

Tartu Ülikool  
Loodus- ja tehnoloogiateaduskond  
Ökoloogia ja maateaduse instituut  
Geograafia osakond

Karmo Kaasik

# **TURISMISIHTKOHA TURVALISUSE ROLL KÜLASTUSELAMUSE KUJUNEMISEL**

Magistritöö

Juhendaja: Heli Müristaja, MSc

Kaitsmisele lubatud:

Juhendaja:

Osakonna juhataja:

Tartu 2014

# SISUKORD

Sissejuhatus .....	3
1 Turisti turvalisuse teoreetilised lähtekohad.....	5
1.1 Turvalisuse olulisus turismis .....	5
1.2 Turistide kokkupuuted kuritegevusega.....	10
1.3 Näiteid politsei rollist turistide turvalisuse tagamisel ja teenindamisel maailmas .....	15
2 Uurimismeetodid ja valimid.....	18
3 Uuringute tulemuste analüüs.....	23
3.1 Põhja prefektuuri politseiametnike kokkupuuted välituristidega .....	23
3.2 Tihti reisivate isikute kokkupuuted politseiga välismaal ja turvalisuse olulisus külastuselamuse kujunemisel .....	33
4 Järeldused ja arutelu .....	39
Kokkuvõte.....	46
Kasutatud kirjandus.....	49
Lisad.....	55
Lisa 1. Kannatanute kodakondsus 2011-2013, kes ei ela Eestis .....	55
Lisa 2. Politseiametnike kokkupuuted välituristidega uuringu küsimustik.....	58
Lisa 3. Tihti reisivate isikute kokkupuuted politseiga välismaal ja turvalisuse olulisus külastuselamuse kujunemisel uuringu küsimused .....	61
Summary .....	62

## SISSEJUHATUS

Antud magistritöö teema „Turismisihtkoha turvalisuse roll külastuselamuse kujunemisel“ on valitud, sest turism on majandusharu, milles kliendi turvalisus ja julgeolek omavad suurt rolli. Selle põhjuseks on asjaolu, et turist reisib oma elukohast kaugemale ning ta ei pruugi olla teadlik ohtudest, mis võivad võõras sihtkohas olla. Turvalisus on üks olulistest muredest, kui turist valib sihtkohta ning turismil ja kuritegevusel on negatiivne seos, mis väljendub selles, et kui riigis suureneb kuritegevus väheneb sinna reisivate inimeste arv (Levantis, Gani 2000; Tang 2010).

Brunt *et al.* (2000) toovad välja, et turismi ja kuritegevuse valdkonnas on uuritud erinevaid teemasid, millest kuus peamist fookust on olnud:

- turismisihtkohad kui kõrgendatud kuritegevusega piirkonnad,
- turistid kui kuriteo ohvrid,
- turistid kui seaduserikkujad,
- turism kui illegaalse tegevuse looja,
- turism ja terrorism,
- poliitilised meetmed kuritegevuse vähendamiseks turismis.

Antud töös kajastatakse eeltoodutest kahte teemat, milleks on turistid kui ohvrid ja turistid kui seaduserikkujad.

Selleks, et politsei saaks oma ülesandeid korrakaitseinstituutsioonina edukalt täita, on neile vajalik elanike toetus, koostöö ning usaldus (Wentz, Schlimgen 2012). Rahvusvaheline kogemus on lisaks näidanud, et turistide turvalisus ei ole ainult politsei mure, lisaks on vaja paindlikke lahendusi ning koostööd ettevõtjatega. (Ferreira 1999; Pelfrey 1998). George (2003) toob välja, et turistide kartust kuritegevuse ees mõjutab see, kuidas nad tajuvad politsei kohalolekut sihtkohas, milline kuvand kuritegevusest luuakse massimeedias ning milline on nende tegelik kokkupuude kuritegevusega.

Ahven *et al.* (2013) toovad välja, et 2012. aastal registreeriti Eestis 40 816 kuritegu. Võrreldes 2011. aastaga vähenes registreeritud kuritegude arv 4,1% ehk 1751 kuriteo võrra. Esimese astme kuritegusid registreeriti möödunud aastal 1715. Nagu kahel eelmisel aastal moodustasid esimese astme kuriteod 4% kõigist registreeritud

kuritegudest. Kuriteos kannatanuid, kelle elukoht on väljaspool Eestit, oli 2011. aastal 1278 inimest, 2012. aastal 1333 ning 2013. aastal 1206. Võrreldes 2011. aastaga oli 2012. aastal 4,3% ehk 55 rohkem kuritegu väljaspool Eestit elavate inimeste vastu. 2013. aastal oli võrreldes 2012. aastaga 9,5% ehk 127 vähem kuritegu väljaspool Eestit elavate inimeste vastu. (A. Ahven e-kiri 05.05.2014)

Uurimisküsimuseks on, milline roll on turvalisusel külustuselamuse kujunemisel ning kuidas tagada turistide turvalisust. Magistritöö eesmärgiks on teha ettepanekuid politseitöö efektiivsemaks muutmiseks turismi turvalisuse kontekstis ning teha ettepanekuid, mida saaks turist ise teha, et tema reis oleks turvalisem.

Eesmärkide saavutamiseks uuritakse, millist rolli omab politsei turvalisuse loomisel turismisihtkohas ja turistide teenindamisel. Samuti uuritakse seda, kuidas politseinikud hindavad oma kohalolekut turismipiirkondades ning võimekust sealseid probleeme lahendada. Lisaks uuritakse seda, millised on tihti reisivate isikute kokkupuutekohad politseiga välismaal, millistes olukordades kokku puututakse, mida nad eeldavad politseilt ning kui oluliseks nad hindavad turvalisust reisimise juurest.

Töö koosneb neljast osast. Esimene osa on kirjanduse ülevaade, mis on omakorda jaotatud kaheks osaks, milleks on turvalisuse olulisus turismis ning turismi ja kuritegevuse vahelised seosed. Teine osa on uuringute meetoodika ja valimite kirjeldus. Kolmas osa on uuringute tulemused ning neljas osa on järeldused ja ettepanekud. Tulemusi võrreldakse sarnaste uuringutega maailmas. Saadud tulemustest lähtuvalt tehakse järeldusi ja ettepanekuid politsei töö paremaks korraldamiseks turismi kontekstis ning tuuakse välja võimalusi, kuidas turist saaks turvalisemalt reisida.

# 1 TURISTI TURVALISUSE TEOREETILISED LÄHTEKOHAD

## 1.1 Turvalisuse olulisus turismis

Antud alapeatükis tuuakse välja turismi seosed turvalisusega, kajastatakse seda, kuidas viimane mõjutab sihtkoha valikut, sealset külastuselamust ning regiooni üldist majanduslikku edukust. Esmalt seletatakse lahti turvalisuse mõiste ning seejärel tuuakse välja seosed turvalisuse ja turismi vahel. Samuti seletatakse lahti, miks on turvalisus nii oluline turisti külastuselamusele ja rahulolule.

Turvalisus on kontseptsioon, mis ei ole oluline mitte ainult turismile, vaid kogu ühiskonnale. Mure turvalisuse pärast ei ole maailmas uus. 20ndal sajandil toimusid kaks maailmasõda, arvukad kohalikud konfliktid ja kodusõjad ning samuti pidev tuumasõja oht külma sõja ajal. Sellepärast pole ka suureks üllatuseks, et rahvusvaheline turvalisuse tunne tekkis alles pärast II Maailmasõda ja külma sõda. Turvalisusele ei ole ohuks ainult sõjaväelised tegevused, vaid ka selliseid rahvusvahelised probleemid nagu keskkonna muutused, loodusvarade nappus, rahvusvaheline kuritegevus, inimeste tervise halvenemine, loodusliku mitmekesisuse vähenemine ja mitte-jätkusuutlik areng. (Hall *et al.* 2004)

Hetkel on aktuaalne Ukraina konflikt. Krimmi annekteerimine Venemaa poolt võib omada sealsele turismimajandusele hävitavat mõju. 2012. aastal ja 2013. aastal külastas Krimmi umbes 6 miljonit turisti. 2014. aastal on nii paljude turistide saabumine Krimmi keeruline, kuna kaks kolmandikku turiste saabus Krimmi Ukraina maismaa kaudu ja umbes üks kolmandik Venemaa kaudu. Ukrainlased ei reisi 2014. aastal Krimmi turvalisuse murede pärast ning venelastele saab takistuseks transport sihtkohta. (Russian annexation...2014) Venemaa sekkumine Ukrainas on samuti põhjustanud välituristide reisi arvu langust Venemaale. Põhjenduseks on toodud turvalisuse ja julgeoleku muresid. Näiteks on tühistanud oma reisiid Venemaale Poola ja Soome reisiettevõtted. (Russian Travel...2014)

Turvalisuse teema on turismimajanduses ülemaailmselt oluline. Batra (2008) arvates ei ole ükski teine tegevusala turvalisusest rohkem sõltuvuses kui turism. Võib öelda, et

turism on isegi pöördumatult seotud turvalisuse mõistega. Turistide käitumine sihtkoha valikul ja järelkult ka turismisihtkohad on tugevalt mõjutatud turvatundest ning turvalisuse, julgeoleku ja riskide haldamisest. (Hall *et al.* 2004) Ryan (1993) toob välja, et kuritegevus võib omada hävitavat mõju sihtkoha turvalisuse mainele.

Rahu, turvalisus ja julgeolek on olulised tegurid turismi arendamisel sihtkohas, regioonis või riigis. Nendeta ei saa sihtkoht edukalt konkureerida. (Cavlek 2002) Ohutus ja turvalisus on kriitiliseks teguriks sihtkoha konkurentsivõimes. Blanke ja Chiesa (2013) väidavad, et turvalisus on selgelt seotud sissetuleva turismiga. Seda peetakse eriti oluliseks arenevates regioonides, kus on ebastabiilne poliitiline olukord, mis omakorda võib põhjustada kuritegevuse kõrge taseme.

Ohutus ja turvalisus sisaldavad selliseid elemente nagu poliitiline stabiilsus, terrorismi tõenäosus, kuritegevuse tase, transpordi turvalisus, politsei korrupsioon, haiguspuhangute tõenäosus, meditsiiniteenuste usaldusväarsus ja ravimite kättesaadavus. Eriti oluliseks on need tegurid muutunud pärast terroristide rünnakuid 2001. aastal USAs ja Lähis-Idas. Turvalisuse ja ohutuse tegurid on saanud võtmelementideks sihtkohtade konkurentsivõimes. (Dwyer, Kim 2003)

Sihtkoha turvalisus mõjutab turistide valikutegemise protsessi. Turistid ja reisijad valivad selliseid sihtkohti, mis rahuldavad kõige paremini nende vajadusi, pakuvad kõige rohkem kasu ning kus on kõige väiksemad hinnad või riskid. Kui turist tunneb ennast ebaturvaliselt või ohustatult konkreetses sihtkohas, tekib tõenäoliselt ka kogu sihtkohast negatiivne mulje. Järelkult eelistatakse selliseid sihtkohti, mida tajutakse turvalisemalt ning välditakse selliseid, mida peetakse ebaturvaliseks. (Seabra *et al.* 2013)

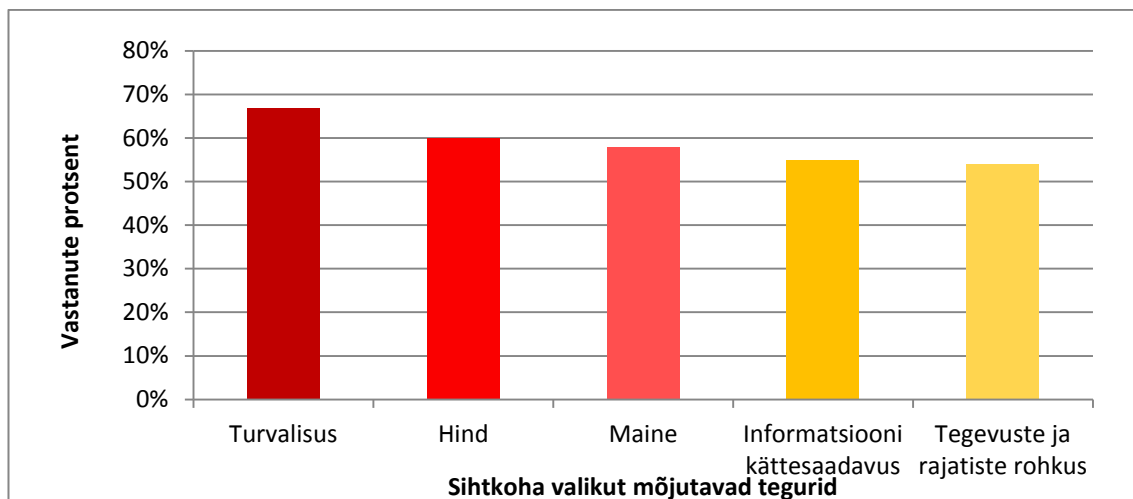
Michalko (2008) toob välja, et eelnevalt mainitud turvalisuse probleemi turismis ei saa pidada ainult post-modernseks sotsiaalseks väljakutseks, kuna reisijad on ajaloo jooksul olnud vastamisi erinevate ohtudega. Mitte ühelgi hetkel ajaloos pole saanud reisijad tunda ennast täielikult turvaliselt. Julgeoleku küsimused on turismis muutunud keeruliseks teemaks. Peamiselt viitab see turistide ja nende vara turvalisusele, kuid samuti sisaldab see ka nende võimet orienteeruda võõras kohas, mõista kohalikku märkide süsteemi, kombeid ning viimaseks turvaliselt osta ja tarbida teenuseid.

Batra (2008) väidab, et kuritegusid välituristide vastu kajastatakse meedias ning see omab otsest mõju välituristide arvule ning sihtkoha rahvusvahelisele mainele. Igasugune kuritegu turistide vastu võib omada suurt mõju sihtkoha turvalisuse mainele ja selle tõttu ei tohiks ükski turist sattuda ühegi kuriteo ohvriks, kui ta külastab mõnda riiki. Kuriteo ohvriks sattumine võib põhjustada seda, et turistid ei reisi enam antud sihtkohta. Lisaks sellele võivad inimesed tajuda turvariske ühes piirkonnas nii, et need mõjutavad tervesse regiooni reisimist. (Hall *et al.* 2004.).

Ülemaailmse majanduse- ja kommunikatsiooni võrgustiku tekkimine muudab turismi üha rohkem tundlikumaks poliitilise ebastabiilsuse ja vägivalda suhtes. Küsimused poliitilise stabiilsuse ja suhete pärast on olulised ning määravad sihtkoha maine lähtekohariikides. Samuti on oluline tegelik ja tajutud ohutus sihtkohtades. (Shin 2005)

Ohutuse suurendamisel tuleb arvestada kahe põhimõttega: tegelik risk ja tajutud risk. Tegelik risk näitab seda, milline on reaalne tõenäosus sattuda kuriteoohvriks ning tajutud risk näitab seda, kui suurena tajub turist võimalust sattuda kuriteoohvriks. Kuigi parendused turvalisuses ja ohutuses on kriitilised sihtkoha heaolule, ei pruugi meetmed, mis vähendavad ainult tegelikku riski, olla piisavad, et meelitada turiste. Tajutud risk on see, mis tegelikult mõjutab turistide otsustamisprotsessi. Selline risk, mida turist ei taju, kuigi see on tõene, ei mõjuta tema käitumist. (Fuchs, Reichel 2006)

Turvalisus on kõige kriitilisem tegur otsuste tegemise protsessis. (Slevitch, Sharma 2008) CNN tegi uuringu, milles uuriti tegureid, mis mõjutavad sihtkoha valiku otsuse tegemist. Uuringus selgus, et sihtkoha valiku tegemist mõjutab 67% turvalisus, 60% hind, 58% maine, 55% informatsiooni kättesaadavus ja 54% tegevuste ja rajatiste rohkus (vt joonis 1). (Clarke 2013).



**Joonis 1.** Sihtkoha valiku otsuseid mõjutavad tegurid (Allikas: Clarke 2013).

Slevitch ja Sharma (2008) väidavad, et kui tekivad mured turvalisuse pärast, võib see muutuda teguriks, mis põhjustab reisijatel plaanist loobumise. Sellepärast on turismiettevõtjad püüdnud tõsta oma toodete ja teenuste turvalisust. Turvalisus on nende arvates primaarne valiku põhjus hotelli, lennufirma ja teiste reisimisega seotud teenuste valimisel. Samuti tuleb turvalisust pidada sihtkoha arendamise üheks olulisemaks teguriks. Ebaturvalistel sihtkohtadel on keeruline turistide ligi meelitada ning negatiivne imago, mis tuleneb turvalisuse puudumisest võib kahjustada kohalikku turismimajandust. Lisaks võivad ka juhtumid naaberriikides omada negatiivset mõju kogu piirkonnale, kuna võib toimuda üldistamine. Turistidele tuleb luua tingimused, et nad tunneksid ennast turvaliselt terve reisi vältel (Seabra *et al.* 2013).

Turismiettevõtete juhtide kogemus on see, et välituristide arv konkreetses sihtkohas sõltub sellest, kuidas tajuvad potentsiaalsed turistid riski konkreetses piirkonnas. Indiviidide tahtmine reisida teatud piirkonda sõltub sellest, kas nende hinnatav risk on üle või alla nende riskitaluvuse. Vaatamata reisijate selgetele muredele, ei ole tegelik reisiga seonduv risk selge. (Ball, Machin 2006) Oluline on riskidest teavitamine, mis aitab turistidel võtta kasutusele turvameetmeid enne, kui nad lähevad kõrge riskiga piirkonda (Ferreira, Harmse 2000).

Näitena võib tuua olukorra Egiptuses. Eesti Välisministeeriumi kodulehel on väljatoodud, et seoses suurenenud julgeolekuohuga Egiptuses, soovib Eesti Välisministeerium ohutuse eesmärgil vältida igasugust reisimist Egiptusesse, sealhulgas



turismikuurortidesse. Egiptuses ei ole soovitatav ringi liikuda pimedal ning öisel ajal, sest sagenenud on väike-kuriteod ning turistide vastu suunatud vägivald. Suurem ettevaatlikkus tuleb säilitada ka kirikute, kloostrite ja kaubanduskeskuste ümbruses. Samuti tuleks tavapärasest ettevaatlikum olla kohtades, kus viibib palju välismaalasi. Riigis on esinenud rünnakuid üksikute naisterahvaste vastu, mistõttu ilma meessoost saatjata liikumine võib olla ebaturvaline. Väljaspool rannakuurorte on soovitatav riietuda kohalikke tavasid arvestades. (Egiptuse reisiinfo 2014) Antud hoiatuste peale tühistasid reisifirmad nagu Novatours ja GoAdventure juba plaanitud reise Egiptusesse (GoAdventure...2014).

