

# Grad kao turistička atrakcija. Utjecaj turističke aktivnosti na svakodnevni život građana na primjeru dviju gradskih četvrti u središtu Zagreba

---

Horvatek, Lidija

Master's thesis / Diplomski rad

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, University of Zagreb, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:131:042784>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-15**



Sveučilište u Zagrebu  
Filozofski fakultet  
University of Zagreb  
Faculty of Humanities  
and Social Sciences

Repository / Repozitorij:

[ODRAZ - open repository of the University of Zagreb  
Faculty of Humanities and Social Sciences](#)



Sveučilište u Zagrebu

Filozofski fakultet

Odsjek za sociologiju

DIPLOMSKI RAD

## **Grad kao turistička atrakcija**

**Utjecaj turističke aktivnosti na svakodnevni život građana na  
primjeru dviju gradskih četvrti u središtu Zagreba**

Lidija Horvatek

Mentorica: doc. dr. sc. Jana Vukić

Zagreb, 28. svibnja 2019.

## Sadržaj

1. Grad kao društveni proizvod .....	4
2. Simbolička slika grada Zagreba .....	7
2.1. Identitetska slika grada – pregled dosadašnjih studija .....	7
2.2. Analiza „turističke slike grada“ .....	10
2.2.1. Događanja u gradu Zagrebu .....	12
3. Odnos kvalitete života i turizma .....	14
3.1. Turizam kao ekonomska aktivnost i koncept održivog turizma .....	17
3.2. Strategije razvoja turizma .....	18
4. Ciljevi, svrha i metodologija istraživanja .....	19
5. Rezultati istraživanja .....	21
5.1. Intervjui s dugogodišnjim stanovnicima i svakodnevnim korisnicima središnjeg dijela Zagreba .....	22
5.1.1. Kvaliteta života .....	22
5.1.2. Stav o turizmu .....	25
5.1.3. Utjecaj turizma na kvalitetu života .....	27
5.1.4. Simbolička slika grada .....	31
5.1.5. Participacija građana i odlučivanje o turizmu .....	32
5.2. Intervjui s predstavnicima Gradskih četvrti i Mjesnih odbora .....	34
5.2.1. Kvaliteta života u centru Zagreba .....	34
5.2.2. Turizam u Zagrebu .....	35
5.2.3. Odlučivanje u Gradu i participacija građana u odlučivanju .....	36
5.3. Intervjui s predstavnicima civilnog društva i stranaka .....	37
5.3.1. Kvaliteta života u centru Zagreba .....	37
5.3.2. Turizam u Zagrebu .....	38
5.3.3. Utjecaj turizma na svakodnevni život građana .....	39
5.3.4. Participacija građana u odlučivanju .....	40
5.4. Intervjui sa stručnjacima .....	41
5.4.1. Kvaliteta života u centru Zagreba .....	41
5.4.2. Utjecaj turizma na kvalitetu života .....	43
5.4.3. Balans turističkog razvoja i svakodnevnog života .....	43
6. Interpretacija rezultata istraživanja .....	45
6.1. Kvaliteta života u centru Zagreba .....	45

6.2. Potreba za dubinskom revitalizacijom .....	47
6.3. Turizam u Zagrebu i utjecaj na kvalitetu života .....	48
6.4. Simbolička slika grada Zagreba .....	50
6.5. Održivi turizam i participativno upravljanje.....	52
7. Rasprava.....	53
8. Zaključci.....	55
9. Literatura.....	58
10. Prilozi .....	63
11. Sažetak .....	70

## 1. Grad kao društveni proizvod

Grad je rezultat zajedničkog djelovanja brojnih generacija na određenom prostoru – grad je društveni proizvod i socijalni konstrukt. Vjerojatno se radi o najstrožnijoj tvorevini ljudskog društva i mjesta svakodnevnog života sve većeg dijela stanovništva svijeta (Čaldarović i Šarinić, 2015). Grad ima fizičku formu, ali ima i svoje socijalne, temporalne, političke i druge dimenzije (Čaldarović, 2011), odnosno on je istodobno fizički entitet i svojevrsna „nakupina“ ljudskih ideja, dostignuća, vrijednosti i civilizacijskih tekovina (Čaldarović i Šarinić, 2015). Iako je zajedničko postignuće velikog broja aktera i kao takav trebao bi predstavljati zajedničko dobro, grad je ujedno i mjesto kompleksnih društvenih odnosa koji često uključuju nejednakost moći. Baš zato potrebno je planiranje grada kako bi se u kompleksnoj urbanoj zbilji odredili načini korištenja prostora s obzirom na potrebe stanovnika. Svako planiranje i obnova trebaju obuhvaćati fizičku strukturu, ali i socijalni status nekog područja (Čaldarović, 2011). U obzir treba uzeti socijalni život i ljude koji žive u tom gradu kako bi se osigurala visoka kvaliteta javnog prostora i zadovoljstvo građana (Vukić, Jukić i Čaldarović, 2019). U demokratskom smislu grad bi trebao biti „zajednički proizvod“, tj. rezultat dogovora i uvažavanja svih različitosti koje u urbanom okruženju postoje, međutim često se događa da je rezultat dominacije jednih aktera nad drugima.

Građani su ti koji čine grad i čije bi „pravo na grad“ (Lefebvre, 1976) trebalo biti neupitno, a njihovo zadovoljstvo i kvaliteta života trebala biti uključena u svako planiranje razvoja turizma ili bilo koje druge ekonomske djelatnosti. Ekonomski razvoj i socijalna održivost trebaju biti elementi procesa urbane revitalizacije i razvojnih strategija grada. Međutim, svjedoci smo kako nemaju svi urbani akteri jednaku moć i kako se često u planiranju grada u obzir ne uzimaju građani i njihove potrebe. Javni prostor sve je češće privatiziran i komercijaliziran. Gradovi se sve više okreću turizmu i svjedoci smo sve brojnijim turističkim sadržajima i infrastrukturi. Često se događa da turizam narušava kvalitetu života stanovnika, a brojne studije pokazuju negativne posljedice gentrifikacije, turistifikacije i pretvaranja gradova u atrakcije (Svirčić Gotovac i Zlatar 2008; Svirčić Gotovac, 2012, Poljanec-Borić, 2012; Klempić Bogadi i dr., 2018).

U socijalizmu jedini akter je bio država, dok su sada privatni investitori i multinacionalne kompanije one koje imaju najveću moć (Čaldarović i Šarinić, 2008). Iako postoje mnoge tipizacije aktera, isto kao i brojni stručnjaci koji su se bavili ovim temama (Seferagić, 2007; Svirčić Gotovac, 2012; Zlatar, 2013), i mi se odlučujemo za onu Bassandovu (*Za obnovu urbane sociologije – 11 teza*). Bassand aktere dijeli na ekonomske aktere, političke aktere, stručne aktere i civilne aktere (stanovnici/korisnici/građani i civilne organizacije) (Zlatar, 2013). Bassand urbanog aktera definira kao pojedinca ili grupu ljudi koji zauzimaju određeni položaj u društvu, raspolazu resursima društva, brane određene interese i vrijednosti, održavaju odnose s drugima i oblikuju svoj identitet u odnosu s njima (Bassand, 2001; prema Zlatar, 2013).

Javni prostor je prostor koji građane čini svjesnima svoje vlastite egzistencije i mjesta u svijetu. Taj prostor je svima dostupan 24 sata na dan. Njime upravlja grad na dobrobit građana i ispunjava ga javnim sadržajima (Low, 1992; prema Zlatar, 2013). Međutim, svjedoci smo kako su se u Zagrebu dogodile intervencije privatnih interesa u javni prostor. Cvjetni trg ili Kvaternikov trg primjer su smanjenja javnog prostora. (Svirčić Gotovac, 2012; Zlatar, 2013). Nestaju značajke poput dostupnosti, javnih sadržaja i mogućnosti okupljanja i zadržavanja. Vidljivo je kako su u ovim slučajevima ekonomski akteri s privatnim interesima i političkom potporom imali najveću moć. Stručnjaci koji su upozoravali da rekonstrukcije nisu provedene najsustavnije i kako se dugoročni problemi gužvi u centru grada uopće ne rješavaju, nisu uzimani u obzir. Građani gotovo da nisu imali pravo glasa, unatoč prosvjedima i organiziranjima (Zelena akcija i Pravo na grad), a njihovi su stavovi uglavnom delegitimirani, isto kao i stavovi stručnjaka koji nisu bili u skladu sa stavovima političke vlasti i privatnih investitora. Kao što smo spomenuli, trg je tip javnog prostora te bi o njemu kao zajedničkom dobru trebali odlučivati svi akteri kojih se taj prostor tiče, a posebno direktni korisnici – lokalno stanovništvo. Navedeno je zanemareno i političkim inicijativama i mijenjanjem Gradskog urbanističkog plana išlo se na ruku privatnim ulaganjima.

Navedeni projekti doveli su i do novih ekonomskih i socijalnih posljedica. Centar grada postao je atraktivan za elitni dio društva (stanovanje i ekonomske investicije), a došlo je i do prometne zagušenosti (podzemne garaže). Centar se Zagreba, umjesto u javno dostupan i pješački, pretvorio u centar zarobljen povećanim automobilskim i oslabljenim javnim prometom. Napredak grada gleda se kroz gradnju

garaža, a ostali segmenti kvalitete života ostavljaju se po strani (Svirčić Gotovac, 2012). Gotovo u potpunosti nestao je strateški aspekt planiranja gradova. Uljepšavaju se i uređuju pojedinačne cjeline (Čaldarović, 2012). Navedeno nije dobro. Kao što ističe urbanist Jukić, potrebno je imati jasne kriterije izbora gradskih projekata koji će u budućnosti doprinosti razvoju grada i imati značajan utjecaj na lokalnu zajednicu (Jukić, 2012). Nažalost, u Zagrebu je sve više vidljiva dioba prostora – intenzivna gentifikacija centra grada i maksimalna dekomunalizacija urbane periferije (Poljanec-Borić, 2012). Točnije, centar se površno uređuje, puni komercijalnim i turističkim sadržajima koji nisu istovjetni s potrebama stanovnika, dok periferija nije vrednovana u turističkom smislu ili privlačna za gradnju poslovnih zgrada.

Očito je kako su ekonomski akteri inicijatori promjena u prostoru, a slijede ih politički akteri. Stručni akteri (urbani sociolozi, ekonomisti, inženjeri prometa, etnolozi, povjesničari umjetnosti i ostali stručnjaci koji se bave prostorom) samo podupiru određene političke i ekonomske odluke. Civilni akteri, kao oni koji u svom svakodnevnom životu najviše osjećaju posljedice društvenih promjena i kretanja, imaju najmanju moć (Zlatar, 2013).

Problem je i nepostojanje interdisciplinarnosti. U društvu postoji nevjerica da društvene znanosti mogu nešto bitno promijeniti (Zlatar, 2013). Suradnja između znanosti strogo je formalizirana. Ne postoje zajednički interesi različitih struka<sup>1</sup> (Zlatar, 2013). Interdisciplinarnost je najvažnija stavka i stručnjaci bi svakako trebali biti najvažniji akteri u procesu planiranja i obnove grada. Važno je brinuti o svim elementima u prostoru, ali i o ljudima koji tamo žive i njihovim vrijednostima i potrebama. U idealnim uvjetima, stručnjaci bi predstavili programe, educirana i

---

<sup>1</sup> U prilog tome ide i istraživanje Anke Mišetić i Sare Ursić publicirano 2010. koje je ispitalo stavove studenata arhitekture i sociologije o revitalizaciji već spomenutog Cvjetnog trga u Zagrebu. Studenti se slažu kako su gradska vlast te ekonomski i politički subjekti imali najveću moć, dok su građani percipirani kao oni sa najmanje moći. Također, većina smatra kako u raspravama nije postojala interdisciplinarnost za koju smo već naznačili da je važna. Studenti arhitekture kao najvažniju stavku ističu uključivanje eksperata dok se studenti sociologije slažu kako je socio – ekološka prihvatljivost važnija. Isto tako, projekt Cvjetnog trga nešto je prihvatljiviji studentima arhitekture nego studentima sociologije. Studenti arhitekture podržavaju konstrukciju novih elemenata dok studenti sociologije brinu o očuvanju interesa i vrijednosti lokalne zajednice. Različitost u stavovima može se objasniti posljedicom obrazovanja. Vidljivo je kako urbana publika nije homogena grupa već ima različite interese i aspiracije (Mišetić i Ursić, 2010).

osviještena javnost bi glasala za najbolji, a vlast bi stvarala okvire za daljnje djelovanje (Zlatar, 2013).

Gradanski, tj. javni interes i njegova artikulacija trebala bi biti prioritet u planiranju grada. Nažalost, iz svega navedenog vidljivo je kako tomu nije tako. Nedostatak sustavnog planiranja, interdisciplinarnosti i suradnje različitih aktera rezultira već spomenutim negativnim procesima gentrifikacije, komercijalizacije i turistifikacije i dugotrajnim negativnim posljedicama pražnjenja centra Zagreba (Rogić, 1992).

## **2. Simbolička slika grada Zagreba**

### **2.1. Identitetska slika grada – pregled dosadašnjih studija**

Analize prijašnjih istraživanja stavova stanovnika grada Zagreba o problemima u gradu pokazuju zanimljive i međusobno slične rezultate. Interesantna je *Sociološko demografska studija Gornjeg grada i Kaptola* iz 1979. (Prelog i suradnici) čiji nalazi upućuju na zapuštenost Gornjeg grada, prostora koji je sve više pasivan. Stanovnici naglašavaju potrebu nadopunjavanja sadržajima koji su potrebni za život kao što su trgovine, jaslice, sadržaji za mlade i za starije, a ne isključivo turističkim sadržajima poput muzeja i različitih kulturnih i povijesnih znamenitosti. Javlja se potreba aktivnog uključivanja stanovništva u odlučivanje o urbanim pitanjima. Potrebno je uspostaviti kontinuitet svakodnevnog života, a ne sve više jednonamjenskih sadržaja (muzeji, restorani, poslovni prostori i dr.). Spominje se i problem prometa, odnosno potreba garaža kako bi se riješio problem zakrčenih pločnika. Problem predstavljaju i sve brojniji turistički autobusi i razgledavanja. Generalno kao najveći problemi navode se gužva, buka, preveliki broj automobila, stari i dotrajali objekti u kojima ljudi žive te već spomenuti nedostatak sadržaja za svakodnevni život, a s druge strane rast turističko – komercijalnih sadržaja.

Iste godine (1979.) Ognjen Čaldarović i Vladimir Lay proveli su studiju *Karakteristični elementi fizionomije Zagreba i problemi gradskog značaja*. Istaknuti su problemi u regulaciji prometa, stambeni problemi, nedostatak vrtića i zdravstvenih



ustanova. Valja istaknuti i ispitivanje karakterističnih elemenata fizionomije Zagreba. Kao najistaknutiji simboli navedeni su Gornji grad, zgrada Hrvatskog narodnog kazališta, Zagrebačka katedrala, Zrinjevac, ondašnji Trg Republike, Kaptol te Koncertna dvorana Vatroslav Lisinski. Najtipičniji elementi fizionomije Zagreba po mišljenju stanovnika su elementi iz povijesnog nasljeđa (jedini noviji element je KD V. Lisinski). Centar grada sudionici istraživanja karakteriziraju i kao prijatan (druženje), ali istovremeno i neprijatan (gužva i buka). Najugodnije se osjećaju u zelenim gradskim oazama koje su bogate raznovrsnim sadržajima i pružaju mogućnost međuljudske komunikacije.

Čini se kako je najsustavnije i najcjelovitije istraživanje Slavka Dakića, Ivana Rogića, Zorislava Perkovića i Andreje Stojković: *Urbana drama Donjeg grada Zagreba* iz 1989. godine. Istraživanje identificira i analizira stavove i aspiracije građana Donjeg grada u pogledu nekih ključnih aspekata urbane preobrazbe Donjeg grada (stanovanje, promet, oprema, djelatnosti, slika grada, intervencija na pojedinim osjetljivim lokacijama i dr.). Sudionici istraživanja kao glavne probleme u životu, razvoju i izgradnji Zagreba navode stanovanje, regulaciju prometa te okoliš (zelenilo, sportske i rekreacijske površine). Navode probleme komunalne nečistoće, nedostataka stanova i neadekvatne infrastrukture i održavanje iste, probleme koje izaziva sve više automobila i nedostatak parkirnih mjesta te nedostatak zelenih i rekreacijskih površina. Slažu se kako je potrebno smanjiti zagađenje i urediti pješačke zone. Vidljiva je potreba izgradnje i uređenja javnih prostora. Također, navode kako je potrebno povećati broj trgovina, uslužnih zanata, kulturnih i sportskih centara, igrališta za djecu i sadržaje za mlade što sve uključuje elemente povećanja kvalitete svakodnevnog života i funkcioniranja.

Simboli grada Zagreba pretežito su locirani u starijim dijelovima grada. Kao simboli navode se Gornji grad, nekadašnji Trg Republike (danas Trg bana Josipa Jelačića), zgrada Hrvatskog narodnog kazališta, Katedrala, Zrinjevac, zgrada Mimare, nekadašnji Trg Maršala Tita (danas Trg Republike Hrvatske) i Tomislavac. Centar ima tradicionalnu funkciju kao mjesto kulturne potrošnje, sastajanja, boravljenja i okupljanja.

Što se tiče subjekata preobrazbe Donjeg grada građani navode državu, subjekte svijeta rada, privatne poduzetnike, komunalne organizacije, religijske organizacije te lokalne stanovnike. Naglasili su kako bi puno više u obzir trebalo uzimati interese samih građana, a ne isključivo elita (političkih i ekonomskih).

Valja naznačiti kako demografski podaci govore o sve starijem stanovništvu Donjeg grada što je posljedica prethodno navedenih problema i iseljavanja mladih u druge dijelove grada. Zanimljivo je kako generalno stanovnici navode da se ne bi selili te navode prednosti kao što su lokacija, blizina različitih usluga i sl.

Knjiga Ivana Rogića: *Periferijski puls u srcu od grada – zamke revitalizacije iz 1992. godine* bavi se sličnim temama. Nalazi također upućuju na probleme zagađenosti i zapuštenosti. Demografsko opadanje i iseljavanje utvrđeni su i u ovom istraživanju, a kao razlozi navode se prljavština, neurednost, nedostatak sadržaja za djecu, mlade i starije, komunalna oprema, buka koja je posljedica velikog broja kafića, dok se s druge strane pojavljuje problem slabih trgovačkih usluga. Ovaj nalaz upućuje na problem komercijalizacije i okretanja turističkim aktivnostima, a zanemarivanje potreba lokalnog stanovništva. Sudionici istraživanja žale se na male stanove, buku, starost i dotrajalost stanova. Kao što je već spomenuto, naglasili su potrebu za povećanjem broja trgovina, uslužnih zanata, kulturnih centara, parkova i zelenih površina. Slažu se kako je broj restorana, kafića i hotela dovoljan te ističu zagušenost zbog velikog broja ljudi, poskupljenje života, zagađenje, uništavanje okoliša te komercijalizaciju odnosa. U centru Zagreba je očito nestajanje sadržaja potrebnih za svakodnevni život i propadanje središta, a to mjesto sve više zauzima turizam. Turizam je donio nove sadržaje, izgradnju infrastrukture, otvaranje radnih mjesta i zaradu od iznajmljivanja, međutim isključivo razvoj turizma i jednolični sadržaji ne mogu biti jedni segment povećanja kvalitete života. Potrebni su obrti, trgovine, kvalitetna infrastruktura i obnova stanova, sadržaji za mlade i djecu, a ne isključivo gradnja hotela i kafića. Potrebni su raznovrsni sadržaji koji će doprinositi razvoju i time podizanju kvalitete života stanovnika.

U analizu dosadašnjih istraživanja uključeno je i istraživanje Feđe Vukića i Ivane Podnar: *Identitetska mapa suvremenog Zagreba* publicirano 2010. godine. Istraživanje se bavi ispitivanjem stavova građana o vrijednostima koje identificiraju grad Zagreb. Identitetski potencijal kulture djelomično se prepoznaje u turizmu. Zagreb

ima veliki potencijal – velik broj obrazovnih i kulturnih institucija, ali kao što autori navode te prednosti se ne kapitalizira, odnosno ne koristi ih se ili ih se slabo koristi kao činitelje turističke atrakcije. Nalazi iz 2010. upućuju kako grad Zagreb kao turistička destinacija nije prepoznat od javnosti u eminentnim tržištima – ne postoji neki posebno raspoznatljiv i prepoznatljiv identitet u inozemstvu<sup>2</sup>. I ovo istraživanje potvrdilo je kako su glavni simboli grada smješteni u povijesnom i kulturnom središtu. Autori navode kako takvo stanje zahtijeva identitetsko strukturiranje koje neće biti monofunkcionalno već će omogućiti raznolikiji i sustavniji identitetski razvoj. U trenutnoj situaciji u identitetskom formiranju grada koriste se identitetski potencijali samo vrlo ograničenog središnjeg dijela grada, dok većina dijelova, dominantnih i po broju stanovnika i po površini, niti koristi postojeći potencijal niti strukturira nove identitetske sustave. Ono što je problem u gradu Zagrebu je da ne postoji dominantni diskurs i hijerarhija onih koji stvaraju sliku grada (Vukić i Podnar, 2010). Također ne postoji svijest o alatima za komercijalizaciju ideje o gradu. Stavovi o promociji i prikazu grada vrlo se razlikuju, kako kod stranaka, turističkih agencija i stručnjaka, tako i samih stanovnika, ali uprava bi trebala težiti izjednačavanju te slike. Nažalost, promidžba i slika o gradu provodi se bez stratejskog plana.

Kao što je već napomenuto, stanovnici Zagreba rado i u velikom postotku identificiraju se s predodžbom o gradu kao o povijesnom središtu. Kao glavne simbole navode Stari grad i Zagrebačku katedralu. Te se povijesne vrijednosti vrlo često koriste i u turističkoj promociji. Postoji ideja o starome koje je dobro i vrijedno te ukupno nadilazi ideju o novome.

