

# Kvaliteta privatnog smještaja u zaštićenoj svjetskoj cjelini

---

Čukić, Monika

Graduate thesis / Diplomski rad

2024

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Dubrovnik / Sveučilište u Dubrovniku**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:155:477391>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-02-21**



SVEUČILIŠTE U DUBROVNIKU  
UNIVERSITY OF DUBROVNIK

Repository / Repozitorij:

[Repository of the University of Dubrovnik](#)



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U DUBROVNIKU  
STRUČNI SPECIJALISTIČKI STUDIJ HOTELIJERSTVO

MONIKA OLIVARI

KVALITETA PRIVATNOG SMJEŠTAJA U ZAŠTIĆENOJ SVJETSKOJ  
CJELINI

PRIVATE ACCOMMODATION QUALITY IN A WORLD HERITAGE  
SITE (WHS)

DIPLOMSKI RAD

Dubrovnik, rujan 2024.

SVEUČILIŠTE U DUBROVNIKU  
STRUČNI SPECIJALISTIČKI STUDIJ HOTELIJERSTVO

KVALITETA PRIVATNOG SMJEŠTAJA U ZAŠTIĆENOJ SVJETSKOJ  
CJELINI

PRIVATE ACCOMMODATION QUALITY IN A WORLD HERITAGE  
SITE (WHS)

DIPLOMSKI RAD

Kolegij: Trendovi u hotelijerstvu

Studij: Hotelijerstvo

Vrsta studija: stručni

Razina: diplomski

Studijski smjer: Hotelijerstvo

Mentorica: izv.prof. Ana Portolan

Studentica: Monika Čukić

JMBAG: 0275041647

Dubrovnik, rujan 2024.

## SAŽETAK

Republika Hrvatska ima osam kulturnih i dvije prirodne cjeline uvrštene na Popis UNESCO zaštićene baštine, a jedna od njih je i Stara gradska jezgra u Dubrovniku. Dubrovnik je poznata turistička destinacija koju je 2023. posjetilo 1.246.178 turista (TZ Dubrovnik, 2024), a čija popularnost se temelji primarno na atraktivnosti Stare gradske jezgre i starih gradskih zidina unutar kojih se nalaze razne povijesne znamenitosti, crkvice i muzeji. Iako ne postoje službeni podaci, evidentno je kako se veliki broj domaćeg stanovništva iselio iz spomenutog naselja te je većina smještajnih jedinica pretvorena u apartmane namijenjene za kratkoročno iznajmljivanje u turističke svrhe. S druge strane, kako je Stara gradska jezgra primarna atrakcija grada, visoko je posjećena ne samo od strane turista koji ostvaruju noćenja nego i dnevnih posjetitelja te gostiju s brodova na kružnim putovanjima. Zbog ugroženosti zaštićene cjeline prezasićenošću, UNESCO je podnio upozorenje određivši maksimalni mogući broj osoba koje istovremeno mogu boraviti u Starog gradskoj jezgri, a Grad Dubrovnik je implementirao kamere na šest lokacija koje prate brojčano stanje unutar Centra te boljom organizacijom osigurao bolju raspodjelu dolazaka posjetitelja s brodova na kružnim putovanjima. Kako u svijetu, tako i u Dubrovniku, Dubrovčani su ranije ugošćavali turiste u svojim domovima kako bi dodatno prihodovali no pojava ekonomije dijeljenja i ekspanzija platformi za oglašavanje smještaja dovela je do masovnog rasta privatnih smještajnih jedinica i rezultirala većim brojem ležajeva od onih koje nude hoteli. Iz tog razloga, opravdano je zaključiti kako privatni smještaj ima značajan utjecaj na ukupnu kvalitetu destinacije. Iako hrvatsko zakonodavstvo detaljno definira uvjete i pravila koje smještajna jedinica mora zadovoljiti kako bi mogla biti predmet iznajmljivanja, kvaliteta nije definirana samo opipljivim atributima već i onim neopipljivim koji su teže mjerljivi. Ovaj rad usmjeren je na mjerenje kvalitete privatnog smještaja unutar Stare gradske jezgre grada Dubrovnika uz korištenje SERVQUAL modela mjerenja kvalitete kojim će se usporediti očekivanja gostiju prije dolaska u smještaj i percepcije o kvaliteti nakon dolaska u smještaj i konzumiranja usluge.

*Ključne riječi:* UNESCO zaštićena cjelina, Dubrovnik, kvaliteta, privatni smještaj, SERVQUAL

## SUMMARY

The Republic of Croatia has eight cultural and two natural entities included in the UNESCO Protected Heritage List, one of which is the Old Town Center in Dubrovnik. Dubrovnik is a well-known tourist destination visited by 1.246.178 tourists in 2023 (TZ Dubrovnik, 2023), whose popularity is based primarily on the attractiveness of the Old Town and the old city walls, which contain various historical sights, small churches and museums. Although there are no official data, it is evident that a large number of the local population moved out of the mentioned settlement and most of the accommodation units were turned into apartments intended for short-term rental for tourist purposes. On the other hand, given that the Old Town is the primary attraction of the city, it is highly visited not only by tourists who spend the night, but also by day visitors and guests from cruise ships. Due to the threat of the protected whole by oversaturation, UNESCO submitted a warning determining the maximum possible number of people who can stay in the Old Town at the same time, and the City of Dubrovnik implemented cameras at six locations that monitor the numerical situation inside the Center and ensured a better distribution of visitor arrivals from cruise ships through better organization. The people of Dubrovnik have hosted tourists in their homes before in order to earn extra income, but the emergence of the sharing economy and the expansion of accommodation advertising platforms has led to a massive growth of private accommodation units and resulted in a larger number of beds than those offered by hotels. For this reason, it is justified to conclude that private accommodation has a significant impact on the overall quality of the destination. Although Croatian legislation defines in detail the conditions and rules that the accommodation unit must meet in order to be the subject of renting, quality is not only defined by tangible attributes but also by intangible ones that are more difficult to measure. This work is focused on measuring the quality of private accommodation within the Old Town of the city of Dubrovnik with the use of the SERVQUAL quality measurement model, which will compare guests' expectations before arriving at the accommodation and perceptions about quality after arriving at the accommodation and consuming the service.

*Key words:* UNESCO protected area, Dubrovnik, quality, private accommodation, SERVQUAL

## SADRŽAJ:

SAŽETAK.....	I
SUMMARY .....	II
1. UVOD.....	1
1.1. Problem istraživanja .....	1
1.2. Predmet i ciljevi istraživanja .....	1
1.3. Istraživačke hipoteze .....	2
1.4. Struktura rada.....	2
1.5. Metodologija .....	3
2. ZAŠTIĆENA SVJETSKA BAŠTINA .....	4
2.1. Zaštićena svjetska baština i turizam .....	6
2.2. Zaštićena svjetska baština u Hrvatskoj .....	8
2.3. Zaštićena svjetska baština u Dubrovniku .....	13
2.3.1. Upozorenje UNESCO-a .....	15
2.3.2. Održivi razvoj turizma u Dubrovniku.....	17
3. EKONOMIJA DIJELJENJA .....	21
3.1. Konceptualizacija ekonomije dijeljenja .....	21
3.1.1. Vrste i tipovi platformi ekonomije dijeljenja.....	22
3.1.2. Povjerenje kao ključ uspjeha.....	23
3.1.3. Motivi korištenja P2P platformi .....	24
3.1.4. Prednosti i nedostaci ekonomije dijeljenja .....	25
3.2. Ekonomija dijeljenja u turizmu .....	26
3.3. Reguliranje ekonomije dijeljenja .....	28
4. PRIVATNI TURISTIČKI SMJEŠTAJ (P2P) .....	31
4.1. Privatni turistički smještaj u EU .....	31
4.2. Privatni turistički smještaj u Republici Hrvatskoj .....	32
4.3. Privatni turistički smještaj u gradu Dubrovniku .....	35
5. ZAKONSKI OKVIR PRIVATNOG SMJEŠTAJA.....	39
5.1. Zakonski okvir privatnog smještaja u Europskoj Uniji .....	39
5.2. Zakonski okvir privatnog smještaja u Hrvatskoj .....	43
5.2.1. Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti .....	44
5.2.2. Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji .....	44

5.2.3.	Pravilnik o paušalnom oporezivanju djelatnosti iznajmljivanja i organiziranja smještaja u turizmu.....	46
5.2.4.	Zakon o članarinama u turističkim zajednicama .....	46
5.2.5.	Pravilnik o sustavu eVisitor .....	46
6.	KVALITETA USLUGE U PRIVATNOM TURISTIČKOM SMJEŠTAJU .....	48
6.1.	Usluge .....	48
6.2.	Kvaliteta usluge.....	49
6.3.	Mjerenje kvalitete usluge .....	50
6.3.1.	Gronroos Model .....	51
6.3.2.	GAP Model (SERVQUAL).....	51
6.3.3.	SERVPERF Model i Hijerarhijski model .....	52
6.4.	Mjerenje kvalitete usluge u privatnom turističkom smještaju .....	53
7.	KVALITETA USLUGE PRIVATNOG SMJEŠTAJA U DUBROVNIKU, ZAŠTIĆENOJ SVJETSKOJ CJELINI .....	55
7.1.	Metodologija istraživanja .....	55
7.2.	Rezultati i analize .....	55
8.	ZAKLJUČAK .....	59
	LITERATURA.....	60
	PRILOZI .....	74
	Popis slika .....	74
	Popis dijagrama .....	74
	Popis tablica.....	74
	IZJAVA O AUTORSTVU I IZVORNOSTI RADA .....	75

## **1. UVOD**

Ovaj rad nadovezuje se na postojeći završni rad autorice u kojem je predmet istraživanja bila kvaliteta privatnog smještaja u naselju Dubrovnik, a koji sada obrađuje temu kvalitete privatnog smještaja užeg područja unutar naselja Dubrovnik, odnosno Stare gradske jezgre koja je pod zaštitom UNESCO-a. Budući da se radi o najatraktivnijoj lokaciji u Dubrovniku koja omogućuje ostvarenje najvećih prodajnih cijena, interes istraživanja jest otkriti odgovara li kvaliteta tom statusu, odnosno, smatraju li gosti da su dobili očekivanu razinu usluge i konačno, „value for money“. Nadalje, TOMAS istraživanje pokazalo je kako su jedno od glavnih negativnih utjecaja, odnosno smetnji prilikom boravka turista u destinaciji, gužve na ulicama, trgovima, šetnicama, atrakcijama i sl. (TOMAS HRVATSKA, 2023). Istraživanje u sklopu ovog rada osvrnulo se i na taj faktor s obzirom da je Stara gradska jezgra u Dubrovniku visoko posjećena, a prezasićenost i prevelike gužve također mogu utjecati na ukupnu percepciju o kvaliteti smještaja. U svrhu istraživanja korišten je SERVQUAL model mjerenja kvalitete, jedan od najprihvaćenijih instrumenata za mjerenje kvalitete usluga.

### **1.1. Problem istraživanja**

Dominacija privatnog smještaja u ukupnoj ponudi turističkih ležajeva na tržištu u Dubrovniku nameće zaključak kako privatni smještaj ima značajan utjecaj na ukupnu kvalitetu destinacije. Za razliku od hotelskog smještaja gdje kontrolu kvalitete razvijaju same hotelske kuće kao bitan dio poslovanja, privatni smještaj je nedvojbeno heterogeniji i raznovrsniji (puno različitih privatnih iznajmljivača i različitih smještaja na tržištu) što otežava upravljanje kvalitetom. Iako privatno iznajmljivanje smještaja većinom predstavlja samo dodatnu zaradu, s obzirom na rasprostranjenost i utjecaj koji može imati na percipiranje cijele destinacije, kvaliteta ove vrste smještaja iziskuje konkretna istraživanja.

### **1.2. Predmet i ciljevi istraživanja**

Predmet istraživanja rada jest utvrđivanje kvalitete privatnog smještaja u ograničenom području grada Dubrovnika koji je pod zaštitom UNESCO te utvrđivanje razlike između očekivane i isporučene usluge koja se sastoji od opipljivih i neopipljivih elemenata. Pozitivna razlika pokazatelj je nadmašenih očekivanja korisnika smještaja, a negativna razlika pokazatelj neostvarenih očekivanja.

Ciljevi istraživanja:



- koristeći SERVQUAL metodu mjerenja kvalitete kao primarnog alata, istražiti kvalitetu usluge privatnog smještaja u zaštićenoj svjetskoj cjelini;
- saznati zadovoljava li privatni smještaj u zaštićenoj svjetskoj cjelini potrebe gostiju;
- otkriti koliko su domaćini posvećeni potrebama gostiju;
- utvrditi jesu li gosti dobili uslugu kakvu su očekivali.

### **1.3. Istraživačke hipoteze**

H1: Razina očekivane kvalitete privatnog smještaja u zaštićenoj svjetskoj cjelini u Dubrovniku je visoka.

H2: Razina percipirane kvalitete privatnog smještaja u zaštićenoj svjetskoj cjelini u Dubrovniku je visoka.

H3: Turisti koji borave u privatnim smještajnim jedinicama u zaštićenoj svjetskoj cjelini su najzadovoljniji razinom susretljivosti pružatelja usluge.

### **1.4. Struktura rada**

Rad je podijeljen u sedam poglavlja zaokruženih u cjelinu, a započinje uvodom koji ističe motive rada te problem i ciljeve rada kao i radne hipoteze istraživanja. Poglavlje „Zaštićena svjetska baština“ kroz tri potpoglavlja obrađuje UNESCO baštinu u svijetu i Hrvatskoj, a zatim i u gradu Dubrovniku. Kroz poglavlje se isprepliće i utjecaj turizma na UNESCO baštinu i obratno. U poglavlju „Ekonomija dijeljenja“ kroz tri potpoglavlja definiraju se pojam ekonomije dijeljenja, vrste i tipovi platformi ekonomije dijeljenja, ključ uspjeha takvih platformi, motivi korištenja, pregled prednosti i mana kao i uloga ekonomije dijeljenja u turizmu, zaključno s regulacijama takvog poslovanja. Sljedeće poglavlje, „Privatni turistički smještaj“, pokazuje zastupljenost takve vrste smještaja u Europi, a zatim u Hrvatskoj i u gradu Dubrovniku. Peto poglavlje „Zakonski okvir privatnog smještaja“ ističe legislative i pravila u različitim državama Europske Unije i finalno u Republici Hrvatskoj. „Kvaliteta usluge u privatnom smještaju“ jest šesto poglavlje koje definira pojmove usluge i kvalitete kao i karakterističnosti mjerenja kvalitete usluge i modela koji se u tu svrhu koriste. Sedmo, ujedno i posljednje poglavlje pod nazivom „Kvaliteta turističkog smještaja u Dubrovniku, zaštićenoj svjetskoj cjelini“ prezentira rezultate istraživanja o kvaliteti usluge privatnog turističkog smještaja u Staroj gradskoj jezgri grada Dubrovnika koja je uvrštena u zaštićenu UNESCO baštinu, objašnjava metodologiju istraživanja i analizira dobivene rezultate. Rad

završava zaključkom u kojem se koncizno daju zaključna razmatranja i smjernice za budući razvoj.

### **1.5. Metodologija**

U svrhu objektivnosti, preciznosti, pouzdanosti i efikasnosti istraživanja, korištena je metoda ispitivanja putem anketnog upitnika. Uz metodu ispitivanja u radu su korištene i druge metode: analiza i sinteza, indukcija i dedukcija, klasifikacija i deskripcija, komparacija i generalizacija te dokazivanje/opovrgavanje.

## 2. ZAŠTIĆENA SVJETSKA BAŠTINA

1972. UNESCO (Organizacija Ujedinjenih naroda za obrazovanje, znanost i kulturu) je usvojio „Konvenciju o zaštiti svjetske kulturne i prirodne baštine“ (u daljnjem tekstu: Konvencija) kao međunarodni ugovor kojim nastoji potaknuti identifikaciju, zaštitu i očuvanje kulturne i prirodne baštine diljem svijeta, a koja se smatra od izuzetne važnosti za čovječanstvo (About World Heritage, n.d.). UNESCO potiče zemlje na potpisivanje Konvencije te pomaže u očuvanju baštine, potiče zemlje članice da predlažu dobra za upis na Popis svjetske baštine, potiče države u zaštiti baštine omogućujući tehničku pomoć i stručna usavršavanja, pomaže u promicanju svijesti o zaštiti i važnosti svjetske baštine te potiče međunarodnu suradnju u svrhu očuvanja svjetske prirodne i kulturne baštine (Ministarstvo kulture i medija, RH, n.d.).

Od usvajanja Konvencije do danas, Svjetska baština uvrstila je na popis 1154 prirodnih i kulturnih cjelina u 167 zemalja članica (World Heritage List, n.d.). Isključivo zemlje koje su potpisivanjem Konvencije postale članice te se time obvezale štiti svoju prirodnu i kulturnu baštinu mogu predložiti nominaciju dobara na svom teritoriju, nakon čega slijedi razmatranje za uvrštavanje na UNESCO-ov Popis svjetske baštine (Nominations, n.d.). Najveći broj dobara uvrštenih na popis Svjetske baštine imaju sljedeće zemlje: Italija (58), Kina (56), Njemačka (51), Španjolska (49) i Francuska (49), dok je 27 zemalja članica koje nemaju niti jedno dobro uvršteno na Popis (Statistics, n.d.).

Kulturne cjeline definirane Konvencijom mogu biti (World Heritage Center, 2015):

- Spomenici: arhitektonska djela, špiljske nastambe i kombinacije obilježja, djela monumentalnih skulptura i slikarstva, elementi ili građevine arheološke prirode;
- Skupine zgrada: skupine zasebnih ili povezanih građevina zbog svoje arhitekture, homogenosti ili uloge u krajoliku;
- Lokaliteti: djela čovjeka ili kombinirana djela čovjeka i prirode te područja arheoloških nalazišta, a koji imaju izuzetnu vrijednost sa stajališta povijesti, umjetnosti ili znanosti.

Prirodne cjeline koje države mogu predložiti s namjerom uvrštavanja u svjetsku zaštićenu baštinu uključuju (World Heritage Center, 2015):

- Prirodne značajke koje se sastoje od bioloških i fizičkih formacija ili skupina takvih formacija;
- Fiziografske i geološke formacije te precizno ocrтана područja koja čine stanište ugroženih biljnih i životinjskih vrsta;
- Prirodni lokaliteti ili precizno ocrтана područja, a koja imaju izuzetnu vrijednost s estetskog ili znanstvenog stajališta, stajališta zaštite ili očuvanja i prirodne ljepote.

Uz navedene dvije kategorije, Konvencija uključuje također kategoriju “Mješovite kulturne i prirodne baštine“, a čiji uvjet ispunjavanja jest zadovoljavanje dijela ili cijele definicije i prirodne i kulturne baštine (World Heritage Center, 2015). Trenutno je u toj kategoriji priznato 39 dobara u svijetu (World Heritage List, n.d.).

Iako Svjetska baština pomaže zemljama članicama u očuvanju i zaštiti baštine na njihovom teritoriju, potpisivanjem Konvencije članice su se obvezale prije svega same planirati i djelovati kako bi ju očuvale, a Svjetska baština ima ulogu potpore (Convention, 1972). Zemlje članice dužne su periodično izvijestiti Svjetsku baštinu o stanju dobra te djelovanjima koje poduzimaju u svrhu očuvanja zaštićenog dobra (Convention, 1972). U skladu s tim, Povjerenstvo svjetske baštine (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) je donijelo rješenje o postupku uklanjanja dobra s Popisa svjetske baštine u slučajevima ako je dobro propalo/izmijenjeno do te mjere da više nema svojstva zbog kojih je i uvršteno na Popis ili ako je dobro već bilo ugroženo ljudskim djelovanjem u vrijeme nominacije, a država članica nije poduzela potrebne korektivne mjere u predloženom vremenskom roku (World Heritage Centre, 2019). Inače, Povjerenstvo se sastoji od 21 države članice čiji je mandat šest godina i sastaje se jednom godišnje, a zadaci su mu: definiranje korištenja Fonda svjetske baštine, dodjeljivanje pomoći na zahtjev država stranaka, odlučivanje o tome hoće li neko dobro biti upisano ili uklonjeno s Popisa svjetske baštine, ispitivanje izvještaja o očuvanosti upisanih dobara, odlučivanje o upisu ili brisanju dobara s popisa ugrožene svjetske baštine te traženje od država da poduzmu mjere kada imovinom ne upravljaju pravilno (The World Heritage Committee, n.d.).

U posljednjih 50 godina, otkako je ustanovljena Konvencija o zaštiti svjetske kulturne i prirodne baštine, tri su dobra uklonjena sa Popisa, a od toga dvije kulturne cjeline i jedna prirodna (World Heritage List, n.d.). 2007., lokalitet Utočište arapskog oriksa u Omanu postao je prva zaštićena svjetska cjelina koja je uklonjena sa Popisa (News, 2007). Odluka Povjerenstva utemeljena je na odluci Omana da veličinu zaštićenog područja smanji za čak 90%, što je protivno smjernicama Konvencije (News, 2007). Nadalje, zaključeno je kako Oman nije djelovao u smjeru zaštite područja, što dokazuje činjenica kako se zbog krivolova i degradacije staništa populacije arapskog oriksa smanjila toliko da je neizvjestan njen opstanak (News, 2007). 2009. uslijedilo je uklanjanje prirodne cjeline, doline rijeke Labe pokraj grada Dresdena u Njemačkoj zbog odluke o gradnji mosta i autoceste u okviru tog područja čime je ono izgubilo svojstva koja je imalo prilikom uvrštavanja na Popis svjetske zaštićene baštine (News, 2009). Treće, ujedno i zadnje dobro koje je izgubilo status svjetske baštine u 2021. je Liverpool- pomorski i trgovački grad, a razlog je provedba plana razvoja što je prepoznato kao štetno za autentičnost i integritet mjesta (News, 2021).

Nadalje, kao što je Liverpool najprije 2012. bio uvršten na popis zaštićenih cjelina koje su u opasnosti (News, 2021), trenutno su na popisu ukupno 52 prirodna i kulturna dobra, a kojima prijete opasnosti kao što su: opasnost od nestanka uzrokovana ubrzanim

propadanjem, opasnost zbog brzog urbanog ili turističkog razvoja, izbijanje rata ili prijetnja oružanim sukobom, kataklizme i ozbiljne prirodne nepogode kao što su požari, potresi, poplave i slično (World Heritage Convention, n.d.). Kako bi se državama članicama pružila pomoć i potpora u očuvanju i zaštiti zaštićene baštine, 1977. stvoren je „Fond zaštićene baštine“ koji se prvenstveno sastoji od doprinosa koje plaćaju države članice, odnosno zemlje koje su ratificirale Konvenciju o svjetskoj baštini, a koje bez obzira na volonterske uplate moraju svake dvije godine uplatiti iznos koji je izglasalo Povjerenstvo (World Heritage Fund, n.d.). Sredstva se nadopunjavaju raznim dobrovoljnim priložima koje daju vlade, zaklade, privatni sektor i opća javnost (World Heritage Fund, n.d.). Povjerenstvo također određuje dvogodišnji budžet, kao i plan njegovog korištenja pa je tako za 2022. i 2023. predviđeno 5.9 milijuna dolara kao i 0.4 milijuna dolara namijenjenima za hitnu pomoć (World Heritage Fund, n.d.).

### **2.1. Zaštićena svjetska baština i turizam**

Prepoznajući problematiku utjecaja turizma na zaštićenu baštinu, 2011. UNESCO je započeo razvoj Programa Svjetska baština i održivi turizam kao odgovor na zahtjev Povjerenstva svjetske baštine donesene na 34. zasjedanju u Braziliji u 2010. koje je to zatražilo od Centara svjetske baštine (Sustainable tourism, n.d.). 2012. na 36. zasjedanju u Rusiji iznesen je potpuni program u okviru kojeg Svjetska baština ističe razumijevanje da su dobra pod njihovom zaštitom ujedno važna turistička odredišta koja ako se njima pravilno upravlja imaju veliki potencijal za lokalni ekonomski razvoj, održivost i jačanje društvene otpornosti (World Heritage Center, 2015). Nadalje, smatra da ako se pristupa odgovorno, turizam može biti pokretač očuvanja kulturne i prirodne baštine te sredstvo održivog razvoja (World Heritage Committee, 2012). No, ako se djeluje neplanski i neodgovorno, turizam može djelovati negativno na društvene, kulturne i ekonomske aspekte te imati razorne učinke na lokalnu zajednicu (World Heritage Committee, 2012). Brundtland Report (1987) definira „održivi razvoj“ kao razvoj koji zadovoljava potrebe sadašnjosti bez da ugrožava mogućnosti budućih generacija da zadovolje vlastite potrebe, u sklopu čega je istaknuo četiri načela održivosti: (1) holističko planiranje i strateško odlučivanje, (2) očuvanje bitnih ekoloških procesa, (3) zaštita baštine ljudi i bioraznolikosti i (4) rast koji se može održati dugoročno.

Svjetska baština vjeruje kako je odnos između turizma i svjetske baštine dvosmjernan što znači da turizam ako se njime dobro upravlja nudi prednosti cjelinama svjetske baštine no ako se njime ne upravlja dobro, predstavlja za njih izazove (World Heritage Committee, 2010). Iako je primaran cilj priznanja od strane UNESCO-a očuvanje zaštićene baštine, u mnogim slučajevima je ono rezultiralo značajnim povećanjima inozemnih turista, stvarajući snažnu vezu između priznanja zaštićene svjetske cjeline i turizma (Breakey, 2012). No, opasnost koja prijete jest što mnoge zemlje turistički razvoj stavljaju na prvo mjesto (Su & Wall, 2011), a što u nekim slučajevima može dovesti u pitanje i sam opstanak zaštićene

cjeline (González Santa-Cruz & López-Guzmán, 2017), na što upozoravaju i razni stručnjaci koji izražavaju zabrinutost mogućeg utjecaja masovnog turizma na oštećenja zaštićenih cjelina (Yang & Lin, 2014). Svjetska baština zajedno sa dionicima u turizmu smatra se odgovornom u smislu očuvanja baštine te održivog razvoja kroz odgovarajuće upravljanje turizmom (Sustainable tourism, n.d.), čime pokazuje shvaćanje kompleksnosti, ali i spremnost na zajedničko djelovanje. Cilj programa jest olakšati upravljanje i razvoj održivog turizma u okviru cjelina svjetske baštine kroz poticanje veće svijesti i uravnoteženog sudjelovanja svih dionika kako bi se zaštitila dobra i njihova izvanredna jedinstvena vrijednost (Sustainable tourism, n.d.). Program predstavlja novi pristup temeljen na dijalogu i suradnji dionika gdje planiranje turizma i upravljanje baštinom integrirano na razini destinacije (Sustainable tourism, n.d.).

Svjesno rizika koji turizam može imati na prirodna i kulturna dobra, Povjerenstvo svjetske baštine ističe kako bi razvoj turizma u i oko dobara svjetske baštine trebao biti jedan od ključnih problema kojem bi se trebale zemlje članice posvetiti u okviru svog menadžmenta (World Heritage Committee, 2014). Zbog toga Povjerenstvo snažno potiče zemlje članice da osiguraju održivo planiranje i upravljanje turizmom u okviru objekata svjetske baštine te da podrže implementaciju Programa održivog turizma (World Heritage Committee, 2014). Povjerenstvo za svjetsku baštinu traži od država članica da kao dio održivog turizma razviju planove upravljanja posjetiteljima te da donesu procjenu o broju posjetitelja koji istovremeno mogu biti na jednom zaštićenom području kako bi se suzbio neregulirani turizam i minimalizirala moguća šteta (World Heritage Committee, 2015). Sa zabrinutošću se primjećuje da se broj dobara na koje negativno utječe prenapučenost, zagušenost i razvoj turističke infrastrukture nastavlja povećavati (World Heritage Committee, 2019). Landorf (2009) provela je studiju planova upravljanja šest zaštićenih cjelina u Velikoj Britaniji s ciljem procjene usklađenosti s idejom o održivom turizmu kojem je utvrđeno kako planovi samo djelomično zadovoljavaju kriterije održivog razvoja te kako je unatoč pomacima prema održivom upravljanju svjetskom baštinom na razini politike, evidentna problematika praktične provedbe.

Mnogi autori istraživali su povezanost turističkih kretanja i povećanja broja turista s postojanjem kulturnih ili prirodnih dobara koji imaju priznanje Zaštićene svjetske cjeline, u raznim zemljama. Označavanje nekog mjesta kao Zaštićene svjetske baštine percipira se kao „brendiranje“, čime ono postaje prepoznatljivije i atraktivnije (Timothy, 2011), a što može biti posebno korisno za manje poznate zemlje jer „jamči“ kvalitetu destinacije (Poria, Reichel, & Cohen, 2011). Neki autori kao Yang & Lin (2014) smatraju da povećanje broja turističkih dolazaka u destinacijama gdje postoje zaštićene cjeline uvelike ovisi o razini ciljanog marketinškog promoviranja samih zaštićenih atrakcija, što neke zemlje rade manje agresivno.

No, različita istraživanja su dala oprečne rezultate. Ribaldo & Figini (2016) su usporedili turistička kretanja prije i poslije dodavanja 16 zaštićenih cjelina u Italiji na Popis svjetske baštine te zaključili kako ne postoje znatne promjene. Istraživanje je potvrdilo zaključak (Cellini, 2011) koji je već ranije istaknuo kako priznanje o zaštićenoj svjetskoj baštini nije djelotvorno u privlačenju turista u Italiji, dok s druge strane Yang & al. (2010.) tvrde da zaštićene cjeline u Kini (posebno kulturne) imaju značajan turistički učinak. Osim Kine, zaštićene svjetske cjeline pokazale su značajno djelovanje na promociju domaćeg i inozemnog turizma u Engleskoj (Herbert, 2001) te Njemačkoj, Mađarskoj i Rumunjskoj (Light, 2000). Su & Lin (2014) primijetile su kako su dotadašnja istraživanja bila orijentirala samo na pojedinu državu te su odlučile napraviti panel istraživanje na svjetskoj razini uključivši 66 država u razdoblju 2000.-2009. Istraživanje je pokazalo kako posjedovanje zaštićene svjetske cjeline može povećati broj dolazaka turista za 382,637, no naglašavaju kako se veće promjene pojavljuju kod manje poznatih zemalja koje uvrštavanjem na Popis postaju poznatije nego kod već razvijenih i bogatih zemalja koje su otprije uživale visoku turističku potražnju (Su & Lin, 2014).

