

Sadašnjost i budućnost turizma Zagreba nakon potresa i COVID-19: Zagreb – tak imam te rad!

JASENKA KRANJČEVIĆ, IZIDORA MARKOVIĆ VUKADIN & ANDREA OŽEGOVIĆ

Prema svjetskim i domaćim pokazateljima urbani turizam, kako u svijetu tako i u Zagrebu, u 2020. trebao je ostvariti daljnji kontinuirani rast. Ali, turizam Zagreba u prvoj polovici 2020. osim što je pogođen pandemijom COVID-19 pogođen je i razornim potresom od 5,5 po Richteru u ranojutarnjim satima 22.3.2020.¹ U slijedeća dva mjeseca uslijedio je još niz od dvjestotinjak potresa slabijeg intenziteta (između 1,5 i 5 po Richteru). Grad Zagreb se u kratkom vremenu suočio s dvije velike krize. Njegove institucije su se istovremeno trebale aktivno uključiti u sprječavanje širenja pandemije COVID-19 i brzo rješavati posljedice potresa. Ukratko, Zagreb je trebao osigurati konstruktivnu / fizičku sigurnost zgrada i zdravstvenu sigurnost ljudi. Stoga se turizam Zagreba našao pred velikim izazovima.

URBANA OBNOVA I SANACIJA TEMELJNIH TURISTIČKIH RESURSA

Potres je značajno ošteti jedan od najvažnijih i temeljnih turističkih resursa Zagreba, a to je centar grada s njegovom

srednjoeuropskom graditeljskom baštinom. Zbog mjerila, sheme ulica, oblikovanja zgrada, trgova i parkova Donji grad Zagreba često je uspoređivan s Bečom. Gradec i Kaptol na dva brežuljka s ulicama i zgradama daju mu poseban povijesno-kulturni i jedinstven šarm.

U potresu su, s više ili manje konstruktivnih oštećenja, stradale privatne i javne zgrade različitih namjena. Tako su stradali brojni stanovi, hoteli, ugostiteljski prostori, apartmani za iznajmljivanje, muzeji, knjižnice, škole, vrtići, fakulteti, znanstveni instituti, trgovine, banke, upravne zgrade, crkve, groblja, itd. Ukratko, stradale su zgrade koje su izravno namijenjene turizmu, ali i one koje neizravno pridonose turističkoj te prostorno-arhitektonskoj prepoznatljivosti.

Prilikom potresa oštećeni su najpoznatiji zagrebački hoteli s dugom tradicijom poslovanja koji su istovremeno zaštićeni kao kulturna dobra poput hotela Esplanade Zagreb i hotela Palace.

Hitno rješavanje osnovne konstruktivne i fizičke sigurnosti u Zagrebu često je za sobom nosilo rušenja prepoznatljivih detalja zgrada koje pridonose prepoznatljivim vizurama, poput kupola (svjetlarnika i sl.), različitih ornamenata na pročeljima ili balustrada na krovnim vijencima i sl.

S graditeljskog, ali i turističkog aspekta u Zagrebu se nameće pitanje na zakonu bazirane te planski osmišljene i provedene interdisciplinarnе graditeljske obnove. U tom procesu potrebno je osmisliti suvremenu razvojnu dimenziju grada za 21. stoljeće.

¹ Štete potresa vidljive su u tri regionalne jedinice: Grad Zagreb, Zagrebačka županija i Krapinsko-zagorska županija.

Stoga je u proces obnove potrebno uključiti građevinare, arhitekta, povjesničare umjetnosti, sociologe, ekonomiste i dr., ali i stručnjake iz turizma. Zbog takvog pristupa obnovi ona može trajati do deset godina. Stoga se i turizam Zagreba nalazi pred izazovima.

Nesumnjivo, integralna i interdisciplinarna obnova centra Zagreba ne podrazumijeva samo osnovnu građevinsku aktivnost, jer grad predstavlja višeslojno isprepleteni organizam s brojnim funkcijama. Stoga je potrebno ozbiljno promišljanje o obnovi. Ona treba uvažavati društveni, kulturno-povijesni i ekonomski aspekt uz uvažavanje suvremenih potreba života i rada, a time i turizma. Jedino se na taj način može poboljšati postojeće stanje i stvarati nove vrijednosti Grada Zagreba.

