



LUNDS UNIVERSITET

Campus Helsingborg

Institutionen för service management  
och tjänstvetenskap

Examensarbete för kandidatexamen

# Interna strategier för en hållbar utveckling

- *En fallstudie rörande Dubrovniks turism ur ett socio-kulturellt  
hållbarhetsperspektiv*

Olivia Veal

Linn Wihlborg

Gruppenr 46

Handledare:

Jan-Henrik Nilsson

Examensarbete

VT 2016

# Tack...

*I detta avsnitt önskar vi tacka de personer som har gjort det möjligt för oss att skriva denna uppsats.*

*Först skulle vi vilja tacka Helsingborg Stad som tillgav oss ett resestipendium den 1 mars 2016 till Dubrovnik. Med hjälp av detta stipendium lyckades vi genomföra en fallstudie, som har gett oss inblick i Dubrovniks turistsituation och hur den påverkar staden ur ett socio-kulturellt hållbarhetsperspektiv. De resultat som framkommit hoppas vi kommer vara till nytta för Helsingborg Stad och Dubrovnik där Er nuvarande relation kan stärkas.*

*Vi vill även tacka alla intervjupersoner i Dubrovnik som har deltagit. Dessa individer har varit en stor förutsättning för skrivandet av denna uppsats. Vi skulle önska ge ett extra stort tack till Andrea Novaković som har hjälpt och stöttat oss genom att hitta intervjupersoner samt bidragit med goda råd under vår vistelse.*

*Avslutningsvis vill vi tacka vår handledare, Jan-Henrik Nilsson, som har väglett oss under hela skrivandeprocessen.*

*Slutligen önskar vi även tacka Josefine Thörn och Anna Falkman för värdefull granskning av denna uppsats.*

Olivia Veal & Linn Wihlborg  
Helsingborg den 26 maj 2016

## **Sammanfattning**

**Titel:** Interna strategier för en hållbar utveckling - En fallstudie rörande Dubrovniks turism ur ett socio-kulturellt hållbarhetsperspektiv

**Syfte:** Syftet med denna uppsats är att undersöka om turisternas konsumtion har någon negativ påverkan på Dubrovniks kulturella arv. I arbetet kommer det även framgå om, och i så fall hur, stadens aktörer aktivt arbetar för att förhindra dessa negativa konsekvenser från turismen.

**Frågeställningar:** Vilka negativa konsekvenser av turism kan urskiljas för Dubrovniks kulturella arv? Hur arbetar stadens aktörer med att förhindra potentiella konsekvenser?

**Metodik:** Vi har utfört en kvalitativ studie där vårt empiriska material bygger på intervjuer och observationer i Dubrovnik. Genom att ha använt oss av denna metod har vi erhållit autentisk kunskap och relevant empiriskt material för vårt syfte och våra frågeställningar.

**Teori:** Det existerar idag omfattande forskning rörande turism, dess påverkan på städer och den socio-kulturella hållbarhetsaspekten. Resultatet av att fler kan och väljer att resa samt besöker liknande platser är en växande massturism. Medelhavet är idag en angelägen destination för turister, vilka önskar att konsumera städernas kulturella arv. En konflikt mellan turism och kultur har, med bakgrund i detta, uppstått där turistdestinationer väger mellan att beskydda sina kulturella arv, säkra lokalbefolkningens välmående och gynna turistindustrin. För att ha möjlighet att skydda en destinations kulturella arv och befolkning har en socio-kulturell hållbarhetsaspekt utvecklats.

**Slutsats:** I detta arbete har slutsatsen dragits rörande att Dubrovnik har uppenbara problem med sin turism, vilket stadens kommun aktivt arbetar för att förhindra. Dock råder det interna konflikter mellan olika aktörer i staden vilket påverkar samarbetet kring turistindustrin negativt. Med bakgrund i detta måste kommunen arbeta för att reda ut existerande interna komplikationer innan de kan arbeta mot en socio-kulturell hållbar utveckling för hela staden.

**Nyckelord:** Socio-kulturell hållbar utveckling, kulturella arv, massturism

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning .....</b>	<b>5</b>
1.1 Tidigare forskning.....	5
1.2 En fallstudie i Dubrovnik.....	5
1.3 Problemformulering.....	6
1.4 Syfte & frågeställningar.....	7
1.5 Avgränsningar.....	7
1.6 Disposition.....	7
<b>2. Metodik .....</b>	<b>8</b>
2.1 Kvalitativ forskningsstrategi.....	8
2.2 Kvalitativa intervjuer.....	8
2.2.1 Val av respondenter.....	10
2.3 Etnografiska observationer.....	10
2.4 Kvalitativa kriterier för studiernas tillförlitlighet.....	12
<b>3. Litteraturöversikt.....</b>	<b>13</b>
3.1 Turism.....	13
3.2 Hållbar utveckling.....	13
3.3 Turisters konsumtion av kulturella arv.....	14
3.4 Massturismens påverkan på destinationer.....	15
3.5 Destinationer med starka kulturella arv.....	15
3.6 Konflikter mellan turism och kultur.....	16
3.7 Turistindustrins viktiga aktörer i skapande av en socio-kulturell hållbar utveckling.....	17
3.7.1 Destinationers kommun.....	17
3.7.2 Destinationers lokalbefolkning.....	18
3.8 Konflikt mellan turistindustrins aktörer.....	19
3.9 Strategier för att jobba mot en socio-kulturell hållbar utveckling.....	19
3.10 Strategier för att interagera aktörer i en stad.....	20

<b>4. Analys.....</b>	<b>22</b>
4.1 Observationer .....	22
4.1.1 Onsdagsobservation .....	22
4.1.2 Lördagsobservation .....	23
4.1.3 Reflektioner kring utförda observationer .....	23
4.2. Massturism, ett aktuellt problem för Dubrovnik.....	25
4.3 Säsongsproblematik .....	27
4.4 Konsekvenser av rådande massturism .....	27
4.4.1 En missnöjd lokalbefolkning .....	27
4.4.2 En tom stad.....	29
4.5 Massturism - ingen negativ påverkan på Dubrovniks kulturella arv .....	31
4.6 En splittrad stad.....	32
4.6.1 Kommunen versus lokalbefolkningen .....	33
4.7 Existerande arbete för att hantera turismens negativa konsekvenser.....	35
4.7.1 Förlänga turistsäsongen.....	35
4.7.2 Marknadsföra nya platser och förlänga turisternas vistelse.....	36
4.7.3 Lagar och en ökad medvetenhet.....	37
4.8 Interna problematiker .....	38
4.8.1 Kommunikationsbrist.....	38
4.8.2 Gemensam vision.....	39
<b>5. Rekommendationer.....</b>	<b>41</b>
5.1 Kommunikation, vision och medvetenhet .....	41
<b>6. Sammanfattande diskussion.....</b>	<b>43</b>
<b>7. Referenser .....</b>	<b>45</b>
7.1 Böcker: .....	45
7.2 Internetkällor .....	47
7.3 Muntliga källor.....	47

# 1. Inledning

## 1.1 Tidigare forskning

Att människan de senaste 20 åren har blivit mer mobil kan ses som en konsekvens av en ökad globalisering. Idag lever vi i en värld där det är möjligt att transporteras till många olika platser utan några större svårigheter på kort tid (Larsen & Urray 2011, s. 23). År 1945 blev Medelhavet i Europa en eftertraktad destination för massturism som främst fokuserar på de ekonomiska fördelarna av att resa. Hannam och Knox menar att alla former av turism som blivit mer kommodifierat kan betraktas som massturism, då det blir något som alla gör och som besöker en plats dit alla andra åker (Hannam & Knox 2010, s. 50-52). I samband med en ökad fritid, inkomst och restrend kommer ungefär 180 miljoner européer resa på semester varje år. Denna utveckling innebär en allvarlig risk för destinationer (Demonja & Ruzic 2015, s. 192). Turism är en av de största industrierna i världen vars huvudresurser är de mest naturliga, kulturella och historiska platserna på jorden. Därför är en hållbar turism av stor betydelse för att minska negativ påverkan på dessa platser (Hannam & Knox 2010, s. 50-52). UNESCOs lista på världsarv innehåller i nuläget 1 031 objekt i totalt 163 olika länder. Denna organisations huvudfokus är att bevara naturliga och kulturella arv för framtida generationer, där en balans mellan bevarande och utveckling ska finnas (Cuccia, Guccio & Rizzo 2015, s. 495). Platser med kulturhistoriska arv har stor betydelse då de representerar autenticitet och sällsynthet, vilka inte kan ersättas. Därmed är dessa destinationer i behov att skyddas från potentiell förstörelse (Demonja & Ruzic 2015, s. 194-195). Med bakgrund i tidigare utförd forskning är förhållandet mellan turism och bevarandet av kulturella arv något aktuellt som kan riskera att påverka städer negativt, om konflikter mellan dessa parter inte åtgärdas. Därmed är det av stor vikt att destinationer med kulturella arv aktivt arbetar med att implementera en socio-kulturell hållbar utveckling, för att ha möjlighet att främja alla parter i en stad med massturism.

## 1.2 En fallstudie i Dubrovnik

I detta arbete har vi utfört en studie i Dubrovnik som är en turistdestination belägen i södra Kroatien. Forskningen ägde rum mellan den 11-17 april 2016. Vi har grundat vår studie i en specifik plats där fokus låg på specificerade frågor, vilket överensstämmer med det Bryman benämner som fallstudie (Bryman 2008, s. 73). Dubrovnik är landets mest populära turistdestination (Bousfield 2013, s. 386). Staden är dessutom en av de mest välmående och eleganta städerna i landet, avskilt både geografiskt och historiskt (Maric & Mutic 2013, s. 244). År

2011 utnämnde World Travel Awards Dubrovnik till den ledande europeiska turistdestinationen och den ledande destinationen för kryssningsresor. Stadens turistbyrå marknadsförde landet som "Medelhavet som det en gång var" och Dubrovnik är bland annat känd för kvarvarandet av sina medeltida byggnader och vackra miljö (www.croatia.hr). Dubrovnik är en liten stad med cirka 43 000 invånare (www.roughguides.com) med ett besöksantal på 813 300 turister år 2014 (www.likecroatia.com). En stor del av Dubrovniks besökare består av kryssningsturism, men även andra former av resenärer förkommer. Många reser till staden för att uppleva platsen där Game of Thrones spelades in eller ta del av det rika utbudet av kultur och historia. Detta visar att Dubrovnik har en mycket bred turism, vilken staden önskar att bibehålla (www.likecroatia.com).

Destinationen har en stark image av att ha bevarat medeltida historiska byggnader samt sin kulturella atmosfär i den gamla staden. Den gamla staden i Dubrovnik är en av platserna som finns med på UNESCO världsarvslista, sen 1979 (www.likecroatia.com). En stor sevärdhet i Dubrovnik är den mur som omringar den gamla staden. Den byggdes mellan 1300- och 1600-talet och står än idag intakt. Genom att promenera på muren, som är upp till 25 meter hög, går det att skåda en fantastisk utsikt över hela staden och havet. Den mest vanliga platsen att först besöka är den stora stadsporten, Pile Gate, som byggdes år 1537 (Maric & Mutic 2013, s. 245). Stadens murar och den gamla staden förmedlar en känsla av att resa bakåt i tiden. Utanför murarna existerar även en naturlig och färgstark medelhavsterräng med en varierande vegetation (Bousfield 2014, s. 386). År 2014 slog destinationen rekord i antal turister, vilket är något som staden satsade på att försöka expandera år 2015 (www.likecroatia.com). Detta visar att Dubrovnik är ett exemplariskt fall att studera med utgångspunkt i turisternas negativa påverkan på kulturella arv, då de årligen erhåller stora mängder turister. Det är även ett intressant fall att studera hur staden arbetar för att hantera det stora turistantalet utifrån ett socio-kulturellt hållbarhetsperspektiv.

### **1.3 Problemformulering**

Utifrån ovanstående bakgrund anser vi att Dubrovnik riskerar att vara en kulturell stad som har problem rörande massturism. Detta då destinationen har ett stort kulturellt arv att beskydda i kombination med hänsynstagandet till stadens invånare. Då staden årligen erhåller större mängd turism riskerar en konflikt att uppstå, där staden måste omprioritera sina värderingar rörande turism. Därmed bedömer vi Dubrovniks nuvarande situation som potentiellt kritisk där negativa konsekvenser av turism riskerar att inträffa, om staden inte börjar utveckla en socio-kulturell hållbarhet. Problematiken i Dubrovnik är hur staden ska hantera den mängd turister som anländer och fortsätta vara en stark turistdestination parallellt med bevarandet av sitt starka kulturella arv.

## **1.4 Syfte & frågeställningar**

Syftet med denna uppsats är att undersöka om turisternas konsumtion har någon negativ påverkan på Dubrovniks kulturella arv. I arbetet kommer det även framgå om, och i så fall hur, stadens aktörer aktivt arbetar för att förhindra dessa negativa konsekvenser från turismen. De frågeställningar som utgör grunden i denna uppsats är:

- Vilka negativa konsekvenser av turism kan urskiljas för Dubrovniks kulturella arv?
- Hur arbetar stadens aktörer med att förhindra potentiella konsekvenser?

## **1.5 Avgränsningar**

I detta arbete kommer fokus främst ligga på den socio-kulturella hållbarhetsaspekten i förhållande till Dubrovniks turismsituation. Denna avgränsning är satt då den socio-kulturella dimensionen är mest lämpad till den fallstudie uppsatsen är grundad på. Även ekonomiska problematiker kommer att beröras då dessa två dimensioner är sammanlänkande i utförd fallstudie. Erhållen empiri kommer endast att utgå från den gamla staden i Dubrovnik. Detta då denna plats är mest präglad av mass turism där det går att utläsa potentiella problem och konflikter.

## **1.6 Disposition**

I början av detta arbete kommer vårt metodval att presenteras för att ge läsaren en förståelse för hur denna fallstudie har utförts. Det kommer även framgå om arbetet uppfyller de krav som existerar kring vald forskningsmetodik och metoder. Vidare presenteras de teorier som vi har utgått från och som ligger till grund i denna uppsats. I analysen redogör vi först för vad vi har observerat i Dubrovnik, vilket vidare analyseras. Detta för att ge läsaren en inblick i hur Dubrovniks turistsituation ser ut och kunna göra en djupgående analys. Efter våra observationer följer resterande empiriinsamling vilket vi sammankopplar med relevanta teorier och tolkar på egen hand. Slutligen redogör vi för våra egna rekommendationer över vad stadens kommun bör göra för att ha möjlighet att integrera en socio-kulturell hållbar utveckling, med bakgrund i funna problematiker. I avslutande reflektioner ger vi läsaren en kort sammanfattning av hela empiriinsamlingen, existerade problem och lösningar samt återigen, egna rekommendationer.



## **2. Metodik**

### **2.1 Kvalitativ forskningsstrategi**

Med bakgrund i vår fallstudie har vi utfört en kvalitativ studie med fokus på att studera hur Dubrovniks massturism går hand i hand med en hållbar utveckling. Enligt Bryman passar det att använda sig av ett induktivt tillvägagångssätt med ett konstruktionistisk ontologiskt synsätt vid kvalitativa studier (Bryman 2008, s. 340-341). För denna uppsats är konsumtion och turism en medveten konstruktion av människan och är beroende av sociala relationer och föreställningar. I arbetsprocessen utgick vi från den empiri som erhöles för att sedan applicera relevant och stödjande teori samt komma fram till lämpliga slutsatser genom analysen. Den empiri vi utgått från är intervjuer och observationer utförda i Dubrovnik. Detta är två olika forskningsmetoder som ger tolkningsbar information vilket skiljer sig åt mellan individer. Därmed baseras vår empiri i sociala samspel mellan människan och den konstruerade verkligheten. Bryman menar vidare att denna form av information utgör ett tolkande förhållningssätt där förståelsen för och hur individer tolkar den sociala verkligheten ligger till grund (Bryman 2008, s. 341). Detta förhållningssätt anser vi överensstämmer med vår valda forskningsstrategi.

### **2.2 Kvalitativa intervjuer**

Denna uppsats kommer mestadels baseras på erhållen empiri genom kvalitativa intervjuer. Vi beslutade att använda oss av kvalitativa intervjuer då målet var att fånga respondenternas varierande ståndpunkter rörande turism, inom vår forskningsfråga. Genom att använda oss av denna undersökningsmetod fick vi erhålla ingående och autentisk kunskap. Ryen menar att detta är fördelen med kvalitativa intervjuer. Intervjuarens uppgift är dessutom inte att tvinga på sina egna tolkningar och åsikter, utan att få fram intervjupersonens individuella uppfattning (Ryen 2004, s. 12 & 53).