## **2.2. Zaštićena svjetska baština u Hrvatskoj**

Iako je po veličini jedna od manjih država na svijetu, šarolika i bogata povijest ostavila je Republici Hrvatskoj dragocjeno naslijeđe u vidu znamenitosti, baštine i umjetničkih djela koji su proizašli od višestoljetnog rada ljudskih ruku, kao i raznovrsnu kulturu i običaje. Uz to, Hrvatsku krasi mnoge prirodne ljepote od kojih je veliki broj zaštićen od strane države i imenovan kao rezervat, park prirode ili nacionalni park. Dokaz o bogatoj baštini je i činjenica kako je Republika Hrvatska koja je 1979. bila dio države SFR Jugoslavije, od samih početaka bila članica UNESCO Svjetske zaštićene baštine. Štoviše, već na trećem zasjedanju Povjerenstva 1979. u Egiptu, tri dobra Republike Hrvatske dobila su status Svjetske zaštićene cjeline, a to su: Stara gradska jezgra Dubrovnik, Povijesni kompleks Splita i Dioklecijanova palača te Nacionalni park Plitvička jezera (UNESCO. World Heritage Committee, 1979). Hrvatska kulturna dobra, upisana na Popis zaštićene baštine, nedvojbeno pokazuju hrvatsko ravnopravno sudjelovanje u stvaranju naslijeđa čovječanstva (Kusin, 2004.).

Hrvatska danas na Popisu zaštićene svjetske baštine broji deset dobara, od kojih osam kulturnih znamenitosti i dvije prirodne cjeline, a osim tri već navedena su još:

- Kompleks Eufrazijeve bazilike u povijesnom središtu Poreča (1997.)
- Povijesni grad Trogir (1997.)
- Katedrala Svetog Jakova u Šibeniku (2000.)
- Starogradsko polje na Hvaru (2008.)
- Stećci- srednjovjekovni nadgrobni spomenici (2016.)
- Obrambeni sustavi Republike Venecije 16. i 17. st. u Zadru i Šibeniku (2017.)

- Bukove prašume i izvorne bukove šume

Uz spomenuta dobra, Hrvatska je u razdoblju 2005.-2020. priložila još 15 dobara koja su trenutno na Privremenom popisu, a koje ima namjeru predložiti za nominaciju (States Parties- Croatia, n.d.). Naime, to je popis svih dobara kulturne i/ili prirodne baštine za koje države članice smatraju da posjeduju izuzetnu vrijednost i da su stoga prikladne za nominaciju u svrhu ostvarenja statusa Svjetske zaštićene baštine (Tentative Lists, n.d.). UNESCO naglašava kako bi se popis trebao revidirati najmanje svakih deset godina te kako dobro ne može biti nominirano ako godinu dana prije toga nije uvršteno na Privremeni popis (Tentative Lists, n.d.).

18. lipnja 1999. u Republici Hrvatskoj (u daljem tekstu RH) je donesen Zakon o zaštiti i očuvanju kulturnih dobara (u daljnjem tekstu: Zakon) koji podupire očuvanje hrvatske baštine i kulturnih dobara, a kojim je određeno: „vrste kulturnih dobara, uspostavljanje zaštite nad kulturnim dobrom, obveze i prava vlasnika kulturnih dobara, obavljanje upravnih i inspekcijskih poslova, rad i djelokrug Hrvatskog vijeća za kulturna dobra, financiranje zaštite i očuvanja kulturnih dobara kao i druga pitanja u svezi sa zaštitom i očuvanjem kulturnih dobara“ (Zakon o zaštiti i očuvanju kulturnih dobara, 2021).

#### *Povijesni kompleks Splita i Dioklecijanova palača*

Zaštićeni lokalitet svjetske baštine Povijesni kompleks Splita s Dioklecijanovom palačom nalazi se na istočnoj obali Jadrana, točnije na prostoru Splitsko–dalmatinske županije (Grada Splita) koji je bogat tragovima raznih civilizacija, na čijem je teritoriju krajem trećeg stoljeća izgrađena Dioklecijanova palača (Grad Split, 2015). Kako je opisano na službenim stranicama grada Splita, Dioklecijanova palača predstavlja jedan od najbolje sačuvanih spomenika rimskoga graditeljstva na svijetu (Dioklecijanova palača, n.d.). Careva je palača bila sagrađena kao spoj luksuzne vile, odnosno, ljetnikovca i rimskog vojničkog logora (Dioklecijanova palača, n.d.). Dok je južni dio Palače bio je predviđen za cara i odgovarajući državni i vjerski ceremonijal, sjeverni je bio za carsku stražu - vojsku, poslugu, za spremišta i slično (Dioklecijanova palača, n.d.). SFR Jugoslavija, država na čijem se teritoriju lokalitet tada nalazio, uvrštavanje na Popis svjetske baštine obrazložila je sljedećim riječima: „Povijesna cjelina grada Splita s Dioklecijanovom palačom ima višestruki značaj ne samo na području Jugoslavije, već i na svjetskoj razini“, dodavši kako najveća vrijednost Dioklecijanove palače proizlazi iz njezina neprekidnog postojanja kroz kasnu antiku, kroz rani srednji vijek kada je pretvorena u živi srednjovjekovni grad pa sve do sada kada poprima funkciju velikog gradskog središta“ (Grad Split, 2015).



### *Nacionalni park Plitvička jezera*

Kako je objašnjeno na službenim stranicama NP Plitvička jezera, nastajanje sedre omogućeno je interakcijom vode, zraka, geološke podloge i organizama te je zahvaljujući posebnim fizikalno-kemijskim i biološkim uvjetima došlo do pregrađivanja vodotoka te stvaranja niza jezera, barijera i slapova (NP Plitvička jezera, n.d.). Ukupno je nastalo 16 Plitvičkih jezera koja predstavljaju veličanstven arhitektonski fenomen prirode, a okružen je gustim šumama u kojima obitavaju medvjedi, vukovi i mnoge druge rijetke životinjske i biljne vrste (Ministarstvo kulture i medija, RH, n.d.). No, Plitvička jezera kao i Stara gradska jezgra u Dubrovniku, na koji slujedi detaljniji osvrt u idućem poglavlju, susreću se s izazovima i poteškoćama zbog velikog broja posjetitelja na dnevnoj bazi, što je izraženo tijekom ljetne sezone, točnije od svibnja do rujna kada park posjeti 80% ukupnog broja posjetitelja (Plan upravljanja 2019.-2028., 2019). Situacije je svjestan i sam Park prirode koji u planu upravljanja ističe kako je 2017. prosječan broj posjetitelja bio između 10.800 i 12.400, a maksimalni broj posjetitelja u jednom danu prešao je 16.000 (Plan upravljanja 2019.-2028., 2019). Naime, gužve koje se stvaraju, a koje osim što negativno djeluju na zaštićeni lokalitet, izazivaju i nezadovoljstvo kod posjetitelja kao i smanjenu sigurnost istih, rezultat su prelaženja projektiranih kapaciteta postojećeg sustava posjećivanja (Plan upravljanja 2019.-2028., 2019). Posljednji sustav uveden je 1970., no evidentno je kako postoji potreba da se postojeći sustav dogradi upravljačkim instrumentima potrebnim za očuvanje i prezentaciju Parka te kvalitetan doživljaj i zadovoljstvo posjetitelja, a što ujedno i je dio Plana upravljanja u razdoblju do 2028. (Plan upravljanja 2019.-2028., 2019).

### *Kompleks Eufrazijeve bazilike u povijesnom središtu Poreča*

Kompleks Eufrazijeve bazilike u povijesnom središtu Poreča dobio je status Svjetske zaštićene baštine 1997., na 21 zasjedanju Povjerenstva u Italiji. Predstavlja ranokršćanski kompleks koji nosi ime po biskupu Eufraziju jer je on u šestom stoljeću temeljito preuređio katedralu i ukrasio je poznatim mozaicima (Ministarstvo kulture i medija, RH, n.d.). Kršćanstvo je u Poreču utemeljeno već u 4. stoljeću te su bazilika, atrij, krstionica i episkopska palača izvanredni primjeri religiozne arhitekture, dok sama bazilika izuzetno spaja elemente klasicizma i Bizanta, a apsida je bogato ukrašena figurativnim mozaicima koji predstavljaju jedne od najznačajnijih primjera te vrste u Europi (Ministarstvo kulture i medija, RH, n.d.). Kompleks se sastoji od skupine sakralnih građevina od kojih glavni objekt predstavlja trobrodna bazilika, odnosno Katedrala posvećena Uznesenju Marijinu, a uz koju se nalazi prostrano dvorište (atrij) te na čijoj se zapadnoj strani nalazi osmerostrana krstionica (Grabovac, 2013).

### *Povijesni grad Trogir*

Počeci života u gradu Trogiru sežu još u doba prahistorije, a za sada najstariji nalazi datiraju otprilike 2000 godina prije naše ere, iako je u Trapljenim Docima, u tamošnjoj pećini nađeno sitno kremeno oružje kojim se koristio neandertalski čovjek te je vjerojatno staro oko 45000 godina (Babić, 2005). Trogir je smješten u morskom tjesnacu između kopna i otoka Čiova, na južnoj strani, prema Čiovu, Trogir je prirodno odvojen morem, a na sjevernoj, prema kopnu, okruživali su ga močvarni plićaci i jarak sto se brižno održava kroz stoljeća pa je stoga moguće kako je Trogir ipak izvorno tek jezičac zemlje u morskom tjesnacu, naknadno odvojen prokopom od kopna (Babić, 2005). Trogir krase ortogonalni plan ulica, a potječe iz helenističkog doba koji su uzastopni vladari nastavili ukrašavati s raznim javnim i stambenim zgradama i utverdama dok su lijepe romaničke crkve upotpunjene izuzetnim renesansnim i baroknim zdanjima (Ministarstvo kulture i medija, RH, n.d.). Najznačajnija građevina smatra se trogirski katedrala, remek-djelo majstora Radovana koje predstavlja najznačajniji primjer romaničko-gotičke umjetnosti u Hrvatskoj (Ministarstvo kulture i medija, RH, n.d.).

### *Katedrala Svetog Jakova u Šibeniku*

1402. posebni odbor građana donio je odluku o izgradnji katedrale s naumom da se odvoje od trogirski biskupije, no zbog sukoba s Mlečanima, realizirana je tek 30 godina kasnije, 1431. Inicijativu je pokrenuo biskup Bogdan Pulšić po kome je nazvana prva faza gradnje, dok su ostale dvije stilsko-razvojne faze nazvane po Jurju Matiji Dalmatincu i Nikoli Ivanovom Firentincu koji su i definirali njen današnji izgled. Od 16. st. su na katedrali rađeni brojni manji popravci, većinom zbog propuštanja vode, no 1991. tijekom Domovinskog rata ispaljene su tri granate koje su probile kupolu te je ona sanirana 1997. Zbog svojih iznimnih vrijednosti, katedrala je 2000. dobila status UNESCO zaštićenog dobra. (šibenik.hr, 2012).

### *Starogradsko polje na Hvaru*

Starogradsko polje na Hvaru je zbog svoje izuzetne arheološke vrijednosti upisano na Popis svjetske baštine kao sedmo hrvatsko dobro 2008. Starogradsko polje nalazi se sjeverozapadu jadranskog otoka Hvara i kulturni je krajolik koji je ostao gotovo nepromijenjen još otkada su ga po prvi put kolonizirali jonski Grci u 4. stoljeću prije Krista. Na Starogradskom polju nalazi se više od stotinu značajnih arheoloških lokaliteta, suhozida, međa i manjih kamenih zgrada koji svjedoče antičkoj geometrijskoj podjeli zemljišta koju su koristili stari Grci, a što se očuvalo čak 24 stoljeća. Zanimljivo je i da se od helenističkog vremena do danas očuvalo autentično uzgajanje kultura kao što su vinova loza i masline te činjenica da je tlo starogradskog polja najplodnije ravno tlo jadranskih otoka (Ministarstvo kulture i medija, RH,

n.d.). Lokalitetu je arheološki značaj priznat još 1993. kada je zaštićen kao arheološka zona (Buble, n.d.). Kako bi krajolik ostao sačuvan za buduće generacije, osnovana je Javna ustanova za upravljanje Starogradskim poljem čiji je zadatak nastojati uskladiti različite interese (konzervatora, arheologa, prostornih planera, poljoprivrednika, lokalne zajednice i vlasnika zemljišta) s ciljem održivog razvoja i revitalizacije (Buble, n.d.).

#### *Stećci- srednjovjekovni nadgrobni spomenici*

2016. Hrvatska se zajedno sa Bosnom i Hercegovinom, Crnom Gorom i Srbijom upisala na Popis svjetske baštine pod multinacionalnom nominacijom Stećci- srednjovjekovni nadgrobni spomenici. Odlukom Povjerenstva, upisano je ukupno 20 nekropola od kojih se dvije nalaze u Hrvatskoj, točnije u Cisti Velikoj u Splitsko-dalmatinskoj županiji te u Konavlima u Dubrovačko-neretvanskoj županiji, a ukupno broje 4000 stećaka (Ministarstvo kulture i medija, RH, n.d.). Stećci su srednjovjekovni nadgrobni, kameni spomenici koji su počeli nastajati u drugoj polovici 12. stoljeća, dok su se invazivno klesali i ukrašavali u 14. i 15. stoljeću, a u 16. stoljeću su postupno počeli nestajati (Ministarstvo kulture i medija, RH, n.d.). Stećci se nalaze na komunalnim grobljima ili pojedinačno podignuti, a mogu biti položeni ili uspravni (Stećci, 2021). Obično su ukrašeni pojedinačnim likovima ljudi, životinja (vuk, zmija, konj), zmajevima, različitim simboličnim i ornamentalnim motivima ili katkad cijelim kompozicijama koje prikazuju lov, viteške prizore ili kolo koje pleše (Stećci, 2021).

#### *Obrambeni sustavi Republike Venecije 16. i 17. st. u Zadru i Šibeniku*

Venecijanske obrambene sustave iz 16. i 17. stoljeća Hrvatska je 2017. upisala na Popis zaštićene baštine zajedno sa Italijom i Crnom Gorom (Ministarstvo kulture i medija, RH, n.d.). Upisano dobro uključuje obrambeni sustav Zadra i šibensku tvrđavu sv. Nikole i predstavlja inovativan model vojne arhitekture čija je svrha bila obrana trgovačkih puteva i luka na istočnom Jadranu i Mediteranu (Ministarstvo kulture i medija, RH, n.d.). Tvrđava sv. Nikole nastala je u 15. st. i jedina je mletačka vojna utvrda smještena isključivo na moru (kanal-svetog-ante.com, n.d.). Izgrađena je na otočiću Ljuljevcu, na mjestu nekadašnjeg benediktinskog samostana po kome je i dobila ime (kanal-svetog-ante.com, n.d.).

#### *Bukove prašume i izvorne bukove šume*

Hrvatska je ovo dobro upisala zajedno sa još 18 europskih država, a na području Hrvatske uključuje 1289,11 hektara bukove šume u Nacionalnom parku Sjeverni Velebit koji se nalaze u Strogom rezervatu „Hajdučki i Rožanski kukovi“, kao i 2031,87 hektara na području Suve drage- Klimenta i Oglavinovaca u Nacionalnom parku Paklenica (Ministarstvo kulture i

medija, RH, n.d.). Nakon zadnjeg ledenog doba koje je bilo prije otprilike 11,000 godina, bukove šume počele su se iz nekoliko izoliranih područja na Alpama, Karpatima, Dinaridima, Pirenejima i Mediteranu širiti diljem Europe i taj proces još uvijek traje (UNESCO, n.d.). Šume europske bukve (*Fagus sylvatica*) relativno su neporemećene, složene šume koje su preživjele nepovoljne klimatske uvjete u zadnjih milijun godina čime dokazuje svoju prilagodljivost na različite klimatske, geografske i fizičke uvjete (UNESCO, n.d.). Nadalje, ove šume sadrže dragocjenu populaciju starih stabala i biljnog svijeta koji se oko njih stvorio (UNESCO, n.d.), a Ministarstvo za kulturu i medije RH zaključuje kako je upis hrvatskih bukovih šuma na Popis zaštićene baštine potvrda kako je Hrvatska po bioraznolikosti među najbogatijim državama na svijetu (Ministarstvo kulture i medija, RH, n.d.).

### **2.3. Zaštićena svjetska baština u Dubrovniku**

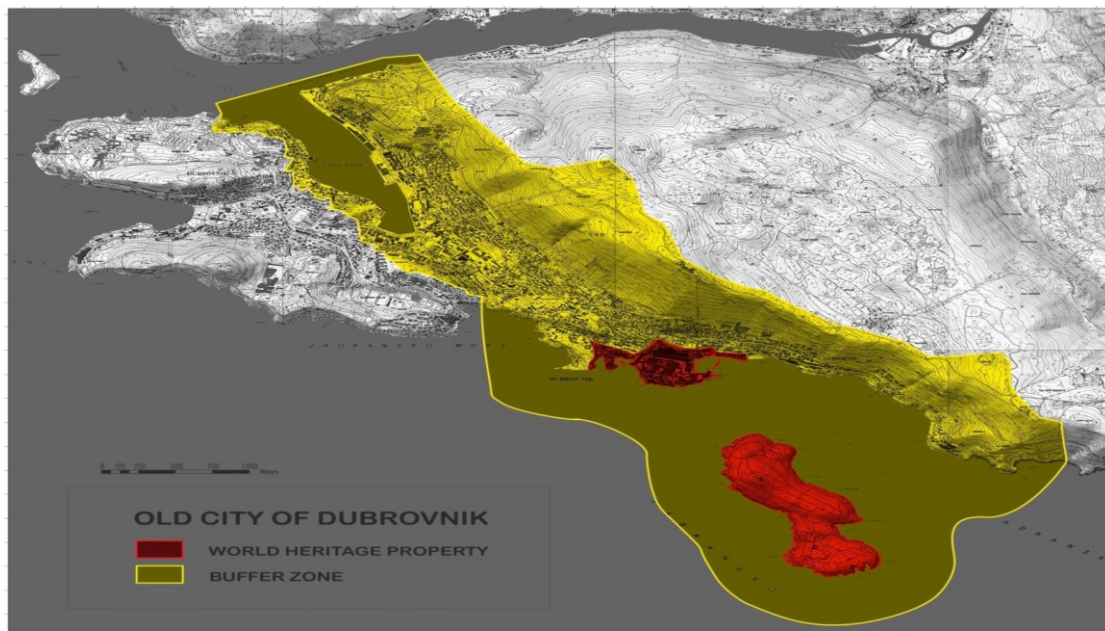
Stara gradska jezgra u Dubrovniku dobila je status UNESCO zaštićene baštine 1979. na trećoj sjednici koja se održala u Egiptu, a potom je 1994. zaštićeno područje prošireno uključivši Pile, tvrđave Lovrijenac i Revelin, Lazarete, Kaše i otok Lokrum (UNESCO, 2015). Dubrovnik, povijesnog imena Ragusa, je danas svjetski poznata destinacija čija povijest seže još u 6. stoljeće, iako postoje pretpostavke kako je naselje tu postojalo i ranije. Vjeruje se kako je na tom području stvoren grad nakon uništenja antičkog Epidaura (današnjeg Cavtata) kada su se tu naselile izbjeglice (TZ Dubrovnik, n.d.). Gradska jezgra nastala je na vapnenačkoj uzvisini, a naknadno je proširena nasipavanjem pličine koja ju je dijelila od kopna te je danas poznata pod nazivom Placa ili Stradun (Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2021.), ujedno i najpoznatija ulica u gradu Dubrovniku. Jedinstvenu ljepotu prepoznatu diljem svijeta Dubrovnik može prije svega zahvaliti gradskim zidinama, čija je prvobitna svrha izgradnje bila obrana grada. Dubrovačke zidine su 1,940 metara duge te 25 metara visoke; podignute u razdoblju 12. i 13. stoljeća, te su se sustavno nastavile graditi do 1660., kada je izgrađena posljednja utvrda na južnom dijelu, sv. Stjepan (citywallsdubrovnik.hr, n.d.). U sastavu zidina postoje tri tvrđave: Minčeta, Bokar i sv. Ivan. Zidine su danas jedne od glavnih atrakcija ove destinacije, a nimalo manje atraktivni su drugi simboli grada kao tvrđave Revelin i Lovrjenac, Sponza i Lazareti. Tvrđava Lovrjenac datira iz početka 12. st., a nastavila se graditi sve do 17. st. i tijekom svoje duge povijesti je imala razne uloge, od prostorija za posadu i crkve u kojoj su boravile pobožne žene trećoretkinje, preko austrijske vojarne, pa sve do zatvora u Drugom svjetskom ratu (citywallsdubrovnik.hr, n.d.). Danas je tvrđava Lovrjenac otvorena za posjetitelje, a u njoj se tradicionalno odigravaju predstave tijekom Ljetnih igara. Tvrđava Revelin je branila istočni dio grada i gradsku luku.

Centar gradske jezgre krasi mnogi simboli tadašnje arhitekture i umjetnosti kao što su dvije javne fontane, Velika i Mala Onofrijeva fontana (16. st.), zgrada Kneževog dvora (gotičko-renesansna građevina iz 15. st. i Sponza, još nazivana i Divona (Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2021.). Ispred Sponze nalazi se trg, središte ondašnjeg dubrovačkog javnoga života

s Orlandovim stupom (1418.), gradskim zvonikom (1447.), zgradom glavne straže (1706.), nekadašnjom zgradom Velikoga vijeća te crkvom sv. Vlaha iz 1706. (Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2021.). Na mjestu nekadašnje romaničke katedrale iz 13./14. st. koja je stradala u velikom potresu 1667. (pod kojom su ostatci bizantske crkve iz 5. st.), izgrađena je 1713. barokna katedrala Gospe Velike (Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2021.). U jezgri se također ističu dva samostana, franjevački i dominikanski, a franjevački samostan posjeduje dragocjeni klaustar iz 14. st., riznicu liturgijskog, slikarskog i kiparskog kulturno-povijesnog naslijeđa (Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2021.).

Povijesni razvoj Dubrovnika najviše se pripisuje njegovom nastojanju da bude neutralan, ali i po razvoju pomorstva i trgovine koje je započelo u 12. stoljeću. Iz današnjeg gledišta, lako je zaključiti kako Dubrovnik uistinu nije zaostajao za ostatkom svijeta bez obzira na njegovu veličinu. Od 1348. do 1374. u Dubrovniku je trajala velika epidemija kuge koja je usporila njegov razvoj no zato su Dubrovčani bili među prvima u svijetu koji su izgradili današnje Lazarete i uveli karantenu za putnike i brodove (Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2021.). Dubrovčani su čak u to vrijeme već počeli kovati svoj novac i imali su vlastiti Statut (Zakonik od osam knjiga), a od polovicom 14. stoljeća Dubrovnik se počeo nazivati republikom steknuvši državnost te posjedujući teritorij, grb, zastavu i vlastiti monetarni sustav (Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2021.). Iako je Dubrovnik i prije započeo svoj pomorski razvoj, u 14. i 15. stoljeću je bio jedno od glavnih pomorsko-trgovačkih središta uz Veneciju i Anconu, a uspjeh je bio olakšan zahvaljujući slabljenju Mletačke republike, glavnog neprijatelja (TZ Dubrovnik, n.d.). Daljnji razvoj doveo je Dubrovnik do „zlatnog doba“ kada je grad posjedovao oko 200 brodova (galijuni, karake, nave) čime je dostigao svjetsku razinu (TZ Dubrovnik, n.d.). Uslijed blagostanja te osjećaja sigurnosti i slobode, u Dubrovniku je uslijedio umjetnički razvoj tijekom kojega je postalo izuzetno popularno slikarstvo (TZ Dubrovnik, n.d.), ali su s druge strane pokrenute i izgradnje gospodarskih objekata i javnih zgrada kao što su Sponza i tvrđava Revelin (Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2021.). No, u 17. stoljeću Republici se počeo bližiti kraj; prvo se pojavila kriza pomorstva na Mediteranu, zatim je uslijedio snažan potres koji je pogodio Dubrovnik i narušio njegovu stabilnost, dok na kraju Napoleon nije 1808. ukinuo Dubrovačku Republiku (TZ Dubrovnik, n.d.). 1815. Dubrovnik je Bečkim kongresom pripojen ostalom dijelu Dalmacije i Hrvatske (TZ Dubrovnik, n.d.), a grad se počeo širiti i naseljavati izvan zidina u 19. stoljeću kada su stvarana nova naselja na području Lapada, Gruža, Pila i Ploča (Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2021.). No na žalost, osim požara i potresa, Dubrovnik se 1991. susreo i s agresijom uslijed Domovinskog rata koja nije poštedjela niti zaštićenu UNESCO baštinu te je Stara gradska jezgra ponovno naknadno obnovljena.

Osim Starog grada, od 1994. je u zaštićeno područje uključen i otok Lokrum koji je ujedno proglašen i Posebnim rezervatom šumske vegetacije, još 1976. (Otok Lokrum, n.d.). Grobni prilozi govore o naseljavanju Lokruma još u prethistoriji, a početkom 12.st. je pretvoren u samostan benediktinaca koji su tu bili do 18. st. kada je otok prodan bogatim Dubrovčanima (Otok Lokrum, n.d.). Danas otok Lokrum nije naseljen i moguće su samo dnevne posjete otoka.



Slika 1. Područje kontaktnih zona UNESCO zaštićene Stare gradske jezgre u Dubrovniku

Izvor: <https://whc.unesco.org/document/168762>, 23.02.2022.

Područje kontaktne zone Starog grada u Dubrovniku 2018. je prošireno na zahtjev Ministarstva kulture Republike Hrvatske koji je usvojio UNESCO na 42. sjednici te obuhvaća (Ministarstvo Kulture, 2017.): cijeli gruški zaljev, Nuncijatu, padine Srđa, Ilijinu glavicu, Ploče sve do Belvedera. Do ove izmjene je kontaktna zona uključivala samo manje područje oko Stare gradske jezgre. Prema definiciji Zakona o zaštiti i očuvanju kulturnih dobara, kontaktna zona je područje koje okružuje kulturno dobro upisano u Listu svjetske baštine ili u Listu ugrožene svjetske baštine i za koje se određuju mjere radi osiguranja zaštite vrijednosti kulturnog dobra (Zakon o zaštiti i očuvanju kulturnih dobara, 2021).

### 2.3.1. Upozorenje UNESCO-a

2016., na svojoj 40. sjednici u Turskoj, Povjerenstvo svjetske baštine upozorilo je Hrvatsku na neadekvatno upravljanje Starim gradom u Dubrovniku. Svoju zabrinutost UNESCO je izrazio na temelju promatranja u 2015., a razlog su bili neodgovarajući konzervatorski radovi svih dijelova unutar Gradskih zidina te je Povjerenstvo zatražilo Hrvatsku da provede sve

relevantne mjere uključujući popravke štete kao i razvoj smjernica o očuvanju, kako bi se spriječila ugroza strukture i stabilnosti Gradskih zidina. Nadalje, zatraženo je strogo i kontinuirano praćenje kao i dostavljanje Povjerenstvu plana upravljanja, turističke strategije, zakonskih propisa vezanih za *cruising* turizam, kao i utvrđivanje održive nosivosti grada (UNESCO. World Heritage committee, 2016), a u izvještaju je navedeno kako maksimalan broj gostiju u Starog gradskoj jezgri ne smije prelaziti broj od 8000 (UNESCO, 2015).

Na temelju zatraženog ažuriranog izvješća o stanju očuvanosti dobra koje je Povjerenstvo proučilo na 42. sjednici, 2018., zaključilo je kako su pozitivni koraci primjetni u izradi akcijskog plana za očuvanje i intervencijske radove na Zidinama kao i stvaranju radne grupe za izradu Akcijskog plana pripravnosti na rizik. No, dodatno je zatražena prioritetna izrada smjernica za konzervaciju i donošenje strogih pravila o konzervaciji, restauraciji i održavanju, a sve kako bi se spriječila nestabilnost Gradskih zidina. U nastavku izvještaja Povjerenstvo je izrazilo žalovanje što je u razvoju Plana upravljanja koji je trebao sadržavati turističku strategiju, propise vezane za *cruising* turizam kao i Plan upravljanja dobrom i njegovim kontaktnim zonama, postignut tek manji napredak koji do tada nije napredovao dalje od faze utvrđivanja djelokruga (UNESCO. World Heritage Committee, 2018).

2020. Povjerenstvo nije održalo planiranu sjednicu zbog pandemije Covid-19 koja je vladala svijetom te je sjednica odgođena za 2021. kada je održana *online*. Na toj sjednici Povjerenstvo je iskazalo kako je primijetilo mjere koje je Hrvatska poduzela rješavajući njegove zahtjeve vezane za umanjivanje prijetnji Starome gradu u Dubrovniku uključivši urbanističke planove i sporazume usmjerene na poboljšanje turističkog menadžmenta. Također je napomenulo primjetni napredak postignut razvojem Plana upravljanja i povezanih dokumenata o konzervaciji i upravljanju. Međutim, od Hrvatske se još zahtjeva da dovrši i priloži sljedeće dokumente: Konzervatorski plan za povijesnu jezgru Dubrovnika, Plan upravljanja, uključujući plan procjene rizika, Projekt održivog razvoja turizma i nosivosti te Izvješće o praćenju stanja Orlandovog stupa na Stradunu. Uz prethodne zahtjeve vezane za iznošenje sveobuhvatnih detalja projekta, a koji se već ponavljaju, Povjerenstvo zahtjeva dokument o procjeni utjecaja na baštinu u skladu sa smjernicama ICOMOS-a<sup>1</sup> iz 2011. Nadalje, traži i izvješće o sporazumu između Grada Dubrovnika i udruge za kružna putovanja The Cruise Lines International Association, kao i sporazumu s Globalnim vijećem za održivi turizam (GSTC<sup>2</sup>). Navedenu dokumentaciju RH mora predati do 1. prosinca 2022. nakon čega će ona biti razmotrena na 46. sjednici koja je predviđena u 2023. (UNESCO. World Heritage Committee, 2021.).

