

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

MAGISTRSKO DELO

**VARNOST KOT POMEMBEN DEJAVNIK
TURISTIČNEGA OBISKA V OBČINI**

Irena Grižonič

Ljubljana, april 2012

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

MAGISTRSKO DELO

**VARNOST KOT POMEMBEN DEJAVNIK
TURISTIČNEGA OBISKA V OBČINI**

Kandidatka: Irena Grižonič
Vpisna številka: 04035384
Študijski program: magistrski študijski program Uprava druge stopnje
Mentor: prof. dr. Štefan Ivanko

Ljubljana, april 2012

IZJAVA O AVTORSTVU MAGISTRSKEGA DELA

Podpisana Irena Grižonič, študentka podiplomskega študijskega programa Upravno pravo – II. stopnja bolonjskega študija, z vpisno številko 04035384, sem avtorica magistrskega dela z naslovom »Varnost kot pomemben dejavnik turističnega obiska v občini«.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predloženo delo izključno rezultat mojega lastnega raziskovalnega dela,
- sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev in avtoric, ki jih uporabljam v predloženem delu, navedena oz. citirana v skladu s fakultetnimi navodili,
- sem poskrbela, da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev in avtoric navedena v seznamu virov, ki je sestavni del predloženega dela in je zapisan v skladu s fakultetnimi navodili,
- sem dobila vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti prenesena v predloženo delo, in sem to jasno zapisala v predloženem delu,
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del, bodisi v obliki citata bodisi v obliki skoraj dobesednega parafraziranja bodisi v grafični obliki, s katerim so tuje misli oz. ideje predstavljene kot moje lastne – kaznivo po zakonu (Zakon o avtorstvu in sorodnih pravicah, Ur. list RS, št. 21/95), kršitev pa se sankcionira tudi z ukrepi po pravilih Univerze v Ljubljani in Fakultete za upravo,
- se zavedam posledic, ki jih dokazano plagiatorstvo lahko predstavlja za predloženo delo in za moj status na Fakulteti za upravo,
- je elektronska oblika identična s tiskano obliko magistrskega dela ter soglašam z objavo dela v zbirki »Dela FU«.

Magistrsko delo je lektorirala univ. dipl. slov. Tina Rožac.

Ljubljana, april, 2012

Podpis avtorice:

POVZETEK

Turizem je v ekonomskem in družbenem pogledu med najzanimivejšimi in najhitreje rastočimi panogami zadnjih petdesetih let. Je dejavnost, ki posega na vsa področja gospodarskega in družbenega življenja in s seboj prinaša številne družbene in ekonomske učinke. Z današnjim načinom življenja in večjo kupno močjo postajajo potovanja potrebna in dosegljiva širšemu krogu ljudi. Ekonomske razmere omogočajo, da si danes večina prebivalcev razvitih držav lahko privošči potovanja. Turizem danes ni samo luksuzna dobrina, ampak se postopoma spreminja v način premagovanja stresa vsakdanjega življenja.

Zdravo in varno okolje je bistvenega pomena za obstoj turizma neke destinacije. Le malo ljudi si želi potovati v kraje, kjer je pokrajina opustošena, jedrsko, kemično kontaminirana, kjer vladajo velika stopnja kriminala, politični nemiri in veliko možnosti, da bi se zgodil teroristični napad, ter razsajajo nalezljive bolezni in okužbe.

Številne krize in grožnje, ki so v zadnjih nekaj letih pretresale svetovno javnost, v veliki meri vplivajo na turistične tokove in odločitve potencialnih gostov o izbiri določene destinacije. Občutek varnosti je del turistične storitve in eden od ključnih dejavnikov pri odločitvi o potovanju in kraju preživljanja dopusta posameznika.

Varnost je zelo obsežen pojem. Lahko govorimo o varnosti okolja, varnosti ljudi in premoženja, varnosti podatkov, zdravja idr.

V magistrski nalogi sem se osredotočila na varnost v turizmu ter vlogo, ki jo ima ta pri turističnem obisku. Varnost v turizmu ogrožajo številni dejavniki in pojavi. Veliko je takih groženj, za katere je kriv človek, od kriminalnih dejanj in nasilja do nalezljivih bolezni in onesnaževanja. V zadnjih nekaj letih pa naravne nesreče in pojavi, na katere nimamo vpliva, povzročajo številne človeške žrtve, spreminjajo in uničujejo naravno okolje in s tem vplivajo na ravnovesje v turizmu in drugih, s turizmom povezanih dejavnostih.

Pri raziskavi se nisem želela zanašati na uradne statistične podatke, temveč na izkušnje in občutke turistov. S pomočjo vprašalnika in opravljenih analiz sem ugotovila, da igra varnost, poleg cene storitev, oddaljenosti destinacije in možnosti oddiha, ključno vlogo pri izbiri turistične destinacije. Ugotoviila sem tudi, da pri izbiri kraja počitnikovanja vlada določena stopnja strahu pred kriminalom, terorizmom ter strah pred boleznimi in okužbami. V primerjavi s sosednjima Hrvaško in Italijo velja Slovenija za varno turistično destinacijo, obravnavana občina pa za varen kraj. Raziskava je bila opravljena med poletno turistično sezono leta 2010, v hotelih piranske občine.

Ključne besede: turizem, varnost, grožnja varnosti, občutki ogroženosti, turistična destinacija

SUMMARY

SAFETY AS AN IMPORTANT FACTOR IN TOURISTS VISITS TO THE MUNICIPALITY

In an economic and social aspect, tourism has been one of the most interesting and fastest growing branches in the last fifty years. It is an activity that expands to all areas of economic and social life and has many effects on both aspects. With the current way of life and buying power travelling is becoming a necessity and it is also available to a larger group of people. The economic situation allows most citizens of developed countries to afford travelling. Today tourism isn't only a luxury, it's is gradually becoming a way in which we conquer the stress of everyday life.

A healthy and safe environment is crucial for the existence of a certain destination's tourism. Not many people travel to a country where the land is desolate, where there's nuclear or chemical contamination, a lot of crime or political disturbances, a high chance of a terrorist attack or contagious diseases or the chance of contamination.

The numerous crises and threats that have shaken the world in the last years had a big impact on touristic patterns and on the decisions of potential guests when they were choosing which destination to visit. The feeling of safety is part of the touristic service and one of the most important aspects in the choice of the holiday destination.

Safety is a very wide notion. We can talk about the safety of the environment, the safety of people and property, the safety of information, health, etc.

In my work I dealt with safety in tourism and the part it plays in choosing a holiday destination. The safety in tourism is affected by numerous factors, many of which are men-related: crime, violence, contagious diseases and pollution, for instance. In the last few years natural catastrophes and occurrences on which we have no effect caused many casualties, changed and destroyed the natural environment and thus had a major effect on the balance in tourism and all other activities closely connected with it.

Instead of relying on official statistical data, I based my research on the experiences and impressions of tourists. Using the questionnaire and the analyzes performed, I found that the safety, in addition to the service prices, distant destinations and holiday options, is a key role in selecting a tourist destination. I also found that when choosing a place of holiday its present some degree of fear, crime terrorism and fear of diseases and infection. In comparison with neighboring Croatia and to Italy, Slovenia is a safe tourist destination dealt with the municipality for a safe place.

The research was done during the summer of 2010 in the hotels of the township of Piran.

Key words: tourism, security, security threat, feeling of threat, touristic destination

KAZALO VSEBINE

IZJAVA O AVTORSTVU MAGISTRSKEGA DELA	iii
POVZETEK	v
SUMMARY	vi
KAZALO VSEBINE	vii
KAZALO PONAZORITEV	x
SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC IN OKRAJŠAV	xii
1 UVOD	1
2 TURIZEM	6
2.1 Slovenski turizem	6
2.2 Kakovost turističnih storitev kot element varnosti v turizmu	9
3 ČLOVEKOVA VARNOST	11
3.1 Vrednote človekove varnosti.....	12
3.2 Grožnje človekovi varnosti.....	12
3.3 Preprečevalni ukrepi za zagotavljanje človekove varnosti	17
3.4 Varnost v turizmu.....	18
3.4.1 Učinkovita varnost v turizmu	20
3.4.2 Turist v vlogi storilca.....	21
3.4.3 Turist v vlogi žrtve.....	22
4 POLICIJA IN TURIZEM	25
4.1 Dejavnosti policistov med poletno turistično sezono	25
4.2 Hotelska kriminaliteta	27
4.2.1 Hotelske tatvine	27
4.2.2 Goljufije v turistični dejavnosti	28
4.3 Ukrepi pri preprečevanju kriminala.....	29
4.4 Organiziran kriminal v turizmu.....	30
4.5 Varovanje meje in mejna kontrola	32
4.5.1 Vizumi	33
4.5.2 Schengenska meja.....	34

5 TERORIZEM	36
5.1 Mednarodni terorizem.....	36
5.2 Terorizem v Republiki Sloveniji	37
5.3 Zagotavljanje nacionalne varnosti	38
5.4 Vpliv strahu na turistične tokove.....	39
5.5 Dejavniki, ki vplivajo na odločitev o potovanju	40
5.6 Nevarne turistične destinacije	41
6 ZASEBNOST V TURIZMU	44
6.1 Področja zasebnosti.....	44
6.1.2 Osebnih podatki	45
6.1.3 Osebne razmere	46
6.1.4 Osebno stanje	46
6.1.5 Zasebnost v prostoru	47
6.2 Komunikacijska zasebnost.....	48
6.3 Informacijska zasebnost.....	49
6.3.1 Varstvo informacijske zasebnosti v Sloveniji	50
6.4 Pravna ureditev na področju zasebnosti.....	51
6.4.1 Varstvo zasebnosti z mednarodnimi predpisi	51
6.4.2 Evropski sistem varstva	52
6.4.2.1 Splošna deklaracija o človekovih pravicah in Mednarodni pakt o državljskih in političnih pravicah.....	52
6.4.2.2 Evropska konvencija o varstvu človekovih pravic in temeljnih svoboščin.....	53
6.4.2.3 Konvencija Sveta Evrope o varstvu posameznikov glede na avtomatsko obdelavo osebnih podatkov.....	53
6.4.2.4 Direktiva 95/46/ES Evropskega parlamenta in Sveta o varstvu posameznika pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov.....	54
6.4.2.5 Direktiva 2002/58/ES Evropskega parlamenta in Sveta parlamenta o obdelavi osebnih podatkov in varstvu zasebnosti na področju elektronskih komunikacij.....	54
6.4.3 Varovanje zasebnosti z ustavo in zakoni.....	55
7 VARSTVO OSEBNIH PODATKOV	56
7.1 Ustava.....	56
7.2 Zakon.....	57
7.3 Posredovanje osebnih podatkov hotelskih gostov policiji	57
7.4 Dostop do informacij zaradi javnega interesa	59
7.5 Posredovanje osebnih podatkov v postopku pred policijo	60
7.5.1 Elektronska knjiga gostov.....	61
7.5.2 Vodenje podatkov v evidenci gostov.....	61

8 ZASNOVA IN IZVEDBA RAZISKAVE	64
8.1 Predstavitev vzorca	64
8.2 Oblikovanje vprašalnika	65
8.3 Obrazložitev rezultatov	66
8.3.1 Sociodemografski podatki anketirancev	66
8.3.3 Raziskava o vprašanju, kateri dejavniki vplivajo na odločitev o kraju potovanja..	70
8.3.4 Raziskava o varnosti v občini piran.....	77
9 PREVERITEV HIPOTEZ.....	85
10 PRISPEVEK RAZISKOVANJA K ZNANOSTI OZIROMA STROKI.....	88
11 UPORABNOST REZULTATOV RAZISKOVANJA	89
12 ZAKLJUČEK.....	90
LITERATURA IN VIRI	95

KAZALO PONAZORITEV

KAZALO SLIK

Slika 1: Motivacijski model turističnega potovanja.....	41
Slika 2: Starostna struktura anketirancev	66
Slika 3: Delež anketirancev po spolu.....	66
Slika 4: Anketiranci po izobrazbi.....	67
Slika 5: Anketiranci po narodnosti	67
Slika 6: Anketiranci glede na kraj bivanja.....	68
Slika 7: Prikaz mnenja turistov o varnosti Slovenije.....	75
Slika 8: Prikaz mnenja turistov o verjetnosti terorističnega napada v Sloveniji	76
Slika 9: Prikaz mnenja turistov o verjetnosti okužb z boleznimi v Sloveniji.....	76
Slika 10: Izkušnje turistov s krajami v kraju počitnikovanja	78
Slika 11: Izkušnje turistov s krajami v hotelski sobi ali avtomobilu.....	78
Slika 12: Izkušnje turistov z grožnjami v kraju počitnikovanja	79
Slika 13: Uporaba hotelskega sefa.....	79
Slika 14: Potreba po policijski pomoči	80
Slika 15: Potreba po policijski prisotnosti	81
Slika 16: Varnost v Portorožu, po mnenju turistov	82
Slika 17: Občutek ogroženosti v Portorožu	82

SEZNAM TABEL

Tabela 1: Pregled varnostnih groženj in vloga turista glede na obliko grožnje	16
Tabela 2: Anketiranci glede na zaposlitveni status	68
Tabela 3: Vrsta strahu v domačem okolju – Slovenci.....	69
Tabela 4: Vrsta strahu v domačem okolju – tuji gostje.....	69
Tabela 5: Izkušnje turistov s krajami v domačem okolju.....	70
Tabela 6: Izkušnje turistov z vdori v njihovo bivališče	70
Tabela 7: Prikaz, ali so anketiranci menjali destinacijo potovanja zaradi ogrožene varnosti	70
Tabela 8: Prikaz, česa se pri izbiri kraja dopusta turisti najbolj bojijo – Slovenci	71
Tabela 9: Prikaz, česa se pri izbiri kraja dopusta turisti najbolj bojijo – tuji gostje.....	71
Tabela 10: Stališče domačih turistov: Zakaj ne bi izbrali določene destinacije?	72
Tabela 11: Stališče tujih turistov: Zakaj ne bi izbrali določene destinacije?	72
Tabela 12: Vpliv strahu slovenskih gostov na izbiro določene destinacije	73
Tabela 13: Vpliv strahu tujih gostov na izbiro določene destinacije.....	73
Tabela 14: Pomembnost dejavnikov za izbiro destinacije, domači gostje.....	74
Tabela 15: Pomembnost dejavnikov za izbiro destinacije, tuji gostje	74
Tabela 16: Stališče domačih in tujih gostov glede na motive, ki vplivajo na izbiro turistične destinacije, po starosti	74
Tabela 17: Stališče domačih turistov glede na varnost v določeni državi	77
Tabela 18: Stališče tujih turistov glede na varnost v določeni državi.....	77
Tabela 19: Struktura anketirancev glede na to, ali so jih v kraju počitnikovanja okradli ..	78

Tabela 20: Struktura anketirancev glede na to, ali so jim v kraju počitnikovanja vdrtli v hotelsko sobo ali avtomobil	79
Tabela 21: Struktura anketirancev glede na to, ali so jim v kraju počitnikovanja grozili	79
Tabela 22: Uporaba hotelskega sefa	80
Tabela 23: Potreba po policijskem posredovanju	80
Tabela 24: Stališče domačih in tujih gostov do prisotnosti policistov v Portorožu	81
Tabela 25: Stališče domačih in tujih gostov do varnosti v Portorožu	82
Tabela 26: Občutek ogroženosti v Portorožu	82
Tabela 27: Število domačih in tujih gostov, ki se ali se ne sprehajajo po Portorožu	83
Tabela 28: Prikaz zlorabe osebnih podatkov	83
Tabela 29: Stališče turistov do potrebe po predložitvi potnega lista ali hotelske uzance ..	83

PRILOGA

Priloga: Anketni vprašalnik

SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC IN OKRAJŠAV

ASCII	American standard Code for Information Interchange – Ameriška standardna koda za izmenjavo informacij
AVS	Avstrija
BDP	Bruto domači proizvod
BEL	Belgija
CEOS	Child Exploitation and Obscenity section – Zlorabljanje otrok in opolzko vedenje
CER	Centre for European Reform – Center za evropske reforme
CHE	Švica
DEU	Nemčija
DNK	Deoksiribonukleinska kislina, molekula, nosilka genetske informacije živih organizmov
EKČP	Evropska konvencija o varstvu človekovih pravic
ETA	Euskadi Ta Askatasuna – Baskovska separatistična, nacionalistična organizacija
EU	Evropska unija
FRA	Francija
GBR	Velika Britanija
IP NASLOV	Internet Protocol – številka računalnika v spletnem omrežju
IRA	Irish Republican Army – Irska republikanska armada
IT	Italija
IZR	Izrael
JNTO	Japan National Tourism Organization – Nacionalna japonska turistična org.
MAG	magisterij

MNZ	Ministrstvo za notranje zadeve
MZZ	Ministrstvo za zunanje zadeve
NOR	Norveška
NPU	Nacionalni preiskovalni urad
OZN	Organizacija Združenih narodov
POL	Poljska
RUS	Rusija
SDČP	Splošna deklaracija o človekovih pravicah
SE	Svet Evrope
SIS	Schengen Information System – Centralni schengenski informacijski sistem
SLO	Slovenija
SNAV	Svet za nacionalno varnost
SPEC	specializacija
STO	Slovenska turistična organizacija
SSL	Secure Socket Layer – certifikati za varne elektronske transakcije
SVE	Švedska
UKR	Ukrajina
UNSTAT	Statistična zveza združenih narodov
USA	United States
WTO	World tourism organization
WEF	World Economic Forum
ZDIJZ	Zakon o dostopu do informacij javnega značaja
ZPOL	Zakon o policiji
ZPPreb	Zakon o prijavi prebivališča

ZTuj	Zakon o tujcih
ZVOP	Zakon o varstvu osebnih podatkov
ZVS	Zakon o verski svobodi

1 UVOD

V magistrskem delu obravnavam področje varnosti kot pomemben dejavnik turističnega obiska v občini Piran. Ker je turizem v občini Piran ena od najpomembnejših dejavnosti, saj zaposluje veliko število ljudi in je pomemben vir dohodka v tej občini, sem se odločila raziskati prav to področje. Turizem ni samo prenočitev in prehrana, je kompleksen pojav, ki povezuje turistično storitev, zdravstvo, policijo, trgovino, celotno komunikacijsko in komunalno infrastrukturo, ekologijo, kulturo zabave. Od vsega tega so odvisni turistični obisk, počutje turistov in ekonomska uspešnost turistične dejavnosti.

Turizem temelji na izhodiščnih potrebah in vrednotah sodobnega človeka, zato je turistično povpraševanje na globalni in dolgoročni ravni eno najstabilnejših poslovnih področij. Veliko držav – ne glede na ekonomsko razvitost, politično usmerjenost in kulturno različnost – poudarja razvoj turizma kot svojo strateško razvojno usmeritev. Varnost je subjektivna kategorija in turist na osnovi lastne zaznave definira nivo varnosti. Potencialni turist si oblikuje mnenje o stopnji varnosti, temu sledita oblikovanje javnega mnenja ter intenzivnost turističnih tokov. Glede na dogodke v svetu je v sodobni družbi prisotna nenehna negotovost, ki ogroža mir, varnost in razvoj. Ta negotovost se prenaša na turistične trende, kar še stopnjujejo javni mediji s prenosom posameznih informacij v globalni informacijski prostor. Turizem in njegov razvoj sta zaradi bistvenih sprememb varstvenega okolja in pojava novih varnostnih groženj postala veliko bolj ranljiva. Potencialni turist se s temi grožnjami srečuje in tudi na podlagi tega se odloča, ali bo in kam bo potoval.

Strah turista prisili, da se izogne predmetu ali okoliščinam, ki se jih boji. Ker smo bili v zadnjih nekaj letih priča številnim terorističnim napadom, se tudi pri ljudeh vedno pogosteje pojavlja strah pred terorizmom. Visoka stopnja kriminala prav tako ogroža turizem in škoduje turističnemu razvoju. Temu botruje predvsem medijsko poročanje v svet ter stereotipno mišljenje. Strah pred vojnami in nestabilnimi političnimi razmerami vpliva na poslovno in razvojno stagnacijo. V zadnjih desetih letih je vedno bolj prisoten tudi strah pred boleznimi in okužbami, zaradi katerega se veliko potencialnih turistov odloča ostati v domačem kraju.

Teroristični napadi, naravne katastrofe, razne bolezni in virusi, državni udari in upori, ki so se zgodili v zadnjih 10 letih, pomenijo za človeštvo prelomnico novega tisočletja. Ob vsaki taki grožnji in pojavu je veliko žrtev. Ljudje so prizadeti, bežijo, mediji prenašajo grozljive podatke in slike v globalni prostor. Države pa opozarjajo pred novimi nevarnostmi in grožnjami.

Bolezni in virusi, katerim smo prav tako priča v teh letih, vplivajo na odločitve ljudi, da ne bodo obiskali določene destinacije ali da sploh ne bodo potovali, saj bi tako prišli v stik z drugimi turisti in ogrozili svoje življenje. Na naravne nesreče v večji meri ne moremo vplivati in je predvsem od narave odvisno, kdaj se bo obrnila proti nam. S svojim početjem, znanjem in napredno tehnologijo lahko človek vpliva in omili posledice naravnih

katastrof. Lahko predvidi in prepreči katastrofalne posledice teh dogodkov, če že narave ne more ustaviti.

Kako je predvidena varnost turizma v prihodnosti in kakšno vlogo ima policija pri zagotavljanju varnosti? Slovenija ima kapitalno varnost in stabilnost, bogata znanja, naravne danosti in zanimivosti. To moramo izkoristiti z inovativnostmi v turizmu. Delati moramo na prepoznavnosti in biti prisotni v sodobnem komunikacijskem omrežju. Slovenija velja za varno turistično destinacijo z odlično perspektivo, vendar nas v svetu velikokrat še vedno vidijo kot del nemirnega Balkana.

Predmet raziskovanja je pojav varnostnih groženj, ki najbolj vplivajo na turizem. V največjem obsegu bodo predstavljeni grožnje, ki izvirajo iz organiziranega kriminala in terorističnih dejanj, ter njihov vpliv na turistične tokove. Raziskala sem, v kolikšni meri je med turisti, ki počitnikujejo v občini Piran, prisoten strah pred določenimi grožnjami.

Zasebnost je ena najpomembnejših in najbolj ogroženih človekovih pravic v sodobni družbi, zato se bom v nadaljevanju naloge dotaknila tudi zasebnosti in njenega ogrožanja v turistični stroki.

Problem, do katerega prihaja v turističnem gospodarstvu in na sploh v današnjem okolju, je pojav groženj in njihov vpliv na turistični obisk. Slovenija je zaradi svoje geografske lege območje, ki je ugodno tudi za razvoj kriminalitete. Turist je tudi bolj ogrožen kot stalno prebivalstvo. To vidimo zlasti na primerih prostorske in časovne gostitve nekaterih vrst kaznivih dejanj. Ta se zgodijo predvsem v glavni turistični sezoni in ob določenih prireditvah. Celotni spekter hotelske ponudbe je tesno povezan z varnostjo, saj gostje pripisujejo vedno večji pomen povezanosti med občutkom varnosti in dobrim počutjem.

Hipoteze, ki jih bom s pomočjo raziskave ovrgla ali potrdila, so sledeče:

H1 Turisti, glede na nacionalnost, zaznavajo različne vrste strahu.

H2 V obravnavani občini vlada visoka stopnja varnosti.

H3 Turisti vseh starosti izbirajo turistične destinacije predvsem glede na njihovo varnost.

H4 Predpostavljam, da turisti štejejo Slovenijo za varnejšo kot Hrvaško in Italijo.

H5 Sodobne grožnje varnosti negativno vplivajo na obstoj in razvoj turizma v destinaciji ter v širši regiji in svetu kot celoti.

V magistrski nalogi bom analizirala dejavnike varnostne kulture v Republiki Sloveniji, natančneje v občini Piran. Na podlagi te raziskave so moji **cilji** naslednji:

- opredeliti pomen in razsežnosti varnosti v turizmu;

- analizirati vrste strahu, ki jih zaznava turist v kraju, kjer počitnikuje; lahko je to strah pred terorizmom, kriminalom, raznimi boleznimi in naravnimi katastrofami;
- opredeliti in opisati vire tveganj in groženj, ki vplivajo na turistični obisk določene destinacije;
- ugotoviti, v kakšni meri grožnje varnosti vplivajo na obisk določene destinacije;
- ugotoviti, kakšno mnenje imajo turisti o varnosti v Republiki Sloveniji in ali menijo, da je Slovenija varnejša destinacija od sosednjih Italije in Hrvaške;

Glavni **namen** magistrskega dela je širše predstaviti problem varnosti ter opozoriti na posledice, ki jih povzročajo grožnje varnosti turističnemu gospodarstvu ter posledično tudi drugim gospodarskim subjektom. Moj namen je tudi poudariti vlogo policije pri zagotavljanju dobrih varnostnih razmer v času turistične sezone ter pri razvoju turizma, zato bom navedla ukrepe policije pri preprečevanju kriminala in goljufij. Opredelila bom vlogo policije pri varovanju meje in mejni kontroli.

Turističnim podjetjem in podjetjem, ki se ukvarjajo z varnostjo, predvsem pa policiji, bom predstavila informacije o dejanskem stanju varnosti v občini Piran ter na podlagi ugotovitev podala mnenje in predloge, kako lahko vplivajo na uspešnost in še izboljšajo varnostne razmere v obravnavani občini. Poznavanje problematike nevarnosti in zavedanje groženj sta namreč predpogoja, da lahko poskrbimo za ustrezno varnost v turistični destinaciji. V primeru, da do groženj in neprimernih dejanj že pride, pa uporabimo ukrepe za njihovo preprečevanje in obvladovanje.

Ocena opravljenih raziskav – na področju varnosti in turizma ni veliko napisanega. Obstajajo zborniki raznih posvetov, članki iz časopisov in revij ter članki z interneta. Knjige so pretežno v tujem jeziku (angleškem, hrvaškem), pa še te starejših izdaj, zato podatki v njih niso več aktualni. Grožnje varnosti se iz leta v leto zelo spreminjajo in vedno nastajajo nove. Prihaja do novih oblik kriminala in groženj, s tem pa do novih ukrepov in oblik preprečevanja. V Sloveniji so bili izdani zborniki posvetov, ki so rezultat dela strokovnjakov s področij turizma, policije, politike ter drugih. V njih so zbrane različne raziskave in analize, ki služijo pregledu dejanskega stanja določenega obdobja. Raziskave so podkrepjene s statističnimi podatki, pridobljenimi s pomočjo policijskih virov in virov turističnih organizacij. Zborniki nam prikazujejo predvsem neko splošno stanje o zasedenosti turističnih krajev, številu opravljenih kaznivih dejanj. Konkretna raziskava na področju varnosti in turizma v občini Piran še ni bila narejena. Raziskava, ki jo bom opravila, bo predstavljala novost na tem strokovnem področju. Predstavljala bo pregled dejanskega stanja, ki bo temeljil na izjavah in odgovorih turistov, ki počitnikujejo v občini Piran. Tema, ki sem si jo izbrala, je aktualna, saj se vsak dan srečujemo z grožnjami, ki ogrožajo našo varnost in življenje. Pri tem je turist še posebno izpostavljen.

Metode raziskovanja – magistrska naloga je oblikovana tako, da zajema teoretični in praktični del. Teoretični del je nastal na podlagi preučevanja in analize vsebin pisnih virov – časopisnih člankov, strokovne literature, internetnih virov in druge strokovne literature. V teoretičnem delu sem uporabila metodo deskripcije. Z njo sem proučila teoretične podlage, ki so nam dale celovit pregled nad obravnavano tematiko in osnovo empiričnemu preverjanju zastavljenega modela. Na podlagi teoretičnih spoznanj sem se lotila empirične raziskave s pomočjo anketnega vprašalnika.

Analizirala sem anketne vprašalnike, zbrane med turisti, ki so počitnikovali v občini Piran.

Poleg izbrane literature sem uporabila tudi metodo proučevanja in analize primerov iz prakse ter metodo usmerjenih intervjujev. Vključila sem tudi lastno znanje, pridobljeno s prakso s področja turizma ter s študijem na magistrskem programu.

Celotno delo je razdeljeno na dvanajst poglavij. V uvodnem delu predstavljam problem in predmet raziskave s postavljenimi hipotezami, ki sem jih na koncu magistrskega dela ovrgla oziroma potrdila. V tem delu so predstavljeni namen in cilji. Ocenila sem dosedanje raziskave na tem področju ter prikazala, katere metode sem uporabila v raziskavi.

V drugem poglavju sem predstavila turizem kot pomembno gospodarsko dejavnost in njegov pomen v družbi ter v turistični destinaciji. Poudarila sem pomen slovenskega turizma in povezanost le tega z drugimi panogami. Opredelila sem kakovost turističnih storitev kot element varnosti v turizmu.

V tretjem delu z naslovom Človekova varnost sem predstavila varnost kot eno najbolj osnovnih in najpomembnejših človeških vrednot. Izpostavila sem grožnje človekovi varnosti ter preprečevalne ukrepe za zagotavljanje človekove varnosti. Osredotočila sem se na varnost v turizmu in na vprašanje, kakšna je učinkovitost na tem področju.

V četrtem poglavju sem poudarila povezanost in vlogo policije pri zagotavljanju varnosti v turizmu. Opisala sem dejavnosti policistov pri zagotavljanju varnosti v poletni turistični sezoni. Opredelila sem turista v vlogi žrtve in v vlogi storilca. Proučila sem problem hotelske kriminalitete, predvsem hotelsko tatvino, in goljufije v turistični destinaciji ter ugotavljala, katerih ukrepov se poslužuje policija pri preprečevanju kriminala. Proučila sem dejavnost varovanja meje ter mejno kontrolo, pomen schengenske meje in vizumov.

V petem poglavju sem opredelila terorizem, mednarodni terorizem in terorizem v republiki Sloveniji ter zagotavljanje nacionalne varnosti. Raziskala sem vrste strahu ter vpliv strahu na turistične tokove. V tem poglavju sem opredelila tudi nevarne turistične destinacije.

V šestem poglavju sem najprej opredelila, kaj je zasebnost. Navedla sem področja zasebnosti in njihovo povezavo s turizmom. V nadaljevanju so podrobneje prikazani osebni podatki turista, komunikacijska in informacijska zasebnost ter varstvo informacijske zasebnosti. V drugem delu tega poglavja me je zanimala predvsem pravna ureditev na področju zasebnosti v Sloveniji ter Evropski Uniji.

Vsebina sedmega poglavja je varstvo osebnih podatkov ter pravno varstvo na tem področju, s poudarkom na osebnih podatkov turistov. V nadaljevanju tega poglavja sem

opredelila elektronsko knjigo gostov, posredovanje podatkov policiji ter dostop do informacij zaradi javnega interesa.

V osmem poglavju sem opisala, kako sem izvedla raziskavo ter katerih tehnik sem se posluževala. Za razumevanje in interpretacijo omenjene problematike so nam bili poleg skromnega dela tiskanih virov v pomoč predvsem ustni viri ter podatki, ki sem jih dobila s pomočjo ankete.

V devetem poglavju sem obrazložila rezultate, ki sem jih dosegla z raziskavo. Eden od ciljev naloge je analiza groženj, ki vplivajo na turistični obisk. S pomočjo odgovorov turistov sem dobila odgovor na vprašanje, kaj turista v turistični destinaciji najbolj ogroža. Prišla sem do podatkov o številu kaznivih dejanj. Grafično sem prikazala določene ugotovitve in jih primerjala. Poudarila in osvetlila sem problematiko varnosti v turizmu v obravnavani občini.

V uvodu magistrske naloge sem postavila pet hipotez. V tem delu sem s pomočjo raziskave našla odgovore, s katerimi sem potrdila ali zavrnila hipoteze.

Menim, da je ob zelo skopi domači literaturi vsaka nova raziskava prispevek k spoznavanju omenjene problematike. Rezultati bodo uporabni predvsem v turistični stroki, ki bo pridobila povratne informacije hotelskih turistov. Ugotovila bom, kje so pomanjkljivosti na področju varnosti in kako jih odpraviti. Policiji bom predstavila rezultate, ki so povezani z njihovim delom.

Raziskovalno področje, ki ga obravnava vsebina magistrskega dela, je deležno manjše pozornosti s strani raziskovalcev. V znanstveni literaturi je opaziti pomanjkljivosti pri obravnavi varnosti v turizmu. V tem poglavju sem predstavila pomen te raziskave in predlagala, kako lahko raziskava z določenimi ukrepi pripomore k izboljšanju stanja na tem področju. Že samo zavedanje, da je varnost v turizmu ključnega pomena, je korak naprej v tej stroki.

V zaključku bom predstavila strokovno delo. Strnjeno bom prikazala spoznanja, dejstva in ugotovitve analiziranega dela.

2 TURIZEM

Po WTO (1991) je definicija turizma: »Turizem so vse aktivnosti ljudi, ki so usmerjene v potovanja in bivanja v krajih, ki niso njihova glavna ali stalna bivališča, zaradi počitka, posla ali kakega drugega namena.«

Zakaj sploh ljudje potujemo in odhajamo na počitnice? Glavni in najpogostejši motivi potovanj so predvsem, da menjamo okolje, da spoznamo nove ljudi in kulture, naravne lepote, da se spočijemo, obiščemo sorodnike in prijatelje, krepimo zdravje, telo in um ter širimo duhovno bogastvo. Turisti se odpravijo na počitnice v upanju in prepričanju, da bodo zadovoljili svoje potrebe. Zgodi se tudi, da turist ne razkrije pravega razloga in motiva za potovanje. Velikokrat ljudje potujejo zaradi statusa, da se pohvalijo pred prijatelji, ko bodo prišli nazaj. Tak motiv je značilen za japonske turiste. Za njih je najbolj pomembno, da ob prihodu domov pokažejo slike, kjer so se slikali, npr. v Benetkah, Rimu ali kakem drugem svetovno znanem turističnem kraju.

Turizem je bil že od nekdaj prisoten na našem širšem območju. Nekoč se je potovalo zaradi zdravstvenih, verskih, športnih ali glasbenih vzgibov. Potovanja so si lahko privoščili samo bogati. Danes turizem ne predstavlja samo luksuzno dobrino posameznih premožnih ljudi, temveč je eden od najširših in najbolj množičnih sodobnih družbenih pojavov. Je izrazito multidisciplinarna, gospodarska in storitvena panoga, ki vključuje in povezuje še vrsto drugih dejavnosti. Turizem zajema celoto odnosov, razmer, obnašanj in delovnih procesov, ki se nanašajo na potovanja in začasno bivanje ljudi zunaj kraja njihovega stalnega bivanja. Sodobna družba zagotavlja ljudem pravico do dela in do počitka, s tem pa tudi pravico do sprostitve, razvedrila, oddiha in dopusta.

Turizem je dejavnost, kjer je v ospredju človek. Na eni strani kot turist, ki je uporabnik ponujenih storitev, na drugi strani pa kot turistični delavec, ki te storitve ponuja. Turistični sektor je danes eden največjih in najhitreje rastočih gospodarskih sektorjev na svetu. Pomemben je za gospodarsko rast in razvoj, prispeva k večjemu številu zaposlenih, viša prihodke ljudi in igra pomembno vlogo pri odpravljanju revščine v državah v razvoju. Turizem prispeva okoli pet odstotkov k svetovnemu BDP in okoli 7 odstotkov k svetovni zaposlenosti. Od leta 1950 do 2010 mednarodni turizem raste v letnem povprečju 6,2 odstotkov in s 25 milijonov na 940 milijonov. V letu 2010 je svetovni turizem generiral 919 milijard dolarjev. Od tega, z mednarodnimi prihodi 693 milijard dolarjev. Svetovna turistična organizacija je v letu 2011 napovedala rast z mednarodnimi prihodi od 4 in 5 odstotkov (UNWTO, 2011) .

2.1 SLOVENSKI TURIZEM

Prva potovanja v Slovenijo so se pojavila že kot romanja ter obiski določenih prireditev. Vrhunec slovenskega turizma pa je bil v poznih osemdesetih letih prejšnjega stoletja, ko je število prihodov znašalo skoraj tri milijone.

Turizem ima pomembne multiplikativne učinke na gospodarski in družbeni razvoj države in predstavlja eno od strateških razvojnih usmeritev slovenske države. Razvoj turizma na nacionalni, regionalni in lokalni ravni izraža temeljni javni interes države. Vlada RS v okviru svojih aktivnosti za spodbujanje razvoja turizma zagotavlja systemske pogoje razvoja, promocijo slovenskega turizma in razvojne spodbude za njegov podjetniški in tržno-marketinški razvoj. Zakon o spodbujanju razvoja turizma določa, da je načrtovanje, organiziranje in izvajanje politike spodbujanja razvoja turizma na ravni turističnega območja v pristojnosti občin. Občine pa pri načrtovanju, organiziranju in izvajanju politike spodbujanja turističnega razvoja upoštevajo smernice Strategije slovenskega turizma. Organiziranost in temeljne usmeritve slovenskega turizma uravnava Zakon o pospeševanju turizma (Ur. L. RS, št. 57/1998) in resolucija o strateških ciljih na področju razvoja turizma v RS s programom aktivnosti in ukrepov (UR. L. RS, št. 7/1995).

Obravnavana občina Piran je z glavnim turističnim centrom Portorožem zelo privlačna turistična destinacija, ki je obiskovalce privabljala že v antiki. Pravi turistični razvoj pa se je začel konec 19. stoletja, z zamisljo in načrtom izgradnje takrat najbolj razkošnega zdraviliškega hotela. Arheološke najdbe pričajo o številnih posestvih, »rustičnih« vilah, gospodarskem razvoju in živahni trgovini že v rimskem času. Najpomembnejšo vlogo pri zgodovini turizma v Portorožu je igral samostan Sv. Lovrenca, kjer so patri benediktinci z zelo koncentrirano morskovo vodo – slanico in solinskim blatom zdravili revmatske bolezni, vodenico in druga takratna obolenja. Skozi zgodovino so številne generacije različnih rodov uživale ugodje milega podnebja, čistega zraka in morske vode ter uspešnega zdravljenja s slanico in solinskim blatom. Prihod številnih gostov s celega predela Avstro-Ogrske je narekoval gradnjo številnih novih vil in penzionov ter izgradnjo predhodnika hotela Palace, »Zdraviliškega hotela Palace«, ki je zaslovel kot najlepši hotel na jadranski obali. Skokovit turistični razvoj sta prekinili svetovni vojni. Šele po letu 1960 si je Portorož turistično opomogel in dobil današnjo podobo. V tistem času so bili zgrajeni številni hoteli, ki so omogočali razvoj masovnega turizma. Spremenila se je tudi struktura turistov. Nekoč so Portorož obiskovali samo petični in bogati turisti, sedaj pa so turistične storitve dostopne tudi širši množici ljudi (Občina Piran, 2011).

Glavne privlačnosti posamezne destinacije so najpomembnejši faktor, zaradi katerega sploh pride do turistične aktivnosti v posameznem kraju. V primeru piranske občine aktivnost generira več privlačnosti, med katerimi sta najpomembnejši morje in klima. Privlačnost destinacije omogoča turistom široko paleto aktivnosti, med katerimi med poletno turistično sezono prevladuje koriščenje morja in sonca, v drugih obdobjih leta pa tudi mila klima, termalne storitve, bogata zgodovina tega območja in druge privlačnosti. Portorož je bil že od nekdaj pomembna destinacija igre željnih turistov, saj so bile na tem območju prisotne igralnice. Tudi kongresni turizem ne gre zanemariti, saj številni hoteli ponujajo organizacijo kongresov in drugih srečanj ter bistveno pripomorejo k obisku hotelov v »mrtvi sezoni«.

Elementa, ki zelo vplivata na obisk določene destinacije, sta dostop in vsekakor infrastruktura. Privlačnosti določenega kraja so lahko velike, vendar brez primerne dostopa ostajajo za večino prikrite in neizkoriščene. Ceste, ki vodijo do Pirana in njegovih

privlačnosti, so ponekod že dotrajane in potrebne obnove. Ob poletnih vikendih pa pride zaradi prevelikega števila avtomobilov do prometnih zamaškov in zaradi tega do nejevolje turistov. Infrastrukturo starega mestnega jedra in posameznih krajev bi bilo potrebno obnoviti in narediti bolj privlačno. Zaradi dotrajanosti je večkrat vprašljiva tudi varnost turistov.

Kulturni motiv potovanj je bil v Sloveniji v ospredju vse do prve svetovne vojne, v letih pred drugo svetovno vojno pa je bil turizem še vedno privilegij manjšine. Povojni čas je prinesel gospodarsko rast, povečano potrošništvo, s tem pa tudi turistično povpraševanje in potrošnjo. Glavni motiv turističnih potovanj so postali tako imenovani »3 S« (sonce, morje, pesek). V šestdesetih letih je porasel masovni turizem, ki je ponujal standardizirane proizvode. V tem obdobju se je razcvetel tudi masovni turizem v občini Piran. Portorož je začel dobivati sedanjo podobo s številnimi hoteli, ki so bili namenjeni masi ljudi. V ospredju niso bili več petični gostje, ki so si do sedaj lahko privoščili luksuzni hotel ali posamezne vile.

V letu 2010 je bilo v turističnih nastanitvenih objektih v Sloveniji evidentiranih 3.006.272 prihodov turistov in 8.906.399 prenočitev. Povprečna doba bivanja je znašala 3 dni. Največ turistov je bilo nastanjenih v hotelih, več kot 5.491.000 prenočitev ali 62 odstotkov vseh prenočitev. Največje število prenočitev je bilo zabeleženih v zdraviliških občinah, sledijo gorske občine, v katerih je bilo 2.090.410 prenočitev, obmorske občine z 1.981.141 prenočitvami, v Ljubljani je prenočevalo 739.453 turistov ter v ostalih občinah 1.107.752. Med dvanajstimi statističnimi regijami je bilo v letu 2010 največ prenočitev ustvarjenih v obalno-kraški regiji (23,2 odstotkov), gorenjski (17,8 odstotkov) in savinjski regiji (14,8 odstotkov). Po podatkih Banke Slovenije so tuji turisti v letu 2010 v Sloveniji potrošili 1.742.999.000 evrov. Po narodnosti prevladujejo Italijani, teh je 19,8 odstotkov, sledijo jim Avstrijci in Nemci z 12 odstotkov (STO, 2010).