## **2.2. Analiza „turističke slike grada“**

U ovome dijelu rada analizirane su *web* stranice Turističke zajednice grada Zagreba i Službene stranice grada Zagreba, kao i mapirana događanja u Zagrebu. Službena internetska stranica Turističke zajednice grada Zagreba vrlo je bogata raznim sadržajima. Dostupne su brojne slike, brošure i informacije o Zagrebu. Potencijalnim

---

<sup>2</sup> Danas (2019.) je situacija nešto drugačija i Zagreb je poprilično prepoznatljiv po Adventu.

posjetiteljima na jednom mjestu se nude informacije o mogućnosti dolaska, smještaja, kretanja gradom, putničkih agencija, ali i svih mogućih atrakcija - od kulture i kazališta, muzeja, galerija, parkova, trgova, spomenika, gastronomije, sporta i rekreacije do raznih ponuda iz okolice Zagreba. U brošurama i u galerijama slika se uglavnom prikazuju simboli koji se nalaze u centru grada, točnije dio su povijesne jezgre. U jednoj od brošura ističe se deset mjesta koja najviše reprezentiraju Zagreb i koja se svakako moraju posjetiti. To su: Markov trg, Lenucijeva potkova, Dolac, Mirogoj, Uspinjača, Maksimir, Katedrala, „Špica“ (Cvjetni trg), Kula Lotrščak i Medvednica. Na slikama su uglavnom prikazani parkovi i trgovi u centru grada. Uglavnom je to prikaz Trga kralja Tomislava, Zrinjevca, Lenucijeve potkove, Glavnog trga, Botaničkog vrta, Ribnjaka, Cvjetnog trga i Strossmayerovog šetališta. Prikazuju se i spomenici i zgrade i to zgrada Hrvatskog narodnog kazališta, Katedrala, Uspinjača, Markova crkva, Meštrovićev paviljon, Umjetnički paviljon, Kula Lotrščak, ali interesantno i Muzička akademija koja je očito u vrlo kratkom vremenu postala prepoznatljiv simbol. Na stranici se također naglašava kako je Zagreb izrazito zelen grad, odnosno bogat je parkovima te se ističu Lenucijeva potkova, Maksimir, Bundek, Jarun i Medvednica. Iako je najveći sadržaj posvećen povijesnoj jezgri, spominje se primjerice i Novi Zagreb te atrakcije poput Zagrebačkog velesajma, „Hendrixa“ ili „Mamutice. Zanimljivo je kako se sve više počela naglašavati povezanost s okolicom pa se tako nakon što se prvi dan razgleda centar grada, drugi dan neki od parkova ili Novi Zagreb, treći dan se preporučuje odlazak u neku od atrakcija u okolici Zagreba (dvorci, parkovi prirode, toplice).

Službena stranica grada Zagreba uglavnom je informativnog karaktera<sup>3</sup>. Pruža uvid u trenutne i buduće projekte te stanje u gradu kao i brojne statistike i izvješća. Nekolicina slika prikazuje tipične simbole u centru (Katedrala, Gornji grad, Zrinjevac,

---

<sup>3</sup> U okviru kolegija iz urbane sociologije autorica istraživanja krajem 2016. godine provela je analizu sadržaja Službene stranice grada Zagreba. Interesantna je činjenica kako je prije nekoliko godina Službena stranica grada Zagreba izgledala poprilično drugačije i imala je izrazito puno vizualnog materijala, za razliku od danas. Kada se otvorila *web* stranica u prvom su planu bile fontane, park Maksimir, Muzička akademija, Arena, Sportsko rekreacijski centar Svetice te Bundek. Velik naglasak bio je stavljen na promociju Adventa u Zagrebu. Bile su istaknute i slike Gornjeg grada, Dolca, Katedrale, Kamenitih vrata, Glavnog kolodvora i Zrinjevca, Markove crkve, Sljemena, Jaruna, Maksimira i Medvednice. Uz tipične elemente iz stare jezgre grada tu su se našli i novi elementi u vidu novih rekreacijskih i sportskih centara ili fontana izgrađenih i uređenih za vrijeme ondašnje i današnje aktualne vlasti. (Službena stranica grada Zagreba, pristup: 23. 12. 2016.).

Trg kralja Tomislava, Zgrada Hrvatskog narodnog kazališta) i fontane (izgrađene za vrijeme trenutne vlasti). U Statističkim ljetopisima grada Zagreba u početku se spominju zagrebački identiteti te se ističu simboli Zagrebačke katedrale i Majke Božje Kamenitih vrata. U Statističkom ljetopisu 2018. godine nalazi se i slika krova Markove crkve (Slika 1). Vidljivo je kako se radi o izrazito tradicionalnim elementima i tradicionalnom prikazu identiteta.



**Slika 1.** Markova crkva kao simbol Zagreba. Izvor: Statistički ljetopis grada Zagreba 2018.

### **2.2.1. Događanja u gradu Zagrebu**

Grad Zagreb je izrazito bogat raznim festivalskim, kulturnim i sportskim događanjima. Na službenim stranicama Turističke zajednice navedena su sva važna događanja i manifestacije, a vrlo ih je važno pobrojati, odrediti vrijeme i prostor njihovog održavanja.

Prvi značajan festival je Ljeto na Strossu gdje se u sklopu događaja održavaju brojne svirke i manifestacije. Cest is d'best koji se održava krajem svibnja svake godine poznati je međunarodni festival na kojem sudjeluju brojni i različiti umjetnici. Festival se također održava u centru grada. Festival Dvorišta održava se u srpnju i uglavnom se radi o glazbenim izvedbama. Isto tako se održava pretežito u centru. Krajem lipnja i početkom srpnja svake godine održava se Zagreb Classic – festival klasične glazbe pod nebom na Trgu kralja Tomislava. Krajem lipnja svake godine na Jarunu se održava INmusic festival, najveći open – air festival u Hrvatskoj. U ožujku se na Gornjem gradu održava Festival Svjetla, dok se u centru grada tijekom ljeta održava i Zagrebački vremeplov gdje se izvode stara glazbena i plesna djela i predstavljaju stari običaji. Ujesen se održava manifestacija Dan otvorenog trga gdje se ispred zgrade Hrvatskog

narodnog kazališta izvode razna umjetnička djela. U lipnju se održava Animafest osnovan 1972., a krajem drugog mjeseca svake godine odvija se Zagrebdox, međunarodni festival dokumentarnih filmova. Krajem lipnja održava se još jedan festival filmova, a radi se o Fantastic Zagreb film festival gdje se projekcije odvijaju na otvorenom i to uglavnom na Medvedgradu. U jesen i proljeće odvija se Jazz.hr festival, a tijekom ljeta zanimljive su Tajne Griča, interaktivna kazališna noćna tura na Gornjem gradu gdje se na poseban način propovijeda o povijesti i tajnama Zagreba. U prosincu se odvija Zlatna pirueta, natjecanje u umjetničkom klizanju. U rujnu se održava Handžekovićev memorijal, vrlo značajan međunarodni atletski miting, a svakog listopada odvija se i Zagrebački maraton. U siječnju se od 2005. na Sljemenu održava Snježna kraljica. Definitivno najpoznatiji i najposjećeniji događaj u Zagrebu je Advent u Zagrebu, tradicionalna predblagdanska manifestacija koja se održava na više lokacija u središtu Zagreba s bogatim kulturno-zabavnim programom. Advent u Zagrebu je prema izboru glasača portala "European Best Destinations" po tri puta za redom proglašen najboljom destinacijom za božićne blagdane u Europi 2015., 2016. i 2017. godine (<https://www.europeanbestdestinations.com/christmas-markets/>, pristup: 08.11.2018.).

Iz navedenog je vidljivo kako se većina manifestacija koje se ističu na stranicama Turističke zajednice odvijaju u centru grada, izuzetak je InMusic na Jarunu, Snježna kraljica na Sljemenu i projekcije filmova na Medvedgradu.



**Slika 2.** Događanja u Zagrebu – preporučljivi sadržaji velikom većinom u centru grada (legenda – ružičasto – „za vidjeti“, tamnoplave- kafići, odnosno klubovi, zeleno – trgovine, crveno – restorani i zalogajnice, svijetloplava – hosteli). Izvor: Turistička zajednica grada Zagreba (13.05.2019.). Dodatni *linkovi* i karte događanja i sadržaja u Zagrebu u prilogu pod brojem 1.

### 3. Odnos kvalitete života i turizma

Kvaliteta života kompleksan je koncept i predmet istraživanja brojnih autora. I u Hrvatskoj postoji duga tradicija istraživanja kvalitete života (Prelog, 1979; Lay, 1979, 1986; Čaldarović, 1979, 2018; Dakić, 1989; Rogić, 1989, 1992; Seferagić, 1988; Svirčić Gotovac, 2015; Zlatar, 2015). Kvalitetu života u ovome ćemo radu definirati kao mogućnost ljudi da sudjeluju u procesu koncipiranja, stvaranja i raspodjele stambenih uvjeta te da u stambenoj okolini zadovoljavaju svoje svakodnevne potrebe (Seferagić, 1988). Jednostavnije rečeno kvaliteta života pretpostavlja zadovoljstvo životom u nekoj sredini. Postoje objektivna i subjektivna razina kvalitete života. Objektivni indikatori odnose se na zadovoljavajuću infrastrukturu, sadržaje i opremu. Da bi kvaliteta stanovanja bila cjelovito prikazana, osim razine kućanstva mora se prikazati i razina susjedstva, odnosno, opremljenosti neposredne okoline života (Svirčić Gotovac, 2015). Subjektivna razina kvalitete života odnosi se na subjektivne doživljaje i osobni osjećaj zadovoljstva. Važan aspekt kvalitete života je i participacija, odnosno mogućnost utjecaja na svoju okolinu (Zlatar, 2015). Subjektivno zadovoljstvo navedenim

aspektima života također je iznimno važno jer pokazuje subjektivnu stranu života koju iznose sami građani. Građani ističu što bi se u njihovom susjedstvu moglo poboljšati i to bi trebao biti svojevrsni putokaz za daljnje planiranje i uređenje (Zlataar, 2015). Osim toga, građanska participacija vrlo je važna odrednica doživljaja ili pripadnosti vlastitom naselju (Zlataar, 2015).

„U našoj tradiciji obnavljanje sredina još se uvijek najčešće svodi na parcijalne mjere usmjerene na poboljšanje osnovnih aspekata kvalitete života lokalnoga stanovništva – građevinarske radove, nove komunalne elemente i obnovu stambenoga fonda, odnosno na fizički i ekonomski aspekt obnove koji je na Zapadu bio karakterističan za osamdesete godine 20. stoljeća, dok se nakon devedesetih u Europi posebice prelazi na naglasak „više integrativni pristup urbanoj transformaciji koja povezuje stimulacije ekonomskih aktivnosti i okolišna unaprjeđenja sa širim društvenim i kulturnim elementima“ (Colantonio, Dixon, 2011:4).“ (Klempić Bogadi i dr., 2018:60). Revitalizacija znači obnavljanje neke gradske jezgre „kao mjesta života“ (Klempić Bogadi i dr., 2018). Dakle, kvalitetu života moramo sagledavati na fizičkoj razini kako bi bili ispunjeni svi infrastrukturni i komunalni elementi, a s druge strane, vrlo važna je i socijalna razina, odnosno društveni i kulturni elementi te sadržaji. Kao što je već istaknuto, građani moraju biti uključeni u urbanu obnovu nekog prostora i zadovoljenje njihovih potreba mora biti na prvome mjestu. U ovome ćemo radu indikatore poput zadovoljavajuće infrastrukture, dostupnosti sadržaja i institucija te općenito osjećaj zadovoljstva i razloge nezadovoljstva povezati s turizmom, točnije time kako turizam utječe na određene dimenzije kvalitete života.

„Turizam su aktivnosti osoba koje putuju i borave u mjestima izvan svoje uobičajene sredine, ne dulje od jedne godine zbog odmora, posla ili drugih razloga, osim zapošljavanja kod poslovnog subjekta sa sjedištem u mjestu posjeta.“ (Statistički ljetopis Grada Zagreba 2018.). Jednostavnije rečeno, turizam je putovanje zbog zadovoljstva. Turistička djelatnost se shvaća kao jedna od osnovnih gospodarskih aktivnosti koja Hrvatskoj može značajno pridonijeti rastu i stabilnosti<sup>4</sup> (Gredičak, 2009). Grad Zagreb, kao i ostatak Hrvatske, bilježi porast broja dolazaka i turistička

---

<sup>4</sup> Prema podacima Hrvatske narodne banke (HNB), udio turizma u ukupnom BDP-u 2017. godine iznosio je 19,6% . (25.05.2019.)



djelatnost postaje sve važnija grana razvoja grada Zagreba. Primjerice 2018. godine Zagreb je ostvario 1,4 milijuna dolazaka i 2,5 milijuna noćenja, najviše do sada (Službena stranica grada Zagreba, pristup: 13.05.2019.) (Za više podataka vidjeti prilog pod brojem 2). Također, može se primijetiti povećanje broja smještajnih objekata unazad nekoliko godina (Tablica 1) i to pretežito u centru grada Zagreba (Vidjeti prilog broj 3).

**Tablica 1.** Broj smještajnih objekata i postelja u Zagrebu po godinama.<sup>5</sup>

	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
Broj objekata	135	160	190	192	323*	337
Broj postelja	11 109	12 290	14 063	15 429	17 012	18 560

Izvor: Gradski ured za stratejsko planiranje i razvoj grada - Odjel za statistiku. *Gospodarska i društvena kretanja u gradu Zagrebu – statistički podaci.*

\* 2017. godine dolazi do poprilično velikog povećanja broja smještajnih objekata (sobe za iznajmljivanje, apartmani).

Nije teško zaključiti kako turizam definitivno utječe na svakodnevni život građana Zagreba, posebno u dvije središnje gradske četvrti (Donji grad i Gornji grad – Medveščak) zbog centraliziranosti atrakcija. Turistička djelatnost dovodi do procesa turistifikacije i komercijalizacije. Kulturna i povijesna baština sve više koriste se kao resursi koji nastoje privući što veći broj posjetitelja. Festivizacija, eventizacija i industrija zabave sve više uzimaju maha. Navedeni procesi često dovode i do negativnih posljedica poput iseljavanja lokalnog stanovništva zbog povećanja cijene života, gužvi, buke i slično. Valja spomenuti kako turistički razvoj može dovesti i do pozitivnih posljedica kao što su primjerice uređenje okoliša i više kulturnih i festivalskih sadržaja za samo lokalno stanovništvo.

---

<sup>5</sup> U Statističkim ljetopisima grada Zagreba 2016., 2017., i 2018. dostupni su nešto drugačiji podaci. Za 2013. godinu broj objekata iznosi 133 (14 124 postelja), za 2014. godinu 162 smještajna objekta (13 146 postelja), za 2015. godinu 196 smještajnih objekata (14 719 postelja), za 2016. godinu 183 objekta (15 109 postelja) dok za 2017. godinu 289 smještajnih objekata (16 059 postelja). Za 2018. godinu nisu dostupni podaci. Iako ne ulazimo u metodološke razlike i mjerenja očito je da nema preciznog praćenja povećanja broja apartmana i drugih smještajnih objekata. Tablica je nama poslužila kao ilustracija povećanja smještajnih kapaciteta u Zagrebu.

### **3.1. Turizam kao ekonomska aktivnost i koncept održivog turizma**

Turizam danas donosi veliku zaradu gradu Zagrebu i Hrvatskoj. Međutim, često se zbog koncentriranja isključivo na zaradu ide na štetu lokalnom stanovništvu. Gužve, komercijalizacija, modifikacija lokalnih običaja i tradicije i degradacija lokalnog kulturnog nasljeđa mogu dovesti do smanjenja kvalitete života stanovništva ili čak njihovog iseljavanja (WTO, 1998 prema Bučar, Škorić, Prebežac, 2010). Politički i ekonomski akteri dominiraju u odlučivanju, a ne obraća se pozornost na aktere s manjom količinom moći u čijem se svakodnevnom životu najviše osjećaju posljedice turizma i svih ostalih aktivnosti i promjena. Navedeno stanje nije održivo i potrebno je razmišljati o dugoročnom očuvanju resursa i povećanju kvalitete života stanovnika, a ne upravo suprotno. Pod održivim razvojem u turizmu podrazumijeva se sposobnost turističke destinacije da ostane u ravnoteži s okruženjem, odnosno sposobnost da ostane konkurentna na tržištu usprkos pojavi novih i manje posjećenih destinacija te da privuče podjednako posjetitelje koji se vraćaju i oni koji dolaze prvi puta (Marušić i Prebežac, 2004: 397 prema Bučar, Škorić, Prebežac, 2010). Radi se zapravo o takozvanom odgovornom turizmu, turizmu koji maksimizira pozitivne učinke za lokalnu zajednicu, a minimizira negativne socijalne i prirodne učinke te pomaže lokalnom stanovništvu sačuvati svoju kulturu i okoliš (CREST, 2010; prema Bučar, Škorić, Prebežac, 2010). Održivi turizam identificira se kao optimalni socio – ekonomski trend. On se smatra najpoželjnijim razvojnim scenarijem – najbolje se iskorištava prirodne, kulturno – povijesne i infrastrukturne resurse mjesta, uzimajući pritom u obzir njegove prostorne kapacitete i identitet (Svirčić Gotovac, 2012). AGENDA 21 također se bavi pitanjem održivog turizma te nalaže procjenu kapaciteta postojećeg regulatornog, ekonomskog i dobrovoljnog okvira kako bi se postigao održivi razvoj. Na temelju tih dokumenata nastaje jedan od temeljnih dokumenata kojim se promovira održivi turizam: „Globalni etički kod u turizmu – za odgovorni turizam“ (WTO, 2001; prema Bučar, Škorić, Prebežac, 2010). Dokument pretpostavlja održivi razvoj, s jedne strane dobrobit turista, ali s druge strane i društva u cjelini (društvo + ekonomija + okoliš). Održivi turizam nužno podrazumijeva planiranje kroz debatu, odnosno zajedničko planiranje. S jedne strane je važan ekonomski razvoj zbog stabilnosti i razvoja lokalne zajednice, međutim s druge strane je važno uključiti socijalne aktere i brinuti o očuvanju njihovih interesa, vrijednosti i običaja. Isto kao što je važno brinuti i o očuvanju okoliša i resursa. Neko

mjesto nije samo infrastruktura, gradnja, povijesno- kulturno nasljeđe i prirodne ljepote već je i način života ljudi, njihove vrijednosti, gastronomske i druge ponude. A isto tako, bez svojih stanovnika neko mjesto nije živo i ne razvija se. Valja voditi računa ima li smisla razvijati turizam ili bilo koju drugu granu ukoliko njegov razvoj neće doprinijeti boljoj kvaliteti života stanovništva koje tamo živi.

### **3.2. Strategije razvoja turizma**

Važno je bilo i analizirati sadržaj strategija razvoja turizma. Najprije na državnoj razini kako bi se utvrdilo u kojem su odnosu promocija ostataka Hrvatske, prvenstveno obale i Zagreba te na gradskoj razini, vezano uz načine tretiranja baštine i unaprjeđenje kvalitete življenja u gradskoj sredini.

Kao krovni dokument razvoja turizma je *Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020.* (2013). Strategija je izdana i formirana od strane Ministarstva turizma te su razlozi formiranja i težnje ovakve strategije brži i kvalitetniji razvoj turizma te povlačenje što više sredstava iz Fondova Europske unije. U 2020. Hrvatska želi biti globalno prepoznatljiva turistička destinacija, konkurentna i atraktivna za investicije, koja stvara radna mjesta i na održiv način upravlja razvojem na svom cjelokupnom prostoru, njeguje kulturu kvalitete, a svojim gostima tijekom cijele godine pruža gostoljubivost, sigurnost te autentične sadržaje i doživljaje.

*Razvojna strategija grada Zagreba do 2020.* poprilično kratko se bavi pitanjem turizma i njegovog razvoja u gradu Zagrebu. Ono što je izrazito naglašeno je potreba očuvanja povijesnog identiteta grada, zaštita vrijedne povijesno – kulturne baštine i praćenje stanja kulturnih dobara. Kao jedan od ciljeva navodi se potreba jedinstvenog pristupa utvrđivanju i promicanju identiteta grada. Kao posljedica svijesti o (velikoj) centralizaciji simbola Zagreba u samu povijesnu jezgru grada ističe se potreba afirmacije identiteta grada kroz šire simbole. Navodi se razvoj velesajamske vizure, promicanja identiteta i ugleda putem sportskih i kulturnih manifestacija koje će zasigurno doprinijeti turističkoj ponudi. Osim inovativnosti, ističe se i potreba za participacijom svih ključnih aktera u odlučivanju o razmještanju atrakcija, količini turista i drugo.

#### 4. Ciljevi, svrha i metodologija istraživanja

Sociološki interes za ovu temu počiva na odnosu turizma i svakodnevnog života u gradu, na akterima i načinu na koji se odlučuje o smještaju, sadržaju i vremenu trajanja turističkih atrakcija u prostoru grada, utjecaju turizma na svakodnevni život građana u prostoru središta grada te na participaciji građana u procesu odlučivanja o vrsti, prostornom smještaju i trajanju turističkih aktivnosti. U ovome istraživanju utvrdili su se stavovi stručnjaka i stanovnika te svakodnevnih korisnika prostora o ovome problemu u gradu Zagrebu, o tome koji bi akteri trebali biti nositelji takvog procesa te koje su mogućnosti uključivanja građana u odlučivanje o turističkim aktivnostima i njihovom rasporedu. Grad Zagreb zadnjih godina bilježi značajan porast turističkih aktivnosti i posjeta, što se u javnosti predstavlja i percipira kao pozitivan trend, ali nedostaje istraživanja odnosa turističkih aktivnosti i svakodnevnog života stanovnika te utjecaja turizma na njihov doživljaj grada, vlastitog kvarta i kvalitete života. Poseban fokus u ovom istraživanju posvećen je središnjem prostoru grada Zagreba radi centralizacije svih događanja u relativno mali prostorni obuhvat. Usporedbom istraživanja o simbolima grada Zagreba kako ih vide stanovnici te simbola koje ističu Turistička zajednica i Grad Zagreb u svojim promotivnim materijalima, odnosno na svojim službenim stranicama steći će se uvid u socijalnu konstrukciju simboličke mape grada od strane različitih vrsta aktera.