Reisimine on eriti haavatav, kuna see on oma olemuselt tundlik välimistele šokkidele. Kompetentselt juhitud organisatsioonid peaksid sellepärast valmistuma ette potentsiaalseteks riskideks. Üks osa sellest ettevalmistumisest peaks olema strateegilise plaani loomine riskijuhtimiseks. Sisemised ja välimised tegurid võivad luua kriisi, mis võib omada ettearvamatuid mõjusid turismi nõudlusele. (Pforr, Hosie 2008)

Küllastajate kogemus koosneb paljudest teguritest, mis kõik mõjutavad üldist elamust sihtkohas. Isegi enne piirkonna küllastamist tekib küllastajatel ettekujutus sellest, mida nad eeldavad sihtkohast. Pilt põhineb sihtkoha turundusorganisatsioonide poolt loodud mainel, meedial ja suust-suhu turundusel. Vaimne pilt võib mõjutada seda, kas otsustatakse küllastada sihtkohta või mitte, isegi kui otsustatakse küllastuse kasuks, võib kujundatud maine mõjutada nende käitumist sihtkohas, näiteks negatiivse maine puhul tehakse vähem erinevaid tegevusi või küllastatakse hotellist kaugemal asuvaid atraktsioone vähem ja piiratakse tuntumate atraktsioonidega. (Walker, Page 2007)

Kui võrreldes teiste regiooni riikidega avalik kord riigis halveneb, mõjub see ebasoodsalt turismi nõudlusele ja arengule (Levantis, Gani 2000). Taju, et sihtkoht on ohtlik, vähendab suure tõenäosusega naudingut sihtkohas, isegi kui ei kogeta midagi negatiivset sihtkohas olles, kuna see vähendab mugavust sihtkohas erinevaid tegevusi teha. Selline tegevuste vähendamine põhjustab suure tõenäosusega turismielamuse väärtuse langemist, kuna väheneb potentsiaalne turismitoodete tarbimine. Mitte ainult ettevõtted, mis on otseselt seotud turismiga, vaid ka need ettevõtted ja isikud, kelle edukus sõltub turistide kulutustest sihtkohas, hakkavad kaudselt kannatama. Tihti põhjendatakse avalike teenuste näiteks ujulate ja haljasalade nagu parkide rajamise ja

hooldamise kulutusi sellega, et need meelitavad külastajaid piirkonda. Negatiivne imago tähendab seda, et väheneb ka kohalike elanike üldine elukvaliteet, kuna majanduslikult ei ole võimalik ainult kohalike elanike jaoks ujulat pidada või parki rajada. (Walker, Page 2007)

Turvalisus omab otsest mõju turismimajandusele ja sihtkohtade edukusele, kuna turistid valivad selliseid sihtkohti, mis tunduvad nendele turvalisemad. Turvalisuse kontsept on olnud oluline kogu ajaloo vältel, aga tänapäeval on see muutunud laiemaks mõisteks, ning seda ei ohusta ainult sõjaväelised tegevused vaid ka teised rahvusvahelised ohud nagu keskkonna muutused, loodusvarade nappus ja rahvusvaheline kuritegevus. Turismiettevõtjatele ja kõikidele turismiasjalistele ühiseks eesmärgiks peaks olema turistide turvatunde ja ohutuse suurendamine konkreetsetes turismipiirkonnas. Lisaks mõjutab turvalisus ka otseselt seda, kui kvaliteetsena tajuvad turistid erinevaid teenuseid.

## **1.2 Turistide kokkupuuted kuritegevusega**

Antud alapeatükki alustatakse kuriteo mõiste defineerimisega ning siis selgitatakse, miks on turistil suurem tõenäosus sattuda kuriteoohvriks kui kohalikul inimesel. Samuti tuuakse välja erinevaid seoseid turismi ja kuritegevuse vahel. Alaosa lõpetatakse näidetega, kuidas on kuritegevus mõjutanud erinevaid turismisihtkohti maailmas.

Kuritegevuse all mõeldakse suhteliselt massilist sotsiaalset karistusõiguslike normide rikkumisega seotud nähtust, mis koosneb teataval territooriumil ja ajavahemikul toimepandud kuritegudest – nähtust, millel on oma struktuur, seisund ja dünaamika ning milles avalduvad kindlad seaduspärasused (Traat 2013).

Brunt *et al.* (2000) väitel ei ole turismi ja kuritegevuse vaheliste suhete uurimine uus teema. Turismi ja kuritegevuse valdkonnas on uuritud erinevaid teemasid. Välja võib tuua kuus laiemat fookust, miks peetakse turismisihtkohti kõrgendatud kuritegevusega piirkondadeks, turistid kui kuriteo ohvrid, turistid kui seaduserikkujad, turism kui illegaalse tegevuse looja, terrorism ja turism ning poliitilised meetmed kuritegevuse vähendamiseks turismis.

Turismi ja kuritegevuse vahel on kaks vastandlikku seost, esiteks on kuritegevusel negatiivne mõju turisminõudlusele ja majandusele ning teiselt kasvatatakse turism kuritegevust. Kuritegevuse roll turisminõudluses on suurenenud poliitilise ja religioosse ebastabiilsuse ajal, mõnel ekstreemsel juhul on toimunud isegi rünnakud turistide ja turismiettevõtete vastu. Turismi mõju võib olla kahepoolne, esiteks tekitab see majandusliku kasvu, teiselt poolt omab see aga negatiivset sotsiaalset mõju. (Biagi, Detotto 2012)

Hirmul kuritegevuse ees on nii positiivne kui ka negatiivne mõju. See on positiivne siis, kui see loob suurema teadlikkuse ning sunnib sellega inimesi olema rohkem ettevaatlikud. Negatiivne pool on aga see, kui see piirab elustiili, loob kehvade elukvaliteedi ja vähendab turistide enesekindlust. (Boakye 2010) Näitena võib tuua selle, kuidas Indias naissoost turistide vägistamise tõttu on langenud riiki külastavate turistide arv. 2013. aasta esimese kolme kuu jooksul külastas Indiat 25% vähem välisuriste kui eelmise aasta samal perioodil. Naissoost välisuristide arv oli langenud 2013. aasta esimesel kolmel kuul 35% võrreldes eelmise aasta sama perioodiga. (India tourist... 2014)

Turismimajandus loob ainulaadse keskkonna, kus turistide kohalolek muudab rahvastiku tunnusjooni ning seega loob ka uusi kuritegevuse võimalusi (Barker, Page 2002). Turistidel on mitmed olulised tunnused, mille pärast nad on eriti kaitsetud ja haavatavad – nad on väljakutsuvad sihtmärgid, kuna nad kannavad tihti kaasas palju raha, samuti on neil kaasas väärtuslikud esemed nagu kaamerad, telefonid ja krediitkaardid. (Batra 2008) Lepp ja Gibson (2003) leiavad, et lisaks sellele käituvad turistid riskantsemalt (käivad ööklubides, tarbivad alkoholi, liiguvad kahtlastes kohtades jne.), nad on võhiklikud kohaliku keele, märkide ja kommete suhtes ja neil puuduvad kohalikud tugigrupid. Crotts (2003) leiab samuti, et turistid on kuritegevuse ohvrid sellepärast, et nad loovad ise oma käitumisega võimalusi muutuda kuriteo ohvriks.

Üks haavatuse põhjus peitub ka selles, et turist viibib oma tavalisest keskkonnast eemal. Selline tingimus loob potentsiaalse baasi haavatavusele, kuna turist sattub kokku võõraste tingimustega ning ta sõltub suhteliselt võõrastest inimestest, kes pakuvad majutus- ja toitlustusteenuseid. See tähendab seda, et turist satub suurema tõenäosusega ohvriks, kuna ta on „silmapaistev ajutine võõras“, ei tunne kohalikke kombeid ja

seadusi ning ta on sotsiaalselt isoleeritud. (Boakye 2010) Batra (2008) arvab samuti, et turistid paistavad rahvamassi seast välja, kuna nad kannavad teistsuguseid riideid ja külastavad teisi kohti kui kohalikud.

Selleks, et mitte sattuda kuriteo ohvriks, näevad paljud turistid võimalusena sulanduda kohalikega. Selline käitumine võib sisaldada näiteks nii öelda madala profiili hoidmist, riietudes tavalisemalt, välistades silmatorkavat tarbimist ning mitte viibida koos teiste turistidega (Lepp, Gibson 2003). Tegelikult on sulandumine keeruline, kuna kohalike käitumine ja kohad, mida nad külastavad, on turistide jaoks võõrad, neil võib esineda keeleprobleeme ning neil on piiratud teadmised sihtkohariigist (Barker, Page 2002).

Iga päev leiab aset vägivaldne kuritegu mõnes sihtkohas maailmas. Turisminõudlust mõjutab negatiivselt poliitiline ebastabiilsus ja turvalisuse puudumine. Mured turvalisuse pärast on pidurdanud turismi arengut vaenulikes sihtkohtades. Turismisektor on üks esimesi majandussektoreid, mis saab kasu rahust. See kehtib ka teistpidi, turism on esimesi sektoreid, mis kannatab vägivalda ja sõja tõttu. (Shin 2005)

Turistid pöörduvad varguse korral väiksema tõenäosusega politsei poole kui kohalikud elanikud, kuna see on ebamugav ja nõuab aega. Kui turistid pöörduvad politseisse, on nad väiksema tõenäosusega võimelised tuvastama varast. Põhjuseks on asjaolu, et turistid pole tõenäoliselt võimelised tulema tagasi, kui varas on kohtu ees. Sellepärast on vargal väiksem tõenäosus karistuse saamiseks. (Batra 2008)

Kuritegude vähendamiseks peaksid õiguskaitseorganid, sihtkoha arendusorganisatsioonid ja turismiettevõtted rakendama kuritegevust vähendavaid meetmeid. Näiteks saabumisel võiks jagada turistidele brošüüre, mis informeerivad neid erinevatest taksotüüpidest, erinevatest teedest ning ka aegadest, millal ühistransport liigub. Samuti tuleks tõhustada turvameetmeid, et turistidel oleks turvaline õhtuti minna välja ning nad külastaksid hotellides kaugemal asuvad restorane, teatreid ja teisi puhkerajatisi. (George 2003) Harper (2001) leiab samuti, et turismiettevõtjad peaksid teadvustama kohaliku kuritegevuse taset ning hoiatama oma külalisi selle eest.

Boakye (2012) leiab, et turistide turvatunne sõltub turismitoote kvaliteedist. Ta tõi välja, et enamused Ghanat külastanud turiste tajusid kõige turvalisemana ajalooliste

atraktsioonide külastamist, kuna need olid kõige paremini organiseeritud. Kõige ebaturvalisem oli aga nende atraktsioonide külastamine, millel puudus kvaliteetne teenus. Turvalisuse tajul põhineb tema arvates kolmel teguril – privaatsus (*privacy*), korralikkus (*ordeliness*) ja professionaalsus (*professionalism*). Privaatsuse all mõeldakse seda, et ei tungitaks turistide isiklikku ruumi petiste poolt. Korralikkus tähendab läbimõeldud teenuste ja atraktsioonide kättesaadavust. Professionaalsus tähendab giiditeenuste kättesaadavust ja giidide oskusi turismiatraktsioonide tutvustamisel. Lisaks leidis Boakye (2012) veel, et turistidele, kes on vanemad kui 50 aastat, tuleb rohkem meelde tuletada, et nad peaksid olema ettevaatlikumad, kuna nemad arvavad ise, et võivad sattuda väikese tõenäosusega süüteoohvriks.

Johnny ja Jordan (2007) leidsid, et St Lucias ei vähendanud kuritegevuse suurenemine saabuvate turistide arvu vastupidiselt Ghanale. Samas arvasid nad, et kohalik valitsus ning ka turismiasjalised peavad arvestama sellega, et St Lucia imago on ohus ning kui turistid tajuvad, et seal pole turvaline, võib see häirida turismimajanduse arengut. Samuti leidsid nad, et turistid sattuvad suurema tõenäosusega varavastase kuriteo ohvriks kui isikuvastase kuriteo ohvriks. Lisaks leidsid nad, et kohalikud on suurema tõenäosusega kuritegevuse ohvrid kui turistid.

Karagiannis ja Madjd-Sadjadi (2012) väidavad, et kuriteod turistide vastu on küll haruldased, aga kui need esinevad ja on vägivaldsed ning neid ei suudeta lahendada, võib nende mõju olla Kariibide turismimajandusele laastav. Avalikkuse tajul antud piirkonna ohtlikkusest põhinebki nendel harvadel juhtudel ning ei arvesta sellega, et külastajad on tegelikult kaitstud vägivalla eest. Jamaika turismimajandust mõjutab samuti kuritegevuse arvu suurenemine ning eriti need juhud, mida kajastatakse välismeedias, ei ole oluline kas tegemist on turistide või kohalike vastu suunatud kuritegevustega (Ajagunna 2006).

Järgnevalt antakse ülevaade politsei, turistide ja kuritegevuse vahelisest suhtest. Empiirilised uuringud näitavad, et kuritegevusemäära ja saabuvate turistide arvu vahel on tugevalt positiivne seos. Kuna turistide arvu suurenemine tähendab ka uusi töökohti ja suurenevat sissetulekut, siis ei ole turistide arvu vähendamine kuritegevuse vähendamise eesmärgil ideaalne strateegia. Antud juhul soovitatakse suurendada politseipatrullide arvu ja sagedust kriminogeensetes piirkondades. (Tang 2011)

Lin (2009) leiab, et politsei ja kuritegevuse vahel on oluline negatiivne mõju, see kinnitab majandusteooriat, mis samuti leiab, et politsei ja kuritegevuse vahel on negatiivne korrelatsioon. Worrall ja Kovandzic (2010) aga ei leia, et seos oleks nii tugev. Probleemiks on asjaolu, et politsei võib küll vähendada kuritegevust, aga samas võib ka kuritegevus suurendada politseinike arvu. Nad leiavad, et politsei arvukuse ja kuritegevusemäära vahel on keskmine negatiivne seos, seda eriti mõrvade, röövimiste, rünnakute ja sissemurdmiste puhul.

Tran ja Bridges (2009) järeldasid, et kui tõuseb saabuvate turistide arv konkreetses riigis, siis teatud isikuvastased kuritegevused vähenevad. Üheks põhjuseks toodi see, et mida rohkem on atraksioone, seda rohkem on ka turvatöötajaid ja vähem võimalusi isikuvastasteks kuritegudeks. Kokkuvõttes võib vähem isikuvastaseid kuritegusid ja suurem turvalisus olla turismi ja majanduse arengu tulemuseks.

Rahvusvaheline kogemus on näidanud, et turistide turvalisus ei saa olla ainult politsei vastutus. Vajalikud on loovad lahendused, mis tuginevad ettevõtjate ja politsei koostööl (Ferreira 1999:). Pelfrey (1998) leiab samuti, et turistide arvu suurenemise korral ei mõjuta politseinike arv kuritegevuse määra. Tema toob põhjuseks näiteks turvaettevõtted ja tavalised kodanikud kui avaliku korra eest vastutavad isikud.

Myhill ja Bradford (2012) leiavad, et otsesed kokkupuuted politsei ja avalikkuse vahel võivad mõjutada seda, milline on avalikkuse usaldus politsei vastu. Wentz ja Schlimgen (2012) leidsid, et kodanike tegelik kokkupuude politseinikega ei mõjutanud seda, kuidas kodanikud tajuvad politsei reageerimisvõimet. Globaliseerivas maailmas peab politsei vastama kogukondade vajadustele, politsei ei tohi jääda lootma, et valitsuse ja kogukondade tugi jääb kestma. Selleks tuleb keskenduda turistile ja tema vajadustele ning politsei tegevus peab muutuma ennetavaks. (Baker, Hyde 2011)

Kodanike taju politseiteenuse kvaliteedi suhtes muutub madalamaks, mida kaugemale reisitakse kodust (Dietz 1997). Eeltoodust tulenevalt on oluline, et sihtkohamaa politseiteenus oleks võimalikult kvaliteetne. Koos eelnevalt väidetuga tuleb samuti arvestada sellega, see politseiteenuse kvaliteet mõjutab ka üldist sihtkoha kvaliteeti.

Kokkuvõtteks võib öelda, et turismi ja kuritegevuse vahel on üksteisest tulenevalt kaks peamist seost – turism suurendab kuritegevust ning kuritegevus vähendab turismi, mis omakorda avaldab otseselt mõju piirkonna ettevõtlusele ja tööpuudusele. Turisti kuriteo ohvriks sattumine omab negatiivset mõju sihtkoha imago, mis põhjustab turistide vähenemist. Turistide taju sihtkoha suhtes mõjutab juba mõne turisti kuriteoohvriks sattumine. Ühtlasi peab arvestama, et turismi turvalisuses ei saa jääda lootma ainult politsei tegevusele vaid on vaja koostööd nii turismiettevõtjatega kui ka kohalike elanikega.

### **1.3 Näiteid politsei rollist turistide turvalisuse tagamisel ja teenindamisel maailmas**

Antud alapeatükis tuuakse välja erinevaid paiku, kus on rakendatud politseid tööle turistide turvalisuse tagamisel. Samuti tuuakse välja politsei peamised ülesanded turismis.

Nepali turismipolitsei töötab Turismi ja Tsiviillennunduse Ministeeriumi Turismimajanduse osakonna allüksuses (*Ministry of Tourism and Civil Aviation, Tourism Industry Division*). Turismipolitsei on eriosakond Nepali politseis, mis loodi 1979. aastal Turismi ja Tsiviillennunduse Ministeeriumi poolt. Peakorter asub pealinnas Katmandus ning neil on kontor ka lennujaamas. Turismipolitsei peamine eesmärk on tegeleda turistide probleemidega ning nende turvalisuse ja julgeolekuga. Turismipolitsei peamine funktsioon on tagada turistide heaolu ning meeldejäädav olemine Nepalis. (Tourist Police 2013)

Nepali turismi politsei peamised tegevused on järgmised (*Ibid.* 2013):

- Katmandu oru turismipiirkonnas patrullimine;
- turistidele informatsiooni jagamine ning vajadusel turistide aitamine;
- hoida kerjused ja tänavalapsed turistidest eemal;
- registreerida turistide kaebusi ja koostada ettekandeid asjade varguste ja kadumiste korral;
- tagada turvaline keskkond turismipiirkondades;
- kontrollida turistide turvalisust hotellides, matka ja veematkade pakkujate juures;

- kontrollida litsentseerimata giide;
- edastada info turistidega seotud kuritegevuste kohta piirkonnapolitseile ning saatkondadele;

Teine riik, kus on rakendatud tööle turismipolitseinikke, on Jordaania. Turismipolitsei sai alguse antud riigis 1958. aastal, kui politsei saadeti tagama palverändurite turvalisus. Tänapäeval on turismipolitsei peamised ülesanded (Tourism police department profile 2013):

- tagada turvalisust turismigruppidele terve reisi ajal;
- pakkuda turistidele turvalisust ja kaitset, kui nad külastavad ajaloolisi ja turismipiirkondi;
- koguda ja jälgida turistide kaebusi, samuti koguda turismitöötajate kaebusi ja tegeleda nendega vastavalt seadustele;
- viia ellu Turismiministeriumi otsuseid seoses turismirajatiste sulgemistega, taasavamistega ja kontrollimisega;
- patrullida turismipiirkondi ja ajaloolisi vaatamisväärsusi;
- olla vahendajaks Turismiministeriumi ja ettevõtjate vahel.

