



ULOGA OPSERVATORIJA U ODRŽIVOM RAZVOJU TURIZMA

Renata Pindžo*

Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija, Nemanjina 22-24, Beograd;
Fakultet za ekonomiju, finansije i administraciju, Univerzitet Singidunum, Beograd

Apstrakt:

U cilju jačanja institucionalnih kapaciteta za praćenje, kontrolu i upravljanje informacijama koje bi trebalo da doprinesu unapređenju održivog razvoja turizma u svetu, UNWTO je pokrenuo program Globalnih opservatorija za održivi turizam sa namerom da, pre svega, kreatorima turističkih politika, ali i svim ostalim zainteresovanim stranama iz javnog i privatnog sektora, obezbedi okvir za redovno prikupljanje, praćenje, analizu i razmenu informacija koje se tiču uticaja koje turizam ima na životnu sredinu, ekonomske i socijalne aspekte društva (i obrnuto) na nivou destinacije. U fokusu su podaci koji planerima i menadžerima omogućavaju donošenje adekvatnih i blagovremenih odluka. Logika programa opservatorija za održivi turizam, zasniva se na potrebi formiranja mreža opservatorija kao primarnog nivoa prikupljanja i analize informacija, a dugoročni ciljevi programa obuhvataju praćenje (različitih) promena u definisanom vremenskom intervalu na određenoj destinaciji. Svaka opservatorija trebalo bi da prati i podržava set unapred definisanih indikatora u skladu sa metodologijom UNWTO-a kako bi odgovorili na ključne izazove svake destinacije. Istovremeno, članovi mreže opservatorija prate i istražuju područja u kojima postoje mogućnosti za primenu zajedničkog seta informacija, odnosno, razmene informacija sa drugim destinacijama. Takođe, važno je uspostaviti i mehanizam za transfer primera dobre prakse razvoja održivog turizma sa ciljem poboljšanja nivoa konkurentnosti i održivosti turističkih destinacija, ali i privrednih subjekata koji na njima posluju.

Ključne reči:

održivi turizam,
opservatorija,
mreža,
destinacija,
turističke politike.

1. UVOD

U izveštaju Svetske komisije za životnu sredinu i razvoj iz 1987. godine pod nazivom „Naša zajednička budućnost“ („Our Common Future“), održivi razvoj se definiše kao razvoj koji izlazi u susret potrebama sadašnjice, a da ne ugrožava sposobnost budućih generacija da zadovolje svoje sopstvene potrebe (UN Report, 1987). Ovo se može prihvatiti kao zvanična definicija održivog razvoja, iako postoje mnoga različita tumačenja šta je to održivi razvoj, na šta se on zapravo odnosi i na kojim principima se zasniva. Bejker S. (2006) smatra da se, kada je reč o principima održivog razvoja, pre svega misli na „normativne principe“ koji mogu biti povezani sa pojmom održivi razvoj. Tako da, u skladu sa Bruntland izveštajem, kao principe održivog razvoja, Bejker S. (2006) vidi sledeće: zajednička, ali i deljiva odgovornost, međugeneracijska solidarnost, solidarnost unutar generacije, pravda, participacija, jednakost polova, zaštita životne sredine i kulturnog nasleđa i dr.

Turizam se razvio u globalni fenomen koji predstavlja jedan od najvažnijih privrednih sektora i društvenih aktivnosti našeg vremena. Tokom poslednjih 60 godina zabeležen je značajan rast i diverzifikacija industrije turizma, potvrđujući da je to jedan od najbrže rastućih ekonomskih sektora u svetu (Petković *et al.*, 2015). Uprkos ograničenjima globalne ekonomije, potražnja u oblasti međunarodnog turizma prevazišla je očekivanja, sa dodatnih 51 miliona međunarodnih turista koji su putovali širom sveta u 2014. godini što

predstavlja rast u visini od 4,7 % u odnosu na prethodnu godinu. Očekuje se da tržišni udeo novih ekonomija, koje su porasle od 30% u 1980. godini, do 47% u 2013. godini, dostigne 57% do 2030. godine; ova delatnost beleži 5% u svetskom BDP, a svaki 11. zaposleni radi u ovoj oblasti. Globalno turizam raste po većoj stopi od rasta BDP, duplirajući kreirane poslove svakih 10 do 15 godina (UNWTO, 2015). U mnogim zemljama turizam je glavni izvozni sektor, pokretač ekonomskog rasta, investicija, opšteg društvenog napretka i održivosti životne sredine. Budućnost će turizmu doneti ogromne mogućnosti u smislu zauzimanja centralnog mesta na političkom i ekonomskom planu. Upravo zbog svega navedenog, principi razvoja turizma se u 21. veku ne mogu posmatrati odvojeno od principa na kojima se zasniva ukupan razvoj društva, a to su pre svega principi održivog razvoja. Izbor koncepcije i principa razvoja turizma treba da se zasnivaju na rezultatima analiza i procena uticaja na okruženje, strateškom planiranju i primeni odgovarajuće menadžment strategije (Weaver, 2006). Suština održivog turizma je pronalaženje balansa između turizma i turističkih područja, sa jedne strane, i zaštite i očuvanja životne sredine, resursa, vrednosti područja i lokalnih zajednica (Swarbrooke, 2005). Jasno je da tako definisan pojam održivog razvoja turizma predstavlja cilj kojem treba dugoročno težiti i koji je nemoguće u potpunosti postići. Bitno je postepeno ali stalno kretanje u tom pravcu jer jedino na taj način može biti obezbeđeno svrsishodno očuvanje osnovnog resursa na kojem počiva razvoj turizma – prirodne, odnosno životne sredine (Popesku, 2011).