Osnovna istraživačka pitanja su:

- a) Kakav je raspored turističkih atrakcija u pojedinim dijelovima grada Zagreba?; Kakav je odnos simboličke mape grada stanovnika i Turističke zajednice grada Zagreba, odnosno samog Grada Zagreba?;
- b) Kakav je utjecaj turističkih atrakcija i događanja na kvalitetu života u dvije gradske četvrti (Gornji grad-Medveščak i Donji grad) prema stavovima dugogodišnjih stanovnika i svakodnevnih korisnika?;
- c) Koji su stavovi stručnjaka o rasporedu turističkih sadržaja i atrakcija u gradu te o važnosti i mehanizmima participacije stanovnika u odlučivanju o toj temi?;

- d) Postoje li i kakvi su participacijski mehanizmi kojima se uključuju stanovnici u odlučivanje o turističkim aktivnostima i njihovom prostornom i vremenskom rasporedu?

Kao priprema za terensko istraživanje i intervju provedena je analiza sadržaja odabranih socioloških i urbanističkih studija u kojima su analizirane pozitivne i negativne dimenzije kvalitete života te vizualni elementi i dijelovi grada koje građani smatraju simbolima Zagreba. Analizirane su: *Sociološko demografska studija Gornjeg grada i Kaptola* iz 1979. (Prelog i suradnici), *Karakteristični elementi fizionomije Zagreba i problemi gradskog značaja* Ognjena Čaldarovića i Vladimira Laya iz 1979. godine, istraživanje Slavka Dakića, Ivana Rogića, Zorislava Perkovića i Andreje Stojković: *Urbana drama Donjeg grada Zagreba* iz 1989., knjiga Ivana Rogića: *Periferijski puls u srcu od grada – zamke revitalizacije* iz 1992. godine te istraživanje Feđe Vukića i Ivane Podnar: *Identitetska mapa suvremenog Zagreba* publicirano 2010. godine. Također je provedena analiza sadržaja web stranica Turističke zajednice grada Zagreba i službene stranice Grada Zagreba. Nastojalo se odgovoriti na nekoliko pitanja, a to su vrsta i količina sadržaja o ponudi Zagreba te vizualni elementi, odnosno dijelovi grada koji se prikazuju na slikama i u promotivnim spotovima. Na temelju analize sadržaja službenih internetskih stranica Grada Zagreba i Turističke zajednice Zagreba napravljena je analiza vremenskog i prostornog obuhvata turističkih aktivnosti i mapirane su turističke atrakcije i aktivnosti u gradu Zagrebu kako bi se izradila jedinstvena mapa simbola grada i turističkih atrakcija. Isto tako, analiziran je sadržaj strategija razvoja turizma (na državnoj razini kako bi se utvrdilo u kojem su odnosu promocija ostataka Hrvatske, prvenstveno obale i Zagreba te na gradskoj razini, vezano isključivo uz načine tretiranja baštine i unaprjeđenje kvalitete življenja u gradskoj sredini).

Terensko istraživanje provedeno je metodom intervjua (ukupno je provedeno 37 intervjua), a odnosilo se na istraživanje stavova stanovnika i korisnika prostora, predstavnika lokalne samouprave i udruga te izabranih stručnjaka. Intervjui su provedeni u vremenskom razdoblju od 20. studenog 2018. godine do 01. ožujka 2019. godine. Do sudionika, odnosno dugogodišnjih stanovnika i svakodnevnih korisnika

došlo se metodom snježne grude, preko poznanika autorice istraživanja, a stručnjaci, predstavnici Mjesnih odbora i Gradskih četvrti, udruga i lokalnih političkih stranaka kontaktirani su putem e-maila, preko njihovih službenih adresa koje su javno dostupne na internetu. Provedena su ukupno 23 polustrukturirana intervjua s dugogodišnjim stanovnicima i svakodnevnim korisnicima (zaposleni u dijelovima grada koji su najviše opterećeni turističkim događanjima), a istražen je njihov doživljaj turističkih aktivnosti, procjena kvalitete života i procjena utjecaja turizma na kvalitetu života u prostoru dviju središnjih gradskih četvrti u Zagrebu (Donji grad i Gornji grad-Medveščak) u kojima je najveća koncentracija turističkih događanja te na stavove o participaciji građana u donošenju odluka. 3 intervjua provedena su s predstavnicima Mjesnih odbora i Gradskih četvrti Gornji grad-Medveščak i Donji grad te 4 intervjua s predstavnicima izabranih udruga i lokalnih političkih stranaka. Istražena je njihova procjena pozitivnih i negativnih dimenzija kvalitete života u centru Zagreba te utjecaj turizma na svakodnevni život građana. Također je istražen stav o participaciji građana u donošenju odluka. Na koncu se o navedenim temama provelo 7 polustrukturiranih intervjua sa stručnjacima iz područja urbanizma i arhitekture, povijesti umjetnosti, turizma i urbane sociologije s kojima se prokomentiralo dimenzije koje su istaknuli dugogodišnji stanovnici i svakodnevni korisnici. Također je istražen njihov stav o kvaliteti života, turizmu u Zagrebu i važnosti usklađivanja turističkog razvoja i svakodnevnog života. Odnosno, istražena je šira slika i perspektiva problema te mogući načini rješavanja istih. Cijeli protokol intervjua nalazi se u prilogu pod brojem 4. Podaci su obrađeni i kodirani uz pomoć MAXQDA analitičkog softvera. Radilo se induktivno kodiranje te su kasnije kodovi slagani u tematske cjeline. Istraživanje je odobreno od Povjerenstva Odsjeka za sociologiju za ocjenu etičnosti istraživanja na Filozofskom fakultetu u Zagrebu 26. 06. 2018. godine.

## **5. Rezultati istraživanja**

Rezultati su grupirani po skupinama sudionika istraživanja te su unutar skupina prikazani tematski.

## **5.1. Intervjui s dugogodišnjim stanovnicima i svakodnevnim korisnicima središnjeg dijela Zagreba**

### **5.1.1. Kvaliteta života**

Intervjuima s dugogodišnjim stanovnicima i svakodnevnim korisnicima prvo se nastojalo ispitati koje aspekte kvalitete života ocjenjuju kao pozitivne, a koje kao negativne. Kao pozitivne aspekte sugovornici su najviše isticali blizinu i dostupnost svih sadržaja. Sve kulturne, obrazovne i financijske institucije su u blizini. Blizu su kina, kazališta, knjižnice, brojni sportski sadržaji. U blizini su i tržnice i dućani koji nerijetko rade dugo tako da u bilo koje doba dana možete kupiti neke namirnice. „Kao pozitivno istaknula bi činjenicu da je sve blizu, stvarno čovjek može izaći u trenirci sa novčanikom u ruci i obaviti kavu, dućan, ljekarnu, doktora. Mislim čak i ovi nekakvi dućani i te neke stvari, nema tih shopping centara i tih gnjavaža. Ne treba ti auto zapravo.“ ( Stanovnica, Cvjetni trg, studentica, 24). U blizini je i javni promet kojeg bi, prema riječima stanovnika i korisnika prostora, trebalo ohrabrivati jer je dobro riješen. Blizu su i sva prometna čvorišta te je izvrsna povezanost s ostalim dijelovima grada: „Mislim, nama staje tramvaj ispod prozora tako da di god što nije ovdje sjedneš na tramvaj i povezan si s Borongajem, Novim Zagrebom, Trešnjevkom, Prečkom. Stvarno lako je doći bilo gdje?“ (Stanovnica, Zvonimirova 3, studentica, 24). Pozitivno je i što je uvijek puno događanja i sadržaja. Sljedeći citati upravo idu u prilog tome: „Stalno se nešto događa...“ (Zaposlena, Gundulićeva 12, 35). „A pozitivno, živo je, stalno su neka događanja, dosta je živo, tu su trgovine. Stalno si u nekom centru zbivanja...“ (Zaposlena, Gundulićeva 12, 45). U manjoj mjeri naglašavali su i pozitivne aspekte poput lijepo uređenog i održavanog centra te lijepe arhitekture u samoj jezgri grada.

Kao negativne aspekte stanovnici i korisnici prostora istaknuli su loše riješen promet, buku, gužvu, demografske probleme, apartmanizaciju i visoke cijene najma stanova, svjetlosno zagađenje, propadanje obrta, nedostatak zelenila, skupoću sadržaja i režija i posebice veliku potrebu za renovacijama i revitalizacijom centra grada. Najveći broj sudionika istraživanja žalio se na prometne probleme, odnosno posebice na nedostatak parkinga. „Mislim da su ulice u centru grada stvarno jako zagušene jer su napravljene tako kako jesu i ne mogu podnijeti taj priliv.“ (Zaposlena, Gundulićeva 12, 40). Sudionici istraživanja su se požalili kako je izrazito teško naći parking i kako se osjećaju kažnjenima zbog toga što žive u centru. Često se iskorištavaju invalidska

mjesta ili terase za kafiće oduzimaju dio parkirnih mjesta. Nije rijetkost da je parking često daleko od stana:

„Vozač sam, parking mi je brutalan problem. Zadnje tri, četiri godine u krugu nekakvih stotinjak metara je otprilike trideset, četrdeset parkirnih mjesta nestalo. To je ono kao šakom u želudac. Ja evo danas ne znam kak sam se sparkiro kad sam se vratio iz dućana. Ali u prosjeku, 20-25 minuta mi treba da nađem parkirno mjesto. S time da ne spadam u ekipu koja se mora sparkirat 3 metra od zgrade. Mi smo Zvonimirova 3, ja tražim parking u Grižanićevoj, Vojnovićevoj, po Kvatriću. Znači fakat ni dvije, tri tramvajske stanice mi nisu limit, ali jednostavno ga ne možeš pronaći.“ (Stanovnik, Zvonimirova 3, 38).

Kao negativne aspekte naveli su i buku. Prvenstveno se to odnosi na buku od prometa (tramvaji i osobni automobili), radno vrijeme kafića i klubova, glasnu glazbu iz kafića (Cvjetni trg), održavanje koncerata i raznih manifestacija na središnjem zagrebačkom trgu i okolnim trgovima. Nešto veća buka je tijekom Adventa, međutim sudionici istraživanja naglašavaju kako je poprilično bučno tijekom cijele godine baš zbog velikog priljeva ljudi u centar i održavanja raznoraznih manifestacija u središtu grada (maratoni, koncerti, prosvjedi i sl.). Nekolicina sugovornika je navela kako veliku buku stvaraju upravo prolaznici, a posebno je problematično ljeti kada su otvoreni prozori: „A negativni aspekti bi bili to što je u svakom trenutku jako, jako bučno. Čujem ljude sa ulice, baš što govore, čujem cijele razgovore ako su jako glasni, tramvaji su jako, jako glasni, automobila nema toliko, to mi nije toliki problem. I ne volim kada se na trgu održava neki koncert ili kada je maraton. Onda cijeli dan ne mogu doma učiti, ne mogu ništa raditi. I sad, ja u svom stanu imam posebni problem, ispod nas je jedan klub. I to je još dodatna buka.“ (Stanovnica, Ilica 13, studentica, 22). Gužva i smanjena prohodnost su također problemi koje navodi velik broj sudionika istraživanja. Gužve su u pješačkim zonama, ali i u prometu. „I kada živiš u centru nekak se moraš naviknuti da će bit kao i u svakom centru grada u svijetu gužva i turisti, ali to je tak.“ (Zaposlen, Ilica (blizu glavnog trga), 24). Iako je gužva tijekom cijele godine, ona je posebno izražena za vrijeme Adventa kada je najveći pritisak na centar, a sljedeće izjave upućuju upravo na te probleme: „Negativne strane su gužva, pogotovo recimo sad u Adventsko vrijeme, nema parkinga i tako buka.“ (Stanovnica, Zvonimirova 3, 38); „Što se mene tiče osobno, meni je u Adventu parking bio jako veliki problem. Znači bilo je trenutaka kada



sam kasnila na posao jer od Srednjaka do zelenog vala mi je trebalo 15 minuta, a od zelenog vala, odnosno od dna Gundulićeve pa do vrha Gundulićeve mi je trebalo još dodatnih 15 minuta. Duplo je bilo povećano vrijeme dolaska na posao.“ (Zaposlena, Gundulićeve 12, 40). Kao problem, sudionici istraživanja navode i sve veći proces apartmanizacije, posebice u samom središtu grada. Sve je veći broj poslovnih stanova i velik je broj dnevnog najma. Navedeno uzrokuje i sve skuplje cijene nekretnina i najma stanova u centru. Sugovornici su naveli i sve skuplji život u centru. Cijene ugostiteljskih usluga su skuplje nego drugdje, a i same režije i davanja su veća što je posebno problematično za starije osobe, odnosno umirovljenike koji su već ionako socijalno i ekonomski ugrožena skupina. Sudionici istraživanja navode i velike demografske probleme u centru Zagreba. Nema puno mladih i djece i postoji vjerojatnost da će se veliki broj škola zatvoriti. Negativno je i starenje populacije. „...uzrok je starenje populacije, demografski ti problemi. Ljudi nemaju djece i možda je život u nekim drugim rubnim dijelovima Zagreba financijski prihvatljiviji što se tiče cijene stana.“ (Stanovnica, Kaptolska, nasuprot Katedrale, zaposlena i studentica, 27). Velik problem je i svjetlosno zagađenje kao posljedica velikog broja dućana, kafića i javne rasvjete. Propada sve veći broj obrta kao posljedica sve veće komercijalizacije. „...većina obrta se orijentirala na proizvodnju suvenira... eventualno nešto što je ipak atraktivno turistima.“ (Zaposlena, Gundulićeve 12, 40). Kao jedan od gorućih problema i nešto što su naglasili svi sugovornici je potreba za renovacijama. Sudionici istraživanja naveli su probleme s fasadama, balkonima, prozorima, vlagom i lošim instalacijama. Obnavljanje navedenog potrebno je provesti prema konzervatorskim smjernicama što je poprilično skupo i predstavlja velik problem stanovnicima, a posebno ako se uzme u obzir da je većina njih starija populacija koja je ionako socijalno ugrožena. „Prvenstveno to mislim, velik problem kod jako puno stanara bilo gdje u centru je obnova fasada i tako dalje. Apelira se vlastima da su to zgrade koje su većinom spomenici kulture ili neka zaštićena dobra. To su neki postupci koji su najnužniji zbog energentske učinkovitosti. Druga stvar, Zagreb je postao turistički grad i on ne može više izgledati kao Dresden nakon bombardiranja.“ (Stanovnica, Cvjetni trg, studentica, 24). „Stalno imate ta neka upozorenja – pazi nešto opada sa fasada. To može dovesti do nekih ozljeda, ugrožava stanovništvo. Ajde mi koji smo tu lokalni i svakodnevno prolazimo pa to možda i znamo, ali baš za turiste i neke pridošlice, možda to izgleda malo ružno.“ (Zaposlena, Gundulićeve 12, 45). Nažalost, čini se kako nisu svi isti i kako se po ovom pitanju ipak

određenim skupinama ide više na ruku nego drugima, kojima bi to možda bilo i nužnije: „...moja zgrada je pod nekakvom zaštitom i mi sa svojim novcem moramo mijenjati balkon jer je već star. Mi nećemo dobiti nikakvu subvenciju od Grada, a to je zaštićeni dio i ne smijemo ga mijenjati kako god želimo. Ali recimo ovaj klub ispod mene, oni su prije nekoliko tjedana izmijenili prozore. Mi smo poslali žalbu jer to oni nisu napravili prema pravilima. Ali oni to još nisu izmijenili. Tako da mislim da njima grad ide na ruku, ne ide građanima nego tim nekim interesnim skupinama...“ (Stanovnica, Ilica 13, studentica, 22).

### **5.1.2. Stav o turizmu**

Stav sudionika istraživanja o turizmu može se podijeliti u dvije skupine, pozitivan stav o turizmu i negativne posljedice razvoja turizma. Kao pozitivne aspekte razvoja turizma sugovornici navode kako turizam sam po sebi nikad nije negativan. Većina njih navodi kako je dobro da Zagreb postaje prepoznatljiv i kako je lijepo vidjeti turiste te će im rado pomoći oko upućivanja na razne lokacije po gradu. Najveći broj sugovornika naveo je kako je najveća prednost razvoja turizma ona financijske prirode. Turizam hrani našu zemlju, ali i grad Zagreb. Turizam puni budžet i proračun grada Zagreba. Isto tako, turizam bi mogao oživjeti obrtnike i turizam hrani ugostitelje. „E pa sad, na razini ekonomskog ili gospodarskog razvoja je sigurno pozitivno. Jako veliki broj ugostitelja, ljudi koji su povezani s turizmom, ljudi koji izrađuju suvenire, koji predstavljaju mali obrt, vjerujem da su oni jako zadovoljni turističkom ponudom. Sad je bio aktualan Advent, njima je to jako veliki plus u godini. Da ne kažem iznajmljivačima smještaja, prijevoznicima, taksistima i tako dalje. Općenito vjerujem da je pozitivna stvar i izvan granica da se čuje za Zagreb i Hrvatsku, dolazi jako puno turista, to je svakako pozitivna stvar.“ (Zaposlena, Gundulićeva 12, 40). Pozitivno je i to što se kroz turističku djelatnost promovira hrvatska kultura, upoznaje i vrednuje naša tradicija i prepoznaju i prodaju naši autohtoni proizvodi. Puno turista omogućuje i da grad živi i obogaćuju se sadržaji i za same stanovnike. Kao što je već spomenuto, porast broja turista omogućuje zaradu onima koji mogu iznajmljivati svoje nekretnine što ima zasigurno obogaćuje budžet.

S druge strane, sugovornici navode kako postoje i negativni aspekti razvoja turizma. Prvenstveno se to odnosi na stav o tome kako u gradu Zagrebu nije usklađen svakodnevni život i turizam. „Mislim da nisu riješeni neki osnovni preduvjeti da bi normalni život u centru grada mogao koegzistirati sa navalom turista. Što u Hrvatskoj nije neka velika iznimka, dapače, postalo je pravilo. Znam da Dubrovčani uglavnom ne idu u stari grad, to su stvarno rijetki trenutci.“ (Zaposlena, Gundulićeva 12, 40). Sugovornici su također svjesni kako je turističku djelatnost potrebno planirati, a ne je razvijati stihijski. Ponovno se spominje potreba za revitalizacijom i obnovom: „S druge strane turisti dolaze i otvaramo baš ovdje u centru sadržaje za turiste, a izvan Trga bana Jelačića, jednog malog dijela, imaš te ružne, oronule i zapuštene zgrade i lokale...“ (Stanovnica, Cvjetni trg, studentica, 24). Navodi se kako se turizam u Zagrebu odvija samo u centru i kako je previše fokusiran na samo jedan događaj. Događanja i turističke manifestacije odvijaju se na maloj površini. „Sve je u centru. Tako da na nas konkretno utječe, a netko tko živi u malo daljem kvartu, nema pojma kaj se događa. Ne osjeti ništa. Cijeli naš turizam sabijen je na jedno malo područje. Vi odete par ulica niže, nema žive duše, dućani zatvoreni, potpuno jedna druga slika. Odete samo malo niže od Britanca, svaki drugi izlog je zatvoren. Znači ono dolje, Trg Franje Tuđmana, tamo se ništa ne događa. Događa se tu, ova zelena potkova pa do Tomislavca. Eventualno ljeti su koncerti na Jarunu – InMusic i tako to, ali drugo zapravo nema. Taj naš turizam je na jako maloj površini. Sve što se ima za vidjet je zapravo u centru grada.“ (Stanovnica, Ilica 13, 45). A prema riječima sugovornika Zagreb ima velik potencijal za razvoj različitih oblika turizma i disperziju događanja. Svakako tu je kulturni turizam zbog bogate baštine, posebice u centru grada. Isto tako, velik je potencijal za razvoj sportskog i rekreacijskog turizma (Sava, Jarun, Medvednica) i zimskog turizma (Sljeme). Postoje potencijali i za razvoj zdravstvenog i kongresnog turizma, samo su potrebni kapaciteti. Isto tako, turizam u Zagrebu previše je fokusiran na jedan događaj: „Pokušavaju uložiti jako puno novaca u neke fokusirane stvari poput Adventa, a ne gledaju šire i kako to napraviti u nekim ne-zimskim periodima, učiniti to nekom konstantom. Isto kao što gradovi na moru imaju problem samo po ljeti, mi imamo problem samo Advent.“ (Stanovnica, Zvonimirova 3, studentica, 24). Velikom broju sudionika istraživanja sam koncept turizma se ne sviđa zato što je previše konzumeristički i jedini cilj je zarada: „Ne sviđa mi se, po meni Advent je napravljen samo da se zaradi novac...“ (Stanovnica, Ilica 13, studentica, 22), a i sami stanovnici se pitaju tko ima korist od te

zarade i kuda ti novci odlaze: „... ali ja ne znam gdje taj novac odlazi...“ (Stanovnica, Ilica 13, studentica, 22).