1960ndate aastate algul avati Sri Lankal politseiosakond, mille eesmärk oli tegeleda välituristide muredega, hiljem muudeti see politseijaoskonnaks. Seoses turistide arvu kasvuga moodustati 2007. aastal turismipolitsei divisjon, mille eesmärk oli tegeleda turistide kaebustega ja minimeerida rikkumisi seoses turistidega. Turismipolitsei eesmärk on kiirendada protsessi, mis seonduvad turistidevastaste kuritegude ja kaebuste lahendamisega. Näiteks tagada kiirem ligipääs immigratsiooni andmetele, tollideklaratsioonidele ja saada kiiremini ühendus saatkondadega, konsulaatidega või reisibüroodega. (Tourist Police Sri Lanka 2013)

Sri Lanka turismipolitsei peamised eesmärgid on (*Ibid.* 2013):

- uurida turistidega seonduvaid kaebusi ja avaldusi;
- patrullida erinevates piirkondades, jälgides, et turiste ei ahistata, selgitada välja ebaseaduslikud tegevused nagu illegaalne rahavahetus, ebaseaduslikud reisikorraldajad;
- tagada abi paremaks turistide teenindamiseks Sri Lankal



Neljas riik, kus on loodud turismipolitsei on Keenia. Lisaks turismipolitseile on seal loodud ka turistidele infotelefon, mis pakub ööpäevringset abi. Riigis loodi turismipolitseiüksus politseiülema ning Turismi ja Looduskaitse Ministeeriumi alalise sekretäri kokkuleppe (*Permanent Secretary, Ministry of Tourism and Wildlife*) alusel. (Security 2013)

Keenias on turismipolitsei ülesanneteks (*Ibid.* 2013):

- kaitsta turistide elu ja varandust ning tagada turvalisus ja ohutus;
- tegeleda turistide avaldustega ja kaebustega;
- uurida turistidega seotud kuritegusid;
- patrullida randasid, hotelle ja tänavaid, kus on turiste;
- kaitsta turiste ahistajate eest randades;
- kehtestada kohalikke seadusi;
- pakkuda turistidele nõu ja juhiseid;
- aidata turiste festivalide ajal;
- jälgida ja hoida ära valede hindade kasutamist (kelmused);
- tegeleda juhtumitega turismimajanduse vastu.

Eestile kõige lähemal tegutseb turismipolitsei Lätis. Riias töötab spetsialiseerunud munitsipaalpolitsei turismiosakond, mis vastutab avaliku korra eest ja informeerib linnakülalisi Riias üldtunnustatud käitumisnormide kohta. Samuti väljastab see väliskülastele teavet selle kohta, kuidas saada abi õnnetusjuhtumite korral. Turismipolitsei töötab kogu linnas, põhiliselt aga patrullitakse Riia vanalinnas. Ööpäevaringelt töötab välismaalaste infotelefon, mis väljastab vajalikku teavet vene ja inglise keeles. (Kust leida... 2013)

Mujal maailmas on politsei peamiseks rolliks turismimajanduses turistide turvalisuse ja ohutuse tagamine terve reisi vältel, tegeleda turistide kaebustega ja turismiettevõtjate probleemidega. Samuti on üks oluline tegevus olla vahendajaks turismiettevõtjate ja turismiministeeriumi vahel, kui see on olemas.

## 2 Uurimismeetodid ja valimid

Teoriast selgus, et ühiskonnas ei ole mure turvalisuse pärast uus ning ei saa lähtuda ainult rahvuslikust turvatundest, vaid tuleb arvestada ka rahvusvahelise turvalisuse ja julgeolekuga. Turismi puhul on turvalisus ja julgeolek väga olulised, kuna inimene ning see, kuidas ta tajub riski, omab suurt mõju külastuselamusele. Riskide minimeerimisel tuleb arvestada sellega, et lisaks tegelikule riskile tuleb turisti jaoks vähendada ka tajutud riski, mis võib olla isegi olulisem esimesest.

Turismi ja kuritegevuse vahel on kaks olulist seost. Esimene on kuritegevuse negatiivne mõju turismi nõudlusele ja majandusele ning teine turismi suurendav mõju kuritegevusele. On saadud aru, et tänapäeva ühiskonnas ei ole politsei võimeline üksinda tagama turvalisust ning selleks on vaja kaasata kohalike elanikke, ettevõtjaid ja turvafirmasid.

2012. aastal registreeriti Eestis 40 816 kuritegu. Võrreldes 2011. aastaga vähenes registreeritud kuritegude arv 4,1% ehk 1751 kuriteo võrra. Esimese astme kuritegusid – süütegusid, mille eest on karistusena ette nähtud tähtajaline vangistus üle viie aasta, eluaegne vangistus või sundlõpetamine – registreeriti 2012 aastal 1715 ning 2011. aastal 1798. Esimese astme kuriteod moodustasid 4% kõigist registreeritud kuritegudest. (Ahven *et al.* 2013)

Kuriteos kannatanuid, kelle elukoht on väljaspool Eestit oli, 2011. aastal 1278 inimest, 2012. aastal 1333 ning 2013. aastal 1206. Võrreldes 2011. aastaga oli 2012. aastal 4,3% ehk 55 rohkem kuritegu väljaspool Eestit elavate inimeste vastu. 2013. aastal oli võrreldes 2012. aastaga 9,5% ehk 127 vähem kuritegu väljaspool Eestit elavate inimeste vastu. Kõige enam pannakse toime kuritegusid Soomes elavate inimeste vastu. 2011. Aastal oli kuritegude arvuks 561, 2012. aastal 577 ning 2013. aastal 548, sellele järgnesid Saksamaal elavad inimesed. 2011. aastal pandi Saksmaal elavate inimeste vastu toime Eestis 99 kuritegu, 2012. aastal 108 kuritegu ning 2013. aastal 105 kuritegu. Kannatanute kodakondsus 2011-2013, kes ei ela Eestis on väljatoodud lisas 1. (A. Ahven e-kiri 05.05.2014)

Kuude kaupa registreeriti keskmisest enam kuritegusid augustist oktoobrini ning vähem jaanuaris, veebruaris ja detsembris. Sesonset kõikumist mõjutavad peamiselt varavastased ja liikluskuriteod, mille registreerimine talvekuudel tavaliselt väheneb (Ahven *et al.* 2013). Vastavalt Statistikaametile majutub Eestis kõige enam välisküllastajaid majutusasutustes juunist kuni augustini, näiteks 2013. aasta juunis 212 869 välisküllastajat, juulis 283 700 välisküllastajat ning augustis 249 109 välisküllastajat ning kõige vähem välisküllastajaid on jaanuarist aprillini (TU 121... 2014).

Erinevates riikides on politsei ülesanded seoses turistidega lisaks turvalisuse tagamisele veel informatsiooni jagamine, nende aitamine, kaebuste registreerimine, vahendajaks olemine turismi eest vastutava ministeeriumi ja ettevõtjate vahel ning hindade reguleerimine. Eesti Riiklikus Turismiarengukavas 2014-2020 on toodud välja, et aastaks 2020 Eesti on külalislahke ja turvaline maa ning reisil viibija külustuselamus on ühtlaselt kvaliteetne ja ootusi ületav (Eesti Riiklik Turismiarengukava 2014-2020 2013).

Politsei ja piirivalve seadus sätestab, et politsei on täidesaatva riigivõimu institutsioon, mis kuulub Siseministeeriumi valitsemisalasse ning kelle põhiülesanneteks on avaliku korra kaitsmine, piirihalduse asjade korraldamine, merereostuse avastamine ja likvideerimine, merel otsingu- ja päästetööde korraldamine ning kodakondsuse ja migratsiooni valdkonna asjade korraldamine (Politsei ja piirivalve seadus 2013).

Töö eesmärgi saavutamiseks viidi läbi kaks uuringut. Kvantitatiivse uuringu eesmärgiks on töö eesmärgist lähtuvalt analüüsida politsei rolli sihtkoha turvalisuse tagamisel politseinike endi vaatenurgast, hinnata politseinike teenindusvalmidust, nende hoiakuid ja suhtumist ning tuua välja peamiseid kokkupuutepunkte turistidega.

Esimeses uuringus uuritakse, kas politsei näeb ennast teenindajana, kellel on teenindusmõttelaad ja -hoiak, mis võimaldab ametipositsioonist hoolimata teenindada kõiki inimesi erinevates olukordades. Uuritakse, kas politsei peaks välituristidele olema abistaja, suunaja ja nõuandja, kelle poole külaline saab oma muredega pöörduma. Lisaks selgitatakse, milline on politsei teenindusvalmidus ja -oskused, millised on võõrkeelte oskused ja suhtlemisvalmidus. Samuti uuritakse, kas politseinike seas on viidud läbi koolitusi, kus õpetatakse suhtlema väliskülalistega ning kuidas lahendada

nende probleeme ja muresid. Lisaks uuritakse, millised on peamised süüteod, mida turistid teevad Põhja prefektuuri hallatavas piirkonnas.

Andmete kogumise meetodina kasutati küsitlust. Antud meetodi kasuks otsustati põhjusel, et sooviti koguda informatsiooni võimalikult paljudelt respondentidelt ning see oli kõige otstarbekam viis politseiametnike kättesaamisel. Küsitlus koostati autori poolt lähtuvalt teooriast ja töö eesmärkidest. Uuring koostati LimeSurvey keskkonnas ning selles oli 29 küsimust (vt lisa 2).

Ankeet koosnes neljast osast: kokkupuutekohad välituristidega, süüteod, mida välituristid toime panevad ning milliseid süütegusid nende vastu toime pannakse, politseiametnike võimekus turistide teenindamisel ning vastajate tunnuseid (sugu, vanus, haridus, tööstaaž). Küsitlus sisaldas nii numbrilise vastusega küsimusi kui ka avatud vastusega küsimusi. Kvantitatiivsete andmete analüüsil kasutatakse Microsoft Excelit ning kirjeldavat statistikat.

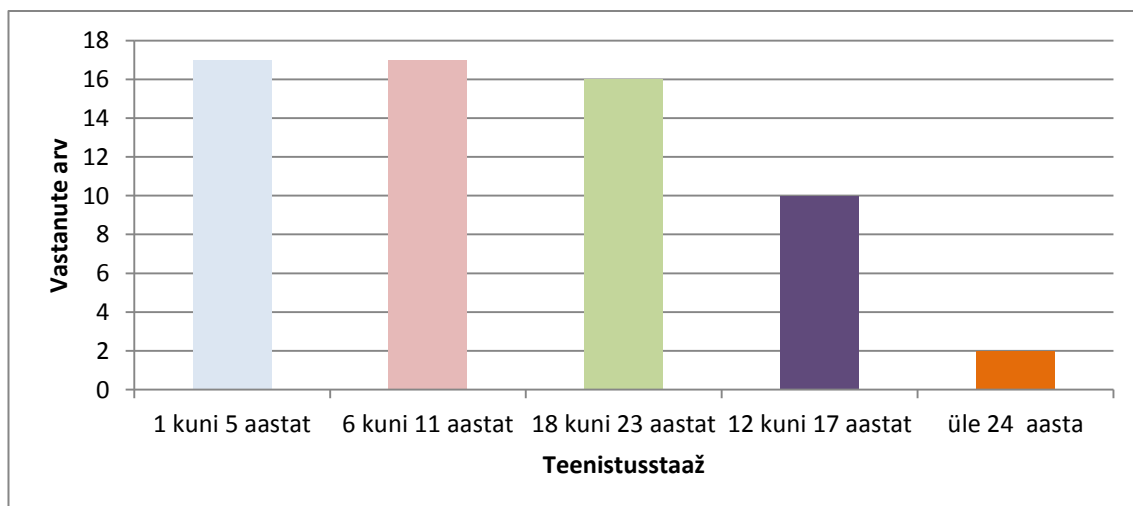
Kvantitatiivne uuring viidi läbi ajavahemikul 07.03.2014 kuni 23.03.2014 Põhja prefektuuri politseiametnike seas. Üldkogumi moodustasid Põhja prefektuuri politseiametnikud. Põhja prefektuur hõlmab Tallinna ning Harjumaa politseijaoskondasid. Antud piirkond valiti, kuna piirkonda külastavad paljud välituristid. Uuringu ankeet saadeti laiali Põhja prefektuuri üldmeili listi ning sellele vastamine oli anonüümne. Küsimustikule paluti vastata umbes 600 välitööga tegeleva ametnikul.

Küsitlusankeete täitis uurimisperiodil 62 politseiametniku. Respondentide seas oli naisi 28 ja mehi 34, seega oli vastajate seas rohkem mehi kui naisi. Respondendid jagati vanuserühmadesse 24-30 aastat, 31-40 aasta, 41-50 aastat, 51 aastat ja vanem. Kõige rohkem oli vastajaid vanuses 24-30 aastat (19 vastajat) 41-50 aastat (19 vastajat) ning kõige vähem oli vastajaid vanuses 51 aastat ja vanem (kuus vastajat). Keskmise ametniku vanus oli 37 eluaastat, meeste keskmine vanus oli 36 aastat ning naiste keskmine vanus 38 aastat (vt tabel 1).

**Tabel 1.** Vastajate demograafilised tunnused (autori koostatud).

Tunnused	Sagedus
Sugu	
Mees	34
Naine	28
Vanus	
24 – 30 aastat	19
31 – 40 aastat	18
41 – 50 aastat	19
51 ja vanem	6

Respondendid olid keskmiselt töötanud politseis 11 aastat, minimaalne töötamise aeg oli 1 aasta ning maksimaalne töötamise aeg 25 aastat. Respondentide teenistusstaaz jagati rühmadesse 1 – 5 aastat (17), 6 – 11 aastat (17), 12 – 17 aastat (10), 18 – 23 aastat (16) ning üle 24 aasta (2) (vt joonis 2). Kõige rohkem oli politseiametnike, kes olid politseis töötanud 1 kuni 11 aastat. Kõige vähem oli ametnikke, kes olid politseis töötanud üle 24 aasta.



**Joonis 2.** Politseiametnike teenistusstaaz aastates (autori koostatud).

Respondentide seas oli 47 ametnikul kõrgharidus ning 15 ametnikul kesk-eriharidus, seega oli enamikel vastajatest kõrgharidus. Neljal vastajal oli piirivalve kõrgharidus, ühel vastajal piirivalve kutseharidus, 10 vastajal oli politseiline kõrgharidus ning 8 ametnikul oli politsei kutseharidus. 6 ametnikul oli õiguslane haridus, ülejäänud

ametnikel oli väga erinevate valdkondade haridusi, näiteks lennundus, hotellimajanduse ökonomika, sotsiaaltöö, kehakultuur, matemaatika, põllumajandus ja noorsootöö.

Uurimisküsimusest lähtuvalt käsitletakse teises uuringus tihti reisivate inimeste kokkupuuteid politseiga välismaal. Teise uuringu läbiviimiseks kasutati poolstruktureeritud intervjuusid. (vt lisa 3). Intervjuus oli kaheksa avatud küsimust. Uuriti, millistes olukordades puututakse välismaal kokku politseiga ning mida politseilt oodatakse. Samuti uuriti turvalisuse olulisust, milline tegur mõjutab kõige enam sihtkoha valikut, milliste ohtude kohta uuritakse enne sihtkoha valimist, kuidas mõjutab turvalisus külastuselamust sihtkohas ning kas on turvalisuseriskide tõttu reisist loobunud.

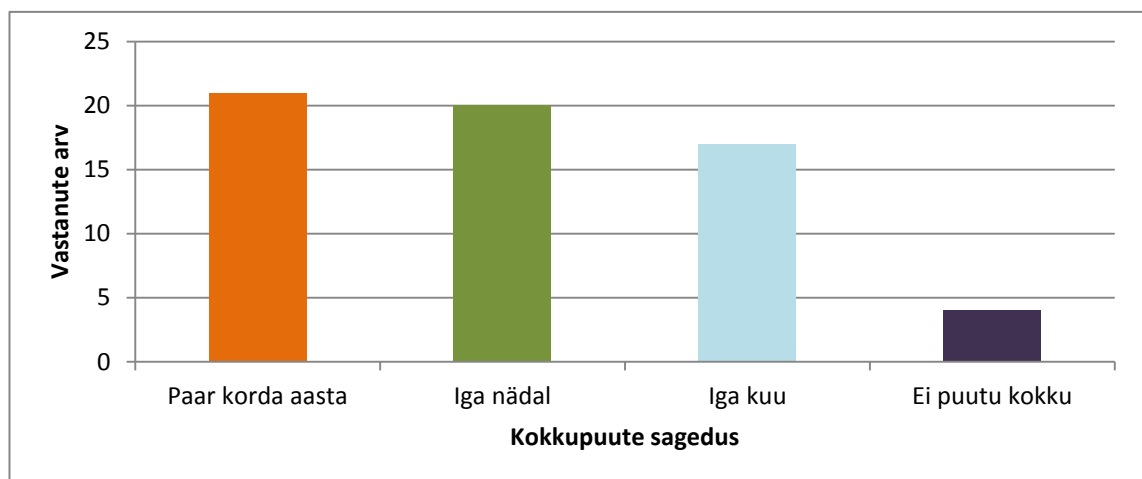
Intervjuud viidi läbi telefoni teel ja silmast silma ajavahemikult 01.05.2014 kuni 08.05.2014. Kõige pikem intervjuu kestis üle 30 minuti ning kõige lühem intervjuu oli 10 minutit. Valimi moodustamisel lähtuti sellest, et vastajad on viimastel aastatel reisinud välismaale ning 2013. aastal on nad vähemalt kolmel korral käinud välismaal. Valimi moodustamisel kasutati lumepalli meetodit. Autor valis algul välja kolm isikut, kes vastasid eelpool mainitud kriteeriumitele ning lasi seejärel intervjuueeritavatel valida isikuid, kes vastaksid eelpool mainitud kriteeriumitele.