* renata.pindzo@mtt.gov.rs



Dosadašnja iskustva pokazala su da je upravo nedostatak pravovremenih i kvalitetnih informacija često velika prepreka za donošenje adekvatnih odluka koje dugoročno mogu uticati na održivi razvoj turizma, kako na nivou destinacija, tako i na nacionalnom, regionalnom, ali i sve značajnijem globalnom nivou. Upravo postojanje virtualnih opservatorija za turizam (*Virtual Tourism Observatory* – VTC), kako ih definiše Komitet za turizam Evropske komisije (*Tourism Advisory Committee*), odnosno, globalnih opservatorija za održivi turizam („*Global Observatories for Sustainable Tourism*“ - GOST), kako ih naziva Svetska turistička organizacija Ujedinjenih nacija (UNWTO) treba da obezbedi kvalitetnu informacijsku osnovu, za donošenje odluka na različitim nivoima, kao preduslov za održivi razvoj turizma. Cilj ovog rada je da objasni i definiše ulogu, razloge i značaj osnivanja opservatorija u funkciji razvoja održivog turizma, ali i da objasni njihovu praktičnu primenu i očekivane rezultate.

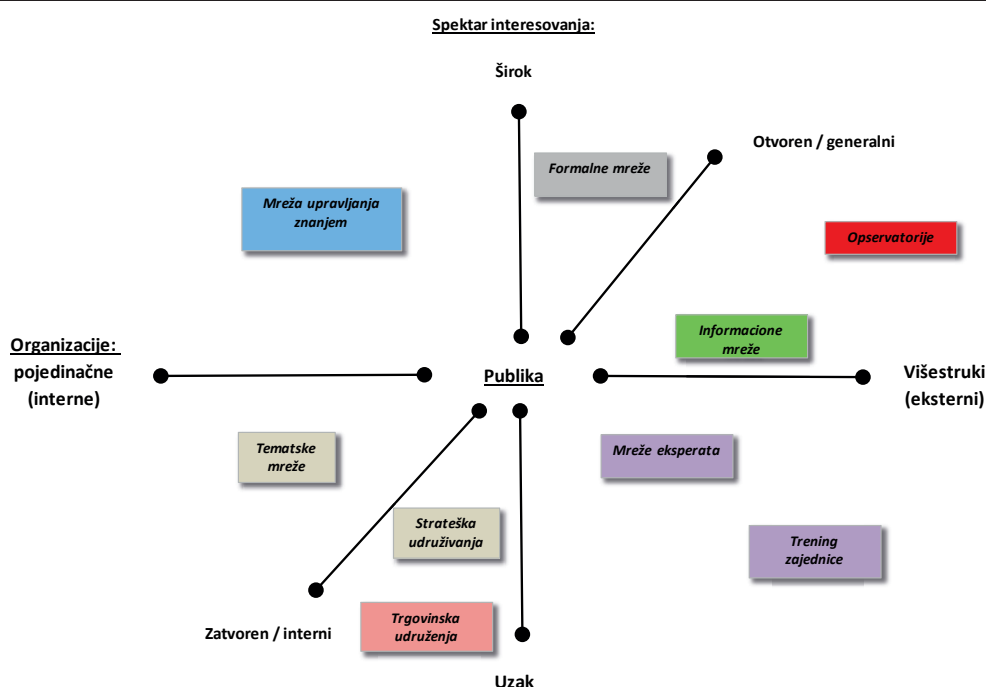
2. ANALIZA POTREBA I RASPOLOŽIVOSTI INFORMACIJA KAO OSNOVE ZA DEFINISANJE TURISTIČKIH POLITIKA

Pa ipak, pokazalo se da se turizam nije dovoljno efikasno nametnuo na ukupnoj ekonomskoj i političkoj agendi, kao sektor koji ima značajnu ulogu u ukupnom ekonomskom razvoju i koji ima značajan uticaj na lokalnu zajednicu. Dosadašnji naponi nisu bili dovoljni da jasno dokumentuju značaj i uticaj turizma na život same destinaciju (bez obzira da li je reč o lokalnoj zajednici ili nacionalnom nivou). Permanentno se nameće potreba za sprovođenjem adekvatnih analiza koje će pružiti dokaze o uticaju turizma na ekonomski, društveni i socijalni razvoj. Dobra informacija predstavlja kritičan faktor koji će omogućiti turizmu da zauzme odgovarajuće mesto na agendi globalnih pitanja. Nedovoljan broj sistemskih informacija doveo je do umanjena

uticaja turizma kako na lokalnom, tako i na nacionalnom i globalnom nivou. Unapređenjem empirijskih istraživanja, turizam bi mogao da računa na povećanje kapaciteta u lokalnim i globalnim okvirima. Globalno, turizam je deo rešenja - važan ekonomski igrač, važna komponenta zaštite životne sredine, ekonomskog i društvenog razvoja. I dok turizam permanentno napreduje na putu ostvarivanja svojih ciljeva: kreiranje radnih mesta, smanjenje emisije gasova sa efektom staklene bašte, smanjenje negativnih uticaja na životnu sredinu, unapređivanje ljudskih prava i dr. sve više se kristališe potreba za boljim alatima koji će omogućiti bolju razmenu informacija kako bi se na adekvatan način odgovorilo izazovima koje donosi budućnost.

Predloženi program opservatorija ima za cilj da one postanu centralni izvor informacija za kreatore turističkih i drugih politika, svim zainteresovanim stranama („*stakeholdera*“) u turizmu, istraživačima, stručnjacima, privatnom i javnom sektoru i dr. Takođe, opservatorije treba da obezbede pouzdane, uporedive i ažurne informacije, koje će pomoći u identifikovanju trendova u razvoju turizma i koje će omogućiti sprovođenje svih potrebnih analiza. Međutim, pravi izazov je motivisanje svih zainteresovanih strana, potencijalnih korisnika informacija i podataka, da se uključe u rad opservatorija (Slika 1).

