018): Studija prihvatnih kapaciteta turizma na području Splitsko-dalmatinske županije
[54] ibidem
[55] Ekonomski fakultet Split, (2017): Strateški marketinški plan destinacije Split 2017-2022

6. INSTITUCIONALNI ALATI I NJIHOVA PRIMJENA U SPLITU

David Weaver[56] naglasio je četiri strategije za upravljanje posjetiteljima unutar destinacije. Riječ je o: ograničavanju broja posjetitelja, redistribuciji tokova posjetitelja, edukaciji i ciljnom marketingu. Prve dvije od spomenutih strategija odnose se na institucionalni okvir makro i mikroupravljanja destinacijom te će se, u skladu s tematikom ovog završnog rada, detaljnije obrazložiti kroz iduće modificirane kategorije institucionalnih mjera upravljanja posjetiteljima:

- Ograničenje maksimalnog broja posjetitelja (*visitor caps)*
- Prostorna i vremenska redistribucija posjetitelja

Bitno je naglasiti kako ovo nije isključujuća podjela koja strogo dijeli ove mjere i alate. Institucionalni se dijapazon alata i mjera treba promatrati kao inventarni spektar u kojem postoje situacije kada dvije različite mjere, postižu jednaki učinak sličnom metodologijom i nerijetka je pojava da se alati koriste u kombinaciji radi efikasnije upotrebe.

6.1. Ograničenje maksimalnog broja posjetitelja

Ograničavanje maksimalnog broja posjetitelja strategija je koja se primjenjuje u skladu s pretpostavkom fiksnih nosivih kapaciteta destinacije[57] koja se približava točki zasićenja turizmom. Riječ je o situaciji kada postoje indicije kako će, dodatno povećanje turističke potražnje, c.p.[58] uzrokovati neodrživo stanje turističkog sektora i štete na fizičkom okruženju.

Brojne su metode i tehnike korištene za ograničavanje maksimalnog broja posjetitelja:

- Određivanje kvota
- Ograničavanje veličine grupa
- Ograničenje slobodnog pristupa
- Ograničenje infrastrukture i usluga
- Fizičke prepreke

[56] Weaver, D., (2006): Sustainable tourism, Elsevier
[57] ibidem
[58] uz zadržavanje postojeće razine turističke infrastrukture i suprastrukture

6.1.1. Određivanje kvota

Određivanje kvota mjera je upravljanja posjetiteljima koja uvodi formalne restrikcije u povećanju broja posjetitelja (*relativno*) ili u samim brojevima posjetitelja (*apsolutno*) nekog područja u danom vremenskom periodu (*dan, mjesec, sezona, godina*).[59]

Uvođenje kvota svoju primjenu nalazi u nekoliko scenarija. Ako se radi o zaštićenom krhkom prirodnom ili kulturnom resursu kojem veći broj posjetitelja može ugroziti integritet i postojanje, kvote se uvode kao mjera ograničavanja pritiska na resurs. Ako je pak riječ o prostoru koji još nije ugrožen ali je nespreman za naglo povećanje dolazaka, ili ikakvu vrstu turističkog pritiska, kvote se uvode kao sredstvo balansiranja turističkog rasta i razvoja, odnosno, usklađivanja turističkog rasta s propisanim turističkim kapacitetima.

Korištenje kvota uobičajeno je na atrakcijama koje su obuhvaćene tematskim parkovima i skijalištima, međutim, pretežito ne iz brige za okolišnu ili sociokulturnu održivost, već radi osiguravanja stabilne kvalitete iskustva posjetitelja i izbjegavanja prekapacitiranosti.[60] No ipak, kvote su najzastupljenije na prirodnim resursima i nacionalnim parkovima, kao primjer mogu poslužiti ekvadorski nacionalni park Galapagos[61] i hrvatski nacionalni park Krka[62].

Mana ovakve mjere reguliranje jesu političke konotacije koje se manifestiraju u percepciji kršenja slobode prava kretanja budući da je poglavito zapadna civilizacija, itekako demokratski i liberalno educirana. Manu također predstavljaju interni konflikti unutar destinacije u kojima su suprotstavljene želje za profitom i očuvanjem kulturno-povijesne baštine.

Grad Split ima nekoliko načina za implementaciju ovog institucionalnog alata.

Uvođenje kvota posjetitelja u povijesnoj jezgri grada Dubrovnika[63], koje se odnose na ograničavanje broja istih, može poslužiti kao ogledni primjer gradu Splitu budući da je Dioklecijanova palača, kao i dubrovačka povijesna jezgra, ograničena uskim ulicama i prolazima. Regulacija tokova posjetitelja mogla bi se vršiti razvojem i korištenjem koncepta '*smart*

[59] Weaver, D., (2006): Sustainable tourism, Elsevier
[60] ibidem
[61] Nacionalni Park Galapagos, https://www.galapagos.gob.ec/en/national-park/, (1.5.2019.)
[62] Javna ustanova „Nacionalni park Krka", http://www.npkrka.hr/clanci/odrzivo-upravljanje-skradinski-buk/405.html (1.5.2019.)
[63] Grad Dubrovnik- Upravni odjel za promet: Integrirano upravljanje pješacima i vozilima u povijesnoj jezgri i kontaktnoj zoni grada

destinacije'. Nakon analize i studije nosivosti kapaciteta prostora Dioklecijanove palače potencijalni bi korak bila implementacija brojača posjetitelja na 4 glavna i nekoliko sporednih ulaza u palaču, kojom bi se dobila mogućnost reguliranja broja turista u jezgri ali i potencijalno preusmjeravanje istih. Navedeni brojači bi regulirali protok posjetitelja u povijesnoj jezgri kroz 3 modaliteta: slobodan pristup, usporavanje kretanja (*propuštanja*) i preusmjeravanje te konačna zabrana organiziranog kretanja prema gradu. Trima modalitetima određivala bi se propusnost posjetitelja prema razini opterećenja.