Kokku tehti kaheksa intervjuud. Intervjuueeritavatest oli kolm meest ning viis naist. Intervjuueeritavad olid vanuses 23 kuni 31 aastat. Intervjuueeritavad oli reisinud Ameerika Ühendriikidesse, Suurbritanniasse, Portugali, Kreekasse, Saksamaale, Soome, Rootsi, Norra, Taani, Venemaale, Egiptusesse, Türgi, Gruusiasse, Aserbaidžaaani, Kambodžasse, Taise, Malaisiasse, Lätti, Leetu, Poola, Hispaaniasse, Horvaatiasse ja Kreetasse. Andmete analüüsimisel kasutati tekstianalüüsi. Teksti illustreerimiseks toodi välja katkendeid intervjuudest.

### 3 Uuringute tulemuste analüüs

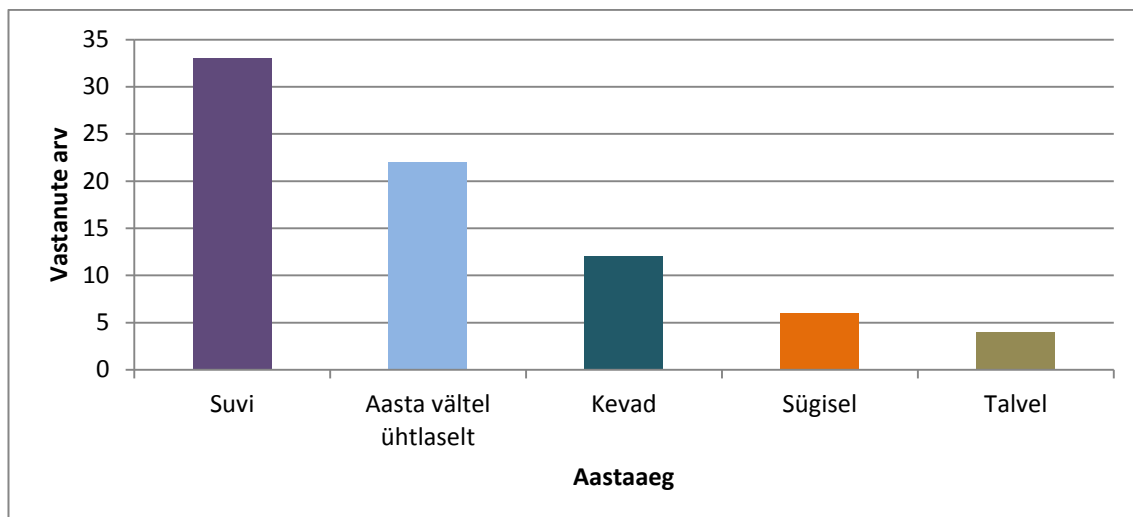
#### 3.1 Põhja prefektuuri politseiametnike kokkupuuted välituristidega

Kvantitatiivse uuringu eesmärgi saavutamiseks tuli selgitada, kas ametnikud puutuvad kokku välituristidega. Selleks uuriti, kas ja kui tihti puutuvad ametnikud oma töös kokku välituristidega. Enamus vastajaid väitis, et puutub oma igapäevatoos kokku välituristidega, vaid neli vastajat ei näinud seda seost. Kõige enam vastajatest puutub paar korda aastas oma töös kokku välituristidega, sellele järgnesid vastajad, kes puutuvad oma töös iga nädal kokku välituristidega ning viimasel kohal olid need vastajad, kes puutuvad igapäevatoos välituristidega kokku iga kuu. Respondendid, kes vastasid antud küsimusele, et ei puutu oma töös kokku välituristidega, jätkasid uuringus 15 küsimusega (vt joonis 3).



**Joonis 3.** Politseiametnike kokkupuutumise sagedus välituristidega oma töös (autori koostatud).

Aastaaegadest puutuvad politseiametnikud kõige enam kokku välituristidega suvel, seejärel kevadel. Kõige vähem puutuvad politseiametnikud oma töös välituristidega kokku aga sügisel ja talvel. Paljud vastajad olid seisukohal, et nad puutuvad välituristidega kokku aasta jooksul ühtlaselt palju (vt joonis 4).



**Joonis 4.** Politseiametnike kokkupuutumine välituristidega aastaegade kaupa (autori koostatud).

Kohad, kus kõige enam puututakse välituristidega kokku, on Tallinna vanalinn (ja sealsed meelelahutusasutused) (26), sellele järgnes Tallinna reisisadam (9) ning Tallinna kesklinn (6). Neljal korral mainiti Tallinn-Narva mnt, kolmel korral Tallinn-Tartu mnt, kahel korral mainiti Lääne-Harjut, Maardut ja Tallinna Lennujaama. Lisaks toodi veel välja Peetri küla, Peterburi tee, Jägala juga, rannaalad ja Laagri (vt joonis 5).

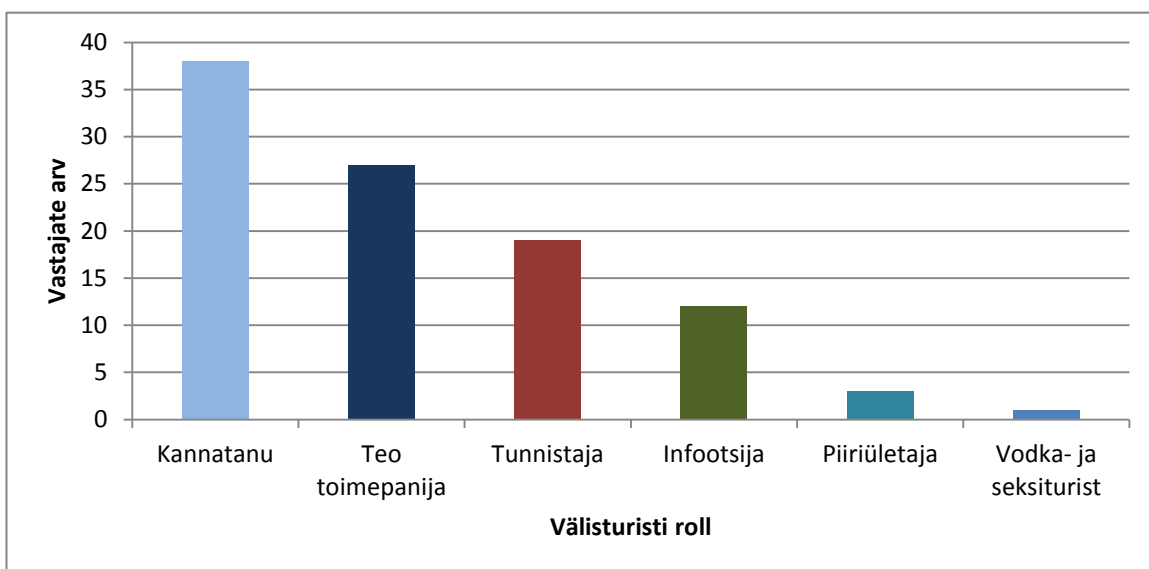


**Joonis 5.** Põhja prefektuuri politseiametnike kokkupuutekohad välituristidega (Google Maps 2014).



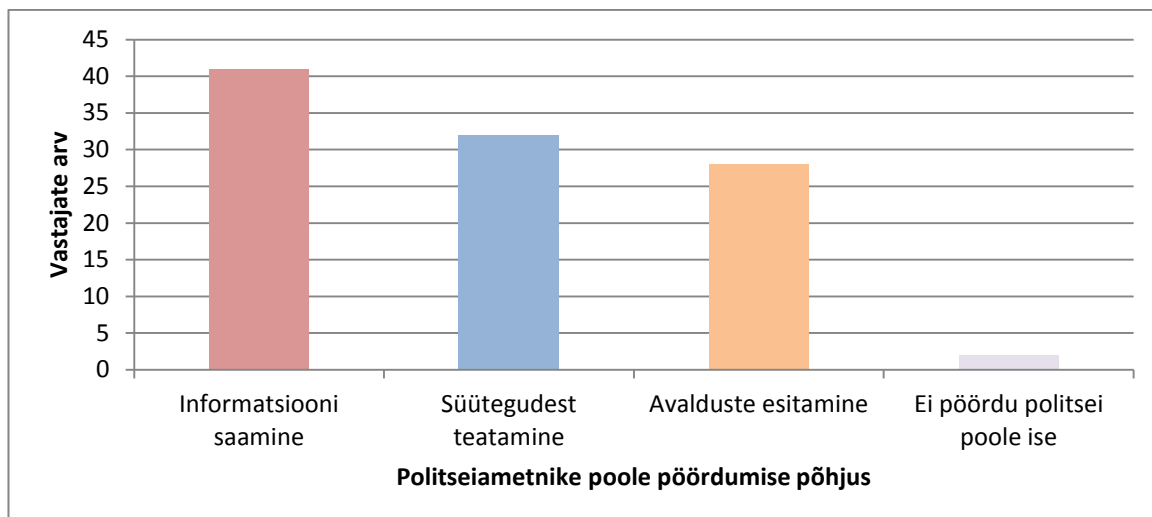
Üks vastaja tõi rannaalade juures täpsustuseks asjaolu, et pargitaks seal, kus on parkimist keelav märk. „Kohalikud omavalitsused panevad küll keelumärgid, aga keegi ei vastuta selle eest, et neid järgitakse ja politsei ei suuda ka kõikidele parkijatele trahvi teha.“

Järgmisena selgitati välja, millises rollis on väliturist olnud, kui politseiametnik temaga kokku puutub. Kõige rohkem toodi välja, et väliturist on olnud kannatanu rollis, sellele järgnes teo toimepanija ning tunnistaja. Lisaks mainiti veel infootsija, piiriületaja ning „vodka- ja seksituristi“ (vt joonis 6).



**Joonis 6.** Välituristi roll politseiametnikuga kokkupuutel (autori koostatud).

Kõige enam pöörduvad turistid ametnike poole, kui neil on vaja informatsiooni, sellele järgneb süütegudest teatamine ning avalduste esitamine. Üks vastaja tõi välja, et turistid küsivad enamasti informatsiooni, kui nad on eksinud ning teine vastaja, et küsivad informatsiooni seoses lendudel esinevate probleemidega. Kaks ametniku vastasid, et turistid ei pöördu ise nende poole, vaid nemad leiavad ise turistid üles (vt joonis 7).



**Joonis 7.** Välisturiste põhjused politseiametnike poole pöördumisel (autori koostatud).

58-st politseiametnikust, kes oma töös puutuvad kokku turistidega, on 30 menetlenud välisturistide poolt tehtud süütegusid ning 28 ametniku ei ole neid menetlenud. Väärtegusid oli nendest 30-st ametnikust menetlenud 29. Väärtegedest toodi kõige enam esile (10) alkoholiseadus § 70, mis käsitleb alkohoolse joogi tarbimist avalikus kohas või avalikku kohta joobnud olekus ilmumist, millega solvatakse inimväärikust ja ühiskondlikku moraalitunnet. Kahe respondendi poolt mainiti narkootiliste ja psühhotroopsete ainete ning nende lähteainete seadust (NPALS) § 15'1 narkootilise või psühhotroopse aine arsti ettekirjutuseta tarvitamist või väikeses koguses ebaseadusliku omamist.

Kümne respondendi poolt toodi välja erinevaid liiklusseaduse rikkumisi. Kõige enam (4) mainiti liiklusseadus § 227 rikkumisi, mootorsõiduki poolt lubatud piirkiiruse ületamist. Üks vastaja mainis liiklusseadus § 259 lg 1, mis käsitleb jalakäija, tasakaaluliikuri juhi, jalgratturi, pisimopeedijuhi, loomveoki juhi või sõitja poolt liiklusnõuete muu rikkumist. Üks vastaja mainis liiklusseadus § 207 tehnonõuetele vastavuse kontrolli mitteläbinud mootorsõiduki juhtimist. Üks respondent tõi välja, et välisturistid rikuvad liiklusseadus § 224 mootorsõiduki juhtimise lubatud alkoholi piirmäära ületades. Samuti toodi ühel korral välja liiklusseadus § 241 parkimine keelatud kohas.

Karistusseadustiku rikkumisi toodi välja üheksa vastaja poolt. Kõige enam (7) mainiti karistusseadustik § 262 avalikus kohas teiste isikute rahu või avaliku korra muu rikkumist. Kahe vastaja poolt toodi välja karistusseadustik § 199 vargus ehk võõra vallasasja äravõtmine. Lisaks mainiti veel riigipiiri seaduse rikkumist (1), viisarežiimi rikkumist (1), lennukil toime pandud rikkumisi (1), dokumentide väärkasutust (3) ning avalikus kohas urineerimist.

Välituristide kuritegusid oli nendest 30 ametnikest menetlenud 27. Kõige rohkem (10) on menetletud karistusseadustik § 121 kehalist väärkohtlemist. Lisaks kehalisele väärkohtlemisele mainiti karistusseadustik § 263 avaliku korra rasket rikkumist (5) – selle all mõeldi kaklusi. Nelja respondendi poolt toodi välja karistusseadustik § 424 mootorsõiduki juhtimist joobeseisundis.

Vastajate poolt mainiti veel tervise kahjustamine ettevaatamatuse tõttu (kannatanuga liiklusavarii) (1), vara rikkumine (1), sõiduki vargus (1), ebaseaduslik sissetung (1), liiklusõnnetuse põhjustamine (1) ning vägistamised (1).

Üks vastajatest kirjutas turistide kuritegudest järgmiselt: *„Ebaseadusliku kauba (teleskoopnui, vedrunuga jms) teadmatuses omamine või ostmine keelatud kauba müüjalt Tallinna turgudel või ostukeskustes - so mõlemapoolne rikkumine, kus reeglina turist maalt lahkudes tollis vahele jääb ja migratsioonijärevalvele üle antakse, kes talle siis riigist lahkumise ettekirjutise teeb ja kohaldab sissesõidukeeldu kuni 3 aastase tähtajaga; sama juhtub siis, kui turist saabub riiki kaasas muidu seaduslik apteegiravim, milleks aga on vaja eriluba.“*

Teine vastaja kirjutas turistide kuritegudest: *„Ega nad ise palju teegi. Piisab sellest, et nad teevad märkimisväärselt rohkem kui vaja selleks, et nende suhtes kuritegusid toime panna.“*

Turistide poolt tehtuid süütegusid oli menetlenud 30 ametniku, siis turistide vastu suunatud süütegusid oli menetlenud 23 ametniku. Kõige enam (15) toodi turistide vastu suunatud väärtegedest välja karistusseadustik § 218 varavastane süütegu väheväärtusliku asja ja varalise õiguse vastu. Väheväärtuslik on asi, mille rahaline väärtus ei ületa kahtekümmend miinimumpäevamäära. Lisaks olid veel välja toodud

liiklusavariid (1), avaliku korra rikkumised (1), ning klaasilõhkumised kui autost ei ole midagi varastatud (1).

Turistide vastu suunatud kuritegudest toodi kõige enam (18) välja karistusseadustik § 199 vargust. Toodi välja, et varastatakse mobiile ja rahakotte ning vargused toimuvad ka autodest. Neljal korral mainiti karistusseadustik § 200, see tähendab röövimist, mis võrreldes vargusega tähendab võõra vallasasja äravõtmist ebaseadusliku omastamise eesmärgil, kuid see tegu on toime pandud vägivallega. Kuuel korral mainiti karistusseadustik § 121 kehalist väärkohtlemist.

Üks vastajates kirjutas järgmiselt: *„Tänavakuriteod, sh taskuvargused, avalikud vargused tootlustuskohtades ja ebaseadusliku ostu-müügi käigus (nn mustlasnaiste tembud), autodesse sissetungimine vara omastamise eesmärgil, kehaline väärkohtlemine alkoholijoobes turistide suhtes, sh uimastavate ainete manustamine vara omastamise eesmärgil (võib olla ka organiseeritud tegevus teatavates lõbustus- ja tootlustusasutustes).“*

Kõige suuremad probleemid turistidega seotud sündmuste lahendamise korral on ajaline probleem (42), keele probleem (37) ning kultuurilised erinevused (14). Lisaks toodi välja asjaolu, et paljud välisturistid ei saa aru, et Eestis kehtivad kohalikud seadused, mitte tema lähtekoha maa seadused. Kui välisturist väljub Eesti Vabariigi jurisdiktsiooni alt, siis väärtetes puudub võimalus ametiabi palumiseks teisest riigist. Ühe vastaja poolt toodi välja, et alkoholi joove on suureks probleemiks.

32 respondenti 58-st, kes oma töös puutuvad kokku välisturistidega, olid turistidele jaganud infot sellekohta, kuidas on turvalisem liikuda ning milliseid kohti ja käitumist tuleks vältida. Kõige enam soovitati turistidel asju valveta mitte jätta (6), hoiatati taskuvaraste eest (5), hoiatati asjade autos nähtaval kohal hoidmise ohtude eest (4), hoiatati kahtlaste meelelahutuskohtade eest (3), soovitati vältida piraattaksosi ja valida usaldusväärseid transpordivahendeid (3), juhatati teed (3), soovitati autot parkida ametlikes valvega parklates. Lisaks on veel selgitatud õigusakte (1), soovitatud üksinda mitte liikuda (1), hoiatatud kohtade eest, kus võib vargusi aset leida (1), hoiatatud mustlaste eest (1) ning üks vastaja oli selgitanud välisturistidele viisa päevade lugemist, et lähteriiki tagasipöördumine oleks õigeaegne.

Neli vastajat mainis, et on peamiselt jaganud informatsiooni Tallinna vanalinnas selle kohta, et tuleks hoida oma käekotte ja rahakotte turvaliselt, vältida kontakte tundmatute isikutega ning samuti vältida kahtlasi lõbustuskohti.

Üks vastajatest kirjutas järgmiselt: *„Vähem alkoholi, vältida kontakte neile tundmatute isikutega, vältida „nurgataguseid“ lõbustuskohti, vältida ligiastuvaid prostituute, lõbustusasutustes/baarides tutvuda enne tellimist hinnakirja ja menüüga, tutvuda enne takso kasutamist pakutava teenuse hinnakirjaga ning kasutada võimalusel vaid teatud kindlaid taksoettevõtteid, mitte kanda kaasas sularaha, kaardimaksete tegemise ajal välistada PIN koodi sisestamise nägemine kõrvaliste isikute poolt, mitte alluda kõikvõimalike teenuste pakkujate kutsetele külastada üht või teist asutust jne, jne.“*

Teine vastaja kirjutas turistide hoiatamise ja info jagamise kohta järgmiselt: *„Mitte kanda rahakotti tagataskus (tüüpiline Soome meesturist) või seljakotis (Soome naisturist); mitte võta linna minnes kaasa kogu oma raha ja kõiki reisidokumente ja kui juba on kaasas, siis mitte hoida ühes kohas; vältida valgustamata tänavaid ja öösel üksinda ringi liikumist; mitte kaasa minna kahtlaste naistega; mitte jätta oma vara autosse nähtavale ega ööseks pagasiruumi; teha suuremad sisseostud reisi viimasel päeval enne ärasõitu ja mitte jätta autot kaubaga ööseks ilma valveta. Sic! Politsei on koostöös saatkondadega välja andnud ka vastavaid trükiseid, aga nende kasutegur on peaaegu olematu.“*

Turismipiirkondades hinnati respondentide poolt politseipatrullide kohalolekut piisavaks 12 juhul, rahuldavaks 25 korral ning puudulikuks 21 korral. Kaks vastajat ei osanud antud küsimusele vastata. Üks vastaja kirjutas puudulikkuse põhjuseks koosseisu vähesuse. Seega hindasid vastajad politseipatrullide kohalolekut rohkem puudulikuks kui piisavaks.