Ryen påpekar vidare vikten av utvecklandet av en intervjuguide för formalisering och strukturering före själva intervjun. Intervjuguiden ska ses som ett hjälpmedel för att föra samtalet framåt och hålla sig till uppsatt agenda (Ryen 2004, s. 44). Med bakgrund i detta utvecklade vi två intervjuguides (se bilaga Intervjuguide A & B) anpassade efter våra respondenter. Detta då vi skulle intervjua olika personer med skilda bakgrunder och arbetssätt i förhållande till stadens turism. Bryman tillägger att forskaren inte ska gå in i en intervju med förutfattade meningar eller ledande frågor där svaren som erhålls riskerar att vara vinklade (Bryman 2008, s. 419). Med bakgrund i Brymans påståenden såg vi till att våra intervjuguides var anpassade till eventuella

förändringar under intervjuernas gång. Detta för att kunna fånga upp nya perspektiv och inriktningar som vi själva inte hade tänkt på när vi utformade intervjuguiderna. Denna form av kvalitativ intervju benämner Ryen för halvstrukturerad och består av tre centrala faser; inledningsfasen, huvudfasen och avslutningsfasen (Ryen 2004, s. 46-47). I våra intervjuer inledde vi med ett antal frågor där intervjupersonen i fråga skulle presentera sig själv. Detta för att dels få information om vad respondenten exempelvis arbetade med, få förståelse för varför hen var en viktig deltagare samt att göra situationen mer bekväm. Genom att först behandla dessa inledande frågor gick intervjuerna naturligt över till huvudfasen. Här ställdes det frågor som behandlade vårt mål med intervjun. Dessa frågor berörde bland annat respondentens syn på turister i Dubrovnik, turisternas konsumtion och om de hade någon potentiell påverkan på staden. I slutet av varje intervju behandlade vi olika avslutningsfrågor där respondenterna fick möjlighet att ändra något i intervjun. Vi ställde även frågor rörande anonymitet och om de godkände att vi använde informationen från intervjun i vår uppsats.

I svensk forskning finns det ett antal etiska principer som ska följas vid en forskning. Dessa är; informationskravet, nyttjandekravet, samtyckeskravet och konfidentialitetskravet (Bryman 2008, s. 131-132). I början av alla intervjuer presenterade vi oss själva och vårt syfte med intervjun för att undvika oklarheter samt risk för avhopp, vilket uppfyller informationskravet. De uppgifter vi fick under intervjuernas gång kom enbart att användas till det uttalade syftet, som överensstämmer med principen för nyttjandekravet. Vi gjorde det även klart för våra respondenter att de själv hade rätten att bestämma över sin medverkan i vår uppsats. Vilket hör samman med kravet för samtycke. Den sista principen, konfidentialitetskravet, uppfyller vi då det inte är någon annan än vi själva som kommer ha tillgång till materialet och personlig information om våra respondenter. Under våra intervjuer använde vi oss av våra mobiltelefoner till inspelning. Detta för att kunna analysera innehållet, lyssna på samtalen flera gånger och transkribera. Från transkriberingarna markerade vi vidare i ett webbdokument informationsrika citat eller centrala teman som skulle vara användbara för kommande analys och uppsatsens helhet. Dessutom gjorde vi anteckningar sidan om, vilket är en fördel om tekniken skulle svika samt uppmärksamma detaljer som inte kan höras på en inspelning. Ryen hävdar att inspelning av intervjuer är en bra metod då hela intervjun finns tillgänglig. Det är, innan intervjuns start, centralt att fråga intervjupersonen om hen accepterar att bli inspelad (Ryen 2004, s. 56-58). Genom att vi gjorde detta, upplevde vi att respondenterna inte blev lika besvärade och vi stred dessutom inte mot några etiska principer. Med bakgrund i utförda intervjuer har vi dragit intressanta och relevanta kopplingar till befintlig teori samt stöttat funnen information som erhöles genom utförda observationer.

### **2.2.1 Val av respondenter**

I början av arbetet tog vi beslut om vilka individer som skulle vara mest relevanta att intervjua med hänsyn till våra valda forskningsfrågor. De målgrupper vi beslutade att kontakta var individer som arbetade inom turistindustrin samt anställda och fritidspolitiker i kommunen i Dubrovnik. Valda kategorier ansåg vi mest relevanta till vårt syfte då de besitter en bred kunskap rörande turistindustrin i staden. För att erhålla intervjupersoner sökte vi efter olika turistbyråer samt anställda på Dubrovniks kommun via internet. Denna urvalsmetod benämner Bryman som ett målinriktat urval (Bryman 2008, s. 392). Krohn-Solvang och Magne-Holme menar vidare att urvalet av undersökningspersoner har en avgörande betydelse för utförd studie (Krohn-Solvang & Magne-Holme 1997, s. 101). Genom att erhålla respondenter med varierande och djupa kunskaper inom sitt specifika område ökade vårt informationsinnehåll.

En del av våra intervjupersoner mottog vi genom att kontakta kommunen i Helsingborg som gav oss kontaktinformation till en kommunalt anställd i Dubrovnik. Detta då vi inte lyckades finna några kontaktuppgifter till denna målgrupp. Denna form av urval går, enligt Bryman, under namnet snöbollsurval (Bryman 2008, s. 196). När vi erhöll kontaktinformation till den kommunalt anställde i Dubrovnik frågade vi vidare om hen möjligtvis kände fler som arbetade inom kommunen, vilka skulle kunna ställa upp på en intervju. Med hjälp av vår kontaktperson lyckades vi få tillgång till fler respondenter. Orsaken till att vi frågade om fler kontaktpersoner berodde på samma problematik som när vi frågade kommunen i Helsingborg. Vi upplevde dessutom behovet av att erhålla fler intervjupersoner inom samma kategori för att få fler perspektiv på situationen. Förutom intervjuerna med kommunala parter mottog vi även två andra intervjuer med en restaurang- och resebyråägare, genom kontakt med en annan av våra intervjupersoner. Detta resulterade i att vi hade en dubbelintervju med två respondenter. Samtliga nio respondenter (se bilaga Intervjupersoner) gav sitt samtycke till att delta i en intervju och tillåtelse att spela in samtalet. Vi fick även tillåtelse att använda intervjupersonernas namn och befattning samt den information som erhöles under samtalets gång, i vårt arbete. Våra intervjuer varade mellan 25 och 60 minuter.

### **2.3 Etnografiska observationer**

Observation som metod är, enligt Arvastson och Ehn, en aktivitet som syftar till att samla in material genom systematiska iakttagelser (Arvastson & Ehn 2009, s. 21). En dold observation innebär att observatörerna antar en roll där ens forskarroll inte framgår. Bryman menar att denna form av observation gör det lättare att få tillgång till en miljö (Bryman 2008, s. 380-381). Vi ansåg att en dold observation var en lämplig metod att använda oss av i vår forskningsstudie. Detta då vi

bland annat önskade observera turisternas konsumtionsmönster i Dubrovniks offentliga miljöer. Därmed var det av stor vikt att de individer vi observerade inte påverkades av vetskapen att de blev iakttagna. Denna observatörsroll tycker vi överensstämmer med Brymans etnografiska roll, fullständig observatör (Bryman 2008, s. 389). Att anta rollen som fullständiga observatörer gav oss autentisk information och möjligheten att observera ett stort antal olika individer i en offentlig miljö. För att hjälpa oss att analysera observationerna i efterhand fördes preliminära fältanteckningar under observationernas gång. Detta skulle stötta oss i att minnas vad det var som betraktades och urskilja potentiella skillnader i våra individuella iakttagelser. Arvastson och Ehn påpekar att fältanteckningar är lämpliga att ta då observationerna omvandlas till materiell fakta som kan granskas, tolkas och bearbetas (Arvastson & Ehn 2009, s. 29). När vi utförde våra observationer utgick vi från ett förskrivet observationsschema (se bilaga Observationsschema) som skapats i syfte för vår forskningsstudie. Detta schema underlättade våra observationer då vi hade klart för oss vad vi skulle observera och kunde därmed snabbt och enkelt upptäcka varierande besöksantal och konsumtionsmönster. I utformningen av vårt observationsschema utgick vi från Brymans två faktorer för skapandet av ett observationsschema; tydligt fokus och lätt system för registrering av våra observationer (Bryman 2008, s. 267). Innan vi inledde analysen skrev vi dessutom ner våra observationer till en brödtext som skulle hjälpa oss att få en ordentlig överblick över funnen empiri. Denna information kategoriserade vi vidare i diverse teman utifrån de kategorier som går att utläsa i utfört observationsschema.

Våra observationer skedde i Dubrovniks gamla stad. Detta då området innanför murarna är det som turismen kretsar kring och dit många lockas. Vi valde dels att observera ett stort torg som besökare anlände till genom den stora ingången, Pile Gate. I kanten av torget fanns det en byggnad där vi bestämde oss för att sitta för att ha en bra syn över hela platsen. Positionen valde vi dessutom då det fanns en stor gågata mellan torget och Pile Gate, vilket resulterade i att alla som gick in genom porten automatiskt kom dit. Vi gjorde även våra observationer genom att gå runt i staden och utforska vad som existerade innanför murarna. Detta för att se turisternas rörelsemönster samt vilket utbud som erbjöds. Vi kom även att observera vid Pile Gate, dit alla turistbussar anlände för att släppa av och på turister vilka skulle besöka den gamla staden. Vi observerade en vardag och en helgdag för att urskilja potentiella skillnader i antalet besökare i den gamla staden. I våra observationer har fokus främst legat på händelser där förändringar i antalet besökare skedde, vad turister valde att konsumera på plats och det utbud som existerade. Utförda observationer användes till att analysera hur turistsituationen i Dubrovnik ser ut med egna ögon och stärka funnen empiri.

Ett problem, enligt Arvastson och Ehn, som kan uppstå i samband med observationer är för observatörerna att hålla sig neutrala. Etnografens tidigare erfarenheter och förhållande till det som observeras kan påverka tolkningen av observationen (Arvaston & Ehn 2009, s. 111). Då vi själva var turister i staden kan detta ha påverkat våra observationer då vi inte hade kunskap om vad som var naturligt och vad som var utmärkande, rörande turisternas antal och konsumtionsmönster. Något som vi ansåg vardagligt hade kunnat vara avvikande för individer i Dubrovnik och vice versa. Krohn-Solvang och Magne-Holme menar vidare att observatörerna kan ha svårt att hantera sin roll och att de får en begränsad insyn i det som observeras (Krohn-Solvang & Magne-Holme 1997, s. 111-112). Att särskilja på rollen som turister och som observatörer kunde för oss vara problematisk då vi antog båda dessa roller i olika situationer. Dessutom riskerade vi att ha förutfattade meningar om de individer som observerades. Detta då vi saknade ingående kunskap om olika situationer, vilket kan ha resulterat i att individer bland annat blev klassade som turister trots att de inte var detta. Då vi endast befann oss i Dubrovnik under en vecka kan våra utförda observationer även utgjorts av unika företeelser som inte vanligtvis brukar ske.

## **2.4 Kvalitativa kriterier för studiernas tillförlitlighet**

För att bedöma om vårt empiriska material och studien som helhet är tillförlitlig använde vi oss av fyra kriterier för kvalitativa studier. Dessa är; trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och konfirmering (Bryman 2008, s. 354). Då vi har intervjuat ett flertal individer som visat på liknande åsikter upplever vi funnen information som pålitlig. Våra observationer har dessutom tolkats utifrån två olika individers perspektiv vilket stärker pålitligheten ytterligare. Konfirmeringskravet anser vi vara bekräftat då vi innan intervjuernas start utformade neutrala intervjuguider, vilka vi följde under intervjuprocessen. Dock var vi även noggranna med att agera opartiska i de tillfällen vi inte utgick från våra intervjuguider. Efter gjorda observationer såg vi till att jämföra och diskutera våra individuella resultat, vilket även kan ha minimerat påverkan av subjektiva tolkningar. Vårt arbete grundar sig i en fallstudie i Dubrovnik vilket gör att överförbarheten till andra destinationer kan bli komplicerad. Trots detta anser vi att vår studie går att applicera på andra liknande destinationer med snarlika problem. Som tidigare nämnt, är en risk med dolda observationer att observatörernas egna värderingar kan ha påverkat resultatet. Detta är vi medvetna om. Med bakgrund i att vi har analyserat och diskuterat resultatet med varandra, anser vi att påverkan från individuella tolkningar i resultatet har minimerats. Vi värderar utifrån detta hela uppsatsens trovärdighet som hög.

### **3. Litteraturöversikt**

#### **3.1 Turism**

Begreppet turism blev allmänt etablerat i mitten av 1800-talet och kan delas in i två delar. Den ena delen avser turister som består av personer vilka aktivt väljer att resa. Förenta Nationernas (FN) definition av turism är; "En person som för nöjets skull har rest minst 100 kilometer från sin ordinarie bostadsort under minst 24 timmar" (Steene 2013, s. 18). Denna överensstämmer med Larsens och Urrays definition där vistelsen dessutom ska befinna sig utanför den vardagliga besöksorten och där det ska finnas en avsikt att återvända hem, inom en relativ kort tidsperiod (Larsen & Urray 2011, s. 4). Den andra delen består av turistindustrin vilket generellt innefattar små till medelstora företag (Steene 2013, s. 18). En annan viktig aktör som också befinner sig inom turistindustrin är stadens kommun, som förser destinationer med möjligheten att hantera turism (Jonsson i Syssner & Kvarnström 2013, s. 21). En turistdestination är, i sin tur, ett geografiskt område där olika former av upplevelser är organiserade och bedrivs för att locka och vara underhållande för turister. Varje destination grundar sitt turistutbud i naturliga och kulturella resurser, där städer med stora kulturella arv har en fördel när det gäller att attrahera besökare (Cuccia et al. 2015, s. 494).

#### **3.2 Hållbar utveckling**

I samband med att miljödebatten, de senaste decennierna, har ökat och blivit gränsöverskridande, har begreppet hållbar utveckling etablerats i samhället (Soneryd & Ugglå 2011, s. 32). Utvecklingen av hållbar turism innebär grundläggande att en balans mellan konsumtion av resurser och naturens kapacitet ska uppstå. Detta för att skydda destinationer mot turismens negativa effekter (Jovanovic-Toncev & Kostic 2014, s. 723). Innan 1980-talet låg länders och företags stora fokus på de ekonomiska fördelarna med turism (Demonja & Ruzic 2015, s. 193). I samband med detta myntades begreppet boosterism, vilket är ett synsätt på turistutveckling som existerat sedan massturismens uppkomst. Begreppet innebär att turism endast är något bra för destinationer. Här tas det ingen hänsyn till kulturella eller naturliga resurser utan dessa existerar endast för att kunna hantera turism. Befolkningen i turiststäder är inte involverade i beslutsfattandet och planerandet rörande turistsektorn. Det tas dessutom ingen hänsyn till stadens sociala kapacitet utan all fokus ligger på vad och hur mycket turister kan tänkas efterfråga med bakgrund i potentiell stadsutveckling (Hall 2000, s. 21). Detta skapade en hel del kritik mot vad turismen faktiskt innebär för samhället och för turisterna själva. Resultatet blev att många destinationer ändrade syn

på turism och försökte istället anpassa sig till en ny trend. Destinationer skulle sträva efter att uppfylla sina besökares behov men med hänsyn till platsens befolkning, kultur och miljö (Demonja & Ruzic 2015, s. 193).

Hållbar utveckling kan klassificeras i tre olika kategorier vilka ska ses som tre osjälvständiga dimensioner (Soneryd & Uggla 2011, s. 32). Den första dimensionen är den ekologiska hållbarheten som innebär ett försök att minimera de miljömässiga effekterna av turisternas aktiviteter. Den ekonomiska dimensionen betyder att de vinster som erhålls från turistindustrin behöver vara tillräckliga för att täcka eventuella åtgärder som vidtagits för att tillgodose turister och mildra effekterna från deras närvaro. Den sista aspekten är den socio-kulturella där kulturen, värderingar och identiteten av en region ska skyddas. Det rör sig om att människors förmåga att behålla eller anpassa delar av sin kultur. För att uppnå en socio-kulturell hållbar utveckling måste turister därmed anpassa delar av sin kultur till den rådande och omgivande kulturen. Dessa kulturer ska verka i harmoni och inte påverkas genom att tvingas till förändring (Hannam & Knox 2010, s. 130). De kulturella byggnaderna på destinationer måste även beskyddas (Demonja & Ruzic 2015, s. 195). Den sociala hållbarhetsaspekten ska med andra ord ta hänsyn till lokalbefolkningens välmående samt att kulturella indikatorer och identiteter på destinationen ska bevaras (Jovanovic-Toncev & Kostic 2014, s. 723-724).