Turizem nima samo dobrih strani. Ko na primer govorimo o masovnem turizmu, se dotaknemo onesnaževanja, vizualno s smetmi. Nato so tu še povečana poraba vode, izpusti plinov zaradi prometa, hrup. Ne gre zanemariti preoblikovanja pokrajine z neprimerno infrastrukturo turističnih podjetij. V zadnjih dveh letih na našo obalo prihaja kar nekaj ladij za križarjenja. Resda tovrstni turisti pustijo v Sloveniji veliko denarja in v svet ponesejo lepoto Slovenije, ampak tudi količina smeti, ki jih ladja odloži, ni zanemarljiva. Ko ladja pride v naše morje, izpusti velike količine vode, ki jo je načrpala v drugem morju, s tem izpusti tujerodne vrste organizmov, ki se naselijo v našem morju in s pomočjo vedno bolj toplega morja ogrožajo naše avtohtono morskoro rastje in živalstvo. Turizem lahko uniči tudi avtohtono kulturo, tako da se skomercializirajo tradicionalni dogodki, festivali. Spremenijo se tradicionalne vrednote in na splošno se avtohtone kulture prilagodijo okusom turistov in postanejo predmet trgovanja.

Turistično infrastrukturo je potrebno oblikovati tako, da se zaščiti naravo, njen ekosistem in biološko raznolikost ter kulturno dediščino. Pomembno je, da je razvoj turizma zasnovan v skladu z zmogljivostmi okolja. Le z lepo naravo in ohranjanjem okolja lahko ohranimo kakovosti naše turistične ponudbe in z njo konkuriramo drugim državam.

2.2 KAKOVOST TURISTIČNIH STORITEV KOT ELEMENT VARNOSTI V TURIZMU

Varnost je nenadomestljiva sestavina sodobne turistične ponudbe, njene kakovosti in razvoja. To spoznanje nas spodbuja, da ji v turizmu posvečamo večjo strokovno, poslovno in človeško pozornost. Vedenje o tem, kaj stranka oz. gost pričakuje, je prvi in verjetno najbolj kritičen korak h kakovostni storitvi. Pomembno je, da predvidimo pričakovanja, da gostom ponudimo tisto, kar od nas zahtevajo in pričakujejo. Sem spada tudi varnost. Varnostne storitve so sestavni del turističnih storitev in eden od pogojev, ko se turist odloča, kje bo potoval ali dopustoval. Turista zanima pozitivna klima, sproščeno vzdušje, prijaznost, gostoljubnost, medsebojno razumevanje, spoštovanje človekovih pravic, občutek zaželenosti in vsestranske varnosti (Rožič, 2006, str. 10) Turisti naj občutijo osnovne vrednote varnosti na meji, v hotelu, v prehranjevanju, prometu, trgovini, banki, na poti v planine, na prireditvi, na vodi in v okolju, kjer prenočujejo in se družijo z domačini.

Zadovoljni potrošnik pove povprečno trem ljudem o dobrem izdelku ali storitvi, nezadovoljen potrošnik pa se pritoži približno enajstim ljudem. Tako se širi tudi informacija o določeni destinaciji in turistični organizaciji. Tukaj se sprašujemo, ali je za turista in njegovo varnost dovolj poskrbljeno in ali so turistični objekti dovolj dobro, sodobno in varno opremljeni. Pot do kakovostne storitve pa vodi do spoznanja potreb, hotenj in pričakovanj gostov. Vsak človek ima hierarhijo potreb, ki jim po njihovi zapolnitvi sledijo želje in pričakovanja. Potrebe so psihološka stanja, ki morajo biti zadovoljena, če se želimo počutiti zdravi, zadovoljni in varni. Pričakovanja v zvezi z varnostjo so pomemben vidik kakovosti storitev v turizmu. Kakovost zagotavljanja varnosti na turistični destinaciji je osrednji motiv za ponovni obisk določenega turističnega kraja (Ambrož, 2005, str. 5).

V Sloveniji turizem napreduje, vsako leto se povečuje število turistov z različnih delov sveta in to dokazuje, da je naša država varna in tudi zato vabljiva, čeprav so pri promociji naše turistične ponudbe še premalo poudarjene vrednote varnosti, ki so sestavina našega turizma in bistveni element kakovosti turistične storitve. Pri uresničevanju varnosti v turizmu je zelo pomembna vloga države, njenih organov in drugih strokovnih in izobraževalnih ustanov. Zlasti je potrebno zagotavljati učinkovite, pravočasne in objektivne informacije, obveščati ljudi in jih ozaveščati.

Čeprav varnost predstavlja enega pomembnejših elementov kakovosti hotelske storitve, žal ugotavljamo, da skorajda noben nacionalni sistem kategorizacije hotelov temu elementu kakovosti ne posveča večje pozornosti. Tudi novi sistem kategorizacije hotelov ne, saj je obveljalo stališče predlagatelja novega sistema kategorizacije, da zadeve, ki se urejajo z drugimi normativnimi akti (kot npr. varstvo pri delu, požarna varnost, HACCP, varnost pred utopitvami v bazenih ipd.), niso predmet pravilnika o kategorizaciji. Vprašanju varnosti se je v celoti izognil tudi Pravilnik o minimalnih tehničnih pogojih in o minimalnem obsegu storitev za opravljanje gostinske dejavnosti (UR. L. RS, št. 52/2008).

Za večino hotelskih kategorizacijskih sistemov je značilno, da posvečajo pozornost predvsem tehničnim vidikom kakovosti, manj pa storitvam oziroma t. i. mehkim delom ponudbe hotelov. Slovenski sistem kategorizacije hotelov, z uvedbo izbranih oziroma neobveznih elementov, pri določitvi kategorije upošteva tudi vsebino dodatne ponudbe in nadstandardno opremljenost hotelov. Za slovenski sistem kategorizacije hotelov lahko ugotovimo, da je od 375 elementov, ki so zajeti v kategorizacijskem listu, vsaj 23 takih, ki jih lahko posredno uvrstimo med elemente hotelske varnosti. V evropskem prostoru se je v zadnjem desetletju uveljavil sistem določanja kakovosti hotelov s hotelskimi zvezdicami. Pri tem analize povpraševanj hotelskih gostov kažejo, da je kakovost za vse kategorije hotelov enako pomembna, to pa pomeni, da hotelski gostje obravnavajo kakovost kot pomemben kriterij odločanja. Za različno kategorijo hotela se njihova pričakovanja spreminjajo, odvisno od tega, kakšno raven kakovosti so pripravljene plačati. Iz navedenega izhaja, da imajo gosti v vseh kategorijah podoben odnos do vprašanja kakovosti hotelske ponudbe ter enak odnos do varnosti, vendar si lahko glede na razpoložljiva sredstva privoščijo različno raven kakovosti oziroma število hotelskih storitev (Cvikl, 2011, str. 82–87).

Na odločitev, v katero turistično destinacijo se bomo odpravili na počitnice, vplivajo naši motivi in potrebe, vrednote, stališča in predsodki, ki jih imamo do določene države ali naroda. Percepcija kakovosti varnosti je izid kognitivne presoje turistov in pogosto ni plod lastnih izkušenj. Pozitiven izid skladnosti njihovih pričakovanj in izkušenj je motiv za ponovitev turistične storitve. Po drugi strani pa turisti zelo hitro reagirajo na upad kakovosti varnostnih storitev, s katerimi imajo slabe izkušnje, in tako imenovanih »tihih« destinacij, o katerih nimajo informacij o varnosti in se lahko zanesejo samo na lastno percepcijo ogroženosti (Ambrož, 2002).

Kakovost zagotavljanja varnosti v turističnem kraju je najpomembnejši dejavnik pri odločitvi za ponovitve storitev. Varnostni ukrepi morajo temeljiti na pravičnem obravnavanju turistov, na iskreni skrbi za varnost, na enakem pristopu do vseh ne glede na njihov družbeni status, na inovativnosti in znanju, na razvojni usmerjenosti zagotavljanja varnosti, na sposobnosti varnostnih organov in njihovi zanesljivosti, na razumevanju varnostnih razmer in na transparentnosti njihovih ukrepov (Ambrož, 2002, str. 15).

3 ČLOVEKOVA VARNOST

Definicijo človekove varnosti so zapisali v poročilu o človekovem razvoju Razvojnega programa Združenih narodov iz leta 1994. Ta definicija je razdelila človekovo varnost na sedem kategorij: ekonomsko, okoljsko, zdravstveno in politično varnost ter varnost glede preskrbljenosti s hrano, osebno varnost posameznika ter varnost skupnosti (Thomas in Tow, 2002, str. 177–192).

Varnost je stanje, v katerem je zagotovljen uravnotežen fizični, duhovni in duševni ter gmotni obstoj posameznika in družbene skupnosti v odnosu do drugih posameznikov, družbene skupnosti in narave.

Na človekovo varnost se veže tudi nacionalna varnost. Tu gre za prizadevanje države, da zagotovi varnost vsem članom družbe pred ogrožanjem od zunaj (posegi, napadi, okupacija, blokada idr.) in znotraj družbe (ogrožanje reda in miru, kriminal). Tradicionalno se je pojem varnosti povezoval predvsem z vojaško obrambo ozemlja držav. Dandanes pa se varnost nagiba na področja, ki izhajajo iz naslova kriminala, terorizma ter družbenih in ekonomskih neenakosti (Grizold, 1999, str. 23).

Najprej in najbolj neposredno občuti posameznik svoje individualne potrebe. Med njimi je tudi potreba po varnosti. Če je slednja zadovoljena, mu omogoči kakovostni obstoj in razvoj. Individualna varnost je vedno relativna, ker je odvisna od namenov in dejanj drugih članov sodobne družbe, ki lahko prispevajo k varnosti drugih ali pa jo ogrožajo.

Človekova varnost in tradicionalni koncept varnosti nista povsem ločeni. Med njima je pozitivna povezanost, saj je državna varnost sredstvo zagotavljanja človekove varnosti in obratno, visoka raven človekove varnosti zagotavlja vladam, režimom in državam legitimnost. Po drugi strani pa je med njima negativna povezanost, saj so lahko režimi, ki so navzven agresivni in notranje represivni, glavni viri ogrožanja človekove varnosti.

Današnje razumevanje pojava varnosti je nujno celostno. Vključuje namreč vse vidike človekovega obstoja in delovanja v družbi (npr. ekonomski, socialni, politični, obrambni itd.) ter vse ravni njegovega povezovanja in oblike družbenega organiziranja (regionalno, nacionalno, mednarodno in svetovno). Varnost se nanaša tako na posameznika, družbo in državo kot na mednarodni sistem. Sodobni varnostni vzorec se navzven obravnava v obliki štirih temeljnih konceptualnih okvirov (Grizold, 1999, str. 24):

- individualna varnost,
- nacionalna varnost,
- mednarodna varnost,
- globalna varnost.

3.1 VREDNOTE ČLOVEKOVE VARNOSTI

Vsi ljudje cenimo in vrednotimo različne stvari, predmete, dejavnosti, osebe. Različni pojavi imajo za nas različno vrednost, privlačnost, so za nas bolj ali manj zaželeni. Pojmom, ki se nanašajo na stvari in kategorije, ki jih visoko vrednotimo, za katere si prizadevamo, pravimo vrednote (Musek, 1993, str. 69).

Različni ljudje imajo različne vrednote, nekatere vrednote pa so skupne veliki večini ljudi in jih lahko označimo za splošne ali univerzalne. Poleg tega si vsaka družba ali kultura prizadeva, da bi uveljavila svoje osnovne vrednote, ki naj bi jih njeni pripadniki priznavali in se po njih ravnali. Posamezne vrednote imajo za posameznike dinamično, motivacijsko vrednost, pomenijo cilje, h katerim posamezniki in družbene skupnosti težijo (Trunkl, 2003, str. 57).

Vrednote, ki se pogosteje pojavljajo v raznih izpeljavah, ekonomskih in političnih pristopih, so preživetje, varnost, svoboda, dobrobit in dostojanstvo. Izpolnitev teh vrednot bi naj omogočila stanje osvobojenosti od strahu in osvobojenosti od potreb. Fizična varnost in dobrobit tvorita osebno varnost, ki pomenita zaščito telesa pred bolečino in uničenjem in manjšo stopnjo fizične dobrobiti, ki se nanaša na izpolnitev temeljnih telesnih potreb. Osebna svoboda pa se nanaša na svobodno izbiro posameznika v življenju in svobodo združevanja ali povezovanja za kulturne, politične, socialne ali ekonomske namene. Ogroženost preživetja in svobode namreč ne dopušča doseganja drugih, višjih vrednot, med njimi tudi dostojanstva. Osebna varnost in svoboda sta nujna pogoja za dostojanstvo, vendar ne zadostna. Sestavine dostojanstva so dinamične, se razlikujejo med posamezniki in družbami, prav tako vrednote človekove varnosti. Pristopi k človekovi varnosti obravnavajo človekove pravice in temeljne svoboščine kot vrednote človekovi varnosti. V slednji so dejansko zajete temeljne potrebe ljudi, ki so se skozi desetletja preoblikovale v človekove pravice (Oberleitner, 2002).

Varnost je posameznikova in splošna vrednota in je nenapisana sestavina vsake turistične ponudbe. Turisti s turističnimi storitvami zadovoljijo svoje želje in potrebe in se na potovanju in na preživljanju prostega časa v tujem kraju želijo počutiti varno.

Občutek, ali se nekdo počuti varnega, je zelo subjektiven. Odvisen je od splošnih in posebnih okoliščin ter od posameznika samega, kako dojema okolje in samega sebe ter od njegovega odnosa do soljudi in imetja. Odvisen je od tega, kaj smo že naredili, da bi zmanjšali tista tveganja, na katera imamo vpliv.

3.2 GROŽNJE ČLOVEKOVI VARNOSTI

Na potovanju ali počitnicah turiste danes pogosto spremljajo problematične situacije, v katerih so udeleženi kot storilci, žrtve ali udeleženci. Te situacije so zelo različne, odvisne od programa, destinacije, smeri potovanja in dežel, kamor so namenjeni. So lažje ali hujše narave, ravno tako njihove posledice. Vzroke, zaradi katerih turisti doživljajo problematične situacije, lahko iščemo pri njih, pri zunanjih dejavnikih in pri tako imenovani »višji sili«. Nekateri problemi so skorajda zanemarljivi in jih udeleženci pogosto

preveč poudarjajo. Drugi zopet zahtevajo resno obravnavo in takojšnjo pomoč. Seveda se lahko pripetijo tudi hujše situacije, v katerih so ogrožena premoženja ali celo življenja udeležencev.

Določene neprijetne okoliščine so skorajda obvezen spremljevalec popotnikov in turistov, ki nimajo veliko izkušenj s potovanji. Taki problemi nastanejo zaradi neznanja, nepripravljenosti ali nezmožnosti reševanja zapletov. Na primer: turist nima osnovnih informacij o tuji deželi, ni pripravljen na večje ali manjše kulturne razlike (kulturni šok), razlike v načinu življenja, na posebnosti v obnašanju med ljudmi. Takšen turist se ne zna orientirati v tujem kraju, ne pozna posebnosti prevoznih sredstev in je zato omejen pri svojem gibanju. Ne najde zaželenih turističnih točk, npr. hotela, restavracije, krajevnih znamenitosti. Zaradi neznanja jezika na eni ali na drugi strani ne pride do sporazumevanja med turistom in domačim prebivalstvom ali pa je vse zelo omejeno (Bončina, 1999, str. 62).

Viri tveganj in grožnje v turizmu so največkrat nepredvidljivi, lahko se medsebojno prepletajo oziroma povezujejo in imajo transnacionalne razsežnosti. Pri tem je pomembno, da se nanje ustrezno odzovemo.

V različnih prispevkih o človekovi varnosti se pojavlja več vrst groženj človekovi varnosti. Nekateri jih razvrščajo po kategorijah: stare/nove, posredno/neposredno nasilje, tradicionalne/netradicionalne varnostne grožnje, vojaške/nevojaške grožnje. Vse te definicije varnosti imajo skupno to, da zajemajo vse družbene ali naravne pojave, ki zmanjšujejo varnost. Njene definicijske prvine so naslednje (Lubi, 2004, str. 190, 191):

- krhkost demokratičnih in tržnih institucij ter procesov v nekdanjih socialističnih državah,
- nizka stopnja notranje družbenopolitične kohezivnosti nekaterih držav,
- nedemokratičnost držav, ki množično kršijo človekove pravice in pravice manjšin ter so nagnjene k etičnemu, verskemu in drugemu ekstremizmu,
- ostro nesorazmerje v distribuciji moči in bogastva med svetovnim centrom in periferijo,
- omejenost naravnih in drugih virov, potrebnih za kontinuirani razvoj svetovnega gospodarstva,
- migracije prebivalstva, ki so posledica etničnih in religiozних oboroženih spopadov,
- organizirani mednarodni kriminal in trgovina z mamili,
- mednarodni terorizem,
- globalno onesnaževanje ter obremenjevanje naravnega okolja,
- širjenje smrtonosnih bolezni tudi prek meja,
- svetovna rast števila prebivalcev,
- ignorantska zazrtost vase povprečnega prebivalca razvitega dela sveta in njegova nezainteresiranost za širše svetovne probleme.

V mednarodnem globaliziranem svetu je mednarodno okolje tisto, ki vpliva na varnost držav. Notranja razvojna logika je povzročila, da je svobodni svet postal svet soodvisnosti, nacionalna varnost pa del mednarodne varnosti. Mednarodna varnost pa ni samo seštevek nacionalnih varnosti, ampak jo razumemo kot celoto ukrepov, norm, vrednot, ki se uresničujejo skozi sprejete mednarodne mehanizme in instrumente, ki zagotavljajo obstoj in razvoj vseh držav na ravni mednarodnega sistema (Grizold, 1999, str. 3).

Osnovne grožnje varnosti:

- kriminal,
- terorizem,
- vojna,
- družbeni in politični nemiri,
- okoljski problemi,
- ilegalne migracije,
- bolezni.

Turisti so med potovanji in bivanjem v tujem kraju nenehno izpostavljeni različnim dejavnikom tveganj in ogrožanj njihovega zdravja, zato je izrednega pomena, da se že pred začetkom potovanja informirajo o ustrezni zdravstveni zaščiti in o tem, kako ravnati, če že pride do bolezni in okužb.

V povezavi s potovanji in turizmom se največkrat pojavljajo naslednje nalezljive bolezni:

- črevesne nalezljive bolezni,
- bolezni, ki jih prenašajo insekti,
- kapljične nalezljive bolezni,
- bolezni, ki se prenašajo kontaktno preko kože,
- bolezni, ki se prenašajo s spolnimi odnosi.

Podnebje, vreme ter podnebne spremembe so dejavniki, od katerih je odvisen turizem, predvsem pa tiste turistične dejavnosti, ki so odvisne od naravnih danosti. Ker izredne vremenske razmere povzročajo številne nevšečnosti, ogrožajo lastnino, zdravje in življenje turistov, se lahko na podlagi ustreznih in pravočasnih informacij o izrednih vremenskih razmerah izognemo nevarnostim vremenskih vplivov oziroma vsaj omilimo njihove posledice. Podnebne spremembe prinašajo visoke temperature, vročinske udare, požare, tropske ciklone in druge spremembe, ki vplivajo na pomanjkanje pitne vode, sušo, poplave, dvig morske gladine, erozijo obale in spremembe snežnih razmer. Podnebne spremembe so rezultat dolgotrajnega in počasnega kopičenja škodljivih elementov. Množični turizem gotovo negativno vpliva na okolje z onesnaževanjem voda, ogrožanjem rastlinstva in živalstva, vizualnim uničevanjem pokrajine. S povečanim prometom, porabo

vode in energije se posledično povečajo emisije toplogrednih plinov, ti pa vplivajo na podnebne spremembe.

Pomembne lastnosti okoljskih groženj varnosti so dolgotrajnost, težavno odpravljanje posledic ter globalnost, saj naravne katastrofe in katastrofe, za katere je kriv človek, ne poznajo meja. Kot primer lahko omenim naravno katastrofo, ko je prišlo do izlitja strupene gošče iz tovarne aluminija v mestu Ajka na Madžarskem. To onesnaženje se je po rekah razširilo še na druga ozemlja.

Večkrat se turisti znajdejo v težavnih situacijah zaradi izrednih družbenih razmer v določeni državi. Zgodilo se je, da so morali v naglici zapustiti določeno državo zaradi nevarnosti vojne, državnega udara, nasilnih demonstracij med domačini. Na svetu je cela vrsta regij in držav, ki so tako ali drugače nestabilne. Nestabilnost povzročajo verska, etična, rasna in druga nesoglasja, največkrat pride do nesoglasij tudi zaradi nezadovoljstva z oblastjo, ki se kaže v slabem vladanju, korupciji in zlorabi oblasti. Območja, kot so Bližnji vzhod, Balkan, Kašmir, Kavkaz, Korejski polotok ipd., so destabilizirajoča ne samo za ožjo regijo, v kateri se nahajajo, ampak povzročajo varnostne probleme tudi v širši mednarodni skupnosti. Med temi državami ali znotraj njih potekajo tudi oboroženi spopadi ali celo vojne. Vojne poleg destabilizacije držav in regij povzročajo tudi uničenje človeških življenj in fizične infrastrukture, ogrožajo manjšine, temeljne svoboščine in človekove pravice. Konflikti lahko vodijo v ekstremizem, terorizem in propad držav, kar posledično zagotavlja večje možnosti za razvoj organizirane kriminalitete (Kurež, 2008, str. 32).

Vojne imajo dolgotrajne posledice za turizem. To se je pokazalo na primeru Hrvaške, ki je bila pred letom 1991 priljubljena turistična destinacija, po izbruhu vojne pa so obiski turistov drastično upadli.

V naslednjih poglavjih še posebno pozornost namenjam grožnjam varnosti, ki izvirajo iz kriminalnih dejanj, in izpostavljam najpogostejše kriminalne dejavnosti in negativne pojave v povezavi s turizmom. V posebnem poglavju sem opredelila tudi terorizem in njegov vpliv na turizem.

Tabela 1: Pregled varnostnih groženj in vloga turista glede na obliko groženje

	VIR OGROŽANJA						OKOLJSKI PROBLEMI
	SPLOŠNA KRIMINALITETA	ORGANIZIRANA KRIMINALITETA	TERORIZEM	NELEGALNE MIGRACIJE	VOJNA	DRUŽBENI IN POLITIČNI NEMIRI	
TURISTI KOT TARČA KAZNIVIH DEJANJ	- ropi (npr. avtomobilov)	- kraja organov - turisti kot »transportne mule« za drogo - žrtve trgovine z belim blagom in trgovine z otroki	- ugrabitev turistov - napadi na turiste zaradi medijske prepoznavnosti	- kraje osebnih dokumentov, ki jih potem prodajo ali uporabijo nelegalni migranti	- kolateralna škoda med turisti in civilisti	- zmanjšanje varnosti destinacije	- turisti so lahko žrtve naravnih nesreč
TURISTI KOT PORABNIKI PRODUKTOV KAZNIVIH DEJANJ	- tatvine - poškodovanje drugih oseb in premoženja - prostitucija	- prostitucija - kupovanje ponaredkov - uporabniki prepovedanih drog - uporabniki trgovine s človeškimi organi	- turisti kot uporabniki produktov (prepovedane droge)	- prostitucija (prostitutke so pogosto nelegalne migrantke)	- vojni turizem (streljanje) na vojne ujetnike, civiliste ali kupovanje v vojnah ukradenih predmetov, umetnin		- turizem povzroča onesnaževanje - neokrnjeno naravo se spreminja v turistične destinacije
TURISTI (turizem) KOT SREDSTVO ZA IZVEDBO KAZNIVEGA DEJANJA	- vstop v državo pod pretvezo turista, za izvršitev kaznivega dejanja	- pranje denarja - krinka za nelegalne posle (tihotapljenje ljudi pod pretvezo, da gre za turiste, tihotapljenje zlata, cigaret in alkoholnih pijač) - oderuško kreditiranje in plačevanje zaščite.	- infiltracija na lokacijo/objekt pod pretvezo turista.	- osebe vstopijo v državo kot turisti in ostanejo kljub pretečeni vizi			

Vir: Cvikl (2011, str. 28)

3.3 PREPREČEVALNI UKREPI ZA ZAGOTAVLJANJE ČLOVEKOVE VARNOSTI

Da se bomo uspešno borili proti grožnjam varnosti, se morajo v državi kot celoti izvajati številni ukrepi. V kolikor se bo družba zavedala nevarnosti, bo lahko storila vse, kar je potrebno, da bo nevarnost čim manjša. Večja varnost pomeni hkrati več zadovoljnih ljudi, prijazno okolje pa tudi reklamo za naše potencialne goste. Vplivati je potrebno na družbo, da se v celoti zave nevarnosti kriminala in poskrbi za varno okolje, za kar so zadolžene državne institucije. Med prioritetami sta sprejetje kriminalitetne politike in vključitev organiziranega kriminala v resolucijo o nacionalni varnosti kot enega izmed ključnih virov ogrožanja družbe. Pri tem ima ključno vlogo policija kot državna institucija, ki odkriva organiziran kriminal in se proti njemu bori. Vendar pa policija v boju proti kriminalu ne more biti osamljena, zato potrebuje pomoč tudi drugih institucij in vseh državljanov. Delavci turističnih organizacij se morajo zavedati nevarnosti, s katero preti kriminal. S preventivnim delovanjem morajo izboljšati stanje na področju varnosti (Bončina, 1999, str. 63).

MZZ Republike Slovenije na svoji spletni strani svetuje, kako se obvarovati pred morebitnimi nevarnostmi v turističnem kraju: pred potovanjem je potrebno preveriti, kakšne so razmere v državi, kamor potujemo. Potrebno je preveriti veljavnost potnega lista ali osebne izkaznice, če potujemo v državo, kjer je ta dovolj, ter si priskrbeti fotokopijo dokumenta. Potrebno je preveriti, ali potrebujemo za vstop v določeno državo vizo. Pozanimati se je dobro, ali obstaja kako diplomatsko-konzularno predstavništvo Republike Slovenije in si priskrbeti njihovo telefonsko številko. Priporočljivo je urediti zdravstveno zavarovanje in se cepiti, če je potrebno. Če potujemo z avtomobilom, je dobro opraviti pregled avtomobila in urediti zavarovanje. Če potujemo na območja, kjer je možnost naravnih nesreč, katastrof ali političnih nemirov večja, je priporočljivo, da pošljemo svoje podatke, ki jih vpišemo na obrazec Podatki o potovanju v tujino, ki ga dobimo na MZZ RS oziroma na njegovem konzularnem predstavništvu. Tako omogočimo, da se lažje vzpostavi stik, če bi zaradi nepredvidljivih kriznih dogodkov v tujini potrebovali nujno konzularno pomoč. MZZ priporoča prevzem odgovornosti za lastno varnost. Turist se mora sam zavedati tveganj v zvezi z varnostjo in zdravjem v obiskani državi in se obnašati tako, da bodo tveganja zmanjšana.

Pri večini turistov obstaja prepričanje, da kriminal ni njihov problem. Pričakujejo, da policija ali varnostniki opravijo svoje preventivno delo in s tem odpravijo kriminalne dejavnosti. Zelo pomaga, ko se tudi turistični delavci začnejo zavedati nevarnosti, s katero preti kriminal. S preventivnim delovanjem si prizadevajo izboljšati stanje na področju varnosti v svojem delovnem okolju.

Proti terorizmu se je treba boriti tako na nacionalni kot na mednarodni ravni. Aktivnosti proti terorizmu so se okrepile v vseh državah, zlasti po grozljivih terorističnih napadih. Po predlogih predsedstva in koordinatorja za boj proti terorizmu je svet EU sprejel strategijo EU za boj proti terorizmu, ki obravnava terorizem kot grožnjo, namenjeno vsem državam

in vsem narodom. Ob spoštovanju principa mednarodnega prava in človekovih pravic se s terorizmom sooča z usklajenim ukrepanjem na nacionalni, evropski in mednarodni ravni. Tako prispeva k varnejši Evropi in globalni varnosti. Izvajanje te strategije je pod stalnim političnim nadzorom Evropskega sveta. Vsako šestmesečno predsedovanje namenja pozornost implementacijski obravnavi in pregledu napredka. Obsega štiri sklope dejavnosti, ki so: preprečevanje, zaščita, pregon in odzivanje (CER, 2011). Preprečevanje terorizma zahteva širše prizadevanje EU v svetovni skupnosti z vzpodbujanjem razvoja človekovih pravic, demokracije, izobraževanja in delovanja pri reševanju sporov, reševanju vprašanj neenakopravnosti in diskriminacije ter z vzpodbujanjem medkulturnega in medverskega dialoga.

Pri preprečevanju prometnih nesreč Ministrstvo za promet in zveze na svojem delovnem področju prispeva k ureditvi razmer z določnimi ukrepi: graditvijo cest in njihovim vzdrževanjem ter z ukrepi prometne politike. Vse leto, še posebno v času turistične sezone, policija s pomočjo sredstev javnega obveščanja skrbi za pretok prometnih informacij, ki služijo vozniku kot podpora pri načrtovanju potovanja.

Kljub temu lahko vsak posameznik poskrbi zase in za svoje premoženje tudi sam (Dobovšek, 1999, str. 133).

3.4 VARNOST V TURIZMU

Uspešnost turistične destinacije je neposredno povezana z varnostjo in od nje odvisna. Kadar se v turističnem kraju ali njegovi bližini pojavljajo grožnje varnosti, se to vedno negativno odraža na turizmu (Dobovšek, 2002, str. 66). Grožnje varnosti vplivajo na ravnovesje v turizmu in v drugih, s turizmom povezanih gospodarskih dejavnostih, saj v okolju, kjer ni mirno, ni mogoče pričakovati sodobnega turističnega razvoja. Kadar govorimo o varnosti v turizmu, govorimo o varnosti kot ekonomski in razvojni kategoriji, vgrajeni v podjetniške, državne in lokalne razvojne programe. Izredno pomembno je, da so na področju varnosti v turizmu povezane dejavnosti javnega, zasebnega in civilnodruštvenega sektorja. Turizem v svojih osnovnih usmeritvah vključuje sporočilo miru, zbližuje ljudi, narode, kulture, vere in politiko. Celo konfliktna žarišča v svetu ne zaustavljajo turističnih tokov. Vpliv turizma je tako močan, da lahko spremeni na videz nespremenljive razmere in omogoča spravo tam, kjer nihče ni menil, da je mogoča.

Zaposleni v turizmu se premalo zavedajo, do kod sega organizirani kriminal in da so lahko nehote vpleteni v nečedna dejanja. Sami poslujejo z različnimi poslovnimi partnerji, ki so največkrat iz tujine in nimajo predstave, s kom imajo opravka. Za posrednikom oziroma poslovnim partnerjem se lahko skriva organizator potovanj ilegalnih pribežnikov in ne turistov. Nezaustavna stopnja varnosti lahko ogroža uspešen razvoj turistične dejavnosti v katerikoli državi na svetu. Občutek varnosti je eden temeljnih pogojev za ohranjanje in razvoj turizma oziroma počitnikovanja kot pomembne gospodarske panoge marsikatere države in pogosto tudi ekonomske moči mnogih turističnih držav. Turistične storitve in druge nanje posredno vezane dejavnosti so njihov glavni vir prihodkov (Mikuš, 1999, str. 273).

Skrb za ustvarjanje dobrega varnostnega vzdušja je del redne dejavnosti turističnih društev. Posebej se jim morajo posvetiti tisti, ki delujejo v turistično razvitejših okoljih.

Individualni turist ocenjuje možnost tveganja (ne-varnosti) v fazi odločanja o izbiri turistične destinacije na podlagi imidža destinacije (stopnja kriminalitete, gospodarska in politična nestabilnost, raven higiene, možnosti za razna obolenja idr.).

Skupnost (družba), ki razvija turizem (turistična destinacija), mora oceniti tveganje z zornega kota razpoložljivih naravnih in družbenih virov ob upoštevanju potreb domačega prebivalstva (preskrba s hrano in vodo, varstvo okolja, organiziranost zdravstva in nujnih intervencij, ustreznost politične organiziranosti in splošne družbene naklonjenosti domačega prebivalstva razvoju turizma).

Turistično gospodarstvo ocenjuje možno tveganje predvsem z ekonomskega zornega kota (potencialno in realno turistično povpraševanje po atrakcijah, s katerimi razpolaga destinacija, ustrezno kvalificirana in razpoložljiva delovna sila, sposobnost in pripravljenost gospodarstva za gradnjo in investiranje v turizem) (Tkalčič, 1999).

Tematika varnosti v turizmu zajema širok spekter vsebinskih raziskovanj. Nekatere vsebine so izpostavljene v nadaljevanju z opredelitvijo različnih vidikov varnosti na turistični destinaciji (Cvikl in Artič, 2008, str. 84):

- varnost kot osnovni element ponudbe turistične destinacije (varnost je potrebno izvajati kot sestavni del turistične ponudbe in izpeljati kot ekonomsko kategorijo);
- sistem upravljanja varnosti na globalni ravni (prizadevanja za globalno varnost se začnejo doma, kjer je potrebno varnost prebivalcev in obiskovalcev načrtovati že na lokalni ravni, z aktivnim mednarodnim sodelovanjem in izmenjavo informacij pa tovrstna prizadevanja še nadgradimo);
- vloga države pri zagotavljanju varnosti (odgovornost države in državnih organov je zagotoviti splošni okvir zagotavljanja varnosti na turistični destinaciji in pri izvajanju turističnih dejavnosti);
- slediti morajo načelom profesionalnosti, zakonitosti, prijaznosti, gostoljubnosti in pripravljenosti pomagati);
- prepoznavanje varnostnih ogrožanj na destinaciji (in pravočasno odzivanje nanje);
- celostni koncept zagotavljanja varnosti na destinaciji (fizična varnost, varnost premoženja, prometna varnost, brežhibnost turističnih storitev, zdravstveni sistem, ustreznost informacij, ustrezna konzularna podpora, zavarovalne storitve);
- reševanje varnostnih problemov na destinaciji v partnerstvu (npr. odbor za varnost);
- vloga združenj in društev pri zagotavljanju varnosti na destinaciji (prispevek h kakovosti turističnih storitev – element varnosti v turizmu);
- policija in varnost na destinaciji (potrebno je vključevanje vseh subjektov v turizmu)

- načrtovanje in izvajanje preventivnih dejavnosti na vseh nivojih);
- podjetja in varnost na destinaciji (varnost kot osnova za uspešno poslovanje);
- turisti in varnost na destinaciji (takojšnja in učinkovita pomoč turistom v težavah, pomen vzpostavitve ustreznega sistema informiranja o varnosti za turiste);
- informiranje obiskovalcev o varnosti;
- požari in varnost na turistični destinaciji (informiranje o potencialni požarni nevarnosti in preventivnih ukrepih, zakonodaja na področju požarne varnosti ipd.);
- varnost (cestnega) prometa na turistični destinaciji (pomen preventive);
- varnost v gorah (označenost poti, informacije o razmerah v gorah, gorski vodniki);
- varnost na smučiščih;
- varnost na večjih (tradicionalnih) prireditvah;
- varnost in kulinarika (neoporečnost hrane in pijače, higienski standardi);
- spremljanje in nadzorovanje varnosti na turistični destinaciji (tako javni kot zasebni sektor);
- ter različna združenja/društva morajo stalno spremljati varnostne razmere na destinaciji in si prizadevati za izboljšanja).

3.4.1 UČINKOVITA VARNOST V TURIZMU

Vsak posameznik-turist, ki odide na potovanja ali na dopust, pričakuje v turistični destinaciji določeno stopnjo varnosti in prav tako varno pot domov. K temu pripomore največkrat turist sam, šele nato drugi subjekti, udeleženi v turističnem procesu. O državi, ki jo turisti nameravajo obiskati, morajo zbrati dovolj informacij. Ne gre samo za vprašanje gurmanskih navad, valute ali vremena, temveč tudi vprašanje o tem, kakšne nevarnosti prežijo na turiste in kako se jim lahko izognejo. Izkušnje ljudi so različne, tako da je lahko za nekoga že manjša težava ali spor znak za preplah, za druge pa so običajne kraje nekaj, kar spada v tako imenovano turistično folkloro. Vse to pa je odvisno od posameznikovega stališča, mišljenja, predsodkov, ki jih ima do določene države ali naroda. Pred odhodom na dopust se je potrebno tudi dobro zavarovati. Načinov in oblik zavarovanja je precej, od zdravstvenega zavarovanja, zavarovanja prtljage, zavarovanja pred kužnimi in nalezljivimi boleznimi itd. To ni odvisno zgolj od turistične ponudbe posamezne države, temveč od ozaveščenosti turistov, ki so bolj ali manj pripravljeni prevzeti del tveganja, ko se odpravijo na počitnikovanje (Hojnik, 1999).

Turisti prejmejo informacije o želeni destinaciji preko različnih virov, preden se odpravijo na potovanje in tudi kasneje, ko so že na poti in v turističnem kraju – lahko preko številnih medijev, lokalnih organizacij, mednarodnih in vladnih organizacij, preko posebej za to izdelanih brošur, prevoznih družb in prevoznih sredstev, turističnih agentov, vodičev in hotelskih recepcij. Ključno vlogo med vsemi naštetimi pa ima v današnjem času svetovni splet, saj se ga poslužuje vedno več ljudi in državnih organov, prek njega lahko informacija pride do turista v zelo kratkem času.

Veliko držav ne glede na ekonomsko razvitost, politično usmerjenost in kulturno različnost poudarja razvoj turizma kot svojo strateško razvojno usmeritev. Posledično posvečajo več pozornosti tudi grožnjam, ki ovirajo turistično dejavnost in njen razvoj. Varnostni problemi ne vplivajo samo na turizem določene destinacije, regije ali države, ampak vplivajo na globalne turistične tokove in povzročajo neravnovesja v celotnem svetovnem gospodarstvu.

Skrbi za varnost ne moremo pripisati samo profesionalnim institucijam in državnim organom, ki skrbijo za varnost, temveč le-ta zahteva participacijo vseh tako vladnih organizacij in turističnih podjetij kot drugih organizacij, posredno ali neposredno povezanih s turizmom. Pri zagotavljanju varnosti naj izpostavimo vlogo policije, ki naj bi kot javna služba s kakovostnim varnostnim servisom zagotavljala učinkovite varnostne razmere in učinkovito varno bivanje v turističnem kraju.

Slovenija ima ustrezno varnostno politiko in strategijo na področju varnosti. To se odraža na turističnem uspehu in mnenju, ki ga imajo turisti o naši deželi. V prizadevanjih za boljšo varnost velja poudariti tudi zasebna podjetja za varovanje ljudi in premoženja, ki s svojo strokovnostjo vplivajo na varnostne razmere v državi ter na stopnjo varnosti ljudi in premoženja. Z učinkovitim državnim varovanjem v obliki splošnega varnostnega servisa je z vključitvijo zasebnega varovanja pri zagotavljanju nadomestila in dopolnitve policijskemu varovanju zagotovljeno varstvo po meri turistov. Zasebnega varovanja se poslužujejo tudi hoteli v obravnavani občini. Varnostne službe so zadolžene predvsem za varovanje hotelskega premoženja ter premoženja gostov, npr. gostovega avtomobila na hotelskem parkirišču. Zasebne varnostne službe so poleg policije nujno prisotne na večjih prireditvah in shodih, kjer skrbijo za red in usmeritev velikega števila obiskovalcev. Organizatorji prireditev morajo ob prijavi prireditve nujno priložiti število varnostnikov in rediteljev.

Da bi zagotovili učinkovito varnost v turizmu, je pomembno, da se na področju varnosti še bolje organizirajo turistična društva in druge turistične organizacije. Turist občuti varnost že na meji, v hotelu, v restavraciji, prometu, trgovinah, na banki, na morju, v planinah in na prireditvah. Pri turistični zvezi Slovenije si posebna komisija za varstvo turista potrošnika prizadeva pri ozaveščanju, izmenjavi dobrih praks, svetuje, pomaga pri uresničevanju pravic in opozarja na slabosti. Turistom so v pomoč tudi turistično-ekološki drobnogled, turistični telefon, turistični nabiralnik in zlasti turistično informacijski centri ter druge dejavnosti (Rožič, 2011, str. 12).

3.4.2 TURIST V VLOGI STORILCA

Znani so primeri, ko turist nastopa v vlogi storilca kaznivih dejanj. To beležimo še zlasti v zadnjih desetletjih, ko je turizem postal dostopen širšemu krogu ljudi. Z razvojem in nižjimi cenami turističnih storitev ter transportnih povezav so včasih oddaljene in neznane dežele postale dostopne vsem. Dejavniki, kot so številčnost turističnih potovanj, nove turistične smeri ter gospodarske in politične spremembe sodobnega sveta, sodijo med glavne vzroke povečanja problematičnih situacij, ki spremljajo turiste na izletih, potovanjih ali počitnicah.

Turistična potovanja in počitnice večina udeležencev razume kot obliko sprostitve, izobraževanja, spoznavanja novih krajev in ljudi, možnost ugodnih in zanimivih nakupov in še kaj. Srečamo pa tudi turiste, ki potovanja izkoriščajo za svoje drugačne, škodljive namene. Policija ima pri reševanju teh problematičnih dogodkov precej aktivno vlogo.

Nekaj primerov, kjer imajo turisti vlogo storilca (Bončina, 1999, str. 61):

- Turisti velikokrat motijo javni red in mir s prekomernim pitjem, glasnim prepevanjem ter prepiranjem v mirnih letoviščih, hotelih in hotelskih sobah.
- Turisti izkoriščajo potovanja za kraje. Pojavijo se kot običajni udeleženci potovanj in izletov ter izkoristijo priložnost na avtobusu, hotelu, na ogledih, da sopotnikom izmaknejo denar, potne liste, lahko pa tudi fotoaparati ali druge vredne predmete. Zavedajo se, da bo krivda padla najprej na hotelsko osebje oz. na lokalno prebivalstvo, ne pa nanje. Nepridipravi lahko izkoristijo turistične ogledne in obiske cerkva, muzejev, galerij za pripravo kasnejših vlomov v te objekte.
- Turistično potovanje se lahko uporabi tudi kot krinka za hujša kazniva dejanja, na primer za emigriranje v tujino, tihotapljenje različnih predmetov, vključno z orožjem, preprodajo mamil. Tihotapci izkoriščajo dejstvo, da je na marsikateri carini kontrola turističnih avtobusov manj stroga, da je na avtobusu veliko ljudi in prtljage in da turistični vodič pomaga pri prestopu meje.
- Večkrat se zgodi, da se pod krinko turističnih potovanj pretihotapi ljudi v določene države. V večini primerov turistične agencije pomagajo pri urejanju dokumentov in viz za prestop meje. Veliko deklet npr. iz vzhodne Evrope prihaja v našo državo in na zahod v vlogi turistke. Kasneje se izkaže, da v državi ostanejo zaradi prostitucije.