### **5.1.3. Utjecaj turizma na kvalitetu života**

Rezultati upućuju na to kako turizam s jedne strane pozitivno utječe na svakodnevni život, ali s druge strane pojavljuju se neke negativne posljedice. Prema iskazima sugovornika, turiste je lijepo vidjeti i lijepo je vidjeti da Hrvatska, odnosno Zagreb postaju prepoznatljivi. Kao što je već ranije spomenuto, turizam potiče veću promociju i prepoznatljivost autohtonih hrvatskih proizvoda te bi itekako mogao oživjeti obrtnike. „...ljudima postaju vidljivije i poznatije naše tradicije i posebitosti, od OPG-ovaca do nekakvih autohtonih proizvoda, lavande, bilo čega što mi u Hrvatskoj proizvodimo i čime se njeguju mali proizvođači, a ne nekakve multinacionalne kompanije.“ (Stanovnica, Tuškanac, studentica, 25). „Obrtnika je sve manje, njih treba zaštititi, a zaštititi ih možete jedino na način da oni svoje proizvode mogu plasirati – kroz pojačani turizam ti proizvodi se ipak mogu prodati.“ (Umirovljenik, Preradovićeve 33, 66). Dakako, turizam utječe na gospodarski razvoj Zagreba, što je također već ranije spomenuto. Grad se razvija i sve više zarađuje, a turizam je izrazito važan segment razvoja. „Mislim da je sve pozitivno donio turizam. Ne mogu nać negativnu stranu. Naravno, spomenuo sam ove gužve i neke te prometne čepove, ali sve u svemu Zagreb profitira, svi dućani, svi restorani, kafići, sve što je u centru grada profitira. Da ne spomenem hotele, apartmane, sobe i slično. Postaje popularan, privlači sve više, Zagreb je osvojio za Advent, koju, drugu, treću godinu zaredom tako da, sve u svemu mislim da nema negativnih strana. Donosi novac i postajemo europska metropola. Iako nemamo milijun, svejedno smo metropola.“ (Zaposlen, Ilica, blizu glavnog trga, 24). Ugostiteljski objekti su isto tako ti koji profitiraju od pojačanog turizma, iako prema riječima jedne sugovornice, restorani koji nisu u centru sve više propadaju baš zbog koncentracije sadržaja u sam centar grada: „...većina restorana ovdje propada zato što svi idu u centar i ljudi koji bi možda htjeli biti ovdje, a ne ići u centar, jednostavno nema ih dovoljno da bi to opstalo.“ (Stanovnica, Zvonimirova 3, studentica, 24). Isto tako, razgovorom sa zaposlenima u centru, posebice onima koji rade u raznim dućanima, vidljivo je da turisti utječu na povećanu produktivnost i zaradu, posebno u

vrijeme Adventa. Iako prema riječima jedne sugovornice (zaposlena u Vlaškoj) turisti ne kupuju mnogo, prema riječima zaposlenog u Ilici blizu Trga turisti itekako utječu na produktivnost: „Pa turisti utječu na obavljanje posla... Posebno ovak dok je sezona Adventa što se vidi po količini ljudi u dućanu u kojem radim, ali na kraju dana mi vidimo i po zaradi. Zarada je neću reći duplo veća, ali malo manje nego duplo veća. Također, kad radim s klijentima, dosta koristim engleski tako da ima turista.“ (Zaposlen, Ilica, blizu glavnog trga, 24). Od pozitivnih utjecaja valja istaknuti da su sugovornici naveli kako se čini da je centar grada čistiji i uredniji nego prije, a što se može povezati s pojačanim dolaskom turista. „Ovaj centar pogotovo, to se vidi da je lijepo i uređeno.“ (Stanovnica, kraj Gradskog poglavarstva, 41). I samim stanovnicima je obogaćen sadržaj putem brojnih turističkih manifestacija i događanja. I oni vole prošetati Adventom, Strossmayerovim šetalištem, Zrinjcem ili nekim drugim dijelovima grada, a posebno dok se odvijaju neki festivali. „Turizam je pridonio boljoj kvaliteti mog života na području kulture i kulturnih zbivanja.“ (Stanovnica, Draškovićeva, studentica, 24). Dobro je da grad živi i da ima mnogo događanja. „Izdržimo tih mjesec dana koliko traje taj Advent. Meni to toliko ne smeta. Nešto se mora događati u gradu, to postoji svugdje u svijetu.“ (Stanovnica, Ilica 13, 45).

S druge strane, kao negativne posljedice razvoja turizma i dolaska turista sudionici istraživanja navode gužve i smanjenu prohodnost, buku, visoke cijene na manifestacijama, gužve u prometu i problem parkinga, prilagođavanje grada turistima, a nebriga o potrebama građana te sve veća apartmanizacija, proces koji uzrokuje sve više dnevnog najma i sve veće cijene najmova.

Gotovo svaki sugovornik naveo je gužvu kao veliki problem, a posebno je to problem tijekom Adventa (Slika 3). Teško je hodati gradom i probijati se kroz turiste, ali se isto tako i produljuje vrijeme dolaska na posao („...nesnosne gužve zbog velikog broja posjetitelja i turista...“ (Stanovnica, Kaptolska, nasuprot Katedrale, 54)): „I da sam išla pješke ne možeš proć zbog toga jer je ogromna gužva. Previše je to ljudi. A kad odeš do grada ne možeš ništa ni vidjet.“ (Zaposlena, Vlaška, 30); „Moram krenut ranije na posao (za vrijeme Adventa).“ (Zaposlen, Ilica, blizu glavnog trga, 24); „...zakrčenost ulica u centru tijekom Adventa...“ (Stanovnica, Draškovićeva, studentica, 24). Isto tako, požalili su se na buku. Buka je posebno očita za vrijeme Adventa: „Puštaju jako glasnu glazbu na kućicama i ne razumijem zašto. To smeta ljudima.“ (Stanovnica, Ilica

13, studentica, 22). „Buka je recimo u ljetnom periodu kad imamo otvorene prozore na Ilicu i onda rano ujutro, budući da je oko nas par hostela, užasna je buka jer ljudi prolaze i vuku kofere. Isto tako, oni konzumiraju jako puno alkohola i već čega, nebitno. Al u svakom slučaju, izuzetno su glasni i to tijekom cijele noći.“ (Stanovnica, Ilica 13, 45). Također, buku stvaraju i koncerti i manifestacije koje se često vikendima odvijaju na Trgu bana Jelačića i na Cvjetnom: „Buka je problem, nema veze s turizmom. Buka je problem subotom ujutro kad oni stalno imaju nekakve evente nasred Cvjetnog i netko se dere na mikrofon...“ (Stanovnica, Cvjetni trg, studentica, 24). Problem stvaraju i prosvjedi koji se također održavaju u centru. Često buka nije ni nužno povezana s turizmom nego radnim vremenom kafića i noćnih klubova: „Pa ne bih rekla da je turizam koliko je to da se dešava da ima sve više kafića, restorana i tako dalje.“ (Stanovnica, Zvonimirova 3, 38). Zbog turističkih manifestacija veće su gužve u prometu i sve je veći problem parkiranja: „Manje je parkirnih mjesta zbog onog klizališta jer se uglavnom svi kod nas parkiraju... Sve je u redu osim tih parkirnih mjesta. Kruže, kruže, dođu pa ostaju, pa nikako da se maknu.“ (Stanovnica, Branimirova, studentica, 24); „Evo konkretno tamo gdje ja živim napravili su parking za autobuse. Znači gotovo cijelom Palmotićevom se kroz rub parkiraju ti turistički autobusi. Jasno mi je da nemaju gdje drugdje, ali da, problem je jer nastaju gužve, posebno preko ljeta. Jako teško je uopće prolaziti ulicama.“ (Stanovnica, Boškovićeva, kod Zrinjevca, 43). Još jedna od posljedica velikog razvoja turizma u Zagrebu je sve veći broj stanova za iznajmljivanje, apartmana i hostela. Ljudi su shvatili da mogu poprilično lako zaraditi ukoliko posjeduju nekretninu koju mogu iznajmljivati. Najčešće oni iseljavaju u periferne dijelove, a nekretninu koju imaju u centru iznajmljuju. „Mislim da turizam utječe na stanovnike ovih gradskih četvrti u prvom redu ekonomski, dosta njih bavi se turističkom djelatnošću i iznajmljivanjem apartmana, dakle povećavaju prihod.“ (Umirovljenik, Preradovićeva 33, 66). Većina najma okreće se turizmu i primjerice studentima ili mladim obiteljima koji bi doselili vrlo je teško i skupo naći stan. Sve se događa poprilično stihijski. Unatoč tome što iznajmljivanje predstavlja zaradu onima koji iznajmljuju javlja se fenomen da centar postaje spavaonica za turiste i ostaje bez svojih stalnih stanovnika. U prilog tome idu izjave sugovornika koje govore o tome da se sve više smanjuje broj susjeda: „...imamo manje susjeda nego prije.“ (Stanovnica, Kaptolska, nasuprot Katedrale, 54); „Da to što ima sve manje zapravo stanova u centru i onda svi ljudi koje ja znam su izvan centra jel i onda

sam ja jedina zapravo ostala ovdje. Tako sve više i više ljudi ide van.“ (Stanovnica, Ilica 13, studentica, 22).

Ono što su također sudionici istraživanja naveli jest da se čini da se u svakom pogledu grad sve više prilagođava posjetiteljima, a ne brine o kvaliteti života svojih stanovnika. „Previše se prilagođavaju, prilagođavaju se samo zato da turisti što više dolaze i dolaze, a zaboravljaju zapravo tko im živi u njihovoj državi.“ (Stanovnica, Tuškanac, 25). Stanovnici i njihove potrebe bi trebale biti prve: ...Život ljudi mora uvijek biti u prvom planu...“ (Stanovnik, Tomićeva 7, 25), a tek onda turistički razvoj. U prilog tome ne idu ni cijene na manifestacijama ni uređivanje grada. Sugovornici su naveli kako su cijene usluga u ugostiteljskim objektima, a i na Adventu izrazito skupe, posebno za hrvatski standard. Isto tako, činjenica jest da se grad uređuje, ali se prema izjavama sudionika to ne čini da bude funkcionalno i da koristi stanovnicima. Uređuje se da bude lijepo turistima i da to mogu slikati. Uređuje se da kvart postane reprezentativan, ali nažalost prestaje biti mjesto i postaje hladan za same stanovnike koji su prije tamo obitavali. U prilog tome idu uređenja Britanskog trga, Kvaternikovog trga, fontana ili najnoviji primjer uređenja Meštrovićevog paviljona na Trgu žrtava fašizma. Ti prostori su postali hladni i nefunkcionalni: „Tamo su bile kupice i hlad, ptičice i sve. Sad toga više nema i još su i smanjili broj ulaza oko Džamije i jednostavno mi to sad izgleda vrlo usmjereno prema turistima, a ne prema građanima.“ (Stanovnica, Ilica, studentica, 22); “Sada su počeli baš intenzivno mijenjati kvart da bi ga više prilagodili turizmu i kako bi jedan lijepi centar po njima trebao izgledati. Inače je uvijek bilo nađemo se kod Džamije, a sad se ne možeš povezati sa prostorom od kada su to napravili. Tako da, izađeš iz zgrade i to nije ono mjesto koje bi inače nazivao svojim mjestom.“ (Stanovnica, Zvonimirova 3, studentica, 24). Paradoksalno je da se uređuju takvi dijelovi, a oronule zgrade u samom centru grada sve više propadaju i građani nemaju nikakve subvencije za obnovu svojih stanova sa lošim instalacijama i infrastrukturom.



**Slika 3.** Trg kralja Tomislava prije (07.11.2018., srijeda, 13h), za vrijeme trajanja (19.12.2018., srijeda, 12h) i poslije Adventa (22.01.2019., utorak 12h); slikano od strane autorice istraživanja.

#### 5.1.4. Simbolička slika grada

U ovom dijelu sugovornici su izabirali dijelove grada – lokacije, kvartove, parkove ili zgrade koje smatraju reprezentativnima za grad Zagreb. Odnosno, izabirali su dijelove grada koje bi svakako trebalo prikazati u promotivnim spotovima i materijalima.

Od lokacija, velika većina njih naglasila je da bi prikazala staru jezgru grada kao cjelinu, slijede Gornji i Donji grad, Trg bana Josipa Jelačića, Zrinjevac, Tomislavac. Zanimljivo je kako je velik broj sugovornika istaknuo Maksimir, Sljeme, Medvednicu i Medvedgrad, Jarun i Bundek. Istaknuti su i Strossmayerovo šetalište, Kaptol, Gradec, Tuškanac, Novi Zagreb, Zoološki vrt, općenito sve parkove u Zagrebu s naglaskom na Lenucijevu potkovu. Naveli su i Martićevu ulicu, Medveščak, Šestine, Cvjetni trg, Ilica, Cmrok, Botanički vrt, Savu i Dolac. Od zgrada najveći broj sugovornika naveo je Markovu crkvu, zatim zgradu Hrvatskog narodnog kazališta, Muzej suvremene umjetnosti i Katedralu. Slijede i Kula Lotrščak, Muzička akademija, Mimara, Nacionalna i sveučilišna knjižnica te Arena na Laništu. Značajan dio njih naveo je kako su muzeji izrazito vrijedna ponuda u gradu Zagrebu i kako jako obogaćuju sadržaj. Posebice je istaknut Muzej prekinutih veza.

Od manifestacija u Zagrebu, najviše njih istaknulo je kako je Advent najrazvijeniji, najposjećeniji i najpoznatiji događaj. Osim Adventa spomenuli su i



događanja na Zrinjevcu, posebice ljeti, Cest is d'Best, InMusic, Otvorena dvorišta, Gradske priče, Festival svjetla i Maratone u Zagrebu.

Zanimljivo je istaknuti kako je većina sugovornika navela kako fontane nisu reprezentativne za grad Zagreb i kako one predstavljaju bespotrebno trošenje novaca. „One fontane, to je trošenje novaca, ne mogu opisat koliko. I meni se to uopće ne sviđa.“ (Stanovnica, Ilica 13, studentica, 22). „Ne bi ih vodila na Bandićeve fontane ili tako nešto. To mi je bezveze.“ (Stanovnica, Kaptolska, nasuprot Katedrale, zaposlena i studentica, 27).

### **5.1.5. Participacija građana i odlučivanje o turizmu**

Posljednja tema o kojoj su dugogodišnji stanovnici i svakodnevni korisnici pitani je njihova participacija u odlukama koje se tiču njihove okoline i odlukama o turizmu i turističkim aktivnostima. Znaju li koji su mehanizmi uključivanja i sudjeluju li u donošenju nekih odluka.

Ono što je velik broj njih naglasio je da ne znaju kome bi se obratili da se susretnu s nekim problemom, a posebno vezano uz turizam. Također, za administraciju u Gradu Zagrebu kažu kako je izrazito inertna. „Jednostavno nekak je ta administracija jako inertna i zapravo ne znam kome bi se obratila jer često te šalju od ureda do ureda, od tu do tamo, od tete na šalteru dva do tete na šalter sedam. Pa ti fali papir za ovo, za ono.“ (Stanovnica, Cvjetni trg, studentica, 24).

Sudionici istraživanja slažu se kako o turističkim događanjima odlučuje Turistička zajednica grada Zagreba i Grad Zagreb. Također, složili su se kako žalbe građana imaju jako malo utjecaja: „To je kod nas problem što se ne sluša ljude. Pošalješ negdje neki dokument, upit, nešto, onda ti niti ne odgovore pa ti zaboraviš na to, onda opet pišeš. To je problem kod nas, što mi općenito imamo osjećaj u državi da si nemoćan.“ (Stanovnica, Ilica 13, 45); „Ja osobno nemam pojma kome bi se javila da mi nešto smeta, a i mislim da kad bi se javila da bi to imalo malog utjecaja jer mi se čini da puno veći utjecaj imaju novci i profit nego dobrobit građana.“ (Stanovnica, Tuškanac, studentica, 25).

Isto tako, sugovornici su svjesni kako je potrebna njihova participacija i rado bi sudjelovali kada bi znali kako i kada bi to imalo utjecaja na odluke vlasti. Ponajprije potrebna su istraživanja, koja bi vodili stručni ljudi, o problemima i potrebama samih stanovnika. Na taj način bi se povećala sama kvaliteta života, a i ljudi bi bili educiraniji i svjesniji potrebe participativnog djelovanja. S druge strane, potrebno je organizirati rasprave i tribine koje bi imale utjecaja. „Ja bi evo osobno sudjelovala u tim nekim pitanjima ili ako bi bile nekakve rasprave. Išla sam na neke tribinice u Mjesnim odborima, ali većinom je to bilo bez uspjeha. Ali tako nešto bi bilo dobro napraviti jer ne znam koliko dugo će još centar moći imati stanovnike.“ (Stanovnica, Ilica 13, studentica, 22).

Potrebni su zakoni i procedure koje će omogućiti turistički razvoj bez narušavanja kvalitete života i svakodnevnih aktivnosti stanovnika na tom području turističke destinacije. Isto tako, sami građani bi svojim sudjelovanjem mogli biti su-kreatori turističkog sadržaja. Oni su ti koji najviše znaju skrivene kutke i priče o gradu. „Ljudi koji žive ovdje puno više su svjesni što određeni dijelovi grada u kojima oni žive zapravo nude i u čemu oni uživaju.“ (Stanovnica, Zvonimirova 3, studentica, 24).

Danas razvoj tehnologije omogućava uključivanje građana putem društvenih mreža, što je nekolicina sugovornika navela kao prednost i mogućnost utjecaja na odluke gradskih vlasti.

U nastavku ćemo sumirati stavove dugogodišnjih stanovnika i svakodnevnih korisnika centra grada Zagreba. Kao prednost života u centru grada navode blizinu i dostupnost različitih sadržaja i institucija. S druge strane, navode velike prometne probleme, posebno probleme s parkiranjem. Ističu i buku, gužvu, sve starije stanovništvo i sve više cijene najma stanova. Zgrade u centru su poprilično loše održavane te su potrebne obnove i revitalizacija. Po njima turizam je pozitivna stvar i donosi zaradu, međutim, donosi i brojne probleme. Turistička događanja su previše centralizirana. Posebno za vrijeme Adventa i ljeti gužve su još veće i smanjena je prohodnost kako u pješačkom dijelu tako i u prometnom. Gotovo sav najam u centru okreće se turistima, točnije kratkoročnom najmu. Potrebno je rasteretiti centar i disperzirati događanja. Potrebno je promijeniti način upravljanja i u odlučivanje

uključiti i građane. Građani bi rado sudjelovali kada bi se njihove ideje i problemi čuli i uvažavali.

## **5.2. Intervjui s predstavnicima Gradskih četvrti i Mjesnih odbora**

### **5.2.1. Kvaliteta života u centru Zagreba**

I sami predstavnici Gradskih četvrti i Mjesnih odbora dostupnost i blizinu sadržaja te dobru povezanost s ostatkom grada procjenjuju kao pozitivne aspekte kvalitete života u centru grada. „Dobra je povezanost s ostalim dijelovima grada, škola nam je tu, ambulanta nam je tu, crkvu imamo, praktički imamo sve one sadržaje koji bi neku sredinu trebali činiti urbanom.“ (Predstavnik MO Kralj Zvonimir). Kvalitetu života procjenjuju visokom u odnosu na ostatak Hrvatske: „Ja živim u Donjem gradu i kvalitetu života ocjenjujem u odnosu na Republiku Hrvatsku vrlo visokom.“ (Predstavnik GČ Donji grad). Infrastrukturu i dostupnost sadržaja procjenjuju kao izrazito zadovoljavajućima.

Aspekte koje procjenjuju kao negativne unutar ove dvije četvrti su buka, loše riješen promet i parkiranje, iseljavanje stanovništva, nedostatak zelenih površina te problem otpada i smeća. Što se tiče buke, naglašavaju kako ona nije zabrinjavajuća jer dostupnost sadržaja i blizina svega nadomještaju navedeni nedostatak. „Prednosti su te što je sve jako dostupno, ja mislim da je tu sve što trebaš od grada. Osim tišine, sve imaš u samom centru...“ (Predstavnik GČ Donji grad). Svi se slažu kako je u centru previše automobila i kako bi se taj problem trebao riješiti čim prije. Velik problem su gužve u prometu. Isto tako, velik problem predstavlja parkiranje, tim više što se sve više parkirnih mjesta gubi zbog postavljanja terasa kafića. „Parkirnih mjesta je sve manje i manje. Čak i iz konkretnih razloga, izdaju se za potrebe gradskih ureda, udruga, za restorane, kafiće. Njihove terase stavljaju se na parkirna mjesta.“ (Predstavnik GČ Donji grad). Također kao negativni aspekt kvalitete života navode iseljavanje stanovništva. „...sve je negativniji omjer stanovnika i turista. A jasno je da su stanovnici puno pažljiviji žitelji svog grada nego što su to turisti. Nije dobro za grad se stanovništvo iseljava iz njega van. Na takav način grad počne zamirat. Povećanje uspjeha u turizmu znači smanjenje broja stanovnika...“ (Predstavnik GČ Donji grad). Od problema istaknuli su i nedostatak zelenih površina, odnosno površina koje bi bile

namijenjene za sportsko – rekreacijsku svrhu ili za igru (Predstavnik MO Kralj Zvonimir). Ponekad se pojavljuje i problem sa prenatrpanim kantama za smeće, no uglavnom su ti problemi brzo riješeni ( Predstavnik GČ Donji grad).

### **5.2.2. Turizam u Zagrebu**

Što se tiče stava o turizmu, svi su se složili kako je on pozitivan te grad Zagreb postaje prepoznatljiv turistički grad. Ljudima je drago vidjeti turiste i drago im je da se nešto događa. Velike su i financijske prednosti i zarada od turizma. Međutim, napominju kako se često gleda isključivo na zaradu te se velik novac troši na obnovu nakon manifestacija, posebice nakon Adventa: „ Puno para trošimo na čišćenje kasnije, baš iz sredstava Gradske četvrti. Kad se makne klizalište sve se to mora obnavljati...“ (Predstavnik GČ Donji grad). Problematično je također u Zagrebu što je turistička ponuda uglavnom u centru. „Ne vidim uopće razlog zašto se u Zagrebu sve trpa u Donji grad. Što je u Donjem gradu atraktivnije nego u nekom dijelu Dubrave, Maksimira, Ravnica, Trnja, posebno Novog Zagreba.“ (Predstavnik GČ Donji grad).