### **3.3 Turisters konsumtion av kulturella arv**

Definitionen av konsumtion är mycket bred och betyder både att förstöra och att skapa genom att förbruka en resurs (Paterson 2006, s. 8). Turisters konsumtion innefattar allt som konsumeras från den punkt som turisten lämnar sitt hem till det att turisten återvänder (Juan & Min 2011, s.1417). Turister efterfrågar andra människors kulturer när de reser. Resultatet av denna konsumtion är att lokalbefolkningen väljer att visa upp sin kultur för turister då de ser potential i att tjäna pengar (Dielemans 2008, s. 99-100). Majoriteten av alla turister har en strävan efter att få uppleva äkthet under sin resa (Larsen & Urray 2011, s. 10). Detta intresse existerar inte endast inom en specifik kategori av turism, utan i många olika turistgrupper. Besökare strävar efter att få en upplevelse som inte ska vara en av alla existerande turistfällor (Dielemans 2008, s. 52 & 84). I jakten på det autentiska uppstår dock en paradox. För att destinationer ska kunna erbjuda turister en specifik upplevelse måste denna, mer eller mindre, vara paketerad. Det innebär exempelvis att en rundvandring inte är naturlig då det är en tjänst som säljs för att kunna konsumeras. Dock upplevs den, för turister, som autentisk då de får se något i sin naturliga miljö (Paterson 2006, s. 135-136). Turistindustrin säljer därmed något som inte tillhör dem. De väljer aktivt att paketera olika platser,

kulturer och människor för att tillgodose turisternas behov av att uppleva något unikt och annorlunda (Dielemans 2008, s. 240).

### **3.4 Massturismens påverkan på destinationer**

Många ser turism som ett nöje och tänker enbart på den egna vinningen och inte på dess risker (Larsen & Urray 2011, s. 218). Massturism är känt för att hota eller förstöra naturliga habitat, producera mycket buller och minimerar livskvaliteten för lokalbefolkningen på destinationen. Detta då de varken tar hänsyn till existerande tradition, kultur eller religion (Jovanović-Tončev & Kostić 2014, s. 723). Turisternas orimliga konsumtionsvanor, av olika resurser, kan ses som något orationellt som förstör turismnäringen och destinationens miljö. Turisternas tendens till masskonsumtion kan sammanfattas som en blind imitation vilket innefattar allt från shopping till guidade turer. Detta innebär att turister tittar på andra turisternas beteende och efterliknar, vilket görs utan större hänsyn och förståelse för det som konsumeras (Juan & Min 2011, s.1417-1418). Många som arbetar inom turistindustrin har inte något annat val än att fortsätta sitt arbete, trots dåliga arbetsförhållanden (Dielemans 2008, s. 230-231). En snabb utveckling av turism i kombination med en ökad kommodifiering är ett tecken på en icke-hållbar utvecklingstrend på en destination (Demonja & Ruzic 2015, s. 194-195). En okontrollerad ökning av turism kan i slutändan resultera i att destinationer blir skadade och oattraktiva i längden (Berzina, Grizane & Jurgelane 2015, s. 63).

Det existerar dock tvivel rörande det faktum att turism har en negativ påverkan på staden rörande nämnda effekter. Turism ses istället endast som något positivt för lokalbefolkningen som genererar stora inkomster till staden och lokala företag samt bidrar till att nya jobb konstant ökar på marknaden. Förbättrade samhällstjänster, exempelvis fler parker, ett kulturellt utbyte, främjandet av kulturella verksamheter samt ett förbättrat kulturellt arv är andra positiva effekter av turism. Lokalbefolkningen anser inte alltid att det är turismen som påverkar deras miljö negativt eller bidrar till trafikproblem och nedskräpning. Turism ses istället som en accepterad och genomtänkt industri (Andereck, Knopf, Valentine & Vogt 2005, s. 1057-1059). Att dagens turism ständigt växer och kommer att ha en allt större inverkan på kulturella arv i världen, går dock inte att förneka. I sin prognos förutspår World Tourism Organization (WTO) att kulturturism kommer att vara ett av de fem viktigaste turismmarknadssegmenten i framtiden (Khoshnava, Lamit & Rostami 2014, s 3).

### **3.5 Destinationer med starka kulturella arv**

Ett arv är en del av en kultur som har förts vidare och anammats från tidigare generationer till nästa. Begreppet är flerdimensionellt och omfattar både materiella och icke materiella faktorer. Allt



från historiska byggnader, monument och naturliga landskap till kulturellt kapital hör till detta begrepp. Kulturell identitet är ett brett begrepp som bland annat inkluderar värderingar, attityder, vanor, historiska minnen, språk och arkitektur (Khoshnava et al. 2014, s. 2). På turistdestinationer konstrueras och rekonstrueras minnen och det dagliga livet för lokalbefolkningen samt besökare. Denna platsvärdering och betydelse är dock dynamisk, som innebär att en social konstruktion av en plats förändras genom att befolkningen engagerar och anpassar sig till de turistaktiviteter som sker runt omkring dem (Dredge 2009, s. 107). Ett kulturellt arv kan ses som en central del av livskvaliteten som kan förse en stad med en unik karaktär och känslan av tillhörighet, som utgör kärnan i den kulturella identiteten (Khoshnava et al. 2014, s. 1). Länken mellan identitet och stolthet är mycket viktig rörande kulturella arv. De har förmågan att stärka den sociala samhörigheten mellan invånare som associerar miljön med en gemensam historia och delad identitet. Det betyder att minnen och värderingar kopplas till kulturella arv vilket skapar en känsla av tillhörighet, social sammanhållning och integration. Dessa faktorer resulterar i en kulturellt välmående stad, där livskvalitet är en av de huvudkomponenter som borde tas hänsyn till för att uppnå en socio-kulturell hållbarhet. Tillsammans med andra kulturområden, är världsarv viktiga attraktioner som utgör ryggraden i turistnäringen. I detta avseende kan dessa arv bidra till att främja en hållbar turism och kreativa städer samt bidra till en förbättrad ekonomi. Kulturella arv är därmed en viktig faktor som kan underlätta myndigheters arbete med att balansera de tre hållbarhetsdimensionerna (Khoshnava et al. 2014, s 3-4). En problematik som tenderar att uppstå på destinationer är att alla aktörer inom turistindustrin har olika intressen som krockar med varandra. Detta kan resultera i skapandet av hinder för utvecklandet av socio-kulturell hållbarhet i städer. Därmed befinner sig de kulturella arven i en hotad position (Deng, Skitmore, Wu, Zhang och Zhou 2014, s. 91-92).

### **3.6 Konflikter mellan turism och kultur**

En konflikt är en normal konsekvens av mänsklig integration i perioder av förändring. Det är en produkt av en situation där något nytt leder till en förlust eller förändring för vissa parter (Hall 2000, s. 183). Det existerar idag olika konflikter mellan kultur och turism, där den mest intensiva berör beskyddandet av kulturella arv i relation till ekonomiska fördelar. Då det finns en stor potentiell ekonomisk vinning resulterar det i att många entreprenörer i städer försöker utvidga denna. En annan konflikt som oftast uppstår är förhållandet mellan beskyddande av kulturella arv och sociala fördelar för befolkningen i staden, i relation till existerande turismutbud (Deng et al. 2014, s. 92-93). Här uppstår problematiken över vilket segment inom marknaden som gynnas och

vilket som missgynnas (Hall 2000, 25-26). Förändringar som inte tar hänsyn till sociala och lokala intressen kan resultera i att platser blir homogena och förlorar sin identitet (Dredge 2009, s. 108).

Mängden turister på en destination under högsäsong kan skilja sig enormt mycket mot turismen i lågsäsong, vilket påverkar invånarna på platsen. Trots att många i befolkningen uppskattar de fördelar som högsäsongsturismen förser dem med, möter de utmaningar i att leva sitt vardagliga liv samtidigt som de måste konkurrera med turister rörande tillgängliga resurser (Desmarais, Jeon & Kang 2104 s. 106). Säsongsproblematik handlar om en koncentration av turistflöden i korta tidsperioder under året. Det är en stor börda både på de fysiska och sociala resurserna på destinationen. Säsongsproblematiken blir ett problem eftersom effekterna inträffar varje år vid mer eller mindre samma tidpunkt och omfattning. Fenomenet innebär vidare att trängseln i staden ökar, trafikstockningar, brist på utrymme, ökade förfrågningar på olika tjänster och ökade kostnader för varor och tjänster. Detta då antalet människor i staden drastiskt stiger (Bischoff & Koenig-Lewis 2005, s 202 & 208). Detta kan påverka lokalbefolkningens inställning till turism negativt där en anti-turist-syn uppstår (Desmarais et al. 2014, s. 106). Bakgrunden till att det existerar en obalans i antalet ankommande turister kan delas in i tre kategorier; väder, kalendereffekter och tid. När det är bra väder och solen är uppe som längst väljer människor att resa då utomhusaktiviteter är mycket vanliga vid besök på nya destinationer. Med kalendereffekter menas olika helgdagar och tid innebär vidare de perioder när semestrar och skollov inträffar. Dessa tre faktorer påverkar människors resande och är svåra att hindra eller förskjuta (Bischoff & Koenig-Lewis 2005, s 204). Ytterligare problem, för destinationer, rörande säsongsproblematik är att lyckas attrahera fulltidsanställda som kan arbeta året runt. Detta på grund av att stora delar av arbetskraften endast hyrs in temporärt under högsäsong, vilket resulterar i att de erhåller minimal träning i sitt yrke och inte utvecklar några sociala relationer till platsen. Resultatet är att turistdestinationer har svårt att bibehålla kvalitet och kvantitet året runt rörande produkter och tjänster. Detta förstärker säsongsproblematiken i städer då de inte har något att erbjuda sina besökare under lågsäsong (Bischoff & Koenig-Lewis 2005, s. 209).

### **3.7 Turistindustrins viktiga aktörer i skapande av en socio-kulturell hållbar utveckling**

#### **3.7.1 Destinationers kommun**

För att uppnå en socio-kulturell hållbar utveckling krävs det nya sätt att tänka rörande politik, ekonomi och enskilda individer (Hall 2000, s. 5). I bakgrunden av turistindustrin existerar stadens kommun. En kommun kan ses som en kombination av tre olika perspektiv. Det är en plats,

institution och en gemenskap. Kommunen är uppbyggd av olika institutioner som tillsammans driver verksamheten genom uppsättandet av lagar och regler över hur människor i staden bör bete sig. Slutligen är kommunen grundad på demokrati och är därmed folkstyrd, vilket utgör en gemenskap. Medborgarna i staden har rätt att påverka kommunens arbete med turism. Några av de uppgifter som en kommun har är att förse staden med en fungerande infrastruktur. Kommunen ansvarar också för att införa olika lagar och miljötillstånd gällande godkännande för hur allmänna platser ska brukas. Verksamheten fungerar slutligen som en samordnare där många olika aktörer är inblandade (Jonsson i Syssner & Kvarnström 2013, s. 21-30). Turistsektorn är därmed inte immun mot politiska förändringar. Detta då staten har befogenhet att reglera marknaden och dess egen inblandning inom sektorn. Därmed är turistindustrin en direkt eller indirekt effekt av statligt ingripande (Hall 2000, s. 19).

### **3.7.2 Destinationers lokalbefolkning**

Turism är inte endast viktig på grund av dess storlek utan spelar även en stor roll rörande antalet resande människor, anställda inom turistsektorn och inkomster till destinationer. Turism har en enorm påverkan på befolkningens liv och på de platser som besöks. Missnöje rörande turism uppstår ofta hos lokalbefolkningen på destinationen (Hall 2000, s. 1 & 183). Boende ändrar sitt beteende och sina värderingar över tid. På många destinationer där turism har funnits under en lång period och påverkat lokalbefolkningens vardag, har en gradvis förändring skett. Denna förändring kan ske i det dolda utan att ha uppmärksammas och kan ha en stor påverkan på destinationer och dess invånare (Dredge 2009, s. 107).

Det ligger idag ett större fokus på individualiserat miljöansvar parallellt med tankegångarna om hållbar utveckling. Medborgarnas ansvar har fått större betydelse för miljöpolitiken vilket är det första steget för att en förändring ska kunna ske (Soneryd & Ugglå 2011, s. 35). Turistindustrin måste bli mer känslig rörande lokalbefolkningens behov för att bibehålla en ekonomisk hållbarhet i framtiden. Detta kräver förståelse för de mekanismer som gör att turism kan bli en del av samhället istället för något som är påtvingat (Hall 2000, s. 170). Soneryd och Ugglå argumenterar vidare för begreppet försiktig livsstilspolitik. Begreppet innebär att människor ska erhålla information som ska utgöra en grund för deras val. Valen kommer inte innebära att personer helt ska sluta konsumera utan hur de ska konsumera rätt (Soneryd & Ugglå 2011, s. 70). Det grundläggande budskapet är att alla bör göra förändringar, stora som små, av egen fri vilja. Om inte befolkningen vill förändra sin livsstil kommer det bli svårare för samhället att etablera policys då detta kräver medborgarnas stöd (Soneryd & Ugglå 2011, s. 78 & 35).

### **3.8 Konflikt mellan turistindustrins aktörer**

Staden och turistorganisationer har ett stort inflytande över en plats och dess identitet. Dock överensstämmer inte alltid dessa aktörers åsikter med existerande lokala värderingar. Därmed finns det flera olika intressen som överlappar och motsäger varandra inom en stad. Turism har alltid setts som ett verktyg för att städer ska erhålla ekonomiska fördelar. Denna dimension har ofta prioriterats över de andra hållbarhetsperspektiven. En del av stadens funktion är att skydda och förverkliga publika intressen. Dock har dessa intressen på senare tid gått förlorade i samband med nya stadsplaneringar och politisk utveckling (Dredge 2009, s. 104-105). Förändring är en normal faktor inom mänskliga erfarenheter. Nya byggnader, nya ekonomiska strukturer och speciellt nya inflytanden från turister kan resultera i dramatiska förändringar i lokalbefolkningens uppfattning om platsen, vilket märkbart påverkar stadsutvecklingen (Hall 2000, s. 183). Krav på turismplanering och myndigheters ingripande är ofta ett tecken på en ovälkommen effekt av turismutvecklingen, speciellt på lokal nivå (Hall 2000, s. 10-11). Om konflikten inte hanteras ordentligt kan de leda till att samhället splittras. Därmed måste turistplanerare hitta en kompromiss, mellan olika aktörer och intressenter inom turistsektorn, för att komma fram till ett resultat som accepteras av alla (Hall 2000, s. 183). Här uppstår det ännu ett dilemma rörande det faktum att publika intressen kan variera mellan olika individer samt skifta beroende på den tidsperiod en förändring sker (Dredge 2009, s. 105). Det är viktigt att alla aktörer, både privata och offentliga, inom turistindustrin arbetar tillsammans. Detta för att bland annat minska de negativa konsekvenserna av turism för att vidare minska invånarnas negativa inställning mot detta (Desmarais et al. 2104 s. 106). Hållbarhet är därmed inte längre ett slagord utan en verklighet som städer i hela världen måste arbeta mot (Khoshnava et al. 2014, s. 2).

### **3.9 Strategier för att jobba mot en socio-kulturell hållbar utveckling**

Juan och Min påpekar att det inte endast är turisterna som bär ansvaret över att konsumera mer hållbart. Alla aktörer inom turistnäringen bär ett gemensamt ansvar för att främja en hållbar turism. Turistinformationsbyråer måste exempelvis ge ut mer information till sina kunder och politiker måste införa regler som ska hjälpa till att hantera det stora turistflödet (Juan & Min 2011, s. 1420-1422). Det behövs även olika verktyg för att kunna uppnå en hållbar turism (Hannam & Knox 2010, s. 130). En del destinationer har använt sig av en maxgräns för hur många turister de får ta emot för att miljön inte ska påverkas negativt av för många besökare. Denna begränsning kan vara under specifika platser och tidsperioder (Berzina et al. 2014, s. 63). För att minimera turisternas

påverkan ytterligare försöker många destinationer sprida ut besökare till specifika områden (Hall 2000, s. 27-28). Städer kan även införa industriella regleringar genom exempelvis nationella eller regionala lagar. För att ha möjlighet att kontrollera turisternas rörelse i staden kan det införas begränsningar av motordrivna fordon i vissa områden (Hannam & Knox 2010, s. 130-131).