Stoga se očekuje da se sektor turizma aktivno uključi u urbanu obnovu i sanaciju potresom oštećenog grada, provedbu zdravstvene sigurnosti te da u planovima razvoja kreira nove atrakcijske vrijednosti i proizvode koji će održavati turističku privlačnost Zagreba i njegove okolice kao poznate srednjoeuropske destinacije.

Kada se sagledava uzrok stradanja pojedinih zgrada kod potresa, vidljivo je da su najviše stradale zgrade koje nisu građene i / ili održavane u skladu sa suvremenim protupotresnim propisima.

Zbog dugotrajne urbane obnove i sanacije najteže stradalog dijela grada, osim što će nositelji razvoja turizma obnavljati i razvijati atrakcije u centru oni trebaju pronalaziti i afirmirati potencijale / atrakcije drugih vrijednih dijelova grada ili neposredne okolice.

PRILAGODBA I OBNOVA UGOSTITELJSTVA NOVIM UVJETIMA

Pandemija COVID-19 na početku 2020. te razoran potres u Zagrebu pokazali su svu

svoju moć nad turizmom Zagreba, a najviše kroz pad broja dolazaka domaćih i stranih gostiju, otkazivanje zakazanih događanja te štetama na ugostiteljskim zgradama i turističkim atrakcijama koje su bile motiv njihovog dolaska. U razdoblju tzv. „zaključanog ili djelomično zaključanog turizma“ ugostitelji u samom centru Grada Zagreba suočeni su s problemom još uvijek ne funkcioniranja javnog prijevoza u strogom centru grada (koji nije uspostavljen od potresa) zbog opasnosti od pada građevinskog materijala sa zgrada i velikih šteta na tramvajskoj elektromreži.

S popuštanjem epidemioloških mjera i šoka nakon potresa ugostiteljstvo ulaže velike napore kako bi se ublažile posljedice. Iako je za oporavak turizma nakon pandemije potrebno nekoliko godina, on bi se lakše i brže oporavljao da grad nije pogođen potresom koji je ošteti brojne zgrade, a time i dio grada koji je u funkciji turizma.

Nešto prije potresa, sa „zaključavanjem“ turističkog prometa na globalnoj razini ugostiteljstvo Zagreba suočilo se s novim problemima te se moralo brzo prilagoditi novoj realnosti. Ugostiteljstvo je reagiralo brзом optimizacijom poslovanja, efikasnim upravljanjem te fleksibilnijim poslovnim procesima.

U praksi to se ponajviše odrazilo kroz mjere zaštite zaposlenika i gostiju. Sukladno uputama za provođenje zdravstvene sigurnosti konobari poslužuju goste sa zaštitnim rukavicama i maskama, razmak između stolova ili osoba je 1,5 metar, gosti na ulasku u ugostiteljski prostor koriste dezinfekcijska sredstva, jelovnici su jednokratni, stolovi se postavljaju nakon dolaska gosta, prostori se redovito provjetravaju i dezinficiraju, vodi se evidencija gostiju u wellness centrima te je ograničen njihov broj, događanja su i dalje limitirana brojem sudionika zbog osiguranja propisane distance među gostima, a zaposlenici u

odjelima poput prodaje, financija ili rezervacija rade od kuće. S druge strane, kako bi se sačuvala radna mjesta u otežanim uvjetima poslovanja, ugostitelji su usmjereni na mjere pomoći Vlade RH. Ugostiteljstvo se prilagođava novim uvjetima tako da je pokrenulo dostavu hrane i pića na kućne adrese, osigurava vaučere za unaprijed plaćene usluge, pokrenulo je kampanje na društvenim mrežama s drukčijom komunikacijom prema gostima (naglašavaju se sigurnosne mjere koje se provode u zgradama), koriste se nove tehnologije u poslovanje (QR kodovi za skeniranje menija, poticanje gostiju na plaćanje bez-kontaktne karticama, nabava namirnica trenutno je sklonija lokalnim proizvođačima hrane uz kontrolu kvalitete i brzu reakciju na potražnju.