Predstavnici Gradskih četvrti i Mjesnih odbora slažu se kako je ponuda i potencijal Zagreba izrazito velik. Puno je sadržaja, priča i dijelova grada koji su izrazito zanimljivi. Slažu se kako je Advent najzapaženiji događaj, ali i ljeti je postalo poprilično živo (Zrinjevac, Bundek, Maksimir). Valja spomenuti, iako je najzapaženiji, naveli su kako Advent smatraju slabo organiziranim i nabacanim. „Znam da ljudi dolaze i sve je to u redu, ali Donji grad je urbana zaštićena jezgra grada i spomenik kulture, s jedne strane pojedinačni spomenici kulture, ali i cijela zona. Ja ne znam može li se to podrediti zaradi kafića i restorana. Ovo je dio grada koji je reprezentativan tako da ako ga stavimo u hrenovke, kobasice, kuhana vina, onda to više nije dio grada koji je spomenik kulture i koji je po tome atraktivan već je to žderaonica i lokaonica.“ (Predstavnik GČ Donji grad). S druge strane, zanimljivo je kako su naveli kako turistički sadržaji nisu osmišljeni samo za turiste već i za domaće stanovnike. „Zapravo te aktivnosti nisu toliko isključivo bile za same turiste koji dolaze ovdje iskoristiti sadržaj koji mi nudimo turistima nego je to izvuklo iz kuće i naše građane. Mi smo ipak zemlja sa ne baš pohvalnim standardom i naši građani koji ne mogu nigdje otići pa biti turisti negdje drugdje zapravo obilaze tu i gledaju te sadržaje koje mi nudimo i

turistima. Jer je to jedino što im je moguće.“ (Predstavnik MO Kralj Zvonimir). Od negativnih posljedica turizma ističu još gužve, kako u pješačkim zonama tako i u prometu što se vidi i kroz manjak parkirnih mjesta. Sve je veći već spomenuti proces iseljavanja i apartmanizacije u centru grada. „Stanari se iseljavaju sve više i više da bi svoje stanove mogli iznajmljivat turistima preko nekih agencija i kažem donekle su na neki način izbačeni organizacijom grada koja je pogodna turistima. Organizacija grada najčešće nije pogodna za normalno življenje. Galama je veća, ljudi sa djecom tu se ne snalaze baš najbolje, a gužve su tolike da vrlo često taksiji stoje po cesti, četiri žmigavca i vozila stoje po cesti što stvara strašne gužve u prometu. Vozač sam i mogu potvrditi.“ (Predstavnik GČ Donji grad).

### **5.2.3. Odlučivanje u Gradu i participacija građana u odlučivanju**

Najzanimljivije pitanje predstavnicima Gradskih četvrti i Mjesnih odbora bilo je ono o potencijalnim mehanizmima uključivanja građana u odlučivanje o turističkim aktivnostima i općenito o njihovoj participaciji. Svi su se složili kako građani uvijek moraju biti uključeni. Građane je potrebno saslušati o njihovim problemima i potrebama. Konkretno što se tiče turizma, građani bi itekako svojim idejama mogli pomoći obogaćivanju turističkih sadržaja. Međutim, stanje je malo drugačije. Mehanizmi participacije postoje, ali se oni ne provode. Osmišljeni su Mjesni odbori kao mehanizmi uključivanja i sudjelovanja građana, međutim njihove su uloge savjetodavne i najčešće njihove odluke ne utječu na odluke Gradske skupštine. „Mogu se žaliti, davati prijedloge i primjedbe, ali koliko ja vidim i kao građanin i koliko poznajem zakone, ne mogu učiniti ništa.“ (Predstavnik GČ Donji grad).

Spomenuta su i dva zbora građana. Jednog je organizirao Mjesni odbor Kralj Zvonimir, a drugog Vijeće Gradske četvrti Donji grad u vezi uređenja Trga žrtava fašizma. Međutim ono što je na zboru odlučeno, a to je da se uređenje ne želi na način na koji se provelo, nije utjecalo na Upravu i napravljeno je onako kako je odlučeno u Gradskoj skupštini. Baš zato čini se kako građani postaju lijeni i pasivni sudjelovati jer osjećaju da ništa ne mogu promijeniti. Nažalost smjer kojim se ide, ne ide na ruku građanima i prema riječima sugovornika takav sustav treba mijenjati. Konkretno, što se tiče turizma, potreban je balans turističkog razvoja i potreba stanovnika. Potrebni su

stručni ljudi koji će napraviti analize o potrebama stanara. „...smjerom kojim idemo ne ide se na ruku stanovnika grada Zagreba, odnosno stanara Donjeg i Gornjeg grada, a ide se u svrhu razvoja turizma. Ja ne mislim da je to dobro, mislim da se stanovanje u Donjem gradu i turizam mogu pomiriti na drugačiji način. Ali to bi trebalo prepustiti stručnjacima da o tome vode riječ. Treba napraviti analizu trenutnog stanja, potreba stanara Donjeg i Gornjeg grada i onda napraviti projekt koji bi zadovoljio i njihove potrebe, dakle stanara da ne idu odavde, a koji bi onda zapravo zadovoljio potrebe turista da dođu baš ovdje. A to treba prepustiti stručnim ljudima koji se time bave, a ne da odlučuje gradonačelnik na blic koji u tome nije stručan kao ni ljudi iz njegovih gradskih ureda.“ (Predstavnik GČ Donji grad).

U nastavku ćemo prikazati najvažnije dimenzije koje su istaknuli predstavnici Gradskih četvrti i Mjesnih odbora. Blizina svih institucija i sadržaja prednost je života u centru Zagreba. Nedostaci su gužva, buka, prometni problemi i parkiranje te iseljavanje stanovništva. Turizam je pozitivan i dovodi do prepoznatljivosti i zarade, ali je previše centraliziran i opterećuje centar. Osim toga vezan je uz samo jedan događaj, a to je Advent. Također, dovodi do sve veće apartmanizacije u centru grada Zagreba. Ali isto tako, turistički sadržaji nisu osmišljeni samo za turiste već i domaće stanovništvo može uživati u njima. Prema njihovim riječima, također je potrebno izmijeniti način upravljanja u Zagrebu. Građani bi uvijek trebali biti u mogućnosti iznijeti svoje mišljenje i odlučivati o okolini u kojoj žive, a potrebne su i studije o potrebama stanara koje će provoditi stručnjaci.

### **5.3. Intervjui s predstavnicima civilnog društva i stranaka**

#### **5.3.1. Kvaliteta života u centru Zagreba**

Kao i stanovnici, svakodnevni korisnici te predstavnici Gradskih četvrti i Mjesnih odbora, i predstavnici civilnog društva blizinu svih sadržaja i institucija ističu kao pozitivnu dimenziju kvalitete života u centru grada Zagreba. Također ističu kako je u Zagreb najveći priljev kapitala i najveća je mogućnost zaposlenja u odnosu na ostatak Hrvatske. Istaknuta je i dobra prirodna osnova Zagreba, odnosno blizina prirode i sela (Predstavnik udruge Zelena akcija). Međutim, s druge strane, istaknuli su više negativnih dimenzija. Prvo, loša je regulacija prometa. Ne ide se kao u drugim

zemljama Europske unije na princip izvlačenja automobila iz centra grada, nego upravo suprotno. Osobni promet se regulacijom i gradnjom garaža dovlači u sam centar grada. Samim time i parkiranje je vrlo velik problem. Problem je i nedostatak novih pješačkih zona, a nedostaju i javni prostori za djecu. Nedostatak predstavlja i odvožnja i reciklaža otpada što se već dugo nastoji riješiti. Problem je i loš urbanizam od 2000-ih. „A što je loše, pa loše je ono, a s tim smo se i mi kao udruga i bavili, ovo nekakvo urbano planiranje, naročito od sredine 2000-ih na dalje. Rađeno je tako da se pogodovalo pojedinim investitorima i kapitalu.“ (Predstavnik udruge Zelena akcija). Spomenuli su i trend „besmislenih uređenja“ (Predstavnik udruge Zelena akcija). Pojedini dijelovi grada se uljepšavaju i površno obnavljaju da bi bili lijepi, ali ne više i funkcionalni. Nema potrebne revizalizacije i planskog uređivanja. „Loša je i tendencija koja se sad događa – „besmislena uređenja“. Besmislena, nazovi uređenja kao što je recimo pokušaj na Savici, kao što je s Meštrovićevim paviljonom, kao što je s fontanama.“ (Predstavnik udruge Zelena akcija).

### **5.3.2. Turizam u Zagrebu**

Što se tiče stava o turizmu u Zagrebu, isto su se složili kako je sam po sebi pozitivna stvar. Turizam omogućuje da se susreću različite kulture, a i veliki su financijski doprinosi od turizma. Međutim, pitanje je kamo odlaze ti novci: „...taj višak koji se dobiva kroz Advent i koliko grad ulaže u to, a koliko se zapravo dobije. To je manje poznato.“ (Predstavnik udruge Pravo na grad).

Većina predstavnika civilnog društva složila se kako se turizam odvija na jako malom prostoru: „Kod nas se pokušava taj turistički dio jako koncentrirati na centar.“ (Predstavnik udruge Zagreb je naš); „Zagrebački turizam se uglavnom razvio u centru grada.“ (Predstavnik udruge Pravo na grad). Također, turizam je vezan uz velike događaje, a čiji su razmjeri često neukusni: „Jedna je stvar što je težište turističke ponude grada vezano uz nekakve dogodovštine – tipa Advent. Što je ponovno robovanje klerikalizmu, retrogradnosti i ruralnosti.“ (Predstavnik udruge Zagreb je naš). Zagreb ima potencijal za razvoj različitih oblika turizma i manifestacije bi se mogle raspršiti diljem grada. Slažu se kako je Advent najzapaženiji, a za razvoj ostalih ponuda potrebna je strategija.

### 5.3.3. Utjecaj turizma na svakodnevni život građana

Zbog sve većeg priljeva turista javljaju se problemi u prometu. „Promet je nažalost prilagođen nekim drugim svrhama, a ne samim stanovnicima. Kroz sam centar prolazi tranzitni promet (sjever-jug, istok-zapad) što je isto problematično. Velika većina Zagrepčana mora proći prometom kroz centar. Dovlači se sve više taj turistički dio. Za vrijeme Adventa problem autobusa je bio problematičan jer je dodatno oduzimao parkirna mjesta.“ (Predstavnik udruge Zagreb je naš). Sve su veće gužve, a u gradu je to posebno izraženo u vrijeme Adventa. U samom centru grada sve je više hotela, a iz riječi predstavnika Prava na grad vidljivo je kako se turistički sadržaji sve više ohrabruju i potiču: „Grad ne samo da se prilagođava izgledom, on se u svojim planerskim dokumentima isto prilagođava na način da je već u posljednjih deset godina promijenjen taj potez grada oko Meštrovićevog paviljona, da se u Generalnom urbanističkom planu smanjivao postotak prostora koji je namijenjen za kulturu i društvene sadržaje, a povećavao se onaj koji je namijenjen za turističke sadržaje. Na tom potezu već sada nastaju tri nova hotela i zapravo se drastično mijenja struktura stanovništva na taj način.“ Čini se da se grad sve manje uređuje za svoje stanovnike. Grad se uljepšava da bude lijep za sliku, a ne funkcionalan za život svojih stanovnika. Postoje brojni primjeri: Britanski trg, Kvaternikov trg, Savica, Pješački centar izvrsnosti i Branimirova tržnica koji bi se trebali realizirati u budućnosti. Najnoviji primjer je uređenje prostora oko Meštrovićevog paviljona koji nije uređen onako kako bi to građani i korisnici tog prostora željeli: „...od prostora koji je bio pun raslinja napravljena je obična livada. Čak ni klupe nisu vraćene na taj prostor. Znači očito je da tamo ljudi više ne mogu dolaziti, imate znakove zabrane za pse, ne smiju dolaziti skejteri, možete samo doći i gledati. Također, povećana je buka, prašina, temperatura ljeti kad nemate tog raslinja što onima koji tamo žive predstavlja problem. (...) Znači prostor je uređen tako da bi ljudi kroz prozor vidjeli nekakvu reprezentativnu građevinu, ali koju ne možete, osim fotografiranja, koristiti za neke druge potrebu. I to nije jedini primjer. Centar grada postaje prostor za nekakvu festivizaciju.“ (Predstavnik udruge Zagreb je naš).

Velik problem postaje i sve manje dugoročnog najma stanova. Sve više stanova orijentira se na turiste tako da studenti ili mlade obitelji koje bi doselile nemaju gdje, a i cijene najmova postaju vrtoglavo visoke. Očigledno život u centru postaje sve skuplji te



se potencijalno može govoriti o „čišćenju“ od određenih skupina, posebice u centralnom dijelu grada (Predstavnik udruge Pravo na grad). Kao posljedica navedenog je iseljavanje ljudi i sve manje stanovnika u centru Zagreba.

#### **5.3.4. Participacija građana u odlučivanju**

Što se tiče participacije građana i odlučivanja o turizmu, predstavnici civilnog društva slažu se kako je izrazito loša komunikacija vlasti s građanima. Građani bi uvijek trebali odlučivati o životnom prostoru i o svemu bi ih se trebalo pitati, međutim tomu nije tako. U prilog ne idu ni kasno najavljeni uvidi i rasprave ili uvidi kada je projekt već napravljen. Loše je sređena i službena stranica grada Zagreba gdje je teško ili nemoguće doći do određenih informacija. (Predstavnik udruge Zagreb je naš).

Mehanizmi participacije postoje, ali se oni ne priznaju. Odluke mjesne samouprave, odnosno Mjesnih odbora i Vijeća Gradskih četvrti nisu obvezujuće za Gradsku skupštinu. Kao što i kaže predstavnik političke platforme Zagreb je naš, Vijeće gradske četvrti može donijeti neku odluku, međutim Skupština se toga uopće ne mora držati. Nije rijetka situacija da nema javnih natječaja gdje bi oni trebali biti. Navedeno je potrebno izmijeniti i aktivirati mehanizme participacije. Time bi se zasigurno povećala kvaliteta života građana što bi trebao biti primarni cilj.

U nastavku ćemo sumirati stavove predstavnika civilnog društva. Oni ističu da je blizina sadržaja i institucija pozitivna dimenzija života u centru Zagreba. Negativne dimenzije su loša regulacija prometa i nedostatak pješačkih zona. Turizam donosi zaradu, međutim, on se u Zagrebu odvija na jako maloj površini i vezan je uz velike (neukusne) događaje. Sve više se ohrabruju turistički sadržaji i gradi se sve više hotela, apartmana i drugih smještajnih objekata. Urbanizam je loš i dijelovi grada se uređuju da budu lijepi i reprezentativni, a ne funkcionalni. Građani su najčešće isključeni iz odlučivanja o svojoj okolini što bi zasigurno u budućnosti trebalo promijeniti.

## **5.4. Intervjui sa stručnjacima**

### **5.4.1. Kvaliteta života u centru Zagreba**

Kao pozitivne aspekte kvalitete života stručnjaci govore kako je sam centar grada najuređeniji te kako su povijesnost, kulturna baština i centralnost pozitivne odrednice kvalitete života. Od negativnih aspekata ističu loše riješen promet. Potrebno je centar rasteretiti od prometa, a ne upravo suprotno. Jelena Zlatar Gamberožić ističe kako je javne površine potrebno rasteretiti prometom u mirovanju. Potrebno je općenito smanjiti prometno opterećenje koje se uspostavlja kroz podzemne garaže koje su postale jako prisutne u centru. Urbanist Tihomir Jukić naglašava kako se garaže ne smiju smještati na najatraktivnijim lokacijama kao što su kazališta ili neki od trgova. Općenito se krivo usmjerava promet. Parkiranje je vrlo velik problem i kao što kaže profesor Jukić, stanovnici ne smiju biti kažnjeni zato što žive u centru, oni moraju imati dostupnost. Krivo se iscrtavaju biciklističke staze što je često i opasno, a pješaci nisu u prvom planu, iako su, kao što kaže Saša Poljanec – Borić, pješaci cilj svih urbanih razvojnih politika država članica Europske unije.

Demografski problemi također su jedna od negativnih dimenzija kvalitete života u centru grada. Svjedočimo sve većem iseljavanju stanovnika iz centra Zagreba. „Tendencija iseljavanja je iz centara svih gradova u Hrvatskoj. To nije ništa novo. Ti su stanovi skupi za održavanje, ako nije renoviran morate uložiti velik novac. S druge strane, Vi možete prodati taj stan i za te novce kupiti dva stana ili veći stan negdje drugdje. To je takva tendencija. A drugo, život u centru znači buku, nemir i kaos. Nije to samo tendencija u Zagrebu, tako je i u Splitu, Dubrovniku.“ (Klempić Bogadi). Između popisa stanovništva 2001. i 2011. ove dvije gradske četvrti su izgubile između 15-20% stanovništva (Klempić Bogadi). Očito je da se gubi stambena funkcija u centru grada. S druge strane, imamo starije stanovništvo koje zahtijeva neke nove potrebe, a one često u starim zgradama s lošim instalacijama nisu zadovoljene. Nestaje mlada populacija, populacija koja je nekad, kao što kaže urbanist Tihomir Jukić tom prostoru davala život. Profesor Jukić ističe kako se razlog za sve manje života u centru može naći u tome da ima sve manje ili gotovo da nema stanova za iznajmljivanje na dugo razdoblje, studentima ili mladim obiteljima koje se odluče živjeti u gradu, nego se sve pretvara u privremene i dnevne najmove prilagođene turizmu.

Od negativnih aspekata stručnjaci su spomenuli i buku, ali istaknuli su i zapuštenost i periferni duh u samom centru grada. Nema revitalizacije i vrlo su veliki infrastrukturni problemi. Nedostatak revitalizacije problem je koji je najviše diskutiran od strane stručnjaka. Imamo oronule zgrade u samom centru. Dovodimo turiste, a zapravo imamo izrazito zapuštenu gradsku jezgru. Urbanizam danas nažalost najčešće nije u službi građana. Najčešće danas govorimo o dekorativnom uljepšavanju, odnosno takozvanom „točkastom“ planiranju. „Ono što se događa je nekakvo nasumično ili takozvano „točkasto“ planiranje što zapravo uopće nije planiranje nego je izgradnja koju diktira investitor sa političkim akterima.“ (Zlatar Gamberožić). Kao što ističe Tihomir Jukić: „danas imamo privremeno uređenje prostora jer nema sustavnog. Da je sustavno onda bi se sigurno dogodilo da taj najvredniji dio grada, povijesni Donji i Gornji grad, da se pristupi sustavnom uređenju, a to znači da se riješimo velikog broja automobila po ulicama, da uredimo fasade, da želimo ono što je karakteristično za središte grada, a to su određeni tipovi usluga i trgovina. Nažalost, danas su to samo banke, cipele i nekakvi modni lanci. Potrebno je privući mlade. Zagreb je nekad (1970-ih i 1980-ih) bio grad mode i obrta. Tada smo znali što je Zagreb. Mi danas nažalost ne znamo što je Zagreb. Zagreb je sve pomalo, a u biti ništa prepoznatljivo. Nije jasan cilj, nije jasna strategija. Pa je tako i uređenje – od slučaja do slučaja, od kuće do kuće. Ne uređuju se dvorišta, ne uređuju se blokovi. Ako pak da, to je kao Cvjetni trg, na potpuno neprimjeren način. Opet bez struke, bez javnosti, jedna sprega politike i investitora.“ Ne čuva se ono što imamo, miču se zelene površine i javni prostor. Uređena mjesta postaju hladna i nefunkcionalna za stanovnike koji su inače tamo odlazili. Najrecentniji primjer je i uređenje na Trgu žrtava fašizma.

Potreban je sustavan plan revitalizacije i dubinskog uređenja stare gradske jezgre. „Ako želimo revitalizirati te četvrti moramo učiniti nešto da na prvom mjestu budu stanovnici. Mlade obitelji s djecom, a to znači da moramo imati vrtiće, škole, parkove, igrališta. Četvrt mora ostati diverzificirana, odnosno da nemamo neku dominantnu djelatnost.“ (Jukić).

### **5.4.2. Utjecaj turizma na kvalitetu života**

Stručnjaci naglašavaju kako je turizam važan za ekonomski razvoj, još konkretnije, ključna gospodarska grana u Hrvatskoj pa tako i vrlo važna u Zagrebu. Turizam također potiče proizvodnju i prodaju domaćih autohtonih proizvoda. Isto tako, turizam bi mogao oživjeti obrtnike. Kao što kaže Daniela Angelina Jelinčić, građani mogu imati veliku korist od turizma kroz prodaju određenih proizvoda i usluga. Također, istaknuto je kako turistički sadržaji povećavaju kvalitetu života. „Ako ćemo gledati na čimbenike koji pozitivno ili negativno utječu na kvalitetu života sa stajališta turističke struke, onda bi se trebali pozabaviti s komponentama turističke ponude koje su razvijene ili se razvijaju ne samo s ciljem razvoja turizma već i zbog stanovnika same turističke destinacije.“ (Matečić).

S druge strane, kao negativne posljedice razvoja turizma stručnjaci su naveli preveliku centraliziranost turizma u Zagrebu, a time i veliku gustoću turista na jednom mjestu. „Raspoređenost turističkih događanja je u Zagrebu vrlo jasna, ona se odvija na možda 2% teritorija grada Zagreba. Dakle to je opet turistički paradoks, nije da je neviđen i prije, da se samo jedan dio grada, u ovom slučaju njegovo središte, prepoznaje kao turistički vrijedno.“ (Vukić). Javlja se i problem parkiranja koji je posebno velik u vrijeme Adventa. Čini se kako se grad sve više prilagođava turizmu i turističkom razvoju. Sve je veći broj hotela i obrta koji su usmjereni proizvodnji turističkih proizvoda. „Danas se stihija događa sa gradnjom prevelikog broja novih hotela, hotela koji ni na koji način nisu planirani u nekakvom sustavu.“ (Jukić). Još jedna od posljedica je i pretjerana i stihijska apartmanizacija centra grada. Stanovnici koji imaju nekretninu u centru često se odlučuju za iznajmljivanje iste, a oni sami sele u neke rubne dijelove. Velikim dijelom centar Zagreba postaje spavaonica za turiste. Potrebne su mjere oporezivanja jer time se gotovo u potpunosti gubi dugoročni smještaj u centru i gube se stanovnici, ali kao što Daniela Angelina Jelinčić kaže, radi se o lakoj zaradi i socijalnoj mjeri budući da velik broj ljudi od iznajmljivanja živi.

### **5.4.3. Balans turističkog razvoja i svakodnevnog života**

Kao što ističe profesorica Matečić, potrebne su precizne strategije i konzistentnost u razvoju turizma. Ne smije se razmišljati isključivo o prihodima,

odnosno rastu već i o razvoju. Samo tako će se omogućiti balans turističkog razvoja i svakodnevnog života. Potrebno je razmišljati u terminima održivog turizma. Kao što kaže Jelena Zlatar Gamberožić, potrebna je ravnoteža između toga da se ne nakrcava turistima, a da se ponudi autentična ponuda. Potrebno je razmišljati o očuvanju resursa, kulturi i vrijednostima stanovnika u nekoj turističkoj destinaciji. Baš zato u gradu Zagrebu je potrebno rasteretiti centar. Kao što i kažu stručnjaci, grad Zagreb ima veliki potencijal i ne bi bio veliki problem disperzirati događanja. Postoji potencijal za kulturni turizam, potencijal za razvoj sportskog i rekreacijskog turizma (Sava, Jarun, Bundek, Sljeme, Medvednica), gastronomski turizam i povezivanje s okolicom (prstenom Zagrebačke županije). Moguće je razvijati i kongresni turizam, samo je potrebno izgraditi kapacitete.