En strategi för att förlänga en destinations säsong är att attrahera besökare under perioder där turismen är låg och därmed anpassa sin turismprodukt till detta. Det vanligaste är skapandet av evenemang för att attrahera specifika kundsegment under lågsäsong (Bischoff och Koenig-Lewis 2005, s. 210-211). Genom att planlägga platser går det att minimera negativa effekter på destinationer samtidigt som de ekonomiska fördelarna maximeras. Detta kan även uppmuntra positiv respons till turism för värdstaden. Dock kan endast planering ensamt inte verka som ett botemedel mot den negativitet som existerar kring denna industri (Hall 2000, s. 10-11). Det sista verktyget, som är av stor betydelse är att ha ett lokalt samarbete mellan olika turistaktörer (Hannam & Knox 2010, s. 131).

### **3.10 Strategier för att interagera aktörer i en stad**

Konfliktlösning är en process av värdeförändringar som försöker hantera oöverenskommelser genom förhandlingar, argument och övertalningar. På detta sätt elimineras konflikten eller åtminstone minimeras där alla parter är någorlunda tillfredsställda (Hall 2000, s. 183). Länken mellan politik och praktik är mycket svag och är ett hinder när det kommer till införandet och åstadkommandet av hållbar utveckling inom turistsektorn. Innan hållbara strategier förverkligas måste vissa principer sättas. Där är målet att lyckas övertyga staten och turistindustrin om betydelsen av att integrera hållbar utveckling i stadens tillväxt. Hall redogör för fem mekanismer för att denna grundsats ska uppnås: samarbete och integrerat kontrollsystem, utveckling av samarbetsmekanismer, öka konsumenters medvetenhet, öka producenters medvetenhet och strategisk planering för att ersätta konventionella metoder (Hall 2000, s. 34-35). Med ett samarbete och integrerat kontrollsystem menar Hall att alla parter inom turistindustrin ska vara med i beslutsfattande och genomförande, vilka även ska kontrollera att bestämmelserna följs. Detta kommer vidare öka kommunikationen och gemenskapen mellan aktörer och bli förmånligt för så många som möjligt. Utveckling av samarbetsmekanismer innebär att staten ska förse aktörer med möjligheten att kommunicera mellan varandra. Det betyder även att olika regler och riktlinjer ska sättas upp med stöd från alla parter för att verka effektivt. Genom att öka konsumenters och producenters medvetenhet rörande hållbarhet går det att påverka deras beslutsfattande. Konsumenterna kan därmed välja mer hållbara alternativ på sin resa och producenter kan tillverka

och sälja mer hållbara tjänster och produkter. Dock måste detta stödjas av statligt ingripande som ska säkerhetsställa att producenter inte fuskar. Den sista dimensionen är strategisk planering för att ersätta konventionella metoder, vilket innebär att det ska finnas en gemensam plan för destinationen i fråga och inte endast dess aktörer. Det innebär att alla aktörer inom turistindustrin tillsammans ska sikta mot dessa strategier, vilka involverar allt från marknadsföring till stadsplanering och olika tjänster (Hall 2000, s. 35-39).

## 4. Analys

### 4.1 Observationer

#### 4.1.1 Onsdagsobservation

Precis som det stod på turisthemsidan Likecroatia, utgörs den gamla staden av historiska byggnader som bevarats sedan medeltiden ([www.likecroatia.com](http://www.likecroatia.com)). På torget fanns det en känd staty vid namn Orlando, men även en stor kyrka, utställningar i byggnader, små stånd med diverse saker att sälja till turister samt restauranger och caféer med uteserveringar. Torget var även det största av de olika torgen innanför murarna. Vår observation på onsdagen visade att det på morgonen var lugnt på torget och den stora gatan anknuten till platsen. De olika restaurangerna och caféerna hade öppnat, vilka var nästintill halvfulla. Det var dessutom personal som städade gatan och levererade olika varor till butikerna. En del turistbussar hade börjat anlända till Pile Gate, som var anknuten till en liten gata med endast enfiliga vägar åt båda riktningar. Vid lunchtid var det fullt av turistbussar utanför portarna där flera försäljare av diverse utflykter försökte få turister att köpa deras produkter. På de restauranger och caféer som befann sig i närheten av det stora torget, var det fullsatt. Dock förekom inga guidade turer utan turister strosade runt på egen hand och beskådade de olika byggnaderna. Det var även en del personer som uppträdde i staden, vilka bland annat spelade musik eller var utklädda till statyer. Vid denna tid började även restaurangpersonal försöka locka till sig kunder genom att stå utanför sina restauranger och prata med förbipasserande. Vid tidig eftermiddag var det ännu mer folk på torget. Nu var det också ett stort antal guidade turer, där antalet turister i varje grupp kunde variera från 15 till 30 stycken och bestod mest av personer i medelåldern och pensionärer. Det var vid denna tidpunkt som det var som mest folkmassor i den gamla staden. Dock upplevdes det inte som att det var alldeles för trångt att röra sig på gatorna, då det fortfarande fanns utrymme till förflyttning, utan att stöta in i någon annan. På eftermiddagen fanns det ett fåtal bussar kvar vid Pile Gate. Det var fortfarande kvar en hel del folk i staden vilka strosade runt på egen hand och det kom ständigt in nya människor genom Pile Gate samtidigt som många lämnade. Utanför portarna fanns det fortfarande kvar en hel del bilar. De personer som tidigare under dagen hade uppträtt var inte längre kvar. På kvällen hade de flesta turisterna lämnat platsen men det fanns några personer som åt middag och drack drinkar på restaurangernas uteserveringar. Restaurangpersonalen var fortfarande ivriga med att locka besökare till sin restaurang. Vi la märke till att det var samma personal som arbetade i caféerna och restaurangerna på morgonen och kvällen. Det pågick också några gudstjänster i kyrkor inne i den gamla staden som vi observerade att folk deltog i.

### **4.1.2 Lördagsobservation**

Lördagsmorgonen i den gamla staden skiljde sig från onsdagens observation då det var fullt med folk. Det var även en massa turistbussar med en drös turister som anlände till Pile Gate. Majoriteten av dessa utgjordes av kryssningsturister. Grupperna som steg av bussarna leddes av guider med plakat i händerna som visade vart turisterna skulle gå samt kryssningsfartygens företagssymbol. Det var så pass mycket folk i staden att det vid ingången hade satts upp ett rep och en skylt som visade vilket håll turister skulle gå för att komma in och ut och bildade på så sätt högertrafik. Detta hade vidare tagits bort under eftermiddagen. De små gångarna i den gamla staden var trånga på grund av alla människor. Butikerna och restaurangerna hade vid denna tid fler kunder än under onsdagen vid samma tidpunkt. På för- och eftermiddagen befann sig inte mycket folk ute på gatorna. Dock var det nästintill fullsatt på uteserveringarna vid caféerna och restaurangerna. Det förekom även en del guidade turer men inte lika många som under morgonen. Dessa turer avtog vidare framåt eftermiddagen. Vid kvällen hade alla turistbussar försvunnit men det var fortfarande turister kvar som satt och åt på restaurangerna. Vi kunde inte märka några större skillnader på folkmängden som var i den gamla staden jämförelsevis med onsdagskvällen. Restaurangpersonalen var även denna kväll lika angelägna att locka till sig kunder genom att försöka fånga deras uppmärksamhet vid förbipasserande. Även denna kväll var det samma personal som arbetade på de olika restaurangerna och caféerna som tidigare under dagen och onsdagen.

### **4.1.3 Reflektioner kring utförda observationer**

Genom att ha observerat Dubrovniks gamla stads gator och torget vid Orlandostatyn upptäckte vi att det både en vardag och helgdag fanns mycket människor i rörelse trots att turistsäsongen ännu inte kommit igång än. På lördagen hade det dessutom satts upp ett rep och en skylt vid ingångsöppningen vid Pile Gate, som skulle särskilja inpasserande och utpasserande åt. Detta tolkar vi som ett försök att minska trängsel och irritation från besökarens sida, samt underlätta in- och utträdet. Vi ser även detta som en strategi för att försöka hantera turistflödet i staden, vilket visar att aktörer i staden är medvetna om att det på helgen kan komma fler turister än på vardagar då repet endast fanns vid denna tidpunkt. Då detta togs bort vid sen eftermiddag, indikerar det även en medvetenhet om vilken tidpunkt som turister väljer att besöka platsen. Med bakgrund i att vi fick se en hel del guidade turer och turistbussar, både under onsdagen och lördagen, antar vi att flertalet av de turister som besökte staden utgjordes av kryssningsturism. Detta bekräftar funnen information om att stora delar av Dubrovniks besökare består av kryssningsturister ([www.likecroatia.com](http://www.likecroatia.com)). Antagandet gjorde vi även på grundval av att mängden turister varierade



drastiskt, där det kunde befinna sig mycket turism till ingen alls inom ramen av någon timme. Dessutom existerade det inte i närheten lika många människor på platsen under kvällstid, som under dagtid, vilket kan antyda att turisterna hade lämnat platsen.

Under tidsperioden då flest turister befann sig i staden var det, vid Pile Gate, mycket trafik bestående av bussar, bilar och taxibilar. Vägen var liten och vi uppmärksammade därmed att mängden trafik utgjorde ett problem för både gångtrafikanter och trafikfordon. Detta då de stora turistbussarna var tvungna att stanna för att släppa av och på turister samt stod parkerade i väntan på folk. De hindrade därmed andra bilar från att passera och gångtrafikanter att gå över gatan, vilket bekräftar Bischoff och Koenig-Lewis påstående om att turism tenderar att skapa problem i trafiken (Bischoff & Koenig-Lewis 2005, s. 208). Vi la även märke till att den gamla staden var full av butiker, caféer och restauranger vilket kan tolkas som att allmänheten är beroende av turister för att kunna försörja sig. Detta anser vi vidare vara ett svar på en ökad turism där befolkningen ser potential i att tjäna pengar. Precis som Dielemans redogjort för rörande lokalbefolkningens ekonomiska vinning i samband med en ökad turism (Dielemans 2008, s. 99-100). Vi bedömer även att den gamla staden i Dubrovnik riskerar att bli homogen då öppnandet av dessa tjänsteföretag troligtvis inte har skett med hänsyn till lokala intressen från befolkningen. Därmed är de inte naturliga utan anpassade till turister. Detta bevisar också hur lokalbefolkningen valt att anpassa sig till rådande turism, där platsen har förändrats. Dredge poängterade tidigare att det är en konsekvens i perioder av förändringar rörande turism (Dredge 2009, s. 107-108). Alla butiker och restauranger hade långa öppettider, från tidiga morgnar till sena kvällar för att få så många kunder som möjligt samt att, enligt vår tolkning, få staden att upplevas som levande hela dagen. På grund av de långa öppettiderna som restaurangerna och caféerna hade, både vardagar och helger, går det att anta att personalens arbetsförhållande är tuffa. Detta då de antagligen har långa arbetspass med pressen att locka stora mängder kunder för att få ut en så stor vinst som möjligt. Det är även inom denna marknad som det existerar störst möjligheter att tjäna pengar. Vi anser vidare att detta kan vara en indikation på Dielemans påstående om att de som arbetar inom turistindustrin inte har något annat val (Dielemans 2008, s. 230-231).

Sammanfattningsvis utgör turister större delen av folket som befinner sig i den gamla staden i Dubrovnik. Majoriteten av alla aktiviteter som skedde i staden kretsar kring denna industri. Det som turister valde att konsumera på platsen var främst de historiska byggnaderna samt mat och dryck på diverse caféer och restauranger. Överallt fanns det butiker som var turistanpassade men det fanns inga som var anpassade till lokalbefolkningen, som till exempel en riktig matbutik. Dock såg vi olika gudstjänster vilket kan indikera att allmänheten fortfarande använder sig av existerande byggnader i den gamla staden. Därmed är den inte hundra procent enbart riktad åt turister. Då det

redan innan turistsäsongens höjdpunkt befann sig stora mängder turister i staden går det att anta att denna siffra, om bara några veckor, kommer att öka drastiskt. Det innebär vidare att gatorna troligtvis kommer bli trängre och det kommer bli svårare att förflytta sig lika smidigt, som under den tid vi befann oss där. Precis som Bischoff och Koenig-Lewis påpekade är trängsel en av existerande konsekvenser av en stor högsäsong (Bischoff & Koenig-Lewis 2005, s 208). Därmed går det att utläsa en rådande säsongproblematik i Dubrovnik. Ytterligare konsekvenser av detta kan bli att turister upplever irritation då de varken kan se eller röra sig ordentligt innanför stadens murar. Guidade turer kan bli komplicerade att hålla då det inte går att se eller höra vad som sägs då folkmullret troligtvis stiger. Den personal som arbetar på platsen kommer också med stor sannolikhet att påverkas då arbetsförhållandena blir drabbade av en ökad mängd turister i staden. Detta då öppettider kan förlängas ytterligare och personalens arbetsuppgifter intensifieras då de ständigt har kunder att serva. Allt detta kan göra det problematiskt för befolkningen, som i nuläget bor i den gamla staden, och för framtida potentiella boende. Blir platsen för turismanpassad och lägger mindre fokus på befolkningen kan det komma att resultera i att ingen önskar bosätta sig där på grund av bland annat en ökad trängsel. En stad utan invånare är inte en levande stad och kommer dessutom påverka turisterna negativt. Detta poängterades av Berzina et al. som menade att städer kan riskera att bli oattraktiva vid massturism (Berzina et al. 2015, s. 63). Dubrovnik riskerar att inte kunna erbjuda sina turister en autentisk känsla av staden och bli en turistfälla, vilket Dielemans påpekade turister önskar undvika (Dielemans 2008, s. 84).

#### **4.2. Massturism, ett aktuellt problem för Dubrovnik**

Samtliga intervjupersoner ansåg att turism var en viktig industri för Dubrovnik då staden kretsar kring detta ekonomiskt. Kommunikationschefen på den nationella turistbyrån i Dubrovnik, Jelka Tepsic, förklarade att turism är den största och mest viktiga industrin i staden då de inte har något annat att satsa på i nuläget (Tepsic 2016). Detta bevisar att Dubrovnik är beroende av turism och måste se till att underhålla den gamla staden på olika vis för att fortsätta locka dessa. Vi anser att detta går att koppla till Dielemans påstående, om att turister gärna konsumerar unika kulturer när de reser och att lokalbefolkningen därmed aktivt väljer att visa upp sin kultur för att tjäna pengar (Dielemans 2008, s. 99-100). Den gamla staden i Dubrovnik är den största turistattraktionen på platsen eftersom det är där de medeltida byggnaderna är bevarade och representerar en del av stadens historia. Att staden dessutom är med på UNESCOs världsarvslista bekräftades av Tepsic (Tepsic 2016). Samtliga respondenter berättade också att den gamla staden är det som turister främst önskar att se när de besöker Dubrovnik. Andrea Novaković, direktör på den kommunala

utvecklingsbyrån DURA, upplevde personligen att platsen är en huvudattraktion som turister verkligen önskar besöka då området är en av de finaste som existerar i staden (Novaković 2016). Turistguiden Maja Milovic menade även att stadsmurarna som omger den gamla staden är en stor turistattraktion som majoriteten av turisterna vill promenera på (Milovic 2016). På grund av att merparten av alla turister i Dubrovnik endast strävar efter att se denna plats, resulterar detta i att turismen blir väldigt koncentrerad inom ett specifikt område. Majoriteten av våra intervjupersoner var enade om att detta stora turistflöde skapade problem rörande trängsel, trafik och buller. Precis som Jovanović-Tončev och Kostić och Bischoff och Koenig-Lewis tidigare belyst har turismen avsevärt inflytande på destinationens miljö (Jovanović-Tončev & Kostić 2014, s. 723; Bischoff & Koenig-Lewis 2005, s. 208). Vi bedömer vidare att turismen i Dubrovnik har en stor påverkan på staden, med bakgrund i utförda observationer och intervjuer.