3.4.3 TURIST V VLOGI ŽRTVE

Turisti so pogosto žrtve različnih situacij. Velikokrat pride do prometnih nesreč, v katerih so udeleženi turisti, saj se turisti poslužujejo različnih prevoznih sredstev, pa tudi cest in krajev ne poznajo. Ne gre zanemariti nesreč v gorah in pri drugih športnih aktivnostih. Tovrstnih nesreč, kjer so posredovali gorski reševalci, je bilo v letu 2010 383. Varnost na področju hotelirstva oziroma varnost v hotelih lahko pomensko razdelimo v dve veji, na varnost, ki se nanaša predvsem na tehnične predpise glede varnosti, ter na varnost v osebnem smislu, npr. počutim se varno, hrana je varna za uživanje ipd. Z varnostjo v hotelu zagotovimo dolgoročni poslovni uspeh podjetja. V praksi že dolgo ni več dovolj pri zavarovalni hiši plačati drago zavarovanje za vse odškodnine, saj so nekatere posledice lahko usodne za obstoj podjetja (npr. masovna zastrupitev s hrano povzroči slab imidž, kar podjetje zapelje v izgubo) (Cvikl, 2011, str. 54).

Turist turističnega kraja največkrat ne pozna in ne ve, kje prežijo nevarnosti. Potnik lahko postane tarča žeparjev, ki izkoriščajo njihovo neprevidnost. Zgodilo se je, da so turisti postali tarča različnih političnih ali terorističnih skupin, ki so z ugrabitvijo izsiljevali domače ali tuje oblasti za uveljavitev svojih ciljev. Ene najpogostejših problematičnih situacij, kjer so turisti žrtve, so kraje. Turiste okradejo na ulici, na različnih, predvsem javnih prevoznih

sredstvih, kot so metro, vlak ali mestni avtobus, na mestnih tržnicah, v okolici turističnih znamenitosti, celo v cerkvah, muzejih in na letališčih. Pogosto jim delo olajšajo sami turisti, ker ne upoštevajo varnostnih ukrepov in nosijo denar ter druge vredne predmete v zlahka dostopnih žepih in torbica.

Tudi hotelske kraje niso zanemarljive. Nepridipravi vlamljajo v sobe, kradejo prtljago, avtomobile, parkirane na hotelskih parkiriščih.

Domačini lahko fizično napadejo turiste in ti so tako neprostoovoljno udeleženi v lokalne pretepe. Ogrožanje turistov je v nekaterih deželah v zadnjih letih dobilo celo politični predznak. Pogosto se turisti znajdejo v situaciji, ko morajo zaradi političnih sporov v določeni državi zapustiti kakšno državo zaradi nevarnosti vojne, državnega udara ali nasilnih demonstracij. To se nazorno kaže predvsem v začetku leta 2011 v nekaterih državah arabskega sveta, kjer nezadovoljni državljani zaradi korupcije, slabega vladanja, zlorabe oblasti zahtevajo politične in družbene spremembe. Posledice družbenih in političnih nemirov se kažejo v odpovedi že rezerviranih potovanj ali premestitvah rezervacij ter evakuaciji turistov, ki že počitnikujejo v prizadeti destinaciji. Zaradi ostrih protestov in nemirov so bili v letu 2010 prisiljeni Libijo predčasno zapustiti državljani Evropske unije in drugi. Prav tako je potekala evakuacija turistov iz Egipta in nekaterih drugih arabskih držav.

Najpomembnejše grožnje ali nesreče na področju hotelske varnosti (Cvikl, Helena, 2011, str. 55, v Olsen, Badinelli, Connolly, Murrmann in Schmelzer, 2005; Žerjav, 2003; Mikuš, 1999):

- poškodba gosta na sami lokaciji (sobe za goste, kopalnice, restavracije, avle, stopnišča, dvigala, tekoče stopnice, steklene površine);
- poškodba gosta v rekreacijskih prostorih (fitnes, savna, parna kopel, solarij, igrišče za tenis, bazen, jacuzzi, tekaške steze, otroška igrišča);
- poškodba gosta, ki jo je povzročil zaposleni (natakar, ki polije gosta z vročo juho);
- bolezni gosta, ki se prenašajo s hrano (viroza zaradi vnosa hrane);
- zastrupitev gosta s hrano (bakterijske bolezni);
- okužba gosta s Severe Respiratory Syndrome (SARS);
- okužba gosta s človeško influenco;
- okužba gosta z aviarno influenco (ptičja gripa);
- nevihte, snežni meteži, potresi, močni nalivi in poplave, izbruhi vulkanov, udori zemlje, plazovi;
- požig (podtaknjen ogenj);
- požar, ki ga povzroči poškodba stroja (kratek stik);
- požar zaradi naravnih katastrof (strele);

- izpad električne energije (poškodba stroja);
- izpad električne energije (naravna katastrofa);
- pranje denarja (gostje, ki plačujejo s ponarejenim denarjem);
- prevara s kreditnimi karticami;
- kršitev varovanja zaupnih informacij, ki vpliva na goste (poslovne ali osebne zadeve);
- kraja avtomobila in vlom vanj ali ugrabitev avtomobila;
- tatovi, ki povzročijo neposredno škodo hotelu;
- rop hotela, rop hotelskih gostov;
- vlom v hotel, vlom v hotelske sobe;
- zvijače/prevare hotelskih gostov;
- kraja, ki jo izvedejo zaposleni, ali kraja, pri kateri so ti udeleženi;
- ugrabitev gosta in zahteva po odkupnini;
- uničevalno obnašanje – cestne bande ali otroci;
- uničevalno obnašanje športnih huliganov;
- kršitev človekovih pravic, kot npr. kriminal iz sovraštva, na območju hotela;
- škoda, ki jo povzroči alkoholiziran gost;
- prostitucija v hotelu ali bližini;
- trgovanje z drogami v hotelu ali bližini;
- streljanje (v hotelu ali soseski);
- nasilje zaposlenega nad gostom;
- nasilje na delovnem mestu (npr. med zaposlenimi);
- nasilje nad gostom, ki ga izvede oseba, ki gosta ne pozna;
- spolno nasilje nad gostom, ki ga izvede oseba, ki gosta pozna;
- politični nemir in politične demonstracije na območju hotela;
- gost kot talec;
- uboj gosta;
- bombardiranje na območju hotela;
- teroristi zastrupijo hrano, teroristi zastrupijo vodo;
- teroristi poškodujejo hotelski sistem prezračevanja.

4 POLICIJA IN TURIZEM

Policija razvija vrsto dejavnosti v zvezi z varnostjo v turizmu. Načrtno se pripravlja na izvajanje nalog in pri tem upošteva značilnosti varnostnih razmer v tujini, povezane s turističnimi tokovi, in notranje varnostne okoliščine. Turizem se v Sloveniji izvaja skozi vse leto in zato tudi policijske dejavnosti v zvezi s turizmom potekajo celo leto. Policijsko delo ima sicer nekaj vrhuncev, v obdobjih, ki terjajo več njihove prisotnosti, predvsem v poletni in zimski turistični sezoni, ter druge stalne ali začasne dogodke, ki so množično obiskani. Načrtovanje dela zajema preventivno delo, delo na področju prometne varnosti, varovanje državne meje, kriminalitete, javnega reda in tudi propagandno in promocijsko dejavnost. Za doseganje želene stopnje varnosti ni dovolj samo dejavnost policije, zato policija v okviru priprav na turistične vrhunce spodbuja sodelovanje in razvoj odgovornosti drugih subjektov, ki lahko kakorkoli vplivajo na varno počutje turistov in ljudi na sploh. Pomembno je tudi mednarodno policijsko sodelovanje, zlasti s sosednjimi državami. Slovenska policija ima dobre stike z varnostnimi organi vseh sosednjih držav, kar bistveno vpliva na kakovost in hitrost dela na mejnih prehodih. Omogočena pa je tudi hitra izmenjava podatkov o posebnih dogodkih. V glavni turistični sezoni so bili slovenski policisti prisotni tudi v nekaterih turističnih krajih na Hrvaškem.

Ker je Slovenija relativno varna država, je cilj policije ohranjanje te varnosti tudi v okoliščinah, kjer je povečana možnost za razne vrste kriminala in druge oblike kršenja zakona. Zagotavljanje takih varnostnih razmer je znatni prispevek policije k razvoju turizma. Občutek varnosti bodo imeli turisti le, če bodo omejeni pogoji za nastanek kaznivih dejanj ter v primeru hitre in učinkovite pomoči pri že nastalih kaznivih dejanjih. Merilo uspešnosti policije in drugih subjektov je tako varno počutje turistov. Taki turisti se v Slovenijo radi vračajo ter svoje občutke prenesejo tudi na druge (Bevc, 1999, str. 51).

Policija pripravlja številne preventivne projekte, namenjene izboljšanju prometne varnosti, zmanjšanju nasilja itd. Stalna komunikacija in srečanja s prebivalci in predstavniki lokalnih skupnosti pripomorejo k boljšemu sodelovanju pri reševanju varnostnih problemov. Prav tako je zelo pomembno stalno sodelovanje policije s turističnimi subjekti. V občini Piran se vsaj enkrat na leto srečajo predstavniki policije in turistični delavci; na takih srečanjih je predstavljeno delo policije v zvezi s turizmom v minulem letu. Policija predstavi izsledke, predstavi število in vrsto kaznivih dejanj, v katerih je postopala, opozori na pomanjkljivosti ter predlaga izboljšave za še bolj učinkovito varnost. Predstavniki turističnih podjetij pa predstavijo svoj pogled ter opozorijo na morebitne grožnje in pomanjkljivosti v povezavi z zagotavljanjem varnosti turistov in njihovega premoženja. Taka srečanja so se izkazala za učinkovita, saj se z njihovo pomočjo goji vez za nadaljnjo medsebojno pomoč.

4.1 DEJAVNOSTI POLICISTOV MED POLETNO TURISTIČNO SEZONO

V magistrski nalogi sem se osredotočila na občino Piran. V tej občini predstavljajo višek turistične sezone poletni meseci. Veliko število turistov in množični turizem prinašajo policiji varnostne probleme, ki zahtevajo dodatno pozornost in dodatno delo ter

intervencije. Povečan obseg dela se začuti na vseh delovnih področjih, še zlasti na mejnih prehodih, v cestnem prometu, na hotelskih plažah ter na številnih poletnih prireditvah. Povečano število turistov, ki so namenjeni v turistične kraje v Sloveniji ali so samo na poti v druge države, omogoča razmah tihotapljenja mamil in drugih zlorab, kot so npr. trgovanje z orožjem, razpečevanje ponarejenega denarja, prostitucija. V turistične kraje privabi osebe, ki na škodo turistov izvršujejo kriminalna dejanja.

Vse pričakovane varnostne okoliščine in napovedi zahtevajo, da se policija pravočasno in kvalitetno pripravi na izvajanje tistih dejavnosti, s katerimi bo v okviru svojih pristojnosti zagotavljala ugodne varnostne razmere. V pripravah na turistično sezono policija posveča pozornost tudi svoji zunanji podobi in urejenosti. Zelo učinkovito je sodelovanje v akcijah, ki jih organizira turistična zveza, v katerih se konkretno dogovorijo o oblikah sodelovanja. Z njimi opozarjajo na pomanjkljivosti in nepravilnosti, na zakonske obveznosti drugih subjektov, ki jih poznajo z varnostnimi razmerami. V času pred turistično sezono se predstavniki policijskih enot, ki mejijo s sosednjimi državami, dogovorijo s sosednjimi policijskimi upravami o sodelovanju, zlasti na področju prometa. Med samo turistično sezono policija zagotavlja večjo prisotnost policistov na področju, kjer se zadržuje več ljudi, na plažah, številnih poletnih prireditvah, ki se izvajajo na odprtem.

Na meji se število prehodov izredno poveča, zlasti na naši meji s Hrvaško. Hiter pretok prometa, urejenost mejnih prehodov, odnos do potnikov in urejenost policistov, ki opravljajo mejno kontrolo, so prvi kazalci o urejenosti države, prvi vtis, ki ga dobi turist, ko prestopi mejno kontrolo. Poleg estetskega vidika poteka tam zahtevna mejna kontrola, ki pogojuje varnostni standard v Sloveniji, sosednjih in drugih državah (MNZ, 2011).

Slovenija je zaradi svoje geografske lege območje, ki je ugodno za razvoj kriminalitete. Kljub temu Slovenija ohranja visoko stopnjo varnosti predvsem z usmerjanjem svojega delovanja in aktivnosti na kraje, kjer je pričakovati kazniva dejanja. V določenih turističnih središčih, še zlasti ob morju, angažira okrepljene mobilne kriminalistične skupine (Bevc, 1999, str. 53).

V sezoni se organizira veliko prireditev, kjer se zbere veliko število ljudi, kar omogoča povečanje varnostnih problemov, od nasilja, izvrševanja premoženjskih kaznivih dejanj do cestnoprometne problematike. Policija poskrbi, da prireditelji upoštevajo svoje zakonske obveznosti, sama pa zagotavlja varnost v okviru svoje pristojnosti. Ob pomoči drugih organov so izredno pomembne aktivnosti, ki jih ima policija pri zmanjšanju požarov in drugih posegov v okolje. Izvaja tudi preventivne aktivnosti za zmanjšanje števila nesreč v gorah, pri jamarstvu, jadralnemu padalstvu, vožnjah na divjih vodah in pri kopanju na neurejenih mestih. Največ pozornosti policija usmerja v zagotavljanje pretočnosti prometa, še posebej na glavnih cestah v smeri turističnih destinacij. Na poti v Portorož in naprej do meje s Hrvaško se vsako leto srečujemo z dolgimi kolonami vozil in brez dobre organiziranosti bi bila situacija še bolj dramatična.

4.2 HOTELSKA KRIMINALITETA

Vsak hotel je kompleksen organizem, v katerem se srečujejo najrazličnejši interesi, hotenja, cilji in ljudje. Hoteli niso varni pred storilci kaznivih dejanj, ki v njih iščejo priložnosti za svoja deviantna ravnanja. Gost v hotelu pričakuje določeno varnost, saj slednji predstavlja njegovo bivališče v času bivanja v tujem kraju. Višja kot je kategorija hotela, višjo varnost se pričakuje, saj se za varnost tudi plača višjo ceno. Popolna varnost v hotelu ni mogoča, kajti v še tako varovanih objektih prihaja do neljubih dogodkov (Dobovšek, 1999, str. 141).

Prav tako mora gost prostore, ki so mu dani na razpolago, naprave, opremo in inventar uporabljati kot dober gospodar. Po prenehanju pogodbe mora gost izročiti gostitelju sobo v takem stanju, v kakršnem jo je najel, vendar se pri tem upošteva izrabljenost, nastala z redno rabo (Posebne uzance v gostinstvu, UR. L. RS, št. 22/1995).

Hotelska kriminaliteta je specifična, ker se pojavlja v hotelu, okoli njega in njegovih gostov in zaposlenih. Obsega tatvine, vlome, poškodovanja tuje stvari, goljufije, posilstva in spolne napade, grobo ravnanje, nasilništvo, uboje in umore, izsiljevanje, posredovanje pri prostituciji in prostitucijo, kazniva dejanja, povezana z ilegalnimi drogami in nelegalnimi igrami na srečo, razpečevanjem ponarejenega denarja. Značilno za hotelsko kriminaliteto je, da si hotelsko vodstvo prizadeva, da bi posamezne primere reševalo na čim bolj neopazen in diskreten način, brez publicitete, ki lahko škodi ugledu hotela in destinacije. Značilnost hotelske kriminalitete je, da v njej najpogosteje nastopajo osebe, ki hitro menjujejo kraj bivališča in jih je težje izslediti. Gostje hotela največkrat nastopajo kot žrtve kaznivih dejanj, čeprav niso izključeni niti kot storilci. Zgodi se tudi, da zaposleni v hotelu nastopajo kot storilci kaznivih dejanj. Taka kazniva dejanja pa se težje odkrivajo. Pri njih gre predvsem za manjše premoženjske delikte ali poslovno špionažo v korist konkurence ali posredovanje pri prostituciji, ki je ponekod sestavni del hotelske ponudbe. Kot primer lahko navedem receptorja, ki na željo turista pokliče prostitutko, ta pa v zameno za stranko, in ker ji »ni potrebno« dati dokumenta, del zasluženega pusti receptorju v obliki napitnine.

4.2.1 HOTELSKE TATVINE

Hotelske tatvine se dogajajo v hotelskih sobah, skupnih prostorih, restavracijah in drugih hotelskih prostorih. V hotelih se največ tatvin zgodi v hotelskih sobah gostov ali udeležencev raznih prirediteljev. Ta dejanja v hotelskih sobah največkrat storijo osebe, ki nimajo pravice dostopa in vstopa v sobo, ter osebe, ki so zaposlene v hotelih, saj imajo s ključem dostop do hotelskih prostorov. Hotelska soba naj bi bila sveta in naj bi gostom ponujala varnost in zavetje, enako kot njegov dom, in za to varnost je odgovoren hotel. Hotel mora storiti vse, da onemogoči nezakonite posege v sobi in v osebne stvari hotelskih gostov. Kakršenkoli nedovoljen in nezakonit poseg v gostovo sobo in njegove stvari priča o dejstvu, da hotel ne poskrbi dovolj za varnost ali da je v njegovi varnostni mreži luknja, ki je ne zazna. Pogoste storilke kaznivih dejanj so tudi prostitutke, ki jih gost sam povabi v sobo in je zato sam odgovoren zanje in za njihovo početje v sobi.

Med zelo pogostimi hotelskimi tatvinami so kraja prtljage in kraja gostovih osebnih stvari v restavracijah, tako torbic kot dražje garderobe. Vsako hotelsko tatvino in škodo je potrebno prijaviti varnostni službi in policiji, ki preiskuje in ugotavlja, zakaj je prišlo do dogodkov in kje je prišlo do pomanjkljivosti v hotelski varnostni mreži, skozi katero je storilec izvršil kaznivo dejanje. Med gosti se večkrat zgodi, da si kaznivo dejanje izmislijo, npr. krajo nakita ali denarja iz njihove sobe. Policija mora preveriti verodostojnost vsake prijave. Preveriti mora čas in kraj dogodkov ter dejstva, ki potrjujejo, da je možno ali ni možno, da bi se kaznivo dejanje zgodilo v omenjenem času, v omenjenih okoliščinah in na omenjen način. Med pogoste hotelske tatvine štejemo tudi kraje avtomobilov, ki se največkrat zgodijo zaradi naivnosti in nepazljivosti hotelskega osebja. Ob odhodu ali prihodu večjih skupin pride tudi do kraje prtljage. Nepridipravi izkoristijo gostovo utrujenost in drenj pred recepcijo, ko se želijo gostje čim prej nastaniti v sobah. Prav tako pride zaradi nepazljivosti do kraje v restavracijah, kjer tatovi izkoristijo čas, ko gre gost po hrano k bifejski mizi, za svoje tatvine.

Naj omenim še notranje tatvine. To so tatvine, ki jih izvedejo zaposleni v škodo podjetja, kjer so zaposleni. Potencialni tatovi so vsi zaposleni. Kradejo pa vse, od čistil do pisarniškega materiala, rjuh, hrane, pribora idr. Največkrat te kraje niso obravnavane kot kraje, ampak kot strošek poslovanja. Njihova vrednost pa v skupnem seštevku predstavlja velik znesek (Dvoršak, 1999, str. 143–150).

4.2.2 GOLJUFIJE V TURISTIČNI DEJAVNOSTI

Turizem je hitro razvijajoča se panoga, v kateri se obrne veliko denarja. Vzporedno z razvojem tudi goljufi razvijajo svoje taktike. Ko se na trgu pojavita nova tehnologija ali povpraševanje po določenih izdelkih ali storitvah presega ponudbo, se pojavijo goljufi, ki prefinjeno preslepijo oškodovance s svojimi ponodbami. Prav tako kot tatovi se selijo za turistično sezono in turističnim organizacijam povzročajo precejšnjo škodo (Dvoršek, Vitušnik, 1999, str. 171).

V turističnih podjetjih so najpogostejše goljufije s kreditnimi ali plačilnimi karticami. Organi pregona ugotavljajo, da se s tovrstnimi goljufijami ukvarjajo predvsem pripadniki specifičnih etničnih manjšin, v svetovnem merilu azijskih in nigerijskih, na našem, slovenskem ozemlju pa so to državljani Slovaške in Romunije.

Pri goljufijah s kreditnimi in plačilnimi karticami gre največkrat za ponarejanje le-teh, saj računalniška tehnologija omogoča kriminalnim združbam izdelavo kartic, ki so identične originalnim. Drugi način zlorabe kreditnih in plačilnih kartic je, ko goljufi ukradejo originalne kartice in jih uporabljajo do trenutka prijave lastnika. V zadnjem desetletju je izredno porasla zloraba kreditnih kartic pri kupovanju in uporabi preko svetovnega spleta. Največjo škodo v turizmu s strani goljufov utrpijo hoteli. Kot storilci pa največkrat nastopajo moški. Kot primer lahko navedem goste, ki se prijavijo v hotel in tam ostanejo, dokler odgovorni v hotelu ne ugotovijo, da gost nima denarja za poravnanje hotelskih storitev, nekateri gostje izginejo sami, ne da bi poravnali storitve, ki so jih koristili. Pojavljajo se goljufi, ki svoje hotelske storitve poravnajo s ponarejenimi bankovci. Spet

drugi storilci zmedejo uslužbenca pri njihovem delu in ti niso pozorni pri menjavi bankovcev. Uslužbenec tako sprejme ponarejene bankovce.

V številnih primerih hotelsko osebje posumi v določene osebe in zahteva plačilo vnaprej ter se tako se izogne nastanku večjih stroškov. Goljufom v prid je tudi slovenska zakonodaja, po kateri gostom ne smemo zadržati dokumentov in drugih osebnih stvari. Tako lahko gost odpotuje, ne da bi poravnal storitve, ki jih je koristil.

Ne dolgo nazaj se je zgodila goljufija v znani portoroški igralnici. Skupina oseb je z goljufijo pri igri s kartami Punto banco v igralnici Casino Portorož samo v noči s sobote na nedeljo, ko so kriminalisti v zaključni akciji prijeli 15 oseb, na goljufiv način priigrala skoraj 93.000 evrov. V zaključni akciji v igralnici so kriminalisti prijeli 13 Italijanov in dva Slovenca, oba zaposlena v igralnici. Goljufija je potekla tako, da je kriminalna združba v lesen kartalnik vgradila elektronsko napravo z optičnim čitalcem, s katerim je prebrala karte, ki so bile označene tako, da tega s prostim očesom ni bilo mogoče videti. Z optičnim čitalcem je bilo mogoče razpoznati do osem kart, ki so nato v zaporedju prišle iz kartalnika. Signal s to informacijo je bil poslan drugi elektronski napravi v objektu izven igralnice. Operater pri sprejemniku je tako lahko videl, katera karta bo izvlečena iz kartalnika in to signaliziral enemu od igralcev, ki je imel na nogi pritrjeno napravo, ki je vibrirala. Načina vibriranja pa je bil razpoznavni znak, kako naj igralci stavijo (24ur, 2007).

4.3 UKREPI PRI PREPREČEVANJU KRIMINALA

Kriminal je v svetu neizbežen pojav. Ljudje pričakujejo, da se bodo z njim ukvarjali samo za to pooblaščen službe in ljudje, a je za boj s kriminalom premalo ljudi. Tu mislimo predvsem na policijo. V kontekstu preprečevanja kriminala slovenska policija dobro sodeluje z drugimi državnimi organi ter varnostnimi organi drugih držav. Z avstrijskimi in italijanskimi organi sodeluje v okviru tristranskega centra v Avstriji, z avstrijskimi in madžarskimi organi pa v Dolgi vasi. Predstavniki policije sodelujejo pri delu številnih delovnih teles Sveta Evropske Unije ter drugih mednarodnih organizacij in ustanov ter v operativnih dejavnostih Evropske agencije za vodenje držav članic Evropske unije. V skladu s Prünsko pogodbo se nadaljuje uspešna izmenjava profilov DNK z Avstrijo, Nemčijo, Luksemburgom, Nizozemsko in Španijo. V boju proti kriminalu je zelo pomembna povezava informacijskega sistema policije s podatkovnimi bazami Interpola, ki uporabnikom omogoča enotno preverjanje v nacionalnem, schengenskem in Interpolovem sistemu. V letu 2010 je policija poslala državnemu tožilstvu kazenske ovadbe in poročila v dopolnitev kazenskih ovadb zoper 89.489 kaznivih dejanj, storjenih v tem in prejšnjih letih, kar je 2,3 odstotkov več kot leto poprej. Razlog za povečanje števila kaznivih dejanj je predvsem v povečanju proaktivnega dela policije, ki je v več mednarodnih operacijah zaključila preiskave zoper kriminalne združbe, ki so se ukvarjale s preprodajo in tihotapstvom prepovedanih drog, orožja in ponarejenega denarja. Prav s povečanjem proaktivnega dela policije, ki intenzivno sodeluje v mednarodnih operacijah, se pripomore k preprečevanju kaznivih dejanj neupravičene proizvodnje in prometa s prepovedanimi drogami, nedovoljene proizvodnje in prometa z orožjem ali eksplozivi, zlorabe prostitucije, prepovedanega prehajanja meje, ponarejanja denarja in velikih tatvin. Stalno

usposabljanje in izobraževanje za delo na specifičnih področjih je pripomoglo k odkrivanju nedovoljene proizvodnje in prometa z orožjem in k odkrivanju dejanj s področja računalniške kriminalitete. Med prednostnimi nalogami policije je bil v letu 2010 pregon gospodarskega in finančnega kriminala. Ustanovljen je bil tudi NPU kot samostojna operativna enota uprave kriminalistične policije. Ustanovljen je bil za učinkovitejše in uspešnejše odkrivanje in pregon najhujših oblik kriminala.

Izvedenih je bilo veliko ukrepov na področju izboljšanja varnosti v prometu, tako na področju zakonodaje kot preventivnih akcij, namenjenih otrokom, motoristom in ostalim voznikom. Številni projekti so bili izvedeni v sodelovanju z lokalno skupnostjo in raznimi ustanovami. Na področju varovanja državne meje in postopkov s tujci je bil izveden projekt Prijazen mejni policist, katerega namen je bil izboljšati odnos policistov do potnikov na mejnih prehodih oziroma do oseb, ki se gibljejo ali zadržujejo ob državni meji. Predstavniki policije so javnost na različne načine seznanjali s posameznimi oblikami kriminalitete, z njenimi posledicami in možnostmi za njeno preprečevanje. Policija je sodelovala tudi z drugimi nevladnimi organizacijami, zlasti pri preprečevanju trgovine z ljudmi, ksenofobije in nestrpnosti ter zlorabe prepovedanih drog (MNZ, 2011, str. 19).

Veliko vlogo pri preprečevanju in odkrivanju tihotapljenja ilegalnih migrantov v druge države ter zlorabe prostitucije in trgovine z ljudmi je igrala pripravljenost žrtev teh kaznivih dejanj za sodelovanje z organi pregona. Na področju odkrivanja ponarejenega denarja je zelo pomembno izobraževanje ljudi v bankah, hotelih, igralnicah, ki lahko že z dodatnim znanjem in določenimi spretnostmi odkrijejo ponarejen denar. Tudi tehnologija je napredovala, saj z novimi pripomočki učinkoviteje odkrijejo ponaredke. V letu 2010 je bilo odkritih 2.939 ponaredkov. V boju za preprečevanje terorizma in odkrivanje teroristične dejavnosti ter njenega financiranja je bilo policijsko delo usmerjeno predvsem v izmenjavo podatkov s tujimi varnostnimi organi. Kljub temu je policija obravnavala dve kaznivi dejanji terorizma. Vložila je kazensko ovadbo zoper oboroženega hrvaškega državljanca, ki ga je prijela, preden je izvedel načrtovani napad na predsednika vlade, člane pogajalske skupine državnega zbora za določitev meje s Hrvaško ali druge prisotne v stavbi državnega zbora.

Policisti so izvajali tudi številne preventivne dejavnosti, ki so namenjene preprečevanju nasilja (MNZ, 2011, str. 13).

4.4 ORGANIZIRAN KRIMINAL V TURIZMU

Bodočnost turizma je tesno povezana z varnostjo, ki kot dobrina dobiva vedno večji pomen. Turistične dejavnosti so idealne za širitev organiziranega kriminala. Področja kriminala se med seboj povezujejo tudi z legalnimi dejavnostmi in si npr. s pomočjo pranja denarja v igralnicah utirajo pot v legalni svet. Kriminalne združbe investirajo denar v igralništvo in prevzamejo to dejavnost kot legalno. Taki trendi potekajo po celem svetu. S pranjem denarja se nepošteno in nezakonito pridobljen denar pretvarja v zakoniti prihodek. Primarni cilj tega početja je prikrivanje nezakonito pridobljenega prihodka, izmikanje odkrivanju kriminalnega pretoka denarja ter s tem izogibanje plačila davščin.

Slovenija je izredno pomembna destinacija ne le zaradi čudovite narave in turističnih organizacij, temveč tudi zaradi svoje strateške lege. To izkoriščajo predvsem tihotapci s prepovedanimi drogami. Glavna pot za transport heroina poteka prav po ozemlju Slovenije, po tako imenovani Balkanski poti. Velik pretok ljudi po našem ozemlju omogoča lažje prikrivanje nelegalnih transportov, hkrati pa povečuje število tistih, ki drogo kupujejo, zato postajamo še bolj zanimivi za kriminalne organizacije. Turisti predstavljajo veliko potencialno tržišče porabnikov prepovedanih drog. Večkrat pa jih uporabljajo tudi za transport prepovedanih drog čez mejni prehod. V špicah turistične sezone je gneča na mejnih prehodih in to mejnim organom zmanjšuje možnost odkritja tihotapljenja.

Prostitucija kot oblika kriminala je tesno povezana s turizmom. Ta dejavnost sicer ne prinaša velikih dobičkov kot trgovina z drogami, je pa pomembna zaradi širjenja kriminalnih dejavnosti, ki se nanjo navezujejo. Organiziran kriminal je v dejavnosti udeležen kot dobavitelj prostitutk v državo, v kateri opravljajo svojo dejavnost, nato še to dejavnost ščitijo. V Sloveniji imamo dve vrsti prostitucije, prostitucijo, ki se odvija v turističnih krajih in jo obvladujejo kriminalne skupine iz Vzhodne Evrope, ter prostitucijo, ki jo obvladujejo domače združbe.

Trgovina z ljudmi in z njimi povezane migracije postajajo v sodobnem globalnem okolju vedno bolj pogost pojav. Organizirane kriminalne združbe tako pogosto tihotapijo emigrante pod pretvezo, da gre za turiste. Taka trgovina je ponavadi tesno povezana z nadaljnjim izkoriščanjem pretihotapljenih ljudi. Emigrantom se omogoči nastanitev in delo v drugi državi, ti pa tako postanejo permanentno vezani na svojega varovalca.

Tudi trgovina s človeškimi organi predstavlja novejšo kriminalno dejavnost. Organi se uporabljajo za transplantacije in medicinske poskuse. Zaradi pogoste dopustniške nepazljivosti in sproščenosti se turisti pogosto spuščajo v nevarne fizične stike in zaidejo v nevarne okolišče. Tako postanejo potencialne žrtve in nehote darovalci svojih organov. Dogaja se tudi, da turisti potujejo v manj razvite države, da bi kupili človeške organe

(World Medical Association, 2011).

Razvoj turizma omogoča velik pretok ljudi ter obenem tudi povečanje konzumacije cigaret in alkohola, ki jih organiziran kriminal ponudi trgu po ugodnejših cenah, saj ne vključuje davkov. Tihotapljenje cigaret in alkoholnih pijač ponudnikom omogoča, da poleg zakonite ponudbe ponujajo tudi dobrine, ki jih ilegalno dobavljajo od kriminalnih organizacij in tako goljufajo državo. Po dejavnostih, kot so prostitucija, tihotapljenje cigaret, droge in alkohola, začno kriminalne združbe osvajati teritorij in pobirati zaščito od lokalov, hotelov in drugih podjetij. Hoteli, bari, bifeji plačujejo zaščito pred požari in drugimi nezgodami ter izsiljevanjem in grožnjami turistom. Namen teh dejavnosti je ustvarjati dobiček, ki se preliva s pranjem denarja v legalne finančne tokove. V turizmu poznamo tudi potujoče kriminalce, ki prispejo v Slovenijo npr. z letalom, najamejo avtomobil, s ponarejenimi dokumenti. Na našem ozemlju ostanejo nekaj dni, toliko da opravijo rop ali tatvino, in nato odpotujejo.

Največja problema organiziranega kriminala sta raznovrstnost in z njim povezana korupcija, ki predstavlja politični, socialni in kulturni problem družbe. Kriminalne

organizacije vse bolj uporabljajo korupcijo in vse manj nasilje za doseg svojih ciljev, saj je korupcijske mreže zelo težko odkrivati. Dejavnosti organiziranega kriminala so številne in se prilagajajo trgu. Takih kriminalnih dejanj bo v svetu vedno več, prav tako tudi v Sloveniji. Ogrožanja bodo postala vse številčnejša, varnost pa bo postala dobrina, ki bo vedno bolj cenjena.

4.5 VAROVANJE MEJE IN MEJNA KONTROLA

Teritorij države je opredeljen z državno mejo. Na njega se veže pojem državne suverenosti, ki pomeni, da država lahko izvaja svojo oblast in uresničuje svoje naloge samo na določenem teritoriju. Vsaka država skrbi za svoje ozemlje ter sprejema in izvaja ustrezne ukrepe za varovanje državne meje. Nedotakljivost državnih meja je načelo mednarodnega prava in vsakršne kršitve pomenijo mejni incident. Vsaka država s svojimi predpisi določa režim prehoda preko državne meje, kamor sodi tudi ustrezna mejna kontrola. Vrsto vprašanj, povezanih s preходом državne meje, država ureja z meddržavnimi sporazumi, predvsem s sosednjimi državami. Eden od takih sporazumov je schengenski sporazum.

Nadzor državne meje ali mejno kontrolo na državni meji opravljajo pristojni državni organi zaradi nameravanega prehoda meje. Mejna kontrola obsega osebno kontrolo, kontrolo prevoznega sredstva in kontrolo stvari, pri prehodu ali prestopu državne meje ali pri zapustitvi državnega ozemlja. Z ustreznim nadzorom državne meje policija zagotavlja varnost v državi. Povečan promet zahteva prilagodljivo odpiranje vstopnih in izstopnih kolon ter usklajeno delo s carinsko službo na mejnih prehodih in dobro sodelovanje z varnostnimi organi sosednjih držav ter ustreznimi mednarodnimi organizacijami. Izvajajo se tudi mešane slovensko-italijanske ter slovensko-hrvaške patrulje. Glavni motiv takega sodelovanja je usklajevanje ukrepov in aktivnosti, da bi dosegli učinkovit nastop zoper mednarodni organizirani kriminal ter zagotovili nemoten pretok ljudi, blaga in storitev preko državne meje. S predpisi, ki urejajo prehajanje državne meje, se določijo predvsem pogoji, ki morajo biti izpolnjeni za vstop v državo in odhod iz nje, kraji, na katerih je dovoljeno prestopati državno mejo, način mejne kontrole ter gibanje oseb na tem področju. Državno mejo se lahko legalno prestopi samo na mejnih prehodih, ki so za to določeni, in v času, ki je za to določen, z veljavnim potnim dokumentom. Po potrebi morajo potniki predložiti dokumente, ki upravičujejo namen in okoliščine njihovega bivanja, ter razpolagati z dovolj sredstvi za preživetje za čas bivanja in za plačilo vrnitve v svojo državo. Mejni prehodi državne meje so cestni, železniški, morski, rečni in planinski. Mejne prehode na državni meji določa vlada Republike Slovenije in morajo biti razvidno označeni s posebnimi opozorilnimi in obvestilnimi oznakami.

Pristojni državni organ za opravljanje mejne kontrole in za varovanje državne meje je policija. Policija lahko iz političnih razlogov omeji mobilnost turistov. Tujcem lahko prepove vstop v državo, če pri opravljanju mejne kontrole ugotovi, da tujec ne izpolnjuje z zakoni predpisanih pogojev za vstop v državo. Tujcem se omeji vstop v državo, če ne razpolagajo s potrebnimi sredstvi oziroma so v stanju, ki ne omogoča pridobitve le-teh na legalen način. Vstop v državo se omeji tudi, kadar je proti tujcu razpisana tiralica ter

kadar bi vhod v državo predstavljal nevarnost za kršenje javnega reda in miru ter za nacionalno varnost.

Za mejno kontrolo veljata dve intenzivnostni stopnji (Stremecki, str. 117):

- ugotovitev identitete na podlagi pokazanih potnih listin se mora izvajati pri vseh osebah, ne glede na njihovo državljanstvo;
- preverjanje izpolnjevanja pogojev za vstop in bivanje v schengenskem prostoru in tiralnično-tehnično preverjanje v SIS in nacionalnih informacijskih sistemih se izvajata pri vstopu državljanov tretjih držav.

Leta 2010 je državno mejo prestopilo 48.348.718 ljudi. Zaradi neizpolnjevanja pogojev za vstop v državo je policija na mejnih prehodih zavrnila 8.110 tujcev, največ državljanov Hrvaške, Bosne in Hercegovine, Makedonije in Srbije. Na mejnih prehodih je policija odkrila 1068 ponarejenih ali spremenjenih dokumentov, od tega največ voznških dovoljenj, žigov mejne kontrole, potnih listin in osebnih izkaznic. Najpogosteje so bili uporabljeni italijanski, bolgarski, slovenski, srbski, francoski in romunski dokumenti.

Policija je obravnavala 10.585 kršitev Zakona o tujcih, predvsem zaradi vstopa v državo brez ustreznih listin za prestop državne meje na t. i. notranjih mejah. Obravnavala je 1.441 kršitev Zakona o nadzoru državne meje. Ugotovljenih je bilo 785 nedovoljenih prehodov čez državno mejo. Zaradi nedovoljenih prehodov čez državno mejo so bili najpogosteje obravnavani državljani Bosne in Hercegovine, Hrvaške, Kosova in Srbije (MNZ, 2011).

4.5.1 VIZUMI

Eno od področij varnosti določene turistične destinacije je tudi vizumski režim, ki je potreben za vstop v določeno državo.

Vizum pomeni potrdilo, da je nekaj pregledano in odobreno, torej pomeni določeno dovoljenje ali odobritev. Vizum na področju tujskega prava pomeni v predpisani obliki in vsebini izdano dovoljenje oziroma odobritev pristojnega organa določene države tujcu, da lahko vstopi na njeno ozemlje in tam določen čas ostane, če za vstop izpolnjuje tudi druge zahtevane pogoje. Vizum tujcem ne daje avtomatične pravice, da vstopajo v državo, ampak samo pravico, da pridejo na mejni prehod in zaprosijo za vstop. Vizum je pomemben za uravnavanje migracijskih tokov med državami. Je lahko v obliki samostojnega dokumenta oz. v obliki nalepke, ki se jo prilepi v potni list. Vizume se ponavadi vlaga pri slovenskih organih, ki so organizirani v tujini, tujci pa jih morajo pridobiti pred vstopom v državo. Izjemoma se vizume izda tudi na meji. V primerjavi z letom prej se je leta 2010 število vstopnih vizumov povečalo z 82 na 948 zaradi povečanja prometa v Luki Koper in novega vizumskega zakonika EU, po katerem se ne izdajajo več tranzitni vizumi, ampak le še vstopni. Tranzitni vizumi so se tako izdajali le do aprila, zato se je zmanjšalo njihovo število s 1369 na 317 (MNZ, 2011, str. 16).

Najbolj značilne vrste vizumov so (ZTuj-2, 27. Člen):

- enkratni ali večkratni vizum za vstop,
- tranzitni vizum (le do aprila 2011),
- letališki tranzitni vizum,
- skupinski vizum oziroma vizum v skupinski potni list.

1. Vizum mora vsebovati podatke o (ZTuj-2, 27. Člen):

- državi, ki je vizum izdala,
- vrsti vizuma,
- roku veljavnosti,
- ozemeljski veljavnosti vizuma,
- trajanju dovoljenega bivanja,
- številu dovoljenih vstopov,
- priimku in imenu osebe, ki ji je vizum izdan,
- številki potne listine imetnika vizuma,
- datumu in kraju izdaje vizuma ter
- fotografijo, ki kaže pravo podobo osebe, ki ji je vizum izdan.

2. Vizum se izda v obliki nalepke, ki se pritrudi v potno listino.

3. Minister, pristojen za zunanje zadeve, v soglasju z ministrom za notranje zadeve izda pravilnik, s katerim predpiše vsebino in format vizuma ter način označitve razveljavitve vizuma.

4. Podatkov, vpisanih v izdanem vizumu, ni mogoče spremeniti.

4.5.2 SCHENGENSKA MEJA

Vloga in položaj Slovenije v omenjenem skupnem evropskem varnostnem sistemu sta bila že od nekdaj dokaj specifična zaradi njene tranzitne lege ter razvitosti.

Slovenija je v letu 2004 vstopila v EU. S tem je del svoje suverenosti prenesla na Evropsko unijo. Obvezala se je vzpostaviti nov režim v skladu z evropskim pravnim redom na zunanji meji EU, na meji tistih držav članic, ki mejijo z drugimi državami, ki niso članice EU. Slovenija je tako vzpostavila varnostni carinski in inšpekcijski nadzor na svojem delu zunanje meje EU z Republiko Hrvaško ter zagotovila njegovo izvajanje po standardih EU.