Pre nego što se pristupilo analizi potreba za osnivanjem i definisanjem ciljeva i zadataka koje opservatorije (na svim nivoima) treba da ostvare, Savetodavni Komitet za turizam, Evropske komisije (*Tourism Advisory Committee* - TAC) sproveo je istraživanje o trenutnim potrebama za informacijama, o izvorima podataka koje različite zainteresovane strane u turizmu trenutno koriste, o tome koji elementi kreiranja i vođenja sektorskih politika su za anketirane korisnike najvažniji, te na koji način ispitanici očekuju da će program opservatorija prezentovati podatke i na taj način biti od koristi donosiocima odluka. Savetodavni Komitet za turizam Evropske komisije se odlučio za pristup programu opservatorija u četiri faze:



Slika 1. Mogućnosti saradnje i uključivanja zainteresovanih strana u program opservatorija

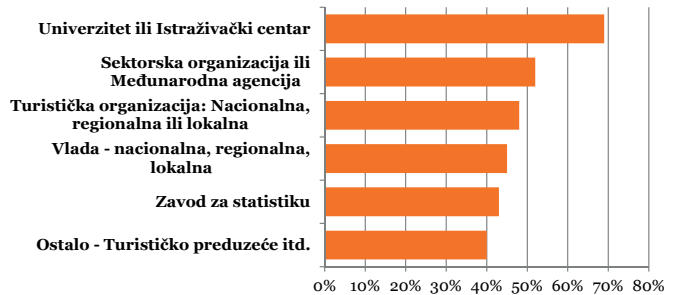
Izvor: Tourism Advisory Committee (2012)



- ♦ Faza 1: Podaci i prikupljanje informacija:
Istraživanje potreba korisnika
Analiza izvora iz anketa
Istraživanje postojećih opservatorija
Definisanje okvira za istraživanja i definisanje politika
- ♦ Faza 2: Analiza podataka i informacija
Uključujući „gap“ analize
- ♦ Faza 3: Razvoj baza podataka
- ♦ Faza 4: Definisanje budućih menadžment strategija

Takođe, jedan od ciljeva je i mapiranje svih postojećih istraživačkih aktivnosti koje su povezane sa održivim razvojem turizma, a sa ciljem stvaranja pre svega panevropskog okvira za uspostavljanje saradnje i za efikasnije upravljanje znanjem.

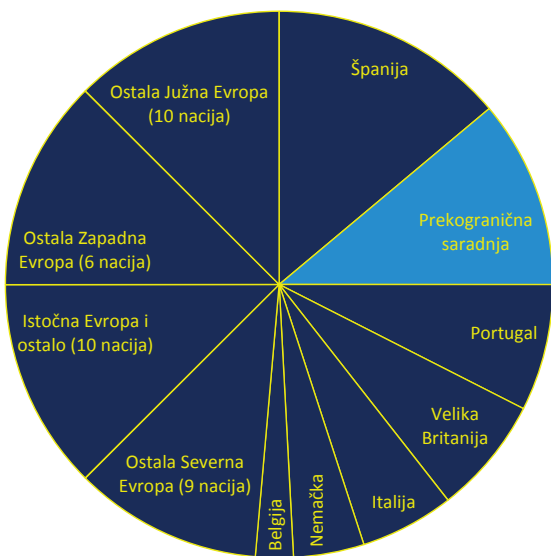
Istraživanje je obuhvatilo 296 kompletnih odgovora iz 41 zemlje članice Savetodavnog Komiteta za turizam Evropske komisije. Republika Srbija je od 2012. godine član TAC-a te je i sama učestvovala u napred navedenom istraživanju.



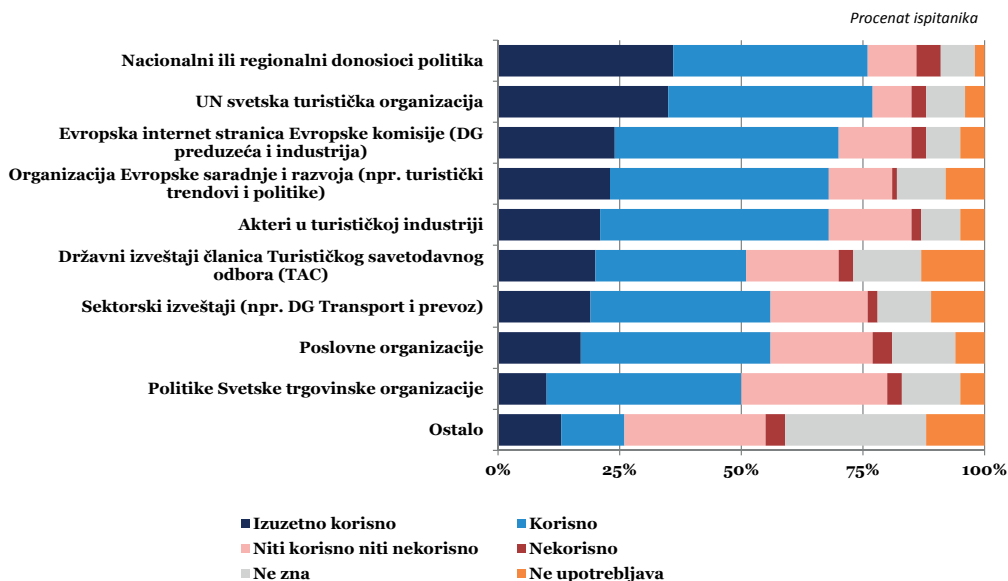
Slika 3. Učesnici u anketi prema vrstama organizacija/pravnih entiteta
Izvor: Tourism Advisory Committee (2012)

Na pitanje koje postojeće izvore informacija organizacije, koje su učestvovala u anketi, smatraju adekvatnim za donošenje odluka i sprovođenje turističkih politika, može se videti da se izvori informacija sa nacionalnog ili regionalnog nivoa ukupno u 76% slučajeva smatraju izuzetno korisnim ili korisnim. Slično je i kada je reč o Svetskoj turističkoj organizaciji Ujedinjenih nacija (u daljem tekstu: UNWTO), čije informacije se u 35% slučajeva smatraju izuzetno korisnim, a u 42% korisnim. Najviše indiferentnih odgovora (“niti korisno niti beskorisno”) dobili su sektorski podaci i izveštaji (npr. DG Enterprise Evropske komisije) i podaci poslovnih organizacija i poslovnih udruženja.