Tepsic bekräftade funnen information rörande att Dubrovnik år 2014 mottog över 800 000 turister. Dock var detta endast en siffra på antalet kryssningsturister staden erhöll och inte den absoluta siffran på det totala antalet turister för det året (Tepsic 2016). Med bakgrund i detta går det att påstå att Dubrovnik varje år erhåller massturism. Detta med hänsyn till Hannam och Knoxs beskrivning av massturism som en form av turism där alla åker till samma destination i stora mängder (Hannam & Knox 2010, s. 50-52). Majoriteten av alla intervjupersoner kommenterade dessutom att kryssningsturism var den turistsektor som påverkade staden mest negativt. Novaković beskrev de bekymmer som kryssningsturismen innebär för staden:

But the cruise ships they, some of the people don't even come out of the boats and they have food on the boats 24/7. I know because I worked at a cruise ship, when I was a student. So they are unavailable and sometimes they don't even spend a lot when they come here. They leave trash behind, they make a lot of traffics jams and everything else with the crowds and they usually have coffee or something really small, they are not big spenders /---/ (Novaković 2016).

Denna kommentar stödjer gjorda observationer och antagandet att flertalet av de turister som besöker staden är kryssningsturister, vilka endast befinner sig på land några timmar om dagen för exempelvis rundvandringar eller fikapauser. Dock menade Milovic och Novaković att även de turister som bor på hotell i staden endast stannar i genomsnitt tre dagar (Milovic 2016; Novaković 2016). Därmed är det inte enbart kryssningsturister som befinner sig i staden under korta tidsperioder. Här går det att utläsa en problematik rörande att turistsektorn inte tar till sig den omgivande kulturen. Detta då de har ett pressat tidsschema och därmed endast vill se de stora sevärdheterna i staden. Denna form av konsumtion anser vi är ett tydligt exempel på det som Juan

och Min benämner blind imitation genom masskonsumtion (Juan & Min 2011, s. 1417-1418). Turisterna i Dubrovnik konsumerar liknande som resterande gruppmedlemmar och tidigare besökare utan någon större förståelse för det som faktiskt beskådas. De väljer därmed ett konsumtionsmönster utifrån vad andra tidigare har konsumerat och rekommenderat. Turisterna tar därmed ingen större hänsyn till den kultur som konsumeras utan tänker enbart på deras egen vinning, av att se något autentiskt under en kort tidsperiod, för att senare försvinna.

### **4.3 Säsongsproblematik**

Tepsic menade att det inte är turismen i sig som är orsaken till alla negativa konsekvenser i staden, utan själva organisationen kring denna industri som är det grundläggande problemet. Hon berättade att turistsektorn måste kunna organiseras annorlunda för att staden inte ska erhålla otroliga mängder turister under en specifik och begränsad tidsperiod (Tepsic 2016). Både Novaković, Milovicic och Ivan Vigjen, konsthistoriker och fritidspolitiker i Dubrovniks kommun, överensstämde med argumentet om att turismen generellt måste fördelas mer jämnt under året. Detta för att minska påfrestningarna på staden under högsäsong, april till november (Novaković 2016; Milovicic 2016; Vigjen 2016). Vigjen tydliggjorde att massturismen leder till att Dubrovnik förlorar sitt särdrag då allt är massproducerat (Vigjen 2016). Då turister dessutom endast önskar att besöka den gamla staden, hävdade Novaković, är DURAs mål att kunna erbjuda sina besökare andra attraktioner (Novaković 2016). Beskrivna påståenden visar på en tydlig medvetenhet över rådande säsongsproblematik för staden. Enligt vår bedömning är detta ett uppenbart fall för de svårigheter som Desmarais et al. redogjort för (Desmarais et al. 2014, s. 106). En destination som under lågsäsong är ett stillsamt område och under högsäsong tvärtom. Då Dubrovniks turistantal överstiger befolkningmängden mer än tjugofaldigt är ett rimligt antagande att staden under högsäsong är otroligt mer intensiv. Restaurangägaren Misko Ercegovic och turistguiden och ägaren av en turistbyrå, Željko Filicic berättade att företag till och med måste hyra in personal från hela Kroatien för att ha möjlighet att hantera den stora mängden besökare som anländer under högsäsongen (Ercegovic 2016; Filicic 2016).

### **4.4 Konsekvenser av rådande massturism**

#### **4.4.1 En missnöjd lokalbefolkning**

Genom att sammanställa den information som erhållits genom intervjuer i Dubrovnik, går det att urskilja att Dubrovnik har problem med den massturism som anländer till staden. Med bakgrund i

att de anländer i otroliga mängder samtidigt och endast ankommer under en specifik period. Detta har resulterat i att allmänheten upplever missnöje rörande turismen. Ägaren av turistbyrå Alpe adria travel, Vlado Filipovic, tillförde under vår intervju ett intressant perspektiv rörande sitt arbete inom turistsektorn. Han menade att alla som arbetar inom denna marknad gör detta för att få en inkomst, vilket är nödvändigt för att kunna försörja sig och kunna anställa människor till sina företag. Avslutningsvis hävdade han följande: “/---/ And unfortunately that is the world we are living in, it is all about the money. Why do we work? To get money” (Filipovic 2016). Denna kommentar tolkar vi som att Filipovic i grund och botten inte vill arbeta inom turistnäringen, utan endast gör detta då det existerar en stor ekonomisk vinning. Dielemans påstående om att många som arbetar inom turistsektorn gör detta utan något val, framkommer därmed ännu tydligare i detta exempel (Dielemans 2008, s. 230-231). Med bakgrund i att Filipovic uteslutande arbetar med turism, eftersom det inte finns någon annan industri som kan genererar lika stora inkomster, antar vi att många individer som arbetar inom turistindustrin upplever liknande dilemma. Speciellt med bakgrund i utförda observationer där vi upptäckte att samma personal arbetade dygnet runt. Ercegovic och Filicic uttryckte båda sitt missnöje med att besökarna inte tar hänsyn till deras kultur och levnadsstandard (Ercegovic 2016; Filicic 2016). Ercegovic menade att turister har extremt höga krav på destinationer, vilka de förväntar sig uppfyllas. Han menade också att då turister upplever priset för olika tjänster som för högt lämnar de klagomål, trots att det är billigare än i deras hemland. Ercegovic fortsatte berätta att staden måste anpassa sig till turisternas krav vilket resulterar i att produkter blir dyrare att införskaffa, både för företag och lokalbefolkningen. Genom att turister har en hög standard för basprodukter resulterar det i att staden måste köpa in dessa till ett högre pris för att kvaliteten ska matcha existerande begär. Konsekvenserna av detta är att lokalbefolkningen inte har råd att köpa dessa varor då priserna höjs något enormt (Ercegovic 2016). Denna problematik anser vi är ett exempel på hur lokalbefolkningen måste konkurrera med turister för att kunna införskaffa olika resurser, vilket Desmarais et al. tidigare beskrivit (Desmarais et al. 2104 s. 106). Det stödjer återigen det faktum att turism har stor påverkan på destinationer, även rent ekonomiskt.

Filicic beskrev i sin intervju att stora delar av stadens naturliga atmosfär har försvunnit i samband med massuturism. Han visade också förargelse över att staden har förlorat sin kultur och att allt idag är uppbyggd för att tillfredsställa turisternas önskemål (Filicic 2016). Då två av våra intervjupersoner ansåg att turism har stora negativa konsekvenser för staden och det kulturella arvet är ett rimligt antagande, från vår sida, att dessa synpunkter existerar hos fler individer i lokalbefolkningen. Desmarais et al. påstående om att lokalbefolkningens inställning till turism kan påverkas negativt i samband med drastiska förändringar rörande turistantalet, anser vi har inträffat i Dubrovnik, med

bakgrund i de varierande problem som redogjorts för i detta avsnitt (Desmarais et al. 2104 s. 106). I intervjun med Filipovic och Filicic kom även stadens tidigare slogan “Medelhavet som det en gång var”, på tal:

*/---/ Mediterranean as it used to be. No, we have lost the Mediterranean mentality and everything else twenty years ago. It is fake, it is very fake. That’s my opinion and I’m not happy (Filicic 2016).*

Detta bekräftar det faktum att lokalbefolkningen anser risken, för att massturismen kommer att eliminera det autentiska, existera i Dubrovnik samt att allt som staden erbjuder är onaturligt. Vigjen nämnde också i sin intervju att flertalet av den mat och de souvenirer som säljs i staden är producerade i andra länder och representerar därmed inte Dubrovnik (Vigjen 2016). Denna problematik bekräftar, utifrån vår bedömning, den paradox som Paterson redogör för (Paterson 2006, s. 135-136). Dubrovnik erbjuder sina besökare tjänster som i grund och botten inte är autentiska och en naturlig del av staden, men som besökare upplever som äkta. Hartman, ägare av turistbyrån Adriatic Global, tillförde under sin intervju, ett viktigt perspektiv. Att han som företagare måste kunna erbjuda sina kunder det som de önskar för att tjäna pengar. Om han skulle erbjuda dem något som inte efterfrågas kommer detta inte säljas (Hartman 2016). Här uppstår en situation rörande utbud och efterfråga. Därmed ökar betydelsen av att Dubrovnik mer eller mindre måste anpassa sig för att tillgodose turisternas önskemål och fortsätta locka dessa. Vi tolkar nämnd situation som en form av paketering av stadens kultur och befolkning, med målet att förse turister med något unikt som uppfyller deras förväntningar. Det går dessutom att utläsa vikten av att turister själva är villiga att konsumera mer hållbart, för att företag i sin tur ska kunna erbjuda hållbara produkter. Milovic berättade vidare något intressant under sin intervju, att hon var medlem i en offentlig organisation vars mål är att arbeta för hållbar utveckling där stadens kulturella arv inte ska påverkas negativt på grund av massturism (Milovic 2016). Med bakgrund i detta, bedömer vi, att det existerar ett missnöje från lokalbefolkningens sida. Samt en potentiell oro och risk för att Dubrovnik blir mer homogen och mister sin autenticitet. Detta liknas vid den problematik som Dredge redogjort för tidigare rörande massturismens effekter (Dredge 2009, s. 108). Att staden förlorar en del av sin autenticitet, anser vi, även hänger ihop med kommande problematik.

#### **4.4.2 En tom stad**

En annan konsekvens av massturism i Dubrovniks gamla stad är att många i lokalbefolkningen valt att flytta ut ur staden för att tjäna pengar, genom att hyra ut rum och lägenheter. Detta menade

Vigjen berodde på att hus- och markägare kan tjäna mer pengar på att hyra ut sina bostäder till turister än till lokalbefolkningen. Detta resulterar vidare i att den gamla staden töms på lokalbefolkning som förvandlar sina hus till rum och lägenheter för turister (Vigjen 2016). Befolkningen väljer även att flytta då de anser att mängden turism gör området obeboeligt på grund av svårigheter att komma fram och utföra sina vardagliga sysslor. Det är dessutom högljutt i staden tidigt på morgnarna vilket resulterar i att de boende inte får tillräckligt med sömn eller lugn och ro. Detta poängterades av Milovic under vår intervju (Milovic 2016). Resultatet är att den gamla staden blir en tom stad, som Filicic pratade om, där ingen i lokalbefolkningen längre bor (Filicic 2016). Den gamla staden kan i framtiden, anser vi, riskera att förlora ytterligare autenticitet på grund av att den inte längre bebos av personer från Dubrovnik eller ens Kroatien. Vidare risker som kan uppstå är att de turister som besöker staden kan upptäcka att destinationen endast är en av alla turistfällor. Därmed kan turister i framtiden välja att lämna platsen för att söka efter nya autentiska destinationer med mindre turism. Vigjen, påpekade att han under de två senaste åren hört turister som reagerat på att det är för mycket folk på gatorna i den gamla staden under högsäsong:

Yes we are having that for the last two years I heard some objections from the tourists. That first of all it's very crowded it's very noisy it's, you can't properly see what you came to see you know. If someone comes, if someone from for instance for a one day cruise for a one day trip from I don't know. Split or somewhere else the person wants to walk to take a photograph to see to enjoy and you can't have that especially in summer because there's like ten of fifteen thousand people at the main street at one moment so you can't walk, you can't breathe, you can't sit, you can't take a photograph of I don't know some church or monastery or a panorama or anything (Vigjen 2016).

Enligt detta påstående existerar även den risk rörande att städer kan bli oattraktiva i framtiden på grund av för stora mängder turister. Som tidigare redogjorts för av Berzina, Grizane och Jurgelane (Berzina et al. 2015, s. 63). Då turister de senaste två åren har lämnat klagomål på att den gamla staden har för många besökare, värderar vi Dubrovniks nuvarande turismsituation som kritisk. Detta då det årligen kommer fler och fler turister till staden vilket kan öka missnöjet från besökare och invånare. Konsekvensen är att fler i lokalbefolkningen väljer att lämna den gamla staden vilket resulterar i att den blir ytterligare turistanpassad. Turister kan i framtiden välja att besöka andra och nya destinationer, vilket resulterar i att Dubrovnik förlorar sin enda industri. Med hänsyn till beskriven situation bedömer vi att turistantalet under högsäsong är det som påverkar stadens kulturella arv mest negativt.

#### **4.5 Massturism - ingen negativ påverkan på Dubrovniks kulturella arv**

Genom våra intervjuer framgick det att flertalet av alla respondenter ansåg att turismen har en uppenbar negativ påverkan på stadens kulturella arv och att det krävs någon form av handling för att lösa detta problem. Resterande ansåg i sin tur att det inte existerade några större problem med turism ur ett socio-kulturellt hållbarhetsperspektiv, mer än den säsongsproblematik som redogjorts för. Barnläkaren och fritidspolitikern Matija Cale Mratovic menade att hon trivs med mycket människor runt omkring sig och i en stad där mycket händer. Dock ansåg hon att det kunde bli för mycket turism om alla kom på samma gång (Cale Mratovic 2016). Även Tepsic förklarade att Dubrovnik har potential i att hantera stora mängder turism, men inte samtidigt (Tepsic 2016). Nämnade intervjupersoner anser med andra ord att staden lider av säsongsproblematik, inte av för många besökare. Hartman förstod, i sin tur, inte hur turister kan förstöra Dubrovniks kulturella arv genom att endast vandra på stadens murar. Han argumenterade vidare för att flera städer runt om i världen, vilka erhåller lika mycket turism som Dubrovnik, klarar att hålla staden i skick och där turismen inte utgör ett problem. Därmed borde även Dubrovnik kunna hantera liknande antal (Hartman 2016). Cale Mratovics åsikt om turism överensstämde med Hartmans. Hon bedömde inte att turisternas vistelse i staden och på murarna kunde förstöra dessa. Detta då murarna är så pass gamla och kan inte gå i sönder på grund av att människor endast promenerar där (Cale Mratovic 2016). Hartman skulle för övrigt gärna se att fler turister kom till staden:

No you can't think about that, that it's too much, too many. That is how it goes if you want to do that kind of business to be a popular destination, there is not too many, there is not too many only too low (Hartman 2016).

Hartmans uttalande är ytterligare ett tecken på hur stor påverkan de ekonomiska vinningar har för de som arbetar inom turistsektorn i staden. Utan turister inga pengar. Dubrovnik har dessutom alltid varit en populär turistort som både Hartman och Filipovic ansåg har kunnat hantera liknande mängder besökare tidigare i historien. Detta var ytterligare argument för varför staden även kan göra detta i nuläget och i framtiden, vilket våra två respondenter var väldigt övertygande om (Hartman 2016; Filipovic 2016). Att somliga av våra respondenter inte ansåg att turismen har någon uppenbar negativ påverkan på stadens kulturella arv anser vi är ett exempel på Andereck et al. påstående om att det fortfarande existerar en skepsis mot detta (Andereck et al. 2005, s. 1057-1059). Här tolkar vi det som att de fördelar som turismen ger överskuggar potentiella nackdelar och med bakgrund i detta, bedöms turismen vara ofarlig för Dubrovnik. I frågan om turismen påverkade Dubrovniks miljö och staden i helhet negativt, svarade Tepsic att staden i nuläget har en



balanserad turism, vilka inte har någon negativ påverkan på stadens kulturella arv (Tepsic 2016). Detta tolkar vi som att även hon är omedveten eller inte tar hänsyn till den negativa påverkan turismen kan ha på den gamla staden ur ett socio-kulturellt hållbarhetsperspektiv. Då Tepsic samtalade från sin professionella yrkesroll kan hennes svar representera synen på turism för hela den nationella turistbyrån i Dubrovnik. Därmed visar detta på att även kommunala aktörer i staden inte tror eller beaktar den socio-kulturella hållbarhetsaspekten. Som Dredge tidigare redogjort för, är det vanligt att olika intressen inom en stad existerar. Dessa motstrider ofta varandra vilket påverkar alla aktörer inom turistindustrin (Dredge 2009, s. 105). Därmed bedömer vi de skilda åsikterna i Dubrovnik som något vanligt förekommande som kan ske vart som helst i världen där turism har en stor påverkan. Vi tolkar dessutom detta och tidigare nämnda situationer där ekonomisk fördelar spelade en stor roll, som ett tecken på den konflikt som Deng, Skitmore, Wu, Zhang och Zhou redogjort för rörande ekonomiska fördelar versus bevarandet av kulturella arv, som väldigt aktuell i Dubrovnik (Deng et al. 2014, s. 92-93).