---

<sup>1</sup> ICOMOS (International Council on Monuments and Sites) - nevladina internacionalna organizacija posvećena očuvanju svjetskih spomenika i lokaliteta.

<sup>2</sup> GSTC (The Global Sustainable Tourism Council) – neovisna i neutralna organizacija koja uspostavlja i upravlja globalnim standardima za održiva putovanja i turizam, poznatima kao GSTC kriteriji.

### 2.3.2. Održivi razvoj turizma u Dubrovniku

Nakon upozorenja UNESCO-a 2016., uslijedio je i negativan publicitet izazvan člankom britanskog medija Independent koji je Dubrovnik svrstao na svoj popis destinacija „Gdje ne putovati u 2017.“, primarno zbog nenasnosnih gužvi koje su postale svakodnevice tijekom glavne sezone. Negativnim natpisima pridružio se još jedan poznati britanski medij, Telegraph, koji je u članku izvijestio kako su kruzeri uništili Grad. Poznavajući činjenicu koliko je Velika Britanija kao turističko tržište bitna gradu Dubrovniku, moguće posljedice ovakvog publiciteta bile su već više nego snažna motivacija za mijenjanje upravljanja destinacijom. Takvo loše upravljanje destinacijom i loša organizacija ukomponirani s velikim brojem dnevnih posjetitelja s kruzera doveli su do nekontroliranog stihijskog, masovnog turizma i gušenja Grada. Ovakav razvoj situacije nije počeo izazivati nezadovoljstvo samo kod gostiju već i kod lokalnog stanovništva čija se kvaliteta života drastično smanjila. Na temu percepcije razvoja turizma od strane lokalnog stanovništva koje živi u UNESCO zaštićenom području u Dubrovniku, pisale su Pavlić, Portolan & Puh (2017) zaključivši kako je hitno potrebno razviti plan upravljanja zaštićenom povijesnom jezgrom i uvesti kontrolu razvoja turizma kontinuiranim praćenjem kako bi se podigla svijest važnosti održivog turizma te očuvala kulturna baština za sadašnje i buduće generacije.

2017. gradonačelnik grada Dubrovnika, Mato Franković, uputio je službeni dopis krovnoj organizaciji za kružna putovanja Cruise Lines International Association (CLIA) pozivajući ih na suradnju kako bi zajedničkim trudom sveli broj istovremenih dolazaka brodova na 4000 gostiju ističući važnost svijesti o očuvanju kulturno-povijesne baštine uz istovremeno pružanje kvalitetnije usluge posjetiteljima (Grad Dubrovnik, 2017.). Nastavno na dopis, gradonačelnik se sastao s predstavnicima CLIA organizacije što je ujedno bio njen prvi ovakav susret s jednom lokalnom zajednicom, s ciljem da se zajedničkim naporima usklade potrebe destinacije s potrebama *cruise* tržišta te kako bi se ostvarila bolja koordinacija rasporeda dolazaka kruzera u grad Dubrovnik (Grad Dubrovnik, 2018.). Naknadno je grad Dubrovnik dobio potporu predstavnika udruženja putničkih luka Mediterana, MedCruise-a (Grad Dubrovnik, 2019) i vodećeg svjetskog društva za kružna putovanja Celebrity Cruises (Grad Dubrovnik, 2019).

Prepoznajući potrebu za hitnim i sustavnim djelovanjem na razvoju Grada i njegovog održivog i odgovornog turizma, 2017. je pokrenut pilot projekt „Respect the city“. Projekt je predstavljen kao: „strateški istraživačko-razvojno-inovacijski projekt čiji je cilj kroz suradnju dionika i kombinaciju kratkoročnih, srednjoročnih i dugoročnih mjera i rješenja unaprijediti pozitivne učinke turizma na ljude, zajednicu i prirodne i kulturne vrijednosti s jedne, a smanjiti negativne učinke s druge strane“ (Grad Dubrovnik, 2018.). Motivi zaokreta u upravljanju destinacijom bili su kako očuvanje baštine i kvalitetan svakodnevni život građana, tako i osiguranje najboljeg iskustva posjetiteljima Dubrovnika (Grad Dubrovnik, 2018.). Kao jedna od hitnih mjera provedenih već u ljetnoj sezoni u 2018. bilo je postavljanje konopca i



usmjerivača kretanja na vratima od Pila kako bi se osigurao bolji protok ljudi i manje stvaranje gužvi (Grad Dubrovnik, 2018.).

U sklopu projekta „Poštujmo grad“ do sada je implementiran niz mjera prometne koordinacije kako bi došlo do prometnog rasterećenja, a to su: bolja distribucija vremena upućivanja autobusa za *shuttle* prijevoz gostiju s lučkog područja prema Pilama, uska suradnja nadležnih službi kao što su Turistička zajednica grada Dubrovnika, Lučka uprava, djelatnici prometnog i komunalnog redarstva u svrhu nesmetanog odvijanja prometa, zabrana izletničkih autobusa četvrtkom i subotom kada je najveći broj gostiju s kruzera, uvođenje zglobnih niskopodnih autobusa na najopterećenije linije s ciljem smanjenja broja autobusa, a time i smanjenje prometnih gužvi; uvođenje zabrane prometovanja taksi vozila Ulicom branitelja Dubrovnika od smjera Doma zdravlja prema Pilama kako bi se minimaliziralo odstupanje javnog prijevoza od voznog reda te osigurao neometan ukrcaj i iskrcaj putnika koji je inače bio otežan zadržavanjem taksi vozila na autobusnim stajalištima. Također, u sklopu sustavnog upravljanja prometom i ideje o postepenoj redukciji motornih vozila uz samu kontaktnu zonu povijesne jezgre (omogućavajući prometovanje samo lokalom stanovništvu), razvijeni su i planovi vezani za parkirališta automobila. Planirana je izgradnja garaže u Vukovarskoj ulici te Park 'n' Ride sustav koji bi osigurao 600 parkirnih mjesta za osobna i taksi vozila te autobuse na kat na području Pobrežja. Nadalje, ideju da se maksimalno ograniči kretanje automobila do granica kontaktne zone, prati plan prijevoza gostiju s Pobrežja do grada autobusima Libertasa, gradske prijevozničke tvrtke, koja bi također preuzela i usluge *shuttle* prijevoza gostiju s kruzera (Grad Dubrovnik, n.d.).

Osim toga, grad je uložio svoje napore kako bi organizirao bolji raspored dolazaka brodova na kružnim putovanjima i pažljiviju distribuciju vremena ukrcaja i iskrcaja putnika. Takav pristup ne zahtjeva nužno rigorozna smanjenja broja kruzera posjetitelja već bolju koordinaciju koja omogućuje podnošljiv broj gostiju u okviru gradske jezgre u svakom trenutku. Grad Dubrovnik je, kako bi osigurao prohodnost grada, predstavio mjere: uklanjanja info pultova sa Pila, proširenja pješačkih koridora kroz povijesnu jezgru i reorganizacije ulaska dostavnih vozila. U suradnji sa Društvom dubrovačkih vodiča, a u okviru projekta „Respect the city, donesena je odluka o nedozvoljenom zadržavanju grupa na mostovima ulaza u staru gradsku jezgru Pile i Ploče te u Širokoj ulici, a nadalje je zaključeno kako je nepoželjno zaustavljanje i zadržavanje na Stradunu i u ulicama koje su pješački koridori (Grad Dubrovnik, 2019).

Kako bi bilo omogućeno praćenje brojčanog stanja ljudi unutar stare jezgre grada Dubrovnika, 2017. je implementirano šest kamera brojača, a 2018. je sustav praćenja nadograđen razvijanjem aplikacije za predviđanje broja posjetitelja u suradnji grada Dubrovnika, razvojne agencije DURA i startup-om Enum (Grad Dubrovnik, 2018). Aplikacija je dostupna na linku [www.dubrovnik-visitors.hr/prediction](http://www.dubrovnik-visitors.hr/prediction) i omogućuje pristup informacijama o trenutnom brojčanom stanju u Starom gradu, ali i procjenama o zasićenosti područja na

određeni dan, što posjetiteljima i lokalnom stanovništvu olakšava planiranje posjete. Za predviđanje broja posjetitelja algoritam koristi razne parametre kao što su vremenska prognoza (prosječna temperatura i količina padalina), broj posjetitelja s brodova na kružnim putovanjima i broj dolazaka i noćenja u smještajnim kapacitetima (Grad Dubrovnik, 2018); a prepoznaje četiri moguće situacije: nema gužve (zelena boja), manja gužva (žuta boja), gužva (narančasta boja) te (crvena) koja označava veliku gužvu (Grad Dubrovnik, 2018). Idući stupanj nadogradnje pretpostavlja suradnju s platformama za rezervaciju smještaja tako da se prilikom individualne rezervacije gosta automatski ponudi link za kalendar i koji bi eventualno utjecao na odabir termina dolaska (Grad Dubrovnik, 2018).

Prema zahtjevu UNESCO-a, 2019. grad Dubrovnik je krenuo u izradu Plana upravljanja spomeničkom cjelinom Grada Dubrovnika za razdoblje 2020.-2025. sklopivši ugovor s Arhitektonskim fakultetom Sveučilišta u Zagrebu (Grad Dubrovnik, 2019). Budući da je ovaj plan ujedno i prvi plan upravljanja u RH za područje koje je pod zaštitom UNESCO-a, osim spomenutog fakulteta uključeno je bilo i Sveučilište u Dubrovniku, zajedno sa stranim stručnjacima koji imaju iskustva u tom području (Grad Dubrovnik, 2019).

Iste godine, pokrenut je vrijedan projekt pod sponzorstvom CLIA organizacije, a zanimljivost je kako je Dubrovnik jedini grad čije mjerenje je financirala ta organizacija (Grad Dubrovnik, 2019). Naime, angažirano je Globalno vijeće za održivi turizam (GSTC) čiji je zadatak bio provesti Ocjenu odredišta za Dubrovnik, na temelju kriterija za održivi turizam i destinacijski menadžment, utvrđenih od strane UN-a (Grad Dubrovnik, 2019). 2020. GSTC vijeće predstavilo je završno izvješće koje obuhvaća četiri stupa održivosti odredišta, a to su: odredišna politika i planiranje, uključivanje i koristi zajednice, upravljanje kulturnim i prirodnim dobrima te upravljanje okolišnim i prirodnim resursima (Grad Dubrovnik, 2020.). Rezultati su pokazali kako je Dubrovnik na skali GSTC-a kojom se procjenjuje ukupna izvedba destinacije u održivosti i koja uključuje 105 pokazatelja ostvario 70%, što predstavlja jako dobre rezultate (Grad Dubrovnik, 2020.).

Na primjeru Starog grada u Dubrovniku može se zaključiti kolika je čast biti uvršten na UNESCO-ov Popis svjetske zaštićene baštine, no s druge strane i koliku odgovornost i trud taj status zahtjeva. Naime, UNESCO uistinu ozbiljno promiče očuvanje i zaštitu svjetske baštine te u skladu s time i zahtjeva od država članica čija su dobra na Popisu da kontinuirano pravdaju dobiveni status. Također, na primjeru Dubrovnika može se primijetiti koliko je teško držati ravnotežu između gospodarskog razvoja temeljenog na kulturnoj baštini i odgovarajuće zaštite te iste baštine od mogućih oštećenja. Upravo zato je održivi turizam jedino rješenje, koje bi možda donijelo manje brojke, ali bi pružilo kvalitetniju uslugu i doživljaj svojim posjetiteljima, a s druge strane osiguralo bolju kvalitetu života lokalne zajednice i očuvalo njeno višestoljetno naslijeđe. Uslijed negodovanja lokalne zajednice, opomene od strane UNESCO-a, ali i negativnih iskustava posjetitelja i turista koje su počeli primjećivati svjetski mediji, grad Dubrovnik je bio primoran početi sustavno upravljati

svojom destinacijom kako ga želja za ekonomskom dobiti praćena stihijским turizmom ne bi uništila. Do danas su primjetne određene modifikacije i poboljšanja cjelokupnog upravljanja destinacijom, no održivost je pojam koji zahtjeva kontinuirano praćenje situacije kao i konstantan trud usmjeren ka rješavanju kompleksnosti problema, uzimajući u razmatranje sve faktore koji na njega utječu.

### 3. EKONOMIJA DIJELJENJA

Ekonomija dijeljenja (eng. *Sharing economy*) se u literaturi još spominje i pod nazivima *collaborative economy*, *collaborative consumption*, *access economy*, *platform economy* i *community-based economy* (Belk, 2014.). Iako dijeljenje dobara ili usluga postoji među ljudima od početka čovječanstva, što navodi i puno autora, slažu se kako je termin ekonomije dijeljenja kao poslovni model postao globalno poznat uslijed razvoja Interneta i tehnologije (Hall & Williams, 2020.), ali i usred lošije financijske situacije i smanjenih prihoda srednje klase zapadnih zemalja (Hacker & Pierson, 2011.). Razvoj Web 2.0 omogućio je korisnicima da se međusobno spajaju i razmjenjuju sadržaje (Carroll & Romano, 2011.), za razliku od Web 1.0 koji nije pružao mogućnost interakcije, već su informacije bile jednosmjerne (Belk, 2014.), dok je s druge strane tehnološki razvoj omogućio nikada lakši pristup Internetu i *smartphone* uređajima. Uz tehnološki napredak, financijska kriza koja se događala u 2008. i 2009., a čije su posljedice trajale i dulje, dovela je do promjena gdje su se potrebe za vlasništvom nad stvarima transformirale u potrebe za zajedničkim korištenjem te dijeljenjem imovine, kao što su automobili, bicikli, stanovi, perilice rublja itd. (Lietaert, 2010.). Drugim riječima, ljudi su počeli osvještavanje upravljati svojim financijama birajući opciju privremenog korištenja nekog dobra u razdoblju u kojem im je potrebno umjesto potrebe da to dobro kupe i time ga posjeduju dugoročno, što je znatno povoljnije. No, paradoks je što je gubitak povjerenja u tradicionalne tvrtke uslijed recesije (Kristina & al., 2013.) potaknuo ljude na okretanje ka modelima ekonomije dijeljenja koji se još više temelje na povjerenju (Demary, 2015.).

#### 3.1. Konceptualizacija ekonomije dijeljenja

Pojam ekonomije dijeljenja još uvijek nema jedinstvenu definiciju no mnogi autori su dali svoj doprinos kako bi pobliže opisali „novonastali“ fenomen. Pojam *collaborative consumption* prvi put su spomenuli Marcus Felson i Joe L. Spaeth 1978. (Mondal & Samaddar, 2020.) u kontekstu zajedničke potrošnje ekonomskih dobara koja se događa u sklopu zajedničkih aktivnosti dvije ili više osoba, kao na primjer konzumacija pića i hrane s rodbinom ili prijateljima (Felson & Spaeth, 1978.). S druge strane, pojam *sharing economy* je prvi put spomenut 2008. (ujedno kada je otprilike i počeo nagli razvoj ekonomije dijeljenja u „novom“ obliku) i autor ga je definirao kao zajedničku potrošnju stvorenu zajedničkim aktivnostima, razmjenom ili iznajmljivanjem resursa bez njihovog posjedovanja (Lessing, 2008.).

Kao što je već spomenuto, temelj ekonomije dijeljenja jest upravo tehnološki razvoj i Internet koji omogućuju spajanje individualaca koji su u potrazi za nekim dobrom ili uslugom s onima koji nude određena dobra ili usluge, a Internet-platforme igraju ulogu posrednika koji pomažu tim dvaju stranama da se pronađu i spoje. Richardson (2015.) je dao široku

definiciju utvrdivši kako se ekonomija dijeljenja odnosi na oblike razmjene koje su olakšane korištenjem internetskih platformi, a obuhvaća aktivnosti profitnih i neprofitnih organizacija kako bi se svima olakšao pristup korištenja nedovoljno iskorištenih resursa. Botsman & Rogers (2011) su definirali koncept ekonomije dijeljenja kao dijeljenje i iskorištavanje dobara i drugih resursa između više korisnika, čime se izbjegava neiskorištavanje funkcionalnih resursa i osigurava maksimalno iskorištavanje tijekom njihovog vijeka trajanja. Munoz & Cohen (2017) svoj doprinos dali su definicijom ekonomije dijeljenja kao socio-ekonomskog sustava koji omogućuje skup razmjena dobara i usluga između pojedinaca uz pomoć posrednika, a kojima je cilj povećati učinkovitost i optimizaciju resursa u društvu. Iako postoji još mnogo pokušaja definiranja ovog pojma, neki autori kao što su Herbert & Collin-Lachaud (2017) smatraju kako je utvrđivanje jedinstvene definicije fenomena ekonomije dijeljenja otežano upravo zbog različitih oblika u kojima se pojavljuje te stalnih promjena unutar modela, no Acquier (2017) smatra da neslaganje autora nije razlog koji bi trebao sprječavati daljnja istraživanja zaključujući kako se znanstvenici i onako nikada neće složiti oko jedinstvene definicije.

### 3.1.1. Vrste i tipovi platformi ekonomije dijeljenja

Tradicionalni poslovni modeli gdje određena firma proizvodi proizvode ili usluge, a druge firme ili kućanstva ih kupuju dopunjeni su novim poslovnim modelima koji se ne fokusiraju na vlasništvo, već na korištenje proizvoda te na taj način kupci dijele dobra ili ih iznajmljuju na određeno vrijeme, umjesto da ih kupuju (Demary, 2015.). Princip ekonomije dijeljenja najprije je razvijen u B2B (*Business-to-Business*) domeni gdje različite firme dijele resurse kao na primjer strojeve u poljoprivredi i šumarstvu (npr. Maschinenring u zemljama njemačkog govornog područja); kao i u B2C (*Business-to-Customer*) domeni u obliku samoposlužnih praonica rublja, usluga *rent-a-car*, javnih knjižnica, korištenja bazena i sl., gdje firme pružaju usluge korisnicima (Puschmann & Alt, 2016.). No, pojava modela C2C (*Customer-to-Customer*) još nazivan i P2P (*Peer-to-Peer*) oblikovao je novi poslovni model gdje se transakcije događaju između privatnih korisnika što je potaknulo razne rasprave, kao i interes znanstvenika.

Ovisno o razini kontrole koju platforma ima u odnosu na sudionike te razini konkuriranja između sudionika na strani ponude, Constantinou & al. (2017) su istaknuli četiri tipa platformi ekonomije dijeljenja. *Franchiser* je tip modela gdje vlasnici platforme imaju apsolutnu kontrolu i autoritet nad cjelokupnom uslugom te oni dinamično određuju cijene, a nadmetanje na strani ponude je visoko izraženo (npr. Uber); *Chaperone* model obuhvaća platforme čiji vlasnici imaju ulogu nadglednika nad aktivnostima, imaju djelomičnu kontrolu nad korisnicima te korisnici sami određuju cijene, ali je konkurencija također izražena (npr. Airbnb). *Principal* platforme su pod potpunom kontrolom vlasnika, a cijene su unaprijed definirane te ne prate promjene ponude i potražnje (npr. Handy) dok *Gardener* poslovni

model karakterizira ohrabrivanje zajednice na samoorganizaciju i aktivno sudjelovanje sudionika čime se dalje razvija platforma, bez prisutnosti konkuriranja između sudionika zbog simbolične naknade kojom se uzvraća usluga (npr. Coachsurfing).

Svjetski poznate platforme kao što su Ebay koja je pokrenuta 1995. te one koje su slijedile kao Amazon i Etsy mjesto su gdje korisnici prodaju i kupuju nove ili korištene stvari, odjeću, knjige, tehnologiju i druge materijalne stvari od drugih korisnika koji se mogu nalaziti bilo gdje na svijetu gdje je omogućen pristup platformi. Budući da je ovaj model „najstariji“ model ekonomije dijeljenja, on je ujedno i najpoznatiji široj javnosti, a osim globalno poznatih, postoje i one koje su orijentirane na uže tržište, kao što je u Hrvatskoj Njuškalo koji nudi širok spektar materijalnih dobara uključujući vozila, nekretnine i sl. No, počele su se pojavljivati razne inovativne platforme koje nude razne mogućnosti. Tako na primjer *Coworking* platforme nude firmama iznajmljivanje i dijeljenje već namještenih ureda; *Crowdfunding* platforme omogućuju individualcima ili *start-up* firmama prikupljanje financijskih sredstava u svrhu lansiranja novog proizvoda ili usluge ili pak pomaganju ljudima koji su se našli u nevolji (financiranje liječenja bolesne osobe, financijske pomoći ljudima koji su ostali bez imovine uslijed požara, prirodnih katastrofa ili drugih tragičnih događaja) (Crowdfunding, 2021); *Peer-to-peer lending* platforme omogućuju povezivanje zajmoprimaca i zajmodavaca (investitora) koji posuđuju novce kvalificiranim kandidatima omogućujući zaobilaženje kredita i tradicionalnog posuđivanja novca od banke, dok platforma određuje stope i uvjete (Best Peer-to-Peer Lending, 2022.); *Ridesharing* platforme kao što je BlaBlaCar omogućuju spajanje osoba koje osobnim automobilom putuju negdje te imaju slobodne kapacitete u vozilu koje su spremni podijeliti s osobama koje putuju na istu lokaciju.

U svim navedenim primjerima platforme su posrednici te određuju pravila razmjena i plaćanja, a ostvaruju profit najčešće u obliku postotka od svake transakcije. Korisnici obično plaćaju vlasniku korištenje usluge ili dobra proporcionalno vremenu koliko posudba traje (Roblek & al., 2016.), iako postoje i neprofitne platforme kao što je *Coachsurfing* koje spajaju osobe koje putuju i one koje su ih spremne besplatno ugostiti. Ekonomija dijeljenja daleko najviše je djelovala na usluge u okviru smještaja i prijevoza, a neke od najpoznatijih platformi su Uber, Car2go, Airbnb i VRBO.

### 3.1.2. Povjerenje kao ključ uspjeha

Uspjeh platformi ekonomije dijeljenja ovisi o populaciji koja ju koristi, a temelj je u povjerenju, budući da su percepcija i prihvaćanje potrošača ključne odrednice opstanka (Stern, 2008.), naročito kada se transakcije događaju između potpunih stranaca. Belk (2010) je lijepo opisao ovu temu izjavivši da: „Dijeljenje, bilo s roditeljima, djecom, rodbinom, prijateljima, kolegama ili susjedima ide ruku pod ruku s povjerenjem i povezivanjem“. Uspostavljanje povjerenja u okviru ekonomije dijeljenja je velik izazov jer za razliku od

iznajmljivanja od poznatih firmi koje podliježu određenim standardima i pravilima, dobra koja se oglašavaju na ovim platformama nemaju službene standarde kvalitete, ne prate nikakve regulative niti podliježu ikakvim inspekcijama (Avital, 2015.). Istražujući temu povjerenja u okviru ekonomije dijeljenja Hawlitschek, Teubner, & Weinhardt (2016) su ustanovili kako ono uključuje sve tri stavke: platformu, proizvod i osobe. Rezultati su pokazali kako je povjerenje između osobe koja nudi uslugu i P2P platforme jednako bitno s obzirom na to da ona svoju mikro poduzetničku sudbinu stavlja u ruke platforme (koliko će platforma usmjeravati potražnju ka njejoj ponudi), da s platformom dijeli povjerljive informacije te da će ovisiti o njejoj dobronamjernosti ako dođe do neočekivanih zapleta ili oštećenja dobara (Hawlitschek, Teubner, & Weinhardt, 2016.).

Strah, osjećaj rizika i određenog nepovjerenja su opravdani i od strane osoba koje nude svoju imovinu na platformama zbog mogućih oštećenja, ali i kod osoba koje privremeno koriste tu imovinu s obzirom na ograničeno jamstvo kvalitete. No, iako je povjerenje Ahilova peta P2P mreža (Lladós-Masllorens & Meseguer-Artola, 2020.), očito je kako njihova popularnost kontinuirano nastavlja rasti. Platforme uspijevaju stvarati i održavati povjerenje u zajednici koristeći razne mehanizme. Tako je na primjer platforma Airbnb implementirala dvosmjerni sustav ocjenjivanja, a prilikom registracije traži verifikaciju osobne iskaznice ili putovnice te sliku kako bi se potvrdio identitet osobe. Uz ostale korake sigurnosti, sustavi ocjenjivanja pozitivno djeluju na izgradnju povjerenja, pružajući osobi koja planira koristiti određeni proizvod ili uslugu realan uvid na temelju iskustava prijašnjih korisnika. Uz to, slike i dovoljno informacija o proizvodu ili usluzi koji se nude daje veći osjećaj sigurnosti i reducira neizvjesnost kod korisnika.

### *3.1.3. Motivi korištenja P2P platformi*

Znanstvenici su se zainteresirali za motive korištenja P2P platformi umjesto tradicionalnih poslovnih modela. Tako su istraživanja pokazala da su u okviru P2P platformi za smještaj motivi korištenja: autentično iskustvo i komunikacija s domaćinom (Young, Corsun, & Xie, 2017.); (Pung, Del Chiappa, & Sini, 2019.), znatiželja i želja za novim iskustvima (Lalicic & Weismayer, 2018.) te uživanje u „kao kod kuće“ doživljaju (Olya, Altinay Gazi, & Altinay Aksal, 2018.). Mnoga istraživanja modela ekonomije dijeljenja su kao primjer koristila Airbnb platformu za smještaj te su često kao glavne komponente isticala vrijednost za novac i autentično iskustvo koje gosti rijetko mogu uistinu doživjeti u tradicionalnom smještaju kao što su hoteli (Zhu & al., 2019.). Daljnjim istraživanjem su znanstvenici utvrdili i druge bitne atribute uključujući „lokaciju“ (Tussyadiah & Zach, 2017.), „čistoća“ (Bridges & Vásquez, 2016.), „kućne potrepštine“ (Guttentag, 2015.) i „lokalna naselja, odnosno susjedstvo“ (Yannopoulou, 2013.). Zhu & al. (2019) su istražujući komentare gostiju koji su koristili Airbnb platformu izdvojili najčešće fraze koje gosti koriste kako bi opisali svoje iskustvo što je pokazatelj na što najviše obraćaju pozornost i što im je bitno tijekom boravka u takvoj vrsti

smještaja. Najčešće se spominje lokacija (podrazumijeva blizinu prijevoza, znamenitosti, zanimljivih aktivnosti), prostor (spominje se u kontekstu privatnosti i prostranosti), domaćin (ima iznimnu ulogu komunikacija s domaćinom, čak i kada on nije fizički prisutan jer ona stvara osjećaj ugodnosti kao kod kuće), komunikacija sa susjedima ili druženje s kućnim ljubimcima (Zhu & al., 2019.). No, povrh svega, ekonomska korist je najsnažniji motiv korisnika jer je takva vrsta smještaja često jeftinija (Kuhzadya, Seyfi, & Béalc, 2020.), a s druge strane se pokazalo kako je kod osoba koje nude usluge smještaja također primarni motiv ekonomska korist, odnosno profit (Guttentag, 2015.). Hossain (2020) je spominjući Uber platformu imao sličan zaključak, izjavivši da je pored drugih motiva koji se navode, financijska motivacija glavni razlog koji motivira i korisnike i pružatelje usluge. Ottelin, Heinonen, & Junnila (2014) zatim navode kako korisnici uštedjeni novac koriste na više manjih ili na velika putovanja. Znanstvenici se također raspravljaju i oko društvenih i socijalnih motiva sudjelovanja u P2P mreži. Dok neki smatraju kako su društvene vrijednosti iznimno važan motiv individualaca koji sudjeluju u ekonomiji dijeljenja (Benoit & al, 2017.), drugi ističu kako one imaju ograničenu ulogu (Hüttel & al., 2018.).

Do sada očigledno ne postoji jedinstven znanstveni zaključak o tome kako pojava P2P platformi generalno djeluje na potrošačke navike te kako one utječu na okolinu i održivost, no sigurno je kako je primarni motiv uključenih stranaka većinom financijska korist što zaključuje i Hossain (2020) dodajući da usprkos tome ekonomija dijeljenja zbog svoje prirode daje značajan doprinos održivosti. No, pored ekonomskih motiva često se mogu naći i drugi, a najčešće su vezani za čežnju za jedinstvenim iskustvom. Svakako, brza ekspanzija ovog novonastalog poslovnog modela dokazuje kako je dobro prihvaćen te kako se ljudima sviđaju mogućnosti koje nudi, bilo da se nađu na strani ponude ili na strani potražnje. Kolaborativna potrošnja, odnosno ekonomija dijeljenja, pruža ekonomske koristi svim strankama koje su uključene; za pojedince koji predstavljaju ponudu nudi dodatan izvor zarade i iskorištavanje dobara koja bi inače ostala neiskorištena, za platforme posrednike osigurava prihode od provizije provedenih transakcija, a za korisnike koji predstavljaju potražnju, omogućuje smanjenje troškova i dobivanje bolje vrijednosti za novac (Mondal & Samaddar, 2020.).