Kao najznačajnije teme za donosiocje odluka i pri definisanju sektorske politike izdvojile su se: rast i konkurentnost, inovacije i primena ICT u turizmu, sektorske strategije, nastupi na ino tržištima (posebno prekomorskim),



Slika 2. Zemlje učesnice u anketi TAC-a
Izvor: Tourism Advisory Committee (2012)



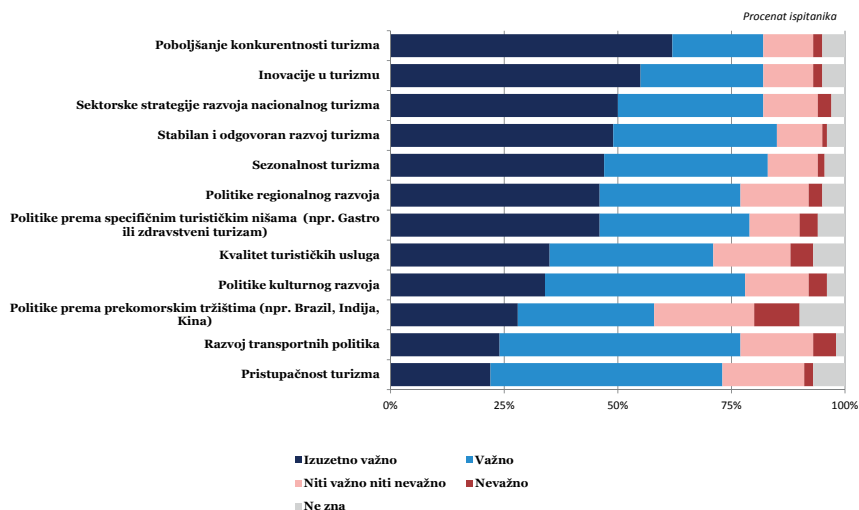
Slika 4. Najčešće korišćeni izvori podataka za donošenje odluka učesnika u istraživanju

Izvor: Tourism Advisory Committee (2012)



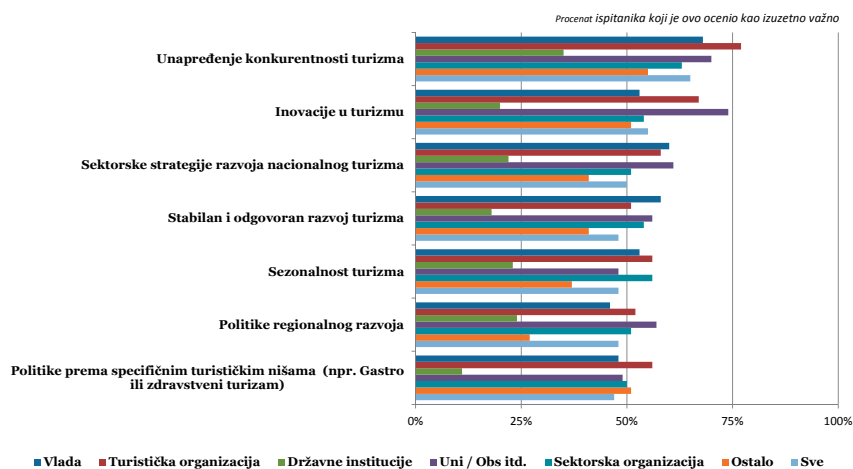
pitanje sezonalnosti, socijalna inkluzija, veštine i treninzi, performanse i podrška preduzećima, standardi kvaliteta, klimatske promene i očuvanje resursa, prirodni i kulturni resursi, pitanja iz domena transporta, budžeta i finansiranja i dr. U 82% slučajeva, učesnici u anketi su izjavili da je konkurentnost u turizmu izuzetno važna (62%) ili važna (20%), odnosno, da su izuzetno važne (55%) ili važne (27%) inovacije u turizmu. Pitanja transporta i definisanja sektorskih politika prema prekomorskim tržištima su manje zastupljena u definisanju turističkih politika.

Takođe, učesnici u istraživanjima su se izjašnjavali o željenim načinima i mogućnostima pristupanju informacija koje generišu opservatorije. Mogućnost "download"-a dokumenata iz "biblioteke politika" opservatorija je u 48% slučajeva ocenjeno kao izuzetno korisno, a u 40% kao koristan način pristupa podacima prikupljenim u opservatorijama. Na drugom mestu su stranice vesti sa naglašenim najnovijim razvojnim politikama (45% i 40%, respektivno), te nezavisni pregledi i interpretacije trenutnog razvoja politika (43% i 39%, respektivno).



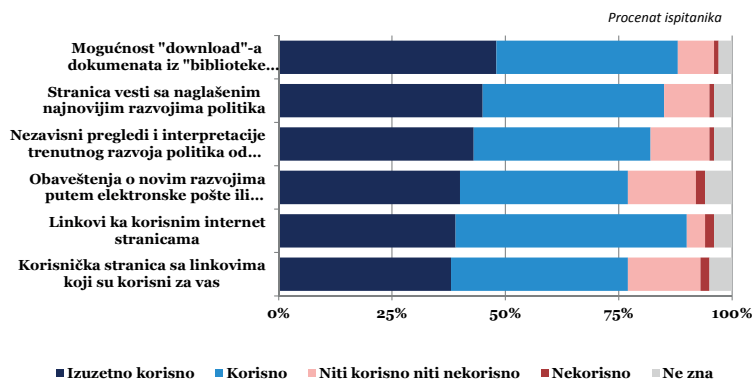
Slika 5. Teme iz oblasti turizma koje su kao značajne izdvojili učesnici istraživanja

Izvor: Tourism Advisory Committee (2012)



Slika 6. Rangiranje tema za donošenje odluka pri kreiranju turističkih politika

Izvor: Tourism Advisory Committee (2012)



Slika 7. Načini prezentovanja podataka prikupljenih u opservatorijama

Izvor: Tourism Advisory Committee (2012)



3. INDIKATORI ODRŽIVOG RAZVOJA TURIZMA

Logika programa opservatorija za održivi turizam, pre svega GOST-a, zasniva se na potrebi formiranja mreža opservatorija za održivi turizam kao primarnog nivoa prikupljanja i analize informacija o turizmu, trendovima, uticajima i faktorima koji utiču na njegove rezultate. Program se bazira na destinaciji, a u fokusu su podaci koji planerima i menadžerima omogućavaju donošenje adekvatnih i pravovremenih odluka.