#### **4.6 En splittrad stad**

Utifrån ovan information är det tydligt att ett flertal individer som arbetar inom turistsektorn inte anser att turismen har någon negativ påverkan på stadens socio-kulturella hållbara utveckling. Bakgrunden till denna splittring, anser vi, beror på att det i samband med masssturism har skett stora förändringar. Detta påpekade Hall är orsaker till konflikter (Hall 2000, s. 183). De som är negativt inställda till turismen har troligtvis uppmärksammat förluster i stadens kultur på grund av turism. Som tidigare redogjorts för, arbetar både Filipovic och Hartman inom turistbranschen där attrahera turister är deras huvudsysselsättning. Därmed ser de främst de ekonomiska vinningarna i ett ökat turistantal i staden. Dock var Ercegovic och Filicic mycket kritiska till dagens turism, trots att även de arbetar inom turistsektorn. Detta visar på en tydlig splittring mellan lokalbefolkningen och turistindustrier. Genom denna empiriinsamling står det även klart att kommunala parter också lider av delade meningar i frågan om turisternas påverkan på staden. Tepsic som arbetar i den kommunala turistbyrån och Cale Mratovic som är fritidspolitiker i stadens kommun bedömde det nuvarande turistantalet som oskadligt för Dubrovnik. De förespråkade även att staden kunde ta emot mer besökare utspridda över året. Tvärtemot står Novaković och Vigjen, också representanter för kommunala aktörer, och menar att turism har en avsevärd negativ effekt på den socio-kulturella hållbarheten i staden. Här framkommer ytterligare en problematik som försvårar den situation som Dubrovnik befinner sig i. Dredges påstående att turistorganisationer har en stor påverkan över en plats och dess identitet får stor betydelse i detta sammanhang (Dredge 2009, s. 105). Resultatet av

att den nationella turistbyrån inte arbetar för eller tror på en socio-kulturell hållbar utveckling är att det kan bli svårt för andra offentliga aktörer att arbeta för detta då de måste samarbeta med alla parter. Det kan även influera allmänheten och de som arbetar inom turistsektorn då de kan tro att turism inte har någon negativ påverkan på stadens kultur då den nationella turistbyrån inte arbetar efter detta. Därmed ökar vikten av att alla kommunala och offentliga parter inom turistindustrin är överens om hur staden i helhet bör arbeta med turism. Detta för att minimera risken för splittringar.

#### **4.6.1 Kommunen versus lokalbefolkningen**

Om turism har en negativ social och kulturell påverkan på staden eller inte är allmänheten och kommunala aktörer oense om. Vi upptäckte dock att det råder ytterligare en konflikt mellan kommunen och lokalbefolkningen. Fyra av våra respondenter, Milovcic, Filicic, Ercegovic och Filipovic, hade samma åsikt när det gällde kommunens arbete i Dubrovnik. Alla upplevde att kommunen enbart är intresserad av de ekonomiska fördelar som turismen genererar till staden och inte ser till helheten. De tycker att kommunen gör fel prioriteringar och vill använda all offentlig plats för att bland annat utöka uteserveringarna. Detta för att attrahera mer turister (Milovcic 2016; Filicic 2016; Ercegovic 2016; Filipovic 2016). Milovcic menade att det snart inte längre finns någon plats för lokalbefolkningen och turisterna att promenera på (Milovcic 2016). Filipovic tillförde att lokalbefolkningen får mindre och mindre inflytande över staden och att kommunen tar deras krafter ifrån dem (Filipovic 2016). Filicic delade samma åsikt och menade att kommunens arbete har lett till att befolkningen har lämnat den gamla staden och att stadens äkta atmosfär försvunnit. Kommunen inför ändringar och beslut enbart för att erhålla små fördelar för staden och för de turister som kommer på besök. Filicic ser kommunen som parasiter som påverkar Dubrovnik negativt (Filicic 2016). Ercegovic påstod även följande:

The balance, the city council is not in balance itself. The city government is problematic because the people who are sitting inside are, from my point of view, narrow minded. They do not see the whole picture, they only see the money. They focus on how much to take and that is wrong, that is very wrong (Ercegovic 2016).

Våra respondenters uttalande tolkar vi som att de upplever att staden har förbisett allmänheten i frågan om turism. Precis som Dredge påpekade är beskyddandet av offentliga intressen något som riskerar att försvinna vid nya stadsplaneringar som involverar politik (Dredge 2009, s. 104). Fokus läggs i stället på de ekonomiska fördelarna med turism, utifrån det Hall tidigare beskrivit (Hall 2000, s. 25-26). Med bakgrund i detta argument anser vi att Dubrovniks kommun tenderar ha glömt

eller bortsett från lokalbefolkningens åsikter och viljor. Resultatet av detta är att staden har valt att leverera olika tjänster för att tillgodose turisternas önskemål, utifrån de ekonomiska vinningarna som existerar inom industrin. Detta, bedömer vi, kan liknas vid Halls begrepp boosterism (Hall 2000, s. 21).

På andra sidan av konflikten står Dubrovniks kommunala representanter. Novaković berättade att många i befolkningen som arbetar inom turistsektorn endast tänker på pengar då de måste ha en inkomst för att försörja sig (Novaković 2016). Detta överensstämde även med Vigjens åsikter om lokalbefolkningen, som dessutom inte ser eller förstår de negativa konsekvenserna som turismen har på staden (Vigjen 2016). Befolkningen som arbetar inom turistsektorn ser ett ökat antal turister som något positivt då de erhåller större vinster. Denna konflikt tolkar vi som att det råder oenighet över vilka aktörer i staden som gynnas eller missgynnas i samband med massturismen. Detta går att koppla till den problematik Hall skrivit om, där turism främst setts som ett verktyg för att erhålla ekonomiska fördelar (Hall 2000, s. 25-26). Det går även, återigen, att härleda till den konflikt som Deng et al. redogjort för rörande sociala fördelar för befolkningen versus turistindustrin (Deng et al. 2014, s. 92-93). Enligt lokalbefolkningen är det kommunen som tjänar pengar på turister genom att exploatera staden och dess befolkning. Tvärtom står kommunen och menar på att det är lokalbefolkningen som, i sin tur, önskar mer turister för att tjäna pengar.

Det blir problematiskt när invånarna och kommunen har skilda åsikter om Dubrovniks situation. Detta tillstånd kan beskrivas som ett skapande av hinder för utvecklandet av socio-kulturell hållbarhet i städer, vilket Deng et al. tidigare påpekat (Deng et al. 2014, s. 91-92). Därmed befinner sig den gamla staden i nuläget i en hotad position där olika aktörer är oense om vem eller vilka som bär ansvaret över massturismens framväxt. Hall beskrev tidigare att det krävs förståelse för de mekanismer som gör att turism kan bli en integrerad del av samhället för att det inte ska upplevas påtvingat (Hall 2000, s. 170). Här ökar vikten av att alla aktörer, inom turistindustrin i Dubrovnik, måste samarbeta för att komma fram till gemensamma insatser och problemlösningar. Enligt vår empiriinsamling bedömer vi att det framstår som att våra respondenter är villiga till förändring, vilket tyder på att de tillsammans med kommunen och andra aktörer har möjligheten att förhindra massturismens negativa konsekvenser. Detta för att dessutom förhindra att rådande konflikter inte ska resultera i mer splittring för staden. Vilket Hall påpekar är en stor risk om konflikter inte hinner lösas i tid (Hall 2000, s. 183). Här uppstår det dessutom ett stort dilemma rörande vem som bär ansvaret för att förändra Dubrovniks turismsituation. Enligt funnen empiri är det enligt allmänheten kommunen som bär det största ansvaret och inte är villiga till utveckling medan det, enligt kommunen, är befolkningen som är motvilliga till förändring. Denna konflikt anser vi är den mest problematiska, med bakgrund i Soneryds och Ugglas påstående om att lokalbefolkningen

måste vara med i förändringsprocesser för att städer ska kunna etablera nya strukturer (Soneryd & Ugglå 2011, s. 78 & 35). För att Dubrovnik ska ha möjlighet att utveckla en socio-kulturell hållbar utveckling existerar det en rad problematiker som staden måste ta itu med. Det rör sig både om externa och interna faktorer som alla måste beaktas, vilka har framkommit genom beskriven empirigenomgång.

## **4.7 Existerande arbete för att hantera turismens negativa konsekvenser**

### **4.7.1 Förlänga turistsäsongen**

Då det framkommit att flertalet av våra respondenter ansåg säsongsproblematiken som det största hotet mot staden, existerar det även en del strategier från olika aktörer för att försöka lösa denna problematik. Som Desmarais et al. tidigare redogjort för påverkar starka säsongförändringar inom turismen lokalbefolkningen negativt (Desmarais et al. 2014, s. 106). Vilket vi anser har skett i Dubrovnik. Därmed är det centralt att försöka balansera turisterna under högsäsongen. Novaković nämnde tidigare att DURA önskar att fördela turismen mer jämnt under året för att minska de negativa konsekvenserna från dessa. Hon berättade även att det existerar en hel del varierande evenemang under lågsäsong för att försöka locka besökare under dessa perioder. Allt från konserter till julmarknader och utställningar (Novaković 2016). Detta anser vi är ett tydligt exempel på den strategi som Bischoff och Koenig-Lewis redogjort för rörande att marknadsföra evenemang under lågsäsong (Bischoff & Koenig-Lewis 2005, s. 210-211). Även Tepsic förklarade att den nationella turistbyrån försöker marknadsföra Dubrovnik som en turistdestination som går att besöka året runt. Hon påpekade även att både regeringen, den nationella turistbyrån och andra intressenter på marknaden försöker investera pengar för att finansiera anställda så att företag kan hålla öppet under lågsäsong (Tepsic 2016).

Att endast satsa på att marknadsföra Dubrovnik året runt anser vi inte kommer att lösa rådande problematik med turismen. Detta då staden inte kommer erhålla mindre turister under högsäsong, utan istället erhålla mer under lågsäsong. Som Bischoff och Koenig-Lewis tidigare påpekat är det svårt att begränsa turismen under högsäsong då de påverkas av andra faktorer som destinationen i fråga inte kan utöva något inflytande på (Bischoff & Koenig-Lewis 2005, s. 208). Detta är något de i nuläget inte gör då fokus främst ligger på att locka besökare under vinterhalvåret. Precis som tidigare nämnt är det Dubrovniks turistantal som påverkar staden mest negativt. Genom att minska antalet besökare under högsäsong går det att minimera de negativa konsekvenserna på stadens kulturella arv då bland annat trängseln i staden minskar, vilket kommer höja den autentiska upplevelsen.

#### **4.7.2 Marknadsföra nya platser och förlänga turisternas vistelse**

För att minska påfrestningarna av turism i den gamla staden i Dubrovnik försöker olika aktörer även marknadsföra andra delar av staden. Detta för att minska antalet besökare i den gamla staden under specifika perioder och skapa en form av rotation. Novaković berättade att DURA försöker marknadsföra andra delar av Dubrovnik för att sprida ut besökare (Novaković 2016). Även Tepsic menade på att den nationella turistbyrån marknadsför andra destinationer i staden (Tepsic 2016). Vår respondent Milovcic berättade att hon är noga med att ge egna rekommendationer till de grupper hon guidar. Detta för att de ska få möjlighet att ta del av fler upplevelser i Dubrovnik och bidra till en hållbar destination: “//...// Because of the sustainability you have to spread the tourists on the islands and in the cities” (Milovcic 2016). Denna strategi anser vi likna den som Hall har beskrivit där målet är att minimera turisternas påverkan på städer (Hall 2000, s. 27-28). Det som, enligt oss, är av stor vikt är att turistbyråer och guider som verkar i staden har möjlighet att få turister att uppmärksamma attraktioner som ligger utanför murarna. På så sätt fördelas folkflödet till fler ställen i Dubrovnik och turister får uppleva mer än det som står i reseböcker. Risken för försvinnandet av det autentiska i den gamla staden kan även minimeras. Att både kommunala och privata aktörer arbetar mot att sprida ut antalet besökare i staden ser vi som ett stort framsteg i arbetet rörande turisternas påverkan på stadens kulturella arv. En form av ett lokalt samarbete kan därmed urskiljas och sakta börja ta form, vilket Hannam och Knox påpekade vara ett verktyg av stor betydelse i att hantera turism (Hannam & Knox 2010, s. 130-131). Att sprida ut turister är ett stort problem som flertalet av våra respondenter ansåg vara svårt att lösa då den gamla staden, som tidigare klagjorts, är den mest populära platsen att besöka för turister där Dubrovniks historiska kulturella arv syns som starkast.

I kombination med att få besökare att ta sig till andra platser i staden, än den gamla staden, försöker även de kommunala aktörerna få turister att stanna längre. Både Novaković och Tepsic menade att de önskar turister stannade längre i staden istället för att försvinna efter några dagar. Milovcic redogjorde även för att hon själv försöker erbjuda olika aktiviteter åt sina turister hon guidar för att de ska stanna längre och ta del av stadens kultur (Novaković 2016; Milovcic 2016). Samtliga av våra respondenter påpekade att turister som väljer att stanna längre i staden var bättre turister än de som försvinner efter några timmar eller dagar. Detta då de tar mer hänsyn till stadens kultur och spenderar mer pengar som Filicic och Novaković poängterade under sina intervjuer (Filicic 2016; Novaković 2016).

### 4.7.3 Lagar och en ökad medvetenhet

Andra åtgärder som utförs av kommunen är olika regler och lagar över uteserveringar och allmänna platser. Vigjen berättade att kommunen bland annat infört kostnadsregleringar för taxibilar utanför Pile Gate, där det var problem med trafikstockningar. De hade även hanterat ansökningar om konserter utomhus och tillstånd för utökandet av uteserveringar i samband med turism (Vigjen 2016). Även Cale Mratovic berättade att staden har infört olika kostnader för privatpersoner eller företag som önskar utföra olika turistaktiviteter i staden, i ett försök att hantera turismen (Cale Mratovic 2016). Detta visar att kommunen aktivt arbetar med olika former av strategier och lagar för att försöka påverka turistflödet på olika vis. Genom att införa högre avgifter på exempelvis taxibilar vid Pile Gate har påfrestningar från trafiken minskat (Vigjen 2016). Dessutom har kommunen möjlighet att skydda delar av den gamla staden från att bli överbelamrade av turister genom att minska antalet som får vistas på uteserveringar och därmed begränsa dessa. Här uppstår ett tydligt exempel på hur kommunen kan uppföra olika lagar för allmänna platser som Jonsson tidigare påpekat (Jonsson i Syssner & Kvarnström 2013, s. 25-30). Det tycker vi även visar hur turistindustrin i Dubrovnik direkt och indirekt kan påverkas av statligt agerande genom att kommunen har makt att införa begränsningar rörande turistflöden. Hall menade att detta är oundvikligt på turistdestinationer (Hall 2000, s. 19).

