



TURISTIČKA ZAJEDNICA Međimurske županije



Program prekogranične suradnje  
 Mađarska-Hrvatska

Interreg

Europski fond za regionalni razvoj



EUROPSKA UNIJA

# Održana druga radionica u sklopu projekta ETIS



povećati potpora aktivnostima i djelovanjima koje će možda biti potrebno poduzeti na temelju rezultata pokazatelja.

## Troškovi projekta

85% financira se iz projekta Attractour, a 15% iz sredstava TZMŽ.

## Drugi učinci projekta

Cilj je ovog kompleta alata pomoći dionicima u mjerenju i unaprjeđenju održivog razvoja njihovih odredišta pomoću Europskog sustava pokazatelja za turizam.

## Održivost projekta

Na kvalitetu turističkih odredišta snažno utječe njihov prirodni i kulturni okoliš i njihova integriranost u lokalnu zajednicu. Održivost turizma uključuje niz aspekata poput odgovornog korištenja prirodnih resursa, uzimanja u obzir učinka aktivnosti na okoliš (proizvodnja otpada, opterećenje voda, tla i bioraznolikosti itd.), korištenje „čiste“ energije, zaštita naslijeđa i očuvanje prirodnog i kulturnog integriteta odredišta, kvaliteta i održivost stvorenih radnih mjesta, učinak na lokalno gospodarstvo ili brigu za korisnike.

S vremenom će prikupljeni podaci pomoći da se ispriča priča o odredištu koja se može ugraditi u marketinške i komunikacijske planove te u izradu dugoročne strategije i politike.

Gosti na sastanku bili su kolege iz Turističke zajednice grada Mali Lošinj, gdje je direktor turističke zajednice Dalibor Cvitković prenio njihovo iskustvo s provedbom ETIS sustava, upoznao je dionike s načinom rada i djelovanja sustava te predstavio iskustva destinacije Mali Lošinj s ETIS sustavom.

Međimurje

U utorak 7. kolovoza u čakovečkom Muzejsko-informativnom centru, Turistička zajednica Međimurske županije organizirala je radionicu u sklopu projekta ETIS – (Europski sustav pokazatelja za turizam). Sastanak je otvorio i vodio voditelj ureda turističke zajednice Međimurske županije, Rudi Grula, te je dionicima predstavio način rada sa sustavom ETIS i način provedbe sustava.

## Osnovni problem

TZMŽ je započela s provedbom projekta ETIS – Europski sustav pokazatelja za turizam.

Europski sustav pokazatelja za turizam posebno je namijenjen turističkim odredištima. Osmišljen je kao proces kojim se upravlja na lokalnoj razini i koji je namijenjen na praćenje, upravljanje i jačanje održivosti turističkog odredišta. Razvijen je na temelju pouka naučenih iz prethodnih inicijativa sustava pokazatelja te prilagođen na temelju povratnih informacija dobivenih ispitivanjem na terenu u nizu različitih odredišta u Europi.

Sustav se sastoji od niza pokazatelja, kompleta alata i skupa podataka. Izrađen je kao instrument koji svako odredište može prihvatiti i provoditi bez posebnog osposobljavanja. Može biti korisno sredstvo za praćenje rezultata koje ostvaruje odredište te za donošenje boljih upravljačkih odluka, te utjecati na odgovarajuće politike.

## Rješavanje problema

Postojeći sustav sastoji se od 17 glavnih i 40 izbornih pokazatelja koji se mogu koristiti dobrovoljno, zajedno ili u okviru postojećeg sustava za praćenje odredišta.

Sustav je fleksibilan. Može se proširiti ili suziti ovisno o potrebama odredišta, interesu lokalnih dionika i posebnim pitanjima održivosti s kojima se suočava odredište. Osnovno načelo sustava pokazatelj je da se odgovornost za odredište, vlasništvo i donošenje odluka međusobno dijele. Povezivanje u radnu skupinu radi prikupljanja podataka i izvješćivanja učinkovit je pristup za ostvarivanje uspješnog upravljanja odredištem. Monitoringom se prate promjene tijekom vremena i dobivaju informacije na kojima donositelji politika mogu temeljiti svoje odluke, a mjerenjem ostvarenih rezultata, turistička industrija može osigurati svoju središnju ulogu u zelenom gospodarstvu u svijetu s ograničenim resursima.