Ključni proizvod svake opservatorije je praćenje indikatora održivog razvoja turizma na destinaciji. Svaka opservatorija treba da prati i podržava set unapred definisanih

indikatora. Ovi indikatori su primarno definisati na osnovu metodologije UNWTO-a, kako bi odgovorili na ključne izazove svake destinacije. Istovremeno, članovi mreže opservatorija prate i istražuju područja u kojima postoje mogućnosti primene zajedničkog seta informacija, odnosno, razmene informacija sa drugim destinacijama i njihove primene na nacionalnom nivou. Iako se za svaku pojedinu destinaciju očekuje razvoj specifičnih indikatora, ipak ključni, globalno definisani, indikatori primenjuju se na svim destinacijama, dok je svakoj destinaciji ostavljena sloboda da definiše set specifičnih indikatora za koje postoje tehničke i druge mogućnosti za praćenje. UNWTO je definisao ključne indikatore (Tabela 1).

Tabela 1. Osnovni indikatori održivog turizma

► Osnovni problem	Predloženo ► Osnovni indikator(i)
ZADOVOLJSTVO KOJE TURIZAM DONOSI NA LOKALU (LOKALNOJ ZAJEDNICI)	► <i>Nivo zadovoljstva koje turizam donosi na lokalnu (Upitnik)</i>
EFEKTI TURIZMA NA ZAJEDNICU	<ul style="list-style-type: none"> ► <i>Odnos između turista i lokalnog stanovništva (prosek i špic sezone/ po danima)</i> ► <i>% onih koji veruju da je turizam doprineo uvođenju novih vrsta usluga ili unapređenju infrastrukture (Upitnik-osnovni)</i> ► <i>Broj i kapacitet društvenih usluga koje su dostupne zajednici (% onih koje su postale dostupne zajednici zahvaljujući turizmu)</i>
ODRŽAVANJE ZADOVOLJSTVA KOD TURISTA	<ul style="list-style-type: none"> ► <i>Nivo zadovoljstva posetilaca (Upitnik-osnovni)</i> ► <i>Percepcija vrednovanja novca (Upitnik-osnovni)</i> ► <i>Procenat posetilaca koji se vraćaju na destinaciju (ponovni izbor prilikom odlaska na odmor)</i> ► <i>Broj kategorisanih smeštaja</i>
SEZONALNOST	<ul style="list-style-type: none"> ► <i>Dolasci turista, mesečno ili kvartalno (produžetak sezone, distribucija turista tokom cele godine)</i> ► <i>Popunjenost kapaciteta kategorisanog smeštaja mesečno (špic sezone u odnosu na period van sezone) i % kompletne popunjenosti, kvartalno u sezoni i mesecima u špicu sezone)</i> ► <i>% poslovnih objekata koji su otvoreni tokom čitave sezone</i> ► <i>Broj i procenat turističkih radnika koji su stalno zaposleni (tokom čitave sezone) i onih koji su angažovani privremeno (poređenje)</i>
EKONOMSKI BENEFITI OD TURIZMA	<ul style="list-style-type: none"> ► <i>Broj ljudi iz lokalne zajednice (i odnos između broja zaposlenih muškaraca i zaposlenih žena) zaposlenih u turizmu (takođe odnos broja zaposlenih u turističkoj privredi u odnosu na opštu zaposlenost) – radna mesta</i> ► <i>Učešće turizma u odnosu na kompletne prihode zajednice (procenat)</i>
TROŠENJE ENERGIJE	<ul style="list-style-type: none"> ► <i>Potrošnja energije po glavi stanovnika iz svih izvora (ukupno, i u turističkom sektoru - po osobi, dnevno)</i> ► <i>Procenat preduzeća koja koriste programe za očuvanje energije, ili primenjuju politiku i tehnike za uštedu energije</i> ► <i>Procenat potrošnje energije iz obnovljivih izvora (na destinacijama, ustanove)</i>
DOSTUPNOST VODE I NJENO ODRŽAVANJE	<ul style="list-style-type: none"> ► <i>Upotreba vode: (ukupna konzumacija i kolika je dnevna potrošnja po turisti, izraženo u litri-ma)</i> ► <i>Ušteda vode (% smanjena ušteda, % ponovne upotrebe vode)</i>
KVALITET VODE ZA PIĆE	<ul style="list-style-type: none"> ► <i>Procenat turističkih objekata koji pijaču vodu tretira prema međunarodnim standardima</i> ► <i>Učestalost pojave bolesti koje se prenose putem vode: broj/procenat posetilaca koji tokom boravka u destinaciji su oboleli od posledica zagađene vode.</i>
UPRAVLJANJE OTPADNIM VODAMA	<ul style="list-style-type: none"> ► <i>Procenat otpadnih voda koje se prečišćavaju (primarni, sekundarni, tercijalni nivo)</i> ► <i>Procenat turističkih objekata ili smeštaja koji su u sistemu tretmana</i>
UPRAVLJANJE ČVRSTIM OTPADOM (SMEĆE)	<ul style="list-style-type: none"> ► <i>Količina otpada proizvedena na destinaciji (u tonama, na mesečnom nivou)</i> ► <i>Obim recikliranog otpada (m3) / Ukupna količina otpada (m3) (navesti vrste)</i> ► <i>Količina otpada razbacana na javnim mestima</i>
KONTROLA RAZVOJA	<ul style="list-style-type: none"> ► <i>Korišćenje zemljišta ili proces prostornog planiranja, uključujući turizam</i> ► <i>% područja predmetne kontrole (gustina, dizajn, itd.)</i>
INTENZITET DOLAZAKA TURISTA	<ul style="list-style-type: none"> ► <i>Ukupan broj dolazaka turista (prosek, mesečno, špic sezone)</i> ► <i>Broj turista po kvadratnom metru (na primer, na plažama, Atrakcije), po kvadratnom kilometru destinacije, - broj / špic sezone- prosečno</i>

Izvor: UNWTO (2013)



Dugoročni ciljevi koji se žele postići primenom programa opservatorija su praćenje (različitih) promena u definisanom vremenskom intervalu na određenoj destinaciji. Takođe, opservatorije imaju za cilj da pojašne i objasne koncept održivosti i održivog razvoja destinacije. Realno je za očekivati da će destinacije koje dobiju status opservatorije biti u mogućnosti da demonstriraju zadovoljenje većine kriterijuma koji su razvijeni sa ciljem demonstracije održivosti.