Den sista strategin, som vår empiriinsamling visade att kommunala parter arbetar med internt, var att utbilda befolkningen och statliga aktörer i stadens turismsituation. Novaković berättade att DURA i nuläget försöker få fram olika studier på den negativa påverkan turismen har för Dubrovnik. Detta för att kunna övertyga invånare om att turismen är ett stort problem för staden som måste åtgärdas (Novaković 2016). Denna strategi kopplar vi till Soneryd och Ugglas påstående om ett individualiserat miljöansvar och en försiktig livsstilspolitik (Soneryd & Ugglar 2011, s. 35 & 70). Detta då DURA verkar vilja förse lokalbefolkningen och de olika aktörerna inom turistindustrin med vetenskaplig information som ska påverka medborgarnas val och syn rörande turismen. Novaković påpekade också att hon önskade att turister själva var medvetna om hur de kunde agera mer miljövänligt för att minska påfrestningarna för staden: “/.../ For example a simple thing would be when they get out of their boats of the cruises they could walk to the old town to contribute to the environment, instead of going with a taxi or buses” (Novaković 2016). Genom att även försöka nå ut och få turisterna själva att konsumera mer hållbart går det att förbättra den situation som Dubrovnik befinner sig i. Exempelvis kommer turister självmant att besöka platser utanför den gamla staden och erhålla en likställd autentisk vistelse. Denna vistelse kan till och med upplevas som mer autentisk än i den gamla staden, som tidigare beskrivits, delvis är turismanpassad. Här kan även problematiken rörande utbud och efterfrågan förbättras då turister

kan komma att efterfråga alternativ som är mer skonsamma mot stadens kulturella arv. Detta, anser vi, stärker Juan och Mins och påstående om att alla aktörer inom turistindustrin bär ett ansvar för att uppnå en hållbar utveckling (Juan & Min 2011, s. 1420-1422). Om de statliga aktörerna lyckas få med lokalbefolkningen och turisterna i ett arbete mot en mer socio-kulturell hållbar stad kan det resultera i att de nya konsumtionsmönstren accepteras av alla parter. Detta då de, som Hall beskrivit, upplevs som icke påtvingade (Hall 2000, s. 170). Denna interna strategi kan, förutom att ses som en form av försiktig livsstilspolitik enligt oss, även ses som ett steg mot att nå en gemenskap hos alla inblandade parter. Ökar förståelsen för turismens konsekvenser kan fler bli engagerade i att aktivt arbeta med att förhindra dessa. Strategin fullföljer dessutom två av de fem mekanismer Hall benämner som viktiga för att ha möjlighet att integrera en hållbar utveckling i en stad (Hall 2000, s. 35-39). Med bakgrund i detta avsnitt är det tydligt att delar av de kommunala parterna aktivt arbetar med olika externa och interna strategier för att motverka de negativa konsekvenserna av turism. Även Milovic berättade att hon försökte bidra till en mer hållbar turism genom sitt arbete som guide. Därmed drar vi slutsatsen att det existerar en vilja, hos många aktörer, att förbättra den situation som Dubrovnik befinner sig i.

## **4.8 Interna problematiker**

### **4.8.1 Kommunikationsbrist**

Som det går att utläsa i ovan analys är det mestadels kommunen och andra offentliga aktörer som aktivt arbetar med olika strategier för att försöka lösa problematiken med turismen. Dock har det även framgått att befolkningen i staden anser turism är ett problem, men bedömer kommunens arbete som otillräcklig. Vi upplevde kommunens arbete rörande att interagera mellan olika parter som bristfällig. Detta då det inte verkar existera något bra kommunikationssystem mellan kommunen och befolkningen. Vigjen påpekade att kommunen tar emot olika lagförslag från lokalbefolkningen och aktörer inom turistbranschen, vilka de tar hänsyn till vid beslutsfattande (Vigjen 2016). Trots detta menade Ercegovic, Filipovic och Filicic att kommunen inte beaktar allmänhetens önskemål och åsikter (Ercegovic 2016; Filipovic 2016; Filicic 2016). Denna situation tolkar vi som att det i nuläget existerar kommunikationsmöjligheter mellan kommunen och olika intressenter, men som inte lyckats nå ut till alla parter. Dessutom framgår det genom våra intervjuer att både kommunala aktörer och delar av lokalbefolkningen hade lika negativa åsikter rörande den massturism som anländer till Dubrovnik. Trots detta är de kritiska mot varandra. Vi tolkar detta som att nämnda parter inte är medvetna om varandras gemensamma åsikter rörande turistindustrin. Därmed ser vi hela stadens generella kommunikation som bristande. För att kunna integrera hållbar

utveckling i en stad måste det, enligt Hall, existera samarbetsmekanismer som ska möjliggöra att olika parter kan kommunicera med varandra. Vilket kommunen bör förse staden med (Hall 2000, s. 35-39). Med bakgrund i detta kapitel bedömer vi att Dubrovnik har förutsättningar och viljan att skapa en gemenskap mellan alla inblandade aktörer i turistindustrin. Dock brister genomförandet av denna vision där kommunen inte tycks veta hur de ska gå tillväga rörande förverkligandet av uppsatta strategier.

#### **4.8.2 Gemensam vision**

Utifrån utförda intervjuer bedömer vi att ytterligare problem för Dubrovnik är avsaknad av en gemensam vision, där individer endast tillgodoser sina egna behov. Ett exempel på den problematik, som har uppstått när alla aktörer inte är enade, är att det inte är många turister som väljer att dyka upp under lågsäsong, som önskat. Trots att staden aktivt arbetar med att marknadsföra staden året runt (Novaković 2016). Cale Mratovic menade att många som arbetar inom turistsektorn väljer att ha stängt under lågsäsong där de inte gör lika stora vinster på sina verksamheter (Cale Mratovic 2016). Trots att lokalbefolkningen klagar över antalet turister i staden är de inte beredda att hålla sina verksamheter öppna året runt för att hjälpa till att försöka minska turistantalet under högsäsong. Detta då de inte tjänar tillräckligt med pengar. Bischoff och Koenig-Lewis påpekade att detta är ett stort problem på destinationer präglade av stora variationer i säsonger (Bischoff & Koenig-Lewis 2005, s. 209). Denna situation bedömer vi dessutom som ännu ett exempel på den konflikt rörande kultur och ekonomi, som Deng et al. redogjort för (Deng et al. 2014, s. 92-93). Här uppstår vidare ett tydligt fall som bevisar att samtliga aktörer inom turistindustrin måste samarbeta för att kunna främja en socio-kulturell hållbar turism, vilket återigen Juan och Min påpekat (Juan & Min 2011, s. 1420-1422). Om en gemensam strategi och vision hade existerat i Dubrovnik skulle det kollektiva arbetet stärkas. Detta då alla parter är medvetna om vad det slutgiltiga målet är och inte endast arbetar med individuella intressen. De skulle även ha tydliga strategier att arbeta efter. Kommunikationen i staden skulle dessutom förstärkas då samtliga aktörer, vilka är beroende av varandra, strävar efter att uppnå gemensamma mål och strategier. Denna aspekt stärks av Hall som menade att det krävs en kollektiv strategi för hela destinationen som alla aktörer ska arbeta mot (Hall 2000, s. 35-39). Novaković förklarade i sin intervju att kommunen inte är produktiva i deras planering för förändringar och inte är den operativa delen av staden. Detta då individerna som sitter i kommunen har många delade åsikter vilket gör att olika förslag från staden fördröjs eller inte genomförs (Novaković 2016). Vigjen tydliggjorde även följande:



We have some sort of strategy that we voted for. But, first of all I don't think it's implemented and I think it's not done in practice. So it's very sad thing to say but actually I don't think that we have a proper strategy, we don't have a proper vision and I think that is the root of all our problems. We have that strategy just on paper. We don't have an actually vision that's implemented in real time (Vigjen 2016).

Detta stödjer vårt påstående om att kommunen inte har en utvecklad strategi och vision för staden då de inte vet hur de bör gå tillväga för att implementera uppsatta strategier. Här har ett tydligt exempel uppstått rörande kopplingen mellan politik och praktik. Dubrovniks kommun vet inte har de ska implementera sina framtagna strategier i praktiken. Detta skapar vidare ett hinder i utvecklandet av en socio-kulturell hållbar utveckling, vilket Hall tidigare poängterat (Hall 2000, s. 34-35). Det bevisar också att kommunen i Dubrovnik inte endast ensam kan arbeta med att planera staden, precis som Hall tidigare påpekat (Hall 2000, s. 10-11). Utan andra interna faktorer måste beaktas för att en stad ska ha möjligheten att fastställa arbeta mot och uppnå gemensamma strategier och visioner.

## **5. Rekommendationer**

I nuläget arbetar staden endast med att försöka marknadsföra Dubrovnik som en turistdestination värd att besöka året runt. Dock bedömer vi att detta inte kommer att lösa problematiken rörande för mycket besökare. Detta då, som tidigare nämnt, antalet turister inte kommer att minska under högsäsong utan istället öka under lågsäsong. Därmed kan staden, enligt oss, inte endast arbeta med att försöka sprida ut turisterna utan måste även aktivt satsa på att minska antalet besökare under högsäsong. Här kan de nuvarande åtgärderna rörande att sprida ut antalet turister i staden samt förlänga deras vistelse spela en betydande roll. Genom att minska påfrestningarna i den gamla staden minskar risken för att besökarna upplever att det är för mycket människor på platsen. Om turister dessutom väljer att stanna längre kan de självmant välja att se andra områden än de uppenbara turistfällorna då de har längre tid på sig att utforska staden. Dock existerar det större interna konflikter i Dubrovnik som måste åtgärdas, innan det går att arbeta med att minska antalet turister och uppnå socio-kulturell hållbar utveckling som accepteras av alla parter.

### **5.1 Kommunikation, vision och medvetenhet**

Med hänsyn till rådande konflikt mellan kommunen och allmänheten anser vi att kommunen främst bör arbeta för att lösa denna. Orsaken till att vi bedömer att kommunen ansvarar över att samordna diverse aktörer är för att de besitter de befogenheter och resurser som krävs för att kunna införa regler och riktlinjer. Det är dessutom de som kan möjliggöra att destinationer kan ha turism, vilket Jonsson tidigare påpekat (Jonsson i Syssner & Kvarnström 2013, s. 25-30 & 21). Vi anser att kommunen i Dubrovnik måste förbättra det kommunikationssystem som i nuläget är bristande, för att i framtiden lyckas erhålla stöd från allmänheten. Dessa kommer i sin tur uppleva att kommunen tar hänsyn till deras åsikter samt inse att de har liknande uppfattningar om stadens turistsituation. Genom att invånarna känner att de får delta och kan påverka olika beslutsfattanden är det möjligt att stärka gemenskapen och erhållandet av de förmåner som existerar inom turistindustrin. Denna aspekt utgör även en av Halls mekanismer för integrerandet av hållbar utveckling. Att alla aktörer i staden bör vara med i fastställandet av regler och riktlinjer för att stärka samhörigheten (Hall 2000, s. 35-39). Kommunen måste se till att interagera fler parter i diverse beslutsfattandeprocesser. Som Hall tidigare redogjort för har massturism en stor påverkan på lokalbefolkningen och det är i allmänhet här som missnöje uppstår (Hall 2000, s. 1 & 183). Därmed bör kommunen sikta mot att samordna Dubrovniks invånare och andra aktörer för att vidare kunna sätta gemensamma mål för staden. På så vis kan rådande konflikter minimeras där alla parter upplever tillfredsställelse genom kompromisser och förhandlingar. Vilket Hall påpekade var den process som råder i en

konfliktlösning (Hall 2000, s. 183). Genom att kommunen i Dubrovnik erhåller allmänhetens stöd går det vidare att utforma en gemensam vision för hela staden. Denna vision är enligt oss viktig för att kunna fortsätta i en implementeringsfas, där alla parter är enade i frågan om att integrera socio-kulturell hållbar utveckling i stadens arbete med turism.

Som tidigare beskrivits arbetar DURA med att försöka öka medvetenheten om turismens påverkan på Dubrovnik hos allmänheten och lokala aktörer. Precis som erhållen empiri visat existerar det individer och statliga aktörer som inte är medvetna om eller upplever att massturism har någon större negativ påverkan på stadens kulturella arv (Cale Mratovic 2016; Hartman 2016; Tepsic 2016). Vi bedömer arbetet mot att öka allmänhetens och lokala aktörers medvetenhet som mycket viktig eftersom de lägger grunden för ett kollektivt samarbete med gemensamma mål och värderingar. Genom att fler får kunskap om de negativa effekterna massturismen har på staden kan de välja att samarbeta med olika aktörer för att minska dessa. Detta arbete bör därmed, enligt oss, ske parallellt med målet att interagera allmänheten i beslutsfattanden och uppnå en enhetlig vision. Detta resulterar i ett hänsynstagande till både allmänhetens och tjänsteföretagens behov, samtidigt som turistnäringen gynnas och det kulturella arvet i Dubrovnik bevaras, vilket uppfyller de krav som krävs för den socio-kulturella hållbarhetsdimensionen (Hannam & Knox 2010, s. 130; Demonja & Ruzic 2015, s. 195; Jovanovic-Toncev & Kostic 2014, s. 723-724). Med bakgrund i utförd analys bedömer vi att Dubrovnik måste arbeta för att bli en enhetlig stad. Genom att sträva och arbeta mot en gemensam vision för staden i helhet är det vidare möjligt att hantera de andra konflikterna, rörande ekonomiska fördelar och beskyddandet av kulturella arv samt allmänhetens välmående versus turisternas önskemål. Detta för att i slutändan kunna bli en socio-kulturellt hållbar stad i framtiden.

## 6. Sammanfattande diskussion

Utifrån vår empirigenomgång står det klart att det råder problem rörande den massturism som Dubrovnik årligen erhåller i den gamla staden. Genom att ha utfört observationer på plats fick vi med egna ögon skåda att de historiska och kulturella byggnaderna är det som attraherar turister och som konsumeras. Vi upptäckte även att det existerar ett stort antal besökare i den gamla staden, redan innan högsäsongen satt igång, och att stora delar av platsen var turismanpassad. Genom intervjuer upptäckte vi att majoriteten av våra respondenter anser att turismen har en negativ påverkan på stadens kulturella arv, med bakgrund i dess antal. Turismen orsakar störningar i trafiken, minimerar livskvalitén för lokalbefolkningen och riskerar att ta bort stadens autenticitet. Detta då den gamla staden idag är uppbyggd för att uppfylla turisternas önskemål vilket har bidragit till en missnöjd lokalbefolkning, som dessutom har valt att flytta ut. Det existerar med andra ord en negativ bild av rådande massturism. Dock framkom det även att fyra av våra respondenter inte anser att turismen i staden har någon negativ påverkan på det kulturella arvet. Detta då de bedömer att Dubrovnik har stor potential i att hantera den massturism som erhålls. Denna splittring existerar både bland kommunala och privata aktörer. Vilket skapar en konflikt i staden där de är oense om hur mycket turism Dubrovnik kan och borde ta emot. Då staden är ekonomiskt beroende av turism resulterar det i att de måste locka besökare för att överleva, vilket problematiserar rådande konflikt. Detta då turismaktörer måste attrahera stora mängder besökare för att erhålla inkomster, vilket visar på ännu en konflikt rörande ekonomiska fördelar med turism i förhållandet till bevarandet av kulturella arv.

Vi identifierade även, utifrån vår empiriinsamling, att säsongsproblematiken upplevs vara det största problemet. Detta då samtliga respondenter menar att turisterna anländer till Dubrovnik i för stora mängder under en relativt kort period. Säsongsproblematiken är något som kommunala aktörer aktivt arbetar för genom att marknadsföra Dubrovnik året runt. Både den nationella turistbyrån och DURA marknadsför bland annat olika evenemang under vintern i ett försök att få turister att anlända till staden under lågsäsong. Andra externa strategier som stadens aktörer arbetar med, är att få besökare att stanna längre på destinationen och sprida ut turister till andra delar av staden. Detta genom att marknadsföra andra delar av Dubrovnik som kan besökas och verka lika autentiska. Säsongsproblematiken uppfattade vi som den mest aktuella, i frågan om att minimera turisternas negativa konsekvenser på stadens kulturella arv. Detta då beskrivna påfrestningar under högsäsong kan minska om staden erhåller en mer jämnt fördelad turism, där besökare väljer att ta sig till varierande platser i staden och stannar längre. Parallellt med detta arbetar kommunen med att införa olika bestämmelser som ska begränsa turistflödet i staden. DURA försöker utbilda

befolkningen och stadens aktörer i det faktum att turism har en stor påverkan på stadens kulturella arv. Organisationen önskar även nå ut till turister, vilka själva ska ta ansvar för att konsumera mer hållbart med hänsyn till stadens kulturella arv. Det är dock svårt för kommunala parter att försöka fördela turismen under hela året då lokalbefolkningen och tjänsteföretag inte alltid delar denna vision. Dessutom är klimatet en viktig faktor som staden inte kan påverka, vilket resulterar i att turister anländer till destinationen när vädret är som bäst. Kalendereffekter och tidpunkter är även två faktorer som är omöjliga för Dubrovnik att förändra, vilket påverkar turistflödet.