Z vstopom v EU Slovenija še ni vstopila v Schengensko območje, vendar je kljub temu takoj po vstopu že začela delno izvajati določila schengenskega pravnega reda, največ na področjih izdajanja določil vizumske politike EU ter okrepljenega nadzora ilegalnega priseljevanja. Slovenski cariniki in inšpekcijski organi vse od vstopa v povezavo na našem

delu zunanje meje EU opravljajo carinski, veterinarski in fitosanitarni nadzor za vse države članice.

Leta 2007 je bil uveden Schengenski sistem varnostnega nadzora, ko je bila opravljena ocena njihove sposobnosti za popolno izvajanje shengenskega pravnega reda. Za Slovenijo je to pomenilo odpravo mejne kontrole na mejah z Italijo, Avstrijo in Madžarsko ter začetek izvajanja popolnega mejnega nadzora po schengenskih standardih za celotno EU na meji s Hrvaško. Državljeni RS imamo tako kot državljani Avstrije, Italije in Madžarske olajšan prehod meje preko vseh držav članic.

Osnovna ideja schengenskega sistema je bila zagotavljanje pravice do prostega prehajanja notranjih meja. Protiutež ukinitvi kontrole na notranjih mejah je temeljitejši mejni nadzor na zunanjih schengenskih mejah, predvsem zato, da ustavi zakonito priseljevanje, tihotapljenje drog, trgovino z ljudmi in druge nezakonite dejavnosti.

Le v izjemnih primerih, zaradi interesa nacionalne varnosti, ko gre za resne grožnje javnemu redu ali notranji varnosti, lahko država članica na notranjih mejah ponovno uvede mejno kontrolo, vendar le za nujno potreben čas.

Poleg skupnih pravil kontrole na zunanjih mejah schengenskih držav, ki se izvajajo na mejnih prehodih in na državljane vplivajo neposredno, pa so v boju proti organiziranemu kriminalu in za zagotavljanje varnosti na celotnem schengenskem območju zelo pomembni tudi čezmejno policijsko sodelovanje, usklajevanje zakonodaje držav članic, pravosodno sodelovanje v kazenskih zadevah, skupna vizumska politika, izmenjava podatkov v centralnem schengenskem sistemu idr.

Te ukrepe imenujemo tudi izravnalni ukrepi, saj se z njimi izravnava varnostni primanjkljaj, ki nastane z ukinitvijo kontrole na notranjih mejah. Zato na območjih ob notranji meji oz. na področjih, kjer je varnostna problematika to zahteva, slovenska policija ustanavlja policijske postaje za izravnalne ukrepe. Njihova osnovna naloga je odkrivati in preprečevati čezmejno kriminaliteto ter nezakonito priseljevanje. V notranjosti, vključno z obmejnim območjem, bodo policisti lahko tudi v prihodnje preverjali, ali tujci izpolnjujejo pogoje za bivanje na ozemlju držav članic, ali imajo pri sebi potrebne dokumente za prestop meje in bivanje idr.

Temeljno schengensko načelo je, da se oseb (torej ne glede na to, ali gre za državljane EU ali državljane tretjih držav) pri prehajanju notranjih meja med državami članicami EU ne kontrolira. Notranje meje se lahko prehajajo na katerikoli točki. Seveda pa to ne pomeni, da se lahko potuje brez dokumentov. Policisti v državah članicah lahko še vedno preverjajo identiteto oz. skladno z nacionalno zakonodajo še naprej izvršujejo svoja pooblastila, tudi na obmejnih območjih (MNZ, 2007).

5 TERORIZEM

Enotne definicije terorizma ni. Le-ta se spreminja od avtorja do avtorja ter skozi čas, kot se spreminjajo oblike, vzroki in posledice terorizma. Če povzamem vse definicije zadnjih let, tako EU-ja in OZN-a ter drugih organizacij, je definicija terorizma naslednja (Zorko, 2006, str.3): »Terorizem je kriminalno dejanje organiziranih skupin posameznikov, ki v mirni dobi poskušajo z napadi na civiliste izvajati pritisk na vlade in druge mednarodne organizacije za doseg svojih političnih in religiozних ciljev«. Pojem terorizma se pojavi šele s francosko revolucijo. V tem obdobju se je predvsem spodbujala revolucija k dosegu cilja in prevzemu oblasti. Pred drugo svetovno vojno je bil terorizem usmerjen predvsem proti konkretnim osebam, proti ideološkim, političnim in narodnim sovražnikom oz. nasprotnikom.

Terorizem je postal stalnica v našem vsakdanu. Teroristična dejanja po celemu svetu prinašajo s seboj poleg žrtev, uničenja, strahu, splošnega kaosa in političnih sprememb tudi ekonomske posledice.

V dvajsetem stoletju teroristična dejanja niso več usmerjena na posameznika, temveč skušajo prizadeti čim širšo množico ljudi, predvsem nedolžno civilno prebivalstvo. Po drugi svetovni vojni so vzroki za teroristična dejanja podobni kot v prejšnjem obdobju – gre predvsem za nasprotovanje trenutnemu političnemu sistemu in voditeljem ter željo po neodvisnosti pokrajin in narodov. Najbolj znani tovrstni organizaciji v Evropi sta ETA v Španiji in IRA na Irskem.

Terorističnih dejanj je vsaki dan več, saj se v svetu probleme še vedno rešuje s silo in orožjem, namesto za mizo, z besedo. V današnjem svetu problemi niso več le nacionalne narave. Čezmejno delovanje in povezovanje teroristov je vedno lažje, še posebno s pomočjo informacijske tehnologije. Na drugi strani pa so neenotnost med ljudmi, nepravilnost in nestrpnost vedno večje. To so tudi največkrat vzroki za nastale konflikte.

Terorizem predstavlja resno grožnjo turizmu in tudi drugim globalnim interesom. V zelo kratkem času upočasni rast turistične industrije, zmanjša turistični promet ali pa turizem popolnoma ustavi. Turisti in turistične destinacije so idealen cilj za teroristična dejanja. Teroristi izkoristijo vrvež in zmedo v turističnih centrih za prikritje svojih dejavnosti. Poleg političnih, verskih, družbeno-gospodarskih in kulturnih ciljev teroristi uporabijo medijsko sporočanje kot učinkovito sredstvo za posredovanje širšega sporočila o ideološkem ali političnem nasprotovanju. Tovrstni teroristični posegi vplivajo na vse gospodarske panoge in gospodarstvo države ter na poslabšanje ugleda turistične destinacije, ki je znana po varnosti in privlačnosti. Posledice pa se poznajo še dolgo časa (Seljak, 2009, str. 4).

5.1 MEDNARODNI TERORIZEM

Mednarodni terorizem se je razvil v drugi polovici 20. in v začetku 21. stoletja. Mednarodni ga imenujemo zato, ker so člani mednarodnih terorističnih združenj predstavniki različnih držav, njihova dejanja pa se zgodijo na teritoriju druge države oz. so tarča in cilji napada

pripadniki drugih držav. Največkrat se mednarodni terorizem poveže z napadi manj razvitega islamskega sveta na zahodni svet. Vzroki za tovrstni terorizem so največkrat politični oz. verski. Razviti svet si je dolgo časa lastil in podrejal manj razviti svet (Bližnji vzhod), ki je bogat z naravnimi bogastvi, predvsem z nafto. Svoje vrednote in svojo kulturo je vsiljeval deželam s popolnoma drugačno zgodovino, navadami in kulturo.

Prebivalci so edini način upora proti zahodnemu svetu videli v terorizmu. Tarča terorističnih napadov so največkrat veleposlaništva, ustanove mednarodnih organizacij, ki jih vodijo razvite države, turisti, ki potujejo po manj razvitih državah, zadnje čase pa tudi tisti, ki obiščejo razvite države. Teroristi se največkrat poslužujejo bombnih eksplozij na krajih, kjer se zadržuje veliko ljudi. Tako so turistični kraji in mesta pogosta tarča takih dejanj. Odmevnejši teroristični napadi so bili v Keniji, na Filipinih, v Egiptu, na polotoku Bali. Po letu 2000 so najbolj odmevali teroristični napad, ki se je zgodil 11. septembra 2001 v New Yorku, napad na železnico v Madridu 11. marca 2004 ter napad 7. julija 2005 v Londonu.

Teroristi izberejo različne načine, kako izvesti teroristično dejanje. Lahko se odločijo za časovno nastavljene bombe ali za samomorilski napad. Dejanja, ki se večkrat pojavljajo pri terorističnih napadih, so ugrabitve potnikov za talce, večinoma za dosego izpustitve teroristov oz. drugih njihovih pripadnikov iz zaporov, ogrožanje varnosti javnega prometa, sabotaže.

Europol v letu 2010 poroča o manj terorističnih dejanjih kot leto poprej. Policijski strokovnjaki so teroristično grožnjo v EU opisali kot mozaik separatizma, anarhizma in islamizma, ki so stali za večino 249 terorističnih napadov v EU lani. V njih je življenje izgubilo sedem ljudi, mnogo je bilo ranjenih. Za tri napade so bile odgovorne islamistične skupine (Europol, 2010).

5.2 TERORIZEM V REPUBLIKI SLOVENIJI

Slovenija je kot država uvrščena na lestvico najbolj varnih držav v primeru terorizma. Tudi splošen občutek prebivalcev je tak, vendar to še ne pomeni, da lahko ta globalni problem obravnavamo kot problem drugih držav. V Sloveniji se izvajajo očitni varnostni ukrepi poostrene kontrole na letališčih in omejevanje vsebine ročne prtljage. Te varnostne ukrepe so sprejeli na ravni Evropske unije. Tako je Slovenija sledila evropskim smernicam in zakonodaji. Prav tako izvaja varnostne kontrole na nacionalnih mejah, za potniški in tovorni promet. Potrebno je bilo prilagoditi tudi potne liste. Novi evropski potni listi imajo tako vgrajene čipe, kjer se hranijo biometrični podatki. Še en ukrep, ki so ga uvedli v RS, je nameščanje portalnih monitorjev za pregled tovornih vozil na mejah; ta ukrep je namenjen odkrivanju radioaktivnih snovi in pošiljk, ki bi lahko ogrozile varnost ljudi in okolja. Pomoč Slovenije v vojni proti terorizmu je v skladu z možnostmi naše države.

V celotni zgodovini, od osamosvojitve naprej, v Sloveniji ni bilo terorističnih napadov. Obstajajo pa številni primeri lažnih bombnih groženj in primeri »neterorističnih« groženj, ki jih dobivajo predstavniki državnih institucij. Prav tako ni znano, da bi v Sloveniji delovala stalna teroristična skupina proti kaki tuji državi, slovenski državi ali njeni politiki.

V tem smislu se Slovenija bistveno razlikuje od večine evropskih držav, v katerih dokazano delujejo teroristične skupine. Vsekakor moramo biti pozorni na procese kakršne koli politične radikalizacije v državi. Tudi če Slovenija ni zanimiva kot destinacija terorističnih dejanj, ima izredno strateško lego, saj čez naše ozemlje potekajo številne tihotapske poti za orožje in eksploziv ter ilegalne migracije državljanov tujega sveta. Največkrat gre za pot z Balkana na sever in v zahodno Evropo (Prezelj, 2008, str. 177).

V Sloveniji se s preprečevanjem in odkrivanjem kaznivih dejanj, ki so povezana s terorizmom, ukvarja Uprava kriminalistične policije pri Ministrstvu za notranje zadeve, ki ima pristojnost raziskovanja in pregona tovrstnih kaznivih dejanj. Za zbiranje obvestil in informacij s področja terorizma sta pristojni tudi Obveščevalna varnostna služba, ki je neposredno podrejena Vladi Republike Slovenije, ter Obveščevalno-varnostna služba, ki deluje znotraj Ministrstva za obrambo. Od leta 2010 pa je za odkrivanje in pregon tovrstnih, večjih kaznivih dejanj odgovorna tudi nova veja policije, ki deluje pod imenom Nacionalni preiskovalni urad. Cilj teh organizacij je pravočasno ugotoviti prisotnost in namen izvajanja terorističnih akcij na območju Slovenije ali morebitno izrabo ali zlorabo slovenskega teritorija za tovrstna dejanja proti drugim državam. Ker je terorizem globalni problem, se Slovenija povezuje z drugimi državami in organizacijami za čim bolj učinkovito preprečevanje terorističnih dejanj. Največkrat so to Interpol in veleposlaništva tujih držav, s katerimi ima Slovenija sklenjene sporazume in mednarodne pogodbe.

5.3 ZAGOTAVLJANJE NACIONALNE VARNOSTI

Zaradi svoje lege se Slovenija sooča s transnacionalnimi grožnjami v obliki organiziranega kriminala, ilegalnih migracij, trgovanja z belim blagom, mamili, ilegalne trgovine z orožjem, terorizma in pranja denarja. V širšem varnostnem okolju naše države se tako povečuje število nevojaških tveganj in virov ogrožanja.

Resolucija o strategiji nacionalne varnosti navaja, da sta trajna, življenjsko pomembna interesa Republike Slovenije ohranitev nacionalne identitete in samobitnosti slovenskega naroda ter ohranitev neodvisnosti, suverenosti in ozemeljske celovitosti države. Strateški interesi pa so zagotovitev delovnega, demokratičnega, parlamentarnega, političnega sistema, krepitev pravne in socialne države, dosledno upoštevanje človekovih pravic in temeljnih svoboščin, zagotovitev stabilnega gospodarskega razvoja in krepitev konkurenčnega gospodarstva.

Vse kompleksnejše grožnje pri zagotavljanju varnosti terjajo tudi večjo dejavnost vsake države znotraj mednarodnih organizacij in institucij. Nacionalno varnost je moč zagotoviti z uspešno kombinacijo različnih sistemov in aktivnosti na nacionalni in nadnacionalni ravni. Grožnje nacionalni varnosti zahtevajo dobro načrtovan, usklajen in učinkovit odziv celotnega sistema varnosti. Z vključitvijo v multilateralne povezave je treba zagotoviti tudi kakovostna hitra odločanja. Pri tem ima v Republiki Sloveniji pomembno vlogo Svet za nacionalno varnost (SNAV). Slednji ima pri Vladi posvetovalno funkcijo pri oblikovanju pravnih osnov, ki se nanašajo na nacionalno varnost in boj proti terorizmu. SNAV tudi

ugotavlja in ocenjuje varnostna tveganja, ogrožanja ter oblikuje ukrepe za zagotavljanje nacionalne varnosti oziroma preprečevanje tveganj z vidika terorizma.

Le z združevanjem vseh zmogljivosti, s katerimi razpolagajo države članice, lahko dosežemo večjo učinkovitost pri boju proti terorizmu. Zaradi aktualnih mednarodnih potreb, pa tudi lastnih finančnih omejitev in tehnološkega napredka, nacionalne obveščevalne in varnostne službe same niso kos sodobnim grožnjam. Poleg tega je vse večja količina informacij razlog za sodelovanje na tem področju. V okviru nadnacionalnega sodelovanja bodo obveščevalni sistemi nekaterih držav, zlasti takšnih, ki so po velikosti primerljivi s slovenskim, imeli dostop do večje količine obveščevalnih informacij, kot bi jih bili sicer sposobni pridobiti in obdelati sami. Obveščevalna varnostna agencija zbira podatke in preprečuje aktivnosti na področju mednarodnega terorizma. Te podatke vrednoti in posreduje informacije o delovanju aktivnosti mednarodnih terorističnih organizacij, skupin in oseb, s ciljem pravočasnega ugotavljanja prisotnosti in namena letih na ozemlju Republike Slovenije, morebitne zlorabe slovenskega prostora za teroristične dejavnosti, usmerjene proti tretji državi.

5.4 VPLIV STRAHU NA TURISTIČNE TOKOVE

Strah pred terorističnimi napadi je zelo zmanjšal obisk turistov v mestih, kjer so se zgodila teroristična dejanja. S tem so povezani tako zasedenost hotelov kot zaprtje letališč oz. odpovedi letov in zamude vseh vrst transporta. Predvsem se je zmanjšal obisk tujih turistov in s tem prihodek mest od turizma. Temu sledi tudi izguba delovnih mest. V obdobju terorističnega dejanja tudi domačini trošijo manj, saj občutijo nekakšno krizno stanje in niso pripravljeni zapravljati za nepomembne, luksuzne dobrine.

Leta 1997 je skupina islamističnih skrajnežev izvedla teroristični napad v mestu Luxor v Egiptu. Pri tem je bilo ubitih 57 turistov. Egipt je po tem dejanju dobil oznako nevarne države. Za 12,8 odstotkov se je zmanjšalo število obiskov iz tujih držav, zaslužek v primerjavi z letom pred tem pa za 31,2 odstotkov. Egipčani so skušali stanje izboljšati z znižanjem cen letalskih kart, hotelskih in gostinskih storitev in so izjemno poostriili varnostne razmere.

Dogodek, ki je v zadnjih letih najbolj pretresel svetovno javnost in v največji meri vplival na zmanjšanje števila mednarodnih prehodov, je bil teroristični napad v New Yorku, ZDA, 11. septembra leta 2001.

Teroristični napadi vplivajo tudi na nekatere trende v turizmu in na krajšanje dobe bivanja, na rast last-minute rezervacij in na rast rezervacij s strani domačih gostov. Teroristične akcije so največkrat nepredvidljive in nikakor ne moremo vedeti, kje in kdaj se bo zgodil teroristični napad. Ravno ta strah pred neznanim ima največji psihološki učinek na posameznika in turista.

Visoka stopnja kriminala prav tako ogroža turizem in škoduje turističnemu razvoju. Temu botruje predvsem medijsko poročanje v svet in stereotipno mišljenje. Turisti neradi potujejo v države, kjer je visoka stopnja kriminala.

Strah pred vojnami in nestabilnimi političnimi razmerami vpliva na poslovno in razvojno stagnacijo. To se kaže tudi v naši sosesčini, predvsem zaradi balkanskih vojn in napetosti, ki je še vedno prisotna med narodi.

V zadnjih desetih letih je vedno bolj prisoten strah pred boleznimi in okužbami, zaradi katerega se veliko potencialnih turistov odloča ostati v domačem kraju. V medijih so v velikem obsegu poročali o virusu H1 N1, tako imenovane nove gripe, zaradi katere je umrlo veliko število ljudi. Turisti so izpostavljeni tudi drugim zdravstvenim tveganjem, kot so višinska bolezen, morska bolezen, nevarne živali, piki in ugrizi živali, poškodbe.

Med vzroke za naravne in druge nesreče štejemo potres, poplave, zemeljske plazove, snežne plazove, visok sneg, močan veter, točo, pozebo, sušo. To so izredne razmere, ki se lahko zgodijo v različnih turističnih destinacijah. Turist je prisiljen skrajšati ali odpovedati dopustovanje v turistični destinaciji, velikokrat pa pride tudi do hujših poškodb ali smrtnih izidov.

Na lastni koži so zmanjšanje obiska turistov doživeli prebivalci Južne Azije, zaradi popotresa, ki je 24. decembra 2004 prizadel jugovzhodno in južno Azijo. Potres je stresel morsko dno ob obali Indonezijskega otoka Sumatra, ta potres pa je sprožil popotresne morske valove – cunamije. Za posledicami cunamija je umrlo najmanj 155.000 ljudi, na tisoče ljudi je še vedno pogrešanih. Ta naravna nesreča je zaradi velikega števila mrtvih in pogrešanih turistov prizadela tudi države, ki niso bile žrtve popotresnega vala. Cunami je vplival predvsem na število mednarodnih prihodov turistov na Tajskem, v Šri Lanki, na Maldivih in s tem prizadel lokalno prebivalstvo in gospodarstvo, ki sta odvisna od turizma.

Na podlagi raziskave lahko na splošno povem, da se turisti najbolj bojijo kriminala, nato terorističnih napadov, nemirov, okužb z raznimi boleznimi in naravnih katastrof. V nadaljevanju pa bom podrobneje prikazala strah domačih in tujih turistov ter njihove odgovore iz ankete.

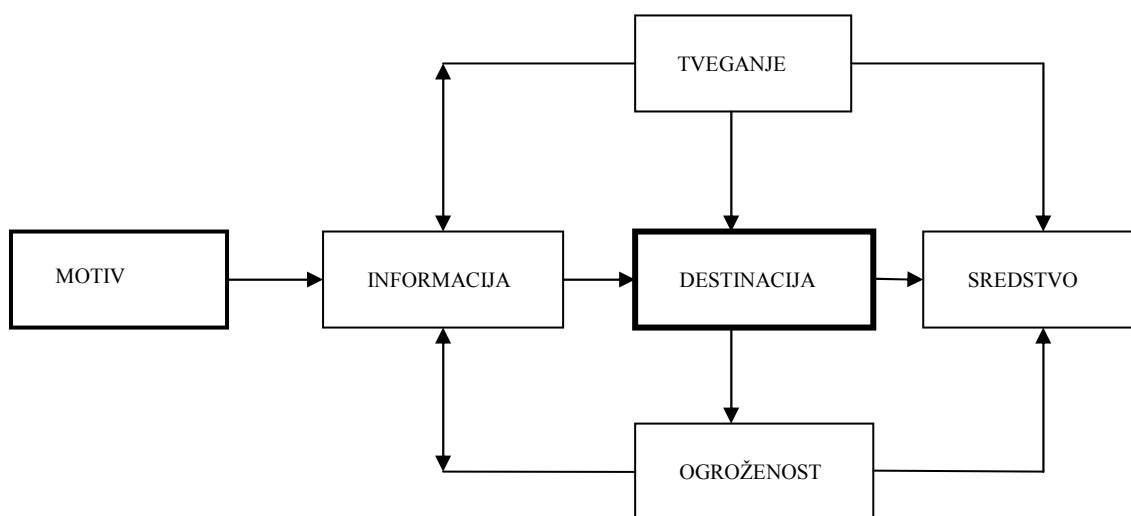
5.5 DEJAVNIKI, KI VPLIVAJO NA ODLOČITEV O POTOVANJU

Na odločitev, v katero turistično destinacijo se bomo odpravili na počitnice, vplivajo naši motivi in potrebe, vrednote, stališča in predsodki, ki jih imamo do določene države ali naroda. Percepcija kakovosti varnosti je izid kognitivne presoje turistov in pogosto ni plod lastnih izkušenj. Pozitiven izid skladnosti njihovih pričakovanj in izkušenj je motiv za ponovitev turistične storitve. Po drugi strani pa turisti zelo hitro reagirajo na upad kakovosti varnostnih storitev, s katerimi imajo slabe izkušnje, in tako imenovanih »tihih« destinacij, o katerih nimajo informacij o varnosti in se lahko zanesejo samo na lastno percepcijo ogroženosti (Ambrož, 2002).

Kakovost zagotavljanja varnosti v turističnem kraju je najpomembnejši dejavnik pri odločitvi za ponovitve storitev. Varnostni ukrepi morajo temeljiti na pravičnem obravnavanju turistov, na iskreni skrbi za varnost, na enakem pristopu do vseh ne glede na njihov družbeni status, na inovativnosti in znanju, na razvojni usmerjenosti zagotavljanja varnosti, na sposobnosti varnostnih organov in njihovi zanesljivosti, na

razumevanju varnostnih razmer in na transparentnosti njihovih ukrepov (Ambrož, 2002, str. 15).

Slika 1: Motivacijski model turističnega potovanja



Vir: Ambrož & Mavrič (2004, str. 200)

Na varnost turistov na destinaciji vplivajo naslednji dejavniki, Ambrož (2002, str. 5):

- dejavniki prometne infrastrukture in izbira prevoznega sredstva;
- dejavniki fizičnega okolja na turistični destinaciji in v širši regiji;
- delovanje institucionalnega okolja – organizacij, ki so v neposredni in posredni povezavi s turizmom;
- dejavniki organizacije in izvedbe potovanja – organiziranost potovanja s strani organizatorja potovanja;
- dejavniki glede na vrsto turizma;
- dejavnik mobilnosti – zadrževanje v enem kraju ali potovanje iz kraja v kraj;
- dejavnik osebnosti turista (duševne, telesne in vedenjske značilnosti).

5.6 NEVARNE TURISTIČNE DESTINACIJE

Varnost je izjemno pomemben element turistične ponudbe, zato je razveseljivo, da se je Slovenija v raziskavi o konkurenčnosti in razvoju turističnega sektorja Svetovnega gospodarskega foruma (WEF) uvrstila med 133 državami na visoko 35. mesto pri zagotavljanju varnosti, to je v zgornji del lestvice, oziroma med države nad povprečjem po upoštevanih parametrih. Prednost pred drugimi državami ima Slovenija predvsem na področju infrastrukture, trajnostnega razvoja, varovanja okolja in varnosti. To pomeni, da smo v Sloveniji dobro organizirani pri zagotavljanju varnosti v turizmu. Pri promociji Slovenije pa premalo poudarjamo to veliko prednost.

Če o destinaciji kroži glas, da v njej vlada poulični kriminal ter se v njej vrstijo napadi na turiste, jo turisti kar hitro izločijo s seznama svojih prihodnjih obiskov. Velik pomen in vpliv na turistovo odločitev imajo tudi mediji, ki vsakodnevno poročajo o kriminalnih dejanjih in ugrabitvah. Nevarnost v turistični destinaciji lahko ocenjujemo z različnimi merili, z različnimi interesi in tudi ocenjevalci so različni. Največkrat so to turisti, organizatorji potovanj in tudi mediji. Mediji imajo namreč pomembno vlogo pri ocenjevanju nevarne turistične destinacije. Tukaj je potrebno opozoriti na temno plat medijev, kadar na podlagi vplivov politike in kapitala izvajajo negativno kampanjo določene turistične destinacije, medtem ko je dejansko stanje povsem drugačno. Pri tem so potencialni turisti izigrani (Pergar, 1999, str. 329–330). Mediji velikokrat objavljajo polresnice, napihujejo varnostne probleme, so pristranski in ne dovolj zanesljiv vir informacij o določeni destinaciji. Kodeks Svetovne turistične organizacije (UNWTO, 2006, str. 15–16) določa: »Tiskovni predstavniki, še posebej predstavniki specializiranega tiska o potovanju in ostali mediji, vključno s sredstvi elektronske komunikacije, naj posredujejo odkrite in uravnovešene podatke o dogodkih in situacijah, ki lahko vplivajo na prihod turistov; prav tako naj dajejo točne in zanesljive podatke potrošnikom turističnih storitev. Prav tako igra pomembno vlogo pri informiranju o določeni državi vlada.« Vlada ima pravico in dolžnost, še posebej v krizni situaciji, da obvesti svoje državljane o težkih razmerah ali nevarnostih, ki jih lahko doživljajo v tujini; njena odgovornost pa je, da ne poda takšnih informacij na nepravilen in pretiran način in da se vzdrži predsodkov proti turistični industriji države gostiteljice in proti interesom njenih operaterjev. Vsebina potovalnih priporočil naj bo pripravljena v sodelovanju z oblastmi države gostiteljice in z zadevnimi strokovnjaki. Priporočila naj bodo striktno skladna z resničnimi razmerami in omejena na geografsko področje, kjer je nastala negotova situacija. Takšna priporočila naj se spremenijo ali prekličejo takoj, ko se stanje normalizira. Na spletni strani Ministrstva za zunanje zadeve Republike Slovenije si lahko vsak pogleda informacije v zvezi z varnostjo potovanj in bivanja v tuji državi. MZZ uporablja naslednjo lestvico za podajanje informacij o varnosti določene destinacije:

- varnostno tveganje ni povečano,
- majhno tveganje,
- večje tveganje,
- veliko tveganje.

Idealna varnostna kultura je odprta kultura, ki temelji na poštenju, zaupanju, komunikaciji, sodelovanju, gospodarnosti, profesionalnosti, enakosti in spoštovanju osebne varnosti vseh ter na osebni odgovornosti. Izhodišče za razvoj varne družbe sestavljajo tri sfere varnostne dejavnosti, in sicer državni organi, zasebni sektor varnostnih storitev in civilna družba. Varnostni sistem na turistični destinaciji bi moral temeljiti na naslednjih značilnostih (Ambrož 2002, str 16):

- pravično in enako obravnavanje turistov, ko gre za njihovo varnost;
- dolgoročno in stalno izboljševanje varnostnih razmer;
- vlaganje v varnostno tehnologijo in znanje ljudi, ki delajo na področju varnosti;

- kakovost varnostnih informacij v turističnem kraju;
- spoštovanje osebne avtonomije turistov pri reševanju varnostnih problemov;
- dostopnost strokovne varnostne pomoči in vzpostavitev aktivne varnostne mreže na lokalni ravni na turistični destinaciji.

6 ZASEBNOST V TURIZMU

Zasebnost je ena najpomembnejših in najbolj ogroženih človekovih pravic v sodobni družbi. Pojem zasebnosti obsega nadzor nad informacijami o posamezniku, potrebo po neodvisnosti, samoizražanju, avtonomnem oblikovanju socialnih vezi. Zaradi potrebe po zasebnosti kot nepogrešljive posameznikove dobrine v družbi in posameznikove težnje po pravnem varstvu, je bila le-ta skozi dolg evolucijski proces povzdignjena na pravi nivo zavarovane dobrine kot pravice. Pravica do zasebnosti spada med osebne oziroma osebnostne pravice, ki so najstarejše in najpomembnejše človekove pravice in so tiste pravice in svoboščine, ki varujejo enkratnost in celovitost človeka kot posameznika. Osebnostne pravice so tiste, ki pripadajo določeni osebi, od katere se ne morejo ločiti; so nepremoženjske in absolutne, ker učinkujejo proti vsakomur (Lampe, 2004).

Kako je v turizmu? V turizmu, natančneje v hotelskih podjetjih, se hotelški delavci srečujejo z velikim številom podatkov in informacij, zaradi česar prihaja do različnih načinov kršenja človekove zasebnosti. Od gosta pridobimo njegove osebne podatke – številko kreditne kartice, podatek, kdo je njegov spremljevalec, katere predmete ima v sobi ali v osebni vozilu. Nekateri podatki in informacije so zelo občutljivi in tu se pojavi vprašanje, kako te podatke zaščititi? Za vsak vdor v sistem obstaja tudi ustrezno varovalo. V turističnih podjetjih je skrb za zaščito podatkov ter na splošno za informacijsko tehnologijo največkrat prepuščena zunanjemu sodelavcu, ki je v stroki specializiran in učinkovit. Za varovanje vseh gostovih informacij pa vsa napredna sredstva informacijske tehnologije niso dovolj. Ključnega pomena pri varovanju informacij so ljudje, zaposleni v turističnih podjetjih. Ker turistični delavci predstavljajo največje tveganje pri kršitvah gostove zasebnosti, morajo biti primerno ozaveščeni, kako ravnati v specifičnih situacijah. Nema lokrat se zgodi, da želijo osebe po telefonu ali osebno izvedeti imena gostov, nastanjenih v hotelu, in s kom so gosti v sobi. Slednje vprašanje je tudi občutljiv osebni podatek, zato je zaščiten z varovalom, ki se mu reče recepcijska in hotelska etika.

6.1 PODROČJA ZASEBNOSTI

Zasebnost pojmuje kot nekaj, kar ni javno. Posameznik nekaterih dobrin ne želi nameniti javnosti.

Človekovo življenje lahko razdelimo na področja, kot so duševno ali psihično, odločitveno, prostorsko in informacijsko; v ta okvir je moč uvrstiti temeljne dobrine, ki posamezniku omogočajo svoboden razvoj njegove zasebnosti.

Elementi zasebnosti povezujejo pravice do spoštovanja zasebnega in družinskega življenja, doma in dopisovanja, svobode misli, vesti in veroizpovedi ter pravice do svobodnega izražanja in informiranja. Elementi zasebnosti se izražajo v različnih oblikah aktivnega in pasivnega izražanja posameznika (Kuhelj, 2003, str. 2).

Pravico do zasebnosti delimo na več področij posameznikovega življenja:

- področje intimnega in družinskega življenja,
- področje zasebnega življenja,
- področje družbenega in javnega življenja.

Del življenja, ki ga štejemo za zasebnega, obravnava različna dejstva, ki bi morala biti nedostopna ostalim ljudem oziroma dostopna samo točno določenim osebam. Področje zasebnega življenja vključuje odnose z družino in s prijatelji. Intimno življenje pa je dostopno manjšemu krogu oseb, najpogosteje samo eni osebi. Kršitev intimne sfere povzroča škodo in težji način ponovnega vzpostavljanja duševnega miru. Kršitev zasebne sfere pogosto vključuje večje število oškodovanih. Ponavadi so prizadeti vsi tisti, ki si delijo zasebno življenje neposredno z oškodovancem.

Za razliko od zasebnega življenja je intimno življenje najožje področje človekove osebnosti in je tudi najbolj zavarovano. V to sfero interes javnosti ne more prodreti. Podatki iz intimnega življenja se lahko razkrijejo samo v primeru, če posameznik to želi ali če za poseg obstaja upravičen javni interes.

Zasebno življenje ni tako varovano kot področje intimnega življenja, saj je namenjeno bolj avtonomnemu oblikovanju lastnih razmerij. Druge osebe imajo v sfero zasebnosti vpogled samo toliko, kolikor jim prizadeti subjekt dovoli.

Varstvo osebnosti na področju zasebnega življenja lahko razčlenimo v zasebno življenje posameznika med štirimi stenami njegovega stanovanja, zasebno življenje zunaj njegovega stanovanja in preostalo zasebno življenje, ki ni vezano na prostor, v katerem se posameznik giblje. Stanovanje lahko opredelimo kot prostor, ki posamezniku zagotavlja neomejeno in svobodno gibanje, tako da tam ni izpostavljen očem javnosti. V pojem stanovanja lahko štejemo tudi druga območja, kot so vrt, balkon, pisarna, hotelska soba, vsak prostor, kamor je vstop ali vpogled dovoljen samo, če posameznik ali lastnik to dovoljuje. Na varstvo zasebnega življenja zunaj posameznikovega stanovanja odločilno vpliva kriterij, ali gre za osebo, ki ni v javnosti prepoznavna, ali za osebo iz javnega življenja. V preostalo zasebno življenje sodijo podatki o družinskih razmerah. Do teh podatkov javnost nima nikakršnega upravičenega interesa, zato lahko tukaj varstvo zasebnosti postavimo v ospredje. V to skupino zasebnosti lahko uvrstimo tudi dnevnike, posameznikove osebne zapiske, odvetnikove zabeležke, namenjene zasebnim potrebam, razne telefonske pogovore, izjave v zasebnih pogovorih, elektronsko pošto idr.

Družbeno življenje pomeni sodelovanje posameznika kot družbenega bitja z družbeno skupnostjo, kar se navezuje na področje zasebnega življenja, saj se posameznik skupaj z družbo tako izpostavi javnosti in družbenemu življenju. Življenje v javnosti tvorijo ravnanja v javnem prostoru. Na splošno je mogoče reči, da ni dovoljeno brez privolitve prizadetega objavljati dogodkov in dejstev, ki se tičejo osebnega življenja in se niso odigrali javno ter ne predstavljajo splošnih koristi (Tekavec, 2010, str. 16).

6.1.2 OSEBNI PODATKI

Osebni podatki so občutljivi in manj občutljivi. Med občutljive sodijo podatki o rasnem, narodnem ali narodnostnem poreklu, političnem, verskem ali filozofskem prepričanju,

zdravstvenem stanju, spolnem življenju, vpisu ali izbrisu iz kazenske evidence ali evidenc, ki se vodijo na podlagi zakona, ki ureja prekrške in biometrične značilnosti, če je z njihovo uporabo mogoče določiti posameznika v zvezi s kakšno od prej navedenih okoliščin (6. člen ZVOP-1). 38. člen Ustave RS določa, da je prepovedana uporaba podatkov v nasprotju z namenom njihovega zbiranja.

S to določbo Ustava zagotavlja varstvo osebnih podatkov vsem fizičnim osebam, kar se kaže v zahtevi po zakonitosti zbiranja, obdelave in uporabe osebnih podatkov za vnaprej določene namene, posamezniku pa daje pravico do seznanjenosti s tem, kateri podatki se zbirajo o njem, in pravico do sodnega varstva. Tako gre za objektivno pravico, saj je država dolžna ne le spoštovati varstvo osebnih podatkov, temveč tudi zakonsko urediti zbiranje, obdelovanje, namen uporabe, nadzor in varstvo tajnosti osebnih podatkov, poleg tega pa tudi način seznanjanja in sodno varstvo za primer zlorab (Čebulj, 2002, str. 409). Kazenski zakonik kot zlorabo osebnih podatkov inkriminira uporabo osebnih podatkov v nasprotju z zakonom (ZVOP).

Tipična posledica posega v osebne podatke bi bila nepremoženjska škoda. Če npr. policist brska po policijski bazi podatkov, ker išče kakšen naslov v zasebni namen, je to grob poseg v osebne podatke. Do razkritja osebnih podatkov lahko pride tudi prostovoljno, že samo s klepetom v klepetalnici. Takega razkritja podatkov se ponavadi posameznik ne zaveda.

6.1.3 OSEBNE RAZMERE

Osebne razmere so razmerja, v katera stopajo posamezniki; to so npr. medčloveški in sosedski odnosi, družinska in partnerska razmerja ter premoženjsko stanje. Kot dejstvo je treba posebej poudariti, da ljudje o osebnih razmerah v medsebojnih odnosih največkrat nočejo govoriti z ljudmi, ki jim osebno niso blizu. Morda lahko pri tem še posebej poudarimo družinske razmere ter premoženjsko in finančno stanje, ki spadajo k zelo občutljivim podatkom. Možnosti zlorabe teh osebnih podatkov so velike, saj lahko uporaba informacije o družinskih razmerah, predvsem pa o finančnem in premoženjskem stanju, dostikrat vpliva na človekove odločitve. V hotelu lahko pride do zlorabe več podatkov, od tega, kakšne storitve in po kakšni ceni je gost plačal, do tega, kdo je gost in s kom je v hotelu, kakšne osebne stvari ima v sobi.

Zgodilo se je, da so bili v hotelih v Portorožu nastanjeni člani italijanske mafijske organizacije. Ker se lahko gost prijavi samo s hotelsko izkaznico in ni nujno predložiti osebni dokument, so se ti gostje prijavi z lažnim imenom in so tako ubežali prijettju. Hotelsko osebje je za resnično identiteto gostov izvedelo naknadno, s strani policije. Zgodilo se je tudi, da je osebje hotela vedelo, da je pri njih nastanjena oseba, iskana s strani državnih organov. Hotelska etika narekuje varstvo zasebnosti in se je za to izvedelo šele potem, ko so iskane osebe hotel že zapustile.

6.1.4 OSEBNO STANJE

Eno najbolj varovanih in tudi skrivnostnih področij je človekovo osebno stanje. To stanje, kamor spadajo človekovo zdravstveno stanje in njegove spolne navade, je tisto, ki je po

eni strani najstarejši predmet varovanja, po drugi strani pa tudi predmet, ki še danes zahteva največ truda za doseg ustrežne stopnje varovanja.

Če bi na primer v hotelu izvedeli, da ima gost kako nalezljivo bolezen, bi osebje hotela z gostom drugače ravnalo. Lahko bi se preprečila epidemija. Tudi v 41. členu posebnih uzanceh v gostinstvu je navedeno, kako se ravna v takem slučaju. »Če gost zboli, mora gostitelj na svoje stroške poklicati zdravnika, stroške zdravljenja pa nosi gost. Če zdravnik ugotovi, da je gost zbolel za kakšno nalezljivo boleznijo in da njegova bolezen ogroža zdravje drugih, sme gostitelj razdreti pogodbo z obolelo osebo, vendar pa mora takemu gostu izkazati pozornost in mu dati potrebno pomoč.«

Naslednja, izredno občutljiva kategorija zasebnosti so posameznikove spolne navade. Te, čeprav so kakorkoli drugačne od običajnih, v sodobnih demokratičnih sistemih ne pomenijo več kaznivega dejanja, če seveda nimajo za posledico uporabe sile proti nemočni oziroma neodrasli osebi. Spolne navade so v turizmu pomembne npr. ko gre za pedofilijo. Temu velja posvečati več pozornosti, pomembno je opazovati gosta, koga pripelje v hotel in kako se vede do drugih gostov. V nekaterih državah se tovrstna kazniva dejanja dogajajo pogosto. Trgovina z otroki in z njo povezana prostitucija predstavljata vedno bolj pereč problem. Mednarodna delavska organizacija trdi, da v Indoneziji, Maleziji in na Tajskem kar 10 odstotkov BDP-ja izvira iz naslova seksualnega turizma (CEOS, 2007). Gostu, ki pride v hotel, ni mogoče pripisati, kakšne navade ima in ali je v preteklosti že kaj zagrešil.

Tudi v hotelih iz našega okolja so se zgodila nečedna dejanja tako hotelskemu osebju kot drugim gostom. Kot primer lahko navedem nadlegovanje hotelske gostje v savni s strani drugega hotelskega gosta. Če je ta isti gost, ki je zagrešil kako nečedno dejanje, že bil v hotelu, se ponavadi shranijo njegovi podatki, v opombah pa se navedejo posebnosti in opozorila na morebitne ponovitve teh dejanj. Kot primer nečednega ravnanja lahko navedem stalnega gosta hotela v Portorožu. Omenjeni gost je poznan po tem, da nadleguje sobarico, ko čisti njegovo sobo. Tudi če ni nasilen, se sobarice zavarujejo tako, da pospravljata njegovo sobo vedno dve sobarici med tem časom, ko je gost na zajtrku.

Po ustavi bi se moral posameznik podrediti omejitvam svoje svobode ravnanja zaradi varstva in razvoja sožitja v družbi. Naslednji primer pa kaže, da ni vedno tako. V tem primeru imamo spet opravka s stalnim gostom, ki hotel obišče vsake tri mesece. Sobo rezervira vedno na takem mestu, da se ga vidi iz drugih sob. Na balkonu sleče svoja oblačila in tudi po pol ure telovadi, popolnoma gol. Ta gost bistveno drugače pojmuje zasebnost.

6.1.5 ZASEBNOST V PROSTORU

Zasebnost v prostoru razumemo kot zasebnost v stanovanju, hiši, počitniški hiši, hotelski sobi, pisarni in sploh v prostoru, v katerem posameznik upravičeno pričakuje zasebnost. Pri hotelih velja poudariti hotelsko sobo, ki je del gostove zasebnosti. Če ni drugačnih navodil, se v hotelih vsak dan posega v gostovo zasebnost že z vhom sobarice pri pospravljanju sobe. Na gostovo željo se lahko tudi ta poseg opusti in nihče razen gosta

nima vstopa v sobo. To velja za največ tri dni, saj je kasneje potrebno preveriti stanje sobe in gosta.