#### *3.1.4. Prednosti i nedostaci ekonomije dijeljenja*

Brzom ekspanzijom ekonomije dijeljenja potaknute su mnoge rasprave o njenim prednostima i nedostacima. Mnogi autori navode održivost kao najsnažniji adut ekonomije dijeljenja jer se iskorištavaju resursi koji već postoje čime se smanjuje potreba za većom proizvodnjom, ujedno i većim zagađivanjem okoliša i trošenjem energije. Tako se navodi i da je model ekonomije dijeljenja tržište *second-hand* predmeta što dovodi do toga da se proizvodi koriste duže, čime se posljedično smanjuje zagađivanje (Edbring, Lehner, & Mont, 2016.). Neki autori navode kako ekonomija dijeljenja ima pozitivne ekonomske, društvene i



ekološke utjecaje jer zajednička potrošnja i dijeljenje dobara zamjenjuje hiper-potrošnju i neodržive navike individualaca (Albinsson & Yasanthi Perera, 2012.); na primjer, zajedničko korištenje prijevoza smanjuje prometne gužve i negativan utjecaj na okoliš (Barann, Beverungen, & Müller, 2017.). Autori Mondal & Samaddar (2020.) su proučivši prijašnja istraživanja znanstvenika zaključili da korisne strane ekonomije dijeljenja uključuju: osjećaj povjerenja, veće uštede uz zadržavanje jednakog načina življenja, manje izlaganje izdacima i rizicima koje posjedovanje stvari sa sobom nosi, smanjenje ekoloških utjecaja, prilike za samozapošljavanje i više prilika za pokretanje novih poslovanja. No, s druge strane, neki autori navode kako korisnicima nisu bitni faktori održivosti i zaštite okoliša (Barnes & Mattsson 2016., Botsman & Rogers, 2010.), dok neki čak navode kako povećani broj putovanja zbog povoljnijeg smještaja i prijevoza mogu utjecati na veći ekološki pritisak i iskorištavanje resursa (Tussyadiah & Pesonen, 2016.). Još jedna od opasnosti je pojava nestašice stambenih prostora za dugoročne najmoprimce (Edelman & Geradin, 2015.) uslijed masovnog uključivanja nekretnina u P2P mrežu s ciljem kratkoročnih najмова. Najnegativnija konotacija koja se veže za ovaj model poslovanja je zaobilaženje zakona i poreza, ali i nepostojanje standarda kvalitete usluga i proizvoda koji se nude, čime se dovode u opasnost sigurnost i prava potrošača (Mondal & Samaddar, 2020.).

Iz perspektive vlasnika, pokretanje P2P platforme je prilično unosan posao uzimajući u obzir male troškove održavanja i zaobilaženje ozbiljnijih regulativa. Iako postoji početni trošak razvoja platforme kao i marketinških aktivnosti, daljnja ulaganja skoro da i ne postoje, a uz to je relativno lako dosegnuti veliki broj korisnika čime su značajno smanjene barijere pri ulasku na tržište (Demary, 2015.).

### **3.2. Ekonomija dijeljenja u turizmu**

Smještaj i prijevoz su najdominantniji sektori ekonomije dijeljenja (Hossain, M., 2020.), a istovremeno i turizma pa je ekonomija dijeljenja nudeći praktične i ekonomski isplative usluge snažno djelovala na transformacije turizma i hotelijerstva (Dogru & al., 2020.). No, ekonomija dijeljenja u turističkim destinacijama nije ograničena samo na usluge smještaja i prijevoza već i na dijeljenje automobila (npr. Car2Go), obroka (npr. EatWith) i lokalnih znanja (Sigala, 2015.). Općenito, pojmovi ekonomije dijeljenja u turizmu mogu se podijeliti u četiri skupine: prijevoz, smještaj, usluge turističkog vodiča i usluge prehrane (Kuhzadya, Seyfi, & Béalc, 2020.). U turističkim destinacijama ekonomija dijeljenja daje priliku lokalnom stanovništvu da uz tradicionalne pružatelje usluga i oni „služe“ turiste i tako ostvare određeni dodatni profit. Kolaborativnu potrošnju karakterizira veća elastičnost i dinamičnost čime se kontinuirano formiraju nova tržišta te mijenjaju turističke strukture i iskustva (Tussyadiah & Sigala, 2018.). Unutar P2P tržišta lokalno stanovništvo, tradicionalni pružatelji usluga, dobavljači i platforme zajednički stvaraju turizam iskustva čime redefiniraju definiciju vrijednosti, motiva, razloga i načina na koje ljudi putuju i doživljavaju turizam (Sigala, 2015.).

Prema podacima koje je objavio Europski Parlament, udio privatnog smještaja koji se koristi u turističke svrhe u Europskoj Uniji (u daljem tekstu: EU) predstavlja 25% od ukupnih raspoloživih smještajnih kapaciteta na tržištu (European Parliament, 2024). Kao što je navedeno, osim smještaja, ekonomija dijeljenja je u okviru turizma snažno utjecala i na usluge prijevoza pa je nerijetko dolazilo do sukoba tradicionalnih taksi prijevoznika i pružatelja Uber vožnji. Uber je svoju popularnost dobio zbog povoljnijih cijena prijevoza koje su primarno omogućene zbog nepostojanja regulativa i načina oporezivanja P2P transakcija, iako to nije uvijek slučaj jer cijenama upravlja algoritam koji adaptira cijene ovisno o potražnji. Iako tradicionalni pružatelji s razlogom smatraju kako bi i na firme kao što je Uber trebale biti primjene iste ili slične regulative, Uber se brani argumentom da je pružatelj usluge zapravo individualac, a ne firma (Demary, 2015.).

Pojava ekonomije dijeljenja je uzburkala tržište tradicionalnih pružatelja usluga no jedina opcija je prilagođavanje novim trendovima koje nabacuje ovaj model poslovanja. Negodovanje neće smanjiti financijske gubitke i zbog toga je bitno prilagoditi se situaciji i ponuditi nešto što će biti dovoljno konkurentno. Kako turisti sve češće tijekom svojih putovanja koriste dijeljene usluge, potrebno je istražiti koje su to vrijednosti koje „novi“ turisti traže, a da im ih ekonomija dijeljenja pruža (Cusumano, 2015.). Raspolažući tim saznanjima, tradicionalne firme mogu prilagoditi svoje usluge kako bi odgovorile na nove trendove koje ekonomija dijeljenja i njeni korisnici stvaraju (Cusumano, 2015.). Roblek & al. (2016) smatraju da tradicionalne firme P2P tržište moraju shvatiti kao izazov na koji će prije svega odgovoriti ulaganjem u informacijske tehnologije koje su u ekonomiji dijeljena izuzetno bitne; pridajući veliku važnost društvenim medijima, uvodeći mobilne aplikacije i omogućavajući transakcije putem njih, korištenjem QR kodova i sl. Jedan od načina borbe tradicionalnih firmi s „novom“ konkurencijom jest usmjeravanje dijela poslovanja na tržište ekonomije dijeljenja pa su tako neki proizvođači iz automobilske industrije implementirali *carsharing* usluge razvivši Car2go(Daimler), ReachNow (BMW), Quicar (Vollswagen), pomaknuvši se od tradicionalnog poslovanja temeljenog isključivo na prodaji vlasništva nad automobilima (Akbar & Tracogna, 2018.).

Pored ostalih pozitivnih strana korištenja usluga ekonomije dijeljenja, kao najsnažniji adut najčešće se spominje pristupačnost cijena. Način određivanja cijena usluga koje se nude platformama ekonomije dijeljenja većinom ovisi o politici određivanja cijena samih platformi, što znači da neke platforme same određuju cijene pomoću algoritma, a neke taj posao prepuštaju pružateljima usluga. Neovisno o tome, usluge koje se nude u okviru turizma nailaze na veliku elastičnost cijena potaknutu sezonalnošću i velikim oscilacijama na strani potražnje. Tako na primjer Uber koristi algoritam koji određuje cijene u stvarnom vremenu, temelje se na trenutnoj ponudi (broj aktivnih vozača) i potražnji (upiti za vožnje), a cijene tijekom visoke potražnje koja je nerijetka tijekom glavne sezone mogu biti daleko više od onih standardnih koje naplaćuju tradicionalni taksi prijevoznici čije se cijene inače u usporedbi s Uberovim smatraju visokima. Cjenovna elastičnost izražena je i na platformama

koje nude usluge smještaja, a na kojima cijene određuje ponuda. Na platformama kao što su Airbnb i Homeaway, domaćini samostalno kreiraju cijenu ovisno o sezonalnosti i potražnji, s tim da si oni u vrijeme niske potražnje mogu daleko više reducirati cijene za razliku od tradicionalnih pružatelja usluga kao što su hoteli, a da još uvijek imaju zadovoljavajući profit. Osim faktora sezonalnosti, na određivanje cijena smještaja najviše utječe lokacija i udaljenost od centra, zatim veličina smještaja, broj soba te ukupna ocjena smještaja na platformi, a što se ne razlikuje od tradicionalnih pružatelja usluga (Tong & Gunter, 2020.).

### **3.3. Reguliranje ekonomije dijeljenja**

Kada je riječ o tradicionalnim modelima poslovanja, da bi se neki proizvod ili usluga plasirali na tržište, neophodno je zadovoljiti određene uvjete za obavljanje gospodarskih djelatnosti što uključuje osnivanje obrta ili firme koji podliježu određenoj zakonskoj regulativi i porezima. Novi poslovni modeli u okviru ekonomije dijeljenja često nisu zakonski regulirani te je njihova legitimnost upitna, a u što spadaju i dominantne platforme poput Ubera i Airbnb-a koje su prisutne na tržištu više od deset godina (Newlands & Lutz, 2020.).

Pored velikog interesa znanstvenika za ovaj problem, predstavnici tradicionalnih poslovnih modela, posebno u turizmu, prvi su koji dovode u pitanje zakonitost platformi te ih optužuju za nepravednu konkurenciju i izbjegavanje plaćanja poreza (Ackermann & al., 2021.). Nepravedna konkurencija temelji se na činjenici da sudionici ekonomije dijeljenja za razliku od tradicionalnih pružatelja usluga izbjegavaju porez i razne namete, što im omogućuje nuđenje usluga po znatno nižim cijenama. Predmeti najvećih rasprava bile su najpopularnije platforme, Airbnb i Uber, koje su značajno utjecale na tržište kada je riječ o uslugama smještaja i prijevoza u turistički atraktivnim gradovima. Osim toga, osobe koje rade preko platformi kao što su vozači Ubera i Bolta te dostavljači Glova i Wolta nemaju jasno definiran radni odnos, što se manifestira na način da osobe rade, ali nisu zaposlene i nemaju osnovna prava kao što je minimalna plaća, osiguranje, bolovanje i slično (Galić, 2021.). Pored zakonskog okvira, dodatan problem stvara upitnost standarda kvalitete usluga koje se nude u sklopu privatnog smještaja (Mondal & Samaddar, 2020.). U nastojanju da negativna iskustva svedu na minimum, platforme nerijetko same donose određena pravila koja pružatelji usluga moraju zadovoljiti. Uber na primjer zahtjeva da auti koji se koriste za prijevoz putnika ne smiju biti stariji od sedam godina.

Prepoznajući pozitivne i negativne utjecaje platformi ekonomije dijeljenja, Europska komisija nastoji donijeti adekvatno rješenje kojim bi se omogućio razvoj novih i inovativnih usluga osiguravajući pri tom odgovarajuću zaštitu korisnika ([www.ec.europa.eu](http://www.ec.europa.eu), n.d.). Počevši od činjenice da je vrlo teško pratiti rad platformi i njihove korisnike, plan o reguliranju na razini EU razvija se relativno sporo no neke države kao što su Francuska i Italija same su počele uvoditi zakonski okvir (Galić, 2021.). Spomenute regulative najviše se odnose na uređivanje

radnih odnosa. U skladu s tim, i hrvatsko resorno Ministarstvo je najavilo izmjene Zakona o radu kojim bi se propisali uvjeti rada „platformskih“ radnika, uzimajući u obzir rješenja drugih država koje su dijelom regulirale rad platformi, ali i zakonodavnu podlogu Europske komisije iz 2021. (Galić, 2021.). Kako bi se postiglo bolje razumijevanje važnosti i razvoja ekonomije dijeljenja, Eurostat je u ožujku 2020. sklopio ugovor s četiri najuspješnije platforme (Airbnb, Expedia Group, Booking i TripAdvisor) u svrhu kontinuiranog dijeljenja internih podataka o broju noćenja i broju korisnika platformi (European Commission, 2021.).

Kada je riječ o standardu kvalitete usluge, ono je za sada regulirano na razini pojedine države ili čak različitih regija unutar države. 2018. Europska komisija je objavila izvještaj s pregledom zakonskih uvjeta koje je potrebno zadovoljiti za pružanje usluga privatnog smještaja pojedinih država, a koji se međusobno više ili manje razlikuju (Ypma, Chaves, & Kazmierska, 2018.). Nadalje, kada je riječ o porezima, platforme se često ograđuju i usmjeravaju tu obavezu na pružatelje usluga koje smatraju odgovornima za poštovanje zakona u svojoj državi. Dodatan problem su pružatelji usluga koji nisu registrirani i koriste platforme za ostvarivanje zarade nalazeći se u sivoj zoni. Na primjer, platforme za pružanje usluga smještaja ne provjeravaju jesu li pružatelji zadovoljili zakonski okvir države za obavljanje djelatnosti što ostavlja širok prostor za ilegalno „poslovanje“. Kompleksnost situacije potvrđuje činjenica da je Europska komisija tek krajem 2022. donijela prijedlog za povećanje transparentnosti u području kratkoročnog iznajmljivanja smještaja. Samo par mjeseci ranije, gradonačelnici i drugi politički dužnosnici iz više Europskih gradova poslali su pismo Europskoj komisiji s vapajem da se pokrene zakonska inicijativa reguliranja kratkoročnih iznajmljivanja koja je bila ranije najavljena i otvorena za javno savjetovanje, a zatim i par puta odgođena (Eurocities, 2022).

Ranije spomenuti prijedlog Europske komisije iz 2022. je početkom 2024. usvojen od strane Europskog Parlamenta. Cilj je zaštita potrošača s jedne strane, a s druge strane suzbijanje ilegalnih iznajmljivača, promoviranje odgovorne i transparentne ekonomije dijeljenja te uspostavljanje objedinjene baze podataka koja bi omogućavala kontrolu svih privatnih smještajnih jedinica koje se oglašavaju na online platformama u EU (European Parliament, 2024). Prvi korak u omogućavanju sveobuhvatne kontrole jest uspostavljanje sustava online registracije gdje će svaki domaćin za svoju smještajnu jedinicu morati zatražiti registarski broj koji će mu biti uvjet za iznajmljivanje. Registarski broj morat će biti vidljiv na online platformi na kojoj se domaćin oglašava, što će vlastima omogućiti lakšu identifikaciju i provjere (European Parliament, 2024).

Uspjeh ovakvog način kontrole svakako je suradnja s online platformama od kojih se očekuje da također provode nasumične provjere, ali i da na mjesečnoj bazi dijele s vlastima podatke kao što su broj noćenja, broj gostiju, registarski broj i poveznice na oglase i sl. Ovakvo upravljanjem vlastima mi bilo omogućeno uklanjanje nelegalnih iznajmljivača kao i novčano kažnjavanje iznajmljivača i platformi koje se ne pridržavaju postavljenih pravila (European

Parlament, 2024). Ranije, 2020., Europski Parlament je već sklopio dogovor s vodećim platformama (Airbnb, Booking, Expedia i TripAdvisor) o dijeljenju podataka koji omogućuje Eurostatu kao službenom statističkom uredu EU uvid i izvještavanje o noćenjima u privatnom turističkom smještaju (European Commission, 2020). Početak suradnji s online platformama može se smatrati ključnim trenutkom kada je riječ o ekonomiji dijeljenja u okviru privatnog smještaja jer do tada nije postojala kontrola nad takvim načinom „poslovanja“.

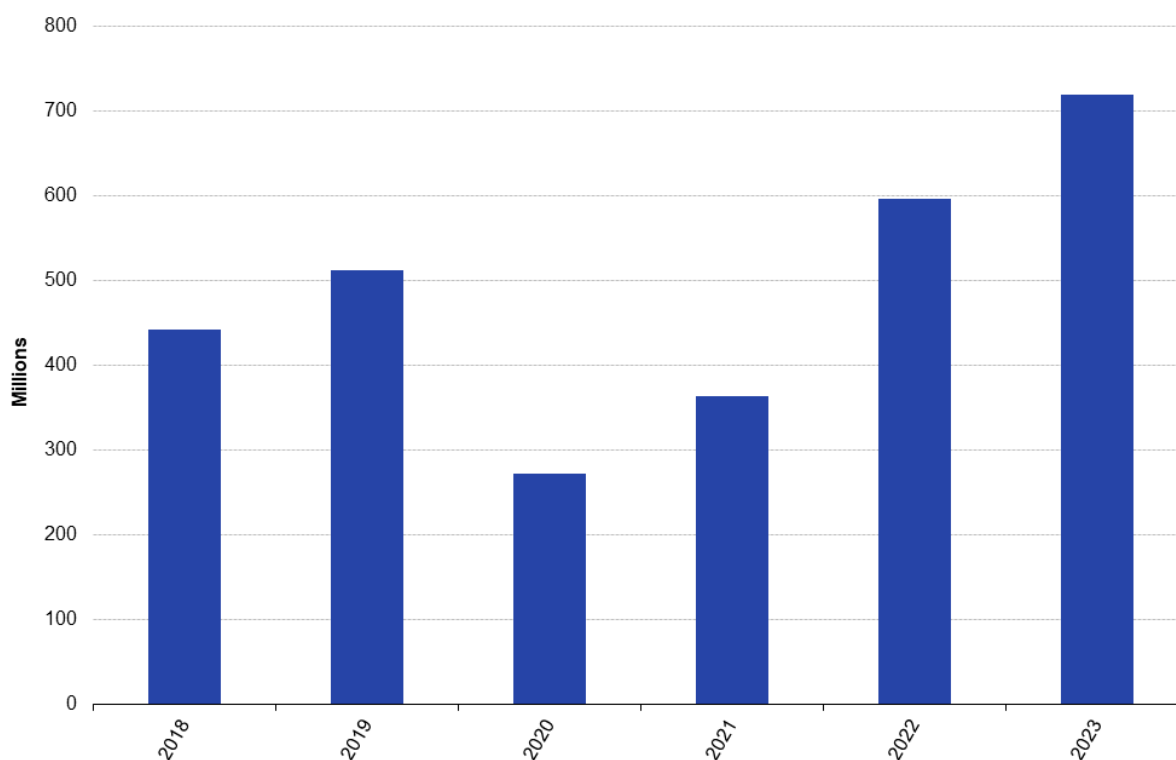
Kada Europsko vijeće službeno objavi odluku, sve države članice imat će rok od dvije godine da se prilagode i implementiraju jedinstvenu proceduru kontrole pravila (European Parliament, 2024).

## 4. PRIVATNI TURISTIČKI SMJEŠTAJ (P2P)

Kako bi stanje na tržištu privatnog iznajmljivanja bilo pobliže prikazano, u sljedećem poglavlju razrađena je tema rasprostranjenosti privatnog turističkog smještaja, kako u EU, tako i u Republici Hrvatskoj.

### 4.1. Privatni turistički smještaj u EU

Popularnost korištenja privatnog turističkog smještaja prilikom turističkih putovanja bilježi kontinuirani porast u Europi. Prema službenim podacima Eurostata, u 2023. ostvareno je ukupno 719 milijuna noćenja u privatnom smještaju rezerviranom preko online platformi (Airbnb, Booking.com, Expedia i TripAdvisor), što je porast od 20.5 % u odnosu na godinu prije (Eurostat, 2024). Niže slijedi prikaz ukupnog broja noćenja po godinama, imajući na umu kako 2020. i 2021. nisu relevantan prikaz zbog specifične situacije u cijelom svijetu koja se događala kao posljedica epidemije COVID-19 gdje su turistička kretanja bila ograničena.



Dijagram 1.: Ukupan broj noćenja u privatnim smještajnim jedinicama u EU (2019-2023)

Izvor: Eurostat, 2024

Službena informacija o broju privatnog smještaja koji se koristi za kratkoročno iznajmljivanje turistima nije dostupna. Airbnb, platforma koja je dosegla prvo mjesto u posredništvu kratkoročnog iznajmljivanja smještaja ujedno je i najtransparentnija u dijeljenju podataka te

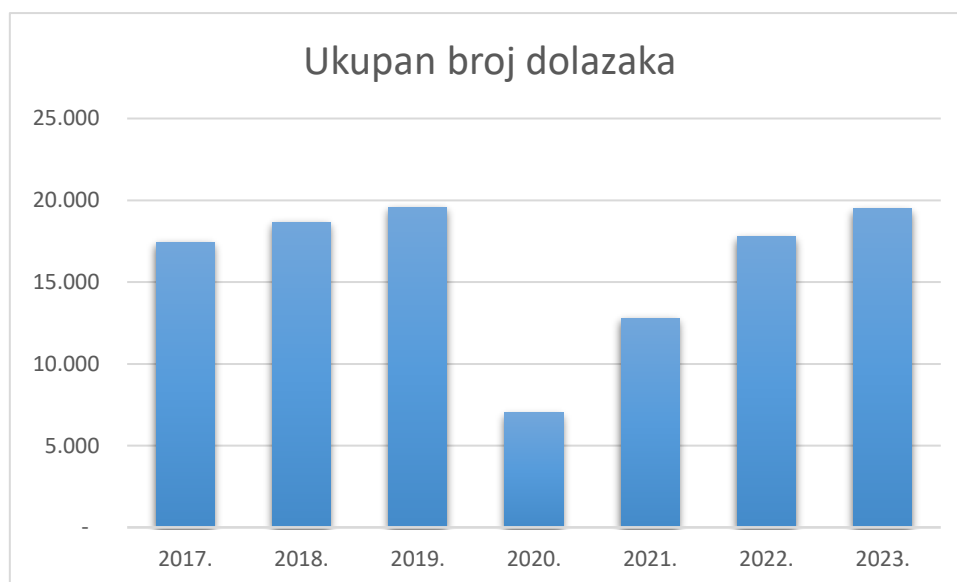
je tako objavila da na području EU postoji 1.4 milijuna domaćina koji iznajmljuju putem njihove platforme, a od kojih 1.1 milijun oglašavaju samo jednu smještajnu jedinicu (Airbnb, 2023).

#### 4.2. Privatni turistički smještaj u Republici Hrvatskoj

Sljedeći dijagrami prikazuju ukupne dolaske i noćenja turista u Republici Hrvatskoj u razdoblju od 2017. do 2023. Prikazan je i omjer smještajnih jedinica u hotelskom i u obiteljskom smještaju kao i dolasci te noćenja po vrstama smještaja. Iz priloženih dijagrama je vidljiv pad turističkog kretanja u razdoblju 2020.-2021. jer u to vrijeme trajala pandemija COVID-19 kada su turistička kretanja bila značajno ograničena. Iz tog razloga 2020. i 2021. godina nisu usporedive s ostatkom te će se usporediti godine 2019. i 2023.

U nižem dijagramu 2 prikazan je ukupan broj dolazaka turista u Republiku Hrvatsku gdje je vidljivo kako je od 2017. do 2019. godine broj dolazaka kontinuirano rastao. Tijekom 2022. godine je još uvijek trajao oporavak od pandemije COVID-19 no 2023. RH zabilježila je broj dolazaka gotovo izjednačen sa 2019. Domaći turisti su ostvarili 19,2% veći broj dolazaka u odnosu na 2019., dok su strani turisti imali za 2,9% manje dolazaka (Državni zavod za statistiku, 2024).

\*Podaci u '000



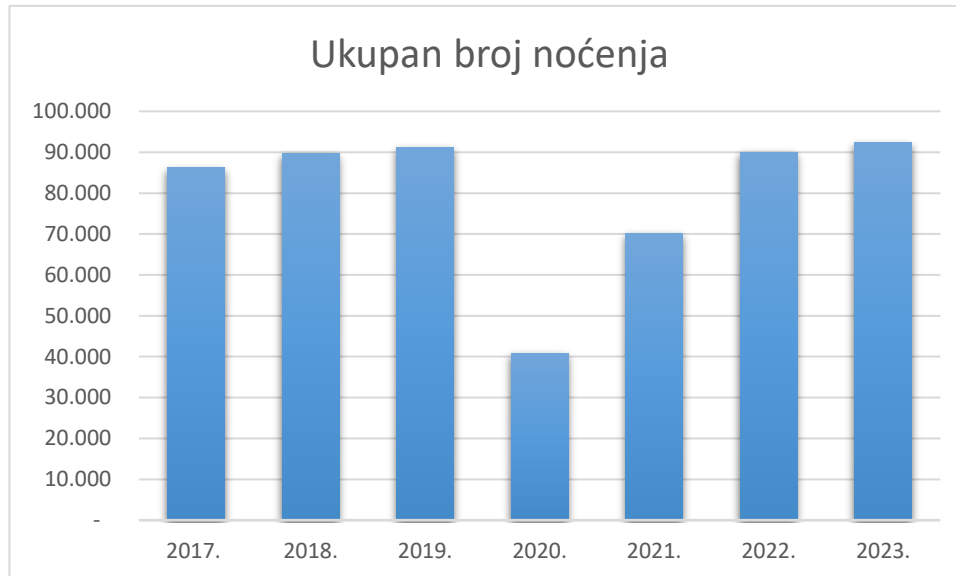
Dijagram 2.: Ukupan broj dolazaka turista u Republiku Hrvatsku

Izvor: Turizam u brojkama 2017., 2018., 2019., 2020., 2021., 2022., 2023. i DZS, 2024.

Sljedeći dijagram 3 prikazuje ukupan broj noćenja turista u Republici Hrvatskoj u razdoblju od 2017. do 2023. Uspoređujući 2019. i 2023. godinu, vidljivo je kako je broj noćenja

porastao u 2023. U odnosu na 2019., 2023. ostvareno je otprilike milijun noćenja više, a porast čine domaći turisti koji su ostvarili 14,4% više noćenja u 2023. u odnosu na 2019. (Državni zavod za statistiku, 2024).

\*Podaci u '000



Dijagram 3.: Ukupan broj noćenja turista u Republici Hrvatskoj

Izvor: Turizam u brojkama 2017., 2018., 2019., 2020., 2021., 2022, 2022., 2023. i DZS, 2024.

Dijagram 4 prikazuje strukturu smještajnih kapaciteta u RH gdje je vidljivo kako privatni smještaj dominira pružajući višestruko veći broj ležaja u odnosu na hotelski smještaj. Međutim, primjetno je kako se dominacija privatnog smještaja smanjila zbog pada broja postelja u odnosu na 2019. Iz dijagrama je vidljivo kako je najveći pad bio 2020., u godini kada je započela pandemija. Do 2023. primjetan je ponovni porast privatnih smještajnih jedinica no još uvijek je broj ležajeva manji za 39.614 u usporedbi s 2019.



\*Podaci u '000



Dijagram 4.: Struktura smještajnih kapaciteta u Republici Hrvatskoj

Izvor: DZS, 2018., 2019., 2020., 2021., 2022., 2023., 2024.

U nižem dijagramu prikazani su dolasci gostiju ovisno o vrsti smještaja u razdoblju između 2017. i 2023. Broj gostiju koji odsjedaju u privatnom smještaju bio je veći od onih koji koriste hotelske usluge. Broj noćenja u hotelskom smještaju u 2023. nije dosegao razinu 2019., točnije, ostvareno je 443.000 noćenja manje, što je u postotku 6,4%. S druge strane, u privatnim smještajnim jedinicama je u 2023. ostvareno 80.000 dolazaka manje nego u 2019. što čini manje od 1%.

\*Podaci u '000

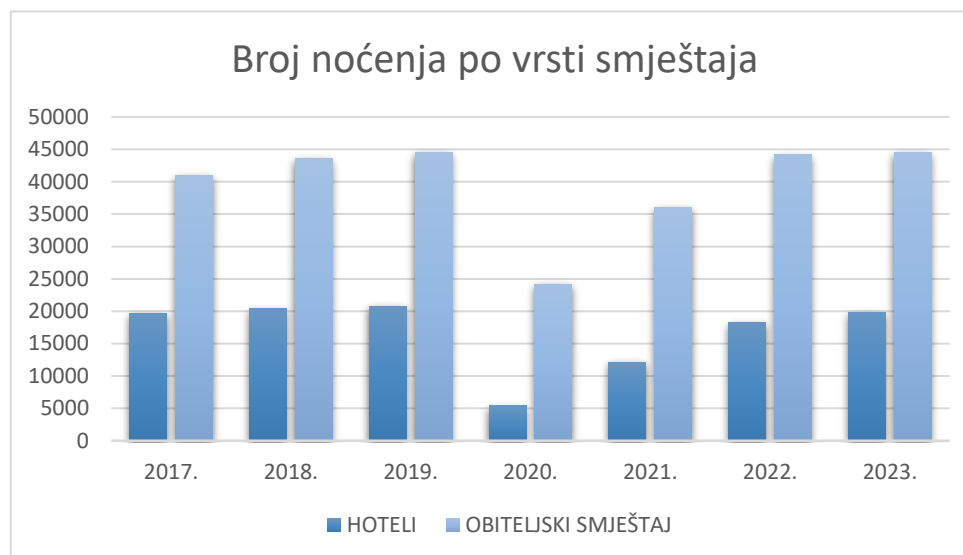


Dijagram 5. Broj dolazaka turista u Republici Hrvatskoj u hotelski i

Izvor: DZS, 2018., 2019., 2020., 2021., 2022., 2023., 2024.

Također, u skladu s većim brojem turista koji odsjedaju u privatnom turističkom smještaju prilikom svog boravka u RH, boravak gostiju u privatnom smještaju je više nego duplo duži od boravka gostiju koji odsjedaju u hotelima. Iz dijagrama 6 vidljivo je kako su u 2023. noćenja turista u privatnom smještaju gotovo izjednačena sa onima u 2019. dok su u hotelskom smještaju noćenja u 2023. za 4,5 % niža u usporedbi s ostvarenim noćenjima u 2019.