Üks vastaja kommenteeris olukorda turismipiirkondades järgmiselt *„Alla igasugust arvestust. Väljakutsete teenindamine ei ole patrullimine. Soovitan küsida mõne suurema hotelli vastuvõtutöötajatelt, mitu korda nad on viimase aasta jooksul näinud politseid lihtsalt patrullimise käigus läbi astumas?“*

Enamus vastajatest ei olnud läbinud koolitusi, mis oleks mõeldud välituristide teenindamisele või välituristidega suhtlemisele. Kõige enam olid vastajad läbinud koolitusi kultuuride ja tavade erinevuste kohta. Üks vastaja oli läbinud giidikoolituse ning samuti oli üks vastaja läbinud illegaalse migratsiooni alase koolituse (vt tabel 2.).

**Tabel 2.** Politseiametnike välituristide teenindamisele suunatud koolitused (autori koostatud).

Koolituse nimi	Ametnike arv
Kultuurid ja tavad	12
Giidikoolitus	1
Illegaalne migratsioon	1

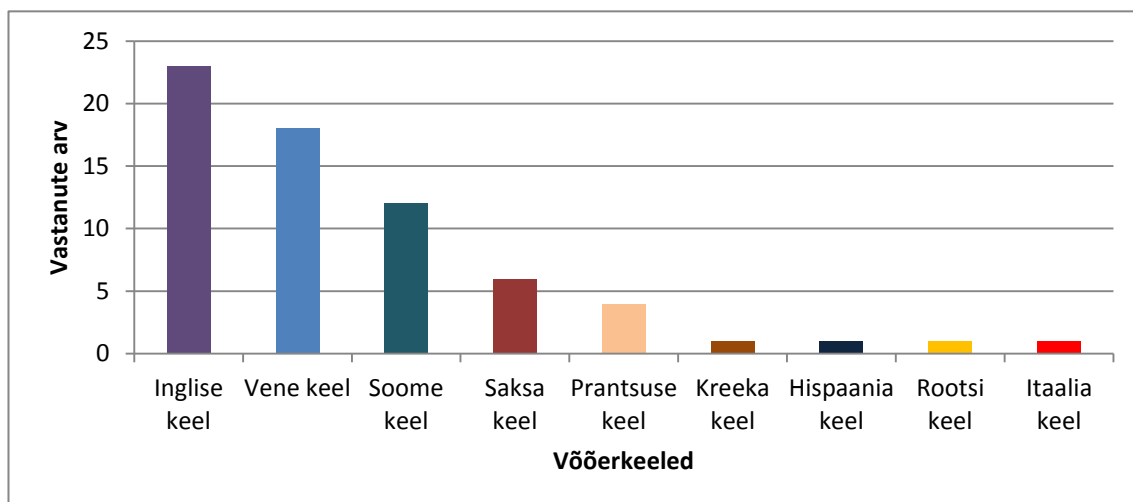
Respondendid hindasid oma võõrkeelte oskust 9-palli skaalal, kus 9 tähendas suurepärase keeleoskust ning 1 algelist keeleoskust. 62st vastajast 61 vastajat oskasid mingil tasemel inglise ja vene keelt. Inglise keele keskmine oskus oli 5,3 ning vene keele oskus 6,2. Saksa keelt oskas 34 vastajat, keskmine oskus oli 2,4, prantsuse keelt oskas 8 vastajat ning nende keskmine keeleoskus oli 3,5. Soome keelt oskas 47 vastajat ja keskmine keele oskus oli 3,7, rootsi keelt oskas 4 vastajat ja keskmine keele oskus oli 4,3. Läti keelt oskas samuti 4 vastajat ja keskmine oskus oli 2,5, leedu keelt oskas üks vastaja ja keele oskuse tase oli 2 (vt tabel 3). Kõige enam oskasid vastajad inglise ja vene keelt ning kõige parem oli vene keele oskuse tase.

**Tabel 3.** Vastajate keelte oskused (autori koostatud).

Keel	Keskmine keele oskus (1 algeline ...9 suurepärase)
Vene	6,2
Inglise	5,4
Rootsi	4,3
Soome	3,7
Prantsuse	3,5
Läti	2,5
Saksa	2,4
Leedu	2

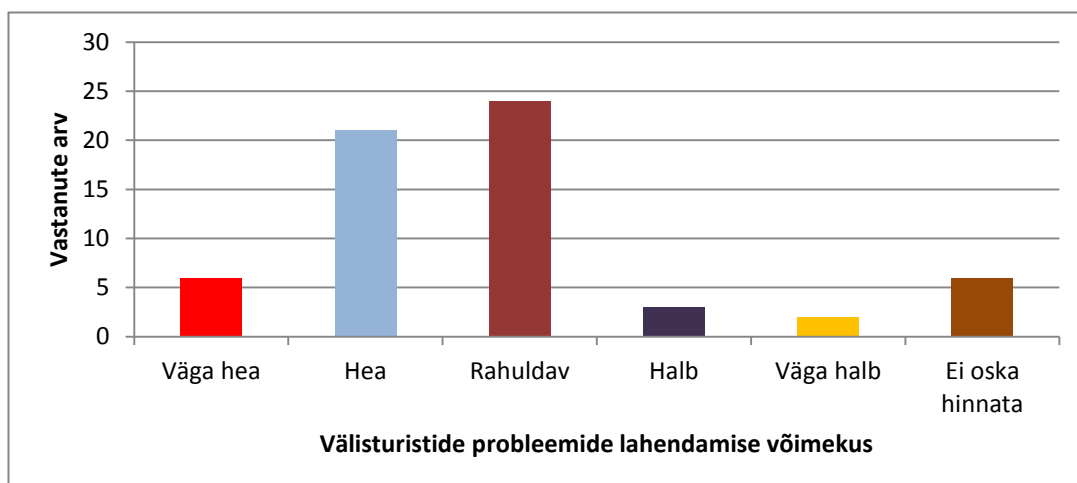
Võõrkeelte koolitusi oli läbinud enamus küsitluses vastajaid. Kõige enam olid vastajad läbinud inglise keele koolitusi, järgnesid vene, soome, saksa ja prantsuse keele

koolitused. Üksikud vastajad oli läbinud kreeka, hispaania, rootsi ja itaalia keele kursusi (vt joonis 8).



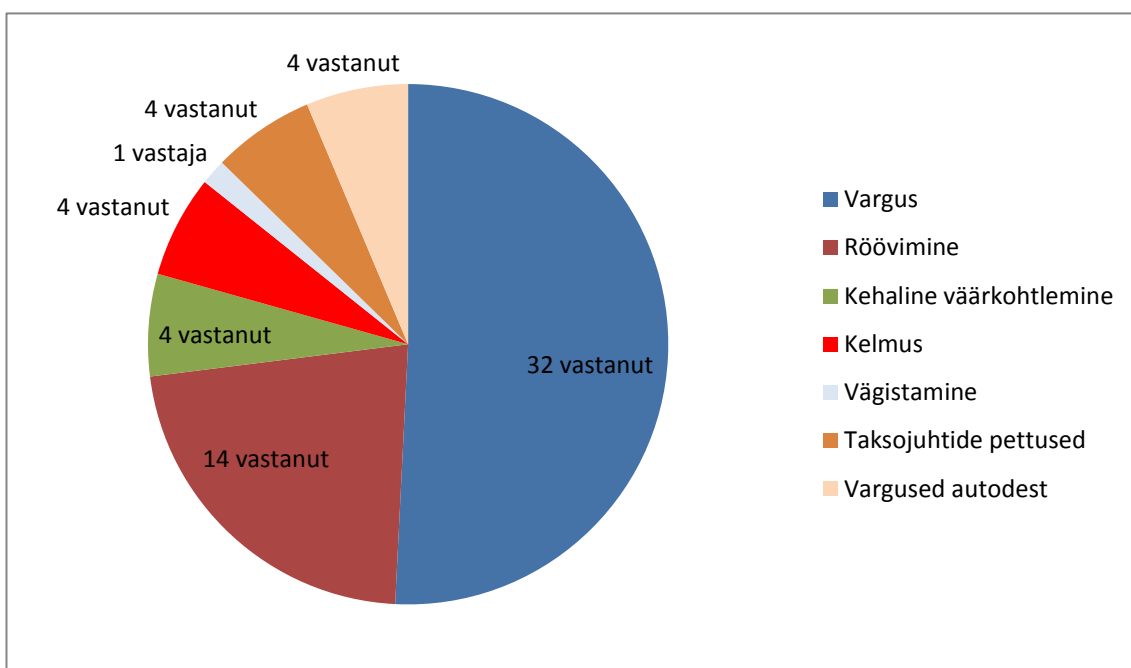
**Joonis 8.** Politseiametnike poolt läbitud võõrkeelte koolitused (autori koostatud).

Oma võimekust turistidega seotud probleeme lahendada hindas kõige rohkem vastajaid rahuldavaks. Enamik vastajaid hindas oma võimekust välituristidega seotud probleemide lahendamisel rahuldavaks ja heaks. Halvaks või väga halvaks pidas oma võimekust välituristide probleemide lahendamisel väike osa vastanutest. Vähemus vastajatest ei osanud aga oma võimekust välituristide probleemide lahendamisel hinnata (vt joonis 9).



**Joonis 9.** Politseiametnike võimekus välituristide probleemide lahendamisel (autori koostatud).

43 vastaja arvates on turistidel suurem tõenäosus sattuda süüteoohvriks kui teistel isikutel ning 19 vastaja arvates ei ole. Vastajate arvates on turistidel võrreldes kohalikega suurem oht sattuda karistusseadustik § 199 varguse ohvriks (32), karistusseadustik §200 röövimise ohvriks (14), karistusseadustik § 121 kehaline väärkohtlemise ohvriks (4), karistusseadustik § 209 kelmuse ohvriks (4) ning karistusseadustik § 141 vägistamise ohvriks (1). Eraldi toodi veel välja taksojuhtide pettused (4) ning vargused autodest (4) . (vt joonis 10)



**Joonis 10.** Politseiametnike arvamus, milliste kuritegude ohvriteks turistid langevad suurema tõenäosusega võrreldes teiste isikutega (autori koostatud).

Üks vastaja kirjutas: „Tänavakuritegevus - taskuvargused, autodesse sissetungimine ja kehaline väärkohtlemine, sh uimastavate ainete manustamine vara (pangakaardi, sularaha) omastamiseks. Autodesse sissemurdmine ei lõpe enne, kui linn või mõni ettevõtja ei korralda turistide jaoks spetsiaalselt tasulisi ja valvatavaid parklaid - praegu on need ainult tasulised, aga mitte valvega ja sellisena pigem eksitavad turisti.“

Teine vastaja kirjutas, et turistidel on võrreldes kohalikega suurem oht sattuda süütegude ohvriks järgnevalt: „Väga erinevate süütegude ohvriks. Nii sularaha kui väärisesemete vargused ja röövid prostituutide või end nendena esitlevate isikute poolt; taksojuhtide poolne turistide teadmatuse kuritarvitamine, mis lõpeb tavapärasest



*suurema arvega ning kvalifitseerub kelmusena; baarides/lõbustusasutustes toimepandavad varavastased süüteod, sh tasu nõudmine teenuste eest, milliseid ei ole pakutud jne.“*

Vastajate arvates peaks politseiniku roll turisti külastuselamuse kujundamisel olema avaliku korra tagamine (51), informatsiooni jagamine ja turistide suunamine (41), turismipiirkonnas patrullimine (31) ja turistide kaebuste ja avaldustega tegelemine (30). Üks vastaja kirjutas, et tuleks tegeleda turistide vastu suunatud latentse kuritegevuse väljaselgitamisega ja toimepanijate tabamisega. Ühe vastaja arvates tuleks suurendada politsei nähtavat kohalolekut Tallinna vana- ja kesklinnas, kui seda ressursid võimaldaksid.

25 vastaja arvates võiks Eestis olla turismipolitsei nagu seda on mõnes teises riigis, kelle peamiseks ülesandeks on turistidega seotud juhtumite ja probleemide lahendamine. 37 vastajat ei pidanud seda vajalikuks. Järelikult ei pidanud enamust vastajat vajalikuks, et Eestis oleks turismipolitsei.

Põhja prefektuuri politseiametnike seas läbiviidud uuringus selgus, et politsei peamine roll peaks olema avaliku korra tagamine ning Eestis ei peeta vajalikuks turismi politsei loomist. Uuringus selgus samuti, et vastajate arvates on turistidel suurem tõenäosus sattuda süütegude ohvriks, eeskätt varguste ja röövimiste ohvriteks. Välisturistidega seotud probleemide lahendamisel toodi suuremateks probleemideks ajaline ja keeleline probleem.

### **3.2 Tihti reisivate isikute kokkupuuted politseiga välismaal ja turvalisuse olulisus külastuselamuse kujunemisel**

Kvalitatiivse uuringu eesmärgi saavutamiseks alustati sellega, et selgitati välja millistes olukordades on isikud välismaal olles puutunud kokku politseiga. Toodi välja erinevaid olukordi:

- regulaarsed liikluskontrollid,
- väiksemad liiklusrikkumised,
- bussist vargused,

- ajutiste reisidokumentide tegemine,
- politsei patrulltegevuse ajal,
- politseilt informatsiooni küsimine.

Kõige enam mainiti politseiga kokkupuuteid liiklusjärelvalve käigus ning sellele järgnes tavaline patrulltegevus. Ükski intervjuudele vastaja ei maininud seda, et oleks välismaal olles trahvi saanud. Üks intervjuueeritav tõi välja, et Portugali politsei oli väga passiivne.

Intervjuueeritav vastas järgnevalt: *„Ühe korra Portugalis, olime grupiga vaatamisväärsustega tutvumas ja meie bussi oli sissetungitud ja sealjuures kaasa võetud bussijuhi dokumendid ja osalejate käekotid, sealjuures ka minu. Aga nii passiivset politseid pole ma eales näinud, terve meie päev möödus seal kabinetis istudes ja tema vaid viskas nalja meie juhtumi üle.“*

Teine intervjuueeritav vastas kokkupuudetest politseiga järgnevalt: *„Kansas City’s kui suleti ööklubide kvartal. Sai suheldud politseiga ja nad selgitasid, mis toimub. Nimelt kutsuti politsei ennetavalt kohale, et rahvas ööklubidest õigeaegselt lahkuks.“*

Välismaal hätta sattudes pöördutavad vastajad kõigepealt kas politsei või hotelli vastuvõtu töötaja poole. Suuremate probleemide puhul pöördutakse abi saamiseks välisesinduse või Eesti saatkonna poole. Intervjuudes selgus, et Aasias reisides ei pöörduta politsei poole, kuna see ei abista turiste. Lisaks mainiti veel, et pöördutakse turismipolitsei, panga, telefonioperaatori ja kindlustusettevõtte poole. Üks vastaja mainis, et ta pöördub sõprade poole, kuna nendelt võib saada kohest abi. Politseisse pöördumise puhul toodi välja asjaolu, et probleemide lahendamine on aeganõudev.

Intervjuueeritav kommenteeris olukorda järgnevalt: *„Kuna töötan hotellis ja puutun kokku tihti varguste ja asjade kaotamisega, siis tean, et politseisse minek ja seal asjadest teavitamine kulutab palju aega. Parem võtan ühendust oma panga, telefonioperaatori ja saatkonnaga. Et siis uus pass saada, või kaardid/telefon sulgeda.“*

Välismaal olles eeldavad intervjuueeritavad kõigepealt, et politsei oskab aidata ja kaitsta, sellele järgneb, et politsei valdab inglise keelt. Toodi välja, et kui politsei ei oska ise aidata, võiks ta olla võimeline suunama kellegi poole, kes oskab aidata. Põhjenduseks toodi asjaolu, et viibides võõras riigis ei ole turist teadlik sellest, kus kohast saab abi ja

kelle poole oleks vaja pöörduda. Lisaks eeldasid intervjueeritavalt politseilt seda, et politseiametnik oleks võimeline ka arvestama kultuuriliste erinevustega ja sellest tulenevate probleemidega, mis ei pruugi olla teadlikult põhjustatud. Näiteks üks intervjueeritav tõi välja vestluse käigus selle, et Egiptuses ei tohi pildistada politseinike, sõjaväelasi ja ametihooneid, mis Eestis on lubatud. Üks intervjueeritav tõi välja asjaolu, et politsei peaks olema nõus aitama välismaalasi.

Üks intervjueeritav kommenteeris oma eeldusi politseile järgnevalt: „*Professionaalset abi ka väliskülalisele, ehk minule. Muidugi, kui tegemist on väga erineva kultuuriga ja kommetega, siis eksimuse korral arvestatakse minu päritolukultuuriga.*“

Varguse korral ei pöördu enamuse intervjuudele vastajaid politsei poole, kuna ollakse arvamusel, et varastatud asjade tagasisaamise tõenäosus on väga väike. Toodi välja, et kindlasti pöördutakse politsei poole, kui on tegemist töökoha asutusele kuuluva varaga või reisidokumentidega. Reisidokumendi juures toodi põhjenduseks, et tahetakse vältida identiteediröövi riski ja sellega kaasnevat tagajärgi. Teiseks põhjuseks, miks ei pöörduta politsei poole, on usalduse puudumine ning asjaolu, et varasemalt ei ole suutnud politsei välisriigis viibides varastatud asju leida ja tagastada.

Väiksem osa intervjueeritavatest oli seisukohal, et pöördub kindlasti politsei poole, kuna see on vajalik reisikindlustuse jaoks. Samas toodi põhjenduseks ka asjaolu, et loodetakse asjad ikka tagasi saada ning tahetakse, et politsei sellega tegeleks.