Oni ugostitelji ili hotelijeri čije su zgrade stradale u potresu, a imaju status kulturnog dobra, suočavaju se s dodatnim problemima. Zbog statusa kulturnog dobra graditeljska obnova i/ili sanacija takvih zgrada zahtijeva dodatna financijska sredstva. Obnova tzv. „kulturnih“ hotela je dodatno zahtjevna. Materijali koji se koriste u luksuznim hotelima često su unikatni (mramor, vitraji), a hotel može imati u spremištu samo jedan dio materijala (npr. pločice, tepisi i sl.) za redovno održavanje dok je u ovim razmjerima obnove identične materijale gotovo nemoguće brzo naći ili više nisu u ponudi na tržištu. Ulaganja u obnovu su pod upitnikom, jer su turistička kretanja nepredvidiva. Iz toga je vidljivo da ugostitelji nisu u nimalo zavidnoj poziciji.

Stoga je za oporavak turizma i ugostiteljstva Zagreba nužno zajedničko djelovanje svih dionika turizma i javnih službi te organizirana obnova i sanacija grada s naglaskom na one koje imaju visoku umjetničku, kulturnu, povijesnu, arhitektonsku, društvenu,

turističku i drugu vrijednost. Pri tome je važna marketinška komunikacijska strategija prilagođena novim uvjetima koja bi jasno dala do znanja domaćim i stranim gostima da je Zagreb siguran grad u svakom smislu – fizičkom i zdravstvenom.

Za ugostiteljstvo u „novim uvjetima“ osim dugotrajnih treba osmisliti i prilagodljive kratkoročne planove. Za goste je potrebno osmisliti nove vrijednosti, ulagati u tehnološke aplikacije koje smanjuju socijalni kontakt (digitalni pultovi za prijavu i odjavu gosta, aplikacije za naručivanje hrane i pića i sl.), prilagoditi higijenske standarde i jasno isticati napore koji se ulažu u sigurnost zaposlenika i gostiju.

Sigurno da se iz svake teške situacije može izvući nešto pozitivno, a ona može biti prilika za kreiranje novih vrijednosti ili novo iskustvo.

POSTKRIZNO UPRAVLJANJE DESTINACIJOM

Zbog velikog interesa međunarodne javnosti za rješavanje posljedica COVID-19 od većine stranih svjetskih medija potres u Zagrebu kao i njegove posljedice ostali su relativno nezamijećeni. Tako je Forbes, uzimajući u obzir samo razmjere pandemije i spremnost zdravstvenog sustava na rješavanje zdravstvene krize, početkom lipnja ove godine proglasio upravo Zagreb kao jednu od 20 najsigurnijih destinacija², a pri tome nije uzeo u obzir posljedice potresa na sigurnost destinacije.

Prema znanstvenim istraživanjima (Ma i sur., 2020) potresi kao prirodne katastrofe, imaju veći odjek na sigurnost pojedinaca, a time i odjek na ukupnu potražnju od primjerice terorističkih napada te je stoga upravljanje kriznim situacijama nakon prirodnih katastrofa iznimno kompleksno. Naravno, važna je korelacija i između jačine potresa,

² <https://www.forbes.com/sites/ceciliarodriguez/2020/06/01/summer-in-europe-the-20-safest-destinations-for-travel-and-tourism-post->

[coronavirus/?fbclid=IwAR1nUDgfDofdzMO9xAdWfgQMz-Xb8KEGPLl9ztH1j5o4nuFGxXBQaBi3Ng#67dba96b6eoc](https://www.forbes.com/sites/ceciliarodriguez/2020/06/01/summer-in-europe-the-20-safest-destinations-for-travel-and-tourism-post-coronavirus/?fbclid=IwAR1nUDgfDofdzMO9xAdWfgQMz-Xb8KEGPLl9ztH1j5o4nuFGxXBQaBi3Ng#67dba96b6eoc)

nastalih šteta, ljudskih žrtava i odjeka na turističku potražnju. Primjerice, nakon velikog potresa u Nepal u 2014., interes za destinaciju je bio 70% manji u idućem razdoblju od dvije godine (Rijal, 2016). Međutim, na primjeru L'Aquile u Italiji koju je 2009. pogodio potres od 6,3 po Richteru ostavljajući daleko veće štete na urbanoj jezgri kao i na stradavanju ljudi vidljivo je da je turizam jedna od djelatnosti koja se prva vratila u urbanu jezgru te služi kao pokretač obnove (Contreras i sur, 2014).