4. PROGRAMI OPSERVATORIJA: DESTINACIJSKI, NACIONALNI, REGIONALNI I GLOBALNI

Analize su pokazale da nacionalni i regionalni programi (napomena: sa aspekta UNWTO-a kao kreatora GOST-a, regioni predstavljaju kontinente) opservatorija mogu značajno da doprinesu razvoju lokalnih opservatorija ili opservatorija na nivou destinacijskih menadžment organizacija (u daljem tekstu: DMO). Nacionalni/regionalni programi su u mogućnosti da identifikuju potrebe za informacijama na nacionalnom/regionalnom nivou, kao i da ih razmenjuju među destinacijama (unutar i van administrativnih granica). Razmena i poređenje informacija može dostići nivo „proizvodnje“ informacija na osnovu razmene i poređenja analiza koje su adekvatne za odgovarajući nivo. Lokalni nivo može da pruži podršku u pogledu informacija opservatorijama na nacionalnom/regionalnom, ali i na globalnom nivou.

Osnovni indikatori održivog turizma (Tabela 1) predstavljaju osnovu redovnog izveštavanja i u većini slučajeva podržani su od strane postojećih opservatorija. Takođe, potrebno je sprovesti istraživanje o tome koje specifične mere i podaci trebaju biti razmenjivani sa ostalim opservatorijama, uključujući određivanje nivoa detalja, frekvencije i metoda prikupljanja.

4.1. DESTINACIJE – OSNOVNI NIVO RAZVOJA PROGRAMA OPSERVATORIJA

Na nivou destinacije od izuzetne je važnosti praćenje i faktora koji utiču na razvoj turizma lokalne zajednice, životne sredine i resursnu osnovu turizma. To znači da odabrani paket informacija koji obuhvata rizike i koji odgovara na najznačajnija otvorena pitanja svake destinacije koristi se za unapređenje planiranja i upravljanja destinacijom. Ključno je da se odredi intenzitet napora koji treba uložiti i na koji način ga treba iskoristiti, kako na nivou destinacija, tako i na nacionalnom i regionalnom nivou, dok će se na globalnom nivou izvršiti agregacija informacija. Posledično, potrebna je jedinstvena metodologija za destinacije koja će obezbediti pouzdane i uporedive informacije.

Način na koji će se informacije analizirati može se razlikovati od nivoa do nivoa. Informacije koje se zasnivaju na podacima iz opservatorija pokazuju šta se događa na određenom području i ne moraju se implicitno (direktno) odnositi na događaje vezane za turizam. Vremenske serije prikazuju promene na području koje pokriva opservatorija (npr. bolji tretman otpadnih voda, promene u zapošljavanju žena, unapređenje stava lokalne zajednice prema turistima i dr.). Upotreba iste metodologije olakšava poređenje podataka različitih destinacija.



Slika 8. Koncept potrebnih nivoa informacija za kreiranje sektorske politike

Izvor: UNWTO (2014)

Na internacionalnom, globalnom nivou, merenja se mogu generisati na različite načine:

1. *Globalno prikupljanje*: Neki podaci se najefikasnije prikupljaju na globalnom nivou (podaci koji nisu zasnovani na određenim geografskim odrednicama, pojedinoj destinaciji ili državi: npr. avio milje, prosečna dužina trajanja leta, ukupan broj dolazaka turista i dr.);
2. *Prikupljanje i agregacija na nacionalnom nivou* se zasniva na postojećim izvorima podataka u većini zemalja (% zemalja koji izveštava o porastu broja zaposlenih u turizmu na osnovu kojih se izvode pokazatelji o globalnoj zaposlenosti u turizmu);
3. *Prikupljanje podataka na nivou destinacija za globalne potrebe* (% opservatorija koje izveštavaju o smanjenoj potrošnji vode, raspon/prosek rasta troškova na lokalnom nivou po jednom turistu i dr.);
4. *Prikupljanje podataka na nivou privrednih društava (kompanija) za globalne potrebe* (npr. % hotelskih soba sa „zelenom“ akreditacijom i sl.) – mogu se agregirati po zemljama, po destinacijama i dr.

Tamo gde podaci nisu kompletni, rasponi i proseci mogu se koristiti kao, ne tako dobri, surrogati i dovesti ponekad i do pogrešnih zaključaka: jednostavne agregacije na nacionalnom nivou ili pojedini međunarodni izvori mogu pomoći u ovom slučaju (npr. ukupan broj vodećih hotela sa uspostavljenim sistemom upravljanja, podaci na osnovu satelitskih računara o trendovima zapošljavanja i dr.). Korišćenje višestrukih dokaza predstavlja jače argumente prilikom donošenja zaključaka. Globalno agregirani podaci, totali na nacionalnom nivou ili proseci mogu prikazati generalne, opšte trendove. Informacije iz opservatorija mogu ih potvrditi prikazujući i prezentujući podatke iz odabranih destinacija i pružajući uvid u specifične studije slučaja.

4.2. KREIRANJE MREŽE OPSERVATORIJA

UNWTO (2015) je definisao da je osnovni cilj pružanja podrške donosiocima odluka i kreatorima politike razvoja održivog turizma, (međunarodna, regionalna) u stvari kreiranje mreže opservatorija. Mreže opservatorija (na svim nivoima) imaju za cilj:

- ♦ razvoj i obezbeđivanje metodologije i preporuka za razvoj održivog turizma;
- ♦ stvaranje svesti i podrške jačanju kapaciteta održivog razvoja svih zainteresovanih strana u turizmu uz stmulisanje učešća lokalne zajednice;



- ♦ analizu i redovno izveštavanje o trendovima politika i uticaja na turizam;
- ♦ identifikaciju i širenje primera dobre prakse;
- ♦ razmenu i poređenje podataka koji se odnose na održiv razvoj turizma;
- ♦ jačanje institucionalnih kapaciteta za upravljanje informacijama i monitoring u znak podrške donošenju odluka i kreiranja politike;
- ♦ uspostavljanje mreže opservatorija, kroz sistematsku primenu tehnika upravljanja, praćenja, kontrole, evaluacije i informisanja.