Slika 1: Vrata i ulazi u Dioklecijanovu palaču (izvor: Plan upravljanja povijesnom jezgrom, 2009.)

6.1.2. Ograničavanje veličine grupa

Ograničavanje veličine grupa može se promatrati kao pristup uvođenja kvota na mikro razini, odnosno razini pojedine atrakcije.[64] Ovakvim se pristupom, smanjivanjem broja posjetitelja koji istovremeno borave na jednom mjestu, nastoji smanjiti pritiske na pojedinu atrakciju.

Izvrstan primjer primjene ove mjere upravljanja tokovima posjetitelja jest upravljanje drevnom grobnicom egipatske kraljice Nefertari u Luxoru[65]. Nakon istraživanja provedenog u osamdesetim i devedesetim godinama dvadesetog stoljeća[66], uvedena je dnevna kvota koja iznosi 150 posjetitelja

[64] Weaver, D., (2006): Sustainable tourism, Elsevier
[65] Shackley, M., (2000): Visitor Management: Case Studies from World Heritage Sites, Butterworth-Heinemann
[66] McDonald, J., K., (1996): House of Eternity: The Tomb of Nefertari. Getty Conservation Institute and Getty Museum

s tim da je obilazak poželjan u malim grupama od 10 posjetitelja. Studija je dokazala da ljudski boravak u itekako osjetljivom zatvorenom prostoru poput grobnice, povećava toplinu, vlagu i razinu ugljikovog dioksida te stvara mikrovibracije koje zajednički djelujući oštećuju zidove.

Kvote koje određuju optimalan broj posjetitelja mogle bi se primijeniti na obilaske pojedinih atrakcija u splitskoj povijesnoj jezgri, prvenstveno na obilaske Dioklecijanovih podruma. Budući da se radi o zatvorenom, relativno uskom prostoru, s dva ulaza/izlaza, koji je istovremeno iznimno osjetljiv i uslijed ljetnih mjeseci zagušen posjetiteljima, kvota bi se mogla uvesti u svrhu sprječavanja nastanka čepova i gužvi.

6.1.3. Ograničenje slobodnog pristupa

Ograničavanje slobodnog pristupa mjera je većinski korištena kao instrument zabrane prometovanja motornim vozilima u starim povijesnim jezgrama i naseljima. S obzirom na to da su povijesne jezgre i naselja uglavnom neprilagođene visokoj količini motornog prometa u obliku automobila i autobusa, nastoji se prinuditi subjekte da svoja vozila parkiraju na dostupnim površinama grada (najčešće u periferiji) i svoj daljnji put nastave javnim ili posebnim turističkim prijevozom. Spomenuti princip naziva se **'*Park&Ride*' shema**. Ovaj sustav u gradovima omogućavaju '*Park&Ride*' objekti ili površine. Takvi su objekti: "*mjesta na kojima se ostvaruje transfer putnika između osobnog automobila i vozila javnog prijevoza (željeznice, lake gradske željeznice, tramvaja, autobusa)* "[67].



Slika 2: Nacrt za Stourton 'Park&Ride' objekt, Leeds - Engleska (izvor: Leeds City Council, URL: https://www.leeds.gov.uk/ (2.5.2019.))

[67] Krasić, D., Lanović, Z., (2013): Planiranje Park & Ride objekata, Građevinar, Vol. 65 No. 02., str. 111-121.

Nekoliko je izvrsnih primjena ove metode u inozemnoj praksi, uz engleske gradove poput Oxforda,[68] koji su, zbog prevelike zagušenosti prometa, pionirali ovu shemu, najistaknutiji primjeri su poljski Krakow[69] i češki glavni grad Prag[70].

Primjena ograničenja slobodnog pristupa kroz '*Park&Ride*' shemu u gradu Splitu izvediva je opcija. Često prenošeni problemi u medijskim člancima lokalnih i regionalnih izdavača[71] jesu problemi nedostatka parkirnih mjesta i prevelike zagušenosti splitskih prometnica. Grad Split naizgled je blagoslovljen potencijalnim rješenjem ovih problema. Postojeća podzemna željeznička pruga koja povezuje splitsku trajektnu luku sa željezničkim kolosijekom u gradskom kotaru Kopilici može postati svojevrsni *metro* koji će transferirati putnike iz periferije u centar[72]. S obzirom na prostranost i neizgrađenost spomenutog kotara, '*Park&Ride*' objekti bi se trebali uzeti u razmatranje. Time bi se, uz smanjenje prometnog opterećenja i zagađenja zraka postigla izvrsna protočnost tokova posjetitelja iz periferije u centar.