Stručnjaci su se složili kako centar grada Zagreba treba biti i mjesto festivala i mjesto manifestacija, ali ne smije biti samo to. Ono mora biti i mjesto života. „Ako centar grada i dalje nastavi biti i razvijati se kao mjesto spektakla, on će vjerojatno propasti. Više neće imati tko živjeti u njemu.“ (Vukić). Bez stanovnika gubi se osjećaj mjesta i grad postaje kulisa za događanja. Baš zato je i važna participacija građana kako se važne odluke ne bi donosile isključivo po volji investitora. „Strateško upravljanje uvijek podrazumijeva participativni pristup.“ (Jelinčić).

U nastavku ćemo prikazati najvažnije dimenzije i teme koje su istaknuli izabrani stručnjaci. Kulturna baština i povijesnost su pozitivne odrednice centra grada Zagreba. S druge strane, prisutni su prometni problemi, demografski problemi i iseljavanje. Kao probleme ističu i buku i zapuštenost te potrebu za sustavnom revitalizacijom, a ne „točkastim“ planiranjem ili dekorativnim uljepšavanjem. Turizam je važan za ekonomski razvoj, ali ga je u Zagrebu potrebno razvijati drugačije. Turistička događanja su previše centralizirana i previše je turista na jednom mjestu. Potrebna je precizna strategija razvoja turizma koja će osim o rastu promišljati i o razvoju i održivosti. Nužan je i participativni pristup. Centar grada treba biti mjesto festivala i događanja, ali treba biti i mjesto života.

## **6. Interpretacija rezultata istraživanja**

### **6.1. Kvaliteta života u centru Zagreba**

Prema riječima svih ispitanih aktera život u centru Zagreba donosi određene prednosti, ali i nosi neke nedostatke. Prednost navedena od svih sugovornika, a posebice dugogodišnjih stanovnika i svakodnevnih korisnika je praktičnost. Svi važni i potrebni sadržaji su u blizini. Blizu su sve kulturne, financijske, obrazovne i druge ustanove, a vrlo blizu je i javni promet te je odlična prometna povezanost s ostatkom grada. Međutim, s druge strane imamo i brojne nedostatke. Navode se problemi buke, gužve, problemi s prometnom regulacijom i parkiranjem, brojni demografski problemi, apartmanizacija i zapuštenost i oronulost zgrada u centru grada. Centar grada je mjesto okupljanja i zadržavanja, međutim prometnom regulacijom gdje gotovo sav promet prolazi kroz centar i centralizacijom institucija i događanja velik broj ljudi svakodnevno prolazi centrom grada što je zasigurno opterećenje za građane koji tamo žive. Rješenje navedenog problema bilo bi policentrično funkcioniranje grada. Potrebna su bolja prometna rješenja i obilaznice, a poslovne zgrade i institucije bi se mogle preseliti i u druge dijelove grada. Turistička događanja i festivali također bi se mogli disperzirati i po drugim lokacijama u gradu koje bi zasigurno s vremenom postale atraktivne i posjećene. Nadalje, parkiranje postaje sve veći problem u centru. Sama prometna infrastruktura u Zagrebu nije prilagođena tako velikom broju automobila, a dosadašnjim prometnim rješenjima samo se dodatni osobni promet dovlači u centar. Grade se podzemne garaže koje se često, prema riječima nekoliko sugovornika koji žive u centru, zbog skupih cijena parkinga uopće ne koriste. S druge strane, parkirna mjesta nestaju jer su rezervirana za poslovne subjekte ili za terase kafića. Potrebno je građanima pružiti alternativu. Potrebne su precizne prometne studije koje će riješiti problem gužvi, parkiranja i omogućiti protočnost javnog prometa. Sigurno je da u centar grada Zagreba ne treba dovlačiti više osobnog prometa nego upravo suprotno, potrebno ga je rasteretiti.

Demografski problemi također su prisutni u centru grada. Sve je više starijih stanovnika, a njima je potrebna i dodatna infrastruktura poput liftova u zgradama budući da se teže kreću. Navedene infrastrukture nema, kao što nema ni plana za obnovu centra grada. Prema riječima stručnjaka, u centru Zagreba osjeća se periferijski duh i zapuštenost. Dovlače se turisti, a s druge strane zgrade su oronule i s lošim

instalacijama. Starijem stanovništvu koje je većinom lošije financijske situacije takve je stanove vrlo teško održavati. Obnavljati ih je također potrebno prema konzervatorskim smjernicama što zahtijeva izdašnija financijska sredstva, a stanovnici nemaju nikakve potpore. Dodatni problem je stihijska apartmanizacija u centru grada. Grad sve više postaje spavaonica za turiste. Nestaje dugoročni najam i sve je više dnevnog najma. Gradi se sve više hotela, apartmana i hostela. Posljedica toga je sve skuplji najam. S jedne strane, oni koji imaju nekretninu u centru iseljavaju se negdje drugdje i iznajmljuju tu nekretninu, dok s druge strane, mladi koji bi potencijalno i doselili u centar to ne mogu jer si ne mogu priuštiti tako visoke cijene najмова. Posljedica toga je sve manje stanovnika u centru grada. Nestaje mlada populacija, populacija koja je nekad, kao što kaže urbanist Tihomir Jukić, tom prostoru davala život. Prema riječima stručnjaka, grad bez svojih stanovnika umire i propada. Stanovnici brinu o gradu, baštini i kulturnom nasljeđu, a ako centar postane samo kulisa za događanja, on će s vremenom propasti i neće ni biti zanimljiv u turističkom ili bilo kojem drugom smislu. Nadalje, u centru Zagreba nedostaje kvalitetnog urbanizma. I sami stanovnici, ali i stručnjaci te predstavnici civilnog društva složili su se kako u Zagrebu ne postoji sustavan plan revitalizacije, već se radi o takozvanom „točkastom“ planiranju, odnosno dekorativnom uljepšavanju. Kao što kaže predstavnik Zelene akcije, radi se o „besmislenim uređenjima“, uređuje se da nešto bude lijepo, ali ne više i funkcionalno. Primjeri su uređenje Britanskog trga, Kvaternikovog trga ili Trga žrtava fašizma.

Usporedbom ovog s prijašnjim istraživanjima kvalitete života u Zagrebu može se utvrditi kontinuitet problema. U istraživanju iz 1979. Preloga i suradnika<sup>6</sup> također se navode prometni problemi, preveliki broj automobila, gužva, buka, stari i dotrajali objekti u kojima ljudi žive te sve više komercijalnog sadržaja. U istraživanju Ognjena Čaldarovića i Vladimira Laya iz 1979.<sup>7</sup> ističu se stambeni i prometni problemi. Istraživanje Slavka Dakića, Ivana Rogića, Zorislava Perkovića i Andreje Stojković iz

---

<sup>6</sup> Prelog, M. i sur. (1979). *Sociološko demografska studija Gornjeg grada i Kaptola*. Zagreb: Centar za povijesne znanosti.

<sup>7</sup> Čaldarović, O., Lay, V. (1979). *Karakteristični elementi fizionomije Zagreba i problemi gradskog značaja*. Zagreb: Institut za društvena istraživanja.

1989.<sup>8</sup> također upućuje na probleme s prometom i parkiranjem, nedostatak stanova i lošu infrastrukturu i neodržavanje, potrebu za uređenjem pješačkih zona, kao i povećanjem sadržaja za mlade i djecu. Nalazi također upućuju na sve veću komercijalizaciju i sve više turističkih sadržaja, a zanemarivanje potreba lokalnog stanovništva. Istraživanje Ivana Rogića iz 1992<sup>9</sup>. upućuje na iseljavanje iz centra te zapuštenost stare gradske jezgre. Očito je da se unazad četrdesetak godina u Zagrebu pojavljuju isti problemi koji ugrožavaju kvalitetu života, a unatoč brojnim studijama navedeni problemi se ne rješavaju.

## 6.2. Potreba za dubinskom revitalizacijom

Iz rezultata istraživanja vidljivo je kako je u centru grada potrebna urbana obnova i revitalizacija. Kao što je navedeno u teorijskom dijelu, urbanu obnovu i revitalizaciju potrebno je provoditi na fizičkoj, ali i na socijalnoj razini. Revitalizacija mora voditi povećanju kvalitete života domaćih stanovnika. Osim rješavanja svih infrastrukturnih problema (promet, obnova fasada i prozora), potrebni su i novi te raznoliki sadržaji u centru grada. Potrebni su sadržaji za svakodnevni život, sadržaji za mlade obitelji i djecu, trgovine, obrti, vrtići, parkovi, sastajališta za mlade i starije. Potrebni su stanovi s adekvatnom i kvalitetnom infrastrukturom i to po pristupačnoj cijeni najma. Centar Zagreba ne smije se puniti isključivo turističkim sadržajima već mora privući svakodnevni život. Turistički sadržaji obogaćuju ponudu i domaćem stanovništvu, međutim, isključivo hoteli i kafići ne podižu kvalitetu života građana. Turistička djelatnost nikada ne bi smjela opterećivati stanovništvo u vidu gužve, buke ili bilo kojeg drugog aspekta. Potrebne su interdisciplinarne studije (arhitekti, urbanisti, inženjeri prometa, sociolozi, etnolozi, povjesničari umjetnosti), kako bi se ti stavovi pomirili i kako bi se pronašlo najbolje rješenje za sve, a u prvom redu za građane koji ovdje žive. Potrebno je uključivanje građana i istraživanje njihovih potreba i problema.

---

<sup>8</sup> Dakić, S., Perković, Z., Rogić, I., Stojković, A. (1989). *Urbana drama Donjeg grada Zagreba*. Zagreb: Edicija centra za idejno – teorijski rad CK SKH.

<sup>9</sup> Rogić, I. (1992). *Periferijski puls u srcu od grada – zamke revitalizacije*. Zagreb: Sociološko društvo Hrvatske.



Centar prometno i u svakom drugom smislu treba biti dostupan ljudima koji ovdje žive, a ne da su kažnjeni što žive u centru. „Potrebno je centar učiniti ugodnim za život. Život je ugodan ako imaš zaposlenje, kvalitetno stanovanje s dobrom infrastrukturom prilagođenom potrebama stanovnika. I potrebno je jednostavno sustavno krenuti blok po blok. Na taj način bi mogli dobiti prostor u koji bi rado došli turisti, ali gdje bi se vidjeli i ljudi koji tamo žive, a ne da na kraju turisti ostanu sami u središtu grada s kojeg padaju fasade, u kojem nemaju adekvatne sadržaje, koji je zakrčen prometom i koji ima sve fasade išarane. Potreban je uljuđen grad, grad u kojem je ugodan život!“ (Jukić).

### **6.3. Turizam u Zagrebu i utjecaj na kvalitetu života**

Sudionici istraživanja slažu se kako je turizam sam po sebi pozitivna stvar. Turizam pridonosi prepoznatljivosti Zagreba, ali i donosi zaradu i puni proračun. Pojedinci koji izrađuju suvenire, bave se ugostiteljstvom ili iznajmljuju smještaj imaju korist od turizma i sve većeg broja dolazaka turista. Kroz turističku djelatnost promovira se hrvatska kultura, upoznaje i vrednuje naša tradicija i prepoznaju i prodaju naši autohtoni proizvodi. Turizam bi također mogao oživjeti obrtnike koji bi svoje proizvode mogli plasirati turistima. Međutim, s druge strane vidljivi su brojni problemi i posljedice razvoja turizma u centru Zagreba. Čini se kako ne postoje jasni ciljevi razvoja. Analizom strategija razvoja turizma vidljivo je kako nije velika pažnja posvećena gradu Zagrebu. Strategija na državnoj razini<sup>10</sup> ističe važnost inovacija i promocije diferenciranih turističkih proizvoda. Razvojna strategija grada Zagreba do 2020.<sup>11</sup> vrlo kratko dotiče se turizma. Spominje se potreba za zaštitom baštine i formiranjem šireg spektra simbola grada Zagreba, kao i težnja ka jedinstvenom pristupu identitetu grada. U strategiji se vidi da je centraliziranost događanja i turizma u Zagrebu prepoznata, međutim, za rješavanje tog problema potrebne su konkretne mjere i upravljanje razvojem, a do sada toga nije bilo. Do sada, čini se, imali smo stihijski

---

<sup>10</sup> *Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine.* (2013). Zagreb: Vlada Republike Hrvatske, Ministarstvo turizma.

<sup>11</sup> *Razvojna strategija Grada Zagreba za razdoblje do 2020. godine* (2017). Zagreb: Gradski ured za strategijsko planiranje i razvoj Grada.

razvoj, a u prilog tome idu i problemi s kojima se susreću građani, a posljedica su sve većeg broja turističkih sadržaja i sve većeg broja dolazaka turista. Prometna infrastruktura nije prilagođena velikom broju turista. Ionako zagušene ulice s prevelikim brojem osobnih automobila dodatno su opterećene turističkim autobusima i gužvama, posebno ljeti i za vrijeme Adventa. Ponovno se javlja problem sa smanjenom prohodnošću i problemi s parkiranjem. Stihija se događa i s iznajmljivanjem. Većina najma okrenula se turistima, a ne postoje precizna pravila i praćenje iznajmljivanja i oporezivanja. Cijene najмова sve više rastu te domaće stanovništvo koje bi doselilo to često ne može zbog previsokih cijena najma. Sve većom količinom turističkih sadržaja gubi se život iz centra<sup>12</sup> i navedeni proces je potrebno zaustaviti. Na primjeru nekih stranih gradova poput Amsterdama, Barcelone ili Pariza, apartmanizaciju u centru Zagreba je potrebno ograničiti. Potrebna su pravila i precizne procedure odobravanja takvih najмова.

Zbog centraliziranosti događanja javljaju se problemi s gužvom i bukom. Posebno za vrijeme Adventa, ali i tijekom cijele godine centar grada vrvi posjetiteljima. Potrebne su mjere rasterećenja centra i disperzija događanja u neke druge dijelove grada koji bi zasigurno bili atraktivni turistima kada bi se dobro osmislili sadržaji. Zagreb ima mogućnost za razvoj brojnih vrsta turizma i navedeno bi u strategijama i razvojnim ciljevima trebalo promovirati.

„Jako malo gradova ima toliku razinu da ima istovremeno klasičnu kulturnu i povijesnu baštinu, da ima sport poput Jaruna i Bundeka gdje se možeš otić okupat, trčat ili biciklirat i da imaš istovremeno i Sljeme gdje možeš otić na planinarenje ili skijanje. I onda opet imaš parkove poput Maksimira gdje možeš otići veslati, isto kao na Bundeku ili Jarunu. Tako da mislim da trebaju sagledat malo grad više kroz to što sve grad nudi. Jako puno kvartova i dijelova grada nudi nešto, koje sada nitko ni ne gleda, kao da ne postoji na turističkoj mapi. Jako puno, grad nudi svašta nešto. Oni se drže one klasične priče, kulturne i povijesne baštine i onog blještavila, ali nije blještavilo jedino što se prodaje.“ (Stanovnica, Zvonimirova 3, studentica, 24).

---

<sup>12</sup> Prema popisima stanovništva Gradska četvrt Donji grad između 2001. i 2011. godine izgubila je 8, 084 stanovnika, a Gradska četvrt Gornji grad – Medveščak 5, 422 stanovnika.

Analizom događanja i festivala u Zagrebu vidljivo je kako se većina toga odvija na potezu od Trga kralja Tomislava, Zrinjevca, Trga bana Josipa Jelačića i Gornjeg grada. Izuzetak je InMusic na Jarunu, Snježna kraljica na Sljemenu ili nekolicina događanja na Bundeku, Medvedgradu ili Maksimiru. I sam Advent u Zagrebu kao najpoznatija manifestacija odvija se gotovo u potpunosti u središnjem dijelu grada. Istraživanje Feđe Vukića i Ivane Podnar *Identitetska mapa suvremenog grada* iz 2010. govori kako se u identitetskom formiranju grada koriste identitetski potencijali samo ograničenog središnjeg dijela grada. Isto tako, čini se kako se turizam u Zagrebu bazira samo na jednom događaju, a to je Advent. Već spomenutim razvojem raznih oblika turizma navedena situacija bi se lako mogla izmijeniti. Raznolikošću ponude privukao bi se i različit profil gostiju te bi to zasigurno donijelo dodatnu prepoznatljivost i zaradu.

Isto tako, osim spomenutog sve većeg broja apartmana, gradi se sve veći broj hotela i hostela. Iz Generalnog urbanističkog plana vidi se kako se smanjuje postotak prostora za društvenu i svakodnevnu namjenu i povećava postotak prostora za turističku namjenu. Prema riječima urbanista Tihomira Jukića i sama gradnja hotela odvija se stihijski, odnosno ne postoje precizne studije i planovi za tu gradnju. Smanjenjem društvenih funkcija i povećanjem broja turista očigledno je da će centar grada gubiti još više stanovnika. Uređenje i planiranje grada ide u smjeru da grad i kvartovi postanu reprezentativni i lijepi, a gube funkciju koju su imali za građane. Recentna uljepšavanja idu u prilog tome (Kvaternikog trg, Britanski trg, Trg žrtava fašizma, Pješački centar izvrsnosti). Građani najčešće nisu bili uključeni u rasprave, a ako i jesu, njihove ideje i prijedlozi nisu uvaženi. Navedeno treba promijeniti, grad postoji za građane i oni bi trebali biti u mogućnosti odlučivati o svojoj životnoj okolini. Bez stanovnika gubi se osjećaj mjesta, a s vremenom će takve kulise bez stanovnika i njihovog svakodnevnog života, kulture i vrijednosti postati neatraktivne i nezanimljive turistima.

#### **6.4. Simbolička slika grada Zagreba**

Ovo istraživanje pokazalo je kako stanovnici kao reprezentativne dijelove grada vide staru jezgru grada – Gornji i Donji grad, Trg bana Josipa Jelačića, Zrinjevac, Tomislavac, Strossmayerovo šetalište, Dolac, Markovu crkvu, Hrvatsko narodno kazalište i Katedralu. Međutim, zanimljivo je kako je većina njih naglasila kako cijeli

Zagreb ima posebitosti i da bi ga trebalo prikazati šire. Pa su tako istaknuli i Novi Zagreb, Maksimir, Sljeme, Medvednicu, Savu, Jarun, Bundek, Muzičku akademiju, Muzej suvremene umjetnosti, Nacionalnu i sveučilišnu knjižnicu i Arenu na Laništu. Zanimljivo je istaknuti kako je nekolicina sugovornika navela kako fontane nisu reprezentativne za grad Zagreb. Turistička zajednica grada Zagreba također ističe staru povijesnu jezgru grada i uglavnom prikazuje tipične simbole i zgrade u središtu grada. Izuzetak je Novi Zagreb, parkovi po Zagrebu i različite nove ture koje povezuju grad s njegovom okolicom. Iako i stanovnici ističu tipične simbole, vidi se kako bi oni Zagreb prikazali šire. Prikazali bi i novu gradnju, prirodne posebitosti i mogućnost za rekreaciju. Ponovno ističemo kako grad ima potencijal za različite oblike turizma i kako bi upravo građani mogli kreirati sadržaje jer znaju skrivene kutke koje možda Turistička zajednica nije uvrstila u svoju promociju i u turistička razgledavanja. Čini se kako su stanovnici danas otvoreniji za novu gradnju i brže se privikavaju na promjene. U prilog tome idu prijašnja istraživanja Ognjena Čaldarovića i Vladimira Laya 1979.<sup>13</sup> i Slavka Dakića, Ivana Rogića, Zorislava Perkovića i Andreje Stojković iz 1989.<sup>14</sup> gdje su sudionici istraživanja kao reprezentativne simbole grada naveli uglavnom one u centru. Navodili su Gornji grad, Zgradu Hrvatskog narodnog kazališta, Zagrebačku katedralu, nekadašnji Trg republike (danas Trg bana Josipa Jelačića), Kaptol, Zrinjevac i Tomislavac. U Istraživanju Feđe Vukića i Ivane Podnar iz 2010. Stari grad i Katedrala opet su navedeni kao glavni simboli. Očito da je u javnosti prisutna ideja o starome kao nečemu što je dobro i vrijedno. Međutim, kao što je već navedeno, situacija se mijenja. Ubrzana transformacija grada i urbanizacija navela je stanovnike na brže privikavanje na nove elemente u prostoru i njihovo prihvaćanje kao simbole, iako se i dalje vrlo vrednuje stara kulturna i povijesna baština koja je očigledno vrlo važna u očuvanju našeg identiteta kao naroda.

---

<sup>13</sup> Čaldarović, O., Lay, V. (1979). *Karakteristični elementi fizionomije Zagreba i problemi gradskog značaja*. Zagreb: Institut za društvena istraživanja.

<sup>14</sup> Dakić, S., Rogić, I., Perković, Z., Stojković, A. (1989). *Urbana drama Donjeg grada Zagreba*. Zagreb: Edicija centra za idejno – teorijski rad CK SKH

## 6.5. Održivi turizam i participativno upravljanje

Što se tiče sudjelovanja građana u donošenju odluka, građani najčešće ni ne znaju kome bi se obratili, a i imaju vrlo malo povjerenja u gradsku vlast. Njihov stav je da žalbama ne mogu i najčešće neće ništa postići. Prema njihovim riječima žalbe građana imaju jako malo utjecaja. Međutim, sugovornici su svjesni da je potrebna njihova participacija i da bi oni mogli dati konkretne prijedloge uređenja ili funkcioniranja nekog aspekta u gradu Zagrebu. Sudjelovali bi kada bi se promijenio način upravljanja. Kada bi se rasprave i uvidi odvijali prije samog formiranja nekog projekta i kada bi imale utjecaja. Turizam je isto tako područje na kojem bi građani mogli dati puno. Oni znaju skrivene i zanimljive kutke po Zagrebu. Definitivno bi mogli biti su-kreatori turističkih sadržaja. „Ljudi koji ovdje žive puno više su svjesni što određeni dijelovi grada u kojima oni žive zapravo nude i u čemu oni uživaju.“ (Stanovnica, Zvonimirova 3, studentica, 24).