Uvođenje i unapređenje programa GOST i njegova dalja operacionalizacija zahteva sprovođenje adekvatnih koraka u cilju njegove finalizacije (UNWTO, 2004):

1. Formalizacija kriterijuma mora biti zadovoljavajućeg kvaliteta u skladu sa definisanim kriterijumima globalnih opservatorija:
 - ♦ zadovoljenje početnih kriterijuma je preduslov za definisanje granice opservatorija;
 - ♦ potrebno je definisati osnovnu listu potrebnih indikatora koji se prikupljaju na nivou destinacije i razmenjuje se sa drugim destinacijama;
 - ♦ definisanje rasporeda za praćenje i razmenu informacija, uključujući učestalost izveštavanja, nivo detalja i analiza;
 - ♦ definisanje očekivanja u pogledu prikupljanja priča o uspehu koji se mogu koristiti za ilustraciju dostignuća u stvaranju održivog turizma.
2. Pojašnjenje protokola o kriterijumima koje destinacija treba da ostvari da bi se kvalifikovala kao opservatorija.
3. Postizanje dogovora o karakteru i strukturi ugovora ili sporazuma o proglašavanju opservatorija (na određenoj destinaciji) sa detaljnom razradom i podelom odgovornosti.
4. Priprema smernica za poređenje i razmenu informacija, kao i procedura za prijavu za učestvovanje u programu.
5. Priprema obrazaca za prikupljanje i izveštavanje/razmenu podataka o osnovnim pokazateljima.
6. Sporazum o razmeni, načinu korišćenja i objavljivanju informacija, kao i protokol za razmenu informacija između partnera u programu.

5. DOSADAŠNJA ISKUSTVA – POSTOJEĆE OPSERVATORIJE

Postojeće opservatorije prikupljaju i dokumentuju uspešne slučajeve iz prakse. Metodologiju i model izveštavanja je unapred pripremio UNWTO.

Kina:

- ♦ Yangshuo (2006)
Yangshuo je okrug u južnom regionu Guangxi, možda najpoznatiji po okolnim kraškim vrhovima. U 2006. godini, GOST je uveden u Yangshuo, zbog ubrzanog rasta turizma u regionu, kao i sve većeg značaja ovog sektora za ukupan privredni razvoj regiona.
- ♦ Huangshan (2011)
Kulturno nasleđe pod zaštitom UNESCO-a i jedna od najvažnijih turističkih destinacija u Kini, Huangshan je planinski masiv u istočnoj provinciji Anhui, poznat po svojim jedinstvenim „Granite Peak“ predelima. Osnovana 2011. godine, Huangshan GOST je fokusirana na zaštitu životne sredine i kulturnog nasleđa.

- ♦ Zhangjiajie (2011)
U 2011. godini, u Kini je otvoren treći GOST, pod pokroviteljstvom UNWTO, na samom ulazu u Nacionalni park Zhangjiajie u pokrajini Hunan. Park je prvi nacionalni park-šuma u Kini, prima do 40 000 posetilaca dnevno tokom sezone. Turizam je glavni ekonomski sektor u ovoj oblasti, a fokus GOST Zhangjiajie je turizam u funkciji regionalnog razvoja.
- ♦ Chengdu (2012)
Čengdu kao četvrti najmnogoljudniji grad u Kini, je glavni grad provincije Sečuan i značajan je ekonomski centar u zapadnoj Kini. Grad je jedan od kineskih najposećenijih destinacija, i Čengdu GOST je stoga prirodno fokusiran na teme turizma i urbanizacije, kao i na pitanja rekonstrukcija i oporavaka nakon različitih prirodnih katastrofa.
- ♦ Kanas (2012)
Na granici sa Kazahstanom, Rusijom i Mongolijom, Kanas je jezero, rezervat prirode u severozapadnom Kini, kao i glavna turistička atrakcija u tom delu zemlje. GOST u Kanasu, koji je otpočeo 2012. godine, fokusiran je na razvoj i specifičnosti turizma u udaljenim i pograničnim oblastima.

Grčka:

GOST Egejskih ostrva osnovan je 2013. godine od strane Univerziteta u Egeju u saradnji sa UNWTO i uz podršku Ministarstva turizma Grčke. Centar prati i implementira praksu održivog turizma u bliskoj saradnji sa predstavnicima turističkih subjekata javnog i privatnog sektora. Opservatorija ima dve fizičke lokacije, jednu na Rodosu za Južni Egej i drugu u Hiosu za Severni Egej, na kojima je organizovano praćenje ekoloških, socijalnih i ekonomskih uticaja turizma u Egejskom arhipelagu. Ovaj model će poslužiti kao model za širenje koncepta na nacionalnom nivou. Uz navedene dve lokacije, osnovan je Centar za monitoring (Univerzitet Egej u Mitileneu), na ostrvu Lezbos, čija je uloga praćenje i implementacija prakse održivog turizma u bliskoj saradnji javnog i privatnog sektora, kako bi se ostvarila bolja interakcija između turizma i njegovog okruženja, odnosno kako bi se osigurao rad sa lokalnom zajednicom i destinacijom kao celinom.

6. MOGUĆNOSTI PRIMENE PROGRAMA OPSERVATORIJA U SRBIJI

U Republici Srbiji je uspostavljanje i primena koncepta održivog razvoja i, u tim okvirima, održivog turizma u inicijalnoj fazi (Maksin *et al.*, 2013). Iako se regulativni okvir koji predstavlja bazu za uspostavljanje održivog razvoja, postepeno prilagođava evropskim standardima, u praksi taj proces nije praćen adekvatnom implementacijom, odnosno, malo je učinjeno kada je reč o uspostavljanju efikasnog sistema za upravljanje i unapređenje održivog razvoja Srbije kao destinacije, odnosno sistema za unapređenje konkurentnosti njenog turističkog proizvoda. Generalno, i pored brojnih preduslova za budući razvoj turizma, a koji se pre svega, odnose na dostupnost zemlje kao turističke destinacije (završetak osnovnih infrastrukturnih koridora, stavljanje u funkciju bar još jednom manjeg aerodroma za low cost kompanije, izgradnja potrebne infrastrukture duž koridora 7 i dr.) i značajnijeg ulaganja u dobro promišljenu i definisanu marketing kampanju kako bi Srbija uspela u narednom periodu da u dovoljnoj meri komercijalizuje