\*Podaci u '000



Dijagram 6. Broj noćenja turista u Republici Hrvatskoj u hotelskom i obiteljskom smještaju

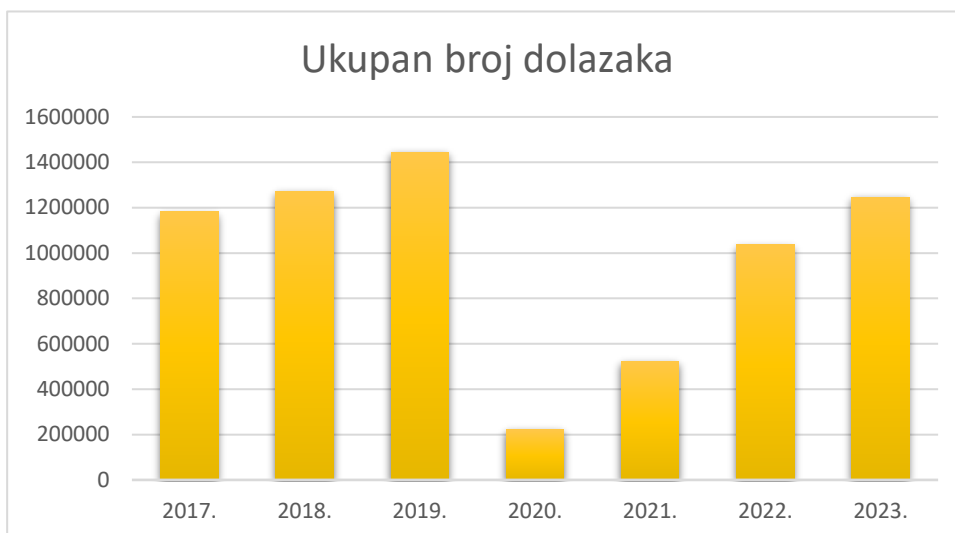
Izvor: DZS, 2018., 2019., 2020., 2021., 2022., 2023., 2024.

Prikazani dijagrami pokazuju kako dolasci i noćenja turista u RH iz godine u godinu rastu te kako je u 2023. turistički promet dosegao skoro jednaku razinu kao i u rekordnoj 2019. Međutim, primjetno je da turisti više nego duplo noćenja ostvaruju u privatnom turističkom smještaju iako je broj privatnih turističkih jedinica manji za 4,6% u odnosu na 2019.

### 4.3. Privatni turistički smještaj u gradu Dubrovniku

Trend dolazaka i noćenja u gradu Dubrovniku ima tendenciju rasta kroz godine isključivši razdoblje od 2020. do 2022. Nakon pandemije COVID-19, od 2022. Dubrovnik bilježi povećanje dolazaka i noćenja no ispod prosjeka u odnosu na ostatak Hrvatske. Primarni razlog jest činjenica kako je Dubrovnik avio destinacija, a smanjeni broj ugovora sa avio kompanijama rezultirao je slabijim turističkim rezultatima.

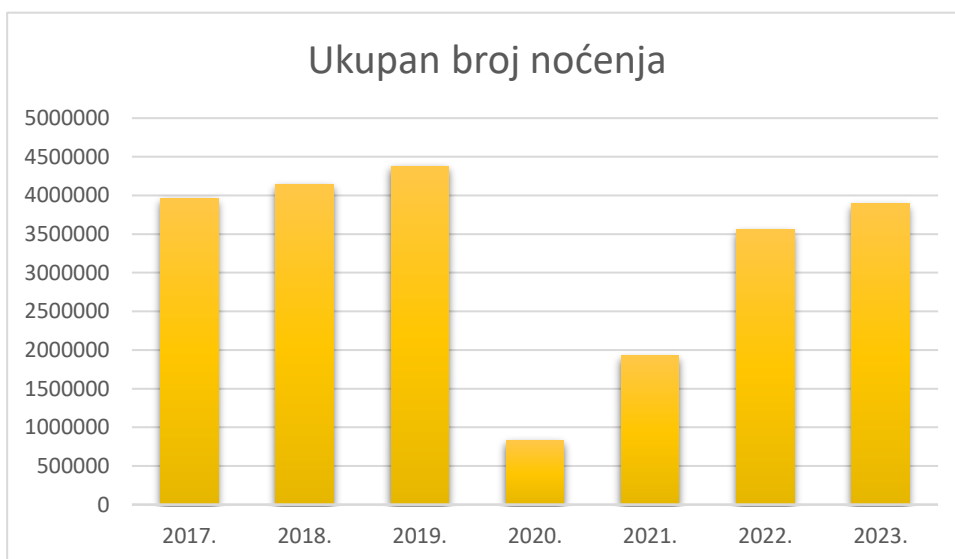
Dijagram prikazuju dolaske turista u Dubrovnik u razdoblju 2017.-2023. Usporedbom 2019. i 2023. zaključuje se kako Dubrovnik nije ostvario zadovoljavajući oporavak nakon pandemije, odnosno, u 2023. ostvareno je 13,7% manje dolazaka turista u odnosu na 2019.



Dijagram 7.: Ukupan broj dolazaka turista u grad Dubrovnik

*Izvor: TZ Dubrovnik, 2017.-2023.*

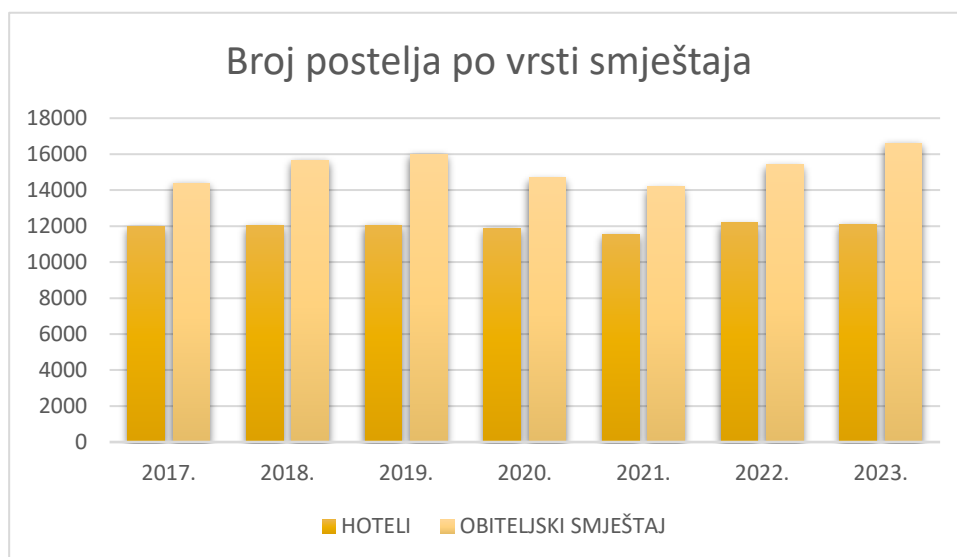
Sljedeći dijagram br. 8 prikazuje ukupan broj noćenja turista u gradu Dubrovniku. Broj noćenja je u 2023. iznosio 3.889.475 što je za 11,1% manje u usporedbi s 2019. Prosječan broj noćenja u destinaciji iznosi tri dana i nije se značajno promijenio.



Dijagram 8.: Ukupan broj noćenja turista u gradu Dubrovniku

*Izvor: TZ Dubrovnik, 2017.-2023.*

Dijagramom 9 prikazan je broj postelja po vrstama smještajnih jedinica gdje je vidljivo da i u Dubrovniku prevladava veći broj ležajeva u privatnom smještaju. 2020. broj ležajeva počeo se smanjivati, a u 2023. bio je manji za 11,9% u odnosu na 2019. Međutim, u 2023. broj ležajeva ponovno je porastao i nadmašio broj iz 2019. Iako službeni podaci za broj ležajeva isključivo u Staroj gradskoj jezgri ne postoje, prema neslužbenim podacima TZ Grada Dubrovnika iz 2022., Stara gradska jezgra raspolagala je s okvirno 2.663 redovna i 532 pomoćna ležaja. Prilikom ponovljenog upita 2024. ažurirani podatak nije ustupljen autorici.

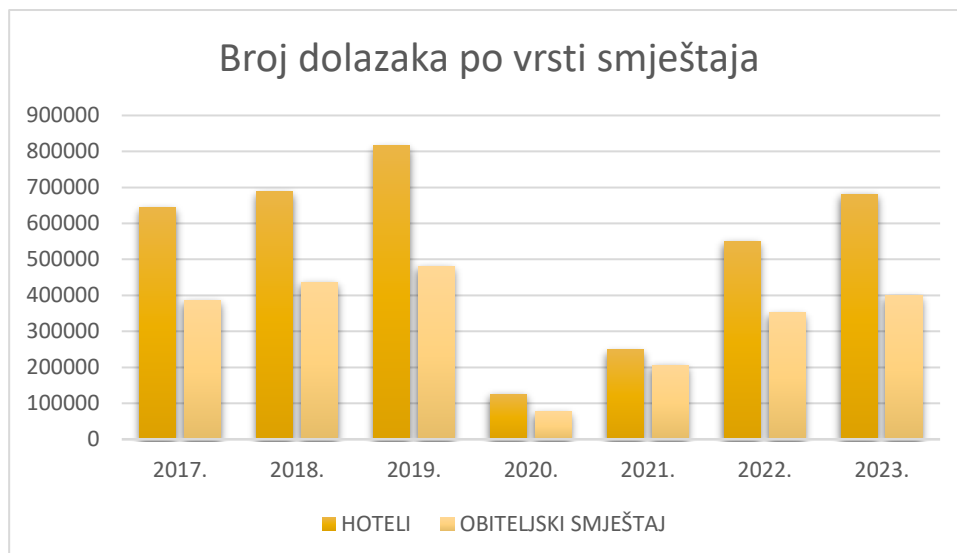


Dijagram 9.: Struktura smještajnih kapaciteta u gradu Dubrovniku

*Izvor: TZ Dubrovnik, 2017.-2023.*

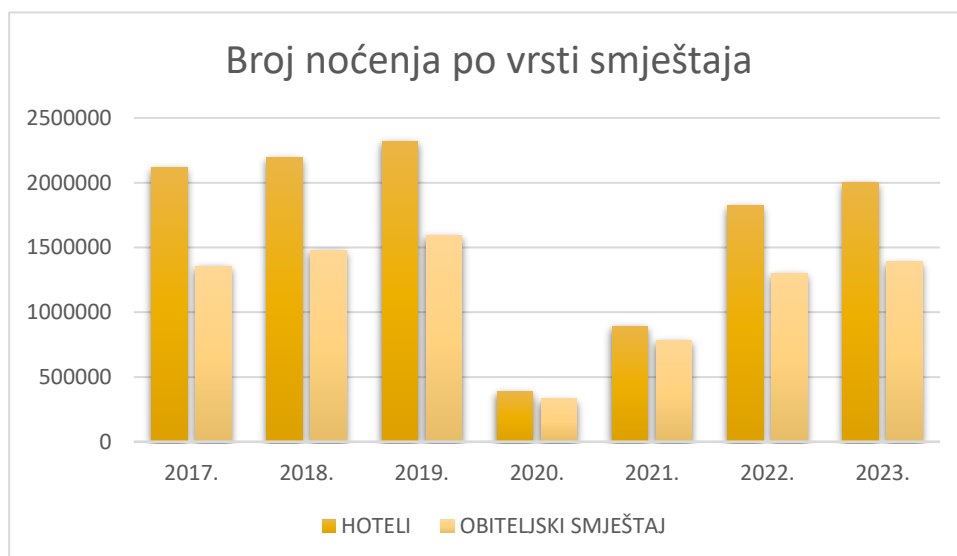
Na nižem dijagramu br. 10 koji prikazuje dolaske turista prema vrstama smještaja primjetno je kako hotelski smještaj ipak prevladava u Dubrovniku što je oprečno situaciji na razini RH. U 2023. hotelski smještaj je ostvario 41,5% više dolazaka od privatnih smještajnih jedinica što je gotovo identično kao u 2019. Nadalje, hotelski smještaj zabilježio je pad od 16,44% dolazaka u odnosu na 2019., a privatni smještaj pad od 16,95%.

Sljedeći dijagram br. 11 prikazuje noćenja turista po vrstama smještaja. Noćenja u privatnom smještaju su se u 2023. u odnosu na 2019. umanjila za 13%, a u hotelskom smještaju za 13,8%. Ranije je zaključeno kako hotelski smještaj ostvaruje više dolazaka od privatnog smještaja no u privatnom smještaju turisti duže borave. U prosjeku, turisti u hotelskom smještaju borave 2,9 dana, a u privatnom 3,5 dana.



Dijagram 10.: Broj dolazaka turista u hotelski i obiteljski smještaj u gradu Dubrovniku

*Izvor: TZ Dubrovnik, 2017.-2023.*



Dijagram 11.: Broj noćenja turista u hotelskom i obiteljskom smještaju u gradu Dubrovniku

*Izvor: TZ Dubrovnik, 2017.-2023.*

Iako popularna turistička destinacija koja bilježi porast turističkih dolazaka i noćenja kroz godine, Dubrovnik se nakon pandemije COVID-19 oporavlja teže od ostatka Hrvatske. Također, Dubrovnik se razlikuje od ostatka Hrvatske jer je broj ležajeva u privatnom smještaju u 2023. porastao u odnosu na 2019. dok se u ostatku RH smanjio. Usprkos tome, hotelski smještaj u Dubrovniku ostvaruje veće brojeve dolazaka i noćenja turista što je oprečno podacima koji se odnose na cijelu državu.

## 5. ZAKONSKI OKVIR PRIVATNOG SMJEŠTAJA

U ovom poglavlju razrađuje se zakonski okvir kojemu podliježe iznajmljivanje privatnih smještajnih jedinica u turističke svrhe. Prvo potpoglavlje pod nazivom Zakonski okvir privatnog smještaja u EU sadrži zakonske regulative u turistički istaknutim europskim državama i gradovima. Zanimljivost je kako ne postoje općeprihvaćene legislative, ne samo na razini EU, već u pojedinim slučajevima ni na razini države, već zasebne regije imaju vlastite zakonske okvire. Drugo potpoglavlje, Zakonski okvir privatnog smještaja u Hrvatskoj, informira o zakonima i pravilnicima kojima se regulira iznajmljivanje privatnog smještaja u Hrvatskoj.

### 5.1. Zakonski okvir privatnog smještaja u Europskoj Uniji

Prema ranijim navodima, općeprihvaćena regulacija privatnog iznajmljivanja smještaja u EU ne postoji. Neki gradovi u Europi su i prije popularizacije kratkoročnog iznajmljivanja nekretnina imale određene regulative, no neki gradovi nisu imali nikakve norme (Dolnicar & von Briel, 2020). Uslijed snažnog utjecaja na kvalitetu života stanovnika i prosvjeda među stanovnicima, ali i poduzetnicima koji su uslijedili, gradovi koji do tada nisu imali regulirane norme bili su prisiljeni djelovati *ad hoc*, a oni koji su ih imali, morali su ih postrožiti (Bei & Celata, 2023). Stupanj rigoroznosti mjera u različitim gradovima ovisi o ciljevima koje gradovi žele postići (Nieuwland & Van Melik, 2022), a najčešći su (Bei & Celata, 2023):

- Učinak mjera na smanjenje utjecaja kratkoročnog iznajmljivanja na stambeno tržište
- Utjecaj mjera na omjer oglašavanja privatnih soba i cijelih stambenih jedinica
- Učinak mjera na koncentraciju kratkoročnih najмова u pojedinim četvrtima (zagušenost)
- Učinak mjera na komercijalni pristup privatnom iznajmljivanju (jedan domaćin, više stambenih jedinica)

Iako se mjere odnose i na iznajmljivanje privatnih soba u stanu u kojemu stanuje domaćin (*home sharing*) i na zasebne stambene jedinice kao što su kuća ili stan, smatra se da prvo spomenuti vid iznajmljivanja ne utječe na stambeno tržište i smatra se benignim (Arias-Sans, Quagliari-Domínguez, & Russo, 2022).

U nastavku je istaknuto nekoliko popularnih turističkih središta u Europi te zahtjevi i restrikcije koje se odnose na kratkoročno iznajmljivanje smještaja, a podaci su preuzeti iz izvještaja dobrotvorne britanske organizacije *Property Research Trust* koja je 2021. obradila temu kratkoročnog privatnog smještaja i objedinila podatke o legislativama i propisima na temu u 16 europskih gradova.

### *Amsterdam (Nizozemska)*

Privatno iznajmljivanje smještaja u Amsterdamu regulirano je na razini države zakonom kojim se propisuje ishođenje dozvole u slučajevima da se smještajne jedinice koriste u neku drugu svrhu osim življenja te se dopušta općinama da nametnu obvezu registracije za domaćine, vremenska ograničenja izdavanja u turističke svrhe kao i uspostavu sustava dozvola za kontrolu broja privatnih smještajnih jedinica na određenom području. Nadalje, zahtjeva od online platformi da blokiraju oglase koji ne poštuju vremenska ograničenja ili ne posjeduju registracijski broj. Na razini grada, iznajmljivanje je definirano dvaju odredbama koje zahtijevaju da se svaki očekivani dolazak turista najavi unaprijed, propisano je plaćanje poreza i turističke pristojbe, a maksimalni mogući broj osoba koje istovremeno mogu boraviti u jednom smještaju je ograničen na četiri. Nadalje, grad Amsterdam poduzeo je rigorozne mjere te omogućio iznajmljivanje jedne smještajne jedinice samo 30 dana godišnje (do 2019. dopušteno je bilo 60 dana), s tim da izdane dozvole vrijede do 01. travnja iduće godine. Vlasti su 2020. čak zabranile iznajmljivanje u tri područja u gradu no spomenuta odluka je ukinuta već 2021. S druge strane, kod iznajmljivanja privatnih soba u sklopu stambene jedinice u kojoj domaćin živi, pravila su nešto blaža, ali u vidu neograničenog broja noćenja i dozvole za izdavanje koja je važeća osam godina pod uvjetom da osoba koja iznajmljuje prijavljena i boravi na toj adresi barem šest mjeseci u zadnjih godinu dana (Colomb & Moreira de Souza, 2021).

Kada je riječ o kontroli i provedbi navedenoga, odjel pod nazivom *Holiday Rental Team of Housing Enforcement and Supervision* zadužen je za nadgledanje, analiziranje i provjeru istinitosti podataka te pravosudne postupke. Kontrolu im je zasigurno uvelike olakšao dogovor s najrasprostranjenijim online platformama, Booking i Airbnb, da jedinice koje dosegnu maksimalan broj dana zauzetosti blokiraju, a ujedno je propisano zakonom da ne smiju objavljivati oglase bez registarskog broja. Postoji također, i web stranica gdje građani mogu prijaviti ilegalne iznajmljivače. U slučaju nepoštivanja propisanih pravila, kazna za ne ishođenje registarskog broja ili ne isticanje istog na platformi je €8,700, a u slučaju ne posjedovanja dozvole 21,750€ (Colomb & Moreira de Souza, 2021).

### *Barcelona (Španjolska)*

Kratkoročno iznajmljivanje u turističkom središtu, Barceloni, regulirano je legislativom na tri nivoa. Na nacionalnom nivou definirane su porezne obveze iznajmljivača, na regionalnom nivou definirane su vrste privatnog smještaja i obveza isticanja registarskog broja na online platformama, a na nivou grada je 2017. donesena odluka u sklopu projekta urbanističkog upravljanja turističkim smještajem pod nazivom *Special Tourist Accommodation Plan (PEAUT)*, kojim se ograničava broj dozvola za izdavanje u pojedinim dijelovima grada. Dakle, nove registracije smještajnih jedinica su moguće, a odobrava ih Gradsko poglavarstvo u

skladu s posebnim planom regulacije turističkog smještaja (PEAUT). Zanimljivo je da stanari zgrada imaju pravo također tražiti zabranu da se u njihovoj zgradi iznajmljuje kratkoročni smještaj. Za razliku od prethodnog primjera u Amsterdamu, u Barceloni ne postoji vremensko ograničenje izdavanja, dakle ono je moguće tijekom cijele godine. Nakon što Gradsko poglavarstvo odobri dozvolu, domaćin je dužan ishoditi registarski broj od Turističkog registra Katalonije, obavijestiti Grad o početku obavljanja usluga te istaknuti dobiveni registarski broj i na oglasu i u samoj smještajnoj jedinici. Dodatno, domaćin mora posjedovati Certifikat o useljivosti koji jamči da je stan ili kuća koju planira iznajmljivati zadovoljava kriterije da bi netko u njoj živio (voda, struja, namještaj, sigurnost). Termin *Homesharing* kao vid iznajmljivanja je uvršten u zakon tek 2020. pod istim uvjetima kao i cijele smještajne jedinice, do tada takav način iznajmljivanja zakon nije prepoznavao (Colomb, C.; Moreira de Souza, T., 2021).

Odjel za urbanističko planiranje posjeduje tim inspektora i tim zaposlenika koji kontroliraju i analiziraju oglase na online platformama kako bi detektirali nepravilnosti ili ilegalne oglase. Građanima je također omogućeno da telefonskim putem ili putem web stranice prijave ilegalne iznajmljivače, a postoji dostupni online registar u kojemu je lako provjeriti je li riječ o legalnom, registriranom iznajmljivanju. Kazne u ovom slučaju nisu usmjerene samo na privatne iznajmljivače čija je kazna za ilegalno iznajmljivanje 30.000 €, već i na platforme koje takve oglase oglašavaju, a čije kazne mogu biti i do 600.000 € (Colomb, C.; Moreira de Souza, T., 2021). U 2023. katalonska je vlada uklonila 1.339 ilegalnih oglasa te nastavlja provjere na mjesečnoj bazi na raznim platformama (Catalan NEWS, 2024).

### *Berlin (Njemačka)*

U glavnom gradu Njemačke, Berlinu, mogućnosti iznajmljivanja smještaja u turističke svrhe su ograničene, a u periodu 2016.-2018. su čak bile onemogućene (Colomb, C.; Moreira de Souza, T., 2021). Naime, građani mogu iznajmljivati svoj primarni dom u kojem žive većim dijelom godine i na čijoj adresi su prijavljeni, tijekom njihovog privremenog odsustva, a najviše do 60 dana godišnje. Iznajmljivanje u turističke svrhe moguće je jedino u stambenim jedinicama koje su registrirane kao kuće ili stanovi za odmor (najviše 90 dana tijekom godine). Naravno, potrebno je zatražiti odobrenje od nadležnog ureda kao i registarski broj koji mora biti vidljiv na platformi na kojoj se smještaj oglašava. *Homesharing* je dopušten sve dok predmet iznajmljivanja ne prelazi 49% od ukupne veličine stana te nije potrebno tražiti posebno dopuštenje već samo obavijestiti nadležna tijela i također zatražiti registarski broj. U slučaju da građanin Berlina posjeduje drugu nekretninu u kojoj ne živi, a smatra se drugim domom, ne može ju iznajmljivati u turističke svrhe. Svrha ovako strogih pravila je očuvanje dovoljnog broja nekretnina za stanovanje na tržištu, čime se interesi zajednice stavljaju ispred interesa pojedinca (Berlin.de, 2024).



Kazne za nepoštivanje pravila i ilegalno oglašavanje su doista visoke pa tako osobe koje iznajmljuju smještaj koji nema registarski broj riskiraju kaznu od 250.000,00 €, a one koje nemaju niti dozvolu, vrtoglavih 500.000,00 €. Iako su pravila za *homesharing* značajno blaža, kada je riječ o kazni, ona iznosi 100.000,00 € u slučaju da područje u stanu koje je namijenjeno iznajmljivanju prelazi 50%+ (Colomb & Moreira de Souza, 2021).

### *Lisabon (Portugal)*

Portugalski zakon razlikuje tri vrste smještaja koji fizičke osobe mogu iznajmljivati, a to su stanovi u stambenim zgradama, cijele kuće i *homesharing* koji je ograničen na dijeljenje maksimalno tri sobe. Postoje tehnički i sigurnosni zahtjevi koje takvi smještaji moraju zadovoljiti, između ostalog nadležna tijela mogu čak zahtijevati instalaciju uređaja za mjerenje buke kako bi se osigurao mir ostalim stanarima. Situacija u Lisabonu je slična onoj u Barceloni pa je opušteni pristup regulaciji privatnog iznajmljivanja rezultirao prezasićenošću u pojedinim dijelovima grada i izazvao problem dugoročnih najмова za građane. Lisabon je također bio prisiljen donijeti odluku o prestanku izdavanja dozvola u određenim zonama grada koji su dosegli zasićenje. 2019. Gradsko vijeće odredilo je dvije kategorije zoniranja, područje apsolutne zasićenosti i područje relativne zasićenosti. Područje apsolutne zabrane jest ono gdje broj smještaja koji se iznajmljuje u turističke svrhe prelazi 20% od ukupnog broja smještajnih jedinica na tom području, odnosno područje relativne zabrane kada je taj broj između 10% i 20%. Udruga stanara s druge strane može zahtijevati da se u zgradi u kojoj žive zabrani iznajmljivanje stanova turistima zbog narušavanja mira, a od domaćina se može zatražiti plaćanje povećane komunalne naknade. Kao i u slučaju do sada navedenih gradova, registarski broj smještaja mora biti istaknut na oglasima online platformi (Colomb & Moreira de Souza, 2021).

Ilegalno iznajmljivanje, nepoštivanje maksimalnog broja mogućih turista u jednoj smještajnoj jedinici, remećenje javnog reda i mira, ne zadovoljavanje propisa o sigurnosti i higijeni, u Lisabonu se fizičkim osobama može naplatiti kaznom u rasponu od 2.500,00 € do 4.000,00 €.

### *Milano (Italija)*

U Italiji je definiranje djelatnosti u turizmu u nadležnosti pojedine regije, a Milano pripada nadležnosti regije Lombardije. Građanin Milana slobodan je iznajmljivati sve svoje nekretnine u turističke svrhe bez ikakvih restrikcija sve dok ne pruža druge usluge kao što su usluge hrane i pića, usluge dnevnog čišćenja i sl. Nadalje, ne postoji obveza ishođenja dozvole, već je domaćin dužan obavijestiti regionalni ured o početku pružanja usluga te je nužno zatražiti *Codice Identificativo di Riferimento*, registracijski kod (Colomb & Moreira de Souza, 2021). Na razini regije su doneseni Minimalni uvjeti koji moraju biti zadovoljeni kako

bi smještajna jedinica mogla služiti za boravak gostiju, a propisuje mogući broj gostiju ovisno o kapacitetu smještaja i minimalnu oprema koju mora sadržavati (Comune di Milano, 2024). Dakle, u Milanu je prilično jednostavno započeti aktivnost pružanja usluga privatnog smještaja i u usporedbi s dosada navedenim gradovima, zasigurno se ističe najopušteniji pristup.

Zapravo, stavke kojima pridaju najviše pažnje su prijava regionalnom uredu o početku pružanja usluga, ispravno plaćanje poreza i turističke pristojbe te prijava identifikacijskih isprava gostiju turističkoj zajednici. Na navedene kategorije se i odnose kazne koje su propisane pa tako građani koji ne prijave početak pružanja usluga odliježu kazni u rasponu 2.000,00 € - 20.000,00 €, oni koji ne istaknu registarski broj riskiraju kaznu u rasponu 500,00 € - 2.500,00 €, a za ne prijavljivanje gostiju turističkoj zajednici 250,00 € - 2.500,00 €. Kako bi olakšali praćenje i kontrolu plaćanja poreza, u 2017. je zatraženo od platforme Airbnb da automatski odbija iznos poreza domaćinima (21 %) od svake rezervacije, što je platforma svojedobno odbila (Colomb & Moreira de Souza, 2021). Međutim, situacija se s godinama promijenila i Airbnb je odlučio surađivati s vlastima te su tako na svojoj stranici istaknuli upute za domaćine u kojima navode kako će ubuduće od svake rezervacije zadržavati porez i u ime domaćina slati Agenciji za prihode (Responsible hosting in Italy, 2024).

Pregledom pet europskih turističkih središta primjećuje se kako doista različiti gradovi u Europi imaju različite pristupe u reguliranju kratkoročnog iznajmljivanja. Od Berlina i Amsterdama koji pružaju ograničene mogućnosti i izrazito visoke kazne za nepridržavanje propisa, preko Milana koji ima opušten pristup pa sve do Barcelone i Lisabona koji su upravo takvim pristupom došli do situacije prezasićenosti, smanjene kvalitete života rezidenata i manjka smještaja za iste. Propisi i mjere su prilagođeni individualno ovisno o problemima s kojima se gradovi najviše bore, no jedno je sigurno, a to je da se svi gradovi primjetno bore s problemom nedostatka nekretnina namijenjenih dugoročnom najmu.

## **5.2. Zakonski okvir privatnog smještaja u Hrvatskoj**

U Republici Hrvatskoj iznajmljivanje privatnog smještaja u turističke svrhe definirano je s više zakona i pravilnika koji će u idućim potpoglavljima biti razrađeni, a koji definiraju uvjete koje nekretnine moraju zadovoljiti, kategorije na koje se dijele te iznose turističkih pristojbi i poreza. Ukratko, da bi fizička osoba, građanin Republike hrvatske mogao iznajmljivati svoju nekretninu u turističke svrhe, obvezna je prije svega podnijeti zahtjev Uredu državne uprave u županiji za izdavanje Rješenja za pružanje ugostiteljskih usluga u domaćinstvu, a zatim legalizirati apartman podnoseći zahtjev za kategorizacijom, a koja se temelji na zadovoljenju Uvjeta ovisno vrsti i kategoriji.

### *5.2.1. Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti*

Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti (u nastavku: Zakon) uređuje način i uvjete pod kojima osim pravnih, i fizičke osobe mogu obavljati ugostiteljsku djelatnost. Navedeni zakon ugostiteljsku djelatnost definira kao pripremanje i usluživanje jela, pića i napitaka te pružanje usluga smještaja. Ugostiteljski objekti u kojima se pružaju ugostiteljske usluge razvrstavaju se u sedam skupina i to: Hoteli, Kampovi, Ostali ugostiteljski objekti za smještaj, Restorani, Barovi, Catering objekti i objekti jednostavnih usluga. Privatni smještaj u okviru ovog Zakona definiran je kao Ostali ugostiteljski objekt za smještaj (Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti, NN 126/21, 2021).