Da bi se izbjegao dugoročan pad gostiju nužno je uvesti takozvani postkrizni menadžment (za koji bi bilo idealno da je osmišljen u predkriznom razdoblju, tako da se može brzo suočiti s krizom u destinaciji). Postkrizno upravljanje destinacijom u fokusu bi trebalo imati kao jednu od mjera jačanje percepcije, ali i osiguranje stvarne sigurnosti turista u destinaciji, sanaciju šteta nastalih potresom i razvoj proizvoda prilagođenih sigurnosnim uvjetima. Među ostalim prednostima Grada Zagreba kao „city brake“ destinacije su ležernost svakodnevnog života (posebice u centru Grada) te velik broj manifestacija (naglasak na Advent u Zagrebu). U vidu razvoja novih proizvoda važno je za istaknuti da su oba privlačna svojstva znatno narušena. Centar je najznačajnije oštećen te kretanje centrom nije u potpunosti sigurno, a velik broj radova na sanaciji kreira sliku velikog gradilišta čime se gubi neposrednost i šarm destinacije. Manifestacije kao okosnica razvoja turizma Grada Zagreba su značajno ugrožene zbog provedbi epidemioloških mjera, jer one i dalje ne preporučuju okupljanje većeg broja ljudi, a vrlo je često prisutan strah od okupljanja u široj populaciji.

Stoga bi Grad Zagreb trebao promišljati na način da se fokus stavi na razvoj proizvoda specifičnih interesa koji istovremeno zahtijeva okupljanje manjeg broja ljudi, a nužno se ne veže za sam centar Grada, već i na druge dijelove Grada i njegove okolice.

Primjerice odličnu priliku za oporavak predstavlja daljnji razvoj zdravstvenog turizma, eno-gastronomskog turizma, kulturnog turizma s povijesnim, kulturnim i arhitektonskim rutama, ali i turizma zaštićenih područja i ruralnog turizma (PP Medvednica, Turopolje, Vukomeričke gorice i dr.). U postkriznom razdoblju svjedočimo pojačanom interesu za razvoj kulturnih sadržaja u perifernim gradskim kvartovima (Novi Zagreb, Trešnjevka, Dubrava, Gajnice i slično), gdje je moguće povezivanje i s turističkom aktivnošću uz daljnji adekvatni razvoj tura i slično. Unatoč navedenim potencijalima važno je istaknuti da su Gornji i Donji Grad duša Grada Zagreba te strukturna obnova zgrada u tom području predstavlja glavni preduvjet za povratak turizma kakvog znamo, pri čemu posljedice potresa mogu dugoročno postati atrakcija mračnog (kriznog) turizma i dodatni aspekt ponude.

Doc.dr.sc. Jasenska Kranjčević,
Institut za turizam

Dr.sc. Izidora Marković Vukadin,
Institut za turizam

Andrea Ožegović, struč.spec.oec.

Reference:

1. Contreras, D., Blaschke, T., Kienberger, S., Zeil, P. (2014), Myths and realities about the recovery of L'Aquila after the earthquake, International Journal of Disaster Risk Reduction, Vol. 8, June 2014, pp. 125-142.
2. Ma, H., Chiu, Y., Tian, X., Zhang, J., Guo, Q. (2020) Safety or Travel: Which Is More Important? The Impact of Disaster Events on Tourism. Sustainability. 12. 3038. DOI: 10.3390/su12073038.
3. Rijal, S. (2016). Impact of Earthquake on Tourism Sector in Nepal. Tribhuvan University Journal. 30. 183-194. DOI: 10.3126/tuj.v30i2.25563.
4. Rodriguez, S. (2020). Summer In Europe: The 20 Safest Places For Travel And Tourism Post-Coronavirus, According To European Best Destinations Forbes, dostupno na: <https://www.forbes.com/sites/ceciliarodriguez/2020/06/01/summer-in-europe-the-20-safest-destinations-for-travel-and-tourism-post-coronavirus/?fbclid=IwAR1nUDgfdzMO9xAdWfgQMz-Xb8KEGPLl9ztH1j5o4nuFGxXBQaBi3Ng#67dba96b6eoc>