6.1.4. Ograničenje infrastrukture i usluga

Država je, posredstvom agencija i tijela lokalne samouprave, nosioc turističke razvojne politike ali i ograničavajući faktor razvoja preko kontrole infrastrukture i usluga. Ograničavanjem infrastrukture i usluga (*turističke ponude*), država postiže **'***efekt kvota***'** kojim, umjesto s kontrolom cijena u destinaciji, ograničava količinu turističke potražnje.[73]

U britanskom prekomorskom teritoriju Bermuda, u sjevernom Atlantiku, pronalazi se izvrstan primjer javne restrikcije turističke ponude u svrhu limitiranja turističke potražnje. Javne vlasti, na tom prostorom oskudnom otočju, donijele su ograničenje raspoloživih turističkih kapaciteta na deset tisuća postelja. Uz spomenutu mjeru, prilikom zatvaranja ili smanjivanja postojećih objekata, javne vlasti daju hotelima pravo prvenstva u realokaciji netom oslobođenih postelja.[74]

Uslijed drastičnog povećanja broja ležajeva u gradu i posljedično, neizbježnog premašenja turističke potražnje smještajnom ponudom, Split se u nadolazećim turističkim sezonama može naći

[68] Oxford City Council- Park and Ride, https://www.oxford.gov.uk/info/20159/park_and_ride, (1.5.2019.)
[69] Krakow Park and Ride, https://mi.krakow.pl/en/park-and-ride-krakow, (1.5.2019.)
[70] Prague.net, Park and Ride, http://www.prague.net/park-and-ride, (1.5.2019.)
[71] Slobodna Dalmacija- arhiva, https://www.slobodnadalmacija.hr/rezultati-pretrazivanja?q=%20parking, (1.5.2019.)
[72] HŽ Infrastruktura- Korak bliže "splitskome metrou", http://www.hzinfra.hr/?p=16637, (1.5.2019.)
[73] Weaver, D., (2006): Sustainable tourism, Elsevier
[74] Graci, S., Dodds, R., (2010): Sustainable Tourism in Island Destinations, Earthscan

u problemima potkapacitiranosti i pada percipirane kvalitete smještajne ponude. Institut za turizam u svojoj studiji[75] navodi kako splitski klaster, koji obuhvaća administrativne granice grada Splita, karakterizira iznimno loša popunjenost smještajnih kapaciteta u vršnom turističkom mjesecu kolovozu. Riječ je o 57% iskorištenosti ukupnih 31.783 ležaja, što je, uzevši u obzir više od pola milijuna ostvarenih noćenja, doista premalo.

Ograničavanje ponude smještaja u turističke svrhe, zbog veličine i okruženja Splita kao destinacije, ne bi se pokazalo efikasno kao u nekoj otočnoj destinaciji, no može potaknuti jačanje tržišnog mehanizma, podići konkurentnost te osigurati visoku kvalitetu ponude usluge turističkog smještaja. Nadolazeći investicijski val u hotele visoke kategorije gradu Splitu može predstavljati konačno čišćenje tržišta pružanja usluga smještaja, no, uzevši u obzir sve čimbenike razvoja, dodatna izgradnja može kontraproduktivno utjecati na sveopću gospodarsku sliku grada.

6.1.5. Postavljanje fizičkih prepreka

Fizičke prepreke imaju za cilj spriječiti ili otežati protok turista u nekom zadanom prostoru. Primjeri su implementacija blagog nagiba u putevima kojeg posjetitelji često koriste, učiniti podlogu hrapavijom i time usporiti ili odvratiti posjetitelje. Postoje i načini koji direktno blokiraju put posjetitelja, primjerice sadnjom grmolikog bilja ili povećanjem travnatih površina.

Unutar uskih ulica povijesnih jezgri koristan alat upravljanja tokovima posjetitelja bila bi implementacija svojevrsnog ‘razdjelnika’ koji bi omogućavao dvostrani pješački promet. Ovo rješenje primjenjeno je u Dubrovniku[76] u obliku znaka na ulazima u jezgru koji posjetiteljima sugeriraju korištenje desne strane pješačkog prostora u svrhu izbjegavanja gužvi.

6.2. Prostorna i vremenska redistribucija posjetitelja i aktivnosti

Alternativa restrikcijama broja posjetitelja je redistribucija, odvraćanje ili kanaliranje tokova posjetitelja i aktivnosti u svrhu izbjegavanja problema zagušenosti te pre/potkapacitiranosti.

[75] Institut za turizam, (2018): Studija prihvatnih kapaciteta turizma na području Splitsko-dalmatinske županije
[76] Grad Dubrovnik, Projekt "Poštujmo grad", https://www.dubrovnik.hr/vijesti/projekt-potujmo-grad-11950 (4.5.2019.)

Neke od metoda i tehnika korištene za redistribucija posjetitelja i aktivnosti su:

- Zoniranje područja destinacije
- Prostorna koncentracija ili disperzija turističkih tokova i razvojnih pritisaka
- Vremensko ograničenje razine uporabe
- Ograničenje duljine boravka

6.2.1. Zoniranje područja destinacije

„*Zoniranje područja destinacije predstavlja regulativu kojom se određuju granice specifičnih područja u svrhu različite uporabe te razvojni standardi koji će se primjenjivati unutar svake od definiranih zona.*“[77] Drugim riječima, ovo je institucionalni alat upravljanja koji destinaciju dijeli na nekoliko dijelova, odnosno, zona. Zatim se, u svakoj od zona, definiraju pravila i ograničenja upotrebe, kako bi se razvoj i pritisak turističke potražnje disperzirali prema osjetljivosti i spremnosti prostora na iznimno velike turističke pritiske.