Zasebnost v prostoru je lahko kršena s strani druge fizične osebe, najpogosteje pa je gostova zasebnost predmet ogrožanja s strani izvršilne veje oblasti (policije, obveščevalne službe). V zasebnost v prostoru se izjemoma lahko poseže, vendar izključno na podlagi odločbe pristojnega sodnega organa (Čebulj, 2007).

6.2 KOMUNIKACIJSKA ZASEBNOST

Gre za varstvo svobodne in nenadzorovane komunikacije in s tem zaupnosti razmerij, v katera pri sporočanju stopa posameznik. Varstvo komunikacijske zasebnosti se nanaša na pisma in druga občila (npr. telefon, telefaks, računalnik) ter obsega posredovanje pisnih, zvočnih ali slikovnih sporočil ter sporočil s subjektivno vrednostjo. V komunikacijsko zasebnost sodijo v prvi vrsti podatki, ki se nanašajo na vsebino sporočila. Zasebno pisanje spada med strogo zasebna pisanja. Nihče se ne sme seznaniti z njim, saj predstavlja strogo posameznikovo zasebnost. Obstajajo pa institucije, ki bi zaradi interesa drugega posameznika ali javnosti lahko zahtevale, da se seznanijo z zasebnim pismom posameznika. Predvsem to velja za kazenske postopke, kjer je lahko zasebno pisanje uporabljeno kot dokaz.

Pravica do komunikacijske zasebnosti predstavlja pomemben del splošne pravice do zasebnosti. Gre za varstvo posameznikovega interesa, da se država ali nepovabljeni ne seznanijo z vsebino sporočila, ki ga posreduje preko kateregakoli sredstva, ki omogoča izmenjavo oziroma posredovanje informacij (na daljavo), kot tudi varstvo interesa posameznika, da ima nadzor in svobodo nad tem, komu, v kakšnem obsegu, na kakšen način in pod kakšnimi pogoji bo posredovano določeno sporočilo. Poleg vsebine komunikacije so varovani tudi podatki, povezani s komunikacijo. Gre za prometne podatke, ki nastajajo pri uporabi modernih tehnik komuniciranja (klicane tel. številke, čas klica, trajanje pogovorov).

Ustava zagotavlja »tajnost pisem in drugih občil«. Kot občilo razumemo sredstvo, ki omogoča izmenjavo in posredovanje komunikacij. Celotna korespondenca predstavlja pomemben vidik posameznikove pravice do zasebnosti in intimne. Podaja določene informacije, ki jih ne navaja tretjim posameznikom in javnosti, temveč le določeni osebi. Za poseg v posameznikovo zasebnost ni dovolj samo zakonska osnova, temveč mora obstajati nek legitimni cilj in mora biti nujen v demokratični družbi.

Pri klasični komunikaciji izmenjava informacij poteka brez časovnega zamika, ponavadi ustno, kot pogovor, z uporabo glasu ali pisno preko ustreznih tehničnih sredstev. Razlika med glasom in komunikacijo kot aspektom pravice do zasebnosti je, da gre pri varstvu »pravice na glasu« v kazensko-pravnem smislu za varstvo posameznikove izjave, pri varstvu komunikacije pa za varstvo posameznikovega pogovora. Komunikacija vedno poteka med najmanj dvema posameznikoma, medtem ko posameznikova izjava predstavlja le insert pogovora ali samo verbalizacijo misli, ki ni namenjena nikomur (Lampe, 2004, str. 382).

Zaradi pretoka informacij skozi pogovore, ki so se tradicionalno odvijali ustno – šele vzpon tehnike omogoča pisno obliko pogovorov preko t. i. »chat rooms« in video komunikacij –, je posameznikova komunikacija postala objekt interesa javnosti ali drugih posameznikov. Poslušanje posameznikovih pogovorov se je temu primerno razvijalo od primitivnega prisluškovanja pred vrati, preko različnih oblik tehničnega prisluškovanja pogovorov v prostorih posameznika, do sofisticiranega prisluškovanja pogovorov, ki potekajo preko tehničnih pripomočkov.

6.3 INFORMACIJSKA ZASEBNOST

»Nikogar se ne sme nadlegovati s samovoljnim vmešavanjem v njegovo zasebno življenje, v njegovo družino, v njegovo stanovanje ali njegovo dopisovanje in tudi ne z napadi na njegovo čast in ugled. Vsakdo ima pravico do zakonskega varstva pred takšnim vmešavanjem ali takšnimi napadi.« (Čebulj, 1992, str. 7, iz Splošne deklaracije o človekovih pravicah, OZN)

Informacijska zasebnost predstavlja temeljno jamstvo posameznikovega interesa, da nepovabljenim ne razkriva določenih informacij in da ima nadzor nad tem, katere informacije in v kakšnem obsegu bo predstavil svetu, ter da s svobodno voljo in informirano spremlja odločitve v vsakdanjem življenju.

Varovanje informacijske zasebnosti pomeni ohranjanje zaupnosti, celovitosti in razpoložljivosti informacij ter ohranjanje drugih lastnosti, kot so verodostojnost, odgovornost, neovrgljivost in zanesljivost. Varnost informacijske zasebnosti upošteva varovanje sistemov, ki omogočajo hrambo, procesiranje, predstavitev ali prenos informacij, upošteva zakonska in druga določila, neprekinjeno poslovanje in okrevanje po katastrofi ter vprašanja glede zasebnosti.

Z vidika pravice do zasebnosti je potrebno upoštevati tako zbiranje kot tudi obdelovanje in prenos podatkov. V zvezi z zbiranjem pomenijo nevarnost zlasti nenatančnost, napačnost, nepopolnost in neažurnost zbranih in shranjenih podatkov. Torej lastnosti podatkov, zaradi katerih ima lahko posameznik škodo – materialno ali moralno (Čebulj, 1992, str. 7).

Z razvojem elektronskih komunikacij je postala varnost informacijskih sistemov ključnega pomena za zagotavljanje varnosti podatkov in zasebnosti. Varstvo osebnih podatkov je tesno povezano s komunikacijsko zasebnostjo, saj je informacija, pridobljena s posegom v komunikacijsko zasebnost, praviloma podatek o posamezniku. Razvoj informacijske tehnologije ob mnogih pozitivnih lastnostih, predvsem pri obdelavi podatkov in informacij, prinaša tudi določena tveganja, saj posameznik nima več možnosti odločanja, kdaj in komu bodo osebni podatki o njem posredovani. Slovenska ustava v 38. členu zagotavlja pravico do dostopa do evidenc, s tem ko v tretjem odstavku določa, da ima vsakdo pravico seznaniti se z zbranimi osebnimi podatki, ki se nanašajo nanj, in pravico do sodnega varstva ob njihovi zlorabi.

Z nastankom interneta se je razvil nov družbeni prostor, ki ga je nemogoče v celoti nadzorovati in omogoča računalniške zlorabe. Poslovanje preko interneta ne zagotavlja varne komunikacije in e-poslovanja. Tako poslovanje je potrebno nujno zaščititi, to pa z

izbiro ustreznih tehnologij, metod in rešitev ter z različnimi komunikacijskimi ukrepi, ki povečujejo varnost. Število možnih žrtev in računalniške kriminalitete raste iz dneva v dan. Opaziti je naraščanje tako po obsegu kot tudi po raznovrstnosti načinov in oblik izvajanja računalniškega kriminala.

Zaradi kompleksnosti sistemov postaja možnost zlorab vse večja. Take zlorabe je tudi težje odkriti. Še tako dovršena tehnologija ne more zagotoviti popolne varnosti in zasebnosti. Varnosti ni mogoče zagotoviti samo s tehničnimi sredstvi, pač pa tudi z ustreznim vodenjem in vpeljavo ustreznih postopkov s čim tesnejšim sodelovanjem zaposlenih in vodstva. Zahteve po obvarovanju varnosti in informacijske zasebnosti pa ne smejo pomeniti prekomernega posega v človekove pravice in njegovo zasebnost.

Informacijska tehnologija je pomembna, vendar varnost vedno bolj temelji na dobri organizaciji in usposobljenosti zaposlenih, saj varovanje informacijske zasebnosti zahteva sistematičen proces, ki zadeva celotno organizacijo. Varovanje informacij je zaščita informacij pred različnimi vrstami groženj, da se zagotovi neprekinjeno poslovanje ter zmanjša poslovno tveganje. Informacijsko varnost opredelimo kot lastnost informacije, ki zagotavlja, da je informacija resnično pravočasna, nespremenjena in ima vse tiste lastnosti pri hranjenju in prenašanju, ki ohranjajo informacijsko varnost, na primer tajnost, verodostojnost, istovetnost avtorja, preverjenost, podpisano, časovno opredeljenost, imetje certifikata.

Vlaganje v informacijsko tehnologijo in zagotavljanje informacijske zasebnosti postaja vedno bolj pomembna postavka strateških načrtov v podjetjih, saj se pri takih vložkih najtežje izkazuje donosnost investicij. Elektronsko poslovanje ni popolnoma varno in ne zagotavlja informacijske zasebnosti. Bistveno pa je, kako je to poslovanje zaščiteno in kaj se na tem področju naredi, da se ohrani čim boljša raven informacijske zasebnosti.

6.3.1 VARSTVO INFORMACIJSKE ZASEBNOSTI V SLOVENIJI

Informacijsko varnost lahko opredelimo kot vedo, ki se ukvarja z varovanjem informacij (elektronskih, papirnatih, video, glasovnih in drugih) pred nepooblaščenim dostopom, razkritjem, uničenjem, spremembo ali nerazpoložljivostjo. Tu gre predvsem za informacije, ki imajo določeno vrednost.

Pravica do informacijske zasebnosti daje posamezniku pooblastilo, da sam odloča o uporabi svojih osebnih podatkov. Torej z varovanjem informacijske zasebnosti omogočimo zaščito interesa posameznikov, ki bi bili lahko prizadeti zaradi posegov v njihovo zasebnost. Pravica do informacijske zasebnosti je v Sloveniji tudi ustavno zagotovljena pravica. Izrecno jo ureja 38. člen Ustave RS, s čimer je deklarirana kot človekova pravica pravnopравnega značaja oziroma temeljna človekova pravica. Pravica do informacijske zasebnosti je ena izmed konkretnih oblik pravice do zasebnosti in po nastanku sorazmerno mlada. V evropskem pravu je obravnavana kot osebna pravica. Kot pravica zasebnega značaja je varovana z instrumenti civilnega prava, kot človekova pravica javnopravnega značaja pa je varovana z ustavo in mednarodnimi pravnimi dokumenti. Kot človekova pravica varuje posameznika pred posegi države in njenih organov v pravno varovane sfere.

Na način obravnavanja in usmeritve pravice do informacijske zasebnosti v slovenskem pravnem prostoru je odločilno vplivalo nemško pravo. V nemškem pravnem krogu je namreč teorija izoblikovala pojem splošne osebnostne pravice, kakršna je tudi pravica do informacijske zasebnosti. Takšnemu načinu obravnave pravice do informacijske zasebnosti je po zgledu nemške pravne teorije in prakse, predvsem prakse nemškega ustavnega sodišča, sledilo tudi slovensko pravo. Pravica do informacijske zasebnosti je tako v našem pravnem sistemu ustavno zagotovljena kot temeljna človekova pravica in obravnavana kot osebnostna pravica, z vsemi lastnostmi, ki ji kot taki pripadajo. Glede na naravo in predmet varovanja (osebni podatki) gre pravica do informacijske zasebnosti samo fizičnim, ne pa tudi pravnim osebam. Posameznik, ki uživa to pravico, je določena ali določljiva fizična oseba, na katero se nanašajo osebni podatki (Lampe, 2004).

6.4 PRAVNA UREDITEV NA PODROČJU ZASEBNOSTI

Pravica do zasebnosti je temeljna pravica, ki jo opredeljujejo mednarodni in državni dokumenti. Naša država je eno od pravic do zasebnosti, varstvo zasebnih podatkov, zavarovala še s posebnim zakonom (Zakon o varstvu osebnih podatkov), druge pa so zavarovane v sklopu možnosti, ki jih ponujajo posamezni predpisi. To je pravica posameznika, da se avtonomno odloči, kdaj, kako in koliko se v to pravico lahko posega, saj je vsak poseg brez njegove svobodne odločitve prepovedan (Cvetko, 1999, str. 52).

Dokumenti, ki imajo v pravni ureditvi pri zasebnosti ključno vlogo, so splošna deklaracija o človekovih pravicah ter mednarodni pakt o državljskih in političnih pravicah. V pravnem sistemu velja omeniti tudi Evropsko konvencijo o varstvu človekovih pravic in temeljnih svoboščin.

Pravico do zasebnosti v slovenskem pravnem redu pa ureja Ustava Republike Slovenije, ki zagotavlja nedotakljivost človekove telesne in duševne celovitosti, njegove zasebnosti in osebnostnih pravic.

Pravica do zasebnosti je temeljna pravica, kar pomeni, da je z nižjim aktom, kot je ustava, ni mogoče omejiti.

6.4.1 VARSTVO ZASEBNOSTI Z MEDNARODNIMI PREDPISI

Začetki zakonodaje, ki ščiti zasebnost, segajo že v leto 1361, ko je v Angliji zakon Justice of the peace act predvidel kazni za tiste, ki so skrivaj opazovali druge posameznike in jim prisluškovali. Mednarodni pravni temelji varovanja zasebnosti v sodobnem času pa so bili postavljeni s Splošno deklaracijo človekovih pravic iz leta 1948 in z Evropsko konvencijo o človekovih pravicah (EKČP). Pravica do zasebnosti uživa na podlagi Splošne deklaracije človekovih pravic in Mednarodnega pakta o državljskih in političnih pravicah globalno mednarodno pravno varstvo v okviru OZN, prav tako pa je naravnana z EKČP. Evropska konvencija o človekovih pravicah v tem trenutku predstavlja najučinkovitejši mednarodni sistem varstva človekovih pravic in temeljnih svoboščin.

6.4.2 EVROPSKI SISTEM VARSTVA

Evropska unija je osnovana na načelih spoštovanja človekovih pravic, kar je razvidno že iz pogodb, ki so temelj EU. Med človekove pravice pa spada tudi pravica do zasebnosti.

V Maastrichtski pogodbi je zapisano:

Potrjujoč svojo zavezanost načelom svobode, demokracije in spoštovanja človekovih pravic in temeljnih svoboščin ter pravne države.

Potrjujoč svojo zavezanost temeljnim pravicam, določenim v Evropski socialni listini, ki je bila podpisana 18. oktobra 1961 v Torinu in v Listini skupnosti o temeljnih socialnih pravicah delavcev iz leta 1989. Z željo poglobiti solidarnost med svojimi narodi ob spoštovanju njihove zgodovine, kulture in tradicij (Pogodbe o EU 1992: preambula).

»Unija spoštuje temeljne pravice, kakršne zagotavlja Evropska konvencija o varstvu človekovih pravic in temeljnih svoboščin, podpisana v Rimu 4. novembra 1950, in ki kot splošna načela prava Skupnosti izhajajo iz skupnih ustavnih tradicij držav članic« (Maastrichtska pogodba o EU: člen F, odstavek 2)

Prav tako so človekove pravice zapisane kot temeljne pravice posameznika v Evropski Uniji v Pogodbi o ustavi za Evropo, s tem pa tudi pravica do zasebnosti, ki se nanaša predvsem na spoštovanje osebnega in družinskega življenja in na varovanje osebnih podatkov. Člena sta povzeta iz veljavne Listine Unije o temeljnih pravicah, po tej listini ima vsakdo pravico do spoštovanja svojega zasebnega in družinskega življenja, stanovanja ter komunikacij.

Vsakdo ima tudi pravico do varstva osebnih podatkov, ki se nanašajo nanj.

Osebni podatki se morajo obdelovati pošteno, za določene namene in na podlagi privolitve prizadete osebe ali na drugi legitimni podlagi, določeni z zakonom. Vsakdo ima pravico dostopa do podatkov, zbranih o njem, in pravico zahtevati, da se ti podatki popravijo.

6.4.2.1 Splošna deklaracija o človekovih pravicah in Mednarodni pakt o državljanskih in političnih pravicah

Deklaracijo o človekovih pravicah je sprejela in razglasila Generalna skupščina združenih narodov 10. decembra 1948 in velja za enega najpomembnejših dokumentov, ki predstavljajo mednarodno pravno osnovo pri varstvu človekovih pravic do zasebnosti. Temelj varovanja pravice do zasebnosti predstavlja 12. člen deklaracije, ki določa, da se nikogar ne sme nadlegovati s samovoljnim vmešavanjem v njegovo zasebno življenje, v njegovo družino, v njegovo stanovanje ali dopisovanje in tudi ne z napadi na njegovo čast in ugled. V mednarodnem paktu o državljanskih in političnih pravicah je naveden mednarodno pravni temelj. Pakt izhaja iz spoznanja, da izvirajo vse pravice iz dostojanstva, ki je prirejeno človekovi osebnosti. Ta mednarodno pravni garant vzpostavlja tudi varstvo človekovih pravic, s tem tudi pravico do zasebnosti na globalnem mednarodnem nivoju. Vsakdo ima pravico do zakonskega varstva pred takim vmešavanjem ali takšnimi napadi. (SDČP, člen 12)

1. »Nikomur se ne sme nihče samovoljno ali nezakonito vmešavati v zasebno življenje, v

družbo, v stanovanje ali dopisovanje ali nezakonito napadati njegovo čast in ugled.«

2. »Vsakdo ima pravico do zakonskega varstva pred takim vmešavanjem ali pred takimi napadi.«

6.4.2.2 Evropska konvencija o varstvu človekovih pravic in temeljnih svoboščin

Evropska konvencija o varstvu človekovih pravic in temeljnih svoboščin je s protokoli ena najbolj učinkovitih mednarodnopravnih instrumentov varstva človekovih pravic, ki jo je sprejel Svet Evrope leta 1950. Po vsebini se nanaša na splošno deklaracijo o človekovih pravicah. Slovenija je konvencijo ratificirala 28. junija 1994. »Vsakdo ima pravico do spoštovanja svojega zasebnega in družinskega življenja, svojega doma in dopisovanja. Javna oblast se ne sme vmešavati v izvrševanje te pravice, razen, če je to določeno z zakonom in nujno v demokratični družbi zaradi državne varnosti, javne varnosti ali ekonomske blaginje države, zato da se prepreči nered ali zločin, da se zavaruje zdravje ali morala ali, da se zavarujejo pravice in svoboščine drugih ljudi.«(EKČP, člen 8, v Lampe 2004, str. 46)

6.4.2.3 Konvencija Sveta Evrope o varstvu posameznikov glede na avtomatsko obdelavo osebnih podatkov

Sprejeta je bila v Strasbourgu, 28. 1. 1981, ratificirana pa maja 1994. Podpisnice te konvencije so bile članice Sveta Evrope s ciljem doseči večjo enotnost njegovih članic, ki temelji zlasti na spoštovanju zakonitosti ter človekovih pravic in temeljnih svoboščin, ob upoštevanju, da je treba širiti obseg varstva pravic in temeljnih svoboščin, še posebej pravico do spoštovanja zasebnosti, ob naraščajočem pretoku osebnih podatkov čez državne meje, s sredstvi za avtomatsko obdelavo.

Namen te konvencije je na ozemlju vsake pogodbenice zagotoviti vsakemu posamezniku ne glede na državljanstvo in prebivališče spoštovanje njegovih pravic in temeljnih svoboščin, še posebej spoštovanje pravice do zasebnosti glede na avtomatsko obdelavo osebnih podatkov, ki se nanašajo nanj.

S konvencijo pogodbenice zagotavljajo spoštovanje določil te konvencije glede avtomatskih zbirk podatkov, ki vsebujejo osebne podatke, in avtomatske obdelave osebnih podatkov tako v javnem kot tudi v zasebnem sektorju.

Vsaka pogodbenica je v skladu z nacionalno zakonodajo prevzela tiste ukrepe, ki so potrebni za uresničevanje temeljnih načel zaščite podatkov.

Osebnih podatki, ki se avtomatsko obdelujejo, morajo biti pridobljeni in obdelani pošteno in zakonito. Shranjeni morajo biti za določene in zakonite namene in ne smejo biti uporabljeni na način, ki ni združljiv s temi nameni. Shranjeni smejo biti v obliki, ki dopušča identifikacijo posameznika, na katerega se nanašajo podatki, le toliko časa, kot je to potrebno za namene, zaradi katerih so bili shranjeni.

Osebnih podatki, ki kažejo na rasno poreklo, politična, verska ali druga prepričanja, kot tudi osebni podatki, ki se nanašajo za zdravstveno ali spolno življenje, se ne smejo avtomatsko

obdelovati, če nacionalna zakonodaja ne določa ustrezne zaščite. Enako velja tudi za osebne podatke, ki se nanašajo na kazenske obsodbe.

Za zaščito osebnih podatkov, shranjenih v avtomatskih zbirkah podatkov, morajo biti sprejeti ustrezni varnostni ukrepi, s katerimi se preprečujejo slučajno ali nepooblaščno uničenje podatkov ali njihova izguba kakor tudi nepooblaščen pristop, obdelava in širjenje teh podatkov (COE, 2011).

6.4.2.4 Direktiva 95/46/ES Evropskega parlamenta in Sveta o varstvu posameznika pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov

Direktiva je začela veljati s 24. oktobrom 1995 in vsebuje pravila o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov ter o prostem pretoku takih podatkov. Gre za eno izmed najbolj zapletenih in podrobnih direktiv EU, ki se v določenem delu na podlagi sodne prakse Sodišča SE tudi neposredno uporablja. Slovenija je to direktivo v celoti upoštevala pri sprejetju novega Zakona o varstvu osebnih podatkov (ZVOP –1).

Sistemi za obdelavo podatkov so namenjeni temu, da služijo človeku, saj morajo, ne glede na državljanstvo ali stalno prebivališče fizičnih oseb, spoštovati njihove temeljne pravice in svoboščine, predvsem pravico do zasebnosti, ter prispevati h gospodarskemu in socialnemu napredku, trgovinskemu razvoju ter blaginji posameznikov.

Ustanovitev in delovanje notranjega trga, na katerem je zagotovljen prosti pretok blaga, oseb, storitev in kapitala, zahteva ne le, da se osebni podatki prosto prenašajo iz ene države članice v drugo, ampak tudi, da se zaščitijo temeljne pravice posameznikov. Evropska skupnost se vedno pogosteje zateka k obdelavi osebnih podatkov na različnih področjih gospodarske in družbene dejavnosti, ker napredek v informacijski tehnologiji občutno olajšuje obdelavo in izmenjavo takih podatkov.

Države članice zaradi enakovrednega varstva, ki bo posledica približevanja nacionalnih zakonodaj, ne bodo več mogle ovirati medsebojnega prostega pretoka osebnih podatkov na temelju varstva pravic in svoboščin posameznikov ter predvsem pravice do zasebnosti. Državam članicam je puščen manevrski prostor, ki ga lahko v okviru izvajanja te direktive izkoristijo tudi gospodarski in socialni partnerji. Države članice lahko v svoji nacionalni zakonodaji določijo splošne pogoje, ki urejajo zakonitost obdelave podatkov, in tako izboljšajo varstvo, ki ga trenutno predvideva njihova zakonodaja (IP-RS, 2011).

6.4.2.5 Direktiva 2002/58/ES Evropskega parlamenta in Sveta parlamenta o obdelavi osebnih podatkov in varstvu zasebnosti na področju elektronskih komunikacij

Ta direktiva je razširila prejšnjo direktivo na področja sodobnih e-komunikacij in omogočila izvrševanje pravice do zasebnosti. Bistvena poudarka sta gotovo zagotavljanje zasebnosti storitev in zaupnost informacij. Direktiva tako zadeva prometne podatke operaterjev elektronskih komunikacijskih omrežij, z vidika zasebnosti pa je pomemben razdelek zaupnosti sporočil. V tem sklopu se prepoveduje vsem, razen uporabnikom

samim, poslušanje, prisluškovanje, shranjevanje, prestrezanje ali nadziranje komunikacij, razen za namene zakonite poslovne prakse ali pod pogojem izrecne privolitve.

6.4.3 VAROVANJE ZASEBNOSTI Z USTAVO IN ZAKONI

Človekove pravice in temeljne svoboščine so izhodiščni in osrednji del ustavne ureditve, ki upravičujejo opredelitev Slovenije kot demokratične in pravne države. Ustava zagotavlja tudi neposredno uresničevanje človekovih pravic. Temeljna vrednota Ustave, iz katere je potrebno izhajati, je varstvo posameznika pred posegi v njegovo integriteto. Ustava postavlja tudi meje temeljnim ustavnim pravicam glede na pravice drugih zaradi varstva prednostnih pravnih dobrin. Iz tega sledi, da se mora posameznik podrediti tistim omejitvam svoje svobode ravnanja, ki jih določa Ustava zaradi varstva in razvoja sožitja v družbi. Pravice zasebnosti in osebnostne pravice človeka, ki se med drugim kažejo tudi v nedotakljivosti posameznikove najožje zasebnosti, podobe, imena in časti, ureja 35. člen Ustave, ki je hkrati tudi določba, ki jamči splošno pravico do zasebnosti. Z ustavnimi določbami o nedotakljivosti stanovanja, varstvu tajnosti pisem in drugih občil ter varstvu osebnih podatkov pa je varovana človekova zasebnost. Poleg splošne formulacije Ustava RS posebej zagotavlja tudi druge aspekte pravice do zasebnosti: prostorsko zasebnost, pisemsko in komunikacijsko zasebnost ter informacijsko zasebnost – zasebnost podatkov. Posebnega zakona, ki bi varoval samo zasebnost, nimamo. Poznamo pa poseben zakon ZVOP, ki je namenjen varovanju osebnih podatkov.

7 VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Osebni podatki morajo biti pridobljeni zakonito in na pošten način, smejo se uporabljati za namene, za katere so bili zbrani in shranjeni, in se smejo hraniti le, dokler je to potrebno. Ti podatki se lahko pridobijo samo od osebe, na katero se nanašajo, z njeno pisno privolitvijo. Vsakemu posamezniku je omogočeno, da se seznaní z obstojem posamezne zbirke osebnih podatkov ter z njenimi nameni. Tudi na policiji lahko vsakdo zahteva potrdilo o tem, kaj je v njegovi kartoteki. Obdelava osebnih podatkov je možna samo za namene, določene z zakonom ali s pisno privolitvijo posameznika, podatki pa ne smejo biti uporabljeni na način, ki ni združljiv s temi nameni. Za posamezne namene zakon lahko določi, da se podatki zbirajo tudi od drugih oseb ali pridobivajo iz že obstoječih zbirk osebnih podatkov, pri čemer mora v takšnem primeru zakon določiti osebo oziroma zbirko osebnih podatkov ter način njihovega zbiranja. Pri pridobivanju podatkov iz že obstoječih zbirk je obvezno upoštevati namene, za katere so bili zbrani. V primeru, da gre za osebne podatke, ki so povezani z narodnim, rasnim in drugim poreklom, političnimi, verskimi in drugimi prepričanji, izobrazbo, zdravstvenim stanjem (razen nalezljivih bolezni) ter spolnim vedenjem, se smejo ti podatki zbirati od drugih oseb ali pridobivati in povezovati iz že obstoječih zbirk osebnih podatkov izključno ob pisni privolitvi posameznika, na katerega se nanašajo, razen če namerava uporabnik uporabiti podatke za statistične ali znanstveno-raziskovalne namene. V slednjem primeru mora uporabnik osebnih podatkov zagotoviti, da takšna uporaba osebnih podatkov ne omogoča identifikacije posameznikov, pri čemer morajo biti posebej določeni tudi zbirka in vrsta osebnih podatkov ter način zbiranja (ZVOP, 8. člen).

Uporabnik osebnih podatkov in upravljavec centralnega registra prebivalstva ter posameznik, pravna oseba ali druga organizacija morajo s prejetimi osebnimi podatki ravnati v skladu z določbami zakona o varstvu osebnih podatkov. Upravljavec zbirke osebnih podatkov lahko posreduje uporabnikom osebne podatke o umrli osebi, če uporabnik izkaže zakoniti interes za uporabo takšnih osebnih podatkov ter pod pogojem, da umrli v času svojega življenja ni izrecno prepovedal posredovanja teh osebnih podatkov in da temu ožji družinski člani ne nasprotujejo. Varstvo osebnih podatkov obsega organizacijske in ustrezne tehnične postopke in ukrepe, s katerimi se varujejo osebni podatki, preprečuje slučajno ali namerno nepooblaščenno obdelavo teh podatkov (ZVOP).

7.1 USTAVA

Pravica do informacijske zasebnosti je v Ustavi RS umeščena v poglavje o človekovih pravicah in svoboščinah. Ta zagotavlja nedotakljivost človekove telesne in duševne celovitosti, njegove zasebnosti in osebnih pravic. Ustavno sodišče RS večkrat poudarja, da je v ustavi kot poseben vidik zasebnosti izrecno zagotovljeno varstvo osebnih podatkov (npr. odločba U-I-238/99, 9. 11. 2000).

Ustava RS zagotavlja varstvo osebnih podatkov, prepoveduje uporabo osebnih podatkov v nasprotju z namenom njihovega zbiranja, zahteva, da so zbiranje, obdelovanje, namen porabe, nadzor in varstvo tajnosti osebnih podatkov določeni v zakonu. Vsakomur daje pravico seznaniti se z zbranimi osebnimi podatki, ki se nanašajo nanj, in pravico do sodnega varstva ob njihovi zlorabi.

Če ustavno določbo apliciramo na obravnavano temo, potem ustava hotelskemu gostu zagotavlja varstvo njegovih osebnih podatkov, kar se odraža v zahtevi po zakonitosti zbiranja, obdelave in uporabe osebnih podatkov in v zahtevi po njihovem zbiranju in uporabi za vnaprej določene namene, hkrati pa mu daje tudi pravico do seznanjenosti s tem, kateri podatki se zbirajo o njem, in pravico do sodnega varstva (Pirc Musar, Prelesnik, Bien, 2006, str. 31).

7.2 ZAKON

V Sloveniji se je potreba po zagotovitvi varstva osebnih podatkov izrazila že v času komunističnega oz. socialističnega sistema, saj je bilo varstvo osebnih podatkov kot človekova pravica vsebovano že v ustavni ureditvi, ki je temeljila na ustavi iz leta 1974. V ustavo je bila ta pravica vključena šele z ustavnim amandmajem, ki je bil sprejet leta 1989, to je v začetnem obdobju demokratizacije Slovenije. Prvi zakon o varstvu osebnih podatkov je bil sprejet marca 1990. Novi veljavni zakon o varstvu osebnih podatkov je bil sprejet leta 2004. Usklajen je z določbami konvencije Sveta Evrope in z določbami direktive EU 95/46 EC.

Glavni namen oziroma cilj Zakona o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1) je omogočiti ustrezno zbiranje osebnih podatkov, ki lahko koristno služijo za najrazličnejše namene, na drugi strani pa hkrati onemogočiti kakršnokoli nedopustno uporabo ali razpolaganje s temi podatki in tako zavarovati temeljno ustavno pravico posameznika, na katerega se takšni podatki nanašajo. Pri zakonski ureditvi je potrebno izpostaviti tudi dodatno usklajitev te ureditve z ustavo in ratificirano konvencijo o varstvu posameznikov glede na avtomatsko obdelavo podatkov. Zakon določa, da se z varstvom podatkov preprečujejo nezakoniti in neupravičeni posegi v zasebnost posameznika pri obdelavi osebnih podatkov, pri varovanju zbirk osebnih podatkov in pri njihovi uporabi. Zakon določa tudi, da obsega zavarovanje osebnih podatkov organizacijske in ustrezne logično-tehnične postopke in ukrepe, s katerimi se urejajo ti podatki, preprečuje naključno ali namerno nepooblaščen uničevanje podatkov, njihovo spremembo ali izgubo, kakor tudi nepooblaščen uporabo.

7.3 POSREDOVANJE OSEBNIH PODATKOV HOTELSKIH GOSTOV POLICIJI

Po zakonu o varstvu osebnih podatkov, ki je splošne narave, izhaja, da se osebni podatki lahko obdelujejo le, če obdelavo osebnih podatkov in osebne podatke, ki se obdelujejo, določa zakon ali če je za obdelavo določenih osebnih podatkov podana osebna privolitev posameznika. Namen obdelave osebnih podatkov mora biti določen v zakonu, v primeru obdelave na podlagi osebne privolitve posameznika pa mora biti posameznik predhodno pisno ali na drug ustrezen način seznanjen z namenom obdelave osebnih podatkov.

Obdelavo osebnih podatkov in osebne podatke, ki se obdelujejo v turističnih, gostinskih ali nastanitvenih objektih, kot področni zakon določa Zakon o prijavi prebivališča (Uradni list RS 59/2006 – uradno prečiščeno besedilo, v nadaljevanju ZPPreb), ki v prvem odstavku 9. člena določa, da mora stanodajalec posameznika, ki se nastani ali začasno prebiva v turističnem, gostinskem ali nastanitvenem objektu, prijaviti oziroma odjaviti, ne glede na trajanje nastanitve. ZPPreb natančneje določa, katere podatke mora posameznik ob prijavi oziroma odjavi dati stanodajalcu.

Gre za naslednje podatke:

- ime in priimek,
- datum rojstva in spol,
- stalno prebivališče,
- državljanstvo,
- datum prijave oziroma spremembe,
- številko javne listine, opremljeno s fotografijo, ki jo je izdal državni organ.

Zakon o prijavi prebivališča določa, da če se posameznik, mlajši od 15 let, nastani skupaj s starši, skrbniki ali ožjimi družinskimi člani, so ti ob prijavi oziroma odjavi dolžni dati stanodajalcu o njem naslednje podatke:

- priimek in ime,
- datum rojstva in spol,
- državljanstvo.

ZPPreb določa, da mora stanodajalec preveriti resničnost danih podatkov, pri čemer ima pravico preveriti istovetnost posameznika z vpogledom v javno listino.

ZPPreb ureja policijsko prijavo. V prvem odstavku določa, da mora stanodajalec posameznika, ki se nastani v turističnem ali gostinskem objektu, prijaviti oziroma odjaviti pristojni policijski postaji v 12 urah po njegovem sprejemu oziroma odhodu. ZPPreb določata, da mora stanodajalec tujca, ki se nastani v nastanitvenem objektu in nima dovoljenja za prebivanje v republiki Sloveniji ter se ne nastani v objektih oz. pri stanodajalcih, prijaviti pristojni policijski postaji v roku treh dni po prehodu državne meje oz. po spremembi nastanitve, odjaviti pa pred odhodom. Navedena prijava oziroma odjava se poda na obrazcu za prijavo oziroma odjavo gosta.

Tudi obvestilo gostu o posredovanju njegovih podatkov policiji in osebna privolitev nista potrebna, saj za to obstaja zakonska podlaga. Hkrati pa je potrebno poudariti, da ima vsak posameznik v skladu z Ustavo RS zagotovljeno pravico do sodnega varstva ob zlorabi omenjenih podatkov.

ZVOP izjemoma dopušča omejitve pravic posameznika, kar pa je mogoče storiti le s posebnim zakonom, pri čemer se omejitve lahko določijo samo v obsegu, ki je nujen za doseg namena, zaradi katerega se določa omejitve. Tako je pravice mogoče omejiti iz

razlogov varstva suverenosti in obrambe države, varstva nacionalne varnosti in ustavne ureditve države, varnostnih, političnih in gospodarskih interesov države, izvrševanja pristojnosti policije, preprečevanja, razkrivanja, odkrivanja, dokazovanja in pregona kaznivih dejanj in prekrškov, odkrivanja in kaznovanja kršitev etičnih norm za določene poklice, iz monetarnih, proračunskih ali davčnih razlogov, zaradi nadzora nad policijo in varstva posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, ali zaradi pravic in svoboščin drugih.

Glede na navedeno ima vsak posameznik pravico, da v hotelu vpraša, komu vse so bili posredovani osebni podatki, ki se nanašajo nanj, kdaj so bili posredovani, na kakšni podlagi in za kakšen namen, vendar pa se lahko pravica do seznanitve omeji iz razloga izvrševanja pristojnosti policije.

Prav tako pa ima policija pristojnost zbiranja osebnih podatkov posameznika v Zakonu o policiji, določa, da lahko policija zbira osebne in druge podatke zaradi opravljanja z zakonom določenih nalog. Ni potrebno, da policija na recepciji hotela da pisni nalog za zbiranje osebnih in drugih podatkov posameznika. Dovolj je, da na podlagi ustne obrazložene zahteve in podane pravne podlage zahteva vpogled v knjigo gostov hotela. Receptor oz. upravljavec zbirke osebnih podatkov pa mora zadostiti načelu sledljivosti in zapisati, komu so bili posredovani osebni podatki, kdaj, na kakšni podlagi in za kakšen namen (IP-RS, 2011).

7.4 DOSTOP DO INFORMACIJ ZARADI JAVNEGA INTERESA

Posamezna organizacija je dolžna dopustiti dostop do informacije, če je javni interes glede razkritja zahtevane informacije močnejši od interesa posameznika. Ali je v konkretnem primeru dejansko podana prevlada javnega interesa, se ugotovi z izvedbo testa javnega interesa, razen v primerih, ko gre za tajne podatke tuje države ali mednarodne organizacije, davčne podatke, posredovane s strani tuje države, ter za podatke, katerih razkritje bi pomenilo kršitev zaupnosti statističnih podatkov o poročevalskih enotah. V vsakem primeru je organ zavezan k posredovanju zahtevane informacije, če gre za podatke, ki se nanašajo na porabo javnih sredstev ali opravljanje javne funkcije oz. delovno razmerje javnega uslužbenca.

Vsi državni organi in druga podjetja, ki obdelujejo, zbirajo osebne ter druge podatke, so dolžni zagotavljati vso potrebno varnost, da ne pride do zlorabe le-teh. Osnovno varnost informacij v vsaki organizaciji predstavlja razvoj učinkovite varnostne politike. Informacijska varnostna politika zahteva sodelovanje osebja, postopkov in tehnologije, ki skupaj zagotavljajo varnost poslovnega okolja. ZVOP-1 dopušča, da omeji pravice posameznika z razlogom varstva suverenosti in obrambe države, varstva nacionalne varnosti in ustavne ureditve države, varnostnih, političnih in gospodarskih interesov države, izvrševanja pristojnosti policije, preprečevanja, razkrivanja, odkrivanja, dokazovanja in pregona kaznivih dejanj in prekrškov, odkrivanja in kaznovanja kršitev etičnih norm, iz monetarnih, proračunskih ali davčnih razlogov, zaradi nadzora nad policijo

in varstva posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, ali pravic in svoboščin drugih.

Te omejitve posameznika se lahko določijo samo v obsegu, ki je nujen za doseg namena, zaradi katerega se določa omejitev. Evropska konvencija človekovih pravic določa, da se državna oblast lahko vmešava v izvrševanje posameznikove pravice do zasebnosti le, kadar je to v skladu z njenim nacionalnim pravom pri zasledovanju določenih ciljev, ki upravičujejo posege v posameznikovo zasebnost. Mogoče bi bilo celo trditi, da ti cilji predstavljajo po nekih splošnih kriterijih večji družbeni interes kot nedotakljivost posameznikove zasebnosti. Ti legitimni cilji so preprečitev nereda ali zločina, zavarovanje zdravja in morale ter zavarovanje pravic in svoboščin drugih. Po konceptu iskanja nekega družbenega ravnovesja, socialne adevkence, je tako pri normiranju potencialnega spora kot pri presoji samega spora – koliziji dveh pravic potrebno tehtati interese obeh strani glede na vse podane okoliščine posameznega primera.

Država se srečuje z obema vidikoma potencialne ogroženosti posameznikove pravice do zasebnosti s strani njene lastne oblasti ter s strani drugega posameznika.

Ne gre pa pozabiti vidika, da državna oblast z zagotovitvijo pravice do zasebnosti posameznika neposredno omeji tudi samo sebe. Izhajajoč iz koncepta človekovih pravic gre posamezniku pravica do zasebnosti brez vmešavanja državne oblasti v izvrševanje te pravice, vendar je ta vidik kvečjemu idealni tip in v realnosti nikakor ni možen. Pravica do zasebnosti, ki gre posamezniku, je v vsakem vidiku omejena, tudi v pravnem smislu. Pravica do zasebnosti mora biti torej primarno ustrezno zagotovljena ter varovana znotraj nacionalnega prava posamezne države (Lampe, 2004, str. 490).

7.5 POSREDOVANJE OSEBNIH PODATKOV V POSTOPKU PRED POLICIJO

Policija ima pristojnost zbiranja osebnih podatkov posameznika v Zakonu o policiji (Ur. 1. RS, št. 107/2006 – UPB6 in 14/2007 – ZVS, v nadaljevanju: Zpol), ki določa, da lahko policija zbira osebne in druge podatke zaradi opravljanja z zakonom določenih nalog. Policisti zbirajo osebne in druge podatke neposredno od osebe, na katero se ti podatki nanašajo, in od drugih, ki o tem kaj vedo, ali iz že obstoječih zbirk podatkov. Pri zbiranju osebnih in drugih podatkov od drugih oseb ali iz obstoječih zbirk podatkov in z uporabo tehničnih sredstev za fotografiranje ter video in avdio snemanje policisti niso dolžni o tem obvestiti osebe, na katero se podatki nanašajo, če bi to onemogočilo ali otežilo izvršitev določene naloge.

Zakon o policiji določa, da če policisti zaradi opravljanja določenih nalog zbirajo osebne in druge podatke o osebah iz že obstoječih zbirk podatkov, so organi, organizacije in drugi subjekti, ki na podlagi zakona in v okviru svoje dejavnosti ali v zvezi z njo vodijo zbirke podatkov, dolžni na podlagi zahteve brezplačno posredovati policistom zahtevane osebne in druge podatke. Minister lahko določi, da smejo organi, organizacije in drugi subjekti seznaniti osebe, na katere se podatki nanašajo, s posredovanjem podatkov šele po določenem roku, ki pa ne sme biti daljši od petih let. To velja tudi za seznanitev osebe s

seznamom subjektov, ki so jim bili v določenem obdobju posredovani osebni in drugi podatki (ZPol).