Glavni razlozi zašto se TZMŽ odlučio na ulazak u projekt ETIS je bolja informiranost 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/ušteda te veća vrijednost po posjetitelju.

Projekt ETIS sastoji se od 7 koraka:

**1. korak:** Podizanje svijesti – reći što većem broju ljudi da mjerimo svoju održivost

**2. korak:** Izrada profila odredišta – definiranje granica odredišta i omogućavanje drugim dionicima da imaju opći pregled odredišta ključni su koraci za prikupljanje podataka pomoću Obrasca za izradu profila odredišta

**3. korak:** Osnivanje Radne skupine dionika (RSD) - skupina organizacija i pojedinaca na odredištu koji rade u turističkoj industriji i za nju su zainteresirani: predstavnici privatnog sektora, organizacije za upravljanje odredištem, skupine u

zajednici, pružatelji infrastrukturnih usluga, odjeli lokalnih tijela vlasti zaduženi za zapošljavanje, gospodarski rast, planiranje, zaštićena područja i okoliš

**4. korak:** Utvrđivanje uloga i odgovornosti

**5. korak:** Prikupljanje i bilježenje podataka – putem anketa, upitnika i drugih vrsta aktivnosti  
 Analiza rezultata

**7. korak:** Omogućavanje trajnog razvoja i kontinuiranog poboljšanja. Kada RSD uspostavi akcijski plan za rješavanje neposrednih prioriteta, može se razviti strategija za dugoročnije poboljšanje. Cilj radne skupine je izraditi trogodišnji plan u kojem je navedeno što skupina očekuje ostvariti i kada i u kojem su razjašnjena područja odgovornosti.

Projektom je određeno 27 glavnih pokazatelja podijeljenih u četiri odjeljka:

**Odjeljak A:** Upravljanje odredištem (Javna politika o održivom turizmu, održivo upravljanje turizmom u turističkim poduzećima, zadovoljstvo korisnika, informiranje i komunikacija)

**Odjeljak B:** Gospodarska vrijednost (Turistički tokovi (količina i vrijednost) na odredištu, poslovni rezultati turističkih poduzeća, količina i kvaliteta zaposlenosti, sigurnost i zdravlje, turistički opskrbeni lanac)

**Odjeljak C:** Društveni i kulturni utjecaj (Utjecaj na zajednicu/

društvo, ravnopravnost spolova, ravnopravnost/pristupačnost, zaštita i jačanje kulturnog naslijeđa, lokalnog identiteta i imovine)

**Odjeljak D:** Utjecaj na okoliš (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 kupanje)

Izborni pokazatelji važniji su za odredišta koja imaju uspostavljene naprednije sustave održivosti

**Primjeri pokazatelja koji se mjere su:**

- postotak turističkih poduzeća koja su prešla na niskoenergetsko osvjetljenje

- godišnja potrošnja energije iz obnovljivih izvora kao postotak ukupne potrošnje energije

- postotak odredišta obuhvaćen planom za upravljanje bioraznolikošću i praćenje bioraznolikosti

- postotak turističkih poduzeća koja koriste recikliranu vodu

- postotak turističkih poduzeća koja razdvajaju različite vrste otpada

- broj raspoloživih kreveta u komercijalnim smještajnim kapacitetima na 100 stanovnika

- postotak turista koji su uložili prigovor kod policije

- prosječna cijena po sobi u odredištu

- postotak sezonskih poslova u turizmu

- postotak turističkih poduzeća koja nude stažiranje za studente

- relativan doprinos turizma gospodarstvu u odredištu (%BDP-a)

- broj jednodnevnih posjetitelja u visokoj sezoni i niskoj sezoni

- dnevna potrošnja po jednodnevnom posjetitelju

- postotak posjetitelja koji se vraćaju (u roku od 5 godina)

- postotak stanovnika koji su zadovoljni sa svojim sudjelovanjem u turizmu i utjecajem na planiranje i razvoj turizma

- postotak odredišta koji predstavlja organizacija za upravljanje odredištem.

## Rezultati

Kada odredište odluči mjeriti svoju održivost putem Europskog sustava pokazatelja za turizam, važno je odluku priopćiti što većem broju ljudi, posebno lokalnim dionicima. Tako će se povećati sudjelovanje, podignuti svijest o opredijeljenosti odredišta za održivo upravljanje turizmom i



European Tourism Indicator System

For the Sustainable Management of Destinations