Nadalje, zakonom je propisano da usluge u domaćinstvu može pružati fizička osoba, građanin Republike Hrvatske, odnosno državljanin ostalih država članica Europskog gospodarskog prostora i Švicarske Konfederacije. Ugostiteljskim uslugama u domaćinstvu smatraju se (Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti, NN 126/21, 2021):

- Smještaj u sobi, apartmanu i kući za odmor, kojih je iznajmljivač vlasnik, a koje se sastoje od najviše deset soba, odnosno dvadeset ležajeva, isključivši pomoćne ležajeve
- Smještaj u kampu i/ili kamp-odmorištu čiji je iznajmljivač vlasnik, a u kojem istovremeno ne boravi više od 30 osoba, ne računajući djecu do 12 godina
- Smještaj u objektu za robinzonski smještaj čiji je iznajmljivač vlasnik, a u kojem istovremeno ne boravi više od 30 osoba, ne računajući djecu do 12 godina
- Pružanje usluga doručka gostima kojima iznajmljivač već pruža uslugu smještaja

Za pružanje ugostiteljskih usluga u domaćinstvu fizička osoba mora ishoditi rješenje nadležnog upravnog tijela o odobrenju za pružanje ugostiteljskih usluga, mora biti vlasnik objekta i ispuniti Minimalne uvjete i Uvjete za kategoriju (Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti, NN 126/21, 2021). Fizičke osobe koje ne registriraju djelatnost i posluju ilegalno, riskiraju kaznu u rasponu 1.328,00 € - 3.982,00 € (Narodne Novine, 66/19, 2019).

### *5.2.2. Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji*

Kategoriziranje objekata privatnog smještaja u Republici Hrvatskoj određeno je Pravilnikom o razvrstavanju i kategorizaciji objekata u kojima se pružaju ugostiteljske usluge u domaćinstvu koji propisuje minimalne uvjete, kategorije te oznake za kategorije.

Prije svega, ovim zakonom propisuju se Minimalni uvjeti o sigurnosti koje smještaj mora zadovoljavati u smislu sigurnosti i funkcionalnosti, uređenosti okoliša i vanjskog izgleda te ispravnosti uređaja i opreme koja se nalazi u objektu, a koju će gost koristiti tijekom svog boravka. U okviru sigurnosti, Pravilnik nalaže obavezno posjedovanje kutije prve pomoći te

redovito odlaganje otpada. Nadalje, obavezni uvjeti su topla i hladna tekuća voda s odvodnjom, električna energija koja omogućuje dobru osvjetljenost u svim prostorijama, grijanje prostorija na najmanje 20 °C (osim u objektima koji se isključivo iznajmljuju ljeti), mogućnost prirodnog prozračivanja svih prostorija i javna telefonska mreža (Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji, NN 9/2016, 2016).

Kako je ranije navedeno, Pravilnikom se nekretnine razvrstavaju u četiri vrste, a to su sobe, apartmani, studio apartmani i kuće za odmor. Vrste Soba i Studio apartman dalje se granaju po kategorijama te mogu imati dvije, tri ili četiri zvjezdice, a vrste Apartman, Kuća za odmor i Kamp dvije, tri, četiri ili pet zvjezdica (Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji, NN 9/2016, 2016).

Osim kategorije, smještaj ima i propisane kapacitete, a oni su kako slijedi (Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji, NN 9/2016, 2016):

- jednokrevetna soba namijenjena jednoj osobi i posjeduje krevet širine do 120 cm
- dvokrevetna soba koja može sadržavati jedan veliki ili dva manja kreveta za dvije osobe
- trokrevetna soba uključuje tri kreveta, no soba mora biti veća za 3m<sup>2</sup>

Osim fiksnih ležajeva, u jednokrevetne i dvokrevetne sobe može se dodati i pomoćni ležaj (dvosjed, trosjed, fotelja i sl.) uz uvjet da je soba veća od propisanog standarda za 3m<sup>2</sup> te da se uz pomoćni ležaj nalazi noćni ormarić, noćna svjetiljka, tepih uz krevet i mogućnost gašenja i paljenja glavnog osvjetljenja iz kreveta. Dva pomoćna ležaja mogu se dodati u dnevni boravak apartmana ili kuće za odmor, na zahtjev gosta te uz zadovoljavanje uvjeta kao i za sobe. U studio apartmanima pak mogu boraviti najviše četiri osobe na pomoćnim ili fiksnim ležajevima (Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji, NN 9/2016, 2016).

Osim svega navedenog, Pravilnik propisuje i detaljno raspisane Uvjete koje apartman mora ispunjavati ovisno o kategoriji, a oni uključuju: površinu stana i kupaonica, prostorije koje mora sadržavati, visinu stropa, svu potrebu opremu i tehnologiju koja se mora nalaziti u apartmanu, ali i usluge koje domaćin ovisno o kategoriji mora pružiti kao što je učestalost izmjene posteljine i ručnika i u pružanje usluge buđenja. Uvjetima je propisana i obaveza isticanja cjenika u apartmanu kao i propisane oznake na ulazu u apartman gdje je vidljiva kategorija apartmana (Uvjeti za kategorizaciju, 2016).

### *5.2.3. Pravilnik o paušalnom oporezivanju djelatnosti iznajmljivanja i organiziranja smještaja u turizmu*

Iznajmljivači privatnog smještaja u Hrvatskoj plaćaju paušalno porez na dohodak, a Pravilnik o paušalnom oporezivanju djelatnosti iznajmljivanja i organiziranja smještaja u turizmu (u nastavku: Pravilnik) propisuje da predsjedničko tijelo lokalne samouprave svojim odlukama propisuje visinu paušalnog poreza ovisno o naselju u kojemu se smještaj nalazi. Visina paušalnog poreza određuje se prema broju kreveta, a ona ne može biti manja od 20,00 €, niti veća od 200,00 €. Godišnji paušalni porez se tako utvrđuje umnoškom broja kreveta i paušalnim iznosom koji odredi lokalna samouprava, a plaća se tromjesečno. Porezni obveznik koji pruža usluge smještaja dužan je izdati račun za svaku obavljenu uslugu no nije dužan voditi poslovne knjige prema propisima o porezu na dohodak već samo Evidenciju o prometu. Evidencija o prometu jest evidencija izdanih računa koja se vodi kronološki prema nadnevku Pravilnik o paušalnom oporezivanju.

### *5.2.4. Zakon o članarinama u turističkim zajednicama*

Svaka pravna ili fizička osoba koja ima svoje sjedište, podružnicu ili objekt u kojem pruža usluge i slično na području lokalne turističke zajednice, obveznik je plaćanja članarine turističkoj zajednici. U skladu s tim, i fizičke osobe koje pružaju usluge u svom domaćinstvu imaju istu obvezu, a visina članarine ovisi o broju kreveta u sobi, apartmanu ili kući za odmor i plaća se paušalno, a računa se umnoškom maksimalnog broja zauzetih kreveta prethodne godine i iznosa članarine koju turistička zajednica odredi na godišnjoj razini. Iznimno od toga, osobama koje su tek tekuće godine ishodile rješenje o obavljanju ugostiteljske djelatnosti, računa se maksimalan mogu broj zauzetih kreveta (Zakon o članarinama u turističkim zajednicama, NN 144/20, 2021).

### *5.2.5. Pravilnik o sustavu eVisitor*

Svaki privatni iznajmljivač u Republici Hrvatskoj (u daljem tekstu: RH) dužan je voditi evidenciju gostiju koji borave u njegovom smještaju putem prijave kroz sustav eVisitor koji je u nadležnosti Hrvatske turističke zajednice. Za svakog gosta koji noći u smještaju, iznajmljivač je dužan unijeti sljedeće podatke (Pravilnik o sustavu eVisitor, NN 52/19, 2020):

- Ime i prezime
- Mjesto, država i datum rođenja
- Državljanstvo
- Vrsta i broj isprave o identitetu
- Prebivalište (boravište) i adresa
- Datum i vrijeme dolaska u objekt

- Predviđeni datum odlaska iz objekta
- Datum i vrijeme odlaska iz objekta
- Spol

Za razliku od hotela koji plaćaju iznos turističke pristojbe po osobi, privatni iznajmljivači plaćaju godišnji paušalni iznos po krevetu (fiksnom i pomoćnom), a iznos određuje Turistička zajednica (Zakon o turističkoj pristojbi, NN 42/20, 2020).

Iznajmljivači koji podliježu kaznama u rasponu 266,00,00 € - 1.328,00 € ako:

- ne podmire godišnji paušalni iznos turističke pristojbe jednokratno do 31. srpnja ili u tri obroka 31. srpnja, 31. kolovoza i 30. rujna podliježu kazni u rasponu 266,00,00 € - 1.328,00 €

- u roku 24 sata od dolaska ne prijavi gosta u sustav eVisitor ili ga 24 sata nakon odlaska ne odjavi

U slučaju ponavljanja prekršaja, osoba riskira novčanu kaznu od 530,00 € do 2.655,00 € (Zakon o turističkoj pristojbi, NN 42/20, 2020).

## 6. KVALITETA USLUGE U PRIVATNOM TURISTIČKOM SMJEŠTAJU

Šesto poglavlje pod nazivom Kvaliteta usluge u privatnom turističkom smještaju usmjereno je na definiranje pojmova usluge i kvalitete usluge te završno, na modele koji se koriste za mjerenje kvalitete usluge.

### 6.1. Usluge

Pružanje usluga je relativno širok i kompleksan pojam pa u skladu s tim ne postoji jedinstvena definicija koja objedinjuje njegovo značenje. Sukladno tome, postoje razne definicije koje su znanstvenici tijekom godina razvili pa je tako Kotler (1997), „otac modernog marketinga“ definirao pojam usluge kao bilo koju aktivnost ili korist koju jedna strana može ponuditi drugoj, a da je ona generalno nije opipljiva i ne rezultira vlasništvom“. S druge strane, primarni rezultat plaćanja nekog proizvoda čija je glavna karakteristika opipljivost jest posjedovanje i vlasništvo. Kupljeni proizvod tako postaje vlasništvo i predmet neograničenog korištenja dok je usluga s druge strane vremenski ograničena. Grönroos (1991) je definirao usluge kao aktivnosti ili niz aktivnosti koje su u manjoj ili većoj mjeri opipljive, a koje se često, ali ne nužno, odvija u prisutnosti osobe koja tu uslugu pruža i istovremeno zadovoljava potrebu korisnika.

U turizmu prevladava ekonomija usluga jer turisti plaćaju usluge prijevoza, smještaja, hrane i pića te raznih aktivnosti uživajući u njima ograničeno vrijeme zapravo plaćajući doživljaje i prateće usluge koje im to omogućuju. Uzimajući primjer privatnog smještaja, turisti koriste smještaj, prostor u kojem borave i koji je materijalne prirode no ne postaju njegovi vlasnici već korisnici u određenom periodu. U navedenom slučaju, korištenje usluge ne odvija se u prisutnosti osobe koja je uslugu pružila. Osoba koja pruža uslugu smještaja može biti uključena na način da dočeka goste pri dolasku i pruži im sve potrebne informacije no to i ne mora biti slučaj s obzirom na sve veću popularnost odsutnosti domaćina prilikom dolaska gostiju. S druge strane, kada je riječ o usluzi prijevoza taksi vozilom, vozač je osoba koja aktivno pruža uslugu prijevoza i prisutna je cijelo vrijeme korištenja usluge jer upravlja vozilom.

Obilježja koja karakteriziraju usluge su neopipljivost, nedjeljivost proizvodnje (pružanja) od korištenja, neusklađenost, heterogenost i odsustvo vlasništva (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Neopipljivost usluge predstavlja manu jer korisnik ne može isprobati uslugu na bilo koji način prije nego što je plati tj. počne konzumirati. Korisnik pak stvara percepciju o usluzi na temelju informacija koje mu podijeli pružatelj usluga. U novije vrijeme tehnologija je dovoljno napredovala da se doživljaj koju usluga pruža može dovoljno približiti potencijalnom kupcu (primjer su virtualne šetnje). Dodatna prednost koja je u novije vrijeme

smanjila nepredvidivost je sve veća računalna i Internet pismenost pa gosti lako mogu provjeriti iskustva prethodnih korisnika usluge koji često vrlo detaljno opisuju svoja iskustva.

Nedjeljivost usluge od mjesta pružanja je karakteristična za usluge jer korisnik mora doći na mjesto gdje se usluga pruža da bi ju koristio. Nadalje, neusklađenost je bitna karakteristika usluga, a značajno je izražena u turizmu, osobito u destinacijama gdje se koncentracija posjetitelja znatno razlikuje ovisno o dijelu godine. Najveći utjecaj se očituje na smještajnim kapacitetima jer ako primjerice pružatelj usluge smještaja na raspolaganju ima deset smještajnih jedinica, a tri ostanu ne popunjene danas, sutra više ne može to nadoknaditi i prodati trinaest već je to trajno izgubljeni prihod.

Karakteristika heterogenosti usluge oslanja se na ljudski faktor, odnosno osobu koja pruža uslugu te njena znanja i vještine, ali i ljubaznost kao bitan čimbenik u pružanju usluga u turizmu. Uzmemo li za primjer uslugu korištenja smještaja u hotelu, ona se ne sastoji samo od sobe i dodatnih sadržaja u hotelu već uslugu upotpunjuje osoblje s kojim se gost susreće. Veličina sobe i njena opremljenost uvijek će biti ista no svaki gost stvara jedinstvenu percepciju o usluzi ovisno o primjerice pristupu recepcionara prilikom prijave u hotel ili odnosu konobara prilikom posjete restoranu. Korporacije mogu imati standarde po kojima zaposlenici trebaju postupati no kako se radi o ljudskom faktoru, pružena usluga može se razlikovati ne samo ovisno o tome tko je pruža nego i ovisno o psiho-fizičkom stanju iste osobe.

Usluge su podijeljene na tri razine, ovisno o vrijednosti koju pružaju korisniku (Kotler & Keller, Marketing Management, 2016):

- 1) Generička ili osnovna usluga – predstavlja osnovnu korist koju usluga pruža, npr. prilikom rezerviranja usluge smještaja, primarni motiv je mjesto za boravak i noćenje
- 2) Očekivana usluga – odnosi se na osnovne uvjete koji bi trebali biti zadovoljeni da se usluga može koristiti, npr. ručnici i posteljina u smještajnoj jedinici
- 3) Dodatna usluga – dio usluge koji korisnik nužno ne očekuje, ali diferencira pružatelja usluga od konkurencije, npr. kolač i šampanjac kao znak dobrodošlice

## **6.2. Kvaliteta usluge**

Pridavanje značaja kvaliteti usluga započelo je 1970.-ih godina kada su usluge počele poprimati sve veći značaj u razvoju ekonomije (Prakash & Mohanty, 2013). Naime, udio usluga u ukupnom BDP-u država koji je ranije bio jako nizak, počeo se izjednačavati s udjelom proizvoda (Schneider & White, 2004). S druge strane, globalizacijom tržišta i povećanjem konkurentnosti, firme su se počele susretati s problematikom opstanka na tržištu i načina na koji će se istaknuti u odnosu na konkurenciju. U godinama koje su



uslijedile, znanstveni stručnjaci iz raznih područja i zemalja istraživali su i pokušavali definirati pojam kvalitete usluga, njen utjecaj na korisnike i ulogu pružatelja usluga u tom procesu (Schneider & White , 2004). Prakash & Mohanty (2013) ističu kako je glavnina istraživačkih studija na temu nastala u periodu između 1985. i 1995. i dovela do kreiranja menadžmenta usluga.

Za razliku od proizvoda kojemu se relativno lako može odrediti kvaliteta na temelju mjerljivih karakteristika, mogućih performansi ili materijala od kojih je proizveden, određivanje kvalitete usluge je puno kompleksnije. Istraživanje Cheng, Gan, & Imrie (2019) pokazalo je da postoji pozitivna veza između kvalitete i zadovoljstva korisnika. Nadalje, ISO 9000:2015 definira zadovoljstvo kao percepciju o tome do koje je razine usluga zadovoljila potrebe korisnika, dok percipiranu kvalitetu Bolton & Drew (1991) definiraju kao stav koji je povezan, ali ne i jednak zadovoljstvu, već je rezultat usporedbe očekivanja i percepcije. Prema navedenim definicijama nameće se zaključak kako kvaliteta usluge ovisi o subjektivnom mišljenju korisnika, njihovim potrebama i očekivanjima. Očekivanja korisnika mogu ovisiti o nacionalnim, demografskim i raznim drugim odrednicama. Međutim, Cronin (1994), smatra da je zadovoljstvo gosta sud koji nastaje kod svakog pojedinačnog susreta s uslugom te da se kvaliteta treba promatrati kao dugoročna pojava na temelju više susreta.

Grönroos C. (1983) ističe dvije dimenzije kvalitete usluge, tehničke i funkcionalne. Tehničke karakteristike odgovaraju na pitanje „Što?“ i odnose se na materijale i aspekte kvalitete koji se odnose na opremu i opipljive elemente usluge, a funkcionalne karakteristike odgovaraju na pitanje „Kako?“ i odnose se na načine na koje je usluga isporučena kroz neopipljive elemente. Iako su obje dimenzije bitne za ukupnu kvalitetu usluge, funkcionalna dimenzija usmjerena na proces pružanja usluge, daleko je u većem fokusu većine istraživanja (Schneider & White , 2004).

Zbog različitosti usluga, teško je definirati jedinstveni model kojim će se određivati kvaliteta u svim djelatnostima usluga. Kako bi ipak imali kontrolu nad kvalitetom usluge, Haywood-Farmer (1988) smatra da bi menadžeri trebali pokušati odrediti što njihovi korisnici očekuju od usluge, odnosno što najviše utječe na percepciju korisnika o kvaliteti određene usluge kako bi znali na što se trebaju fokusirati. Kontrola i upravljanje kvalitetom su neophodni za uspješno poslovanje, odnosno isticanje na tržištu, diverzifikaciju, stvaranje stalnih, zadovoljnih korisnika koji će širiti pozitivnu sliku o usluzi svojim poznanicima čineći besplatni marketing, a sve u svrhu ostvarenja glavnog cilja – ostvarenja većeg profita.

### **6.3. Mjerenje kvalitete usluge**

Kako je ranije navedeno, svrha mjerenja kvalitete jest ostvarenje manjih troškova, lojalnosti kupaca i veće profitabilnosti pa je tako tijekom godina razvijen niz modela koji bi olakšali

menadžerima da odrede glavne čimbenike kvalitete usluge koju pružaju, ali i otkriju smjer u kojem trebaju ići kako bi unaprijedili uslugu. U sljedećim potpoglavljima ističu se najpoznatiji pristupi mjerenja kvalitete usluga.

### 6.3.1. Gronroos Model

Prvi razvijeni model mjerenja kvalitete jest Gronroos Model (Gronroos, 1984) čiji autor vjeruje kako je temelj uspjeha razumijevanje percepcije korisnika o usluzi. Vjeruje kako upravljanje kvalitetom usluge znači minimaliziranje razlike između percipirane i doživljene kvalitete korisnika. U tu svrhu, razvio je tri dimenzije kvalitete usluge kojima je potrebno upravljati. Tehnička dimenzija označava što korisnik dobiva u interakciji s pružateljem usluge. Funkcionalna dimenzija definira na koji način je korisniku bila pružena usluga. Treća dimenzija predstavlja sliku, odnosno *Image* pružatelja usluge u očima korisnika, a koja je rezultat marketinških aktivnosti, ideologije firme i word-of-mouth načina prenošenja informacije o pružatelju usluge među korisnicima. Manjkavost ovog modela bila je nedostatak objašnjenja o načinu mjerenja tehničke i funkcionalne dimenzije (Ghotbabadi, Feiz, & Baharun, 2015).

### 6.3.2. GAP Model (SERVQUAL)

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) predstavili su GAP ili SERVQUAL model mjerenja kvalitete usluge, a koja se temelji na jazu između percipirane kvalitete usluge prije korištenja usluge i stvarnog doživljaja tijekom korištenja usluge. Percepcija o usluzi prije samog korištenja stvara se na temelju prijašnjih iskustava, medijskih oglašavanja i usmene predaje te se nakon korištenja usluge, očekivanja korisnika mogu očitovati pozitivno (kada je primljena usluga imala veću kvalitetu od očekivane) ili negativno (kad je isporučena usluga bila ispod očekivane kvalitete (Churchill & Surprenant, 1982). Cilj SERVQUAL modela jest otkrivanje sljedećih nepodudarnosti (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985):

- Jaz znanja – razlika između očekivanja korisnika i percepcije pružatelja o tome što korisnici očekuju od usluge
- Jaz standarda - razlika između percepcije pružatelja o očekivanjima korisnika i specifikacije kvalitete usluge, odnosno neprikladni standardi kvalitete usluge
- Jaz isporuke - razlika između specifikacije kvalitete usluge i usluge koja je isporučena, odnosno jaz u isporuci usluge
- Komunikacijski jaz - razlika između isporučene usluge i usluge koja je korisnicima obećana prilikom komunikacije; odnosno dobivaju li korisnici obećanu uslugu
- Jaz usluge – krajnja razlika između očekivane i percipirane usluge

Jaz usluge kao krajnje nezadovoljstvo uslugom nastaje uslijed pojave barem jednog od prva četiri spomenuta jaza. U svrhu otkrivanja područja u kojem je nastao jaz i negativno se odrazio na kvalitetu koju je korisnik primio, Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) su razvili mjernu ljestvicu od deset dimenzija koje utječu na kvalitetu usluge, a koju su naknadno 1988. revidirali i objedinili u pet dimenzija, a to su (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality, 1988): pouzdanost, stručnost i povjerenje, dodirljivost, susretljivost i poistovjećivanje.

Mjerna ljestvica se sastoji od 22 individualna pitanja u okviru pet navedenih dimenzija na način da korisnici ocjenjuju očekivanja prije korištenja usluge i percepciju nakon korištenja u rasponu ocjena 1-5, za svako pitanje. Autori smatraju da njihov model omogućuje dublje razumijevanje percepcije korisnika i dinamike ocjenjivanja tijekom vremena te tako zaključuju kako ankete s negativnim rezultatima ne moraju značiti lošu kvalitetu već mogu biti rezultat preizraženog marketinga koji stvara nerealnu sliku o uslugu, a time i iskrivljena očekivanja korisnika (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).

SERVQUAL je model koji ima razne varijacije te je vremenom prilagođavan ovisno o vrsti usluge čija kvaliteta se želi mjeriti pa su tako nastali:

- LibQUAL+ - instrument za mjerenje kvalitete usluge u knjižnicama (Thompson, Cook, & Heath, 2000)
- Dineserv - instrument za mjerenje kvalitete usluge u restoranima (Stevens, Knutson, & Patton, 1995)
- Lodqual – instrument za mjerenje kvalitete usluge smještaja (Getty & Thompson, 1994)

### *6.3.3. SERVPERF Model i Hijerarhijski model*

(Cronin, J.J.; Taylor, S., 1992) su objavili znanstveni članak u kojemu se suprotstavljaju autorima SERVQUAL modela navodeći kako bi kvalitetu usluga trebalo mjeriti uzimajući u obzir isključivo percepciju korisnika kao pokazatelja kvalitete, a ne mjereći jaz između očekivanja i percepcije. Nastavno, predložili su novi model pod nazivom SERVPERF te implementirali jednake dimenzije kvalitete kao i izvorni autori (pouzdanost, stručnost i povjerenje, dodirljivost, susretljivost i poistovjećivanje).

Autori Dabholkar, Thorp & Rentz (1996) su istaknuli kako SERVQUAL, iako je upotrebljiv za mnoge djelatnosti, nije i za sve pa tako nije prikladan za mjerenje kvalitete u maloprodajnim trgovinama. Autori su predložili novi model s uporištem u postojećim modelima mjerenja kvalitete, SERVQUAL i SERVPERF. Novi model sastoji se od hijerarhijski strukturiranog modela, točnije pet primarnih dimenzija (fizički aspekti, pouzdanost, osobna interakcija, rješavanje problema i politike), s tim da se tri dimenzije dijele na pod dimenzije. Tako se

Fizički aspekti dijele na izgled i privlačnost, Pouzdanost na obećanja i ispunjavanje istih te Osobna interakcija ljubaznost i ulijevanje povjerenja. Ovakvom strukturom ističe se multidimenzionalnost usluga s kojom su se složili i autori (Brady & Cronin, 2001) no ipak su predložili izmjene Hijerarhijskog modela. Naime, usvojili su dvije dimenzije postojećeg modela Gronoors (tehnička i funkcionalna dimenzija) te treću dimenziju (okruženje) autora (Rust & Oliver, 1994). Oslanjajući se na podršku literature koja ističe multudimenzionalnost, svakoj dimenziji su dodali tri poddimenzije: stav, ponašanje i stručnost dimenziji funkcionalnosti, vrijeme čekanja, opipljive karakteristike i sposobnosti tehničkoj dimenziji te stanje okoline usluge, dizajn i društveni čimbenici dimenziji okruženja (Ghotbabadi, Feiz, & Baharun, 2015). Hijerarhijski model prihvaćen je i korišten za mjerenje kvalitete u raznim uslužnim djelatnostima uz prilagodbu dimenzija i poddimenzija ovisno o vrsti usluge čija kvaliteta se mjeri (Ghotbabadi, Feiz, & Baharun, 2015).

Osim navedenih, postoje mnogi drugi modeli za mjerenje kvalitete usluga. Iako ne postoji generalno prihvaćeni model koji je iskoristiv za sve uslužne djelatnosti, dosadašnja praksa je pokazala kako su najprikladniji modeli za mjerenje kvalitete usluge upravo SERVQUAL/SERVPERF i Hijerarhijski model (Ghotbabadi, Feiz, & Baharun, 2015).

#### **6.4. Mjerenje kvalitete usluge u privatnom turističkom smještaju**

Iako postoji veliki broj istraživanja kvalitete u turizmu i hotelskoj industriji, primjetni je nedostatak literature i istraživanja na temu kvalitete usluge u privatnom smještaju, s čime se slažu i autori Brito, Petaković, & Vrtodušić Hrgović (2021) koji su 2020. proveli istraživanje kvalitete u privatnom smještaju koristeći mjerni instrument koji uključuje funkcionalnu i tehničku dimenziju. Cilj istraživanja je bilo utvrđivanje razlika u percepciji kvalitete privatnog smještaja s obzirom na dob korisnika, podrijetlo i obrazovanje i utvrdili su značajne razlike. Agyeiwaah, Akyeampong & Amenumey (2014) obradili su temu utjecaja socio-demografskog statusa na odabir privatnog smještaja.

Autori Petaković, Vrtodušić Hrgović, & Milohnić (2022) su proveli komparativnu analizu kako bi odredili razlike percipiranja kvalitete usluge u privatnom smještaju između domaćih i stranih turista. Istraživanjem su utvrdili kako domaći i strani gosti drugačije percipiraju kvalitetu usluge u privatnom smještaju te ističu elemente na koje se domaćini trebaju fokusirati ovisno o tome ugošćuju li strane ili domaće turiste, što je potvrdilo ranija istraživanja (Mahadevan, 2017); (Zhang & Fu, 2020). S druge strane, postoji više literatura usmjerenih na utvrđivanje elementa koji utječu na percipiranje kvalitete privatnog smještaja kod korisnika i razloga koji utječu na odabir ove vrste smještaja (Tussyadiah I. , 2016), (Ju, Back, Choi, & Lee, 2018), (Pawlicz, Petaković, & Vrtodušić Hrgović, 2022).

Pregledom literature i znanstvenih članaka, nailazi se na svega par radova koji su usmjereni na određivanje kvalitete privatnog smještaja na temelju nekog od modela mjerenja kvalitete, točnije, većina radova temelji se na pregledu i analizi komentara korisnika na platformi Airbnb. Neki od radova se ipak koriste modelima mjerenja pa su tako Portolan & Olivari (2020) korištenjem SERVQUAL modela istraživali kvalitetu smještaja u Dubrovniku, Wong & Lian Chan (2023) koristili su P2PSERVQUAL kako bi ispitali kvalitetu privatnog smještaja u Maleziji, a Choi, Ann, Lee, & Park (2018) su kombiniranjem SERVQUAL i IPA modela istraživali kvalitetu usluge privatnog smještaja u ruralnim dijelovima Južne Koreje. Primjetno je kako su sva dosadašnja istraživanja „novijeg datuma“, što znači da je povećani interes za istraživanjem ove vrste smještaja tek započeo. S obzirom na sve veću rasprostranjenost korištenja privatnog smještaja prilikom putovanja, za očekivati je kako će u narednom periodu biti sve više istraživanja na ovu temu.

## **7. KVALITETA USLUGE PRIVATNOG SMJEŠTAJA U DUBROVNIKU, ZAŠTIĆENOJ SVJETSKOJ CJELINI**

U ovom poglavlju će se kroz dva potpoglavlja objasniti metodologija provedenog istraživanja čiji je cilj bio odrediti razinu kvalitete privatnog smještaja u Staroj gradskoj jezgri grada Dubrovnika te će se predstaviti rezultati i analize dobivenih rezultata.