7.5.1 ELEKTRONSKA KNJIGA GOSTOV

Da bi stanodajalec prijavljal goste v elektronski obliki, mora pridobiti ustrezno dovoljenje. To stori tako, da nabavi ustrezno programsko opremo za računalniško vodenje evidence gostov. Na pristojno policijsko upravo pošlje vlogo za računalniško vodenje evidence gostov. Nato policija pošlje soglasje na Upravno enoto, ki mora izdati ustrezno odločbo, na podlagi katere policija dovoli stanodajalcu, da prične s pošiljanjem prijav gostov v elektronski obliki.

Zpreb narekuje, da se mora posameznika, ki se nastani v turističnem ali gostinskem objektu, prijaviti oziroma odjaviti pristojni policijski postaji v 12 urah po njegovem sprejemu oziroma odhodu. Možno je prijaviti goste in prenesti podatke po elektronskem kanalu, a sta za to potrebna programska oprema ter soglasje pristojne strokovne službe policije. Za pošiljanje podatkov o hotelskih gostih na policijo morajo biti le-ti zapisani v datoteki z imenom »PRIJAVN.DAT«, ki mora biti pripravljena v skladu s prilogo 12 »Pravilnika o izvrševanju zakona o prijavi prebivališča«. Navedena datoteka se pripravi z uporabo ustrezne recepcijske programske opreme.

Datoteka »PRIJAVN.DAT« je podatkovna baza, zapisana v 852 ASCII kodni tabeli, kjer prva vrstica predstavlja »vodilni zapis« (naziv recepcije, kraj in naslov), ostale vrstice pa predstavljajo zapise o posameznih gostih. Struktura te datoteke je natančno določena.

Pravno podlago pri ravnanju z osebnimi podatki predstavljajo tudi naslednji pravilniki:

- Pravilnik o metodologiji vodenja registra zbirk osebnih podatkov,
- Pravilnik o pridobivanju potrebnih informacij za odločanje o iznosu osebnih podatkov v tuje države

(Zpreb).

7.5.2 VODENJE PODATKOV V EVIDENCI GOSTOV

Evidenca gostov je na podlagi enotne metodologije računalniško ali ročno vodena evidenca posameznikov, sprejetih na prenočišče oziroma počitek ali začasno nastanitve. V evidenco gostov se o posamezniku, ki se nastani ali začasno prebiva v turističnem, gostinskem ali nastanitvenem objektu, vpisujejo podatki, ki jih mora posameznik dati stanodajalcu in so določeni z zakonom. Stanodajalec evidenco gostov hrani eno leto od dneva prijave oziroma odjave gostov, nato pa jo uniči.

Zanimalo me je, kako vodijo evidenco in ravna s podatki v hotelih v obravnavani občini.

Istrabenz Turizem d.d. je eno od večjih hotelskih podjetij na Obali. V podjetju se zavedajo, da imajo opravka z občutljivimi osebnimi podatki, zato za te ustrezno poskrbijo.

Obiskovalci spletne strani omenjenega podjetja so anonimni. Strani niso oblikovane zato, da bi zbirali kakršnekoli informacije iz gostovega računalnika brez njegove vednosti. To

pomeni, da v kolikor gost podatkov ne posreduje prostovoljno, njegova identiteta ne bo znana, prav tako ne e-poštni naslov in drugi podatki.

Ko bo podjetje potrebovalo gostove osebne podatke, ga bo prosilo, da jih posreduje prostovoljno. Na primer, če bi gost želel opraviti rezervacijo v hotelu, ga podjetje prosi za naslednje podatke: ime, priimek, naslov, telefonsko številko in e-poštni naslov, za vpis na mailing listo. Posredovani osebni podatki gosta so preneseni preko varnega protokola, certifikata za varne elektronske transakcije (SSL). To omogoči, da so informacije in podatki šifrirani in potujejo varno preko internetnih povezav. Šifriranje se vključi pred pričetkom prenosa podatkov. Da je prenos v začetnem stanju, se vidi, ko se v desnem spodnjem kotu brskalnika pojavi zaklenjena ključavnica. Poleg tega se pri vstopu v varnostno stanje prvi znaki spletne strani iz »http« spremenijo v »https«. Ko podatki gosta dosežejo spletno stran Life Class, so shranjeni na varnem serverju za požarnimi zidovi, ki blokirajo kakršen koli zunanji dostop.

Internetni protokolni naslov (IP) je številka, ki jo ima računalnik vsakič, ko se brska po internetu. Ko uporabniki zahtevajo vstop na Life Classovo stran, serverji zabeležijo njihov IP naslov. IP naslove se uporablja pri diagnozi problemov, vendar se jih ne povezuje z osebnimi identitetami. Zato je vsak uporabnik anonimen.

Vse posredovane informacije podjetje Life Class obravnava kot zaupne; so predmet zaupnih procesov in stroge korporacijske politike. Ker so zakoni o osebnih podatkih različni v vsaki državi, lahko podjetje doda različne podatke, ki so odvisni od pravnih zadev vsake države posebej. E-mailing liste, ankete in ostale informacije, ki se jih ne dobi preko rezervacij, so uporabljene za namen, za katerega so se informacije zbirale, in se ne delijo z drugimi hoteli oziroma se ne uporabljajo za marketinške namene. Zasebne informacije, ki jih gostje posredujejo, se posredujejo izbranemu hotelu, ki rezervacijo potrdi. Če se rezervacijo razveljavi, so podatki shranjeni samo za potrebe arhiva. Po obisku gosta v Life Class hotelu se informacije in podatki uporabijo za direkten marketing podjetja.

Spletna stran omenjenega podjetja uporablja tehnologijo piškotkov. Piškotki so informacija o obisku spletne strani. Na računalnik uporabnika se ob obisku spletne strani namesti piškotek (datoteka z informacijami), ki omogoča, da spletna stran sledi izbiri in aktivnostim med obiskom spletne strani. Piškotki ne prenašajo nobenih osebnih podatkov ali podatkov o uporabnikovem računalniku. Če uporabnik ne želi prejemati piškotkov, lahko spremeni nastavitve svojega brskalnika, vendar lahko zaradi tega nastanejo težave pri izvajanju transakcij na spletni strani podjetja.

Preko e-pošte podjetje pošilja informacije, ki se potencialnim gostom zdijo koristne in jih bodo želeli prejemati. Ko se uporabnik pridruži e-mailing listi, se ga vedno obvešča preko e-pošte o promocijah in posebnih ponudbah Life Class hotelov. Za pošiljanje e-pošte se uporablja druga stran. Serverju je prepovedano, da uporablja gostov e-poštni naslov za druge namene, razen za informacije, povezane z Life Class hoteli. Če gost ne želi prejemati obvestil in informacij, se sam izpiše z mailing liste.

Podjetje Istrabenz Turizem d.d. bo tudi brez uporabnikovega dovoljenja razkril vse informacije o spletni strani, vključno z uporabnikovimi osebnimi podatki, le, če bo to zahteval zakon ali v primeru preiskave ali zaščite pred škodljivim delovanjem Life Classovih gostov, obiskovalcev, uslužbencev, lastnine ali drugega (LifeClass, 2010).

8 ZASNOVA IN IZVEDBA RAZISKAVE

V praktičnem delu želim na podlagi analize anketnih vprašalnikov in na podlagi teoretičnih izhodišč ugotoviti, kako grožnje varnosti vplivajo na obisk določene destinacije in kakšno je dejansko stanje varnosti v obravnavani občini v očeh turistov. Pri oblikovanju konceptualnega modela sem uporabila strokovno literaturo tujih in domačih avtorjev, vire, prospekte, članke z novejšimi teoretičnimi spoznanji s področja turizma, varnosti, osebnih podatkov, kriminala. Poleg izbrane literature sem v raziskavo vključila tudi lastno znanje, pridobljeno s prakso s področja turizma ter s študijem na magistrskem programu. V nalogo so vključene tudi informacije, pridobljene s pogovorom s turisti in policisti, ki so odgovorni za varnost v občini Piran.

Na podlagi teoretičnih spoznanj sem se lotila raziskave, v kateri sem uporabila metodo anketiranja. Stališča anketirancev sem zbrala preko strukturiranih, vnaprej definiranih vprašanj. Odgovori na postavljena vprašanja pa so bili osnova in podatki za analizo.

Podatki, pridobljeni v raziskavi, so bili statistično analizirani s pomočjo Excelovih tabel in grafov. S pomočjo Excelovih orodij sem izračunala tudi aritmetično sredino ter standardni odklon. Z aritmetično sredino sem dobila srednjo vrednost, ki temelji na vrednosti vseh spremenljivk v opazovani populaciji. Ker so v frekvenčni porazdelitvi individualne vrednosti razporejene v razrede in je sredina razreda predstavnik vseh enot, ki so v njem, sem dobila oceno za vsoto vrednosti, tako da sem sredino razreda pomnožila s frekvenco (št. enot v razredu). Nato sem izračunala standardni odklon, ki nam pove, za koliko se vrednosti posameznih spremenljivk preučevane populacije povprečno razlikujejo od aritmetične sredine.

8.1 PREDSTAVITEV VZORCA

Zbiranje podatkov je potekalo od maja do septembra 2010. Glede na to, da sem želela doseči določen reprezentativni vzorec, sem se odločila izpeljati anketo v času glavne turistične sezone, ko je v občini Piran največ turistov. Anketiranje je bilo povsem anonimno in prostovoljno.

Anketo sem razdelila 400 osebam – 200 domačim turistom in 200 tujim turistom. Da bi bila tujim turistom anketa razumljiva, sem jo prevedla v tri jezike: italijanski, angleški in nemški. Izbrala sem pet hotelov v občini Piran: Grand hotel Portorož, Hotel Riviera, Hotel Mirna, Grand hotel Bernardin, Grand hotel Metropol ter Hotel Barbara v Fiesi. Če je bilo mogoče, sem do anketirancev pristopila sama in jim postavljala vprašanja, če to ni bilo mogoče, pa sem prosila receptorje posameznega hotela, da ankete razdelijo ob gostovem prihodu. Slabost takega anketiranja je slab nadzor nad anketirancem, saj kljub velikemu številu razdeljenih anket številnih nisem dobila vrnjenih. Veliko je bilo anket, v katerih je bilo izpolnjenih manj kot polovica vprašanj. Take ankete sem izločila. Vzorec moje raziskave predstavlja 99 anket slovenskih gostov in 134 anket tujih turistov.

Vzorec je po spolu, starosti in narodnosti reprezentativen, saj se rezultati povsem približajo podatkom o strukturi turistov, ki bivajo v hotelih v občini Piran. Večina proučevanega vzorca izraža značilnosti populacije turistov, zato se zbrane podatke lahko posploši na celotno populacijo turistov. Vzorec anketirancev je dovolj velik, da so možne statistične obdelave pridobljenih podatkov.

8.2 OBLIKOVANJE VPRAŠALNIKA

Kot raziskovalni instrument sem uporabila anketo, ki jo sestavlja sklop 34 vprašanj, na katera so morali vprašani odgovoriti. Pri oblikovanju ankete sem se osredotočila na to, da bodo pridobljeni odgovori na vprašanja podali čim bolj realno sliko glede stališča anketiranih do preučevane tematike.

Prvi del vsebuje vprašanja sociodemografskih značilnosti. Zanimali so me spol, starost, izobrazba, narodnost anketirancev ter podatek, v kakšnem okolju anketiranci živijo. Postavila sem tudi vprašanje, ali anketiranec potuje sam ali s prijatelji, družino ali v skupini.

V osrednjem delu obravnavam predvsem dejavnike, ki vplivajo na izbiro turistične destinacije. Anketirance sem spraševala o stopnji in vrsti strahu, ki je pri njih prisoten, v kraju njihovega bivanja. Ugotavljam tudi stopnjo strahu pred kriminaliteto ter stopnjo varnosti anketiranih oseb v bivalnem okolju v povezavi z vrsto groženj, ki pri njih zbuja največ skrbi. V vprašanju sem navedla sedem vrst strahu, anketiranci pa so s številkami od 1 do 5 označili, v kolikšni meri je pri njih prisotna določena vrsta strahu. Ta del se nanaša tudi na motive in potrebe, ki vplivajo na izbiro turistične destinacije.

Pri teh vprašanjih sem se posluževala petstopenjske Likertove lestvice strinjanja in nestrinjanja:

- se nikakor ne strinjam (se sploh ne strinjam) = 1
- se ne strinjam (se v glavnem ne strinjam) = 2
- mi je vseeno (se ne morem odločiti) = 3
- se strinjam (se v glavnem strinjam) = 4
- se zelo strinjam (se popolnoma strinjam) = 5

Navedena lestvica je bila respondentom že priložena, oni pa so po navodilih pripisali ustrezno številko k vsaki izbiri.

V zadnjem delu ankete so bila vprašanja dihonomna, pri čemer so gostje – anketiranci odgovarjali z DA ali NE. Tu sem dobila podatke o gostih, njihovem mišljenju, reakciji v določeni situaciji ter o njihovi izkušnji na obravnavanem področju. Ta del ankete se je nanašal predvsem na varnost v Sloveniji in v obravnavani občini.

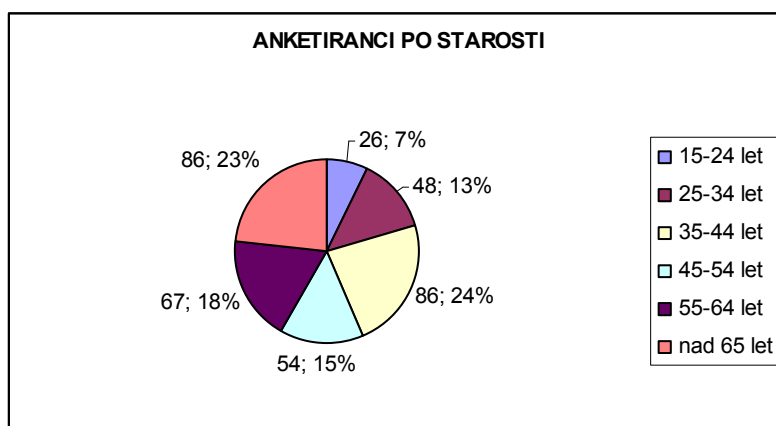
Na ta način sem poskušala sprejeti ali zavrniti privzete hipoteze, predvsem pa postaviti primerno podlago za morebitna nadaljnja raziskovanja tega področja.

8.3 OBRAZLOŽITEV REZULTATOV

8.3.1 SOCIODEMOGRAFSKI PODATKI ANKETIRANCEV

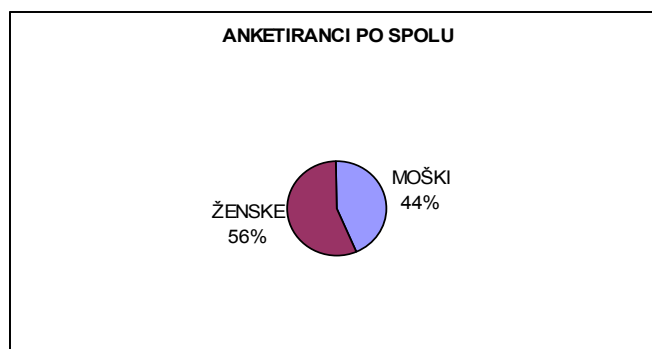
Podatke o spolu, starosti, izobrazbi in zaposlitvenem statusu nam prikazujejo naslednji grafi:

Slika 2: Starostna struktura anketirancev



Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str.103)

Slika 3: Delež anketirancev po spolu



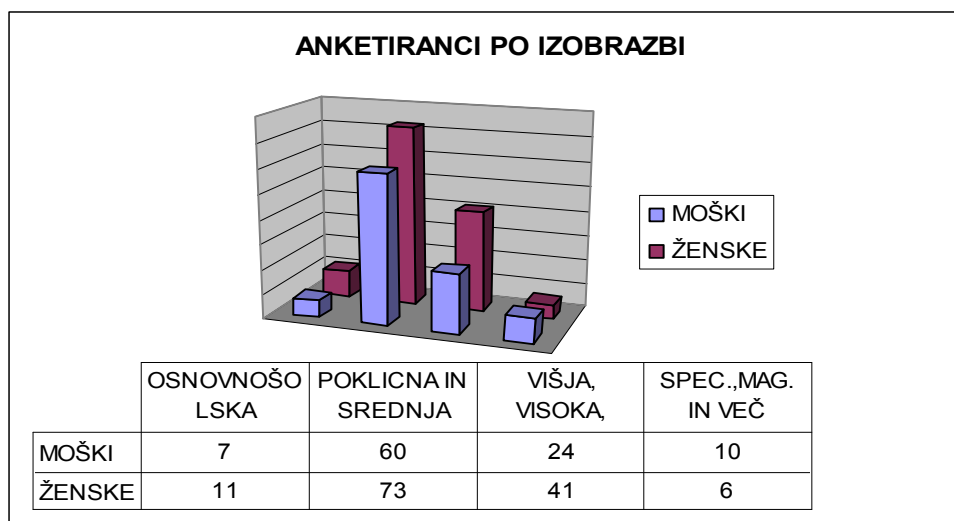
Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str.103)

Kot vidimo na zgornjem grafičnem prikazu, je bilo med anketiranimi po spolu več žensk, 132, kar znaša 56 odstotkov, moških pa 101 oziroma 44 odstotkov.

Udeležence sem razdelila v šest starostnih skupin: 15–24 let, 25–34 let, 35–44 let, 45–54 let, 55–64 let ter 65 let in več. Prevladujejo anketiranci, ki spadajo v starostno skupino od 35 do 44, teh je 55, sledijo anketiranci, ki spadajo v starostno skupino nad 65, teh anketirancev je 50, tretja pa je starostna skupina 55–64 let. Najmanj je anketirancev, ki spadajo v najmlajšo starostno skupino – 21 oseb. 31 oseb je starih od 25 do 34 let. Starostna slika anketiranih turistov nam pokaže realno sliko obiska hotelov po starosti. Za

bivanje v hotelih in koriščenje term se odloča predvsem starejša populacija, medtem ko se mlajši odločijo za druge oblike prenočitvenih obratov.

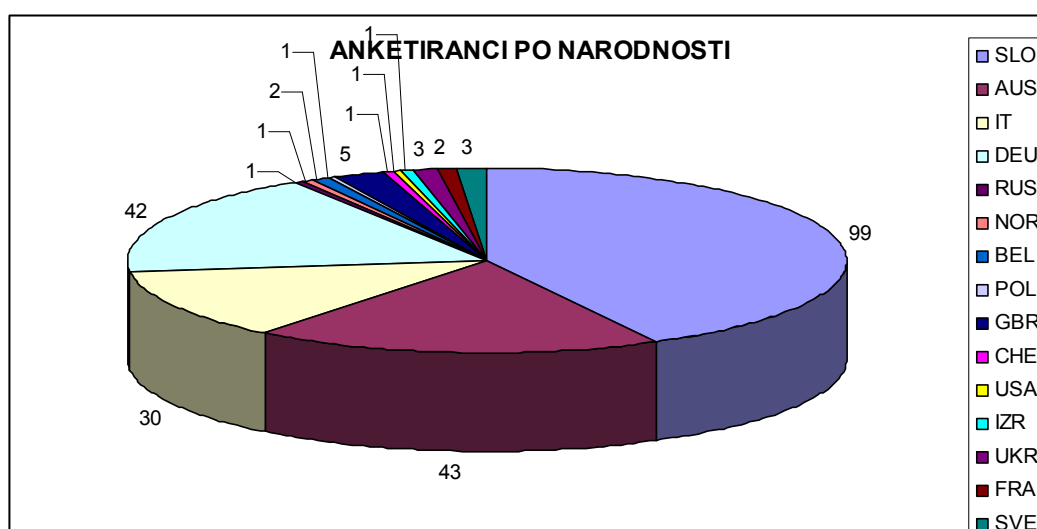
Slika 4: Anketiranci po izobrazbi



Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str.103)

Pri izobrazbi sem se odločila združiti odgovore srednja in poklicna šola ter višja in visoka šola, saj je prišlo do neskladja med odgovori slovenskih in tujih anketirancev. Največ, kar 133 oseb ima zaključeno srednjo in poklicno izobrazbo, sledijo jim tisti, ki so diplomirali na višji šoli, visoki šoli ali fakulteti, nato so anketiranci, ki so zaključili osnovno šolo. Med njimi prevladujejo ženske, starejše od 65 let. Na koncu naj omenim še tiste, ki so zaključili podiplomski študij – teh je 16.

Slika 5: Anketiranci po narodnosti



Vir: lastna raziskava (Priloga - anketa, 2010, str. 103)

Ker sem nekatere podatke primerjala glede na narodno pripadnost, predvsem med slovenskimi anketiranci in tujimi, sem namenoma polovico anket namenila slovenskim turistom. Anketirancev tuje narodnosti je 133. Med njimi prevladujejo Avstrijci, sledijo jim

Italijani, nato Nemci s 30 anketiranci. Pet oseb je pripadnikov Velike Britanije. Ukrajina in Švedska imata po tri predstavnike, Belgija in Francija imata po 2, po en predstavnik pa prihaja iz Rusije, Norveške, Poljske, ZDA, Švice in Izraela. Vzorec je po narodnosti povsem primerljiv z dejanskim obiskom hotelov obravnavane občine.

Tabela 2: Anketiranci glede na zaposlitveni status

ZAPOSLOTVENI STATUS:	DOMAČI		TUJI		%
	ŽENSKE	MOŠKI	ŽENSKE	MOŠKI	
ZAPOSLEN, SAMOZAPOSLEN	42	24	46	27	59%
UPOKOJENEC	10	12	19	23	27%
DIJAK ALI ŠTUDENT	9	2	3	12	11%
BREZPOSELNI	0	0	2	0	1%
DRUGO	1	0	1	2	2%
skupaj	62	38	71	64	100%

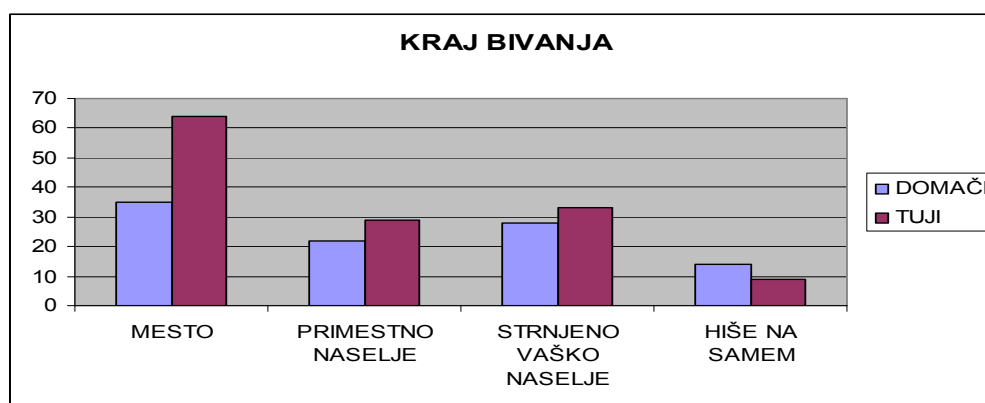
Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str.103)

Največ anketirancev ima status zaposlenega ali samozaposlenega, sledijo jim upokojenci, nato študentje in dijaki, najmanj anketirancev je brezposelnih. Rezultate lahko razlagam z dejstvom, da se načeloma za bivanje v hotelih odločijo turisti, ki so zaposleni in si lahko privoščijo tak oddih. Dijaki in študentje se ponavadi odločajo za drugačno preživljanje dopusta in počitnic – največkrat v kampih, hostlih in na daljših potovanjih.

8.3.2 REZULTATI RAZISKAVE O OBČUTKU VARNOSTI V DOMAČEM OKOLJU

Najprej sem želela ugotoviti, v kakšnem okolju anketiranci živijo in česa se v domačem kraju najbolj bojijo.

Slika 6: Anketiranci glede na kraj bivanja



Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str.103)

Tabela 3: Vrsta strahu v domačem okolju – Slovenci

V DOMAČEM OKOLJU SE NAJBOLJ BOJIM:	DOMAČI					
	VELIKOST POPULACIJE			ARIT. SR.	ST. ODKLON	
	ŽENSKÉ	MOŠKI	SKUPAJ	%	SKUPAJ	SKUPAJ
TERORIZMA	60	5	65	12%	1,8	13,2
KRIMINALA	59	36	95	18%	2,6	6
BOLEZNI IN OKUŽB	57	35	92	17%	2	5,5
NAČINA PREVOZA	60	36	96	18%	2	9,3
NARAVNIH KATASTROF	61	36	97	18%	2,8	5,1
ŽIVALI IN RASTLIN	54	32	86	16%	1,9	7,9

Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, st.103)

Tabela 4: Vrsta strahu v domačem okolju – tuji gostje

V DOMAČEM OKOLJU SE NAJBOLJ BOJIM:	TUJI					
	VELIKOST POPULACIJE			ARIT. SR.	ST. ODKLON	
	ŽENSKÉ	MOŠKI	SKUPAJ	%	SKUPAJ	SKUPAJ
TERORIZMA	66	62	128	17%	2	11,4
KRIMINALA	68	61	129	17%	2,8	4,1
BOLEZNI IN OKUŽB	66	60	126	17%	2,1	9
NAČINA PREVOZA	65	58	123	16%	2	9,5
NARAVNIH KATASTROF	65	64	129	17%	2	10
ŽIVALI IN RASTLIN	63	62	125	16%	1,6	13,8

Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010)

Raziskava nam je pokazala, da večina anketirancev živi v mestnem okolju, najmanj pa v hišah na samem.

Glede na nacionalnost sem anketirance razdelila v pet skupin: Slovence, Avstrijce, Nemce, Italijane ter ostale. Pod postavko *ostali* sem združila anketirance, ki jih je številčno premalo, da bi predstavljali zanesljiv vzorec določenega naroda.

Po podatkih, ki sem jih dobila iz odgovorov, lahko razberem, da se tuji gostje v kraju njihovega bivanja najbolj bojijo kriminala, okužb z različnimi boleznimi in naravnih katastrof, najmanj pa strupenih rastlin in živali ter načina prevoza. Pri Slovencih pa je raziskava pokazala, da se najbolj bojijo naravnih katastrof, nato je pri njih prisoten strah pred kriminalom, sledi strah pred boleznimi in okužbami. Najmanj pa je slovenske anketirance strah strupenih rastlin in živali ter določenih prevoznih sredstev. V primerjavi z moškimi se ženske bolj bojijo kriminala, moški pa terorizma.

Anketirance sem vprašala, ali so bili v svojem bivališču kdaj okradeni, oropani in ali so jim grozili. Raziskava je pokazala, da je bilo med slovenskimi anketiranci samo pet od 99 oseb okradenih in da so samo trem osebam vdrli v stanovanje ali avtomobil. V primerjavi s slovenskimi državljani so imeli tuji anketirani državljani manj sreče. Od 126 anketiranih oseb tuje narodnosti jih je bilo 26 že okradenih v svojem kraju, 33 pa so vdrli v

stanovanje ali avtomobil. Največ okradenih v svojem kraju bivanja je bilo Italijanov, in sicer 11.

Tabela 5: Izkušnje turistov s kraji v domačem okolju

SO VAS KDAJ V KRAJU VAŠEGA BIVANJA OKRADLI?	DOMAČI				TUJI			
	ŽENSKE	%	MOŠKI	%	ŽENSKE	%	MOŠKI	%
DA	3	5%	2	7%	15	23%	11	18%
NE	58	95%	36	129%	50	77%	50	82%

Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str. 103)

Tabela 6: Izkušnje turistov z vdori v njihovo bivališče

SO VAM KDAJ V KRAJU VAŠEGA BIVANJA VDRLI V STANOVANJE?	DOMAČI				TUJI			
	ŽENSKE	%	MOŠKI	%	ŽENSKE	%	MOŠKI	%
DA	1	2%	2	5%	18	25%	15	25%
NE	60	98%	36	95%	54	75%	46	75%

Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str. 103)

8.3.3 RAZISKAVA O VPRAŠANJU, KATERI DEJAVNIKI VPLIVAJO NA ODLOČITEV O KRAJU POTOVANJA

V osrednjem delu ankete me je zanimalo vedenje anketirancev v določeni situaciji, kaj vpliva na njihovo odločitev, da izberejo določeno destinacijo za kraj njihovega dopustovanja ali ne.

Tabela 7: Prikaz, ali so anketiranci menjali destinacijo potovanja zaradi ogrožene varnosti

KER SEM MENILA, DA BO MOJA VARNOST OGROŽENA, SEM ŽE ZAMENJALA KRAJ POTOVANJA.	DOMAČI				TUJI			
	ŽENSKE	%	MOŠKI	%	ŽENSKE	%	MOŠKI	%
DA	12	18%	2	5%	20	30%	14	23%
NE	54	82%	36	95%	47	70%	46	77%

Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str. 103)

Zgornja tabela nam pokaže, da večina anketiranih turistov ni zamenjala destinacije svojega potovanja, ker so se počutili ogrožene. 48 od 183 anketiranih oseb pa je na to vprašanje odgovorilo pritrdilno, kar po mojem mnenju ni tako majhen delež. To nam pove, da turisti neradi tvegajo in se pred potovanjem pozanimajo o razmerah v kraju, kamor nameravajo odpotovati.

Tabela 8: Prikaz, česa se pri izbiri kraja dopusta turisti najbolj bojijo – Slovenci

PRI IZBIRI KRAJA DOPUSTA SE NAJBOLJ BOJIM:	DOMAČI					
	VELIKOST POPULACIJE				ARIT. SR.	ST. ODKLON
	ŽENSKE	MOŠKI	SKUPAJ	%	SKUPAJ	SKUPAJ
TERORIZMA	58	34	92	14%	2,7	5,1
KRIMINALA	56	36	92	14%	3,1	3,5
BOLEZNI IN OKUŽB	61	33	94	15%	3,1	4,6
NAČINA PREVOZA	58	35	93	14%	2	6,1
NARAVNIH KATASTROF	59	33	92	14%	2,7	4,9
DA SE NE BOM ZNAŠEL/-LA	58	33	91	14%	2	8,8
ŽIVALI IN RASTLIN	61	32	93	14%	2,3	5,8

Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str. 103)

Tabela 9: Prikaz, česa se pri izbiri kraja dopusta turisti najbolj bojijo – tuji Gostje

PRI IZBIRI KRAJA DOPUSTA SE NAJBOLJ BOJIM:	TUJI					
	VELIKOST POPULACIJE				ARIT. SR.	ST. ODKLON
	ŽENSKE	MOŠKI	SKUPAJ	%	SKUPAJ	SKUPAJ
TERORIZMA	66	64	130	15%	3,1	3,2
KRIMINALA	64	64	128	15%	3,1	2,7
BOLEZNI IN OKUŽB	62	62	124	14%	2,8	4
NAČINA PREVOZA	61	61	122	14%	2	8,9
NARAVNIH KATASTROF	67	64	131	15%	2,5	5,9
DA SE NE BOM ZNAŠEL/-LA	61	58	119	14%	2,4	5,2
ŽIVALI IN RASTLIN	61	61	122	14%	2,1	8,4

Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str.103)

Na podlagi zgornje tabele sem ugotovila, da se pri izbiri kraja dopusta domači gostje najbolj bojijo kriminala v turističnem kraju ter raznih bolezni in okužb, sledi še strah pred naravnimi katastrofami in terorizmom. Ne skrbi pa jih način prevoza do določene destinacije ali da se v določenem kraju ne bi znašli. Pri državljanih drugih držav je slika podobna, le da se ti bolj kot bolezni in okužb bojijo terorizma. Glede na spol se ženske bolj bojijo kriminala kot moški, to velja tako za slovenske kot za tuje državljanke.

Občutki ogroženosti in strah pred kriminaliteto se spreminjajo s starostjo prebivalcev. Starejši kot so prebivalci, več je strahu. Starejši ljudje se počutijo bistveno bolj ogrožene kot mlajši, mlajši pa so pogosteje viktimizirani. To si lahko razložimo tako, da so starejši previdnejši in da se mlajši ponavadi zadržujejo tudi na takih mestih, kjer je množica ljudi in se zgodi tudi več kaznivih dejanj. Posledično so sami pogosteje žrtve groženj.

Tabela 10: Stališče domačih turistov: Zakaj ne bi izbrali določene destinacije?

NIKOLI NE BOM ODŠEL/-LA NA DOPUST, KJER:	DOMAČI					
	VELIKOST POPULACIJE				ARIT. SR.	ST. ODKLON
	ŽENSKÉ	MOŠKI	SKUPAJ	%	SKUPAJ	SKUPAJ
SE JE PRED KRATKIM ZGODIL TERORISTIČNI NAPAD	60	36	96	13%	3,6	7,6
JE ZELO VELIKA STOPNJA KRIMINALA	59	40	99	13%	3,8	7,3
JE VELIKA MOŽNOST DRŽAVNEGA UDARA	59	35	94	12%	3,7	7,2
JE VELIKA MOŽNOST OKUŽB Z BOLEZNIMI	62	35	97	13%	3,8	7,6
BI MORAL/A UPORABITI DOLOČENO PREVOZNO SREDSTVO	60	35	95	12%	1,8	10,1
JE ZARADI NARAVNIH NESREČ UMRLO VEČ LJUDI	58	35	93	12%	3,1	4,7
SKORAJ NIHČE NE GOVORI MENI ZNANIH JEZIKOV	59	36	95	12%	2,6	3,8
JE VELIKO NEVARNIH ŽIVALI IN RASTLIN	59	38	97	13%	3	6

Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str. 103)

Tabela 11: Stališče tujih turistov: Zakaj ne bi izbrali določene destinacije?

NIKOLI NE BOM ODŠEL/-LA NA DOPUST, KJER:	TUJI					
	VELIKOST POPULACIJE				ARIT. SR.	ST. ODKLON
	ŽENSKÉ	MOŠKI	SKUPAJ	%	SKUPAJ	SKUPAJ
SE JE PRED KRATKIM ZGODIL TERORISTIČNI NAPAD	67	61	128	13%	3,5	6,9
JE ZELO VELIKA STOPNJA KRIMINALA	67	61	128	13%	3,5	7,2
JE VELIKA MOŽNOST DRŽAVNEGA UDARA	66	61	127	13%	3,6	7,6
JE VELIKA MOŽNOST OKUŽB Z BOLEZNIMI	63	62	125	13%	3	3,9
BI MORAL/A UPORABITI DOLOČENO PREVOZNO SREDSTVO	63	60	123	12%	2,3	6,7
JE ZARADI NARAVNIH NESREČ UMRLO VEČ LJUDI	63	60	123	12%	2,7	4,2
SKORAJ NIHČE NE GOVORI MENI ZNANIH JEZIKOV	62	53	115	12%	2,6	5,4
JE VELIKO NEVARNIH ŽIVALI IN RASTLIN	60	59	119	12%	2,7	4,1

Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str. 103)

Tudi pri naslednjih vprašanjih nam je raziskava pokazala, da se ljudje ne odločajo za države, kjer je velika stopnja kriminala. Takoj za tem se gostje ne odločajo za kraje, kjer je velika možnost, da se bodo okužili z nalezljivimi boleznimi. Kot je bilo pričakovano, je veliko takih gostov, ki prisegajo na varne destinacije in ne bi nikoli odšli v države, kjer je velika možnost državnega udara ali terorističnega napada. Med domačimi in tujimi anketiranci pri izsledkih ni večjih razlik. Zelo malo anketirancev ne izbere določene destinacije zaradi tega, ker ne bi želeli uporabiti določenega prevoznega sredstva. Prav tako jih ne motijo strupene živali ali rastline, ki bi jih lahko srečali na potovanjih. Anketa je pokazala, da na večino predsodki o določeni destinaciji in narodu ne vplivajo. Anketirancev ne skrbi, da se v določenem kraju ne bi znašli. Prav tako jih ni strah, da nihče ne bi govoril v njim znanih jezikih.

Tabela 12: Vpliv strahu slovenskih gostov na izbiro določene destinacije

NA MOJ STRAH PRED IZBIRO KRAJA DOPUSTA NAJBOLJ VPLIVAJO:	DOMAČI					
	VELIKOST POPULACIJE				ARIT. SR.	ST._ODKLON
	ŽENSKE	MOŠKI	SKUPAJ	%	SKUPAJ	SKUPAJ
MEDIJI	59	36	95	21%	3,7	5,9
SORODNIKI IN DRUŽINSKI ČLANI	56	36	92	29%	3,5	4,7
PRIJATELJI	57	38	95	21%	3,7	6,3
PREDSODKI	58	35	93	21%	2	8,3
IZKUŠNJE PRETEKLIH POTOVANJ	39	37	76	17%	3,7	4,3

Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str.103)

Tabela 13: Vpliv strahu tujih gostov na izbiro določene destinacije

NA MOJ STRAH PRED IZBIRO KRAJA DOPUSTA NAJBOLJ VPLIVAJO:	TUJI					
	VELIKOST POPULACIJE				ARIT. SR.	ST._ODKLON
	ŽENSKE	MOŠKI	SKUPAJ	%	SKUPAJ	SKUPAJ
MEDIJI	61	57	118	20%	3	3,6
SORODNIKI IN DRUŽINSKI ČLANI	66	57	123	20%	3,1	5,5
PRIJATELJI	64	57	121	20%	3,3	3,7
PREDSODKI	60	59	119	20%	2	8,7
IZKUŠNJE PRETEKLIH POTOVANJ	62	58	120	20%	3,4	5,5

Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str.103)

Pri ustvarjanju občutkov ogroženosti so zelo pomembni mediji. Poročila o kriminaliteti so pomemben del vsakdanjega obveščanja tako po televiziji kot tudi v drugih medijih. Na podlagi takega obveščanja si ljudje ustvarijo sliko o družbeni resničnosti.

Pretirano poročanje o kriminalu in senzacionalizem vplivata na človekovo zaznavo nevarnosti v družbi.

Mediji imajo tudi ključno vlogo pri informiranju ljudi o možnostih za preprečevanje kriminalitete, vendar pri tem večkrat pretiravajo. Raziskava je pokazala, da na odločitve ljudi o izbiri turistične destinacije poleg medijev najbolj vplivajo prijatelji in pretekle osebne izkušnje. Anketiranci drugih narodnosti se za določeno destinacijo prav tako odločijo predvsem na podlagi izkušenj s preteklih potovanj in priporočil prijateljev in sorodnikov. Šele nato na njihove odločitve o potovanjih vplivajo mediji.

Tabela 14: Pomembnost dejavnikov za izbiro destinacije, domači gostje

PRI IZBIRI KRAJA DOPUSTA JE ZAME NAJPOMEMBNEJŠA/-I:	DOMAČI					
	VELIKOST POPULACIJE				ARIT. SR.	ST._ODKLON
	ŽENSKES	MOŠKI	SKUPAJ	%	SKUPAJ	SKUPAJ
CENA	60	36	96	15%	3,6	6,7
ODDALJENOST	59	32	91	14%	3,3	5,8
VARNOST	58	38	96	15%	4,2	10,1
ATRAKTIVNOST/IMIDŽ	57	34	91	14%	3,4	5,3
EKSOTIČNOST	57	33	90	14%	3,4	5,3
ZABAVA/DRUŽENJE	57	34	91	14%	3,2	6,2
SPROSTITUTEV/ODDIH	60	36	96	15%	4,3	10,4

Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str.103)

Tabela 15: Pomembnost dejavnikov za izbiro destinacije, tuji gostje

PRI IZBIRI KRAJA DOPUSTA JE ZAME NAJPOMEMBNEJŠA/-I:	TUJI					
	VELIKOST POPULACIJE				ARIT. SR.	ST._ODKLON
	ŽENSKES	MOŠKI	SKUPAJ	%	SKUPAJ	SKUPAJ
CENA	65	57	122	14%	3,3	4,3
ODDALJENOST	63	57	120	14%	3	4,3
VARNOST	64	62	126	15%	3,2	3,3
ATRAKTIVNOST/IMIDŽ	68	58	126	15%	3,5	5,2
EKSOTIČNOST	62	61	123	14%	2,8	5,6
ZABAVA/DRUŽENJE	62	56	118	14%	3	4,6
SPROSTITUTEV/ODDIH	60	56	116	14%	3,4	3,5

Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str.103)

Tabela 16: Stališče domačih in tujih gostov glede na motive, ki vplivajo na izbiro turistične destinacije, po starosti

PRI IZBIRI KRAJA DOPUSTA JE ZAME NAJPOMEMBNEJŠA/I:	15–24	25–34	35–44	45–54	55–64	65 in več
CENA	3,7	3,2	3,4	3,3	3,2	3,5
ODDALJENOST	3,1	2,8	2,9	3	3,3	3,9
VARNOST	4,1	3,9	3,9	3,3	3,7	3,3
ATRAKTIVNOST/IMIDŽ	3,7	3,5	3,2	3,3	3,6	3,4
EKSOTIČNOST	3,6	3	2,8	3	3	2,7
ZABAVA/DRUŽENJE	3,6	3,4	3,1	2,8	2,8	3
SPROSTITUTEV/ODDIH	4,1	3,5	3,8	4,2	4	3,1

Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str.103)

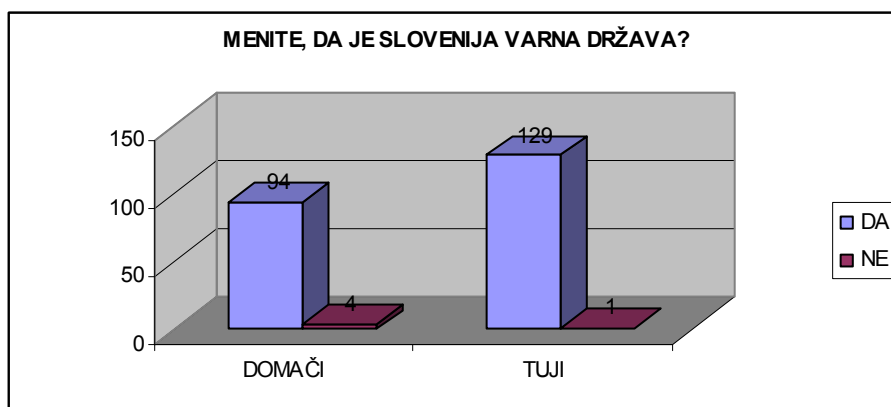
Analizirala sem trditve oziroma odgovore na vprašanja o tem, kaj je za gosta v turističnem kraju najpomembnejše. Trditev: »Pri izbiri kraja dopusta je zame najpomembnejša varnost,« je na lestvici od 1 do 5 dosegla povprečno oceno 4,2, kar pomeni, da je varnost za slovenske anketirance pri izbiri njihove destinacije bolj kot ne pomembna. Kljub temu je večina odgovorila, da je za njih najbolj pomembno, da se na dopustu spočijejo. V primerjavi med spoloma ni večjih razlik. Pri tujcih pa je slika drugačna. Za njih je najpomembnejša atraktivnost destinacije, nato sprostitutev in oddih, sledi cena, šele nato varnost. Glede na spol anketirancev ni večjih razlik med odgovori.