Primjeri korištenja ovog pristupa planiranju i disperziji turističkih pritisaka nalaze se pretežito u prostorima zaštićene prirodne baštine. Kao primjer inozemne prakse može poslužiti zoniranje Velikog koraljnog grebena[78] u Australiji u kojem postoji osam razina zaštite. Praćenje ranih indikatora omogućilo je studijama Australskog instituta za pomorstvo i Sveučilištu James Cook da otkriju povećanje u količini, težini i veličini pojedinih vrsta ribe u zaštićenim zonama što potvrđuje efikasnost ovakvog načina zaštite osjetljivih prirodnih resursa.

Kada je pak riječ o zoniranju urbanih sredina zone se često preklapaju s namjenama prostora definiranim generalnim urbanističkim planom. Stoga je prilikom određivanja zona potrebno voditi računa o trenutnoj namjeni pojedinih dijelova grada, budući da nije rijetka pojava nekompatibilnost zone s namjenom područja.[79] Weaver[80] nalaže kako zoniranje, odnosno, podjela prostora prema vrstama korištenja i dopuštenim aktivnostima, formalno određuje područja koja ispunjavaju primarne (*smještaj, rekreacija, maloprodaja*) i zakulisne (*rezidencijalna područja*) turističke funkcije na razini grada.

---

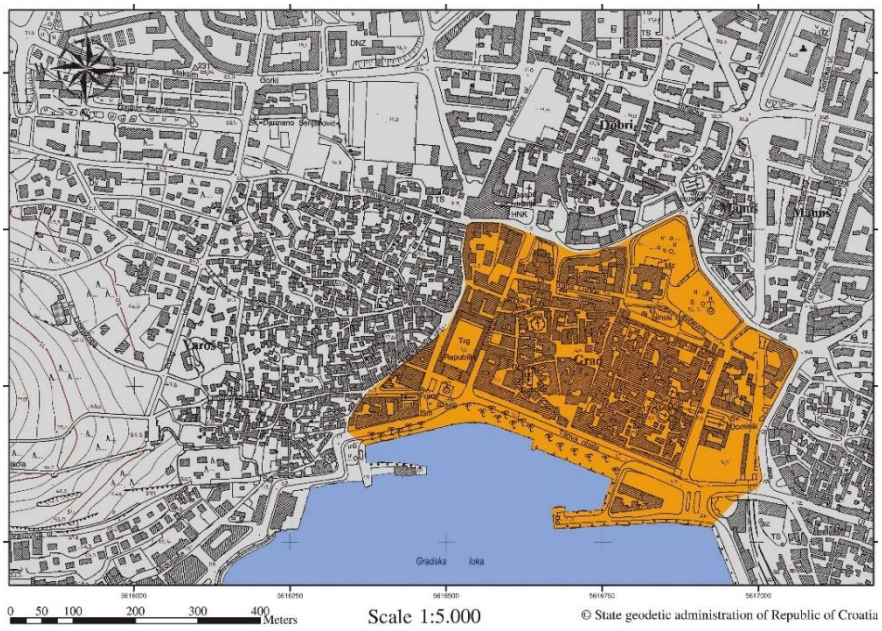
[77] Petrić, L., (2011): Upravljanje turističkom destinacijom: načela i praksa, Ekonomski fakultet Split prema Inskeep, E., (1991): Tourism Planning: an Integrated and Sustainable Development Approach, Van Nostrand Reinhold

[78] The Great Barrier Reef Marine Park Authority- Zoning, http://www.gbrmpa.gov.au/access-and-use/zoning, (2.5.2019.)

[79] Morris, S., A., (1989): Zoning And Historic Preservation, Preservation Planner, National Park Service

[80] Weaver, D., (2006): Sustainable tourism, Elsevier

Split se razlikuje u mnogočemu od te pretpostavke, budući da je grad, poglavito u području povijesne jezgre zaštićene UNESCO-om, obilat stambenim, ugostiteljskim i objektima u domaćinstvu[81], koji posljedično, čine namjenu tog prostora, definiranu generalnim urbanističkim planom[82] Grada, mješovitom. Stoga, zoniranje u gradu Splitu treba uzeti pristup zaštite područja povijesne jezgre i kontaktne ('*buffer*') zone s istom. Evidentno je kako povijesna jezgra grada Splita, stavljena na popis UNESCO-ove svjetske baštine jest prostor primarne zaštite (*Zona A*) za koju trebaju postojati definirane namjene i stroge kazne za prekršitelje. Navedeno je mišljenje uvriježeno na svim razinama involviranosti, međunarodne (*UNESCO*), nacionalne (*Ministarstvo kulture*) i lokalne (*Grad Split, udruge civilnog društva, itd.*). Javno mnijenje nije tako ujedinjeno kada je riječ o postojanju i prostornom obuhvatu kontaktne zone povijesne jezgre Splita, zone oko UNESCO-ova područja zaštite (*vidi sliku br. 3*). Nikad dovršeni Plan upravljanja povijesnom jezgrom[83], naručen od strane Grada Splita, bio je predmet polemika, između ostalog, zbog činjenice izostavljanja važnih dijelova grada, poput zapadne i istočne obale.