Üks intervjueeritav kommenteeris olukorda järgnevalt: „*Välismaal olles ei pöördu politsei poole, kuna pole usaldust. Näiteks olin pikalt Kambodžas, siis seal oli selline süsteem, et kui sinult midagi varastatakse, siis politseis avaldust kirjutades soovitab politsei minna turule, rääkida oma varastatud asjast paarile inimesele ning anda vihje, et ostad oma asja tagasi. Üldiselt tunniga saab tagasi osta. Politsei ei tee varaste püüdmiseks midagi ning ei reageeri ka sellele, kui teatad, et lähed kohtuma vargaga, et oma asja tagasi osta. Samuti lõpeb politsei tööpäev kell 17:00 ning hommikul kuni kella 07:00-ni, pole mitte mingit võimalust politsei poole pöörduda. Kui Eestis on politsei aitamas 24/7, siis seal ainult loetud tunnid.*“

Sihtkoha valimise puhul omavad rolli erinevad tegurid. Mitme intervjueeritava poolt toodi välja järgmised tegurid:

1. reisi kulud;
2. turvalisus;
3. kliima;
4. kultuur;
5. vaatamisväärsused;
6. sündmused;
7. sõbrad ja tuttavad, kes elavad sihtkohas;
8. sihtkoha kättesaadavus.

Kõige enam mainiti intervjuudes seda, et sihtkoha valikul omab suurt rolli reisi kulukus. Ei ole võimalik reisida, kui selleks puudub rahaline ressurss. Teisel kohal oli turvalisus. Mainiti, et ei taheta minna ei sõjakolletesse, rahutuste keskele ega ka looduskatastroofidega piirkonda. Vastajad pidasid oluliseks, et saaksid reisilt koju tagasi tulla turvaliselt ja tervelt.

Intervjueeritavad pidasid samuti oluliseks seda, et nad saaksid koos sõpradega reisida või elaksid nende sõbrad või tuttavad sihtkohas. Koos reisimine oli vastajate arvates turvalisem ning samuti pakuvad sihtkohas elavad tuttavad ja sõbrad turvatunnet ning nemad on paremini teadlikud kohalikest oludest, ohtudest ja võimalustest.

Üks intervjueeritav tõi välja: *„Riigi poliitiline olukord. Ma ei lähe riiki, kus on poliitilised probleemid. Näiteks lähiajal ei läheks ma kindlasti Ukrainasse, kuna puhkuselt sooviks ikka ühes tükis tagasi tulla. Loomulikult ei reisi ma sihtkohta, kus on ka looduskatastroof.“*

Teine intervjueeritav kommenteeris olukorda järgnevalt: *„Kui ma lähen puhkama, siis oleneb sihtkoha kaugus, kulutused seal käimisel ning ka sealne keskkond, kultuur, vaatamisväärsused ning kliima. Kindlasti on oluline ka turvalisus. Kuskile sõjakoldeesse või rahutuste keskele (mida on viimasel ajal palju) ei kipu minema.“*

Enne sihtkoha valimist uuritavad intervjueeritavad üldiste ohtude kohta. Uuritakse, millistest kohtadest ja piirkondadest tuleks hoiduda, kas piirkonnas on mingeid

poliitilisi konflikte, rahutusi ning millised haigused on seal levinud. Peamise informatsiooni hankimise kanalina toodi välja internet ning teisel kohal oli Eesti Välisministeeriumi koduleht. Internetis uuritakse erinevaid reisifoorumeid, kus inimesed jagavad oma kogemusi. Lisaks mainiti veel uudiseid ja tuttavate muljeid, kes on sihtkohas juba käinud. Intervjuudes toodi välja ka asjaolu, et meedia võib võimendada tegelikku olukorda sihtkohas.

Üks intervjuueeritav kommenteeris olukorda järgnevalt: *„Ohtude kohta uurin internetist, kuid üldiselt ei usu neid väga ning ei süvene, kuna viibisin ka mitmeid kordi rahutuste keskel, siis tean, et meedia tegi sellest hullema, kui oli kohapeal.“*

Intervjuueeritavad olid seisukohal, et turvalisus mõjutab külastuskogemust. Kui midagi halba ei juhtu, on kogemused ja mälestused oluliselt paremad. Samas ei olnud mitte ükski intervjuueeritav turvalisuse kaalutlustele loobunud mõnest olulisest tegevusest sihtkohas.

Vastajad tõid intervjuudes välja asjaolu, et enda turvalisuse tagamiseks ei minda näiteks hommikul vara üksinda jooksma või hilja öösel jalutama. Lisaks toodi välja, et pimedal ajal sõidetakse pikemad otsad rendiautoga või taksoga. Suurlinnades üritatakse riietuda tavaliselt, et mitte tõmmata tähelepanu kallite brändidega, hoitakse väärtesemeid kotis ja võetakse neid võimalikult vähe välja. Turvalisuse kaalutlusel on jäetud väärisesemed (sh passid, raha, ehted) hotellitoas paiknevasse seifi. Mainiti, et madala profiili hoidmine aitab vältida liigset tähelepanu, mis annab võimaluse rahulikult oma asja ajada. Näiteks reisides moslemiriikidesse tuleks riietuda naistel katvamalt.

Üks intervjuueeritav ütles järgnevat: *„Ma pole kunagi loobunud reisist. Kui sihtkohas on rahutused või muu selline jama, siis pigem hoian nendest tänavatest eemale. Möllu sisse pildistama ei lähe. Samuti olen austanud kohaliku kultuuri ning kui enda tegevus võib tekitada kohalikes pahameelt, siis olen seda vältinud ja hoidnud ennast eemale. Loomulikult ootan, et maa mida ma külastan, pakuks mulle turvalisust. Samas, on ka inimese enda lollus, kui ta tühjaks varastatakse. Kantakse kalleid asju ja sularaha kaasas.“*

Ükski intervjueeritav ei olnud oma reisi ära jätnud ebaturvalisuse pärast. Toodi välja, et mõnda sihtkohta on küll välistatud näiteks Egiptus või Türgi ning hetkel ei reisiks intervjueeritavad Ukrainasse. Reisiplaneerimisel on arvestatud ka ilmastikuoludega näiteks sesoonsusest tingitud tormide ja üleujutustega.

Üks intervjueeritav ütles konkreetselt: „*Ühtegi reisi pole ära jätnud. Kahel korral olen lennanud Taisse, kaasas hoiatus Eesti riigilt, et seal on ebaturvaline.*“

Uuringus selgus, et välismaal hätta jäädes pöörduakse kõigepealt kas politsei või hotelli vastuvõtutöötaja poole. Eeldatakse, et välismaal olles oskab politsei aidata ja kaitsta ning valdab inglise keelt. Kuigi turvalisus oli intervjueeritavate arvates olulisel kohal sihtkoha valikul ei olnud ükski vastaja turvakaalutlustel oma reisi ära jätnud.

## 4 Järeldused ja arutelu

Magistritöö uurimisküsimuseks on, milline roll on turvalisusel külastuselamuse kujunemisel ning kuidas turistide turvalisust tagada. Töö eesmärgiks on teha ettepanekuid politseitöö efektiivsemaks muutmiseks turismi turvalisuse kontekstis ning teha ettepanekuid, mida saaks turist ise teha, et tema reis oleks turvalisem.

Kvantitatiivse uuringu käigus küsitleti Politsei- ja Piirivalveameti Põhja prefektuuri ametnikke. Uuriti, milline on nende roll turvalisuse loomisel turismisihtkohas ja turistide teenindamisel ning millised on peamised kokkupuutekohad välituristidega. Eesmärgiks oli välja selgitada, milline on politseiametniku roll turvalisuse kujundamisel. Kvalitatiivses uuringus selgitati välja, millised on tihti reisivate inimeste peamised kokkupuuted politseiga välismaal ning kuidas mõjutab turvalisus nende reisikäitumist.

Politsei- ja Piirivalveameti põhiülesanneteks on Euroopa välispiiri tagamine; kodakondsuse määramine, dokumentide väljastamine; turvalisus ja avalik kord riigi sees ning kuritegude menetlemine ja ennetamine (Politsei- ja Piirivalveameti organisatsioonist 2013). Turvalisus ja julgeolek on olulised tegurid turismi arendamiseks sihtkohas, regioonis või riigis. Sellepärast ei saa alahinnata politsei olulisust turismi arengus.

Rahu ja turvalisus on vajalikud sihtkoha edukaks toimimiseks (Cavlek 2002). Blanke ja Chiesa (2013) leidsid, et turvalisus on selgelt seotud sissetuleva turismiga. Turismis on oluline turistide ja nende vara turvalisus, kuid samuti sisaldab see ka nende võimet orienteeruda võõras kohas, mõista kohalikku märkide süsteemi, kombeid ning mitte vähem oluline ei ole turvaliselt osta ja tarbida teenuseid. Kvalitatiivses uuringus selgus samuti, et turvalisus on oluline, kui valitakse sihtkohta, aga samas ei olnud ükski vastajatest jätnud reisi ära turvalisuse kaalutlustel.

Johnny ja Jordan (2007) väidavad, et turistid sattuvad St Lucias suurema tõenäosusega varavastasekuriteo ohvriks kui isikuvastasekuriteo ohvriks. Läbiviidud kvantitatiivses uuringus selgus samuti, et kõige enam pannakse välituristide vastu toime varavastaseid kuritegusid, eeskätt vargusi. Batra (2008) väitel on turistid väljakutsuvad sihtmärgid,

kuna nad kannavad tihti kaasas palju raha, samuti on neil kaasas väärtuslikud esemed nagu kaamerad, telefonid ja krediitkaardid. Kvantitatiivsest uuringust selgus, et peamiselt varastatakse mobiile ja rahakotte ning toimivad vargused autodest. Lisaks toodi välja varavastaseid süütegusid väheväärtusliku asja ja varalise õiguse vastu. Intervjuudes mainiti samuti, et välismaal on kogetud ainult varavastaseid süütegusid.

Antud probleemi eest on politseiametnikud turiste hoiatanud: on soovitatud turistidel asju järelvalveta mitte jätta, on hoiatatud taskuvaraste eest ning asjade autos nähtaval kohal hoidmise ohtude eest. Antud probleemi puhul on kõige olulisem see, et turist ise valvab oma vara ning ei tekita võimalusi selle varastamiseks. Turist peab jälgima, kus ta liigub ning kellega ta suhtleb. Autodest varguse vältimiseks tuleks kasutada järelvalvega parklaid, kus on tagatud ööpäevaringne valve.

Kaasas ei tohi kanda kogu oma raha ja reisidokumente ning suuremad sisseostud tuleks teha reisi viimasel päeval enne ärasõitu. Läbiviidud intervjuudest selgus samuti, et varguse ohvriks sattumise vältimiseks tuleb riietuda tavaliselt, mitte tõmmata tähelepanu kallite brändidega, väärtesemeid ja sularaha ei tasu kaasas kanda, pimedal ajal tuleks pikemad vahemaad läbida taksoga või rendiautoga ning öösel mitte liikuda üksi.

Antud probleemi üheks lahenduseks nagu tuli välja ka intervjuudes, on võimalus kasutada hotellides, kas siis hotellitubades või vastuvõttudes asuvaid seife, mis tagaks näiteks varguse ohvriks langedes hoiustatud dokumentide ja raha säilimise. Selline käitumine aitaks välistada olukordi, kus peab hakkama välismaal viibides välisesinduste kaudu uusi dokumente taotlema.

Batra (2008) tõi välja, et turistid pöörduvad väiksema tõenäosusega politsei poole, kuna see on ebamugav ja nõuab aega. Kui turistid pöörduvad politseisse, on nad väiksema tõenäosusega võimelised tuvastama varast. Samuti pole turistid tõenäoliselt võimelised tulema tagasi, kui varas on kohtu ees. Läbiviidud uuringutest selgus samuti, et peamine probleem turistidega seotud sündmuste lahendamisel on ajaline faktor. Ajaline faktor tähendab seda, et välisturist viibib Eestis teatud aja ning sündmuste menetlemine nõuab tavaliselt kauem aega kui turist viibib Eestis. Olles välismaal ei pöördu



intervjueeritavad vähem oluliste varguste puhul politsei poole samal põhjusel, see nõuab palju aega ja ilmselt ei saada varastatud asja tagasi.

Siinkohal võikski olla lahenduseks turismipolitsei loomine Eestis nagu eelpool Sri Lanka näites väljatoodud. Eesmärk peaks olema protsesside kiirendamine, mille tagab kiirem ligipääs immigratsiooni andmetele ja tollideklaratsioonidele. Samuti tuleks turismipolitseile tagada kiirem ühendus välituristi elukohamaa saatkonnaga, konsulaadiga või reisibürooga.

Lisaks ajalisele faktorile on välituristidega seotud sündmuste lahendamisel probleemiks võõrkeeleoskus. Intervjuudest selgus, et välismaal olles eeldatakse, et politseinik valdab vähemalt inglise keelt. Antud probleemi lahenduseks võib kasutada kas tõlki või suunata ametnikud keelekursustele. Keelekursused oleksid ainult sellisel juhul otstarbekad, kui mingit konkreetset keelt kõnelevate välituristide arv suureneks.

George (2003) leidis, et kuritegude eest hirmu vähendamiseks tuleks jagada välituristidele brošüüre, mis neid ohtudest informeeriks. Kvantitatiivsest uuringust selgus, et politsei on koostöös saatkondadega informeerivaid trükiseid välja andnud, aga nende kasutegur on peaaegu olematu. Intervjuudest selgus, et peamiselt otsitakse informatsiooni internetist erinevatest reisifoorumitest ning ka Eesti Välisministeeriumi kodulehelt ja sõprade käest. Informatsiooni otsimine teistest kanalitest võib olla ka põhjuseks, miks ei ole välja antud brošüürid loodetud kasu toonud.

Ühe võimalusena välituristide informeerimiseks võiks kasutada internetis erinevaid rahvusvahelisi reisifoorumeid või sotsiaalmeediat, kus võiks olla informatsiooni ja hoiatusi peamiste ohtude eest erinevates keeltes. Paljudes majutusettevõtetes on tubades telekates infokanalid, milles tutvustatakse majutusettevõtte ja sihtkoha võimalusi. Antud kanali kaudu võiks samuti jagada informatsiooni välituristidele võimalike ohtude kohta. Samas ei tohi jagatud informatsioon olla selline, et enne reisile minekut paneks see välituristi olukorda, kus ta võib kaaluda reisirist loobumist. Informatsioon peaks seega olema objektiivne ja mitte meedia poolt võimendatud nagu mainiti ka intervjuudes ning samuti peaksid olema toodud ka lahendused, kuidas ohu korral käituda ja kelle poole pöörduda.

Myhill ja Bradford (2012) leiavad, et otsesed kokkupuuted politsei ja avalikkuse vahel võivad mõjutada seda, milline on avalikkuse usaldus politsei vastu. Dietz (1997) toob välja, et kodanike taju politseiteenuse kvaliteedi suhtes muutub madalamaks, mida kaugemale reisitakse kodust. Intervjuudes selgus, et välismaal ei pöörduta politsei poole, kuna puudub usaldus. Usalduse puudumise põhjuseks oli asjaolu, et politsei oli varem sündmuse mitterahuldavalt lahendanud.

Uuringust selgus, et turismipiirkondades pole politseipatrullide kohalolek piisav, põhjuseks toodi isikkoosseisu vähesust. Olukord on hetkel puudulik, patrullid on enamasti suuremates linnades. Uuringus toodi välja, et patrullimiseks ei jätku ressursi, suurematest keskustest käiakse kaugemal ainult väljakutseid teenindamas. Turistide intervjuudes toodi välja asjaolu, et eeldatakse politsei abi kättesaadavust igal ajal, seega peaks turismipiirkondades olema patrulle, kelle poole saaks turist oma muredega pöörduda. Antud olukorra lahendus saab olla patrullkoosseisude suurendamine või turismipolitsei, kes tegutseb turismipiirkondades. Teooria osas selgus, et turismipolitsei üks peamisi ülesandeid erinevates riikides, on turismipiirkondades patrullimine.

Politseisse mittepöördumise põhjuseks töid intervjuueeritavad välja ajalise kulu ning umbusalduse politsei vastu. Välituristi usalduse saamiseks peaks iga sündmuse lahendama tulemuslikult ning jätma positiivse mulje politseitööst. Boakye (2012) tõi välja, et turisti turvalisuse taju põhineb kolmel teguril – privaatsus, korralikkus ja professionaalsus. Tuleb vältida sellist olukorda, kus politsei on passiivne, alavääristab sündmuse tagajärge ja selle olulisust välituristi jaoks. Iga sündmus tule lahendada kvaliteetselt.

Kvantitatiivses uuringus mainiti, et kõige enam puututakse välituristidega kokku Tallinna vanalinnas, kuna seal asuvad paljud meelelahutusasutused ning need paiknevad üksteisele suhteliselt lähestikku. Peamised välituristide poolt tehtavad süüteod on alkoholi tarbimine avalikkus kohas, avalikku kohta joobunud olekus ilmumine ja kehalised väärkohtlemised. Antud probleemi lahendamiseks tuleks politseil teha koostööd meelelahutusasutuste omanike ja haldajatega.

Savitski (2013) toob välja, et meelelahutusasutuste lahtiolekuaegasid ühe tunni võrra vähendades, väheneb vägivaldsete kuritegude arv ligi 20%. Samuti on vanalinna baaride

ja pubide ümbrus piirkond, kuhu tuleb välja panna kõige rohkem patrulle. Lisaks oli mainitud seda, et iga 75 inimese kohta võiks baaris olla vähemalt üks turvamees, kes kannab erksa turvavestiga riietust. Pärast kella 23:00 võivad meelelahutus kohas viibida ainult täisealised isikud ning ukse juures peaks olema turvatöötaja, kes liiga joores isikuid sisse ei lase ning jälgib ka ettevõtte esisel territooriumil olevat avalikku korda.

Tang (2011) tõi välja, et turistide arvu vähendamine kuritegevuse vähendamise eesmärgil ei ole ideaalne strateegia. Sellistel juhtudel soovitas tema suurendada politsei patrullide arvu ja sagedust kriminogeensetes piirkondades. Magistrant on samuti seisukohal, et turistide arvu vähendamine Tallinna vanalinnas baaride ja pubide varasema sulgemise kaudu ei ole jätkusuutlik lahendus, see muudaks konkurentsitingimusi ning probleem võib liikuda sinna, kus on meelelahutusasutused kauem avatud. Uuringus toodi välja, et politseiametnike arvu suurendamise võimalus on piiratud, kuna selleks ei jätku ressursi.