Sljedeće pitanje koje se otvara je za koga postoji neki prostor - postoji li prostor za domaće stanovništvo ili za turiste? Odgovor je poprilično jednostavan. Postoji i za lokalno stanovništvo, ali i za turiste. Međutim potreban je balans. Potreban je takozvani održivi turizam - ponuditi autohtone proizvode, prirodne ljepote i kulturnu baštinu, ali bez ugrožavanja resursa i kvalitete života domaćeg stanovništva. Potrebna je ekonomska, ekološka, ali i društvena održivost. Turistička djelatnost treba obogaćivati sadržaje i domaćem stanovništvu, ali ne ih opterećivati.

Participativno upravljanje koje omogućuje građanima da iznose svoje stavove u vezi okoline u kojoj žive, ali i u vezi turizma konkretno, vodi povećanju kvalitete života i zadovoljstvu građana. Ako su građani zadovoljni oni će ostati živjeti u nekim turističkim destinacijama i obogaćivati to mjesto i održavati ga živim. Iako se donedavno činilo kako je participaciju teško provoditi, tome uopće nije tako. Konkretno u gradu Zagrebu mjesnu samoupravu (Gradske četvrti i Mjesne odbore) trebalo bi koristiti onako kako je to i zamišljeno. Kao mjesta gdje građani mogu dati svoje prijedloge i pritužbe, gdje mogu sudjelovati u raspravama, a na koncu i u donošenju odluka i formiranju nekih zakona. Potrebna su i istraživanja, u prvom redu terenska. Ankete i intervjui s građanima pružili bi uvid u realno stanje i na temelju toga bi se mogle izrađivati studije. Uz participativno upravljanje potrebno je i precizno definiranje

ciljeva i strategija od strane struke. U turizmu ne može biti važan samo rast i profit već i razvoj (Matečić). Turistička ponuda nisu samo prirodne ljepote i povijesna baština već je to i način života ljudi, njihovi običaji i tradicija. Turizam bi trebao doprinosti kvaliteti života, očuvanju resursa, obogaćivanju sadržaja i prepoznatljivosti, a ne suprotno. Gradu Zagrebu treba precizna strategija i jasni ciljevi, ali kroz cijeli proces nužno moraju biti uključeni građani. Potrebno je rasteretiti centar i razvijati druge oblike turizma jer se trenutno događa da u centru ima previše sadržaja i ljudi i domaćem stanovništvu to smeta dok u drugim dijelovima ima i premalo takvih festivala i manifestacija. Svaki dio grada treba pružiti kvalitetan život i biti ugodan. Svaki dio grada mora imati svoje stanovnike, a dakako onda i razne turističke i druge sadržaje koji će obogaćivati ponudu. Participativnim upravljanjem, održivim turizmom i jasnom strategijom i ciljevima navedeno se može postići.

## **7. Rasprava**

Generalno, rezultati istraživanja upućuju kako s jedne strane turizam pozitivno utječe na kvalitetu života u smislu prepoznatljivosti, zarade, obogaćivanja sadržaja i promocije autohtonih proizvoda dok se s druge strane javljaju negativne dimenzije poput gužve u prometu, smanjene prohodnosti i stihijske apartmanizacije u centru Zagreba. Navedeni problemi nisu isključivo problemi razvoja turizma već su problemi nerješavanja pitanja kvalitete života građana u središtu Zagreba. Građani nisu protiv turizma i turisti im ne smetaju, ali im smeta nebriga o njihovim stvarnim problemima koje unazad nekoliko desetljeća imamo u gradu, a na što upućuju prethodne (Čaldarović, 1979; Dakić, 1989; Rogića, 1989; 1992; Svirčić Gotovac, 2012; Zlatar, 2013; Mišetić, 2016) i ova studija. Iako se kontinuirano stručno bavi gradom, suočeni smo s time da unazad četrdesetak godina u Zagrebu imamo iste probleme. Gužve, neadekvatna infrastruktura, prometni problemi i problemi s parkingom konstanta su u Zagrebu. Stručnjaci izrađuju studije, međutim većina problema nije riješena. Političari govore o javnom dobru i u strategijama razvoja se naglašava važnost participativnog odlučivanja, međutim građani se žale na nebrigu o njihovim stvarnim problemima. Odnosi moći su i dalje poprilično jasni. Očigledno su interesi političkih i ekonomskih aktera važniji od interesa građana.

S druge strane, formiraju se strategije razvoja turizma, ali je i dalje prisutan stihijski razvoj. Strategije ističu razvoj cjelogodišnjeg turizma na cjelokupnom prostoru. Unatoč tome, turizam se u Zagrebu odvija na malom prostoru. Centar grada je izrazito zagušen, a ostali dijelovi se gotovo u potpunosti ne prepoznaju kao turistički vrijedni. Iako bi se mogli razvijati različiti oblici turizma, uglavnom se razvija kulturni turizam, a paradoksalno kulturna i povijesna baština koju promoviramo uopće se ne održava. Stihija se javlja i s apartmanizacijom. Građani često i žive od iznajmljivanja, ali ne postoje pravila i precizni zakoni. Očito ne postoji ni precizan način mjerenja i praćenja broja smještajnih objekata u Zagrebu. Podaci iz *Gospodarskih i društvenih kretanja u gradu Zagrebu – statistički podaci* razlikuju se od podataka iz *Statističkih ljetopisa grada Zagreba* (Tablica 1). Na Vladi je i resornom ministarstvu da poduzme određene mjere i uvede regulacije koje trenutno ne postoje. Potrebno je kontrolirati i ograničiti proces apartmanizacije. Isto kao što su to učinili gradovi poput Amsterdama, Barcelone ili Pariza. Ne možemo dopustiti da centar Zagreba postane spavaonica za turiste, a lokalno stanovništvo da si zbog skupoće najma ne može priuštiti stan u centru. Potrebni su i turistički hoteli i apartmani, ali potreban je i dugoročan najam, prihvatljive cijene i stanovnici koji žive u centru. Centar grada mora biti mjesto atrakcija, ali i mjesto gdje ljudi žive jer kao što je već nekoliko puta istaknuto, grad bez svojih stanovnika ne živi, on propada.

Na koncu, da bi se riješio problem života u središtu grada Zagreba, primarno je potrebno podići kvalitetu i učinkovitost cjelokupnoga gospodarstva, a time posredno podići i kvalitetu života u cijelome gradu (Jukić i Vukić, 2015). Potrebna je raznolika lokalna ekonomija (npr. poljoprivreda, OPG-ovi, razni obrti), a ne samo hoteli, kafići i restorani, odnosno turistički sadržaji. Prethodno navedene studije, a posebno Rogičeva iz 1992., govore o ispražnjenom centru grada Zagreba, nedostatku sadržaja za svakodnevni život i neadekvatnoj infrastrukturi. Danas se na sve te postojeće i neriješene probleme nastavlja problem opterećenosti isključivo turističkim sadržajima. Kvaliteta života stanovnika nije podignuta i nisu riješeni bazični problemi. Sadržaji u centru su komodificirani i podređeni turizmu. Rezultati istraživanja upućuju kako građani nisu protiv turizma, ali on bi se trebao odvijati na održiv način i s jasnom vizijom. Potrebno je pronaći skladni međuodnos suvremenoga grada i njegova povijesnog središta u funkciji održivog turizma koji se ne odvija na štetu kvalitete

života građana (Jukić i Vukić, 2015). „Simbioza kvalitete lokalnog života, visok društveni standard i zadovoljenje potreba turista u istome prostoru omogućit će održivi model turističke djelatnosti u povijesnome središtu grada.“ (Jukić i Vukić, 2015:322). Vrlo dobar i pozitivan primjer u Zagrebu je tržnica Dolac koja funkcionira i za domaće stanovništvo, ali i kao turistička atrakcija. Turizam je pozitivna gospodarska grana i nitko ne bi trebao biti protiv njegovog razvoja, ali se on mora razvijati na održiv način, a ne da slijedimo primjer Venecije ili Dubrovnika čija su središta još više opterećena turističkim sadržajima i gužvama. Isto tako, u Zagrebu i Hrvatskoj turizam nikako ne bi smio biti glavna grana razvoja i prosperiteta, kao što se po udjelu u BDP-u Hrvatske (19, 6% u 2017. godini, HNB) trenutno vidi. Kao što je već spomenuto, važno je oživjeti i podići učinkovitost cjelokupnoga gospodarstva.

## **8. Zaključci**

Na temelju provedenog istraživanja možemo zaključiti da postoji niz problema koji su u kontinuitetu vidljivi u prostoru središta grada Zagreba, a na koje su upozoravali brojni stručnjaci još od kraja 1970-ih godina poput Čaldarovića (1979), Dakića (1989) i Rogića (1989; 1992) do novijih istraživanja (Svirčić Gotovac, 2012; Zlatar, 2013; Mišetić, 2016) i stavova stručnjaka iz različitih područja znanosti iznesenih u ovome istraživanju. Prometni i infrastrukturni problemi nisu riješeni do danas, a iskazi svih sudionika istraživanja, pa tako i stručnjaka, ukazuju na negativne posljedice sve veće komercijalizacije i turistifikacije središta grada Zagreba na kvalitetu života njegovih stanovnika i svakodnevnih korisnika prostora. U skladu s navedenim možemo zaključiti kako je u prostoru središta Zagreba nužno sačuvati, uvesti ili oživjeti sadržaje potrebne za svakodnevni život građana. U centru grada ne smije dominirati samo jedna djelatnost – turizam, jer to dovodi do brojnih negativnih procesa koji značajno narušavaju kvalitetu života ili u potpunosti onemogućuju život svojim stanovnicima, a koji su vidljivi u rezultatima istraživanja provedenim u brojnim turističkim gradovima poput Dubrovnika (Klempić Bogadi i dr., 2018), Barcelone, Venecije ili Praga (Bellini i dr., 2017).



U svrhu zaštite stanovnika i njihovoga „prava na grad“ potrebno je izmijeniti odnose moći i omogućiti participativno upravljanje, odnosno potrebno je građanima dati mogućnost da odlučuju i iznesu svoje probleme i interese. Rezultati ranijih istraživanja (Svirčić Gotovac, 2012; Zlatar, 2013; Mišetić, 2016 i dr.), kao i rezultati ovoga istraživanja upućuju na to da bi građani rado sudjelovali u procesima donošenja odluka, samo kada bi njihove ideje imale utjecaja. Iako bi javni interesi bi uvijek trebali biti ispred privatnih interesa pojedinih ekonomskih investitora, za to su potrebni političari koji će raditi za dobrobit građana, odnosno potrebna je politička volja i kvalitetniji mehanizmi uključivanja građana u odlučivanje o pitanjima koja utječu na kvalitetu urbanog života. Također, s obzirom na kontinuirane probleme u centru grada Zagreba, zaključujemo kako ključnu ulogu u urbanom planiranju i obnovi treba dati stručnjacima. Odgovori stručnjaka upućuju na to kako će precizne studije i participativno upravljanje dovesti do visoke razine kvalitete života i zadovoljstva građana. Potrebne su precizne interdisciplinarnе studije od strane svih relevantnih stručnjaka te formiranje plana koji će središnji dio Zagreba revitalizirati na fizičkoj, ali i na socijalnoj razini, te stvarna provedba takvoga plana. Nužni su raznovrsni sadržaji koji će sačuvati i privući život u centar grada Zagreba te ga učiniti ugodnim. Potrebno je podići kvalitetu i učinkovitost cjelokupnoga gospodarstva, a ne isključivo turizma i to bez vizije i na štetu kvalitete života građana. Nužno je upravljati razvojem te ga uskladiti s potrebama lokalnoga stanovništva. Turističke aktivnosti ne bi smjele remetiti i opterećivati svakodnevni život stanovnika, dapače trebale bi ga obogaćivati. Turizam bi trebao doprinositi većoj kvaliteti života domaćeg stanovništva, jer jedino je takav razvojni model održiv. Kao što upućuju odgovori stanovnika, turizam je pozitivna gospodarska grana, međutim, turistički razvoj ne može biti na prvom mjestu ako ne uključuje potrebe stanovnika. Na prvom mjestu moraju biti građani, njihovo zadovoljstvo i kvaliteta života kao ključni elementi održivog urbanog razvoja.

Baš iz tog razloga potrebne su ovakve i slične studije koje će prikazati stvarno stanje i potrebe građana. Rezultate ovakvih istraživanja potrebno je uzeti u obzir te na temelju njih provoditi konkretne mjere. Na temelju ovog istraživanja očito je kako je u centru Zagreba ponajprije potrebno rješavati prometne probleme i parkiranje. Potrebne su precizne prometne studije koje će riješiti problem koji u Zagrebu postoji već desetljećima. Nužne su renovacije fasada, prozora i balkona. Neadekvatna infrastruktura

predstavlja velik problem te bi rješavanje istog trebao biti prioritet. Nakon što se riješe infrastrukturni problemi, središte Zagreba je potrebno revitalizirati i na socijalnoj razini u pogledu oživljavanja sadržaja potrebnih za svakodnevni život. Potrebno je poticanje razvoja OPG-ova i obrta, a ne samo turističkih sadržaja. Turistička događanja bi pak trebalo disperzirati i trebalo bi kontrolirati proces apartmanizacije. U centru su potrebni i apartmani, ali potreban je u svakodnevni život i dugoročni najam kako bi središte Zagreba nastavilo živjeti. Ukoliko i imamo određena događanja i manifestacije u centru grada (ili bilo gdje drugdje), građani bi trebali imati određenu korist od toga. U gradu Zagrebu je potrebna transparentnost, odnosno građani bi trebali znati na što se troše i u što se ulažu novci. Sve mjere, projekti i upravljanje razvojem trebali bi se provoditi na temelju konkretnih istraživanja te bi to trebala postati ustaljena praksa. Urbana obnova mora biti odgovor na potrebe stanovnika, a turizam kao jedna od gospodarskih aktivnosti treba doprinositi povećanju društvenog standarda i zadovoljstva lokalnog stanovništva.

## 9. Literatura i izvori

Bellini, N., Pasquinelli, C., ur. (2017). *Tourism in the City: Towards an Integrative Agenda on Urban Tourism*. Springer.

Bučar, K., Škorić, S., Prebežac, D. (2010). "Pravila ponašanja u turizmu i njihov utjecaj na održivi turizam" *Acta Turistica*, 22(2): 131- 252.

Butina Watson, G., Bentley, I. (2007). *Identity by Design*. Oxford: Elsevier.

Čaldarović, O., Lay, V. (1979). *Karakteristični elementi fizionomije Zagreba i problemi gradskog značaja*. Zagreb: Institut za društvena istraživanja.

Čaldarović, O., Šarinić, J., (2008). "First signs of gentrification? Urban regeneration in the transitional society: The Case of Croatia". *Sociologija i prostor*. (181-182) 3-4: 369-383.

Čaldarović, O. (2011). *Urbano društvo na početku 21. stoljeća: osnovni sociološki procesi i dileme*. Zagreb: Jesenski i Turk.

Čaldarović, O. (2012). „Urbano planiranje nekad i sad – tranzicijsko društvo i njegov urbanizam“ U: Svirčić Gotovac, A., Zlatar, J., ur. *Akteri društvenih promjena u prostoru; transformacija prostora i kvalitete života u Hrvatskoj*. Zagreb: Institut za društvena istraživanja u Zagrebu, 29-38.

Čaldarović, O., Šarinić, J. (2015). *Suvremena sociologija grada: od „nove urbane sociologije“ prema „sociologiji urbanog“*. Zagreb: Jesenski i Turk.

Čaldarović, O., Šarinić, J. (2017). *Suvremeni grad: Javni prostori i kultura življenja – primjer Zagreba*. Zagreb: Naklada Jesenski i Turk.

Dakić, S. (1971). „Kontrola, regulacija i korekcija životne okoline i participacija građana“ *Sociologija i prostor*, 31-32: 102-112.

Dakić, S., Kritovac, F., Perković, Z. (1972). „Društveni konflikti i prostorno planiranje“ *Savjetovanje Jugoslavenskog udruženja za sociologiju: Društveni konflikti i socijalistički razvoj sociologije*. Portorož.

Dakić, S. (1975). „Oblikovanje grada kao predmet rada i suradnje sociologa“. *Revija za sociologiju*, 5(4): 137-139.

Dakić, S., Rogić, I., Perković, Z., Stojković, A. (1989). *Urbana drama Donjeg grada Zagreba*. Zagreb: Edicija centra za idejno – teorijski rad CK SKH

Jukić, T., (2012). „Strateški projekti u kontekstu provedbe urbanističkih planova – komparacija hrvatskih i europskih iskustava“ U: Sviričić Gotovac, A., Zlatar, J., ur. *Akteri društvenih promjena u prostoru; transformacija prostora i kvalitete života u Hrvatskoj*. Zagreb: Institut za društvena istraživanja u Zagrebu, 39-50.

Jukić, T., Vukić, F. (2015). „Razvojna perspektiva Zadra: povijesna središta, suvremeni grad i održivi turizam“ *Prostor*, 23 (2): 314-323.

Klempić Bogadi, S., Vukić, J., Čaldarović, O. (2018). *Život u povijesnoj jezgri Dubrovnika: sociološko – demografska studija*. Dubrovnik: Zavod za obnovu Dubrovnika.

Knežević, S. (2018). *Zagreb u škarama: kritike – polemike – komentari*. Zagreb: UPI-2M PLUS d.o.o.

Korlaet, A., ur. (2016). *Strategije urbane regeneracije*. Zagreb: Hrvatski zavod za prostorni razvoj.

Kušen, E. (2001). „Turizam i prostor: Klasifikacija turističkih atrakcija“ *Prostor*, 1(21):1-14.

Low, S. (2016). *Spatializing Culture: The ethnography of space and place*. Abingdon. New York: Routledge.

Mišetić, A., Ursić S. (2010). „The Right to the City”: An Example of a Struggle to Preserve Urban Identity in Zagreb“ *Sociologija i prostor*, 48 (186): 3-18.

Mišetić, A., 2016. “Društveni aspekti urbane regeneracije: participacija i koncept socijalne održivosti“ U: Korlaet, A., ur. *Strategije urbane regeneracije*. Zagreb: Hrvatski zavod za prostorni razvoj, 298-306.

Prelog, M. i sur. (1979). *Sociološko demografska studija Gornjeg grada i Kaptola*. Zagreb: Centar za povijesne znanosti.

Poljanec-Borić, S., (2012). „Društvena dioba prostora u tranziciji: tipologija negativnih smjerova i moguće društvene posljedice“ U: Sviričić Gotovac, A., Zlatar, J., ur. *Akteri društvenih promjena u prostoru; transformacija prostora i kvalitete života u Hrvatskoj*. Zagreb: Institut za društvena istraživanja u Zagrebu, 69-82.

Poljanec-Borić, S., Wertag, A., Šikić, L. (2018). „Sense of place: Perceptions of permanent and temporary residents in Croatia“ *Tourism*, 66 (2): 177-194.

Porter, L., Shaw, K., ur. (2009). *Whose Urban Reinassance? – An international comparison of urban regeneration strategie*. New York: Routledge.

Rogić, I. (1992). *Periferijski puls u srcu od grada – zamke revitalizacije*. Zagreb: Sociološko društvo Hrvatske.

Seferagić, D. (1988). *Kvaliteta života i nova stambena naselja*, Zagreb: Sociološko društvo Hrvatske.

Seferagić, D. (2007). „Akteri društvenih promjena u urbanom prostoru Hrvatske“ *Sociologija i prostor*, 45 (3-4): 361-376.

Spirou, C. (2011). *Urban Tourism and Urban Change – Cities in a Global Economy*. New York: Routledge.

Sunara, Ž., Jeličić, S., Petrović, M. (2013). „Održivi turizam kao konkurentska prednost Republike Hrvatske“ *Visoka škola za menadžment i dizajn „Aspira“*. Split.

Svirčić Gotovac, A., Zlatar, J. (2008). „Akteri rekonstrukcije Cvjetnoga trga u Zagrebu“ *Sociologija i prostor*, 46, 179 (1): 53-76.

Svirčić Gotovac, A., (2012). „Akteri društvenih promjena u prostoru (2007-2011)“ U: Sviričić Gotovac, A., Zlatar, J., ur. *Akteri društvenih promjena u prostoru; transformacija prostora i kvalitete života u Hrvatskoj*. Zagreb: Institut za društvena istraživanja u Zagrebu, 13-27.

Svirčić Gotovac, A., Zlatar, J. (2015). *Kvaliteta života u novostambenim naseljima i lokacijama u zagrebačkoj mreži naselja*. Zagreb: Institut za društvena istraživanja u Zagrebu.

Svirčić Gotovac, A., Zlatar, J., ur. (2012). *Akteri društvenih promjena u prostoru; transformacija prostora i kvalitete života u Hrvatskoj*. Zagreb: Institut za društvena istraživanja u Zagrebu.

UNWTO Publications. (2018). *Tourism and the Sustainable Development Goals: Good Practices in the Americas*.

Vukić, F., Podnar, I. (2010). „Identitetska mapa suvremenog Zagreba“ *Acta Turistica Nova*, 4 (2): 121-250.

Vukić, F. (2013). *Grad kao identitetski sustav*. Zagreb: Arhitektonski fakultet Zagreb.

Vukić, J., Jukić, T., Čaldarović, O. (2019). „Small-scale Urbanism and Social Sustainability – Interdisciplinary Research of Public Space in Zagreb“ *Sociologija i prostor*, 213 (1): 45-64.

Zlatar, J., (2013). *Urbane transformacije suvremenog Zagreba: sociološka analiza*. Zagreb: Plejada. Institut za društvena istraživanja u Zagrebu.

#### **Izvori:**

Službene stranice grada Zagreba, <https://www.zagreb.hr/> (13.05.2019.)

*Gospodarska i društvena kretanja u Gradu Zagrebu – razdoblje 1.-12.2013.*(2014). Zagreb: Gradski ured za stratejsko planiranje i razvoj grada.

*Gospodarska i društvena kretanja u Gradu Zagrebu – razdoblje 1.-12.2014.*(2015). Zagreb: Gradski ured za stratejsko planiranje i razvoj grada.