Slika 3: Povijesna jezgra grada Splita s osjenčenim prostorom uvrštenim na UNESCO-ov popis svjetske baštine (izvor: UNESCO- World Heritage List) URL: https://whc.unesco.org/en/list/97/multiple=1&unique_number=105)

[81] Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji objekata u kojima se pružaju ugostiteljske usluge u domaćinstvu, gl. 3, čl. 16, (NN 85/2015)

[82] Generalni urbanistički plan Splita (Sl.gl. Grada Splita br. 1/06, 15/07, 3/08, 3/12, 32/13, 52/13, 41/14, 55/14 – pročišćeni tekst)

[83] SolArc, Grad Split- Plan upravljanja povijesnom jezgrom (2009)

6.2.2. Prostorna koncentracija ili disperzija turističkih tokova i razvojnih pritisaka

Prostorna koncentracija često je viđena kao uzrok problema zbog fokusa razvojnih pritisaka na jedno specifično područje. Međutim, pretpostavka usmjeravanja i koncentracije turističkih aktivnosti do praga nosivosti, istovremeno predstavlja suzbijanje negativnih utjecaja turizma, poput zagušenja i zagađenja, na prostorno ograničen dio destinacije.[84] Ova institucionalna mjera upravljanja posjetiteljima pogodna je u slučajevima razvoja slabije turistički razvijenih područja i manifestira se kroz primjenu integralnog planiranja.

Usuprot strategiji koncentracije, disperzija nastoji razblažiti turističke aktivnosti i pritiske te distribuirati razvojne koristi na šire područje[85].

U gradu Splitu većina je turističkih pritisaka usmjerena na pješačku zonu stare povijesne jezgre s Dioklecijanovom palačom. Područje novouređene zapadne obale kao i područje istočne obale grada koju trenutno okupiraju autobusni i željeznički kolodvori, mogu poslužiti kao svojevrstan prostor za disperziju velikog broja turista. Područje Žnjanskog platoa, za kojeg su utemeljeni planovi navedeni u detaljnom planu uređenja[86], ima potencijal postati tzv. '*honey pot*', odnosno mjesto na koje će se usmjeravati dio turista kako bi se smanjili pritisci na povijesnu jezgru. Park šuma Marjan, nakon eskalacije situacije s invazivnim nametnikom potkornjakom[87], može svoju obnovu započeti također u funkciji rasterećenja splitske povijesne jezgre obogaćivanjem iskustva posjetitelja.

Širenje turističke aktivnosti i stvaranje novih proizvoda na okolnim turistički nedovoljno valoriziranim prostorima, zasigurno predstavlja imperativ u nastojanjima rasterećenja povijesne jezgre pod zaštitom UNESCO-a.

[84] Weaver, D., (2006): Sustainable tourism, Elsevier
[85] ibidem
[86] DPU priobalnog područja Trstenik-Radoševac ("Službeni glasnik Grada Splita":, br. 12/00, 8/07, 12/10, 41/14, 48/14 - pročišćeni tekst, 54/16, 69/16 - pročišćeni tekst, 61/18 i 2/19 - pročišćeni tekst)
[87] Stožer civilne zaštite Grada Splita- Odluka o započinjanju radova na sanaciji Park šume Marjan zaražene od potkornjaka

6.2.3. Vremenska disperzija turističkih tokova

Vremenska disperzija turističkih tokova cilj je najčešće postignut ekonomskim i marketinškim alatima upravljanja posjetitelja, no, javni organi vlasti, nosioci turističke razvojne politike, imaju političku i upravnu snagu, kako bi pravnim okvirom utjecali na vremensku disperziju turističkih tokova. Ova mjera najčešće se postiže dogovorima s ponuđačima usluga ili konkretnom prinudom.

Inozeman primjer jesu zabrane, najčešće prisutne u Engleskim i Njemačkim gradovima, koje se tiču obustave prometa motornim vozilima u gradovima u određenom vremenskom periodu. Ovakve odluke najčešće usmjeravaju posjetitelje i žitelje grada na korištenje ranije spomenute '*Park&Ride*' sheme. Temporalno pretvaranje prometnica u pješačke zone ima opravdanje i sa sigurnosnog aspekta, s obzirom na sve veći broj počinjenih terorističkih akata vozilima.

Vremenska disperzija zajedno s turističkim kvotama može se uvesti na pristanke kruzerskih brodova u gradsku trajektnu luku. Kao jedan od problema *overtourisma*, jesu preveliki pritisci jednodnevnih posjetitelja i posjetitelja s kruzerskih brodova. Potencijalno dnevno ili tjedno ograničavanje broja kruzerskih brodova i istovremena vremenska disperzija mogla bi, u središnjem periodu turističke sezone srpnja i kolovoza, smanjiti pritiske na trajektnu luku, okolne prometnice i samu pješačku zonu splitske povijesne jezgre.

U slučaju dogovora[88] Grada Dubrovnika i udruge kruzerskih kompanija CLIA (*Cruising Lines International Association*), istovremeno se koriste spomenuta dva institucionalna alata, kvote definiraju maksimalan broj posjetitelja u jednom trenutku (8000) a vremenska disperzija turističke potražnje, odnosno, kruzerskih brodova, ravnomjerno raspoređuje broj istih na tjednoj i dnevnoj bazi. Glavni cilj dogovora bilo je sprječavanje zagušenosti stare gradske jezgre upisane na UNESCO-ovu Listu svjetske baštine, izbjegavanjem situacija kada u istom danu u tjednu nekoliko kruzera uplovljava u gradsku luku te da na dnevnoj razini, nije moguće primiti više od dva kruzera.