Če primerjam odgovore glede na starost, ugotovim, da je varnost najpomembnejši dejavnik turističnega obiska mlajše populacije, tj. anketirancev, starih od 15 do 35 let, ki jim sledijo anketiranci, stari od 45 do 64 let, za katere je najpomembnejši dejavnik turističnega obiska oddih in sprostitev, najstarejši populaciji anketirancev pa sta najpomembnejša oddaljenost turistične destinacije in cena.

Odgovore lahko razlagam z dejstvom, da so anketiranci, stari od 45 do 64 let, polno zaposleni in svoj dopust izkoristijo za zaslužen počitek od vsakdanjega stresa. Starejši od 65 verjetno ne delajo več in uživajo svojo pokojnino, ki je največkrat precej nizka. Zato cena pri njih velja za pomemben dejavnik pri odločitvi o turistični destinaciji. Tudi oddaljenost destinacije pomembno vpliva na odločitev teh anketirancev o izbiri turističnega kraja.

Mlajši anketiranci se udeležujejo prireditev, zabav in se veliko družijo. Precej časa preživijo tudi v avtomobilu, na cesti. Zaradi tega so bolj izpostavljeni grožnjam in je za njih varnost najpomembnejša.

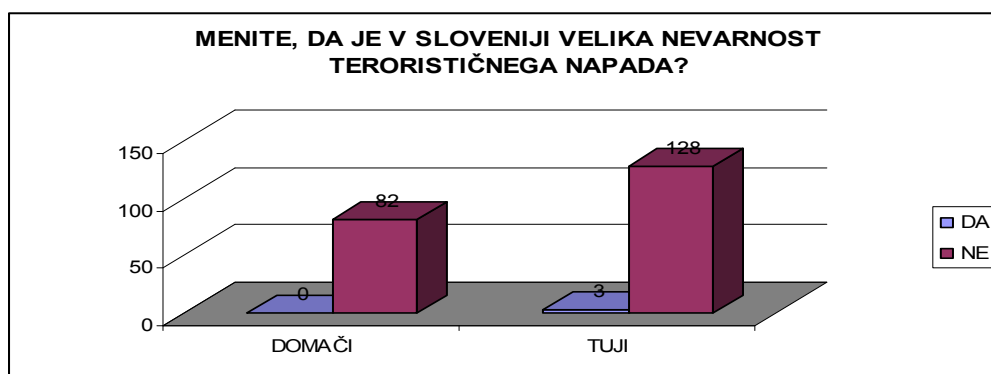
Slika 7: Prikaz mnenja turistov o varnosti Slovenije



Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str.103)

Anketirancem sem postavila vprašanje, ali menijo, da je Slovenija varna država. Velika večina tako domačih kakor tujih gostov je menila, da je Slovenija varna država. Samo 5 oseb je odgovorilo, da Slovenija ni varna država, od tega so bile 4 osebe ženskega spola, slovenske narodnosti, in 1 moški tuje narodnosti.

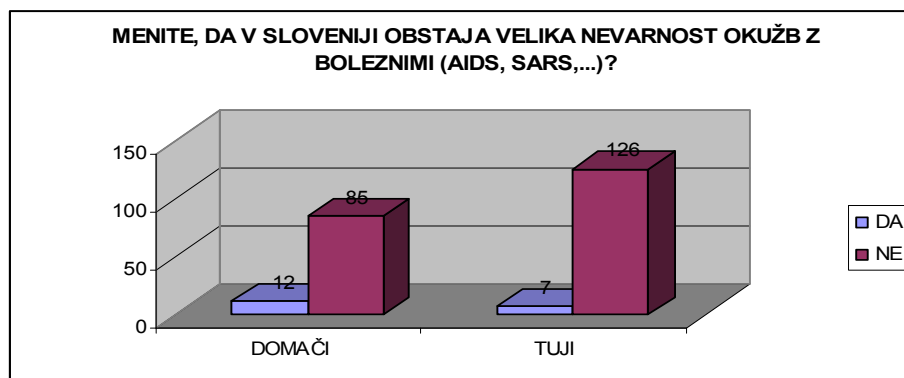
Slika 8: Prikaz mnenja turistov o verjetnosti terorističnega napada v Sloveniji



Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str.103)

V raziskavi sem anketirancem postavila vprašanje, ali menijo, da je v Sloveniji velika nevarnost terorističnega napada. Iz zgornjega grafa lahko razberemo, da tako domači kot tuji gostje menijo, da je Slovenija varna pred terorističnimi napadi. Nekateri anketiranci so ob tem komentirali, da smo zaenkrat še varni, ni pa rečeno, da v prihodnosti ne bomo ogroženi tudi po tej plati. Eden od anketirancev je k odgovoru pripisal, da je to v veliki meri odvisno od nekaterih odločitev naše politike, npr. sprejetja ameriškega zapornika iz Guantanamo na Kubi ali pošiljanja naših vojakov na Bližnji vzhod.

Slika 9: Prikaz mnenja turistov o verjetnosti okužb z boleznimi v Sloveniji



Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str.103)

Turisti so med samim potovanjem in bivanjem v tujem kraju izpostavljeni različnim tveganjem in ogrožanju njihovega zdravja, zato sta še kako pomembna preventiva in poznavanje razmer v državi, kamor potujejo. Slovenija ne velja za državo, kjer je visoko tveganje za razne bolezni in okužbe, kljub temu pa so tudi na našem ozemlju prisotne okužbe in ljudje obolevajo za nalezljivimi boleznimi. Turistom sem v anketnem vprašalniku postavila vprašanje, ali menijo, da je v Sloveniji velika nevarnost okužb z boleznimi, kot so AIDS ali nove vrste grip. Velika večina tako domačih kot tujih gostov meni, da v Sloveniji na obstaja velika nevarnost okužb.

Zanimalo me je mnenje turistov o varnosti v posamezni državi. Za primerjavo sem izbrala 6 držav: Slovenijo, Hrvaško, Italijo, Avstrijo, Madžarsko in Nemčijo. Anketiranci so te

države razporedili s številkami od ena do šest. S številom 1 so označili državo, za katero so menili, da je najvarnejša, s številom 6 pa so označili tisto državo, ki je po njihovem mnenju najnevarnejša. Raziskava je pokazala naslednje: Slovenci menijo, da je med vsemi šestimi državami Slovenija najvarnejša, pred Avstrijo in Nemčijo, ki jima sledi Madžarska. Najnevarnejši državi pa sta po mnenju slovenskih turistov Hrvaška in Italija. Bistvenih razlik med odgovori glede na spol ni. Pri anketirancih drugih narodnosti je slika drugačna. Večina tujih anketirancev meni, da je Avstrija med naštetimi državami najvarnejša. Na drugem mestu se nahaja Nemčija, ki ji sledi Slovenija. Da je Avstrija po mnenju turistov med navedenimi državami najvarnejša, lahko razlagam z dejstvom, da anketiranci v večini štejejo svoje države za najvarnejše. Največ tujih anketirancev pa je Avstrijcev. Anketiranci italijanske narodnosti pa menijo, da je njihova država ena izmed nevarnejših. Nekateri italijanski gostje so k temu dodali, da varnost ogrožajo v veliki meri priseljenci iz drugih držav, pretežno iz afriških, držav bivše Jugoslavije, Albanije in Romunije. Med komentarji italijanskih anketirancev je opaziti precejšnjo jezo nad priseljenci in določeno stopnjo ksenofobije.

Tabela 17: Stališče domačih turistov glede na varnost v določeni državi

RAZPOREDITE PROSIM DRŽAVE GLEDE NA VAŠE DOJEMANJE OGROŽENOSTI VARNOSTI V VSAKI IZMED NJIH: 6 – najbolj nevarna, 1 – najbolj varna	DOMAČI					
	VELIKOST POPULACIJE				ARIT. SR.	ST. ODKLON
	ŽENSKES	MOŠKI	SKUPAJ	%	SKUPAJ	SKUPAJ
	SLOVENIJA	56	34	90	16%	1,4
HRVAŠKA	57	36	93	17%	4	5,2
ITALIJA	58	37	95	17%	4,7	6,6
AVSTRIJA	53	37	90	16%	2,2	7,5
MADŽARSKA	54	35	89	16%	3,8	3,7
NEMČIJA	56	34	90	16%	3,1	6,1

Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str. 103)

Tabela 18: Stališče tujih turistov glede na varnost v določeni državi

RAZPOREDITE PROSIM DRŽAVE GLEDE NA VAŠE DOJEMANJE OGROŽENOSTI VARNOSTI V VSAKI IZMED NJIH: 6 – najbolj nevarna, 1 – najbolj varna	TUJI					
	VELIKOST POPULACIJE				ARIT. SR.	ST. ODKLON
	ŽENSKES	MOŠKI	SKUPAJ	%	SKUPAJ	SKUPAJ
	SLOVENIJA	60	56	116	16%	2,5
HRVAŠKA	64	57	121	17%	4,5	7,2
ITALIJA	68	54	122	17%	4,6	7,3
AVSTRIJA	63	53	116	16%	1,9	10,2
MADŽARSKA	60	55	115	16%	4,2	5,1
NEMČIJA	62	56	118	17%	2,3	7,8

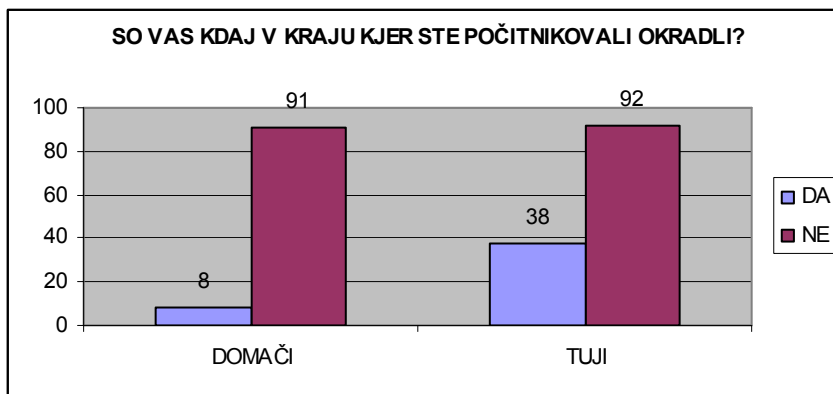
Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str. 103)

8.3.4 RAZISKAVA O VARNOSTI V OBČINI PIRAN

Tretji del obravnava vprašanja odziva anketiranih oseb ob predpostavki osebne viktimizacije ter vprašanje, kakšna so njihova pričakovanja v zvezi z delom policije.

V tem delu ankete sem dobila podatke gostov, njihovo mišljenje, reakcijo v določeni situaciji ter njihove izkušnje glede ogrožanja njihove varnosti med preživljanjem počitnic v obravnavani občini. Vprašala sem jih, ali so jim kdaj grozili, jih okradli, ali so kdaj potrebovali policijsko pomoč in ali menijo, da je policijsko delo zadostno, ali je potrebno, da je na ulicah Portoroža in na portoroški plaži prisotnih več policistov.

Slika 10: Izkušnje turistov s kraji v kraju počitnikovanja



Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str.103)

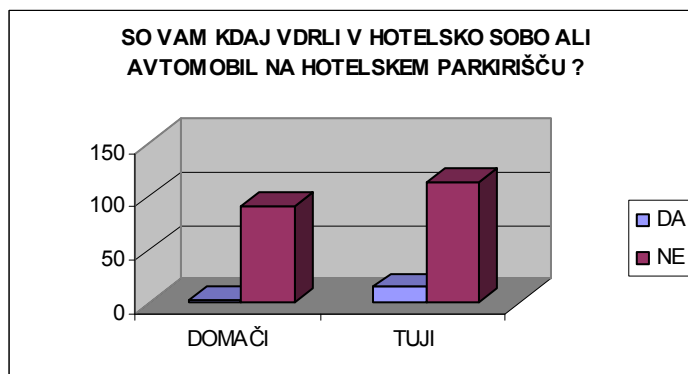
Tabela 19: Struktura anketirancev glede na to, ali so jih v kraju počitnikovanja okradli

SO VAS KDAJ V KRAJU, KJER STE POČITNIKOVALI, OKRADLI?	DOMAČI				TUJI			
	ŽENSKE	%	MOŠKI	%	ŽENSKE	%	MOŠKI	%
DA	4	7%	4	11%	16	23%	22	36%
NE	57	93%	34	89%	53	77%	39	64%

Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010)

Kot je bilo pričakovati, večina anketirancev v kraju, kjer so počitnikovali, ni bila okradena. Vseeno me preseneča rezultat pri moških tuje narodnosti. Kar 22 od skupaj 61 je takih, ki so bili v kraju počitnikovanja okradeni.

Slika 11: Izkušnje turistov s kraji v hotelski sobi ali avtomobilu



Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str. 103)

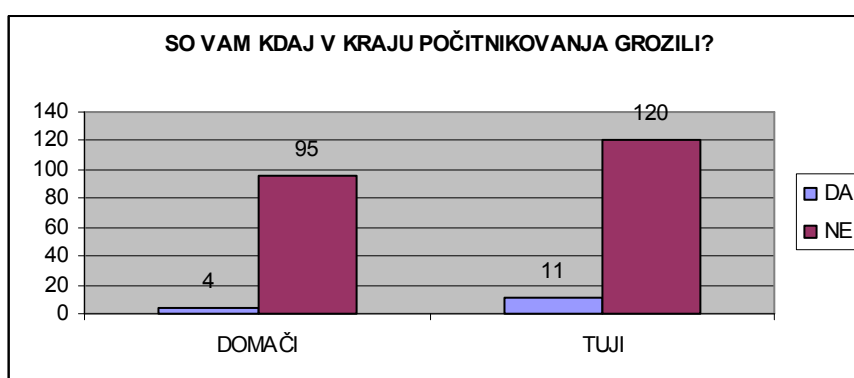
Tabela 20: Struktura anketirancev glede na to, ali so jim v kraju počitnikovanja vdrli v hotelsko sobo ali avtomobil

SO VAM KDAJ V KRAJU, KJER STE POČITNIKOVALI, VDRLI V HOTELSKO SOBO ALI AVTOMOBIL?	DOMAČI				TUJI			
	ŽENSKES	%	MOŠKI	%	ŽENSKES	%	MOŠKI	%
DA	2	3%	0	0%	5	7%	10	17%
NE	58	97%	33	100%	64	93%	49	83%

Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str. 103)

Samo 2 domačima turistoma in 15 tujim so vdrli v hotelsko sobo ali v avtomobil, parkiran na hotelskem parkirišču. Pri tem vprašanju je bilo oškodovanih tudi največ moških tuje narodnosti.

Slika 12: Izkušnje turistov z grožnjami v kraju počitnikovanja



Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str. 103)

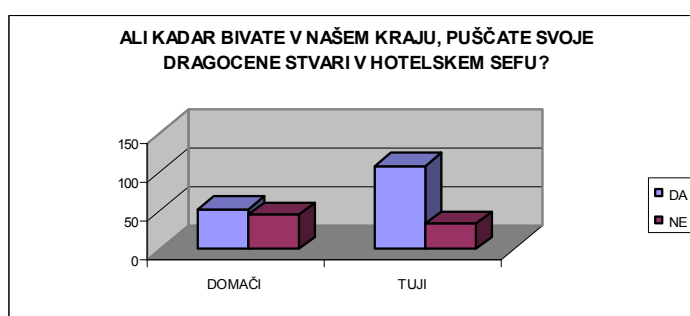
Tabela 21: Struktura anketirancev glede na to, ali so jim v kraju počitnikovanja grozili

SO VAM KDAJ V KRAJU, KJER STE POČITNIKOVALI, GROZILI?	DOMAČI				TUJI			
	ŽENSKES	%	MOŠKI	%	ŽENSKES	%	MOŠKI	%
DA	1	2%	3	8%	2	3%	9	14%
NE	60	98%	35	92%	65	97%	55	86%

Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str.103)

Iz zgornjega grafa in tabele je razvidno, da večini anketiranih v kraju počitnikovanja niso grozili. Med tistimi, ki so odgovorili pritrdilno, prevladujejo moški tuje narodnosti.

Slika 13: Uporaba hotelskega sefa



Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str.103)

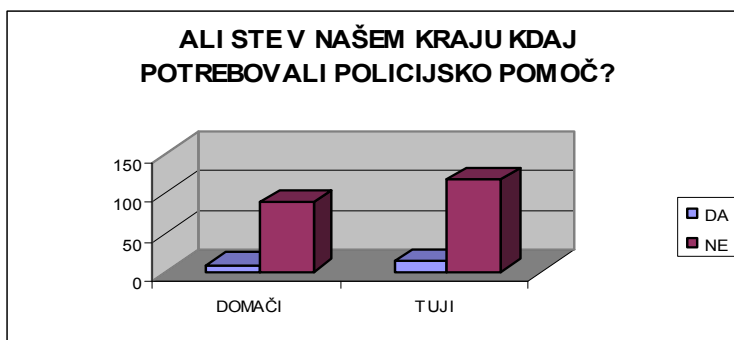
Tabela 22: Uporaba hotelskega sefa

KADAR POČITNIKUJETE V NAŠEM KRAJU: ALI PUŠČATE SVOJE DRAGOCENE STVARI V SEFU, KI SE NAHAJA V HOTELSKI SOBI?	DOMAČI				TUJI			
	ŽENSKÉ	%	MOŠKI	%	ŽENSKÉ	%	MOŠKI	%
DA	25	45%	27	71%	63	82%	44	71%
NE	33	57%	11	29%	14	18%	18	29%

Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str.103)

Na vprašanje, ali gostje puščajo svoje dragocene stvari v sefu hotelske sobe, je večina domačih gostov odgovorilo nikalno, večina tujih gostov pa pritrdilno. To si lahko razlagam z dejstvom, da uporabljajo domači gostje pri dvigu gotovine bankomat, tuji gostje pa dvig gotovine opravijo v domačem kraju in v Slovenijo prinesejo večjo količino denarja, ki ga potrebujejo na potovanju. Še vedno veliko ljudi ne zaupa tehnologiji in novejšim načinom plačevanja in transakcij. Po izkušnjah in pogovorih s turisti lahko povem, da za nekatere ljudi Slovenija še vedno velja za zakotno, nerazvito državo. Uvrščajo nas tudi med nekdanje ruske in baltiške države.

Večina hotelov v obravnavani občini ima sefe v hotelskih sobah; ti se odprejo in zaprejo s ključem ali s kodo, ki jo gost sam izbere. Nekateri hoteli pa imajo hotelski sef na recepciji oz. v prostoru zraven recepcije. Tuji gostje zlatnino in druge dragocene predmete vzamejo s seboj na potovanja, medtem ko jih domači gostje puščajo doma. Po hotelskih uzancih hotel odgovarja za gostove stvari, ki jih je ta prinesel v hotel. Gostitelj mora sprejeti od gosta v hrambo vrednostne papirje, denar in druge dragocenosti, ni pa dolžan sprejeti v hrambo dragocenosti, ki so v primerjavi z možnostmi in kategorijo obrata prevelike. Gostitelj ima pravico pregledati stvari, ki jih gost daje v hrambo, in zahtevati, da so stvari zaklenjene ali zapečatene (UL št. 22, posebne uzance v gostinstvu, 45. odstavek).

Slika 14: Potreba po policijski pomoči

Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str. 103)

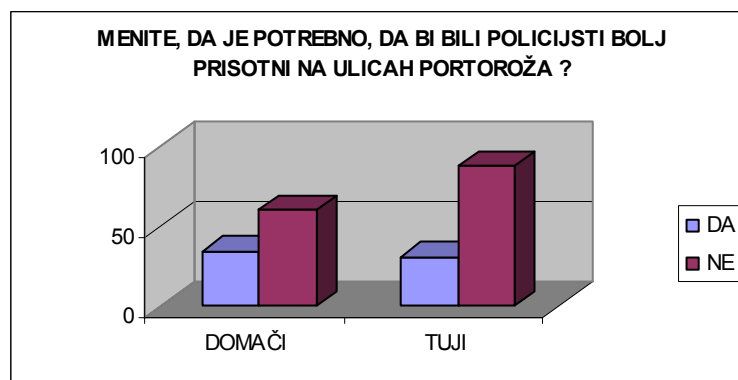
Tabela 23: Potreba po policijskem posredovanju

STE KDAJ POTREBOVALI POLICIJSKO POMOČ, KO STE BIVALI V NAŠEM KRAJU?	DOMAČI				TUJI			
	ŽENSKÉ	%	MOŠKI	%	ŽENSKÉ	%	MOŠKI	%
DA	6	10%	3	8%	8	11%	5	8%
NE	54	89%	34	92%	63	89%	54	92%

Vir: lastna raziskava

Iz zgornjih grafov lahko vidimo, da večina anketirancev, tako domačih kot tujih, še ni potrebovala policijske pomoči, ko so bivali v občini Piran.

Slika 15: Potreba po policijski prisotnosti



Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str. 103)

Tabela 244: Stališče domačih in tujih gostov do prisotnosti policistov v Portorožu

MENITE, DA JE POTREBNO, DA BI BILI POLICISTI BOLJ PRISOTNI NA ULICAH PORTOROŽA IN PIRANA?	DOMAČI				TUJI			
	ŽENSK E	%	MOŠKI	%	ŽENSK E	%	MOŠKI	%
DA	25	41%	10	29%	19	30%	12	22%
NE	36	59%	25	41%	45	70%	43	78%

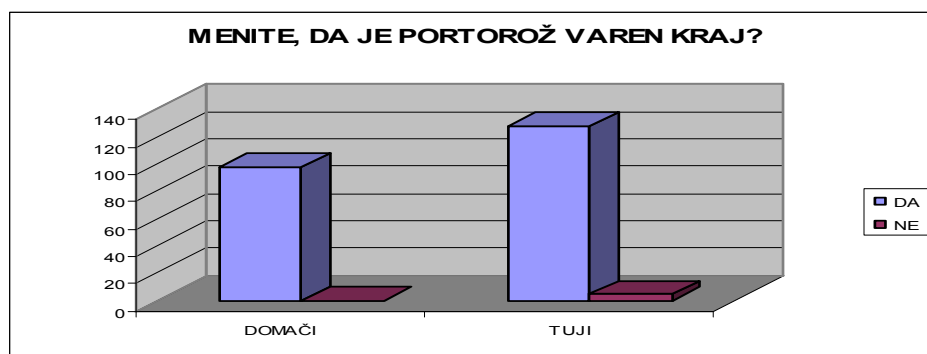
Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str. 103)

Večina anketiranih turistov meni, da ni potrebno, da bi povečali prisotnost policistov na ulicah Portoroža in na plaži. Nasprotno, torej, da bi bilo prisotnih več policistov, meni kar 25 od skupno 61 Slovencev.

Kot trdijo policisti, se tujci nanje večinoma obrnejo, da bi dobili določene informacije, ne pa zato, ker bi se jim kaj pripetilo. Tujci turisti so tudi večkrat žrtve raznih tatvin in goljufij, to pa po mnenju policistov največkrat zaradi njihove lastne nepazljivosti in naivnosti ali nepoznavanja določenega kraja. Primer: italijanska gostja je na hotelski recepciji prijavila krajo fotoaparata. Po pogovoru so policisti ugotovili, da ga je v Piranu postavila na klopco, nato pa šla z možem namakat noge v morje. Med prebivalci je Piran znan po velikem številu narkomanov in posledično številčnejših tatvinah. Če bi gostja to vedela, verjetno ne bi pustila aparata na tako vidnem mestu.

Kljub takim pripetljajem večina tako domačih kot tujih gostov meni, da je Portorož varen kraj, in do sedaj niso imeli občutka ogroženosti, ko so se sprehajali po ulicah Portoroža. To lahko vidimo na spodnjem grafu in razpredelnici. Na vprašanje: »Menite, da je Portorož varen kraj?« so vsi anketiranci razen 4 moških tuje narodnosti odgovorili pritrdilno.

Slika 16: Varnost v Portorožu, po mnenju turistov



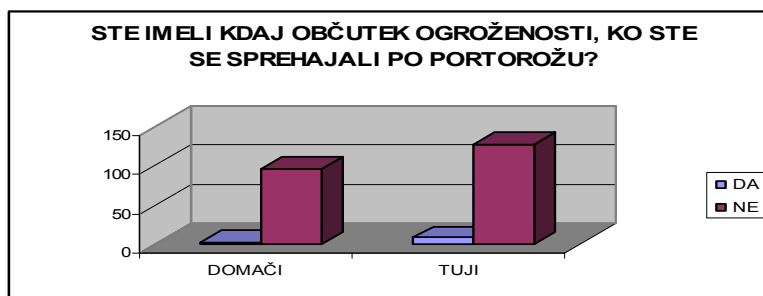
Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str. 103)

Tabela 25: Stališče domačih in tujih gostov do varnosti v Portorožu

MENITE, DA JE PORTOROŽ VAREN KRAJ?	DOMAČI		TUJI	
	ŽENSKE	MOŠKI	ŽENSKE	MOŠKI
DA	61	36	71	57
NE	0	0	0	4

Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str.103)

Slika 17: Občutek ogroženosti v Portorožu



Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str.103)

Tabela 26: Občutek ogroženosti v Portorožu

STE IMELI KDAJ OBČUTEK OGROŽENOSTI, KO STE SE SPREHAJALI PO PORTOROŽU?	DOMAČI		TUJI	
	ŽENSKE	MOŠKI	ŽENSKE	MOŠKI
DA	0	2	0	8
NE	60	36	71	56

Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str.103)

Kot vidimo na zgornjem grafu, je večina anketirancev odgovorila, da niso imeli občutka ogroženosti. Tudi pri tem vprašanju so bili žrtve groženj največkrat moški tuje narodnosti. To lahko razlagam z dejstvom, da so tujci pogosteje tarče nepridipravov in da kraja, kjer

preživljajo svoje počitnice, ne poznajo dobro. Zakaj so moški bolj podvrženi grožnjam kot ženske, lahko razlagam z dejstvom, da želijo moški v večji meri pokazati svojo moč in oblast in se hitreje kot ženske vpletejo v prepire in pretepe. Velikokrat nasilju botruje tudi preveč popitega alkohola. Alkohol pa je v naši državi, v primerjavi z drugimi, poceni in lahko dostopen.

Spodnja tabela nam pokaže, da je največ anketirancev, ki se zvečer ne sprehajajo po ulicah Portoroža, prav tako moških tuje narodnosti. V primerjavi s Slovenci so tujci bolj nezaupljivi. Menim, da je število 23, toliko je namreč takih, ki se zvečer ne sprehajajo po ulicah Portoroža, preveliko. Očitno je, da pri tujcih prevladuje določen strah pred neznanim krajem. Ima morda Portorož oz. Slovenija imidž nevarne destinacije?

Tabela 27: Število domačih in tujih gostov, ki se ali se ne sprehajajo po Portorožu

SE ZVEČER SPREHAJATE PO ULICAH PORTOROŽA?	DOMAČI				TUJI			
	ŽENSKE	%	MOŠKI	%	ŽENSKE	%	MOŠKI	%
DA	59	97%	37	97%	60	86%	50	79%
NE	2	3%	1	3%	10	14%	13	21%

Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str. 103)

Tabela 28: Prikaz zlorabe osebnih podatkov

STE KDAJ POŠUMILI, DA JE KDO ZLORABLJAL VAŠE OSEBNE PODATKE?	DOMAČI				TUJI			
	ŽENSKE	%	MOŠKI	%	ŽENSKE	%	MOŠKI	%
DA	6	10%	6	16%	18	26%	17	28%
NE	53	90%	32	84%	51	74%	43	72%

Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str. 103)

Turiste, ki so počitnikovali v občini Piran, sem v anketi vprašala, ali so kdaj posumili, da je kdo zlorabil njihove osebne podatke. Velika večina je odgovorila, da ne. Sicer je še vedno 21 odstotkov anketirancev odgovorilo pritrdilno, kar ni malo. Ena od anketirank je doživela krajo identitete.

Tabela 29: Stališče turistov do potrebe po predložitvi potnega lista ali hotelske prijavnice

MENITE, DA JE OB PRIHODU GOSTA POTREBNO PRILOŽITI OSEBNI DOKUMENT ALI JE ZADOSTI, DA GOST IZPOLNI HOTELSKO IZKAZNICO?	DOMAČI				TUJI			
	ŽENSKE	%	MOŠKI	%	ŽENSKE	%	MOŠKI	%
potni list	50	93%	31	79%	69	93%	45	74%
hotelska izkaznica	4	7%	8	21%	5	7%	16	26%

Vir: lastna raziskava (Priloga – anketa, 2010, str.103)

V hotelih imajo receptorji navodila, da ob gostovem prihodu ne smejo zadržati njegovih dokumentov za prijavo. Tako mora gost ob prihodu izpolniti prijavnico z osebnimi podatki. Nato bi receptor moral preveriti istovetnost prijavnice in gostovih podatkov v dokumentih ter te takoj vrniti. Narava dela pa vedno ne omogoča takojšnjega prepisa gostovih podatkov iz njegovih dokumentov. Ob prihodu večjega števila ljudi namreč to ni mogoče. Dogajalo se je, da nekateri gostje niso navedli pravih osebnih podatkov. Uporabljali so

tudi imena pravljicnih junakov, zato hotelske prijavnice niso zanesljiv vir podatkov. Goste hotelov, ki so odgovarjali na anketna vprašanja, sem vprašala, kaj je za njih bolj primerno, izpolniti hotelsko prijavnico ali pustiti dokument. Velika večina meni, da je bolje pustiti osebni dokument. Nekateri so ob odgovoru pripomnili, da je izpolnjevanje hotelske prijavnice dolgotrajno in neprimerno.

9 PREVERITEV HIPOTEZ

H1 Turisti glede na nacionalnost zaznavajo različne vrste strahu.

Te hipoteze ne morem ne sprejeti ne zavrni v celoti. Statistični izračun namreč prikaže določene razlike med odgovori anketirancev posamezne narodnosti. Pri bolj grobi analizi pa ugotovitev lepo povzema trenutno najbolj popularne grožnje današnjega sveta. Glede na nacionalnost sem anketirance razdelila v pet skupin: Slovence, Avstrijce, Nemce, Italijane ter ostale. Pod postavko *ostali* sem združila anketirance, ki jih je številčno premalo, da bi predstavljali zanesljiv vzorec določenega naroda. Vsi anketiranci tuje narodnosti se v svojem okolju najbolj bojijo kriminala. Slovenci so strah pred kriminalom postavili na drugo mesto, najbolj pa se bojijo naravnih katastrof. Ta strah med Slovenci lahko razlagam z dejstvom, da smo bili v Sloveniji v minulih letih priča veliki poplavi in večkrat toči, ki sta prizadeli številne ljudi in njihova premoženja. V kraju dopusta se Slovenci in Italijani najbolj bojijo kriminala in okužb z različnimi boleznimi. Avstrijci in Nemci se poleg kriminala najbolj bojijo terorizma. Ostali anketiranci pa so na prvo mesto postavili strah pred terorizmom, nato strah pred kriminalom in okužbami z različnimi boleznimi. Tudi pri naslednjem vprašanju je razvidno, da se turisti najbolj bojijo kriminala, saj je večina anketirancev odgovorila, da ne bi nikoli šli na dopust na destinacijo, kjer je velika stopnja kriminala. Italijani in Slovenci so odgovorili, da ne bi nikoli šli na dopust na destinacijo, kjer je velika možnost okužb z boleznimi. Avstrijci, Nemci in ostali anketiranci pa so navedli v drugo, da ne bi nikoli šli na dopust na destinacijo, kjer se je pred kratkim zgodil teroristični napad in je velika možnost državnega udara.

H2 V obravnavani občini vlada visoka stopnja varnosti.

Raziskava nam je pokazala, da se turisti v obravnavani občini počutijo varne.

Poleg podatkov, ki sem jih dobila s pomočjo anketnega vprašalnika, sem primerjala tudi nekaj statističnih podatkov o številu kaznivih dejanj v nekaterih občinah. Kot primer sem vzela občino Izolo, ki ima podobno število prebivalcev kot občina Piran in je prav tako obmorsko turistično mesto. V Izoli je bilo v letu 2010 na sto prebivalcev storjenih 3,6 kaznivih dejanj, v Piranu pa 4,9 kaznivih dejanj. V mestni občini Koper, ki je prav tako turistično, a bistveno večje mesto, pridemo do rezultata 3,6 kaznivih dejanj na sto prebivalcev, ki je isti rezultat kot v Izoli. Glede na število prebivalcev sem izbrala še občino Sevnica, ki ima skoraj toliko prebivalcev kot občina Piran in ni turistična občina. Izkazalo se je, da je tu samo 1,68 kaznivih dejanj na sto prebivalcev. Taki statistični podatki nam pokažejo, da turizem in bližina meje povlečejo za seboj tudi kriminalna dejanja.

Na podlagi ankete in odgovorov lahko hipotezo, da v obravnavani občini vlada visoka stopnja varnosti, potrdim. Pomisleke pa imam glede statističnih podatkov, saj ti pokažejo, da se v občini Piran v primerjavi z nekaterimi drugimi občinami zgodi več kaznivih dejanj, in zato na splošno ne moremo reči, da je ta občina za turiste popolnoma varna.

H3 Turisti vseh starosti izbirajo turistične destinacije predvsem glede na njihovo varnost.

V anketnem vprašalniku sem postavila naslednje vprašanje: Pri izbiri kraja dopusta je zame najpomembnejše: cena, oddaljenost, varnost, atraktivnost, eksotičnost, zabava ali druženje. Turisti so morali s številkami od 1 do 5 označiti, kaj je za njih najpomembnejši dejavnik obiska določene destinacije. Pri anketirancih, starih med 45 in 64 let, je npr. najpomembnejše, da se bodo na dopustu sprostili in oddahnili, šele nato je za njih pomembna varnost. Anketiranci, ki so stari 65 let in več, pa so odgovorili, da sta za njih najpomembnejša oddaljenost določene destinacije in cena storitev. Mlajša generacija anketirancev, ki so stari med 15 in 44 let, pa je varnost postavila na prvo mesto pri izbiri določene turistične destinacije. Rezultati ankete so pokazali, da je varnost res eden od ključnih dejavnikov turističnega obiska in izbire določene destinacije, a turisti vseh starosti ne izbirajo destinacije predvsem glede na varnost. Te hipoteze zato ne morem potrditi.

H4 Predpostavljam, da turisti štejejo Slovenijo za varnejšo kot Hrvaško in Italijo.

To hipotezo lahko potrdim, saj se je izkazalo, da tako domači kot tuji turisti štejejo Slovenijo za varnejšo kot Hrvaško in Italijo. V anketi sem prosila anketirance, da glede na varnost razporedijo države Slovenijo, Hrvaško, Italijo, Avstrijo, Madžarsko in Nemčijo s številkami od 1 do 6. Število 1 so dodelili državi, ki je po njihovem mnenju najvarnejša, s številom 6 pa so označili državo, za katero menijo, da je najnevarnejša. Analiza odgovorov je pokazala, da tako slovenski kot tuji anketiranci štejejo Italijo za najnevarnejšo. Sledi ji Hrvaška. Tudi sami anketiranci italijanske narodnosti štejejo svojo državo za najnevarnejšo med naštetimi.

Po indeksu varnosti (Global Peace Index), ki ga meri Inštitut za Ekonomijo in mir v sodelovanju z Economist Intelligence Unit, se je Slovenija v letu 2010 med 149 državami uvrstila na visoko 11. mesto. V regiji osrednje in vzhodne Evrope zasedamo med 27 državami prvo mesto. Takoj za nami se uvrščata Češka republika na 12. mestu in Madžarska na 20. mestu. V skupni razvrstitvi se z izjemo Avstrije, ki se uvršča na 4. mesto, bližnje države uvrščajo slabše od Slovenije. Italija je uvrščena na 40. mesto, Hrvaška pa na 41. mesto (STO, 2011).

H5 Sodobne grožnje varnosti negativno vplivajo na obstoj in razvoj turizma v destinaciji ter v širši regiji in svetu kot celoti.

Turistična dejavnost je zelo občutljiva in ranljiva zaradi raznih groženj, ki nanjo prežijo. Ne glede na to, ali sta turistično krizo povzročila naravna katastrofa ali človeško dejanje, se turistično povpraševanje usmerja v bolj mirne destinacije. Potniki se izogibajo prizadetim območjem. K ustvarjanju imidža določene destinacije v veliki meri prispevajo tudi mediji, ki s svojim poročanjem pomagajo ali celo škodujejo določeni destinaciji. Grožnje spreminjajo način obnašanja in mišljenja turistov, negativno vplivajo na turistično

ponudbo in povpraševanje, povzročajo kulturološki stres, vnašajo spremembe v sistem turistične mreže.

Naravne katastrofe, kot so orkani, poplave, izbruhi vulkanov, cunamiji, ne glede na njihov tip povzročajo težke razmere za prizadeto območje in tamkajšnje prebivalce, še posebej, če je njihova dobrobit odvisna od turizma. Temu sledi, da negativna reklama pogosto zaznamuje določeno destinacijo še dolgo časa in s tem ogrozi normalno delovanje podjetij, povezanih s turizmom, ter pokvari ugled turistične destinacije, ki je znana po varnosti. Grožnja, ki prav tako vpliva na turistični obisk, so teroristična dejanja. Odločitev turistov, da ostanejo doma ali izberejo drugo, varnejšo destinacijo, pomeni veliko izgubo za turistično industrijo v državi, ki je tarča terorizma. Za številne države v nerazvitem svetu je turizem najodločilnejša oblika prihodkov in zato močno vpliva na vsak gospodarski razvoj.

Sodobna grožnja varnosti so tudi razni virusi in bolezni, od virusa H1N1, ki se je začel širiti v Mehiki, do ptičje gripe, AIDS-a, SARS-a. Z vse večjo mobilnostjo prebivalstva se je povečala tudi možnost širjenja bolezni.

Turizem je občutljiv na spremembe in na grožnje, ki vplivajo na varnost in s tem na turistični obisk, povzročajo družbene, gospodarske, politične in ekološke spremembe, povzročajo težave in upad turističnega povpraševanja ter razvoja na svetovni in regionalni ravni. To hipotezo lahko zagotovo potrdimo.

10 PRISPEVEK RAZISKOVANJA K ZNANOSTI OZIROMA STROKI

Pričakovani prispevek raziskovanja k stroki je celostno obravnavanje tematike varnosti v povezavi s turizmom. V magistrski nalogi je predstavljen pogled na problematiko varnosti v turistični destinaciji, torej odnos med turizmom kot ene najbolj rastočih panog v gospodarstvu in varnostjo kot dejavnikom turističnega obiska.

Predstavljeni so bili nova spoznanja in pogledi na nove oblike groženj človekovi varnosti ter preprečevalni ukrepi za zagotavljanje človekovi varnosti.

Raziskovalno področje, ki ga obravnava vsebina magistrske naloge, je bilo vsaj do druge polovice 20. stoletja v evropskem in slovenskem prostoru deležno manjše pozornosti s strani strokovnjakov s področja varnosti. Turizem za razliko od kmetijstva in industrije ni kazal vidnih, oprijemljivih produktov in je bil v primerjavi z drugimi panogami v gospodarstvu postavljen na nižjo raven. Turizem je bil pojmovan kot nekoristna dejavnost, ki je bila v nasprotju z nazori industrijske družbe. Razkošje, udobje in zabava, ki so jih nudile turistične storitve so bili v nasprotju z industrijskimi načeli prihranka in varčevanja. Prav tako dejavnik varnosti v turizmu ni igral pomembne vloge. V znanstveni literaturi je opaziti pomanjkljivost pri obravnavi tega področja. Pričujoča magistrska naloga tako predstavlja nov pristop in izvirni doprinos k raziskovanju varnosti z obravnavo posameznih dejavnikov vpliva na območju Slovenije in obravnavane občine. Predlagana raziskava predstavlja dejavnost turizma in jo proučuje z vidika dejavnika varnosti. V nalogi je predstavljena znanstvena raziskava o vplivu varnosti na turistični obisk, podkrepljena z izkušnjami turistov, ki so počitnikovali v obravnavani občini. Rezultati bodo služili tako hotelskim podjetjem kot policijski upravi obravnavane občine. Z raziskavo sem pridobila pomembne podatke o stanju varnosti v obravnavani občini. Izvedela sem, katera vrsta strahu je pri gostih najbolj prisotna.

11 UPORABNOST REZULTATOV RAZISKOVANJA

Pridobljeni rezultati raziskave so lahko dobra osnova turističnim podjetjem in policiji za nadaljnja raziskovanja in ukrepe za razna izboljšanja na področju varnosti tako turistov in drugih državljanov kot tudi premoženja.

Dokazala sem, da se turisti odločajo za preživljanje svojega dopusta ali obisk določene destinacije tudi na podlagi varnosti oziroma groženj, ki jim pretijo na določeni turistični destinaciji. Ker je bila raziskava izvedena na vzorcu turistov, ki so bivali v obravnavani občini, lahko rezultate upoštevamo za prikaz stanja varnosti prav za to področje. Rezultati so uporabni pri pripravi strategije varovanja določenega kraja. Anketa je zajemala velik vzorec, 200 domačih in 200 tujih turistov. Iz njihovih odgovorov lahko policija ugotovi, da je posamezen kraj obravnavane občine premalo varovan in da so se na njem večkrat zgodila kazniva dejanja, ter temu primerno preusmeri tudi svoje delo. Prav tako lahko turistična podjetja na podlagi odgovorov njihovih gostov pridobijo informacije o slabostih v njihovem varnostnem sistemu in predvidijo, kaj je potrebno storiti, da bi izboljšali sistem varovanja. Morda je potrebno zagotoviti dodatno tehnično opremo na hotelskih parkiriščih in v hotelih, morda pa gre pomanjkljivosti iskati pri zaposlenih, ki bi potrebovali dodatno izobraževanje, ozaveščanje ali samo dodatna opozorila. Pridobljeni rezultati dajejo tako turističnim podjetjem kot policiji možnost izboljšanja področja varnosti. Ker se z grožnjami srečujejo ljudje tako v domačem kot v tujem kraju, je pomembno, da čim več informacij pride do čim širšega kroga ljudi, tako turistov kot turističnih delavcev in policije. Tako se lažje izognemo nasilju in sprejemamo odločitve, ki so za varnost bolj učinkovite.