### **7.1. Metodologija istraživanja**

U svrhu istraživanja korišten je visoko strukturirani upitnik SERVQUAL kao instrument mjerenja kvalitete. Upitnik obuhvaća izjave preuzete iz znanstvene literature, a koje su prilagođene istraživanju kvalitete usluge privatnog smještaja. Upitnikom su mjereni očekivanja i percepcija turista koristeći Likertovu skalu od pet stupnjeva, u rasponu od (1) „u potpunosti se ne slažem“ do (5) „u potpunosti se slažem“. Ocjenjivanjem očekivanja prije dolaska u smještaj turisti su iskazali očekivanu razinu kvalitete usluge temeljenu na prijašnjim iskustvima, povratnim informacijama drugih gostiju koji su ranije koristili smještaj, sadržaju koji im je bio dostupan prilikom rezervacije, komunikaciji s pružateljem usluge prije dolaska u smještaj i slično. Ocjenjivanjem percepcije kvalitete turisti su ocijenili stvarnu razinu kvalitete nakon korištenja usluge smještaja. Kvaliteta usluge analizirani su kao jaz između očekivanja i percepcije. Percepcija ocijenjena više od očekivane usluge znak je nadmašenih očekivanja dok percepcija ocijenjena niže od očekivanja ukazuje na nezadovoljstvo kvalitetom korištene usluge. Sve izjave koje upitnik sadrži postavljene su pozitivno, kako su u literaturi predložili autori SERVQUAL instrumenta mjerenja kvalitete. Korištena je struktura mjernog instrumenta kreirana 2020. prilikom izrade završnog rada autorice (Olivari, 2020). Empirijsko istraživanje provedeno je na prigodnom uzorku od 352 turista koji su koristili usluge privatnog smještaja lociranog u Staroj gradskoj jezgri u Dubrovniku. Istraživanje je provedeno u dvije vremenske etape, u periodu od 1. travnja do 1. listopada 2022. te u periodu od 1. svibnja do 1. listopada 2023.

### **7.2. Rezultati i analize**

Tablica 1 prikazuje profil ispitanika koji su bili dio istraživanja. Broj ispitanika ženskog spola bio je viši (59,40%) od onih muškog spola (40,60%). Najveći udio ispitanika (43,2%) pripada grupi od 30 do 39 godina, a slijedi ju grupa od 18 do 29 godina (21%). Većina ispitanika ima osobni mjesečni prihod od 2000 do 2999 eura (48,3 %). Ispitanici većinom nisu iz država koje pripadaju Europskoj Uniji (64,2%). Kratki boravak turista potvrđen je rezultatom koji kaže da najviše gostiju u Staroj gradskoj jezgri boravi dvije (24,4%) i tri (23,9%) noći. Većina ispitanika odsjedala je u apartmanima ili studio apartmanima sa četiri (44,9%) i tri (38,6%) zvjezdice.

Dominantni motiv posjeta bio je odmor i relaksacija (83,5%), a slijedi ga povijesna baština (7,4%). Najveću udio ispitanika kao pratnju na putovanju naveo je obitelj i rodbinu (36,4%).

Tablica 1.: Profil ispitanika

Variables		Frequency	Percentage of total (%)
Spol	muški	143	40,60
	ženski	209	59,40
Dob	18-29	74	21,0
	30-39	152	43,2
	40-49	72	20,5
	50-59	36	10,2
	60 i više	18	5,1
Osobni mjesečni dohodak u €	999 i manje	6	1,7
	1000-1999	124	35,2
	2000-2999	170	48,3
	3000 i više	52	14,8
Zemlja podrijetla	unutar Europske unije	126	35,8
	izvan Europske unije	226	64,2
Duljina boravka u smještaju	jedna noć	40	11,44
	dvije noći	86	24,4
	tri noći	84	23,9
	četiri noći	46	13,1
	pet noći	42	11,9
	šest noći	22	6,3
	sedam noći	22	6,3
	osam noći	2	,6
	devet noći	0	0
	deset noći	2	,6
	jedanaest noći	6	1,7
	Vrsta/kategorija smještaja	studio/apartman 5*	40
studio/apartman 4*		158	44,9
studio/apartman 3*		136	38,6
soba		18	5,1
Dominanti motiv posjeta	odmor i relaksacija	294	83,5
	posao	2	,6
	posjeta prijatelja i obitelji	6	1,7
	povijesna baština	26	7,4
	vino i gastronomija	18	5,1
	dogaćanja/festivali	6	1,7
Pratnja na putovanju	obitelj/rodbina	128	36,4
	partner	114	32,4
	prijatelji	104	29,5
	sam	6	1,7

Izvor: Primarni izvor

Idući tablični prikaz sadrži ranije spomenute izjave koje su turisti valorizirali kako bi se utvrdila kvaliteta pružene usluge u privatnim smještajnim jedinicama. Promatrajući zadnji stupac koji prikazuje kvalitetu usluge kao rezultat razlike između očekivanja i percepcije, jasno je kako je kod svih izjava nastao pozitivan jaz. Dakle, kvaliteta usluge privatnog smještaja u Staroj gradskoj jezgri u Dubrovniku nadmašila je očekivanja turista. Kao ključni

elementi kvalitete ističu se dostupnost domaćina u svakom trenutku, brzina odgovora na upite, ljubaznu komunikaciju, informiranje o aktivnostima u destinaciji i obraćanje gostu imenom kao znak posvećenosti i personaliziranog pristupa. Navedeni elementi su neopipljivi čime je potvrđen raniji zaključak kako neopipljivi elementi usluge imaju veći utjecaj na percepciju kvalitete usluge od opipljivih elemenata (Olivari, 2020).

Tablica 2.: SERVQUAL aritmetičke sredine po izjavama

	Aritmetička sredina		
	Očekivanja	Percepcija	Kvaliteta usluge
Smještaj ima autentični namještaj	3,92	4,27	0,35
Smještaj ima suvremenu (modernu) opremu	4,29	4,72	0,43
Fizički sadržaji smještaja vizualno su privlačni	4,31	4,71	0,40
Fizički izgled smještaja u skladu je s vrstom pružene usluge	4,38	4,74	0,36
Generalna čistoća smještaja je zadovoljavajuća	4,54	4,85	0,31
Domaćin je lijepo odjeven i izgleda uredno	4,23	4,65	0,42
Domaćin gostima pruža personaliziranu pažnju	3,98	4,51	0,53
Domaćin ima razumijevanja za specijalne zahtjeve gostiju	3,93	4,56	0,63
Domaćin uzima u obzir potrebe manje sposobnih gostiju	3,78	4,34	0,56
<b>Domaćin se obraća gostima imenom</b>	<b>3,59</b>	<b>4,36</b>	<b>0,77</b>
Domaćin ima strpljenja s djecom	4,03	4,49	0,46
Radno vrijeme smještaja odgovara svim gostima	4,36	4,75	0,39
Gosti se osjećaju sigurno i zaštićeno tijekom svog boravka	4,57	4,87	0,30
<b>Domaćin savjetuje neodlučne goste</b>	<b>3,80</b>	<b>4,46</b>	<b>0,66</b>
<b>Domaćin je uvijek dostupan svojim gostima</b>	<b>3,96</b>	<b>4,68</b>	<b>0,72</b>
<b>Domaćin je ljubazan i srdačan</b>	<b>4,10</b>	<b>4,77</b>	<b>0,67</b>
Domaćin je visoko profesionalan	3,96	4,60	0,64
Smještaj pruža obećanu uslugu	4,20	4,72	0,52
<b>Domaćin brzo odgovara na sve upite</b>	<b>3,97</b>	<b>4,66</b>	<b>0,69</b>
Domaćin je uvijek voljan pomoći, čak i kada je u gužvi	3,92	4,59	0,67
Smještaj nudi uslugu u domeni "vrijednost za novac"	4,28	4,70	0,42
Domaćin pruža uslugu u dogovoreno vrijeme	4,28	4,73	0,45
U slučaju problema prilikom boravka, možete se osloniti na domaćina	4,11	4,66	0,55



Domaćin uvijek ispuni obećanja u vezi s uslugom	4,22	4,73	0,51
<b>Domaćin informira goste o svim aktivnostima u destinaciji</b>	<b>3,84</b>	<b>4,51</b>	<b>0,67</b>

Izvor: Primarni izvor

Tablica 3 prikazuje izjave oblikovane u pet glavnih dimenzija kao glavnih pokazatelja kvalitete usluge. Prema svim istaknutim dimenzijama kvaliteta usluge nadmašuje očekivanja gostiju, a najistaknutije dimenzije kvalitete smještajnih jedinica u zaštićenoj svjetskoj cjelini su sigurnost i susretljivost. Za razliku od aktualnog istraživanja, istraživanje iz 2020. koje je uključivalo cijelo područje grada Dubrovnika pokazalo je da su najistaknutije dimenzije pouzdanost i empatija (Olivari, 2020).

Tablica 3 SERQUAL rezultati kvalitete usluge prema dimenzijama

Dimenzije kvalitete usluge	Jaz između očekivanja i percepcije
Opipljivost	0,38
Empatija	0,5559
<b>Sigurnost</b>	<b>0,5852</b>
<b>Susretljivost</b>	<b>0,5875</b>
Pouzdanost	0,5469
<b>Ukupna kvaliteta usluge</b>	<b>0,38</b>

Izvor: Primarni izvor

Rezultati dobiveni istraživanjem potvrdili su sve tri postavljene hipoteze, a to je da su razine očekivane i percipirana kvaliteta privatnog smještaja unutar zaštićene svjetske cjeline u Dubrovniku visoke te da je susretljivost jedna od najbitnijih dimenzija kvalitete. Osim susretljivosti koja je na prvom mjestu kao neopipljivi element, sigurnost zauzima drugo mjesto na ljestvici pokazatelja kvalitete. Mogući razlozi isticanja sigurnosti kao bitnog pokazatelja kvalitete tijekom posjete destinaciji i boravka u smještaju zasigurno je rat na istoku Europe u Ukrajini.

## 8. ZAKLJUČAK

Stara gradska jezgra u Dubrovniku je UNESCO zaštićena svjetska cjelina koja svojom atraktivnošću privlači brojne posjetitelje, ali je zbog toga prvenstveno podređena turističkoj potražnji i njihovim potrebama. U paleti turističkih usluga koje Stara gradska jezgra nudi, veliki dio zauzima privatni turistički smještaj. Nakon provedenog istraživanja kvalitete privatnog smještaja na razini grada Dubrovnika (Olivari, 2020) koje je pokazalo kako kvaliteta smještaja u naselju Dubrovniku nadmašuje očekivanja gostiju, razvio se interes za istraživanje kvalitete privatnog smještaja na užem području, točnije u Staroj gradskoj jezgri. Ovo istraživanje pokazalo je kao i ono iz 2020. kako je kvaliteta korištenja usluge privatnog smještaja nadmašila očekivanja gostiju. Također, ponovno je potvrđeno kako opipljivi elementi nemaju vodeću ulogu pri percipiranju kvalitete privatnog smještaja, već kako neopipljivi elementi imaju puno veći utjecaj. Rezultatima istraživanja potvrđene su prve dvije hipoteze rada čime je dokazano da su očekivana kvaliteta privatnog smještaja prije dolaska i percipirana kvaliteta po dolasku i korištenju usluge privatnog smještaja u Zaštićenoj svjetskoj cjelini u Dubrovniku visoke. Isticanjem susretljivosti kao najbitnijom dimenzijom kvalitete privatnog smještaja potvrđena je i treća hipoteza. Ciljevi postavljeni u uvodu rada su postignuti te je SERVQUAL modelom mjerenja kvalitete ustanovljeno da su domaćini u Staroj gradskoj jezgri posvećeni gostima, da je kvaliteta privatnog smještaja nadmašila očekivanja gostiju i da su gosti dobili uslugu kakvu su očekivali. Doprinos ovog rada ogleda se u saznanjima o zadovoljstvu gostiju sa privatnim smještajem na najatraktivnijoj i najposjećenijoj lokaciji u gradu Dubrovniku. Uz teorijski doprinos, saznanja iz ovog rada korisna su ne samo pružateljima usluga smještaja već i strankama zainteresiranim za cjelokupnu kvalitetu proizvoda destinacije. Rezultati rada ukazuju pružateljima usluga smještaja dimenzije kvalitete koje gosti posebno cijene i kojima bi trebali posvetiti pažnju prilikom pružanja usluge. S obzirom na rasprostranjenost privatnog smještaja u Staroj gradskoj jezgri, istraživanje kvalitete potrebno je početi pratiti jer predstavlja dio ukupnog proizvoda destinacije.

Glavna ograničenja ovog istraživanja su različita razdoblja provođenja istraživanja (predsezona/podsezona i glavna sezona). S druge strane, s obzirom da je korišten prigodni uzorak, rezultati istraživanja mogu se smatrati indikativnim. Buduća istraživanja trebala bi se fokusirati na sveukupno zadovoljstvo privatnim smještajem u zaštićenoj svjetskoj cjelini ovisno o sezoni intenziteta posjeta gostiju, sociodemografskim obilježjima gostiju, različitoj vrsti/kategoriji smještaja te duljini boravka u smještaju.

## LITERATURA

1. *About World Heritage*. (n.d.). Preuzeto 19. 02 2022 iz [whc.unesco.org](https://whc.unesco.org/en/about/): <https://whc.unesco.org/en/about/>
2. Ackermann, C., & al. (2021.). A legitimacy perspective on sharing economy consumption in the accommodation sector. *Current Issues in Tourism*. doi:10.1080/13683500.2021.1935789
3. Acquier, A. (2017.). Promises and paradoxes of the sharing economy: an organizing framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 1-10.
4. Agyeiwaah , E., Akyeampong, O., & Amenumey, E. (2014). International tourists' motivations to choose homestay: Do their socio-demographics have any influence? *Tourism and Hospitality Research*, 13(1).
5. Airbnb. (03. 05 2023). *More EU Hosts rely on Airbnb income, popularity of rooms grows*. Preuzeto 26. 07 2024 iz Airbnb: <https://news.airbnb.com/more-eu-hosts-rely-on-airbnb-income-popularity-of-rooms-grows/>
6. *Airbnb*. (26. 07 2024). Dohvaćeno iz New EU STR rules a step closer after European Parliament vote: <https://news.airbnb.com/new-eu-str-rules-a-step-closer-after-european-parliament-vote/>
7. Akbar , Y., & Tracogna, A. (2018.). The sharing economy and the future of the hotel industry: transaction cost theory and platform economics. *Internation Journal of Hospitality Management*, 91-101.
8. Albinsson , C. A., & Yasanthi Perera, B. (2012.). Alternative marketplaces in the 21st century: building community through sharing events. *Journal of Customer Behaviour*, 303-315.
9. Allison Bethel. (28.. 02. 2022.). *Best Peer-to-Peer Lending*. Preuzeto 06.. 03. 2022. iz Investopedia: <https://www.investopedia.com/articles/investing/092315/7-best-peertopeer-lending-websites.asp#:~:text=Peer-to-peer%20%28P2P%29%20lending%2C%20sometimes%20called%20%E2%80%9Csocial%E2%80%9D%20or%20%E2%80%9Ccrowd%E2%80%9D,people%20or%20businesses%20that%20wa>
10. Antolović, J. (2009.). *Zaštita i očuvanje kulturnih dobara*. Zagreb: Hadrian.
11. Arias-Sans, A., Quaglieri-Domínguez, A., & Russo, A. (2022). Home-sharing as transnational moorings; Insights from Barcelona. *Analysis of Urban Change, Theory, Action*, 160-78.
12. Avital, M. (2015.). *The Sharing Economy: Friend or Foe? Proceedings*. Fort Worth, Texas.
13. Babić, I. (2005). *Monografija grada Trogira*. Trogir: Trogir tisak. Preuzeto 22. 02 2022 iz <https://trogir.hr/o-gradu/povijest-2/>
14. Barann, B., Beverungen, D., & Müller, O. (2017.). An open-data approach for quantifying the potential of taxi ridesharing. *Descision Support Systems*, 99, 86-95.
15. Barnes, S. J., & Mattsson, J. (2016.). Understanding current and future issues in collaborative consumption: a four-stage Delphi study. *Technological Forecasting and Social Change*, 104, 200-211.

16. Bei, G., & Celata, F. (2023). Challenges and effects of short-term rentals regulation; A counterfactual assessment of European cities. *Annals of Tourism Research* 101, 1.
17. Belk, R. (2010.). Sharing. *Journal of Consumer Research*, 36, 715-734.
18. Belk, R. (2014.). You are what you can access: sharing and collaborative consumption online. *Journal of Business Research*, 1595-1600.
19. Benoit, S., & al. (2017.). A triadic framework for collaborative consumption (CC): motives, activities and resources & capabilities of actors. *Journal of Business Research*, 219-227.
20. Berlin.de. (29. 07 2024). *Prohibition of misuse-Questions and answers*. Dohvaćeno iz Berlin.de, The official capital portal: <https://www.berlin.de/sen/wohnen/rechtliches/zweckentfremdungsverbot/fragen-und-antworten/>
21. Bolton, R., & Drew, J. (1991). A multi-stage model of customers' assessments of service quality and value. *Journal of Consumer Research*, 375-384.
22. Botsman , R., & Rogers, R. (2010.). Beyond zipcar: collaborative consumption. *Harvard Business Review*.
23. Botsman, R., & Rogers, R. (2011.). *What's Mine Is Yours: The Rise of Collaborative Consumption Harper Business*. New York: Harper Business.
24. Brady, M., & Cronin, J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49.
25. Breakey, N. M. (2012). Study in of world heritage visitors: The case of the remote Riversleigh Fossil Site. *Visitor Studies*, 82-97.
26. Bridges , J., & Vásquez, C. (2016.). If nearly all Airbnb reviews are positive, does that make them meaningless? *Current Issues in Tourism*, 1-19.
27. Brito, E., Petaković, E., & Vrtodušić Hrgović, A. (2021). TOURIST ACCOMMODATION IN HOUSEHOLDS - PERCEPTION OF SERVICE QUALITY. *ToSEE – Tourism in Southern and Eastern Europe* (str. 789-801). Opatija, Croatia: ResearchGate.
28. Buble, S. (n.d.). *Zaštićeno područje i lista svjetske baštine*. Preuzeto 22. 02 2022 iz starogradsko-polje.com: <https://www.starogradsko-polje.com/zasticeno-podrucje-i-lista-svjetske-bastine/>
29. Carroll, E., & Romano, J. (2011.). *Your digital afterlife: When Facebook, Flickr and Twitter are your estate, what's your legacy*. Berkeley, CA: New Riders.
30. Catalan NEWS. (24. 04 2024). *Over 1,300 ads for illegal tourist apartments removed in 2023*. Preuzeto 27. 07 2024 iz Catalan NEWS: <https://www.catalannews.com/business/item/over-1300-ads-for-illegal-tourist-apartments-removed-in-2023>
31. Cellini, R. (2011). Is UNESCO recognition effective in fostering tourism? a comment on Yang, Lin and Han. *Tourism Management*, 452-454.
32. Cheng , B., Gan, C., & Imrie , B. (2019). Service recovery, customer satisfaction and customer loyalty: evidence from Malasya's hotel industry. *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 11 No. 2, 108-203.

33. Choi, K., Ann, S., Lee, K., & Park, D. (2018). Measuring Service Quality of Rural Accommodations. *Sustainability*, 10(2).
34. Churchill, G., & Surprenant, C. (1982). An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 491-504.
35. citywallsdubrovnik.hr. (n.d.). *Gradske zidine*. Preuzeto 25. 02. 2022 iz citywallsdubrovnik.hr: <https://citywallsdubrovnik.hr/gradske-zidine/>
36. Colomb, C., & Moreira de Souza, T. (2021). *Regulating short-term rentals. Platform-based property rentals in European cities: the policy debates*. London: Property Research Trust. London: Property Research Trust. doi:<https://doi.org/10.52915/KKKD3578>
37. Colomb, C.; Moreira de Souza, T. (2021). *Regulating short-term rentals. Platform-based property rentals in European cities: the policy debates*. Property Research Trust. London: Property Research Trust. Preuzeto 27. 07 2022 iz [https://www.propertyresearchtrust.org/uploads/1/3/4/8/134819607/short\\_term\\_rentals.pdf](https://www.propertyresearchtrust.org/uploads/1/3/4/8/134819607/short_term_rentals.pdf)
38. *Comune di Milano*. (24. 06 2024). Dohvaćeno iz <https://www.comune.milano.it/en/web/fare-impresa/strutture-ricettive/locazioni-alloggi-finalita-turistiche-affitti-brevi>: <https://www.comune.milano.it/en/web/fare-impresa/strutture-ricettive/locazioni-alloggi-finalita-turistiche-affitti-brevi>
39. Constantinou, I., & al. (2017.). Four models of sharing economy platforms. *MIS Quarterly Executive*, 231-252.
40. (1972). *CONVENTION CONCERNING THE PROTECTION OF THE WORLD CULTURAL AND NATURAL HERITAGE*. Paris: UNESCO.
41. Cronin, J. (1994). Servperf versus Servqual: Reconciling Performance-. *Journal of Marketing*, 125-131.
42. Cronin, J.J.; Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality - A Reexamination And Extension. *Journal of Marketing*, 56.
43. *Crowdfunding*. (15.. 05. 2021). Preuzeto 06.. 03. 2022. iz Investopedia: <https://www.investopedia.com/terms/c/crowdfunding.asp>
44. Cusumano, M. A. (2015.). How traditional firms must compete in the sharing economy. *Communications of the ACM*, 32-34.
45. Dabholkar, P., Thorp, D., & Rentz, J. (1996). A Measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development and Validation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24(1), 3-16.
46. Demary, V. (2015.). Competition in the sharing economy. *IW Policy paper 19/2015*. Cologne Institute for Economic Research.
47. *Dioklecijanova palača*. (n.d.). Preuzeto 22. 02 2022 iz Turistička zajednica Splita: <https://visitsplit.com/hr/448/dioklecijanova-palaca>
48. Dogru, T., & al. (2020.). The Airbnb paradox: Positive employment effects in the hospitality industry. *Tourism Management*. doi:104001. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.104001>

49. Dolnicar, S., & von Briel, D. (2020). The evolution of Airbnb regulation - An international longitudinal investigation 2008–2020. *Annals of Tourism Research*, 87.
50. *Državni zavod za statistiku*. (29. 02 2024). Preuzeto 30. 07 2024 iz Dolasci i noćenja turista u 2023.: <https://podaci.dzs.hr/2023/hr/58169>
51. Edbring, E. G., Lehner, M., & Mont, O. (2016.). Exploring consumer attitudes to alternative. *Journal of Cleaner Oroduction*, 5-15.
52. Edelman, B. G., & Geradin, D. (2015.). Efficiencies and regulatory shortcuts: how should we regulate companies like Airbnb and Uber. *Stanford Technology Law Review*.
53. Eurocities. (14. 07 2022). *Short term rentals: cities ask Europe's help*. Preuzeto 26. 07 2024 iz Eurocities: <https://eurocities.eu/latest/short-term-rentals-cities-ask-europes-help/>
54. *European Commission*. (05. 03 2020). Preuzeto 29. 07 2024 iz Commission reaches agreement with collaborative economy platforms to publish key data on tourism accommodation: [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip\\_20\\_194](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_20_194)
55. *European Commission*. (29.. 06. 2021.). [www.ec.europa.eu](http://www.ec.europa.eu). Preuzeto 19.. 04. 2022. iz Commission (Eurostat) publishes first statistics on short-stay accommodation booked via collaborative economy platforms: [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP\\_21\\_3293](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_21_3293)
56. *European Parliament*. (29. 02 2024). *New rules for a responsible and transparent short-term rental sector*. Preuzeto 26. 07 2024 iz *European Parliament*: <https://www.europarl.europa.eu/news/en/press-room/20240223IPR18094/new-rules-for-a-responsible-and-transparent-short-term-rental-sector>
57. Eurostat. (26. 07 2024). *Short-stay accommodation offered via online collaborative economy platforms - monthly data*. Dohvaćeno iz Eurostat: [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Short-stay\\_accommodation\\_offered\\_via\\_online\\_collaborative\\_economy\\_platforms\\_-\\_monthly\\_data#growth\\_of\\_platform\\_tourism\\_in\\_Q4\\_2023](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Short-stay_accommodation_offered_via_online_collaborative_economy_platforms_-_monthly_data#growth_of_platform_tourism_in_Q4_2023)
58. Felson, M., & Spaeth, J. L. (1978.). Community Structure and Collaborative Consumption. *American Bihevioral Scientist*.
59. Galić, G. (11.. 02. 2021.). [www.faktograf.hr](http://www.faktograf.hr). Preuzeto 19.. 04. 2022. iz Platformski rad u Hrvatskoj regulirat će se izmjenama Zakona o radu: <https://faktograf.hr/2021/02/11/hrvatska-platformski-rad-uber-wolt-zakon/>
60. Getty, J., & Thompson, K. (1994). A Procedure for Scaling Perceptions of Lodging Quality. *Journal of Hospitality & Tourism Research*.
61. Ghotbabadi, A., Feiz, S., & Baharun, R. (2015). Service Quality Measurements: A Review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(2).
62. González Santa-Cruz, F., & López-Guzmán, T. (2017). Culture, tourism and World Heritage Sites. *Tourism management perspectives*, 111-116.
63. Grabovac, V. (2013). *UNESCO- sva blaga svijeta*. Meridijani.

64. Grad Dubrovnik. (25.. 08. 2017.). *Gradonačelnik pisao krovnom udruženju cruise industrije: Čvrsto stojimo pri postavkama o manjem broju istovremenih dolazaka brodova*. Preuzeto 23.. 02. 2022. iz [www.dubrovnik.hr](http://www.dubrovnik.hr): <https://www.dubrovnik.hr/vijesti/gradonacelnik-pisao-krovnom-10494>
65. Grad Dubrovnik. (9. 10. 2018). *Pokrenuta web aplikacija za predviđanje broja posjetitelja u povijesnoj jezgri*. Preuzeto 24. 02. 2022 iz [www.dubrovnik.hr](http://www.dubrovnik.hr): <https://www.dubrovnik.hr/vijesti/pokrenuta-web-aplikacija-11854>
66. Grad Dubrovnik. (30.. 4. 2018.). *„POŠTUJMO GRAD“ U pripremi niz mjera usmjerenih ka smanjenju gužvi u sezoni*. Preuzeto 24.. 02. 2022. iz [www.dubrovnik.hr](http://www.dubrovnik.hr): <https://www.dubrovnik.hr/vijesti/potujmo-grad-u-11301>
67. Grad Dubrovnik. (21.. 02. 2018.). *Predstavljen projekt Respect the City - Dubrovnik kao predvodnik održivog i odgovornog turizma*. Preuzeto 24.. 02. 2022. iz [www.dubrovnik.hr](http://www.dubrovnik.hr): <https://www.dubrovnik.hr/vijesti/predstavljen-projekt-respect-11031>
68. Grad Dubrovnik. (17.. 01. 2018.). *PRVI PUT U DUBROVNIKU Gradonačelnik s predstavnicima vodećih svjetskih društava za kružna putovanja*. Preuzeto 24.. 02. 2022. iz [www.dubrovnik.hr](http://www.dubrovnik.hr): <https://www.dubrovnik.hr/vijesti/prvi-put-u-10937>
69. Grad Dubrovnik. (5. 12. 2019). *Celebrity Cruises podržao projekt Poštujmo Grad*. Preuzeto 24. 02. 2022 iz [www.dubrovnik.hr](http://www.dubrovnik.hr): <https://www.dubrovnik.hr/vijesti/celebrity-cruises-podrzao-projekt-postujmo-grad-13422>
70. Grad Dubrovnik. (19. 09. 2019). *Globalno vijeće za održivi turizam provesti će ocjenu odredišta za Dubrovnik*. Preuzeto 24. 02. 2022 iz [www.dubrovnik.hr](http://www.dubrovnik.hr): <https://www.dubrovnik.hr/vijesti/globalno-vijece-za-odrzivi-turizam-provest-ce-ocjenu-odredista-za-dubrovnik-13168>
71. Grad Dubrovnik. (19. 07. 2019). *Gradonačelnik Franković pozvao turističke vodiče na suradnju u projektu Poštujmo Grad*. Preuzeto 24. 02. 2022 iz [www.dubrovnik.hr](http://www.dubrovnik.hr): <https://www.dubrovnik.hr/vijesti/gradonacelnik-frankovic-pozvao-turisticke-vodice-na-suradnju-u-projektu-postujmo-grad>
72. Grad Dubrovnik. (12. 12. 2019). *MedCruise podržao projekt Poštujmo Grad*. Preuzeto 24. 02. 2022 iz [www.dubrovnik.hr](http://www.dubrovnik.hr): <https://www.dubrovnik.hr/vijesti/medcruise-podrzao-projekt-postujmo-grad-13456>
73. Grad Dubrovnik. (27. 07. 2019). *Potpisan ugovor za izradu Plana upravljanja spomeničkom cjelinom Grada Dubrovnika*. Preuzeto 24. 02. 2022 iz [www.dubrovnik.hr](http://www.dubrovnik.hr): <https://www.dubrovnik.hr/vijesti/potpisan-ugovor-za-izradu-plana-upravljanja-spomenickom-cjelinom-grada-dubrovnika>
74. Grad Dubrovnik. (02.. 06. 2020.). *GSTC predstavio završno izvješće održivosti destinacije za Grad Dubrovnik*. Preuzeto 24. 02. 2022 iz [www.dubrovnik.hr](http://www.dubrovnik.hr): <https://www.dubrovnik.hr/projekti/gstc-predstavio-završno-izvjesce-odrzivosti-destinacije-za-grad-dubrovnik-rezultat-izvršnih-70posto>
75. Grad Dubrovnik. (n.d.). *Grad Dubrovnik*. Preuzeto 24. 02. 2022 iz [www.dubrovnik.hr](http://www.dubrovnik.hr): <https://www.dubrovnik.hr/projekti/respect-the-city-postujmo-grad>
76. Grad Split. (2015). *PLAN UPRAVLJANJA POVIJESNIM KOMPLEKSOM SPLITA S DIOKLECIJANOVOM PALAČOM*. Split.