*Gospodarska i društvena kretanja u Gradu Zagrebu – razdoblje 1.-12.2015.*(2016). Zagreb: Gradski ured za stratejsko planiranje i razvoj grada.

*Gospodarska i društvena kretanja u Gradu Zagrebu – razdoblje 1.-12.2016.* (2017). Zagreb: Gradski ured za stratejsko planiranje i razvoj grada.

*Gospodarska i društvena kretanja u Gradu Zagrebu – razdoblje 1.-12.2017.* (2018). Zagreb: Gradski ured za stratejsko planiranje i razvoj grada.

*Gospodarska i društvena kretanja u Gradu Zagrebu – razdoblje 1.-12.2018.* (2019). Zagreb: Gradski ured za stratejsko planiranje i razvoj grada.

Grad Zagreb – Stanovništvo, kućanstva i stanovi, popis 2001 (2004). Zagreb: Gradski ured za stratejsko planiranje i razvoj grada.

Grad Zagreb – Stanovništvo, kućanstva i stanovi, popis 2011 (2014). Zagreb: Gradski ured za stratejsko planiranje i razvoj grada.

*Razvojna strategija Grada Zagreba za razdoblje do 2020. godine* (2017). Zagreb: Gradski ured za stratejsko planiranje i razvoj grada.

*Statistički ljetopis grada Zagreba 2016.* Zagreb: Republika Hrvatska, Grad Zagreb, Gradski ured za stratejsko planiranje i razvoj grada.

*Statistički ljetopis grada Zagreba 2017.* Zagreb: Republika Hrvatska, Grad Zagreb, Gradski ured za stratejsko planiranje i razvoj grada.

*Statistički ljetopis grada Zagreba 2018.* Zagreb: Republika Hrvatska, Grad Zagreb, Gradski ured za stratejsko planiranje i razvoj grada.

*Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine.* (2013). Zagreb: Vlada Republike Hrvatske, Ministarstvo turizma.

European Best Destinations, <https://www.europeanbestdestinations.com/> (08.11.2018.)

Geoportal, <https://geoportal.zagreb.hr/Karta>, (09.05.2019.)

Google maps, <https://www.google.com/maps/> (09.05.2019.)

Hrvatska narodna banka, <https://www.hnb.hr/> (25.06.2019.)

Institut za turizam, <http://www.iztztg.hr/> (17.10.2018.).

Turistička zajednica grada Zagreba, <http://www.infozagreb.hr/> (13.05.2019.)

## 10. Prilozi

### 1. Karte događanja i sadržaja u Zagrebu

a.) Brošura Adventa u Zagrebu:

<http://www.adventzagreb.com/documents/advent-brosura-2018.pdf>,

(16.05.2019.)

b.) Mapa Festivala svjetla Zagreb:

<http://www.festivalsvjetlazagreb.hr/documents/letak-small.pdf>,

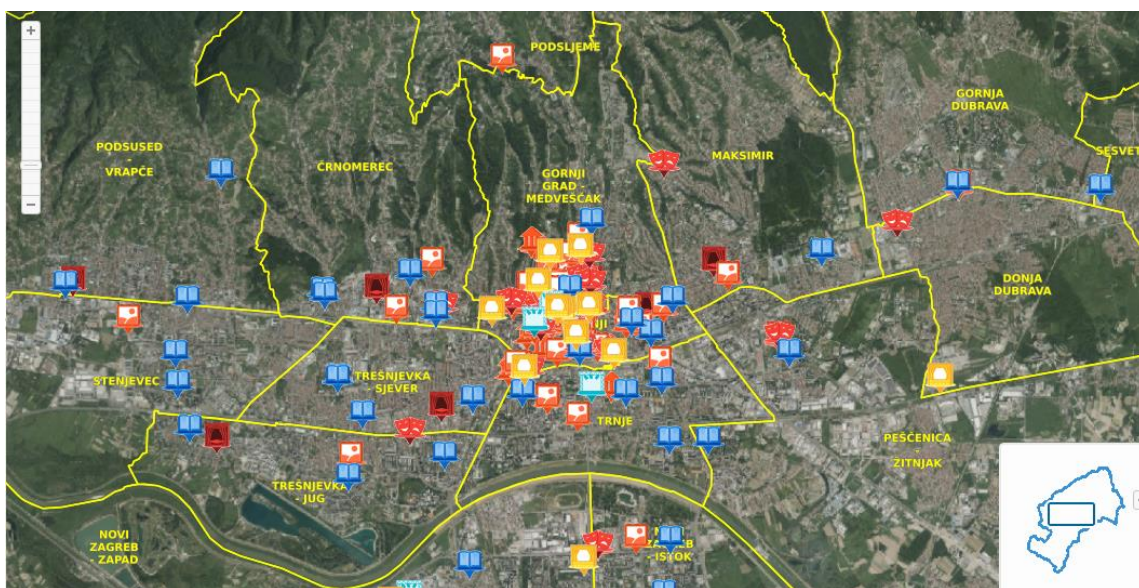
(16.05.2019.)

c.) Mapa sadržaja u Zagrebu koju su konstruirali lokalni stanovnici:

<http://www.infozagreb.hr/media/documents/use-it-zagreb-2.pdf>,

(16.05.2019.)

d.) Karta kulturnih sadržaja u Zagrebu (centri za kulturu, muzeji, galerije, kazališta, knjižnice, koncertne dvorane):



Izvor: Geoportal (09.05.2019.)

### 2. Broj dolazaka u Zagreb

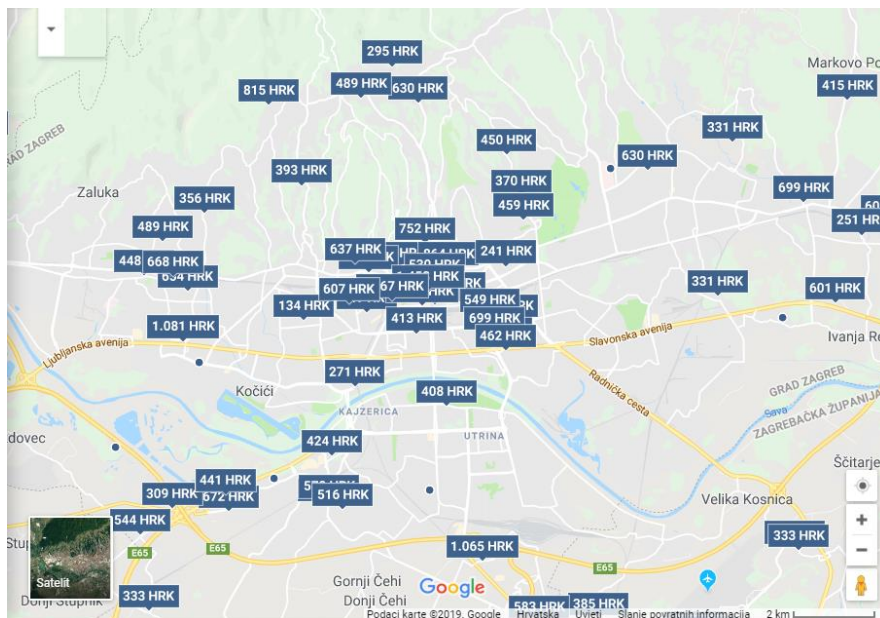
Podaci govore kako svake godine grad Zagreb posjeti sve više turista. Od 2000. do 2008. bilježi se stalan rast turističke potražnje za Zagrebom. Rast je prekinut 2009.,



ali oporavak je uslijedio već 2010. godine, a 2012. zabilježeno je više od 1,2 milijuna noćenja, 5% više u odnosu na 2008. godinu (Institut za turizam, istraživanja, pristup: 17. 10. 2018.). Prema službenim stranicama grada Zagreba u 2013. ta brojka raste na 1,5 milijuna noćenja, a u 2014. na 1,6 milijuna noćenja. 2015. zabilježeno je 1, 1 milijun dolazaka i 1,8 milijuna noćenja dok se 2016. broj dolazaka penje na 1,2 milijuna, a broj noćenja na 2 milijuna. 2017. zabilježeno je 1,3 milijuna dolaska i 2,3 milijuna noćenja. Prema dostupnim podacima za 2018. godinu Zagreb je ostvario 1,4 milijuna dolazaka i 2,5 milijuna noćenja (Službena stranica grada Zagreba, pristup: 13.05.2019.). Analizirajući podatke po mjesecima vidljivo je kako je najveći broj dolazaka i noćenja ostvaren u ljetnim mjesecima (svibanj – rujan) te u prosincu što se može objasniti Adventom u Zagrebu.

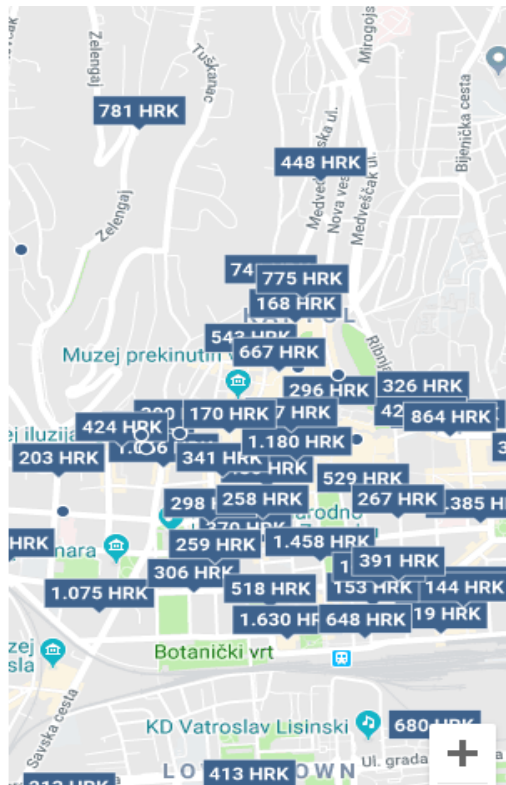
### 3. Karta razmještaja smještajnih objekata u gradu Zagrebu.

a.) Širi prikaz Zagreba – veći broj smještajnih kapaciteta u samom centru nego u ostalim dijelovima grada.



Izvor: Google maps, 09.05.2019.

b.) Prikaz centra Zagreba – velik broj smještajnih objekata.



Izvor: Google maps, 09.05.2019.

**4. Obuhvat istraživanja:** Dvije središnje gradske četvrti – Donji grad i Gornji grad-Medveščak.



Izvor: Geoportal (09.05.2019.)

## 5. Protokol intervjua

### 1. Intervjui s dugogodišnjim stanovnicima, svakodnevnim korisnicima i predstavnicima Gradskih četvrti

- uvod, predstavljanje, povjerljivost podataka, dozvola za snimanje
- **polustrukturirani intervjui** s dugogodišnjim stanovnicima
  - teme i pitanja:
    - Kvaliteta života: Koliko ste zadovoljni kvalitetom života u kvartu gdje živite? Zašto? Što biste istaknuli kao najvažnije pozitivne, a što kao negativne karakteristike svog kvarta? Koliko ste zadovoljni kvalitetom života u gradu Zagrebu u cjelini? Zašto?
    - Stav o turizmu: Kakav je Vaš stav o turizmu općenito? Koje je pozitivne strane, a koje negativne donio gradu Zagrebu, a koje u Vašem kvartu? Je li turizam donio neke nove zanimljive i korisne sadržaje ili ih je oduzeo? Koji konkretno sadržaji, događanja su Vam najzapaženija?
    - Utjecaj turizma na način i kvalitetu života: Smatrate li da je turizam pridonio kvaliteti Vašeg života ili možda suprotno? Je li se zbog turističkih aktivnosti na bilo koji način izmijenio Vaš način života ili neke svakodnevne aktivnosti? Je li se promijenila cijena života u Vašem kvartu? Jesu li se promijenila dostupnost nekih sadržaja (trgovine, zdravstvene ustanove, pošta, banka)? Je li se izmijenilo susjedstvo? Imate li sada manje ili više susjeda nego nekad? Koliko smatrate da je turizam utjecao na sljedeće karakteristike u Vašem kvartu: buka, čistoća, prohodnost, sigurnost?
- **polustrukturirani intervjui** sa svakodnevnim korisnicima prostora (zaposleni)
  - teme i pitanja:
    - Kvaliteta života: Koliko ste zadovoljni kvalitetom života u kvartu u kojem radite? Što biste istaknuli kao pozitivne, a što kao negativne

karakteristike u dijelu grada u kojem radite? Koje aktivnosti potencijalno najviše utječu na obavljanje Vašeg posla?

- Stav o turizmu: Kakav je Vaš stav o turizmu općenito? Koje su njegove pozitivne strane, a koje negativne strane u gradu Zagrebu? Je li donio neke nove zanimljive i korisne sadržaje ili ih je oduzeo? Koji konkretno sadržaji, događanja su Vam najzapaženija?
  - Utjecaj na posao i aktivnosti: Na koji način je turizam utjecao na obavljanje Vašeg posla? Imate li sada više ili manje posla? Je li se mijenjala zarada ili produktivnost? Koliko su turističke aktivnosti utjecale na Vaš dolazak na posao (u smislu gužve, prohodnosti)? Je li turizam utjecao na obavljanje Vaših svakodnevnih aktivnosti prije ili poslije posla (pošta, banka, trgovina u blizini radnog mjesta)?
- **polustrukturirani intervjui** s predstavnicima Gradskih četvrti Gornji grad-Medveščak i Donji grad
    - teme i pitanja:
      - Kvaliteta života: Kako procjenjujete kvalitetu života u Zagrebu? Koji faktori najviše utječu na kvalitetu života stanovnika u Vašoj gradskoj četvrti? Postoji li razlika u odnosu na druge dijelove grada Zagreba? Zašto?
      - Stav o turizmu: Kakav je Vaš stav o turizmu općenito? Koje je pozitivne strane, a koje negativne donio gradu Zagrebu, odnosno Vašoj GČ? Je li donio neke nove zanimljive i korisne sadržaje ili ih je oduzeo? Koji konkretno sadržaji, događanja su Vam najzapaženija?
      - Utjecaj na način života: Što mislite kako je turizam utjecao na kvalitetu života stanovnika u Vašoj GČ? Što se je promijenilo nabolje, a što je potencijalno lošije? Je li se zbog turističkih aktivnosti po Vašem mišljenju izmijenio način života ili neke svakodnevne aktivnosti? Je li se promijenila cijena života? Smatrate li da su sada neki sadržaji (trgovine, zdravstvene ustanove, pošta, banka) manje dostupni te se ovi konkretni kvartovi prilagođavaju turizmu i turistima?

- Participacija građana u odlučivanju: Jeste li imali neke upite građana na temu nekih problema vezanih uz turizam? Smatrate li da treba uključiti građane u odlučivanje o turističkim aktivnostima i događanjima? Koji su potencijalni mehanizmi uključivanja građana?

## 2. Polustrukturirani intervjui sa stručnjacima

-teme i pitanja:

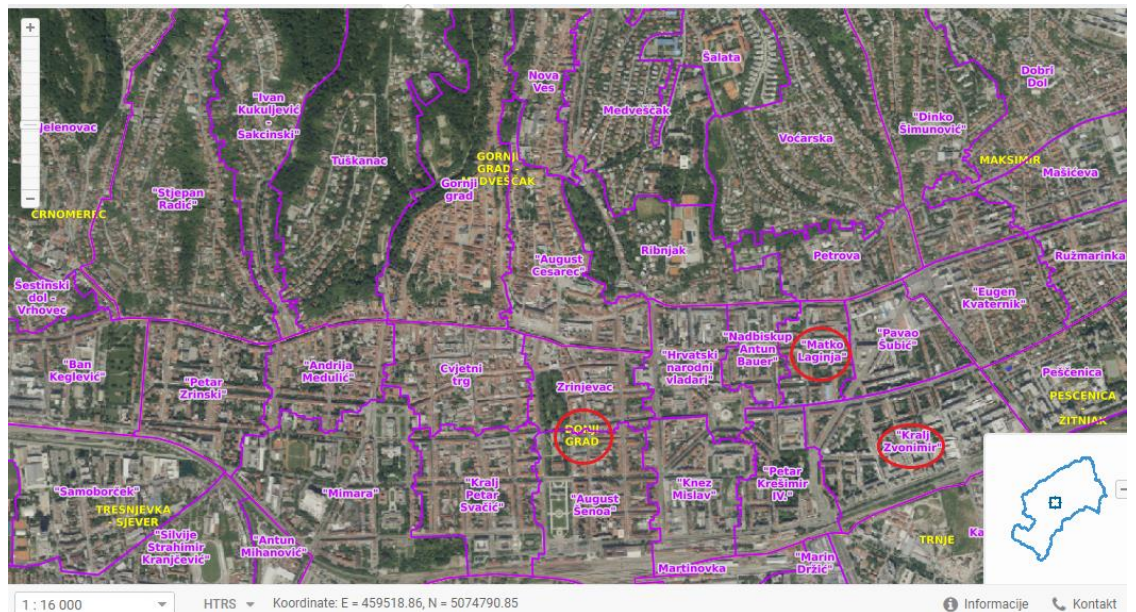
- Kvaliteta života: Kakva je kvaliteta života stanovnika u Zagrebu? Sa gledišta Vaše struke, koji čimbenici u Zagrebu utječu na kvalitetu života? Koji čimbenici u Zagrebu narušavaju, a koji potencijalno pospješuju kvalitetu života stanovnika?
- Stav o turizmu: Kakav je Vaš stav o turizmu općenito? Sa aspekta Vaše struke, koje je pozitivne strane, a koje negativne donio gradu Zagrebu?
- Raspoređenost turističkih aktivnosti: Što mislite o raspoređenosti turističkih događanja i aktivnosti u gradu Zagrebu? Jesu li ona potencijalno previše centralizirana te opterećuju pojedine dijelove grada više od drugih dijelova? Na koji način omogućiti decentralizaciju? Je li to uopće moguće?
- Participacija građana u odlučivanju: Je li potrebna participacija građana u odlučivanju o turističkim aktivnostima i koji su potencijalni mehanizmi uključivanja u odlučivanje?
- Balans između turističkog razvoja i kvalitete života građana: Na koji način omogućiti turistički razvoj bez narušavanja kvalitete života i ometanja svakodnevnih aktivnosti i obavljanja obaveza građana?

## 6. Sugovornici

1.) Predstavnici Gradskih četvrti i mjesnih odbora:

- a.) Predstavnik Vijeća Gradske četvrti Donji grad
- b.) Predstavnik Mjesnog odbora Matko Laginja

c.) Predstavnik Mjesnog odbora Kralj Zvonimir



Izvor: Geoportal (09.05.2019).

3. Predstavnici civilnog društva:

- a.) Predstavnik udruge Zelena akcija
- b.) Predstavnik udruge Pravo na grad
- c.) Predstavnik udruge Zagreb je naš
- d.) Predstavnik udruge Zagreb je naš

3. Stručnjaci:

- a.) Dr. sc. Daniela Angelina Jelinčić, Institut za razvoj i međunarodne odnose u Zagrebu (IRMO)
- b.) Prof. dr. sc. Feđa Vukić, Studij dizajna, Arhitektonski fakultet u Zagrebu
- c.) Prof. dr. sc. Tihomir Jukić, Arhitektonski fakultet u Zagrebu
- d.) Prof. dr. sc. Ingeborg Matečić, Ekonomski fakultet u Zagrebu
- e.) Dr. sc. Jelena Zlatar Gamberožić, Institut za društvena istraživanja u Zagrebu
- f.) Dr. sc. Saša Poljanec – Borić, Institut društvenih znanosti Ivo Pilar
- g.) Dr. sc. Sanja Klempić Bogadi, Institut za migracije i narodnosti

## 11. Sažetak

Grad je društvena konstrukcija, a dobrobit građana trebala bi biti na prvome mjestu. Međutim, nemaju svi akteri jednaku moć. Upravo građani koji u svom svakodnevnom životu najviše osjećaju posljedice svih društvenih promjena i kretanja često imaju najmanju ulogu. Ekonomski razvoj i zarada nerijetko su važniji od kvalitete života lokalnog stanovništva što se najbolje očituje na primjeru turizma koji se sve više razvija u gradu Zagrebu. Ovaj rad analizira pozitivne i negativne dimenzije kvalitete života u centru grada Zagreba koji je najviše opterećen turističkim događanjima i manifestacijama. Analizira se i sam utjecaj turističke djelatnosti na svakodnevni život građana te pitanje njihove participacije u odlukama koje se tiču njihove okoline. Analizirana je i simbolička slika grada i mapirana događanja u Zagrebu. Osim s dugogodišnjim stanovnicima i svakodnevnim korisnicima, intervjui su provedeni i s predstavnicima Gradskih četvrti i Mjesnih odbora, predstavnicima civilnog društva te stručnjacima s područja relevantnih za ovu temu. Izabrani stručnjaci istaknuli su potrebu za sustavnom revitalizacijom centra grada, rasterećenjem centra i formiranjem precizne strategije razvoja turizma. Razvojni ciljevi moraju promišljati o ekonomskoj, ekološkoj, ali i društvenoj održivosti – turizam bi trebao pomoći očuvanju resursa i pridonositi većoj kvaliteti života lokalnog stanovništva.

**Ključne riječi:** *kvaliteta života, turistička djelatnost, revitalizacija, održivi turizam, participativno upravljanje*

## Abstract

The city is a social construct and the welfare of its citizens should be a priority. However, not all actors have the same amount of power. Citizens are the ones who are mostly affected by the consequences of all social changes and movements, yet often they have the smallest role in those processes. Profit and economic development are often more important than the quality of life of the local population, which is best seen in the example of the increasingly developing tourism in the City of Zagreb. This paper analyses the positive and negative dimensions of the quality of life in the Zagreb city centre, which is loaded with tourist attractions and events. Furthermore, it analyses the impact of tourism on the citizens' everyday life as well as their participation in the decision making process which directly affects their surroundings. The symbolic image

of the city was also analysed and the events in the city were mapped. Apart from permanent residents and everyday users, interviews were also conducted with representatives of the city districts and municipal boards, civil society representatives and experts relevant to this topic. Said experts emphasised the need to revitalise and unburden the city centre, but also create a clear tourism development strategy. Development goals should be set with economic, environmental and social sustainability in mind and tourism should help preserve the resources and improve the quality of life of the local population.

**Key words:** *quality of life, tourism, revitalization, sustainable tourism, participatory management*