Ferreira (1999) väitis, et turistide turvalisus ei ole ainult politsei vastutus. Magistrant on antud väitega nõus ning leiab samuti, et lisaks politseile peavad ka turismiettevõtjad vastutama klientide turvalisuse ja teenuse ning toote tarbimise turvalisuse eest. Siinkohal tulekski lähtuda eelnevalt mainitud aspektist, mida rohkem on ettevõttes kliente, seda rohkem peab olema neil turvatöötajaid ning turvatöötajad peavad jälgima avaliku korda ka ettevõtte esisel territooriumil. Selline lähenemine aitaks kompenseerida politseiametnike, eeskätt patrullide vähesust, Tallinna vanalinnas. Lisaks peab turist ise vastutustundlikult käituma.

Süütegudest panevad kõige enam turistid toime alkohoolse joogi tarbimist avalikus kohas või avalikku kohta joobnud olekus ilmumist, millega solvatakse inimväärikust ja ühiskondlikku moraalitunnet. Alkohooliseadus § 40 sätestab piirangud alkohoolse joogi jaemüügile. Alkohoolset joogi kaasamüük on keelatud kella 22.00-st kuni 10:00-ni. Samuti on seaduses toodud välja kohad, kus alkohoolse joogi jaemüük kohapeal tarbimiseks ei ole ajaliselt piiratud. (Alkohooliseadus 2014) Meelelahutusasutuste lahtioleku aja piiramise alternatiivina näeb autor kohapeal tarbimiseks mõeldud alkoholimüügi ajalist piiramist. See tähendaks seda, et meelelahutusasutus lõpetakse alkohoolsete jookide müümise näiteks üks tund enne sulgemist.

Teine oluline süütegu, mida turistid toime panevad, on kehaline väärkohtlemine (kaklused). Selle üheks põhjuseks võib pidada alkoholi liigtarbimisest põhjustatud tülisid. Quigley ja Leonard (2006) toovad välja, et agressioon ja vägivaldne käitumine kaasneb tihti alkoholi tarbimisega. Erinevad uuringud, milles on võrreldud vägivaldseid sündmusi, on näidanud, et vägivaldsete kallaletungide puhul on isikud tarvitanud alkoholi 24%-st kuni 82%-ni juhtudel. Lisaks näitavad katsed järjekindlalt, et isikud, kes on tarbinud alkohoolseid jooke käituvad agressiivsemalt ja füüsiliselt vägivaldsemad.

Antud probleemi lahendus peaks samuti olema politsei koostöö ettevõtjatega. Selleks võiks olla eelpool mainitud alkoholimüügi piiramine kellaajaliselt meelelahutusasutustes. Turvamehed ja alkoholi müüvad isikud peaksid jälgima seda, et liiga purjus inimesed ei saaks rohkem juua ega alkohoolseid jooke osta. Samuti on sellistel isikutel, kes on liiga palju joonud ja ei taju enam enda ümber toimuvat, suurem tõenäosus sattuda varguse või röövimise ohvriks ning vajadusel tuleks need toimetada kainenema.

Väljaspool Tallinna on politseiametnike peamiseks kokkupuutekohaks turistidega põhitrassid Tallinn-Narva ning Tallinn-Tartu ning peamiseks kokkupuute põhjusteks on välituristide poolsed liiklusrikkumised – eeskätt piirkiiruse ületamine. Intervjuudes selgus samuti, et isikute peamised kokkupuuted politseiga välismaal olles leiavad aset liiklusjärelvalve käigus.

Antud probleemi lahendamiseks võiks politsei suurendada järelvalvet. Järelevalve suurendamine patrullide arvu suurendamise kaudu põhitrassidel liiklusjärelvalve eesmärgil on ilmselt ebaratsionaalne, kuna selle all kannataks üldine avalik kord. Samas, kui paigutada liikluskaamerad ning kohaldada kirjaliku hoiatamismenetlust välituristi suhtes, on trahvi sissenõudmine keeruline. See tuleneb asjaolust nagu uuringus ka välja toodi, et väärteo puhul ei saa paluda välisriigist ametiabi ning ei ole teada, kellele trahv määrata ja kuhu adresseerida.

37 politseinikust vastajast oli arvamusel, et Eestis ei ole turismipolitseid vaja. Peamine ülesanne, mis politseiametnikul turisti külastuselamuse kujundamisel peaks olema, on avaliku korra tagamine, informatsiooni jagamine ja turistide suunamine,

turismipiirkonnas patrullimine ja turistide kaebuste ja avaldustega tegelemine. Lisaks tuleks tegeleda turistide vastu suunatud latentse kuritegevuse väljaselgitamisega ja toimepanijate tabamisega. Turismipolitsei vajalikust ei pruugi osata hinnata kohalik elanike ega ka politseiametnik.

Tulemused kattuvad maailmas levinud arusaamadega politsei rollist turismis, milleks on turismipiirkondades patrullimine, turistidele informatsiooni jagamine, turistide abistamine, turistide kaebuste registreerimine, jälgida ja hoida ära valede hindade kasutamist (kelmused) ja turistide turvalisuse tagamine. Samas näeb töö autor vajalikust turismipolitsei järgi, kuna politsei ressursid on piiratud ning politseiametniku peamine eesmärk ei ole välituristide teenindamine, vaid avaliku korra tagamine. Turisti külustuselamuse parendamiseks peaks olema turismipolitsei, kelle ülesannete hulka kuuluks välituristide turvalisuse tagamine kõrgema kuritegevusega piirkondades, samuti välituristidega seotud sündmuste menetlemine ning lahendamine.

Uurimisküsimuseks on, milline on turvalisuse roll külustuselamuse kujunemisel ning kuidas turistide turvalisust tagada. Selgus, et turvalisus omab rolli, aga samas ei ole ükski intervjueritav turvalisuse kaalutlusel loobunud peamistest tegevustest sihtkohas. Turvalisus hakkab mängima suuremat rolli külustuselamuse kujunemisel alles siis, kui on realselt toimunud mõni vahejuhtum. Kvalitatiivses intervjuudest selgus seega, et reaalne risk oli vastajate jaoks olulisem külustuselamuse kujunemisel kui tajutud risk. Lisaks selgus, et intervjueritavad ei ole turvalisuse kaalutlusel loobunud reisimisest teatud sihtkohtadesse. Kvantitatiivses uuringus selgus, et politseiametnike peamine ülesanne turismipiirkondades peaks olema avaliku korra tagamine.

Analüüsidest tulemusi selgus, et politseiametnikel on oluline roll välituristi turvalisel külustuselamusel ning samuti omab olulist rolli ka turisti enda käitumine. Turistid ei tohiks käituda liiga riskantselt ega tõmmata endale liigset tähelepanu, mis võib suurendada nende kuriteoohvriks langemise tõenäosust. Turismipolitsei nagu seda on teistes riikides, aitaks kiirendada välituristide vastu suunatud või nende poolt teostatud süütegude lahendamist ning aitaks tagada positiivse külustuselamuse turismisihtkohas.

## KOKKUVÕTE

Turvalisus on oluline kontseptsioon ühiskonnas, mis mõjutab turismisihtkoha konkurentsivõimet. Turvalisus mõjutab turistide sihtkoha valikutegemise protsessi. Turismi ja kuritegevuse vahel on kaks vastandlikku seost, esiteks on kuritegevusel negatiivne mõju turismi nõudlusele ja majandusele ning teiseks kasvatab turism kuritegevust. Turismi mõju sihtkohale võib olla kahepoolne, esiteks tekitab see majanduslikku kasvu, teiselt poolt omab see aga negatiivset sotsiaalset mõju. Kuritegevuse roll turisminõudluses on suurenenud poliitilise ja religioosse ebastabiilsuse ajal.

Magistritöö uurimisküsimuseks on, milline on turvalisuse roll külastuselamuse kujunemisel ja kuidas tagada turistide turvalisus. Läbiviidud uuringust selgus, et turvalisus omab rolli külastuselamuse kujunemisel, aga samas ei ole ükski intervjuueeritav turvalisuse kaalutlusel loobunud peamistest tegevustest sihtkohas. Turvalisus hakkab mängima suuremat rolli külastuselamuse kujunemisel alles siis, kui on reaalselt toimunud mõni vahejuhtum. Intervjuudest selgus, et reaalne risk oli vastajate jaoks olulisem külastuselamuse kujunemisel kui tajutud risk. Lisaks selgus, et intervjuueeritavad ei ole turvalisuse kaalutlusel loobunud reisimisest konkreetsetesse sihtkohtadesse. Küsitluses selgus, et politseiametnike peamine ülesanne turismipiirkondades peaks olema avaliku korra tagamine ning peamiselt puututakse välituristidega kokku, kui nende vastu on toime pandud mõni süütegu.

Käesoleva magistritöö eesmärk on teha ettepanekuid politsei töö efektiivsemaks muutmiseks turisti turvalisuse kontekstis ning teha ettepanekuid, mida saaks turist ise teha, et reis oleks turvalisem. Selleks selgitati välja politseiametniku roll turvalisuse loomisel turismisihtkohas, politseiametnike kokkupuutekohad turistidega ja teenindusvalmidus, milliseid keeli politseinikud valdavad ning kuidas nad reageerivad probleemsetes olukordadele turistidega. Samuti uuriti seda, kuidas politseinikud hindavad oma kohalolekut turismipiirkondades ning võimekust sealseid probleeme lahendada.

Töös jõuti järeldusele, et peamised kohad, kus politseinikud puutuvad oma töös kokku välituristidega on Tallinna vanalinn, Tallinna reisisadam, Tallinna kesklinn ning

põhitrassid. Tallinna vanalinnas puutuvad politseinikud välisturistidega kõige enam kokku, kuna seal asuvad paljud meelelahutusasutused ning need paiknevad üksteisele lähestikku. Süütegudest panevad kõige enam turistid toime alkohoolse joogi tarbimist avalikus kohas või avalikku kohta joojate olekus ilmumist, millega solvatakse inimväärikust ja ühiskondlikku moraalitunnet. Teine oluline süütegu, mida turistid toime panevad on kehaline väärkohtlemine (kakkused). Selle üheks põhjuseks võib pidada alkoholi liigtarbimisest põhjustatud tülisid.

Mõlemale süüteole võiks lahenduseks olla alkoholi müügi piiramine kellaajaliselt meelelahutusasutustes. Samuti peaksid turvamehed ja alkoholi müüvad isikud jälgima seda, et liiga purjus inimesed ei saaks rohkem juua ega alkohoolseid jooke osta. Sellistel isikutel, kes on liiga palju joonud ja ei taju enam enda ümber toimuvat on suurem tõenäosus sattuda varguse või röövimise ohvriks.

Turistidel on suurem tõenäosus sattuda varavastase süüteoohvriks, kui teistel isikutel. Peamiselt varastatakse mobiile ja rahakotte ning palju on vargusi autodest. Lisaks pannakse toime varavastaseid süütegusid väheväärtusliku asja ja varalise õiguse vastu. Antud probleemi eest on politseiametnikud turiste hoiatanud, on soovitatud turistidel asju järelvalveta mitte jätta, on hoiatatud taskuvaraste eest ning asjade autos nähtaval kohal hoidmise ohtude eest. Intervjueeritavad olid samuti arvamusel, et välismaal olles tuleb ise käituda mitte silmapaistvalt ning tagada oma asjade turvalisus, hoides väärisesemeid ja dokumente võimaluse korral hotellis seifis.

Intervjuudes toodi välja, et politsei poole välismaal ei pöördata, kuna puudub usaldus, mis tuleneb sellest, et varasemalt ei ole suutnud politsei välisriigis viibides varastatud asju leida ja tagastada. Kvantitatiivses uuringus toodi välja, et turismipiirkondades pole politseipatrullide kohalolek piisav, põhjuseks on isikkoosseisu vähesus. Olukord on hetkel puudulik, patrullid on enamasti suuremates linnades. Hetkel on olukord selline, et käiakse suurematest keskustest kaugemal ainult väljakutseid teenindamas ning turismipiirkondades patrullimiseks ei jätku ressursi.

Politsei peamine roll turismis peaks olema avaliku korra tagamine. 37 politseinikest vastajat 62-st oli arvamusel, et Eestis ei ole turismpolitseid vaja. Peamine ülesanne, mis politseiametnikul turisti külastuselamuse kujundamisel peaks olema, on avaliku korra

tagamine, informatsiooni jagamine ja turistide suunamine, turismipiirkonnas patrullimine ja turistide kaebuste ja avaldustega tegelemine. Lisaks tuleks tegeleda turistide vastu suunatud latentse kuritegevuse väljaselgitamisega ja toimepanijate tabamisega.

Käesolev magistritöö keskendus sihtkoha turvalisuse rollile külastuselamuse kujunemisel. Teoreetilises osas toodi välja turvalisuse olulisus turismis, turistide kokkupuuted kuritegevusega ning näiteid politsei rollist turvalisuse tagamisel ja teenindamisel maailmas. Kvantitatiivses uuringus uuriti Põhja prefektuuri politseiametnike kokkupuuteid välituristidega ning kvalitatiivses uuringus tihti reisivate isikute kokkupuuted politseiga välismaal ja turvalisuse olulisus külastuselamuse kujunemisel.

Antud teemat tuleks veel uurida, põhjuseks on asjaolu, et turvalisust on võimalik luua ainult siis, kui kõik osapooled töötavad koos sellel eesmärgil nagu selgus ka töös. Võiks uurida, milliseid meetmeid rakendavad turismiettevõtjad, et nende klientide turvalisus oleks tagatud sihtkohas. Samuti võiks uurida, milliseid meetmeid kasutavad välituristid, kui nad reisivad Eestisse, et mitte langeda süütegude ohvriks, millised on nende kokkupuuted ja ootused politseile. Lisaks saaks veel selgitada, kuidas hindavad erinevad osapooled politsei võimekust turismisihtkohas turvalisuse tagamisel.



## KASUTATUD KIRJANDUS

**Ahven, A., Klopets, U., Kruusmaa, K.-C., Leps, A., Lindsalu, P., Salla, J., Surva, L., Sööt, M.** 2013. Kuritegevus Eestis 2012, Tallinn.

**Ajagunna, I.** 2006. Crime and harassment in Jamaica: consequences for sustainability of the tourism industry. – *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 18 (3), pp. 253-259.

**Baker, D., Hyde, M.** 2011. Police have customers too. – *Police Practice and Research: An International Journal*, Vol. 12 (2), pp. 148-162.

**Ball, D. J., Machin, N.** 2006. Foreign Travel and the Risk of Harm. *International Journal of Injury Control and Safety Promotion*, Vol. 13 (2), pp. 107-115.

**Barker, M., Page, S. J.** 2002. Visitor safety in urban tourism environments: the case of Auckland, New Zealand. – *Cities*, Vol. 19 (4), pp. 273-282.

**Batra, A.** 2008. Foreign Tourist's Perception Towards Personal Safety And Potential Crime While Visiting Bangkok. – *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol 19 (1), pp. 89-101.

**Biagi, B., Detotto, C.** 2012. Crime as Tourism Externality. – *Regional Studies*, pp. 1-17.

**Blanke, J., Chiesa, T.** 2013. The Travel ja Tourism Competitiveness Report 2013. Reducing Barriers to Economic Growth and Job Creation. World Economic Forum.

**Boakye, K. A.** 2010. Studying Tourists' Suitability as Crime Targets. – *Annals of Tourism Research*, Vol. 37 (3), pp. 727-743.

**Boakye, K. A.** 2012. Tourist's views on safety and vulnerability. A study of some selected towns in Ghana. – *Tourism Management*, Vol. 33, pp- 327-333.

**Brunt, P., Mawby, R., Hambly, Z.** 2000. Tourist Victimization and the Fear of Crime on Holiday. – *Tourism Management*. Vol 21 (4), pp. 417-424.

**Cavlek, N.** 2002. Tour operators and destination safety. – *Annals of Tourism Research*, Vol. 29 (2), pp. 478-496.

**Crotts, J. C.** 2003. Theoretical perspectives on tourist criminal victimization. – *Journal of Tourism Studies*, Vol. 14, pp. 92-98.

**Dietz, A. S.** 1997. Evaluating community policing: quality police service and fear of crime. – *Policing: An International Journal of Police Strategies ja Management*, Vol. 20 (1), pp. 83-100.

**Dwyer, L., Kim, C.** 2003. Destination Competitiveness: Determinants and Indicators. – *Current Issues in Tourism*, Vol. 6(5), pp. 369-414.

**Ferreira, S. L.** 1999. Crime: A threat to tourism in South Africa. – *Tourism Geographies: An International Journal of Tourism Space, Place and Environment*, Vol. 1 (3), pp. 314-324.

**Ferreira, S. L., Harmse, A. C.** 2000. Crime and Tourism in South Africa: International Tourists Perception and Risk. – *South African Geographical Journal*, Vol. 82 (2), pp. 80-85.

**Fuchs, G., Reichel, A.** 2006. Tourist Destination Risk Perception: The Case of Israel. – *Journal of Hospitality ja Leisure Marketing*, Vol. 14 (2), pp. 83-108.

**George, R.** 2003. Tourist's perceptions of safety and security while visiting Cape Town. – *Tourism Management*, Vol. 24 (5), pp. 575-585.

**Hall, C. M., Timothy, D. J., Duval, D. T.** 2004. Security and Tourism: Towards a New Understanding? – *Journal of Travel ja Tourism Marketing*, Vol. 15 (2-3), pp. 1-18.

**Harper, D. W.** 2001. Comparing Tourists Crime Victimization. – *Annals of Tourism Research*, Vol. 28 (4), pp. 1053-1056.

**Johnny, L., Jordan, L.-A.** 2007. Tourism and Crime in the Caribbean: A case study of St Lucia. – *Annals of Leisure Research*, Vol. 10 (3-4), pp. 475-497.

- Karagiannis, N., Madjd-Sadjadi, Z.** 2012. Crime, criminal activity and tourism performance: issues from the Caribbean. – *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, Vol. 4 (1), pp. 73-90.
- Lepp, A., Gibson, H.** 2003. Tourist Roles, Percieved Risk and International Tourism. – *Annals of Tourism Research*, Vol. 30 (3), pp. 606-624.
- Levantis, T., Gani, A.** 2000. Tourism demand and the nuisance of crime. – *International Journal of Social Economics*. Vol. 27 (7,8,9,10), pp. 959-967.
- Lin, M.-J.** 2009. More police, less crime: Evidence from US state data. – *International Review of Law and Economics*, Vol. 29 (2), pp. 73-80.
- Michalko, G.** 2008. Tourism Eclipsed by Crime. – *Journal of Travel ja Tourism Marketing*, Vol. 15 (2-3), pp. 159-172.
- Myhill, A., Bradford, B.** 2012. Can police enhance public confidence by improving quality of service? Results from two surveys in England and Wales. – *Policing and Society*, Vol. 22 (4), pp. 397-425.
- Pelfrey, W. V.** 1998. Tourism and crime: A preliminary assessment of the relationship of crime to the number of visitors at selected sites. – *International Journal of Comparative and Applied Criminal Justice*, Vol. 22 (2), pp. 293-304.
- Pfarr, C., Hosie, P. J.** 2008. Crisis Management in Tourism. – *Journal of Travel ja Tourism Marketing*, Vol. 23 (2-4), pp. 249-264.
- Quigley, B. M., Leonard, K. E.** 2006. Alcohol expectancies and intoxicated aggression. – *Aggression and Violent Behavior*, Vol. 11(5), pp. 484-496.
- Ryan, C.** 1993. Crime, Violence, Terrorism and Tourism. An Accidental or Intrinsic Relationship? – *Tourism Management*, Vol. 14, pp. 173-183.
- Savitski, R.** 2013. Tallinna vanalinna avaliku korra probleemid ja nende võimalikud lahendused. Muraste: Sisekaitseakadeemia.