77. Grönroos, C. (1983). *Managing Packaged Tourism*. Helsingfors: Swedish school of Economics and Business Administration.
78. Gronroos, C. (1984). A service Quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
79. Grönroos, C. (1991). The Marketing Strategy Continuum: Towards a Marketing Concept for the 1990s. *Management Decision*, Vol. 29 No. 1.
80. Guttentag, D. (2015.). Airbnb: Disruptive innovation and the rise of an informal tourism accommodation sector. *Current Issues in Tourism*, 1192-1217.
81. Hacker, J. S., & Pierson, P. (2011.). *Winner-take-all politics: How Washington made the rich richer and turned its back on the middle class*. New York: Simon and Schuster.
82. Hall, C. M., & Williams, A. (2020.). *Tourism and Innovation* (Svez. 2nd Edition). London: Routledge.
83. Hamari, J. (2015.). The sharing economy: why people participate in collaborative consumption. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 161-168.
84. Hawlitschek, F., Teubner, T., & Weinhardt, C. (2016.). Trust in the Sharing Economy. *Die Unternehmung*.
85. Haywood-Farmer, J. (1988). A Conceptual Model of Service Quality. *International Journal of Operations & Production Management*, 8(6), 19-29.
86. Herbert, D. (2001). Literary places, tourism and the heritage experience. *Annals of Tourism Research*, 312-333.
87. Herbert, M., & Collin-Lachaud, I. (2017.). Collaborative practices and consumerist habitus: an analysis of the transformative mechanisms of collaborative consumption. *Recherche et Applications en Marketing*, 40-60.
88. Hossain, M. (2020.). Sharing economy: A comprehensive literature review. *International Journal of Hospitality Management*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102470>
89. Hossain, M. (2020.). Sharing economy: A comprehensive literature review. *International Journal of Hospitality Management*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102470>
90. Hüttel, A., & al. (2018.). To purchase or not? Why consumers make economically (non-) sustainable consumption choices. *Journal of Cleaner Production*, 827-836.
91. (2016.-2021.). *Izveštaj*. Dubrovnik: Turistička zajednica grada Dubrovnika.
92. (2016.-2022.). *Izveštaji*. Dubrovnik: Turistička zajednica grada Dubrovnika.
93. Ju, Y., Back, K., Choi, Y., & Lee, J. (2018). Exploring Airbnb service quality attributes and their asymmetric effects on customer satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*.
94. kanal-svetog-ante.com. (n.d.). *Tvrđava sv. Nikole*. Preuzeto 23. 02 2022 iz Javna ustanova. Priroda Šibensko-kninske županije: <https://www.kanal-svetog-ante.com/hr/atrakcije-u-kanalu/tvrđava-sv-nikole>



95. Kasper, H., & Helsdingen, P. (1999). *Services Marketing Management*. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.
96. Kotler, P. (1997). *Marketing management : analysis, planning, implementation, and control*. Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall.
97. Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
98. Kristina, D., & al. (2013.). *The Sharing Economy, Accessibility-Based Business Models for Peer-to-Peer Markets*. Case study no. 12, European Commission, Brussels.
99. Kuhzadya, S., Seyfi, S., & Béalc, L. (2020.). Peer-to-peer (P2P) accommodation in the sharing. *Current Issues in Tourism*.
100. Kusin, V. (2004.). *Hrvatski spomenici svjetske baštine*. Hrvatski iseljenički zbornik.
101. Lalicic, L., & Weismayer, C. (2018.). A model of tourists' loyalty: The case of Airbnb. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 80-98.
102. Landorf, C. (2009). Managing for sustainable tourism: a review of six cultural World Heritage Sites. *Journal of Sustainable Tourism*, 53-70.
103. Leksikografski zavod Miroslav Krleža. (2021.). *Dubrovačka Republika*. Preuzeto 25. 02. 2022 iz Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje: <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=16442>
104. Leksikografski zavod Miroslav Krleža. (2021.). *Dubrovnik*. Preuzeto 25. 02. 2022 iz Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje: <https://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=16446>
105. Lessing, L. (2008.). *Remix: making art and commerce thrive in the hybrid economy*. New York: Penguin.
106. Lietaert, M. (2010.). Cohousing's relevance to degrowth theories. *Journal of Cleaner Production*.
107. Light, D. (2000). Gazing on Communism: heritage tourism and post-communism identities in Germany, Hungary and Romania. *Tourism Geographies*, 157-176.
108. Lladós-Masllorens, J., & Meseguer-Artola, A. (2020.). Pricing rental tourist accommodation: Airbnb in Barcelona. U I. Ramos de Luna, À. Fitó-Bertran, J. Lladós-Masllorens, & F. Liébana-Cabanillas, *Sharing Economy and the Impact of Collaborative Consumption* (str. 51-68).
109. Mahadevan, R. (2017). trangers in Spare Beds: Case Study of the International and Domestic Demand in Australia's Peer-To-Peer Accommodation Sector. *Journal of Tourism & Hospitality*.
110. Ministarstvo Kulture. (2017.). *PROPOSAL FOR A MINOR MODIFICATION TO THE BOUNDARY OF THE OLD CITY OF DUBROVNIK (CROATIA)*. Zagreb: Ministarstvo Kulture. Preuzeto 24. 02. 2022 iz <https://whc.unesco.org/document/166185>
111. Ministarstvo kulture i medija. (n.d.). *Djelokrug, Zakon o ustrojstvu i djelokrugu tijela državne uprave (NN/85/20)*. Preuzeto 21. 02 2022 iz Ministarstvo kulture i medija: <https://min-kulture.gov.hr/djelokrug/647>

112. Ministarstvo kulture i medija, RH. (n.d.). *Kultura*. Preuzeto 19. 02 2022 iz REPUBLIKA HRVATSKA Ministarstvo kulture i medija: <https://min-kulture.gov.hr/unesco-16291/programska-podrucja-16482/kultura-4786/4786>
113. Mondal, S., & Samaddar, K. (2020.). Issues and challenges in implementing sharing economy in tourism: a triangulation stud. *Management of Enviromental Quality: An International Journal*.
114. Munoz , P., & Cohen, B. (2017.). Mapping out the sharing economy: a configurational approach to sharing business modeling. *Technological Forecasting and Social Change*, 125, 21-37.
115. Newlands, G., & Lutz, C. (2020.). Fairness, legitimacy and the regulation of home-sharing platforms. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 3177-3197. doi:<https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2019-0733>
116. *News*. (28. 06 2007). Preuzeto 20. 02 2022 iz UNESCO World Heritage Convention: <https://whc.unesco.org/en/news/362>
117. *News*. (25. 06 2009). Preuzeto 20. 02 2022 iz UNESCO World Heritage Convention: <https://whc.unesco.org/en/news/522>
118. *News*. (21. 07 2021). Preuzeto 20. 02 2022 iz UNESCO World Heritage Convention: <https://whc.unesco.org/en/news/2314/>
119. Nieuwland, S., & Van Melik, R. (2022). Regulating Airbnb: How cities deal with perceived negative externalities of short-term rentals. *Current Issues in Tourism*, 811-825.
120. *Nominations*. (n.d.). Preuzeto 20. 02 2022 iz whc.unesco.org: <https://whc.unesco.org/en/nominations/>
121. Olivari, M. (2020). Kvaliteta usluge u privatnom turističkom smještaju naselja Dubrovnik, Završni rad, 2020.
122. Olya , H. G., Altinay Gazi , Z., & Altinay Aksal, F. (2018.). Behavioral intentions of disabled tourists for the use of. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 436-454.
123. Otok Lokrum. (n.d.). *Florističke i vegetacijske osobnosti*. Preuzeto 26. 02. 2022 iz [www.lokrum.hr](http://www.lokrum.hr): <http://www.lokrum.hr/znamenitosti/floristicke-i-vegetacijske-osobitosti/>
124. Otok Lokrum. (n.d.). *Povijest - prošlost, spomenici i legenede*. Preuzeto 26. 02. 2022 iz [www.lokrum.hr](http://www.lokrum.hr): <http://www.lokrum.hr/povijest-proslost-spomenici-i-legende/>
125. Ottelin, J., Heinonen, J., & Junnila, S. (2014.). Greenhouse gas emissions from flying can offset the gain from reduced driving in dense urban areas. *Journal of Transport Geography*, 1-9.
126. (1987). *Our Common Future*. United Nations.
127. Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its aplications for future research. *Journal of Marketing*, 41-50.
128. Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
129. Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 12-40.

130. *Paris.fr.* (29. 07 2024). Dohvaćeno iz Declaration of furnished tourist accommodation: <https://meubles-tourisme.paris.fr/meubles-tourisme/jsp/site/Portal.jsp?page=accueil>
131. Pavlič, I., Portolan, A., & Puh, B. (07. 03. 2017). (Un)supported Current Tourism Development in UNESCO Protected Site: The Case of Old City of Dubrovnik. *Multidisciplinary Digital Publishing Institute.*
132. Pawlicz, A., Petaković, E., & Vrtodušić Hrgović, A. (2022). Beyond Airbnb. Determinants of Customer Satisfaction in P2P Accommodation in Time of COVID-19. *Sustainability, 14*(17), 1-15.
133. Petaković, E., Vrtodušić Hrgović, A., & Milohnić, I. (2022). COMPARATIVE ANALYSIS OF THE SERVICE. *Tourism & Hospitality Industry 2022*, (str. 245-262).
134. (2019). *Plan upravljanja Nacionalnim parkom Plitvička jezera 2019.-2028.* Plitvička jezera: Javna ustanova Nacionalni park Plitvička jezera. Preuzeto 22. 02 2022 iz <https://np-plitvicka-jezera.hr/wp-content/uploads/2019/10/Plan-upravljanja-NP-Plitvi%C4%8Dka-jezera.pdf>
135. Poria, Y., Reichel, A., & Cohen, R. (2011). World Heritage Site- Is It an Effective Brand Name? A Case Study of a Religious Heritage Site. *Journal of Travel Research*, 482-495.
136. Portolan, A., & Olivari, M. (2020). The service quality satisfaction in peer-to-peer (p2p) accommodation facilities: the case of Dubrovnik settlement. *International Tourism Conference Dubrovnik, 2019 "Tourism in the vuca world: towards the era of (ir)responsibility"* (str. 192-204). Zagreb: Institut za turizam.
137. *Posebni odbor građana Šibenika odlučio da se gradi katedrala Svetog Jakova.* (10. 04 2012). Preuzeto 22. 02 2022 iz šibenik.hr: <https://www.sibenik.hr/clanci/posebni-odbor-graana-sibenika-odlucio-da-se-gradi-katedrala-svetog-jakova/2319.html>
138. Prakash, A., & Mohanty, R. (2013). Understanding service quality. *Production Planning & Control; The Management of Operations, 24*(12), 1050. doi:<https://doi.org/10.1080/09537287.2011.643929>
139. *Pravilnik o paušalnom oporezivanju djelatnosti iznajmljivanja i organiziranja smještaja u turizmu, NN 1/2019.* (01. 02 2019). Preuzeto 29. 07 2024 iz Narodne Novine: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2019\\_01\\_1\\_13.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2019_01_1_13.html)
140. *Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji objekata u kojima se pružaju ugostiteljske usuge u domaćinstvu, NN 9/2016.* (27. 01 2016). Preuzeto 29. 07 2024 iz Narodne Novine: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016\\_01\\_9\\_241.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016_01_9_241.html)
141. *Pravilnik o sustavu eVisitor, NN 52/19.* (19. 03 2020). Dohvaćeno iz Narodne Novine: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2020\\_04\\_43\\_897.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2020_04_43_897.html)
142. Pung, J. M., Del Chiappa, G., & Sini, L. (2019.). Booking experiences on sharing economy platforms: An exploration of tourists' motivations and constraints. *Current Issues in Tourism*, 1-13.
143. Puschmann, T., & Alt, R. (2016.). Sharing economy. *Business & Information Systems Engineering*, 55-61.
144. (n.d.). *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary.* ISO, Hrvatski zavod za norme, Zagreb.

145. Resnick, P. (2006.). The value of reputation on eBay: A controlled experiment. *Exp Econ*, 79-101.
146. *Responsible hosting in Italy*. (29. 07 2024). Preuzeto 29. 07 2024 iz Airbnb: <https://www.airbnb.com/help/article/3527>
147. Ribaud, G., & Figini, P. (2016). The Puzzle of Tourism Demand at Destinations Hosting UNESCO World Heritage Sites: An Analysis of Tourism Flows for Italy. *Journal of Travel Research*, 1-22.
148. Richardson, L. (2015.). Performing the sharing economy. *Journal of Physical, Human, and Regional Geosciences*, 121-129.
149. Roblek, V., & al. (2016.). Complexity of a sharing economy for tourism and hospitality. *Tourism & Hospitality Industry*, (str. 374-387).
150. Rust, R., & Oliver, R. (1994). *Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier*. Thousand Oaks, Calif. : Sage Publications.
151. Schneider, B., & White, S. (2004). *Service Quality: Research Perspectives*. SAGE Publications.
152. Sigala, M. (2015.). From demand elasticity to market plasticity: a market approach for developing revenue management strategies in tourism. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 812-834.
153. *States Parties- Croatia*. (n.d.). Preuzeto 22. 02 2022 iz UNESCO World Heritage Convention: <https://whc.unesco.org/en/statesparties/hr>
154. *Statistics*. (n.d.). Preuzeto 20. 02 2022 iz whc.unesco.org: <https://whc.unesco.org/en/list/stat>
155. *Stećci*. (2021). Preuzeto 22. 02 2022 iz Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje. Leksikografski zavod Miroslav Krleža: <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=57932>
156. Stern, B. (2008.). Consumer acceptance of online auctions: An extension and revision of the TAM. *Psychology & Marketing*, 619-636.
157. Stevens, P., Knutson, B., & Patton, M. (1995). Dineserv: A tool for measuring service quality in restaurants. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 36(2).
158. Su, M. M., & Wall, G. (2011). Chinese research on world heritage tourism. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 75-88.
159. Su, Y.-W., & Lin, H.-L. (2014). Analysis of international tourist arrivals worldwide: The role of world. *Tourism Management*, 46-58.
160. *Sustainable tourism*. (n.d.). Preuzeto 20. 02 2022 iz whc.unesco.org: <https://whc.unesco.org/en/activities/669/>
161. *Tentative Lists*. (n.d.). Preuzeto 22. 02 2022 iz UNESCO WHC: <https://whc.unesco.org/en/tentativelists/>
162. *The World Heritage Committee*. (n.d.). Preuzeto 20. 02 2022 iz UNESCO World Heritage Convention: <https://whc.unesco.org/en/committee/>

163. Thompson, B., Cook, C., & Heath, F. (2000). The LibQUAL+ gap measurement model: The bad, the ugly, and the good of gap measurement. *Performance Measurement and Metrics*, 1(3).
164. Timothy, D. J. (2011). Cultural heritage and tourism: An introduction. *Channel View Publications*.
165. (2023). *TOMAS HRVATSKA*. Institut za turizam. HTZ. Preuzeto 04. 08 2024 iz <https://www.htz.hr/sites/default/files/2023-12/TOMAS%20Hrvatska%202022%20-%202023.pdf>
166. Tong, B., & Gunter, U. (2020.). Hedonic pricing and the sharing economy: how profile characteristics affect Airbnb accommodation prices in Barcelona, Madrid, and Seville. *Current Issues in Tourism*, 1-20.
167. (2018). *Turizam u 2017*. Zagreb: Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske. Dohvaćeno iz [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2018/SI-1616.pdf](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2018/SI-1616.pdf)
168. (2019). *Turizam u 2018*. Zagreb: Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske. Dohvaćeno iz [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2019/SI-1639.pdf](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2019/SI-1639.pdf)
169. (2020). *Turizam u 2019*. Zagreb: Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske. Dohvaćeno iz [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2020/SI-1661.pdf](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2020/SI-1661.pdf)
170. (2021). *Turizam u 2020*. Zagreb: Državni zavod za statistiku. Dohvaćeno iz [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2021/SI-1683.pdf](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2021/SI-1683.pdf)
171. (2022). *Turizam u 2021*. Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske. Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske. Preuzeto 30. 07 2024 iz [https://podaci.dzs.hr/media/gwcghawn/si-1700\\_turizam-u-2021.pdf](https://podaci.dzs.hr/media/gwcghawn/si-1700_turizam-u-2021.pdf)
172. (2023). *Turizam u 2022*. Državni zavod za statistiku Rešunlike Hrvatske. Dohvaćeno iz <https://podaci.dzs.hr/media/y1llwoan/si-1722-turizam-u-2022.pdf>
173. (2024). *Turizam u 2023*. Državni zavod za statistiku republike Hrvatske. Dohvaćeno iz [https://podaci.dzs.hr/media/pt0dpwn5/si-1731\\_turizam-u-2023.pdf](https://podaci.dzs.hr/media/pt0dpwn5/si-1731_turizam-u-2023.pdf)
174. (2017.). *Turizam u brojkama 2016*. Ministarstvo turizma Republike Hrvatske. Ministarstvo turizma Republike Hrvatske. Preuzeto 13.. 04. 2022. iz [https://www.htz.hr/sites/default/files/2017-06/Turizam\\_u\\_brojkama\\_HR\\_%202016.pdf](https://www.htz.hr/sites/default/files/2017-06/Turizam_u_brojkama_HR_%202016.pdf)
175. (2018.). *Turizam u brojkama 2017*. Ministratstvo turizma Republike Hrvatske. www.htz.hr. Preuzeto 13.. 04. 2022. iz [https://www.htz.hr/sites/default/files/2018-08/HTZ%20TUB%20HR\\_%202017%20FINAL.pdf](https://www.htz.hr/sites/default/files/2018-08/HTZ%20TUB%20HR_%202017%20FINAL.pdf)
176. (2019.). *Turizam u brojkama 2018*. Ministarstvo turizma Republike Hrvatske. www.htz.hr. Preuzeto 13.. 04. 2022. iz [https://www.htz.hr/sites/default/files/2019-06/HTZ%20TUB%20HR\\_%202018\\_0.pdf](https://www.htz.hr/sites/default/files/2019-06/HTZ%20TUB%20HR_%202018_0.pdf)
177. (2020.). *Turizam u brojkama 2019*. Ministarstvo turizma Republike Hrvatske. www.htz.hr. Preuzeto 13.. 04. 2022. iz [https://www.htz.hr/sites/default/files/2020-07/HTZ%20TUB%20HR\\_%202019%20%281%29.pdf](https://www.htz.hr/sites/default/files/2020-07/HTZ%20TUB%20HR_%202019%20%281%29.pdf)
178. (2021). *Turizam u brojkama 2020*. Ministarstvo turizma Republike Hrvatske. www.htz.hr. Preuzeto 13.. 04. 2022. iz [https://mint.gov.hr/UserDocImages/2021\\_dokumenti/210708\\_Turizamubrojkama2020.pdf](https://mint.gov.hr/UserDocImages/2021_dokumenti/210708_Turizamubrojkama2020.pdf)

179. (2022). *Turizam u brojkama 2021*. Ministarstvo turizma Republike Hrvatske. www.htz.hr. Dohvaćeno iz [https://www.htz.hr/sites/default/files/2022-08/HTZ%20TUB%20HR\\_%202021.pdf](https://www.htz.hr/sites/default/files/2022-08/HTZ%20TUB%20HR_%202021.pdf)
180. (2023). *Turizam u brojkama 2022*. Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske, Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske. www.htz.hr. Dohvaćeno iz [https://www.htz.hr/sites/default/files/2023-07/HTZ%20TUB%20HR\\_%202022.pdf](https://www.htz.hr/sites/default/files/2023-07/HTZ%20TUB%20HR_%202022.pdf)
181. Tussyadiah, I. P., & Sigala, M. (2018.). Shareable tourism: tourism marketing in the sharing economy. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 1-4. doi:10.1080/10548408.2018.1410938
182. Tussyadiah, I. (2016). Factors of satisfaction and intention to use peer-to-peer. *International Journal of Hospitality Management*.
183. Tussyadiah, I. P., & Pesonen, J. (2016.). Impacts of peer-to-peer accommodation use on travel patterns. *Journal of Travel Research*, 1022-1040.
184. Tussyadiah, I. P., & Zach, F. (2017.). Identifying salient attributes of peer-to-peer accommodation experience. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 636-652.
185. (2023). *TZ Dubrovnik*. TZ Dubrovnik.
186. (2024). *TZ Dubrovnik*. TZ Dubrovnik.
187. TZ Dubrovnik. (n.d.). *Kratka povijest Duvrovnika*. Preuzeto 25. 02. 2022 iz [tzdubrovnik.hr: https://tzdubrovnik.hr/get/kratka\\_povijest\\_dubrovnika/1601/kratka\\_povijest\\_dubrovnika.html](https://tzdubrovnik.hr/get/kratka_povijest_dubrovnika/1601/kratka_povijest_dubrovnika.html)
188. UNESCO. (2015). *Report on the UNESCO-ICOMOS Reactive Mission to Old City of Dubrovnik*. Croatia from 27 October to 1 November 2015. Preuzeto 25. 02. 2022 iz [whc.unesco.org/document/141053](http://whc.unesco.org/document/141053)
189. UNESCO. (n.d.). *Ancient and Primeval Beech Forests of the Carpathians and Other Regions of Europe*. Preuzeto 23. 02 2022 iz [whc.unesco.org](http://whc.unesco.org): <https://whc.unesco.org/en/list/1133>
190. *UNESCO SVJETSKA BAŠTINA*. (n.d.). Preuzeto 22. 02 2022 iz Nacionalni park Plitvička jezera: <https://np-plitvicka-jezera.hr/istrazite-park/unesco-svjetska-bastina/>
191. UNESCO. World Heritage Committee. (1979). *Report of the rapporteur on the third session of the World Heritage Comitee*. Cairo & Luxor. Dohvaćeno iz <https://whc.unesco.org/archive/1979/cc-79-conf003-13e.pdf>
192. UNESCO. World Heritage committee. (2016). *Report of the Decisions adopted during the 40th session of the World Heritage Committee*. UNESCO, Istanbul. Preuzeto 23. 02 2022 iz <https://whc.unesco.org/archive/2016/whc16-40com-19-en.pdf>
193. UNESCO. World Heritage Committee. (2018). *Decisions adopted during the 42nd session of the World Heritage Committee*. Manama. Dohvaćeno iz <https://whc.unesco.org/archive/2018/whc18-42com-18-en.pdf>
194. UNESCO. World Heritage Committee. (2021.). *Decisions adopted during the extended 44th session of the World Heritage Committee*. Fuzhou. Preuzeto 23. 02 2022 iz <https://whc.unesco.org/archive/2021/whc-21-44com-18-en.pdf>
195. *UVJETI ZA KATEGORIZACIJU APARTMANA U DOMAĆINSTVU – NOVI OBJEKT*. (27. 01 2016). Preuzeto 29. 07 2024 iz <https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/dodatni/299828.htm>

196. Wong , T., & Lian Chan, J. (2023). Experience attributes and service quality dimensions of peer-to-peer accommodation in Malaysia. *Heliyon*, 9(7).
197. World Heritage Center. (2015). *POLICY FOR THE INTEGRATION OF A SUSTAINABLE DEVELOPMENT PERSPECTIVE*. Paris: World Heritage Center. Dohvaćeno iz whc.unesco.org: [https://whc.unesco.org/en/compendium/action=list&id\\_faq\\_themes=960,974,976,978,980,1534,1536](https://whc.unesco.org/en/compendium/action=list&id_faq_themes=960,974,976,978,980,1534,1536)
198. World Heritage Centre. (2019). *Operational Guidelines for the Implementation of the World Heritage Convention*. UNESCO.
199. World Heritage Committee. (2010). *Report on the World Heritage Thematic Programmes*. Brazilija.
200. World Heritage Committee. (2012). *CONVENTION CONCERNING THE PROTECTION OF THE WORLD CULTURAL AND NATURAL HERITAGE*. Paris.
201. World Heritage Committee. (2014). *State of conservation of World Heritage properties*. Doha.
202. World Heritage Committee. (2015). *State of Conservation of World Heritage Properties*. UNESCO. Paris: WORLD HERITAGE COMMITTEE.
203. World Heritage Committee. (2019). *State of Conservation*. Baku.
204. *World Heritage Convention*. (n.d.). Preuzeto 19. 02 2022 iz whc.unesco.org: <https://whc.unesco.org/en/conventiontext/>
205. *World Heritage Fund*. (n.d.). Preuzeto 20. 02 2022 iz UNESCO World Heritage Convention: <https://whc.unesco.org/en/world-heritage-fund/>
206. *World Heritage List*. (n.d.). Preuzeto 19. 02 2022 iz whs.unesco.org: <https://whc.unesco.org/en/list/>
207. [www.ec.europa.eu](http://www.ec.europa.eu). (n.d.). Preuzeto 19.. 04. 2022. iz Collaborative economy: [https://ec.europa.eu/growth/single-market/single-market-services/collaborative-economy\\_en](https://ec.europa.eu/growth/single-market/single-market-services/collaborative-economy_en)
208. Yang, C., & al, e. (2010). Analysis of international tourist arrivals in China: the role of world heritage sites. *Tourism Management*, 827-837.
209. Yang, C.-H., & Lin, H.-Y. (2014). Revisiting the relationship between World Heritage Sites and tourism. *Tourism Economics*, 73-86.
210. Yannopoulou, N. (2013.). User-generated brands and social media: Couchsurfing and Airbnb. *Contemporary Management Research*, 85-90.
211. Young, C. A., Corsun, D. L., & Xie, K. L. (2017.). Travelers' preferences for peer-to-peer (P2P) accommodations and hotels. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 465-482.
212. Ypma, P., Chaves, M., & Kazmierska, K. (2018.). *Study on the assessment of the regulatory aspects affecting the collaborative economy in the tourism accommodation sector in the 28 Member States (580/PP/GRO/IMA/15/15111J) : complementing document to task 1 report*. European Commission, Directorate-General for Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs. doi:<https://data.europa.eu/doi/10.2873/37328>

213. *Zakon o članarinama u turističkim zajednicama, NN 144/20.* (01. 01 2021). Preuzeto 29. 07 2024 iz Zakon.hr: <https://www.zakon.hr/z/341/Zakon-o-%C4%8Dlanarinama-u-turisti%C4%8Dkim-zajednicama>
214. *Zakon o turističkoj pristojbi, NN 42/20.* (04. 08 2020). Preuzeto 29. 07 2024 iz Narodne novine: <https://www.zakon.hr/z/2071/Zakon-o-turisti%C4%8Dkoj-pristojbi>
215. *Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti, NN 126/21.* (25. 11 2021). Preuzeto 29. 07 2024 iz Narodne Novine: <https://www.zakon.hr/z/151/Zakon-o-ugostiteljskoj-djelatnosti>
216. *Zakon o zabrani i sprječavanju obavljanja neregistrirane djelatnosti.* (18. 07 2019). Dohvaćeno iz Zakon.hr: <https://www.zakon.hr/z/472/Zakon-o-zabrani-i-sprje%C4%8Davanju-obavljanja-neregistrirane-djelatnosti>
217. *Zakon o zaštiti i očuvanju kulturnih dobara.* (30. 10 2021). Preuzeto 21. 02 2022 iz Zakon.hr: <https://www.zakon.hr/z/340/Zakon-o-za%C5%A1titi-i-o%C4%8Duvanju-kulturnih-dobara>
218. Zhang, Z., & Fu, R. J. (2020). Accommodation Experience in the Sharing Economy: A Comparative Study of Airbnb Online Reviews. *Sustainability*.
219. Zhu, Y., & al. (2019.). The construction of home feeling by Airbnb guests in the sharing economy: A semantics perspective. *Annals of Tourism Research*, 308-321.



## **PRILOZI**

### **Popis slika**

Slika 1. Područje kontaktnih zona UNESCO zaštićene Stare gradske jezgre u Dubrovniku ..... 15

### **Popis dijagrama**

Dijagram 1.: Ukupan broj noćenja u privatnim smještajnim jedinicama u EU (2019-2013) ....	31
Dijagram 2.: Ukupan broj dolazaka turista u Republiku Hrvatsku .....	32
Dijagram 3.: Ukupan broj noćenja turista u Republici Hrvatskoj .....	33
Dijagram 4.: Struktura smještajnih kapaciteta u Republici Hrvatskoj.....	34
Dijagram 5. Broj dolazaka turista u Republici Hrvatskoj u hotelski i obiteljski smještaj.....	34
Dijagram 6. Broj noćenja turista u Republici Hrvatskoj u hotelskom i obiteljskom smještaju	35
Dijagram 7.: Ukupan broj dolazaka turista u grad Dubrovnik.....	36
Dijagram 8.: Ukupan broj noćenja turista u gradu Dubrovniku .....	36
Dijagram 9.: Struktura smještajnih kapaciteta u gradu Dubrovniku.....	37
Dijagram 10.: Broj dolazaka turista u hotelski i obiteljski smještaj u gradu Dubrovniku .....	38
Dijagram 11.: Broj noćenja turista u hotelskom i obiteljskom smještaju u gradu Dubrovniku	38

### **Popis tablica**

Tablica 1.: Profil ispitanika.....	56
Tablica 2.: SERVQUAL aritmetičke sredine po izjavama .....	57
Tablica 3 SERVQUAL rezultati kvalitete usluge prema dimenzijama .....	58

## IZJAVA O AUTORSTVU I IZVORNOSTI RADA

kojom ja **Monika Čukić**, **0275041647**, izjavljujem pod punom moralnom odgovornošću da:

- sam diplomski rad pod naslovom: **Kvaliteta privatnog smještaja u zaštićenoj svjetskoj cjelini**, na stručnom studiju: **Hotelijerstvo**, izradila samostalno, pod mentorstvom **izv. prof. Ane Portolan**.
- sam u izradi koristila navedenu literaturu i pri tome se pridržavala etičkih standarda u citiranju i korištenju izvora te niti jedan dio rada nije izravno preuzet iz tuđih radova.
- sam suglasna da se sadržaj moga rada trajno pohrani i objavi u Repozitoriju Sveučilišta u Dubrovniku te se time, putem Interneta učini javno i bez naknade dostupan **svima**.
- sadržaj moga rada u potpunosti odgovara sadržaju obranjenog i eventualno nakon obrade uređenog rada.
- sam prilikom korištenja slika s interneta poštovala autorska prava

Ime i prezime studenta:  
Monika Čukić

Potpis



U Dubrovniku, 26.9.2024.