Ukoliko dubrovački proglas, posljedično usmjeri „*višak*" kruzerskih brodova na ostale destinacije na istočnoj obali Jadrana, Split bi se mogao naći pred problemom prevelike turističke gustoće koju ne može apsorbirati istovremeno. U tom slučaju, presedan je već učinjen te može služiti kao obrazac ostalim destinacijama, pa tako i Splitu.

[88] Grad Dubrovnik- Projekt "Poštujmo grad", https://www.dubrovnik.hr/vijesti/projekt-potujmo-grad-11950, (4.5.2019.)

6.2.4. Ograničenje duljine boravka

Institucionalni je alat najčešće korišten u kombinaciji s kvotama i određivanjem veličine grupe posjetitelja. U srži, posjetiteljima se ograniči raspoloživo vrijeme na određenom lokalitetu kako bi se ubrzao protok posjetitelja i zaštitio sam lokalitet. Iako je ova metoda češće korištena na prirodnim atrakcijama u svrhu minimiziranja negativnih utjecaja, svoju primjenu može naći na specifičnim kulturnim atrakcijama.

Kao inozemni primjer može poslužiti već spomenuta grobnica kraljice Nefertari u Luxoru u čijem se slučaju radi o kombinaciji više institucionalnih alata. Dnevna kvota posjetitelja iznosi 150 turista, veličina grupe koja se preporučuje iznosi 10 posjetitelja a vrijeme raspoloživo svakoj grupi posjetitelja iznosi svega 16 minuta. Ovim se pristupom, nužni pritisak na atrakcijski resurs svodi na prihvatljivu razinu propisanu nosivim kapacitetima.

7. ZAKLJUČAK

Kulturni je turizam u svojim začecima, predstavljao alternativni oblik turizma, dijagonalno suprotan masovnom. No, transformacija kulturnog turizma, iz elitističkog selektivnog u oblik turizma dostupan širim masama značila je rapidni rast pritisaka turističkih masa na površinom skromne povijesne jezgre gradova. Stoga su, mjere upravljanja posjetiteljima, prvenstveno namijenjene za održivost prirodnih atrakcija, našle svoju primjenu i u urbanim područjima.

Upravljanje posjetiteljima (*visitor management*) i konkretnije, upravljanje tokovima posjetitelja (*visitor flow management*), praksa je uobičajena u inozemnim lokalitetima visoke posjećenosti i impozantnog značaja za svijet. Nositelji turističke razvojne politike raznim alatima i mjerama nastoje utjecati na količinu, vrstu, vrijeme i distribuciju korištenja dragocjenog osjetljivog prostora.

Grad Split, noseći privilegirani ali i obvezujući status grada upisanog na UNESCO-ovu Listu svjetske baštine ima teret odgovornosti za adekvatnim očuvanjem baštine iz čijih se temelja i sam razvio. U kontekstu promatranja životnog ciklusa destinacije razvidno je kako ograničavanje rasta kroz upravljanje posjetiteljima implicira logičan slijed razvoja svake destinacije, pa tako i Splita. Krhka povijesna jezgra zbog svog statusa, za razliku od drugih područja grada, ima fiksne kapacitete nosivosti. U nemogućnosti povećanja infrastrukture, nositelji turističke politike primorani su na mehanizme ograničavanja rasta i mjere upravljanja posjetiteljima.

Budući da je na organima javne vlasti da kontrolom pravnog okvira stvaraju podlogu za održiv i neintruzivan razvoj turizma, nastao je set mjera upravljanja tokovima posjetitelja kojeg samo javni sektor, snagom poluge, može uposliti za uravnoteženje pritisaka turizma s razvojem i očuvanjem prostora. Ovi, institucionalni alati, mjere su provedbe turističke politike prema utvrđenom statusu destinacije definiranom optimalnim nosivim kapacitetima.

Zadaća je, dakle, institucionalnih dionika da kontroliraju rast i upravljaju posjetiteljima uzimajući u obzir potrebe i mišljenja lokalnih rezidenata, budući da splitska povijesna jezgra nije samo arheološki lokalitet, već živo mjesto koje spajajući antičko nasljeđe i moderan stil života, opstaje od antičkih vremena.

POPIS SLIKA

Slika 1: Vrata i ulazi u Dioklecijanovu palaču 26
Slika 2: Nacrt za Stourton 'Park&Ride' objekt 27
Slika 3: Povijesna jezgra grada Splita s osjenčenim prostorom uvrštenim na UNESCO-ov popis svjetske baštine 31

POPIS LITERATURE

Knjige:

1. Baumol, W., (1952): Welfare Economics and the Theory of the State, Harvard University Press
2. Butler, R. W., (1980): The Concept of A Tourist Area Cycle of Evolution: Implications for Management of Resources, Canadian Geographer, Vol 24.
3. Butler, R. W., (2006): The Tourism Area Life Cycle, Channel View Publications
4. Candela, G., Figini, P., (2012): The Economics of Tourism Destinations, Springer Texts in Business and Economics
5. Clark, R. N., & Stankey, G. H. (1979): The Recreation Opportunity Spectrum: A Framework for Planning, Management, and Research (Research Paper PNW-98). Portland, OR: USDA Forest Service, Pacific Northwest Forest Experiment Station.
6. Coccossis, H., Mexa A., (2004): The Challenge of Tourism Carrying Capacity Assessment: Theory and practice, Routledge
7. Cooper, C. et al. (2005): Tourism: Principles and Practice, Harlow: Pearson Education
8. Doxey, G., (1975): A Causation Theory of Visitor - Resident Irritants: Methodology and Research Inferences. The Impact of Tourism. In the Sixth Annual Conference Proceedings, San Diego: The Travel Research Association
9. Glasson, J., Therivel, R, Chadwick, A., (2013): Introduction to Environmental Impact Assessment, Routledge
10. Graci, S., Dodds, R., (2010): Sustainable Tourism in Island Destinations, Earthscan