postojeću turističku ponudu i ostvari pune efekte kada je reč o prinosima od turizma i o zapošljavanju, može se reći da zemlja još uvek nije spremna niti poseduje realne mogućnosti da u ovom trenutku primeni program GOST. U Srbiji je čak i razvoj geografskog informacionog sistema (GIS) na veoma skromnom nivou, iako postoje pozitivni pomaci poslednjih godina. Osnovni problem je, može se reći, u nepostojanju još uvek dovoljno razvijenog nivoa svesti društva o potrebi razvoja i uspostavljanja efikasno organizovanog informacionog sistema za prikupljanje podataka, monitoring i kontrolu, kao i nepostojanje kompetentnih i dovoljno edukovanih ljudskih resursa na celokupnoj teritoriji zemlje, ali i zastareo način prikupljanja statističkih i drugih podataka od strane nadležnih državnih organa. Suočena sa brojnim problemima, čini se da održiv razvoj, pa samim tim i održivi razvoj turizma u Srbiji ne nalazi se visoko na lestvici postavljenih prioriteta. Takođe, ukoliko se uzme u obzir da je nivo destinacije ključan u razvoju programa GOST, Srbija (i ne samo zbog toga) ubrzano treba da napravi zaokret u smislu definisanja, razvijanja i uspostavljanja sistema upravljanja destinacijama, odnosno, da konačno zaživi destinacijski menadžment koji može da bude dobra osnova za uspostavljanje baze za organizovano prikupljanje, monitoring i kontrolu informacija koje su preduslov za razvoj održivog turizma.

REZIME

U ovom radu je definisan pristup koji treba da dovede do sistema obezbeđivanja kvalitetnih informacija na nivou destinacija, na nacionalnom, regionalnom i globalnom nivou u cilju stvaranja podrške održivom razvoju turizma. Na osnovu postignute saglasnosti o definiciji strateški važnih informacija, sledeći korak predstavlja dogovor o listi ključnih indikatora - posebno na globalnom nivou (sa povratnim informacijama od ključnih aktera - posebno aktuelnih ili potencijalnih opservatorija, eksperata, istraživača i dr.). Posledično, potrebno je postići dogovor, odnosno, sporazum između učesnika o definisanim standardima za prikupljanje i analizu podataka, o sadržini obrazaca za prikupljanje i izveštavanje i dr.

Postavlja se pitanje u kom trenutku je destinacija spremna da postane opservatorija? U ovom momentu, ključni operativni faktori koji utiču na izbor destinacije su: mogućnost uspostavljanja monitoringa i kontrole dogovorenih indikatora, postizanje saglasnosti o redovnom izveštavanju (vremenski okvir može da se razlikuje za različite indikatore koji imaju

različite vremenske pragove ili različite rasporede prikupljanja podataka) i postizanje saglasnosti o objavljivanju i razmeni iskustava slučajeva najbolje prakse. Nadalje, potrebno je da se otvori rasprava o definisanju dodatnih kriterijuma (npr. sa GSTC liste kriterijuma za održiv razvoj turizma - „*Global Sustainable Tourism Council List of Criteria*“) koji treba da budu primenjeni u programu opservatorija.

LITERATURA

- Baker, S. (2006). *Sustainable development*. London: Routledge.
- Maksin, M., Pucar, M., Korać, M., & Milijić, S. (2013). *Menadžment prirodnih i kulturnih resursa*. Beograd: Univerzitet Singidunum.
- Petković, G., Lovreta, S., & Pindžo, R. (2015). New Strategic Cycle in the Serbian Trade and Tourism Development. *Ekonomika preduzeća (1-2)*, 115-131.
- Popesku, J. (2011). *Menadžment turističke destinacije*. Beograd: Univerzitet Singidunum.
- Swarbrooke, J. (2005). *Sustainable Tourism Management*. New York: CABI Publishing.
- Tourism Advisory Committee. (2012). *Virtual Tourism Observatory Update*. London: Office for National Statistics.
- United Nations. (1987). *Report of the World Commission on Environment and Development: General Assembly Resolution 42/187*. Preuzeto 10. aprila 2015. <http://www.un.org/documents/ga/res/42/ares42-187.htm>
- UNWTO. (2004). *Global Observatories on Sustainable Tourism*. Madrid: UNWTO.
- UNWTO. (2013). *Sustainable Tourism for Development*. Madrid: UNWTO.
- UNWTO. (2014). *10-Year Framework of Program on Sustainable Consumption and Production*. Madrid: UNWTO.
- UNWTO. (2014). Report of the Secretary-General: *Current situation and activities - Mainstreaming tourism in the global agenda*, CE/99/3(b). Preuzeto 10. aprila 2015. http://dtx-tq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/ce99_03_b_mainstreaming_tourism_in_the_global_agenda_en.pdf
- UNWTO. (2015). Annual Report for 2014. Madrid: UNWTO. Preuzeto 10. aprila 2015. http://dtx-tq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto_annual_report_2014.pdf
- Weaver, D. (2006). *Sustainable Tourism: Theory and Practice*. Oxford: Elsevier.

THE ROLE OF OBSERVATORIES IN SUSTAINABLE TOURISM DEVELOPMENT

Abstract:

In order to strengthen institutional capacities for information management, monitoring and control concerning sustainable tourism development worldwide, the UNWTO has launched the concept of *Global Observatory on Sustainable Tourism (GOST)* to provide policy makers and all other tourism stakeholders in the public and private sector with a framework for regular gathering, monitoring, analysis and dissemination of information related to tourism impact on environmental, social and economic aspects at the destination level. The emphasis is placed on data that enable planners and managers to make adequate and timely decisions. The purpose of the GOST program is to establish a global network of Sustainable Tourism Observatories, as the primary level of collection and analysis of information. Long-term goals of the program include monitoring (different) changes within the specified period of time at a certain destination. A key product of each observatory is the monitoring of indicators of tourism sustainability at the destination. Each observatory should monitor and support a set of predefined indicators based on the UNWTO methodology in order to respond to the key issues at the destination level. At the same time, the members of observatory network shall monitor and explore areas with the possibilities for implementing mutual set of information, i.e., exchange of information with other destinations. Also, it is important to establish a mechanism for transfer of good practices of sustainable tourism development with the aim of improving the level of competitiveness and sustainability of tourism destinations, as well as business entities operating within those destinations.

Key words:

sustainable tourism, observatories, network, destination, tourism policies.