Magistrska naloga vsebuje koristne napotke in podatke za tiste, ki jih obravnavano področje zanima.

Rezultati magistrskega dela so uporabni tudi za premislek vodstva turističnih podjetij o varnosti njihovih zaposlenih. To je morda iztočnica za naslednjo raziskavo.

12 ZAKLJUČEK

V magistrski nalogi je predstavljen pogled na problematiko varnosti v turistični destinaciji, torej odnos med turizmom kot eno najbolj rastočih panog v gospodarstvu in varnostjo kot dejavnikom turističnega obiska. Predlagana raziskava želi predstaviti dejavnost turizma in ga proučevati preko dejavnika varnosti.

Živimo v občutljivem obdobju, ko so grožnje del našega vsakdana. Krhkost demokratičnih in tržnih institucij, obsežni vojaško-industrijski kompleksi, omejenost naravnih in drugih virov, organiziran kriminal ter širjenje smrtonosnih bolezni so samo nekateri izmed dejavnikov, ki ogrožajo človekovo varnost in zaradi katerih se ljudje odločajo, da ne bodo potovali oz. obiskali določene destinacije.

Varnostne storitve so del turistične ponudbe in eden od dejavnikov, ko se turist odloča, kje bo preživel svoj dopust. V okolju, kjer je nemirno, ni pričakovati sodobnega turističnega razvoja. Glede na grožnje in tveganja današnjega časa potuje v tujino veliko število ljudi. Turistično povpraševanje se zelo hitro odziva na situacije, ki bi utegnile ogroziti varnost turistov na potovanju in v kraju, kjer preživijo počitnice. Razumevanje groženj, strahov in vprašanja, kako se na te potencialne grožnje in nevarnosti odzivamo, je za turistično dejavnost ključnega pomena.

Pri različnih starostnih skupinah smo pri odgovorih na anketna vprašanja ugotovili določena razhajanja. Starejši populaciji so od varnosti bolj pomembni oddaljenost destinacije, cena storitev ter oddih in sprostitve, mlajša populacija pa je varnost navedla kot glavni dejavnik obiska določene destinacije. Ugotovitev me preseneča, saj sem pričakovala, da bosta mlajši populaciji pomembnejša druženje in zabava z vrstniki. Pri starejših sem pričakovala, da bodo varnost postavili na prvo mesto. S tem dejstvom je najbrž povezan tudi prevladujoč občutek za potencialne viktimizacije, saj so starejši dosti bolj previdni kot mlajši. Kako pojasniti navedeno nasprotje? Mlajši anketiranci stremijo k aktivnemu preživljanju prostega časa, bolj se zadržujejo v gostinskih lokalih in diskotekah ter na drugih krajih, kjer se kaj dogaja in so ljudje množično prisotni; posledično so bolj izpostavljeni grožnjam in tveganjem.

Anketiranci so glede na njihovo varnost med seboj primerjali države Slovenijo, Hrvaško, Avstrijo, Madžarsko in Nemčijo. Ugotovitve o varnosti anketirancev v njihovem bivalnem okolju so pozitivne, saj ti izražajo visoko stopnjo občutka varnosti v kraju svojega bivanja. Ugotovila sem, da svojo državo štejejo za najbolj varno vsi, razen anketirancev italijanske narodnosti, ki menijo, da je Italija nevarna. Prav tako tudi drugi anketiranci štejejo Italijo in Hrvaško za nevarni turistični destinaciji. Avstrija in Nemčija veljata po mnenju tujih državljanov poleg Slovenije za najvarnejši. Kot ključna dejavnika, ki vplivata na ogroženost, lahko izpostavim spol in starost posameznika. Ženske so bolj prestrašene kot moški, starostniki pa se počutijo bolj ogrožene kot pripadniki drugih starostnih skupin. Po narodnosti izstopajo anketiranci italijanske narodnosti, ki se počutijo bolj ogrožene kot drugi. V primerjavi z drugimi so bili tudi večkrat žrtve kaznivih dejanj.

Ugotavljam, da je pri veliki večini anketirancev najbolj prisoten strah pred kriminaliteto. Nato je anketirance strah terorističnih dejanj in okužb z nalezljivimi boleznimi. Navedeno razlagam z dejstvom, da večina anketiranih prebiva v mestnih središčih, ki so seveda bolj podvržena kriminaliteti, vandalizmu in drugim deviantnim pojavom kot pa vaško ali primestno okolje.

Kako je z varnostjo v občini Piran ter občutkom ogroženosti s strani turistov, ki so bivali v omenjeni občini? Turisti se v občini Piran, predvsem pa v predelu Portoroža, počutijo varne. Velikega strahu pred kriminalom in terorističnimi napadi v obravnavani občini ni zaznati. Zvečer se brez strahu sprehajajo po ulicah, se udeležujejo prireditev, se zadržujejo na hotelskih in javnih plažah. Večina anketirancev meni, da je Portorož varen kraj. Tudi v hotelih in njihovi okolici je primerno poskrbljeno za varnost.

Gostje varnost določene destinacije pogojujejo tudi s podobo in urejenostjo določenega kraja. Bolj kot je kraj urejen in čist, bolj si turisti predstavljajo, da je varen, kar vedno ne drži. Največja problema pri preprečevanju ulične kriminalitete sta po mojem mnenju neinformiranost prebivalcev in turistov ter nezainteresiranost pristojnih organov za opravljanje nalog. Menim, da bi bilo potrebno izkoristiti medije za informiranje ljudi. Na ta način bi bili bolj seznanjeni z dogajanjem v svojem kraju, hkrati pa bi tako vplivali na delo pristojnih organov, da bi se bolj zavzemali za reševanje teh nalog.

Aktualno stanje kriminalitete v Sloveniji nam kaže, katere oblike kaznivih dejanj naraščajo, katere upadajo ter kakšno je pričakovano gibanje kriminalitete. Na podlagi raziskave in podatkov policije sem ugotovila, da stanje pri nas še ni alarmantno, to pa nam omogoča racionalen izbor usmeritev in ukrepov za učinkovito delovanje na področju preprečevanja kriminala. Med te ukrepe lahko uvrstimo resolucijo o nacionalnem programu preprečevanja in zatiranja kriminalitete ter srednjeročni načrt razvoja in dela policije.

Glede na odgovore v raziskavi lahko govorimo tudi o zaznavanju medkulturnih predsodkov. To so tudi kazalniki etničnih in socialnih predsodkov do drugih narodnosti, ki vplivajo na možnost viktimizacije.

Terorizem je naslednja grožnja, ki dokazano vpliva na obisk določene destinacije. Teroristični napadi so postali del vsakdana. Terorizem še nikoli v zgodovini ni bil tako velik vir ogrožanja varnosti kot v zadnjih petnajstih letih. Kompleksnost tega vira ogrožanja varnosti se prikaže v dolgoročnih posledicah, ki jih terorizem pusti za seboj. Je vir družbenih, gospodarskih, političnih in ekoloških sprememb ter tako povzroča številne težave v turističnem razvoju: stotine tisočev odpovedanih obiskov države, v kateri se zgodi teroristični napad, upad BDP-ja za več odstotnih točk, gospodarska škoda, vredna več milijard ameriških dolarjev. Napadi na turiste korenito spremenijo odnose med ljudmi in njihove navade, privedli so tudi do novih varnostnih ukrepov, predvsem pa so povzročili poostreitev varnostnih standardov na letališčih, pristaniščih, železniških in avtobusnih postajah. S preventivnimi ukrepi se lahko zmanjša možnost terorističnih napadov, predvsem pa se lahko obvladujejo in ublažijo posledice. Ti varnostni ukrepi so postali del našega vsakdana in vedno bolj posegajo v omejevanje osebnih svoboščin, predvsem pa posameznikove zasebnosti.

Jasno je, da obstajajo številne nevarnosti, ki povzročajo večjo neposredno škodo, kot je terorizem. Vzemimo na primer naravne katastrofe ali pa nalezljive bolezni. Vsako leto samo zaradi AIDS-a umre 3,1 milijona ljudi, kar je veliko več kot število umrlih zaradi terorističnih napadov. Prometne nesreče, bolezni, naravne nesreče, globalno segrevanje so preveč neotipljiv in vsakdanji vir ogrožanja. Ljudje se proti njim ne morejo boriti in nanje ne morejo vplivati. Večina ljudi si ustvari mnenje glede na mnenje politične elite, ki ga posamezni mediji propagirajo. Po mojem mnenju tudi to pogojuje dožemanje varnosti določene destinacije.

Dejstvo je, da brez občutka varnosti ni sožitja, napredka in razvoja. To velja tudi za turistično panogo. Proučevanje tovrstnih pojavov je zato pomembno in aktualno, ugotovitve raziskave pa predstavljajo izziv posameznim ustanovam za izvajanje prihodnjih aktivnosti. V nalogi so predstavljene različne grožnje in tveganja. Ugotovitve v večini potrjujejo aktualno družbeno stvarnost, hkrati pa nudijo izhodišče za nekatera razmišljanja o nadaljnjih družbenih trendih.

V zvezi s tem je smiselno izpostaviti dilemo, ali bi bile ugotovitve o strahu anketirancev pred kriminalom, terorističnimi napadi in boleznimi takšne tudi, če splošna družbena orientacija kot tudi posamezniki ne bi bili usmerjeni v premagovanje trenutne gospodarske krize. Po Maslowi teoriji potreb je potreba po varnosti na hierarhični lestvici takoj za fiziološkimi, poleg hrane, pijače in bivališča, ki so temeljne človekove potrebe. Sem sodijo tudi potrebe po sigurnosti, stabilnosti, zaščiti, odvisnosti, potrebe po redu, zakonih, mejah itd. Te potrebe se kažejo v izogibanju vsemu, kar nas ogroža, kar vzbuja strah in nas dela negotove. Čeprav je potreba po varnosti pri človeku vedno prisotna, ni najpomembnejši element kakovosti življenja. Dokler ni hrane, pijače in bivališča ima prednost pridobivanje le-te, ko pa je ta potreba zadovoljena, dobi prednost osebna in premoženjska varnost. V trenutnih okoliščinah in svetovnem dogajanju imata prednost ekonomska ogroženost in reševanje krize, kasneje bo poudarek na drugih tveganjih in grožnjah.

Če se na primer v določeni destinaciji zgodi naravna nesreča, teroristični napad ali pride do epidemije nalezljivih bolezni, se pri turistih spremeni hierarhija potreb. Potreba po varnosti stopi na prvo mesto pri odločitvi potencialnega turista o obisku določene destinacije.

Pri izbiri turistične destinacije za naše počitnice nas usmerja veliko dejavnikov in motivov. Lahko so to življenjske vrednote, stališča, naši predsodki, ki jih imamo do določene države ali naroda, naše finančne zmožnosti in razpoložljiv prosti čas.

V magistrski nalogi sem se dotaknila tudi grožnje človekovi zasebnosti, saj ta velja za eno najpomembnejših in najbolj ogroženih človekovih pravic v sodobni družbi. Pravica do zasebnosti z vsemi svojimi dimenzijami je izjemno kompleksna in pomembna pravica sodobnega sveta in pokriva izrazito širok spekter posegov v posameznikovo življenje, tako njegov dom kot tudi telo, gibanje, navade.

Kako je z zasebnostjo in njenim varovanjem v turizmu?

V turističnih podjetjih se delavci srečujejo z velikim številom podatkov, kar privede do številnih načinov kršenja človekove pravice do zasebnosti. Nekateri podatki so zelo občutljivi in tu se pojavi vprašanje, kako te podatke zaščiti. Poleg varstva osebnih podatkov v ospredje vedno bolj prihajata tudi komunikacijska in informacijska varnost, saj smo z novimi oblikami komuniciranja vsak dan bolj izpostavljeni javnosti, nepridipravi pa to izkoristijo za svoja nečedna dejanja.

V raziskavi sem ugotovila, da večina anketirancev ne čuti, da bi bili njihovi osebni podatki ogroženi. V enem primeru je anketiranka doživela krajo identitete. Večina vprašanih gostov ne zaupa plačevanju storitev in izdelkov preko svetovnega spleta s kreditno kartico. Smo še daleč od trenutka, ko bomo vsi rezervirali in plačevali hotelske storitve preko spleta.

Naj se osredotočim na hotelski turizem. Turist, obiskovalec hotela, je podvržen stalnemu posegu v njegovo zasebnost. Najprej z rezervacijo hotelske storitve, ko je potrebno posredovati osebne podatke in večkrat tudi številko kreditne kartice. Nato se v njegovo zasebnost poseže, ko želimo dobiti informacijo o njegovem spremljevalcu ali spremljevalki. Hotelsko osebje parkira gostov avtomobil v garažo, ta pa ima velikokrat v njem svoje dokumente in druge osebne stvari. Zgodilo se je, da se je portir, potem ko je parkiral gostov avtomobil, ves začuden vrnil na recepcijo in povedal, da je v avtomobilu italijanskega gosta videl dve pištoli. Gost je nato sam povedal, da dela v Italiji kot kriminalist in ko gre na dopust, vzame s seboj orožje, ker so mu že vdrli v stanovanje in si orožja ne upa pustiti doma.

Najbolj pa se poseže v gostovo zasebnost pri pospravljanju njegove sobe. Hotelska soba velja v času gostovega bivanja v tujem kraju za njegovo bivališče. Vstop sobarice v hotelsko sobo, pa čeprav samo z namenom pospravljanja, pomeni poseg v njegovo zasebnost. Kljub temu da se v turizmu stalno posega v gostovo zasebno sfero, gostje temu ne posvečajo večje pozornosti. Posamezniki, ki želijo ohraniti svojo zasebnost, pa za to poskrbijo sami. Hotelskemu osebju izrecno prepovejo posredovanje njihovih osebnih podatkov oziroma navedejo v hotelski prijavnici lažno ime. V vseh hotelih namreč ni potrebno predložiti svojega osebnega dokumenta, dovolj je, če se izpolni hotelska prijavnica. Gostovih podatkov pa se ponavadi dodatno ne preverja, čeprav ZPPreb določa, da mora stanodajalec preveriti resničnost danih podatkov. Tudi vstop v sobo lahko gost prepreči, vendar največ za tri dni. Po gostinskih uzancah (Ur. l. RS, št. 22/1995) je hotelir po treh dneh dolžan preveriti, v kakšnem stanju je soba, oziroma ali je v sobi še nastanjen gost. Zgodilo se je že, da je bil na vratih obešen znak 'Ne moti'. Hotelsko osebje je to upoštevalo. Za gosta, ki mu je bilo med tem časom slabo, je bilo to usodno. Napis na vrata večkrat obesijo tudi pobegli gostje, da se izognejo plačevanju hotelskih storitev. Tudi če v hotel pokliče oseba, ki se predstavi kot soproga ali sprog naše stranke, hotelska etika narekuje, da se informacij o gostih ne posreduje tretjim osebam. Hotel je tako prostor, kjer naj bi se ljudje gibali sproščeno, ne da bi jih kdo vprašal po spremljevalcu ali spremljevalki ali kakem drugem njihovem podatku. A Slovenija je »majhna« in ni nemogoče, da se v istem hotelu srečata soseda.

V magistrski nalogi sem iskala povezave teoretične podlage z izsledki raziskave, opravljene med domačimi in tujimi gosti, ki so počitnikovali v občini Piran. S konceptom človekove varnosti sem dobila potrditev, da varnost posameznika predstavlja pomembno vlogo pri obravnavi turizma. Je zelo pomemben dejavnik turističnega obiska in velika prednost Slovenije, ki velja za varno deželo. To prednost pa turistični delavci in mediji premalo poudarjajo in izkoriščajo.

Slovenija je ekonomsko razvita in politično stabilna dežela, ki zagotavlja ugodno varnostno okolje, tako za domače kot za tuje turiste. Kljub temu na globalni ravni ne razpolagamo z dovolj razpoznavno identiteto o varni deželi, zato bi morali najprej ponudbo usmeriti na domače trge. Bolj zahtevni domači turisti so na primer začetniki svetovnih trendov, pomenijo večji konkurenčni pritisk na turistična podjetja, ki to prednost lahko kasneje izkoristijo na svetovnih trgih in tako privabijo tuje turiste. Lažje in ceneje je zaznati potrebe kupcev na domačem trgu, kjer so impulzi neposredni, kot pa na tujih turističnih trgih.

Na področju prepoznavnosti in konkurenčnosti lahko tudi vlada in vodstvo države veliko storita ter vplivata na dogajanje na turističnem trgu. Z zagotavljanjem ustrezne infrastrukture, izobraževalnega sistema, z regularnimi ukrepi in zakoni, birokratskimi postopki.

LITERATURA IN VIRI

SAMOSTOJNE PUBLIKACIJE

1. AMBROŽ, Milan (2005). *Sociologija turizma: izhodišča za proučevanje potovalnih Kultur*. Turistica - Visoka šola za turizem, Portorož.
2. BALESTRINO, Giuseppe (2004). *La minaccia del terrorismo*. Il mulino, Bologna.
3. BEIRMAN, David (2003). *Restoring tourism destinations in crisis*. Oxon (UK).
4. BONNANATE, Luigi (2001). *Terrorismo internazionale*. Giunti, Firenze.
5. BRACCESI, Cosimo (2005). *Sicurezza urbana e ruolo della polizia locale*. Maggioli, Santarcangelo di Romagna.
6. CVETKO, Aleksej (1999). *Varovanje zasebnosti v delovnih razmerjih*. Gospodarski vestnik, Ljubljana.
7. ČEBULJ, Janez (2005), Jurij Žurej, *Varstvo osebnih podatkov in informacije javnega značaja*, Nebra, Ljubljana.
8. DOBOVŠEK, Bojan (2009). *Transnacionalna kriminaliteta*. Fakulteta za varnostne vede, Ljubljana.
9. EGAN, Mark (2005). *Varnost informacij*. Pasadena, Ljubljana.
10. FUENTES, Claudia in Francisco Rojas Aravena (2005). *Promoting Human Security: Ethical, Normative and educational frameworks in Latin America and Carribean*. Paris.
11. IVANKO, Štefan (2007). *Raziskovanje in pisanje del*. Fakulteta za upravo, Ljubljana,
12. JAZBEC, Milan (2002). *Diplomacija in varnost: razvoj in približevanje procesov*. Vitrum, Ljubljana.
13. GEE, Chuck Y. (1997). *International tourism: global perspective*. World Tourism Organization, Madrid.
14. GRIZOLD, Anton (1999). *Evropska varnost*. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.
15. HALL, Colin Michael (2003). *Safety and security in tourism*. the Haworth Hospitality Press, New York, London.
16. IASCONE, Potito (1998). *Il codice di pubblica sicurezza e le leggi per le forze del Ordine*. La tribuna, Piacenza.
17. KUREŽ, Bojan, Mekinc, Janez, Anžič, Andrej (2009). *Teorija in praksa*. 46, 5.
18. KUREŽ, Bojan (2008). *Kriminal, kot varnostni problem ameriškega tipa igralništva*. magistrsko delo, Fakulteta za družbene vede, Univerza v Ljubljani.

19. LAMPE, Rok (2004). *Sistem pravice do zasebnosti*. Bonex založba, Ljubljana.
20. MALEŠIČ, Marjan, Ferfila, Bogomil, Zajc, Drago (2006). *Varnost v postmoderni družbi*. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.
21. MALEŠIČ, Marjan (2002). *Nacionalna in mednarodna varnost*. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.
22. MANSFELD, Yoel, Pizam, Abraham (2006). *Tourism, security and safety*. Burlington, Oxford: Elsevier butterworth-Heinemann.
23. MNZ (2011). *Poročilo o delu policije za leto 2010*. Ljubljana.
24. MNZ (2007). *Slovenija schengenska novinka*. Ljubljana.
25. MUSEK, Janek (1993). *Osebnost in vrednote*. Educy d.o.o., Ljubljana.
26. OBERLEITNER, Gerd (2002). *Human security and Human Rights*. European training and reserch Centre for Human Rights and democracy, ETC Occasional Paper Graz-Austria, No. 8, June.
27. PIRC MUSAR, Nataša, Prelesnik, Mojca, Bien, Karlovšek, Sonja (2006). *Vstop v zasebnost prepovedan: varstvo osebnih podatkov*. Ljubljana: informacijski pooblaščenec.
28. PIRC MUSAR, Nataša, Prelesnik, Mojca, Bien, Karlovšek, Sonja (2006). *Vstopite, dostop je prost: dostop do informacij javnega značaja*. Ljubljana: informacijski pooblaščenec.
29. PLANINA, Janez (1996). *Uvod v turizem*. Visoka šola za turizem Portorož, Portorož.
30. SAVELLI, Asterio (1996). *Sociologia del turismo*. Mondadori, Milano.
31. SELJAK, Špela (2009). *Vpliv terorizma na turizem*. Univerza v Ljubljani, Ekonomska fakulteta, Ljubljana.
32. STREMECKI, Mik, ČEBULJ, Janez (2002). *Upravno pravo: študijsko gradivo*. Fakulteta za upravo.
33. ŠABIČ, Zlatko (2005). *Organizacija za varnost in sodelovanje v Evropi*. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.
34. TEKAVEC, Simona (2010). *Odškodninskopravno varstvo pravice do osebnega življenja in komunikacijska zasebnost*. Univerza v Mariboru.
35. THOMAS, Nicholas, TOW, William T. (2002). *The utility of human Security: Sovereignty and humanitarian intervention*. Security dialogue, June: 33.
36. *Tourist safety and security*. World Tourism Organization, Madrid, 1997.

37. TRUNKL, Robert (2003). *Izbrane vsebine psihologije za boljše razumevanje turizma*. Portorož: Turistica, Visoka šola za turizem.
38. VOGRIN, Andreja (2008). *Človekova varnost v mednarodnih odnosih*. Fakulteta za družbene vede.
39. ZORKO Jasna (2006). *Ekonomske posledice terorističnih dejanj in protiterorističnih ukrepov: analiza na primeru 11. septembra*. Ekonomska fakulteta, Ljubljana.

ČLANEK V REVIJI

1. AMBROŽ, Milan (2002). Percepcija kakovosti varnosti turistične destinacije, *Varstvoslovje: revija za teorijo in prakso varstvoslovja*. letn. 4, št. 1, str. 5–17.
2. AMBROŽ, Milan, MAVRIČ, Mišela (2004). Varnost kot motiv za za turistično potovanje. *Varstvoslovje: revija za teorijo in prakso varstvoslovja*. letn. 6, št. 3, str. 197–206.
3. BUCCHIERI, Annalisa (2005). Il volto della sicurezza oggi: la polizia nel terzo millenio. *Polizia moderna*. št. 5, str. 40.
4. COSENTINO, Franco (2006). Check-in sicurezza. *Polizia moderna*. št. 6, str. 24–27.
5. KUHELJ, Alenka (2003). Evropski pravni standardi dopustnosti državnega poseganja v pravico svobodnega izražanja in do informiranja. *Revija Uprava*. letn. 1, št. 1, str. 45–63.
6. PREZELJ, Iztok (2008). Človekova varnost v teoriji in praksi. *Delo + varnost: revija za varstvo pri delu in varstvo pred požarom*. letn. 53, št. 6, str. 17–26.
7. PREZELJ, Iztok (2006). Teroristično ogrožanje nacionalne varnosti Republike Slovenije. *Ujma: revija za vprašanja pred naravnimi in drugimi nesrečami*. št. 20, str. 177–181.
8. TKALČIČ, Marjan (1999). Turistične novice. *Nacionalno turistično združenje*. letn. 6, št. 1–4.

PRISPEVEK OZ. POGlavJE V KNJIGI, ZBORNIKU

1. AMBROŽ, Milan (1999). Varnostna kultura. V: ANŽIČ, Andrej (Ur.): *Varnost in turizem: zbornik posveta*. Visoka šola za hotelirstvo in turizem. Visoka policijsko varnostna šola, Portorož, Ljubljana, str.1.

2. ANŽIČ, Andrej (1999). Politične stranke v funkciji reševanja (povzročanja) konfliktov na varnostnih področjih ter v turistični dejavnosti. V: ANŽIČ, Andrej (Ur.): *Varnost in turizem: zbornik posveta*. Visoka šola za hotelirstvo in turizem. Visoka policijsko varnostna šola, Portorož, Ljubljana, str.21.
3. BEVC, Franc (1999), *Policijska in turizem*. V: ANŽIČ Andrej (Ur.): *Varnost in turizem: zbornik posveta*. Visoka šola za hotelirstvo in turizem, Visoka policijsko varnostna šola, Portorož, Ljubljana, str. 51.
4. BONČINA, Iztok (1999). Turist kot žrtev ali storilec. V: ANŽIČ, Andrej (Ur.): *Varnost in turizem: zbornik posveta*. Visoka šola za hotelirstvo in turizem, Visoka policijsko varnostna šola, Portorož, Ljubljana, str. 61.
5. CIPERLE, Martina, DOBOVŠEK, Bojan (2011). Varnost in izbira turistične destinacije, V: MEKINC, Janez, DOBOVŠEK, Bojan (Ur.): *Varnost v turizmu*. Univerzitetna založba Annales, Koper, str.63.
6. CVIKL, Helena, ARTIČ, Nataša (2008). Safety and Security in Tourist Destination. *Management in the function of Increasing the tourism Consumption*. Opatija: University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management, str. 79.
7. CVIKL, Helena (2011). Obravnava kakovosti hotelske ponudbe z vidika varnosti. V: MEKINC, Janez, DOBOVŠEK, Bojan (Ur.): *Varnost v turizmu*, Univerzitetna založba Annales, Koper, str.79.
8. ČEBULJ, Janez (2007). Upravno informacijsko varstvo. *Študijsko gradivo*, Fakulteta za upravo, Ljubljana.
9. DVORŠAK, Andrej, VILTUŽNIK, Rafael (1999). Goljufije v turistični dejavnosti. V: ANŽIČ, Andrej (Ur.): *Varnost in turizem: zbornik posveta*. Visoka šola za hotelirstvo in turizem; Visoka policijsko varnostna šola, Portorož, Ljubljana, str.155.
10. DOBOVŠEK, Bojan, SLAK, Boštjan, KUREŽ, Boja (2011). Turizem in viri ogrožanja. V: MEKINC Janez, DOBOVŠEK, Bojan (Ur.): *Varnost v turizmu*, Univerzitetna založba Annales, Koper, str.15.
11. FALETIČ, Mateja, DJUTOVIĆ, Bisera (2006). Globalna varnost v turizmu v Sloveniji. Turistična zveza Slovenije, Ljubljana.
12. HOJNIK, Žarko (1999). Turizem skozi oči opazovalca in porabnika. V: Anžič Andrej (Ur.): *Varnost in turizem: zbornik posveta*. Visoka šola za hotelirstvo in turizem; Visoka policijsko varnostna šola, Portorož, Ljubljana, str.197.

13. *Improving safety and security at tourism destinations (1999)*. Tourism Risk Research Group. Kalmar.
14. LUBI, Darko (2004). Teorija strategije. *Študijsko gradivo*. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.
15. MC LEAN, George (2000). Instituting and Projecting Human Security: A Canadian Perspective, *Australian Journal of international Affairs*.
16. MEKINC, Janez, DOBOVŠEK, Bojan (2011). Varnost v turizmu. V: MEKINC, Janez, DOBOVŠEK, Bojan (Ur.): Univerzitetna založba Annales, Koper, str.7.
17. *Međunarodni skup Rat, terorizam, turizam*, The Institute for tourism, Zagreb, 1997
18. MIKUŠ, Dušan, (1999). Vloga zasebnega varovanja pri zagotavljanju varnosti v Turizmu. V: ANŽIČ, Andrej (Ur.): *Varnost in turizem: zbornik posveta*. Visoka šola za hotelirstvo in turizem Visoka policijsko varnostna šola, Portorož, Ljubljana, str. 273.
17. MITAR, Milan, SOTLAR, Andrej (1998). Nacionalna varnost in medetnični konflikti v republiki Sloveniji, *Zbornik raziskovalnega projekta*, Visoka policijsko-varnostna šola, Ljubljana, str.8.
18. PAGNINI, Maria Paola (2007). La citta e le problematiche della sicurezza. *Atti del convegno*, Trieste, str.16.
19. ROŽIČ, Marjan (2006). O varnosti v turizmu. V: FALETIČ, Mateja, DJUTOVIĆ, Bisera (Ur.): *Globalna varnost v turizmu v Sloveniji*. Turistična zveza Slovenije, Ljubljana, str.4.
20. ROŽIČ, Marjan (2011). Uvodni nagovor.V: MEKINC, Janez, DOBOVŠEK Bojan (Ur.): *Varnost v turizmu*, Univerzitetna založba Annales, Koper, str.11.
21. TKALČIČ, Marjan, (1999). Vpliv organiziranosti turistične destinacije na občutek varnosti turista. *Študijsko gradivo*, Visoka šola za turizem Portorož
22. OVSENIK, Marija (1999). Osebna varnost kot dejavnik v turizmu. V: ANŽIČ, Andrej (ur.), *Varnost in turizem: zbornik posveta*. Visoka šola za hotelirstvo in turizem. Visoka policijsko varnostna šola, Portorož, Ljubljana, str.289.
23. VUKADINOVIĆ, Radovan, GRIZOLD, Anton, PREZELJ, Iztok (2002). Varnost v jugovzhodni Evropi. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.

PREDPISI

1. (2006). Zakon o varstvu javnega reda in miru (ZJRM-1). Ur. l. RS, št. 70/2006.
2. (2004). Zakon o pospeševanju turizma (ZPT). Ur.l. RS, št. 57/1998Ur.l. RS, št. 68/2000 Odl.US: U-I-189/99-17, 21/2002, 86/2002 Odl.US: U-I-189/99-29, 94/2002 Odl.US: U-I-93/00-24, 101/2003, 2/2004-ZSR.
3. (1999). Zakon o tujcih (ZTuj-1), Ur.l. RS, št. 61/1999 , št. 9/2001-ZPPreb, 87/2002 (96/2002 popr.), 108/2002-UPB1, 93/2005, 112/2005-UPB2, 79/2006, 107/2006-UPB3, 111/2007-ZPPreb-B, 44/2008, 71/2008-UPB5, 41/2009, 64/2009-UPB6, 26/2011 Odl.US: Up-456/10-22, U-I-89/10-16, 50/2011-ZTuj-2 (57/2011 popr.)
4. (2006). Zakon o nadzoru državne meje (ZNMD-2). Ur.l. RS, št. 60/2007, št. 77/2009, 35/2010-UPB1.
5. (2006). Zakon o policiji (ZPol), Ur. l. RS, št. 49/1998; Ur. l. št. 78-3402/2006.
6. (1995). Zakon o gostinstvu (ZGos), Ur.l. RS, št. 1/1995, št. 29/1995-ZPDF, 40/1999, 36/2000-ZPDZC, 101/2005, 4/2006-UPB1, 60/2007, 93/2007-UPB2
7. (1995). Posebne uzance v gostinstvu (PIS), Ur. l. RS, št. 22/1995.
8. (2004). Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1), Ur.l. RS, št. 86/2004, 113/2005-ZInfP, 51/2007-ZUstS-A, 67/2007, 94/2007-UPB1.
9. (2006). Zakon o prijavi prebivališča (ZPPreb), Ur.l. RS, št. 59/2006.

VIRI Z INTERNETA

1. Vladni portal z informacijami o življenju v Evropski uniji. Dostopno 20.02.2010 na: <http://www.evropa.gov.si/si/vstop-v-schengen/>
2. Razvojni načrt in usmeritve slovenskega turizma (predlog 2007-2011). Dostopno 20.02.2010 na: <http://www.mg.gov.si/fileadmin/mg.gov.si/pageuploads/turizem/turizem>
3. Etični kodeks v turizmu. Dostopno 20.02.2011 na: <http://www.turisticna-zveza.si/doc/misel/Eticni.doc>
4. Postopki za vodenje elektronske knjige gostov. Dostopno 20.02.2011 na: <http://www.policija.si/portal/eGost/PogojiiInPostopkiZaVodenjeEKK.doc>
5. Pravilnik o izvrševanju zakona o prijavi prebivališča. Dostopno 20.02.2011 na: <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=2001105&stevilka=5122>
6. Mehanizmi varstva osebnih podatkov v Republiki Sloveniji in uskladitev s smernico

- 95/46/es Evropskega parlamenta in sveta. Dostopno 20.02.2011 na:
<http://www.varuh-rs.si/publikacije-gradiva-izjave/govori-referati-in-clanki/novice/>
7. Terorizem kot grožnja Evropi . Dostopno 20.02.2011 na:
<http://www.europarl.europa.eu/sl/headlines/content/>
8. Primer goljufije v igralnici. Dostopno 20.02.2011 na:
<http://24ur.com/novice/crna-kronika/zaradi-goljufije-prijeli-15-oseb.html?ar=>
9. Center za evropske reforme . Dostopno 20.02.2011 na:
http://www.cer.org.uk/pdf/wp629_terrorism_counter_keohane.pdf
10. Konvencije Evropske unije. Dostopno 20.02.2011 na:
http://www.coe.si/sl/dokumenti_in_publikacije/konvencije/108/
11. Direktiva 95/46/es o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov – komentar informacijske pooblaščenke. Dostopno 20.02.2011 na:
<https://www.ip-rs.si/zakonodaja/zakon-o-varstvu-osebnih-podatkov/direktiva-st-9546es-o-varstvu-posameznikov-pri-obdelavi-osebnih-podatkov/>
12. Zakon o prijavi prebivališča. Dostopno 20.02.2011 na:
http://zakonodaja.gov.si/rpsi/r06/predpis_ZAKO1596.html
13. Skrb za varstvo osebnih podatkov pri podjetju LifeClass. Dostopno 20.02.2011 na: <http://www.lifeclass.net/>

PRILOGA : ANKETNI VPRAŠALNIK

Spoštovani,

Sem študentka na Fakulteti za Upravo v Ljubljani. Za temo magistrske naloge sem izbrala Varnost kot pomemben dejavnik turističnega obiska v občini Piran ter vloga policije pri njenem zagotavljanju.

Z anketo želim dobiti odgovore 400 oseb (200 slovenskih in 200 tujih državljanov). Anketa je anonimna. Sestavljajo jo 34 vprašanj.

Za sodelovanje se vam zahvaljujem in vam želim prijetno varno preživljanje dopusta.

Irena Grižonič

ANKETA

- | | | |
|--|-----------------------|---|
| 1. Spol (obkrožite) | M | Ž |
| 2. Starost (obkrožite) | 15-24 let | |
| | 25-34 let | |
| | 35-44 let | |
| | 45-54 let | |
| | 55-64 let | |
| | Nad 65 let | |
| 3. Državljanstvo (obkrožite) | Slovensko | |
| | Drugo (napišite)----- | |
| 4. Dosežena šolska izobrazba (obkrožite) | | |
| a) osnovna šola ali manj | | |
| b) nižja oz. srednja poklicna izobrazba | | |
| c) srednja splošna izobrazba | | |
| d) višja izobrazba | | |
| e) visoka izobrazba ali več | | |
| 5. Zaposlitveni status (obkrožite) | | |
| a) zaposleni, samozaposleni | | |
| b) upokojenec | | |
| c) dijak ali študent | | |
| d) brezposelni | | |
| e) drugo | | |
| 6. Kraj bivanja (obkrožite) | | |
| a) mesto | | |
| b) primestno naselje | | |
| c) strnjeno vaško naselje | | |
| d) raztresene hiše ali hiše na samem | | |

7. Največkrat potujete (obkrožite)
- sami
 - z družino
 - s prijatelji
 - službeno
 - v skupini, s turističnimi agencijami

Ocenjevalna lestvica od 1 do 5: 1-trditev sploh ne drži, 5-trditev popolnoma drži

8. V domačem okolju se najbolj bojim:

TERORIZMA	1	2	3	4	5
KRIMINALA	1	2	3	4	5
BOLEZNI IN OKUŽB (AIDS, SARS, prebavne motnje, ipd.)	1	2	3	4	5
NAČINA PREVOZA (avtomobil, avtobus, vlak, trajekt, ipd.)	1	2	3	4	5
NARAVNIH KATASTROF (potresi, poplave, plazovi, ipd.)	1	2	3	4	5
ŽIVALI IN RASTLIN (insekti, kače, strupene rastline, ipd.)	1	2	3	4	5
DRUGO (napišite):	1	2	3	4	5

9. Kot prevozno sredstvo od kraja potovanja/dopusta največkrat uporabljam: (obkrožite):

- avtomobil/avtodom
- avtobus
- vlak
- letalo
- ladjo
- drugo (napišite)-----

10.) Pri izbiri kraja dopusta se najbolj, bojim:

TERORIZMA	1	2	3	4	5
KRIMINALA	1	2	3	4	5
BOLEZNI IN OKUŽB (AIDS, SARS, prebavne motnje, ipd.)	1	2	3	4	5
NAČINA PREVOZA (avtomobil, avtobus, vlak, trajekt, ipd.)	1	2	3	4	5
NARAVNIH KATASTROF (potresi, poplave, plazovi, ipd.)	1	2	3	4	5
DA SE V KRAJU, DRŽAVI, REGIJI ALI NA POTOVANJU NE BOM ZNAŠEL/A	1	2	3	4	5
ŽIVALI IN RASTLIN (insekti, kače, strupene rastline, ipd.)	1	2	3	4	5
DRUGO (napišite):	1	2	3	4	5

11.) Nikoli ne bom odšel/a na dopust/potovanje, kjer oz. ker:

SE JE PRED KRATKIM ZGODIL TERORISTIČNI NAPAD	1 2 3 4 5
JE ZELO VISOKA STOPNJA KRIMINALA	1 2 3 4 5
JE VELIKA MOŽNOST DRŽAVNEGA UDARA	1 2 3 4 5
JE VELIKA MOŽNOST DA ZBOLIM ALI SE OKUŽIM Z NALEZLJIVO BOLEZNIJO	1 2 3 4 5
BI MORAL/A UPORABITI DOLOČENO PREVOZNO SREDSTVO (letalo, ladja, vlak,...)	1 2 3 4 5
JE V ZADNJIH LETIH ZARADI POTRESOV OZ. NARAVNIH NESREČ UMRLO VEČ LJUDI	1 2 3 4 5
SKORAJ NIHČE NE GOVORI VSAJ ENEGA OD MENI ZNANIH JEZIKOV	1 2 3 4 5
JE VELIKO INSEKTOV IN DRUGIH NEVARNIH ŽIVALI TER RASTLIN	1 2 3 4 5

12.) Na moj strah pred izbiro kraja dopusta/potovanja najbolj vplivajo:

MEDIJI (televizija, radio, časopisi, ipd.)	1 2 3 4 5
SRODNIKI IN DRUŽINSKI ČLANI	1 2 3 4 5
PRIJATELJI	1 2 3 4 5
PREDSODKI (verski, rasni, prehrambeni)	1 2 3 4 5
IZKUŠNJE PRETEKLIH POTOVANJ	1 2 3 4 5
DRUGO (napišite)	1 2 3 4 5

13.) Pri izbiri kraja dopusta/potovanja je zame najpomembnejša/i:

CENA	1 2 3 4 5
ODDALJENOST	1 2 3 4 5
VARNOST	1 2 3 4 5
ATRAKTIVNOST/IMIDŽ:	1 2 3 4 5
EKSOTIČNOS	1 2 3 4 5
ZABAVA/DRUŽENJE	1 2 3 4 5
SPROSTITEV/ODDIH	1 2 3 4 5

DRUGO (napišite):

1 2 3 4 5

14.) Ker sem menil/a, da bo moja varnost ogrožena, sem že zamenjal/a kraj potovanja
DA NE

15.) So vas kdaj v kraju vašega bivanja okradli?
DA NE

16.) So vam kdaj v kraju vašega bivanja vdrli v stanovanje ali avtomobil?
DA NE

17.) So vas kdaj v kraju, kjer ste počitnikovali okradli?
DA NE

18.) So vam kdaj v kraju, kjer ste počitnikovali grozili?
DA NE

19.) So vam kdaj v kraju kjer ste počitnikovali vdrli v hotelsko sobo, prikolico ali avto parkiran na hotelskem parkirišču?
DA NE

20.) Ste zadevo prijavili policiji?
DA NE

21.) Ste ukradene stvari dobili nazaj?
DA NE

22.) Menite, da je potrebno, da bi bili policisti bolj prisotni na ulicah Portoroža in Pirana?
DA NE

23.) Ste potrebovali kdaj policijsko pomoč, ko ste bivali v našem kraju?
DA NE

24.) Kadar počitnikujete v našem kraju puščate svoje dragocene stvari v sefu, ki se nahaja v sobi?
DA NE

25.) Se zvečer sprehajate po ulicah Portoroža?
DA NE

26.) Ste imeli kdaj občutek ogroženosti, ko ste se sprehajali po Portorožu?
DA NE

27.) Menite, da je potrebno ob prihodu gosta v hotel predložiti osebni dokument ali je zadosti, da gost izpolne hotelsko prijavnico?

a.) OSEBNI DOKUMENT

b.) HOTELSKA PRIJAVNICA

28.) Menite, da v Sloveniji obstaja velika nevarnost za okužbo z boleznimi: (AIDS, SARS, prebavne motnje, Malaria,...)?

DA NE Če je odgovor Da, s katero boleznijo? _____

29.) Menite, da je Slovenija država, kjer je velika možnost terorističnega napada?
Menite, da Portorož varen kraj?

DA NE

30.) Menite, da je Slovenija varna država?

DA NE

31.) Kupujete kdaj preko interneta, s kreditno kartico?

DA NE

32.) Dvigujete kdaj denar, v tuji državi iz bankomatov?

DA NE

33.) Ste kdaj posumili, da je kdo zlorabljal vaše osebne podatke?

DA NE

34.) Razporedite prosim države kot menite, da je ogroženost glede pouličnega kriminala največja? (5 največ pouličnega kriminala, 1 najmanj)

SLOVENIJA HRVAŠKA ITALIJA AVSTRIJA MADŽARSKA NEMČIJA