11. Inskeep, E., (1991): Tourism Planning: an Integrated and Sustainable Development Approach, Van Nostrand Reinhold
12. Jelaska Marijan, Z., (2009): Grad i ljudi: Split 1918.-1941., Zagreb, Institut za povijest
13. Mathieson, A., Wall, G., (1982): Tourism: Economic, physical, and social impacts, Longman
14. Petrić, L., (2011): Upravljanje turističkom destinacijom: načela i praksa, Ekonomski fakultet Split
15. Shackley, M., (2000): Visitor Management: Case Studies from World Heritage Sites, Butterworth-Heinemann
16. Weaver, D., (2006): Sustainable tourism, Elsevier
17. Zinganel, M., et al. (2013): Holidays after the Fall: Seaside Architecture and Urbanism in Bulgaria and Croatia, Jovis

Znanstveni i stručni članci:

1. Kennell, J., (2016): Carrying capacity, Encyclopedia of Tourism, Springer International Publishing, str. 133-135.
2. Krasić, D., Lanović, Z., (2013): Planiranje Park & Ride objekata, Građevinar, Vol. 65 No. 02., str. 111-121.
3. McDonald, J., K., (1996): House of Eternity: The Tomb of Nefertari. Getty Conservation Institute and J. Paul Getty Museum
4. Morris, S., A., (1989): Zoning And Historic Preservation, Preservation Planner, National Park Service
5. Petrić, L., Mikulić, D., (2009): Uloga kulturnog turizma u procesu urbane regeneracije, Acta turistica nova, Vol. 3 No. 1.
6. Quinn, B., (2007): Performing tourism, Venetian residents in focus, Annals of Tourism Research, Vol. 34 No. 2., str. 458-476.
7. Rizzo, I., Throsby, D., (2006): Cultural Heritage: Economic Analysis and Public Policy, Handbook of the Economics of Art and Culture, Vol. 1, str. 983-1016.

8. Šegota, T., Filipčić, A., (2003): Köppenova podjela klima i hrvatsko nazivlje, Geoadria Vol. 8/1. str. 17-37.

Dokumenti:

1. DOI, NPS, DSC, (1997): The Visitor Experience and Resource Protection Framework: A Handbook for Planners and Managers
2. DPU priobalnog područja Trstenik-Radoševac ("Službeni glasnik Grada Splita":, br. 12/00, 8/07, 12/10, 41/14, 48/14 - pročišćeni tekst, 54/16, 69/16 - pročišćeni tekst, 61/18 i 2/19 - pročišćeni tekst)
3. Državni zavod za statistiku- Popis stanovništva, kućanstava i stanova 2011.
4. Državni zavod za statistiku- Statistički ljetopis 2018.
5. Ekonomski fakultet Split, (2017): Strateški marketinški plan destinacije Split 2017-2022
6. Figini, P., (2007): Estimating Tourist Externalities on Residents: A Choice Modeling Approach to the Case of Rimini, FEEM Working Paper No. 76.
7. Generalni urbanistički plan Splita (Sl.gl. Grada Splita br. 1/06, 15/07, 3/08, 3/12, 32/13, 52/13, 41/14, 55/14 - pročišćeni tekst)
8. Grad Dubrovnik- Upravni odjel za promet: Integrirano upravljanje pješacima i vozilima u povijesnoj jezgri i kontaktnoj zoni grada
9. Institut za turizam, (2018): Studija prihvatnih kapaciteta turizma na području Splitsko-dalmatinske županije
10. Kangaroo Island, South Australia, (2000): Tourism Optimisation Management Model
11. LAC- Fact sheet, (2012): Australian Department of Sustainability, Environment, Water, Population and Communities
12. Ministarstvo poljoprivrede Sjedinjenih Američkih Država/Služba za šume, (1986): Recreation Opportunity Spectrum (ROS) book
13. Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji objekata u kojima se pružaju ugostiteljske usluge u domaćinstvu, gl. 3, čl. 16, (NN 85/2015)

14. Program Ujedinjenih naroda za okoliš (UNEP), (2009): Sustainable Coastal Tourism: An integrated planning and management approach
15. Safege d.o.o., Regionalni program uređenja i upravljanja morskim plažama na području Splitsko-dalmatinske županije (2015)
16. Schubert, S., F., (2009): Coping with Externalities in Tourism – A Dynamic Optimal Taxation Approach, TOMTE
17. SolArc, Grad Split- Plan upravljanja povijesnom jezgrom (2009)
18. Stožer civilne zaštite Grada Splita- Odluka o započinjanju radova na sanaciji Park šume Marjan zaražene od potkornjaka
19. Šterc, S., Jurić, A., (2015): Demografska analiza Grada Splita
20. Turistička zajednica Splitsko-dalmatinske županije (2018): Statistička analiza turističkog prometa 2017.
21. Ujedinjeno Kraljevstvo- Ministarstvo za zaštitu okoliša, hranu i ruralna područja, (1991): Maintaining the balance

Internet izvori:

1. Agencija za upravljanje nacionalnim parkovima Sjedinjenih Američkih Država (USNPS): Park Statistics, raspoloživo na: https://www.nps.gov/yose/learn/management/statistics.htm (23.4.2019.)
2. Grad Dubrovnik- Projekt "Poštujmo grad", raspoloživo na: https://www.dubrovnik.hr/vijesti/projekt-potujmo-grad-11950 (4.5.2019.)
3. Grad Split- Master plan Istočne obale i Kopilice kao podloga za planove razvoja grada, raspoloživo na: http://www.split.hr/Default.aspx?art=10235, (4.5.2019.)
4. HŽ Infrastruktura- Korak bliže "splitskome metrou", raspoloživo na: http://www.hzinfra.hr/?p=16637 (1.5.2019.)
5. Institut za oceanografiju i ribarstvo, Kakvoća mora u Republici Hrvatskoj, raspoloživo na: http://www.izor.hr/kakvoca, (3.5.2019.)

6. Javna ustanova „Nacionalni park Krka“, raspoloživo na: http://www.npkrka.hr/clanci/odrzivo-upravljanje-skradinski-buk/405.html (1.5.2019.)
7. Krakow Park and Ride, raspoloživo na: https://mi.krakow.pl/en/park-and-ride-krakow (1.5.2019.)
8. Leksikografski zavod Miroslav Krleža; raspoloživo na: http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=62763 (23.4.2019.)
9. Nacionalni Park Galapagos, raspoloživo na: https://www.galapagos.gob.ec/en/national-park/ (1.5.2019.)
10. Oxford City Council- Park and Ride, raspoloživo na: https://www.oxford.gov.uk/info/20159/park_and_ride (1.5.2019.)
11. Poslovni dnevnik- Leksikon, raspoloživo na: http://www.poslovni.hr/leksikon/eksternalije-1215 (23.4.2019.)
12. Prague.net, Park and Ride, raspoloživo na: http://www.prague.net/park-and-ride (1.5.2019.)
13. Regionalni centar čistog okoliša, Centar za gospodarenje otpadom u Splitsko-dalmatinskoj županiji, raspoloživo na: http://rcco.hr/o-projektu-2/ (20.4.2019.)
14. Slobodna Dalmacija- arhiva, raspoloživo na: https://www.slobodnadalmacija.hr/rezultati-pretrazivanja?q=%20parking (1.5.2019.)
15. Taylor Baines & Associates: Integrated Planning and Management of Tourism Based on Natural Assets, raspoloživo na: http://www.tba.co.nz/kete/limits/summary.html (15.4.2019.)
16. The Great Barrier Reef Marine Park Authority- Zoning, raspoloživo na: http://www.gbrmpa.gov.au/access-and-use/zoning (2.5.2019.)
17. Turistička zajednica grada Splita- Plaže, raspoloživo na: https://visitsplit.com/hr/1222/plaze, (3.5.2019.)
18. Turistička zajednica grada Splita- Statistika, raspoloživo na: https://visitsplit.com/hr/1648/statistike, (3.5.2019.)

SAŽETAK

Završni rad naslovljen: „Primjena institucionalnih alata u upravljanju tokovima posjetitelja: primjer Splita“ sumarni je prikaz teorijske osnove upravljanja posjetiteljima, nadopunjene s inozemnim primjerima primjene i prijedlozima implementacije iste na primjeru grada Splita. Nakon uvida u pritiske razvoja turizma u destinaciji koji se manifestiraju preko eksternalija, sociokulturnih i okolišnih problema, fokus je prebačen na kapacitete nosivosti Splita i konačno, na visitor management kao skup alata i metoda za upravljanje suvremenim turizmom i tokovima posjetitelja. Glavna premisa rada odnosi se na instutucionalne mjere upravljanja posjetiteljima koje bi, u skoroj budućnosti, usljed dodatnog povećanja turističkih pritisaka, mogle postati nužnost prilikom upravljanja tokovima posjetitelja u staroj gradskoj jezgri Splita. Rasterećenje povijesne jezgre grada koja je ujedno upisana u UNESCO-ovu Listu svjetske baštine, preko implementacije ovih mjera od strane nositelja turisičke politike, treba postati predmet rasprava ukoliko se želi očuvati kulturno-povijesnu baštinu i imidž destinacije te zadržati lokalno stanovništvo koje čini jedinstveni genius loci.

***KLJUČNE RIJEČI**: overtourism, kapacitet nosivosti, upravljanje posjetiteljima*

ABSTRACT

The undergraduate final project titled: "*Application of institutional tools in visitor flow management: example of the city of Split*" is a sum-up of the theoretical basis for visitor management, supplemented with foreign case studies and implementation proposals for the city of Split. After providing insight into the pressures of tourism development in the destination manifested through externalities, socio-cultural and environmental problems, focus has shifted to the carrying capacity of Split and finally to visitor management as a set of tools and methods for managing modern tourism and visitor flows. The main premise of the work refers to the institutional tools of visitor management that, in the near future, due to the ever rising numbers of visitors and related pressures, could become a necesssity in managing the flow of visitors in the old city center of Split. The dispersal of visitor pressures in the historic center of the city, enrolled in the UNESCO World Heritage List, through the implementation of these measures by the tourist policy creators, has to become the subject of debate in order to preserve the cultural and historical heritage and destination image and to retain the local population that make a unique genius loci.

***KEY WORDS**: overtourism, carrying capacity, visitor management*