**Seabra, C., Dolnicar, S., Abrantes, J. L., Kastenholz, E.** 2013. Heterogeneity in Risk and Safety Perceptions of International Tourists. – *Tourism Management*, Vol. 36, pp. 502-510.

**Shin, Y.-S.** 2005. Safety, Security and Peace Tourism: The Case of the DMZ Area. – *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, Vol. 10, pp. 411-426.

**Slevitch, L., Sharma, A.** 2008. Management of Perceived Risk in the Context of Destination Choice. – *International Journal of Hospitality ja Tourism Administration*, Vol. 9 (1), pp. 85-103.

**Tang, C. F.** 2011. An exploration of dynamic relationship between tourist arrivals, inflation, unemployment and crime rates in Malaysia. – *International Journal of Social Economics*. Vol. 38 (1), pp. 50-69.

**Tran, X. V., Bridges, F. S.** 2009. Tourism and Crime in European Nations. – *e-Review of Tourism Research*, Vol. 7(3), pp. 52-67.

**Walker, L., Page, S. J.** 2007. The Visitor Experience of Crime: The Case of Central Scotland. – *Current Issues in Tourism*, Vol. 10 (6), pp. 505-542.

**Wentz, E. A., Schlimgen, K. A.** 2012. Citizens' perceptions of police service and police response to community concerns. – *Journal of Crime and Justice*. Vol. 35 (1), pp. 114-133.

**Worrall, J. L., Kovandzic, T. V.** 2010. Police levels and crime rates: An instrumental variables approach. – *Social Science Research*, Vol. 39 (3), pp. 506-516.

### **Internetiallikad**

Alkoholiseadus.

Riigi

Teataja.

[<https://www.riigiteataja.ee/akt/110072013002?leiaKehtiv>] 15.05.2014.

**Clarke, S.** 2013. Holiday Destination Decision Making Factors. CNN Press Room. [<http://cnnpressroom.blogs.cnn.com/2013/04/25/cnns-global-tourism-research-depicts-the-reality-for-todays-travellers/>] 13.01.2014.

Eesti Riiklik Turismiarengukava 2014-2020. Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.

[<https://www.riigiteataja.ee/aktilisa/3191/1201/3015/lisa.pdf#>] 22.02.2014.

Egiptuse reisiinfo. Välisministeeriumi koduleht. [<http://www.vm.ee/?q=node/5783>] 11.05.2014.

GoAdventure tühistab Egiptuse reise alates 53ärgmisest nädalast. Eesti Rahvusringhääling. [<http://uudised.err.ee/v/valismaa/58df60f4-cd14-4e24-9b6b-1cefd361fd16>] 11.05.2014.

Google maps. [<https://www.google.ee/maps/mm?authuser=0jahl=et>] 11.05.2014.

India tourist visits down 25% following fatal Delhi gang rape. The Guardian. [<http://www.theguardian.com/world/2013/mar/31/india-tourist-visits-down-delhi-gang-rape>] 11.05.2014.

Kust leida abi? Läti ametlik turismiportaal. [<http://www.latvia.travel/et/kust-leida-abi>] 14.01.2014.

Politsei ja piirivalve seadus. Riigi Teataja. [<https://www.riigiteataja.ee/akt/102072013018?leiaKehtiv>] 16.03.2014

Politsei- ja Piirivalveameti organisatsioonist. Politsei- ja Piirivalveamet koduleht. [<http://politsei.ee/et/organisatsioon/politsei-ja-piirivalveamet/>] 07.12.2013.

Russian annexation to have devastating impact on Crimea's tourism. eTN Global Travel Industry News. [<http://www.eturbonews.com/44605/russian-annexation-have-devastating-impact-crimeas-tourism>] 14.05.2014.

Russian Travel Operators Say Tourism Affected By Ukraine Crisis. The Moscow Times. [<http://www.themoscowtimes.com/business/article/russian-travel-operators-say-tourism-affected-by-ukraine-crisis/499564.html>] 14.05.2014.

Security. Ministry of Tourism – Kenya. [<http://www.tourism.go.ke/ministry.nsf/pages/security>] 09.10.2013 .

Tourism police department profile. The Hashemite kingdom of Jordan. Public security directorate. Tourism police department. [[http://www.tourist-police.psd.gov.jo/en/index.php?option=com\\_content&task=view&id=213&Itemid=326](http://www.tourist-police.psd.gov.jo/en/index.php?option=com_content&task=view&id=213&Itemid=326)] 26.09.2013.

Tourist Police Sri Lanka. Sri Lanka Police. [<http://www.police.lk/index.php/tourist-police>] 26.09.2013.

Tourist Police. [<http://www.nepalpolice.gov.np/tourist-police.html>] 26.09.2013.

**Traat, U.** Sissejuhatus kriminoloogiasse ja viktimoloogiasse. [[http://www.e-ope.ee/\\_download/euni\\_repository/file/965/%C3%95ppematerjalid.rar/%C3%95ppematerjalid/KV-I.ppt](http://www.e-ope.ee/_download/euni_repository/file/965/%C3%95ppematerjalid.rar/%C3%95ppematerjalid/KV-I.ppt)] 25.09.2013.

TU 121: Majutatud --- Aasta, Näitaja ning Kuu. Statistikaamet koduleht. [<http://pub.stat.ee/px-web.2001/Dialog/Saveshow.asp>] 22.02.2014.

# LISAD

## Lisa 1. Kannatanute kodakondsus 2011-2013, kes ei ela Eestis

Allikas: A. Ahven e-kiri 05.05.2014

### Kuriteos kannatanud, kelle elukoht on eeldatavalt väljaspool Eestit

(loetud on isikuid, kellel pole märgitud Eesti elukohta; sh need, kelle puhul pole elukohta üldse märgitud)

Ei ole näidatud kodakondsuseta isikuid ning Venemaa, Ukraina ja Valgevene kodanikke, kellest paljud võivad olla Eesti elanikud ka märkimata elukoha puhul

Näidatud aasta ei tarvitse alati tähendada kuriteo toimumise aastat, kuna kuritegu võis politseile teatavaks saada hiljem

Riik	2011	2012	2013
Afganistan			4
Alžeeria		1	
Ameerika Ühendriigid	18	19	28
Angola	1		
Argentina	1		1
Armeenia	7	6	8
Aserbaidžaan	1	4	2
Austraalia	26	7	21
Austria	16	17	10
Bangladesh	2		1
Belau	1		1
Belgia	9	13	4
Brasiilia	5	5	4
Briti Neitsisaared			1
Bulgaaria	5	13	6
Dominica			1
Ecuador			2
Egiptus	4	3	
Elevandiluurannik	1		
Filipiinid	1	2	
Ghana		1	
Gruusia	8	8	12
Hiina	2	10	12
Hispaania	19	15	14
Holland	19	28	15
Hollandi Antillid	5		
Horvaatia	1	6	
Iirimaa	6	5	4
Israael	4	6	6
India	3	16	7
Iraak		1	
Iraan			1
Itaalia	37	27	20
Jaapan	5	7	10
Kamerun	2	1	1

## Lisa 1 järg

Riik	2011	2012	2013
Kanada	7	5	1
Kasahstan	1	3	2
Korea RDV			2
Korea Vabariik	1	3	4
Kosovo		1	
Kreeka	2	3	2
Kõrgõzstan	1	1	1
Leedu	48	41	28
Liibanon		1	1
Luksemburg	2		1
Läti	73	82	57
Lõuna-Aafrika Vabariik		1	1
Madagaskar	1		
Makedoonia			1
Mehhiko		1	
Malaisia	1		
Malta	1		
Maroko	1		
Moldova	1	5	5
Nicaragua		1	
Nigeeria	1		
Norra	40	41	27
Pakistan		2	1
Peruu	1	1	2
Poola	30	29	36
Portugal	3	3	3
Prantsusmaa	21	25	27
Rootsi	61	49	47
Rumeenia	5	5	7
Saksamaa	99	108	105
Serbia	2	1	
Singapur		2	
Slovakkia	6	7	4
Sloveenia	1	2	2
Somaalia		1	1
Soome	561	577	548
Sudaan		3	
Suurbritannia	41	30	37
Süüria			1
Taani	19	16	10
Tadžikistan	2		
Tai		1	1
Tšehhi	4	3	7
Tuneesia			1
Türgi	9	12	10
USA Neitsisaared			1
Ungari	4	3	4



## Lisa 1 järg

Riik	2011	2012	2013
Uruguay	3	6	
Usbekistan	1	2	
Uus-Meremaa	4	3	2
Venezuela	1		
Vietnam		23	4
Šveits	10	9	16

## Lisa 2. Politseiametnike kokkupuuted välituristidega uuringu küsimustik

Tere, olen Tartu Ülikooli Turismigeograafia magistrant Karmo Kaasik. Hetkel viin läbi oma magistritöö raames uuringut, mille eesmärgiks on analüüsida politsei rolli turismisihtkoha turvalisuse tagamisel. Lisaks sooviksin hinnata politseinike teenindusvalmidust ja välja selgitada peamised kokkupuuted välituristidega Põhja prefektuuris. Selleks palun Teil vastata antud küsitlusele. Küsitluse vastamine on anonüümne.

1. Kui tihti puutute oma töös kokku välituristidega?
  - a. Paar korda aastas
  - b. Iga kuu
  - c. Iga nädal
  - d. Ei puutugi
2. Millal puutute kõige enam kokku välituristidega?
  - a. Kevad
  - b. Suvi
  - c. Sügis
  - d. Talv
  - e. Aasta jooksul ühtlaselt
3. Kus kohas olete patrullis olles kõige enam turistidega kokku puutunud (asukoht nt. Tallinn-Narva mnt, Maardu, Lahemaa jne)?
4. Millises rollis on turist olnud, kui Teie olete temaga kokku puutunud?
  - a. Kannatanu
  - b. Tunnistaja
  - c. Teo toimepanija
  - d. Muu
5. Milliste muredega on turistid Teie poole pöördunud? (nt. informatsiooni otsimine, avaldatuste tegemine, süüteost teatamine)
6. Kas teie olete pidanud menetlema turistide poolt tehtud süütegusid?
  - a. Jah
  - b. Ei
7. Millised on peamised väärted, mida turistid teevad?
8. Millised on peamised kuriteod, mida turistid teevad?
9. Kas teie olete pidanud menetlema süütegusid, mis on suunatud turistide vastu?
  - a. Jah
  - b. Ei
10. Millised on peamised turistide vastu suunatud väärted?
11. Millised on peamised turistide vastu suunatud kuriteod?
12. Milline on Teie arvates kõige suurem probleem, kui lahendate sündmusi seoses turistidega?

## Lisa 2 järg

13. Kas Teie olete jaganud turistidele infot selle kohta, kuidas on turvalisem liikuda ning millised kohti ja käitumist tuleks vältida (hoiatanud turiste kuritegevuse eest)?
  - a. Jah
  - b. Ei
14. Tooge palun näide, millist informatsiooni olete turistidele jaganud?
15. Kuidas hindate Teie politseipatrullide kohalolekut üldiselt turismipiirkondades?
  - a. Piisav
  - b. Rahuldav
  - c. Puudulik
16. Kas Teie olete läbinud koolitusi, mis on suunatud turistidega suhtlemisele (nt. koolitused erinevate kultuuride, kommete ja usundite suhtes)?
  - a. Jah
  - b. Ei
17. Milliseid välituristide teenindamisele suunatud koolitusi olete Teie läbinud?
18. Kas Teie olete läbinud PPAs töötades võõrkeele koolitusi?
  - a. Jah
  - b. Ei
19. Milliste võõrkeelte koolitusi olete Teie läbinud?
20. Kuidas hindate oma võimekust turistide turvalisusega seotud probleemide lahendamisel?
  - a. Väga hea
  - b. Hea
  - c. Rahuldav
  - d. Halb
  - e. Väga halb
21. Kas Teie arvates on turistidel suurem tõenäosus sattuda süüteoohvriks kui teistel isikutel?
  - a. Jah
  - b. Ei
22. Milliste süütegude ohvriks võib turist suurema tõenäosusega sattuda võrreldes kohalike elanikega?
23. Milline on Teie arvates Teie, kui politseiniku roll külastuselamuse kujundamisel turismis?
24. Kas Teie arvates võiks Eestis olla turismipolitsei, nagu seda on mõnes teises riigis, kelle peamiseks ülesandeks on turistidega seotud juhtumite ja probleemide lahendamine?
  - a. Jah
  - b. Ei

## **Lisa 2 järg**

25. Milliseid keeli Teie oskate ja kui hästi? (skaala 1 kuni 9, 1 algtaase ... 9 väga hea tase)
26. Mis on Teie sünniaasta?
27. Mis on Teie sugu?
  - a. Mees
  - b. Naine
28. Mitu aastat olete politseis töötanud?
29. Mis haridus Teil on ja mis erialal?

### **Lisa 3. Tihti reisivate isikute kokkupuuted politseiga välismaal ja turvalisuse olulisus külustuselamuse kujunemisel uuringu küsimused**

- Kui palju ja mis olukordades olete politseiga kokku puutunud välismaal olles? Palun täpsustage mõne looga.
- Kui satute välismaal hätta, kelle poole pöördute? Miks?
- Mida Teie eeldate politseinikult välismaal olles?
- Kui suure tõenäosusega pöördute välismaal olles varguse korral politsei poole? Põhjendage.
- Milline tegur omab kõige suuremat rolli, kui valite sihtkoha?
- Milliste ohtude kohta uuriti enne sihtkoha valimist ja kus kohast hangite informatsiooni ohtude kohta?
- Milliselt mõjutab turvalisus Teie külustuselamust sihtkohas? Kas olete loobunud näiteks mõnest planeeritud tegevusest sihtkohas või proovinud hoida nii öelda madalat profiili, välistades silmatorkavat tarbimist ja proovinud viibida mitte koos teiste turistidega?
- Kas olete jätnud ära oma reisi sihtkoha ebaturvalisuse pärast? Põhjendage.

# SUMMARY

## THE ROLE OF TOURIST DESTINATION SECURITY IN SHAPING VISITOR EXPERIENCE

Karmo Kaasik

Security is of utmost importance in tourism, moreover, there exist two opposing links between crime and tourism. Firstly, crime has negative effects on the demand of tourism and on economy, secondly tourism on the rise creates higher crime rates itself. Tourism may affect venues by spurring economy but can also assert negative social impact. During political or religious instability, crime seems to effect the demand of tourism more.

The object of this Master's thesis is to investigate the impact of security on visitor experience and how to ensure the safety of tourists. In the course of the work it was found that security has a role in shaping visitor experience however none of the interviewees abandoned their main plan of action in their destination on account of lack of safety. Security begins to have a larger role in shaping visitor experience in cases where an incident has occurred. In qualitative interviews it was therefore found that real risk had a bigger impact on interviewees than perceived risk. In quantitative research it was found that in tourist destinations police should mainly be concerned with public safety and that police mainly come in contact with tourists when the tourists have been victims of crime.

The goal of this thesis is to make suggestions for improving the effectiveness of policework in the context of tourist safety and to make suggestions on what tourists themselves could do to ensure their trip safety. For that end research was done on the role of the police in guaranteeing safety in tourist destinations, the points of contact between police and tourists and the readiness of police staff i.e. their language skills and behavior in situations of dealing with tourists. How the police perceive their presence and capabilities in tourist destinations was also investigated.

It was found that the main locations where police have contact with tourists are the old town of Tallinn, the passenger port of Tallinn and the city center of Tallinn. The old

town was found to be by far the most common of such locations mainly due to the high volume and density of recreational establishments. The most common crime committed by tourists is consuming alcohol in public or being intoxicated in public and behaving in such a way as to offend human dignity. The second most common crime committed by tourists is physical abuse, often induced by alcohol intoxication.

Both types of crime may be prevented by restricting the sale of alcohol in recreational establishments. Also the onus should be on service and security personnel to make sure that people who are already highly intoxicated would not have access to more alcohol as such people are also prime targets for thefts and robberies.

Tourists are disproportionately likely to be the victims of theft. The main objects of theft are cell phones and wallets. The police have issued warnings to tourists to not leave their possessions without supervision, not to leave valuables in plain sight in a car and to be wary of pickpockets. Interviewees also thought that while traveling abroad, one should take extra steps to look inconspicuous and when possible, keep ones valuables in a safe in a hotel.

It was found that tourists will be reluctant to turn to police if they have in the past been in a situation where the police have been unable to reclaim their stolen belongings. In quantitative research it was found that police patrol presence in tourist destinations is insufficient, owing to lack of manpower. Patrols are present mostly in larger cities, police venture out of larger centers mostly in response to calls.

37 out of 62 respondents were of the opinion that there should not be a dedicated tourist police in Estonia. A police officers main role in shaping the visitor experience of tourists should be to guarantee their safety, provide information to them, patrol tourist areas and satisfy complaints of tourists. In addition to that effort should be directed at solving latent crime directed at tourists.

This master's thesis focused on investigating the role of safety in shaping visitor experience. In the theoretical portion of this work, the importance of safety, tourists experience with crime and the role of police in guaranteeing safety were outlined. In the quantitative research, the North prefecture police officers experiences with foreign

tourists were studied. In qualitative research frequent travellers were interviewed on their experiences with police and safety while travelling abroad.

Given the nature of this work, the author finds that more research needs to be done in this area. It was found that security can only be created if all parties concerned cooperate with it in mind. The object of further research might be the methods used by travel companies in ensuring the safety of their customers. Also, what methods do foreign visitors to Estonia use to increase their security. Furthermore, how different parties perceive the capabilities of the police force in tourist destinations.



## **Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina, Karmo Kaasik,

*(autori nimi)*

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose Turismi sihtkoha turvalisuse roll külastuselamuse kujunemisel,  
*(lõputöö pealkiri)*

mille juhendaja on Heli Müristaja,

*(juhendaja nimi)*

- 1.1. reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
  - 1.2. üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
  3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tartus, **19.05.2014**