Allmänheten anser att kommunens arbete endast är riktad mot turister för att tjäna pengar. De förbiser med andra ord invånarnas viljor och behov. Medan kommunala parter, i sin tur, anser att lokalbefolkningens endast har intresse i de ekonomiska vinningarna av turism, vilka även bortser från de negativa konsekvenserna på stadens kulturella arv. Vi upplevde trots detta att viljan att förändra Dubrovniks turistsituation existerar hos samtliga respondenter. Detta kopplade vi vidare som en konsekvens av en bristande kommunikation mellan olika aktörer. Utifrån våra rekommendationer måste kommunen arbeta för att förbättra existerande kommunikationssystem i staden för att få förtroende från allmänheten och vidare interagera samtliga aktörer i arbetet mot en socio-kulturell hållbar utveckling. Genom att invånarna känner att de får delta och kan påverka olika beslutsfattanden är det möjligt att stärka gemenskapen och erhållandet av de förmåner som existerar inom turistindustrin. Därmed stärks också möjligheten att tillsammans komma fram till en enhetlig vision för hela Dubrovnik. Resultatet av detta blir att staden kan ha möjligheten att minimera de negativa konsekvenserna från turismen och uppnå en socio-kulturell hållbar utveckling, där samtliga intressenter upplever tillfredsställelse rörande Dubrovniks turistsituation. Med bakgrund i denna uppsats bedömer vi att Dubrovnik har problem rörande sin massturism och att staden aktivt på olika sätt arbetar för att motverka dessa. En socio-kulturell hållbarhet är vidare något som alla aktörer i staden gemensamt bör arbeta med, för att kunna främja en bättre turistindustri där existerande kulturella arv inte riskerar att försvinna i samband med en stigande massturism. Dubrovnik kan genom att reda ut sina interna intriger vidare arbeta med de externa och därmed förbli en stark turistdestination även i framtiden. Staden kan även verka som en förebild för andra turistdestinationer med liknande problem rörande relationen mellan massturism och kulturella arv.

## 7. Referenser

### 7.1 Böcker:

Andereck, Kathleen., Knopf, Richard., Valentine, Karin & Vogt, Christine. (2005). Residents' Perceptions of Community Tourism Impacts. *Annals of Tourism Research*, 32. (4), 1056-1076.

Arvastson, Gösta & Ehn, Billy. (2009). *Etnografiska observationer*. Lund: Studentlitteratur

Berzina, Iluta., Grizane, Tamara & Jurgelane, Inguna. (2015). The Tourism Service Consumption Model for the Sustainability of the Special Protection Areas. *Procedia Computer Science*, 43. 62-68.

Bischoff, Eberhard & Koenig-Lewis, Nicole. (2005). Seasonality Research: The State of the Art. *International Journal of Tourism Research*, 7. (4/5), 201-209.

Bousfield, Jonathan. (2014). *Croatia*. Sjätte upplagan. Rough Guides

Bryman, Alan. (2008). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Andra upplagan. Malmö: Liber

Cuccia, Tiziana., Guccio, Calogero & Rizzo, Ilde. (2015). The Effects of UNESCO World Heritage List Inscription on Tourism Destination Performance in Italian Regions. *Economic Modelling*, 53. 494-508.

Demonja, Damir & Ruzic, Pavlo. (2015). Contribution to the Research of the Sustainable Tourism Development Concept In the Example of Istria (Croatia). *Economic Sciences*, 62. (2), 191-206.

Deng, Zhiping., Skitmore, Martin., Wu, Yuzhe., Zhang, Xiaoling & Zhou, Ling. (2014). Resolving the Conflicts of Sustainable World Heritage Landscapes in Cities: Fully Open or Limited Access for Visitors? *Habitat International*, 46. 91-100.

Desmarais, Edward., Jeon, Myunghee Mind & Kang, Myunghwa. (2014). Residents' Perceived Quality Of Life in a Cultural-Heritage Tourism Destination. *Applied Research in Quality of Life*, 11. (1), 105-123.

Dielemans, Jennie. (2008). Välkommen till paradiset. Stockholm: Atlas

Dredge, Dianne. (2009). Place Change and Tourism Development Conflict: Evaluating Public Interest. *Tourism Management*, 31. (1), 104-112.

Hall, Colin Michael (2000). *Tourism planning, Policies, Processes and Relationships*. Harlow: Pearson Education.

Hannam, Kevin & Knox, Dan. (2010). *Understanding Tourism: A Critical Introduction*. London: Sage.

Jovanovic-Toncev, Mellita & Kostic, Marija. (2014). Importance of Sustainable Tourism. *Singidunum Journal of Applied Sciences*, 722-725.

Juan, Yang & Min, Wei. (2011). Irrational Tourism Consumption of Zero Inclusive-fee and Negative Inclusive-fee: Reflection and Measurements. *Energy Procedia* 5. 1416-1424.

Khoshnava, Seyed Meysam., Lamit, Hasanuddin & Rostami, Raheleh. (2014). Heritage Contribution in Sustainable City. *IOP Conference Series: Earth & Environmental Science*, 18. (1), 1-5.

Krohn-Solvang, Bernt & Magne-Holme, Idar. (1997). *Forskningsmetodik- om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Andra upplagan. Lund: Studentlitteratur

Kvarnström, Lars & Syssner, Josefina. (2013). *Det turistiska fältet och dess aktörer*. Lund: Studentlitteratur

Larsen, Jonas & John, Urray (2011). *The Tourist Gaze 3.0*. London: Sage Publication ltd

Maric, Vesna & Mutic, Anja. (2013). *Croatia*. Sjunde upplagan. Kina: Lonely Planet Publications

Paterson, Mark. (2006). *Consumption and Everyday Life*. London: Routledge

Ryen, Anne. (2004). Kvalitativ intervju - från vetenskapsteori till fältstudier. Malmö: Liber

Soneryd, Linda & Ugglå, Ylva. (2011). (O)möjliga livsstilar. Samhällsvetenskapliga perspektiv på individualiserat miljöansvar. Lund: Studentlitteratur

Steene, Anders. (2013). Turism: om att sälja drömmar. Lund: Studentlitteratur AB

## 7.2 Internetkällor

Kroatiska turistrådet. (2016). Hämtat från; <http://croatia.hr/sv-SE/Representationskontor/Sverige/Nyhetsbrev/Mirror-%E2%80%93-Kroatien-ar-verkligen-Medelhavet-som-det-var-en-gang-i-tiden?Y2lcMTcyNQ%3D%3D> (Läst 2016-03-30)

Roughguides. (2016). Hämtat från;  
<http://www.roughguides.com/destinations/europe/croatia/dubrovnik-around/> (Läst 2016-03-29)

Likecroatia. (2016). Hämtad från; <http://www.likecroatia.com/news-tips/destinations/get-inspired-by-croatias-unesco-world-heritage-sites/> (Läst 2016-03-29)

## 7.3 Muntliga källor

Cale Mratovic, Matija *Barnläkare och fritidspolitiker i Dubrovniks kommun*, 2016-04-15

Ercegovic, Misko *Restaurangägare av Sesame i Dubrovnik*, 2016-04-15

Filipovic, Vlado *Ägare av Alpe adria travel i Dubrovnik*, 2016-04-15

Hartman, Frano *Ägare av Adriatic Global i Dubrovnik*, 2016-04-12

Milovic, Maja *Turistguide*, 2016-04-14

Novakovic, Andrea *Direktör på DURA*, 2016-04-12

Tepsic, Jelka *Chef för kommunikationsavdelningen på turistbyrån i Dubrovnik*, 2016-04-15



Vigjen, Ivan *Konsthistoriker och fritidspolitiker i Dubrovniks kommun*, 2016-04-13

Željko, Filicic *Guide och ägare av en resebyrå i Dubrovnik*, 2016-04-15

## **Bilagor**

### **Intervjuguide A - kommunen i Dubrovnik**

We are studying our third and last year of Service Management Tourism at Lund University, Campus Helsingborg. We are writing a bachelor thesis in the field of tourism in relation to sustainable development. It is an empirical paper based on Dubrovnik and its possibilities and limitations in attracting big amounts of tourists. The essay will be handed in to our professors and shared with other students.

#### **Can you give us a short presentation about yourself?**

1. What's your name?
2. Where do you come from?
3. Where do you live right now?
4. What kind of education do you have?
5. What do you work with? Your position/ title?
6. What have you been working with before you got this position? What are your previous experience?

#### **Tourism in Dubrovnik**

7. What can you tell us about the tourism in Dubrovnik?
8. What do you think that the tourists does when they are visiting Dubrovnik?
9. Has Dubrovnik any main attractions for tourists?
  - a. Which?
10. Why do you believe people are traveling to Dubrovnik?
11. Which are the main tourist segment visiting Dubrovnik?
12. Is tourism important for a destination as Dubrovnik?
  - a. Why do you believe that?
13. How do you market Dubrovnik?
  - a. What image do you want tourists to have of the city when they visit Dubrovnik?
14. Do you think Dubrovnik has something to offer tourists that stands out from other tourist destinations?
  - a. On different websites it stands that Croatia has a slogan "Mediterranean as it once was". Do you, as a city, use this slogan?
  - b. How? Why not?

15. At the website Like Croatia we read that you had over 813 000 visitors 2014 and was planning to increase that number the following year, 2015. Did you succeed?
  - a. What strategies did you use to attract more visitors?
  - b. Are you planning to increase this number any further this year?
    - i. How?
16. Do you cooperate with the city council/tourism agencies or other actors in the tourism industry?
  - a. How?
17. Are there many people living in Dubrovnik or outside that works within the tourist industry?

### **Tourist and sustainable development**

18. Is sustainable development something you actively work with?
  - a. Why not? How?
  - b. Do you believe that tourism has an impact on Dubrovnik's sustainable development?
  - c. Can you give us an example of something that the city council do to prevent negative consequences from tourism?
  - d. Do you insert rules or laws to help the country/companies with the influx of tourists?
19. In what way have tourism affected the climate, in your opinion?
  - a. If yes; what do you do to prevent it?
20. Do you advocate a sustainable alternative for your visitors?
21. Why do you believe that the city should work with sustainable development?
  - a. Your responsibility?
22. What do you believe that cities can do to promote a sustainable development?
23. Do you believe that it is possible for Dubrovnik to accept too much tourism?
  - a. How come?
  - b. Do you think that too much tourists in the city can take the authentic or uniqueness feeling, tourists experience when they are visiting the city, away?
    - i. In which ways?
24. Do you believe that Dubrovnik is sustainable, at the moment?
  - a. Why? Why not?

### **Future perspectives**

25. How do you picture Dubrovnik as a tourist destination in the future?

26. Is there something you would like to change regarding the image you currently have?  
a. How come?

**Closure**

27. Is there anything you would like to add or remove from the interview?  
28. Would you like to be anonymous?  
29. Is it alright for you if we use all the information we got today for our essay?  
30. Would you like to have any material from our bachelor thesis later on?

Thank you for your time and participation. We really appreciate that you wanted to meet us and the interview will help us in our bachelor thesis!

What do you mean?

Could you explain further?

Could you give an example?

Why do you think that?

Is there some reasons behind your thoughts?

How come?

## **Intervjuguide B - turistbyråer och andra turismaktörer i Dubrovnik**

We are studying our third and last year of Service Management Tourism at Lund University, Campus Helsingborg. We are writing a bachelor thesis in the field of tourism in relation to sustainable development. It is an empirical paper based on Dubrovnik and its possibilities and limitations in attracting big amounts of tourists. The essay will be handed in to our professors and shared with other students.

### **Can you give us a short presentation about yourself?**

1. What's your name?
2. Where do you come from?
3. Where do you live right now?
4. What kind of education do you have?
5. What do you work with? Your position/ title?
6. What have you been working with before you got this position? What are your previous experience?

### **Tourism in Dubrovnik**

7. What can you tell us about the tourism in Dubrovnik?
8. What do you think that the tourists do when they are visiting Dubrovnik?
9. Has Dubrovnik any main attractions for tourists?
  - a. Which?
10. Why do you believe people are traveling to Dubrovnik?
11. Which are the main tourist segment visiting Dubrovnik?
12. Is tourism important for a destination as Dubrovnik?
  - a. Why do you believe that?
13. Are there many people living in Dubrovnik or outside that works within the tourist industry?
14. How do you work with marketing in Dubrovnik?
  - a. What image do you want tourists to have of the city when they visit Dubrovnik?
15. Do you think Dubrovnik has something to offer tourists that stands out from other tourist destinations?
16. On different websites it stands that Croatia has a slogan "Mediterranean as it once was". Are you familiar with this slogan?

17. At the website Like Croatia we read that you had over 813 000 visitors 2014 and was planning to increase that number the following year, 2015.
  - a. Are you aware of this?
  - b. Do you hope to increase this number any further this year?
    - i. Why?
18. Do you cooperate with the city council or other tourism agencies in the tourism industry?
  - a. How?

### **Tourist consumption**

1. What different services does tourists usually request when they are visiting Dubrovnik?
  - a. Hotels, cars, guided tours, shopping, including breakfast etc.?
2. Do they have any specific important requirements or standards? Which ones?
3. Does Dubrovnik have many accommodations with all inclusive?
  - a. Is it common for tourist to choose this?
4. Do you believe that tourist use more services and products when they are traveling than they do at home?
  - a. Why do you believe that?
5. Do you believe that it is possible for Dubrovnik to accept too much tourism?
  - a. How come?
  - b. Do you think that too much tourists in the city can take the authentic or uniqueness feeling, tourists experience when they are visiting the city, away?
    - i. In which ways?
6. Do you believe that tourists' consumption has any effects on the environment?
  - a. Does it have any pros or cons?
  - b. If yes; what do you do to prevent it? Do you advocate a sustainable alternative for your visitors?
  - c. What do you believe that cities can do to make tourists themselves more aware of the negative effects on Dubrovnik's old town?
7. Do you believe that tourist use more services and products when they are Do you believe that the city should work with protecting Dubrovnik's cultural heritage? Your responsibility?
8. Do you believe that Dubrovnik is sustainable as a city, at the moment?
  - a. Why? Why not?

### **Future perspectives**

9. How do you picture Dubrovnik as a tourist destination in the future?
10. Is there something you would like to change regarding the image you currently have?
  - a. How come?

### **Closure**

11. Is there anything you would like to add or remove from the interview?
12. Would you like to be anonymous?
13. Is it alright for you if we use all the information we got today for our essay?
14. Would you like to have any material from our bachelor thesis later on?

Thank you for your time and participation. We really appreciate that you wanted to meet us and the interview will help us in our bachelor thesis!

What do you mean?

Could you explain further?

Could you give an example?

Why do you think that?

Is there some reasons behind your thoughts?

How come?

## **Intervjupersoner**

*Andrea Novaković* arbetar som direktör på DURA med kontor utanför den gamla staden i Dubrovnik. Intervjun med Novaković ägde rum den 12 april 2016 på hennes kontor beläget i DURAs lokaler. DURA är ett företag som grundades av staden som äger hela organisationen. Det är en utvecklingsbyrå som arbetar med att stödja olika sektorer där turistindustrin utgör en del. Till stöd använde vi oss av vår intervjuguide anpassad till kommunalt anställda. Intervjun blev 36 minuter lång. Novaković gav oss intressant information rörande stadens arbete inom hållbar turism och problematik rörande detta. Då hon är direktör för DURA speglar informationen som gavs under intervjun företagets synvinkel ur ett verklighetstroget perspektiv. Novaković var även den kontaktperson som gav oss två av våra intervjuer med fritidspolitiker i kommunen.

*Frano Hartman* är ägare av turistbyrån Adriatic Global och har en butik i Durbovnik samt en webbsida. Intervjun med Hartman utfördes den 12 april 2016 på caféet La Bodega som var beläget mitt på det centrala torget i gamla stan. Val av plats var det Hartman som bestämde då han troligtvis ville ha en avslappnad miljö. När vi intervjuade Hartman använde vi oss av en intervjuguide som var anpassad till personer som arbetar med turistbyråer och som är i kontakt med turisterna. Intervjun varade i 31 minuter och på den tiden fick vi mycket användbar information från hans professionella synpunkt rörande turisternas konsumtion och vikten av turism för Dubrovnik.

*Ivan Vigjen* är en konsthistoriker i Dubrovnik som även är fritidspolitiker i stadens kommun. Intervjun tog form den 13 april 2016 i en av DURAs lokaler. Denna plats valdes då Novaković hade anordnat vårt möte och bestämt träff på DURA samt att Vigjen inte hade ett eget kontor i närheten. Här använde vi oss av den intervjuguide A. Genom intervjun fick vi nödvändig information rörande hur kommunen i Dubrovnik arbetar, dess begräningar samt Vigjen personliga åsikt rörande turismen i staden. Därmed var Vigjen en relevant deltagare. Intervjun varade i 35 minuter.

*Maja Milovcic* arbetar som guide för olika turistbyråer i Dubrovnik och är medlem i management studier rörande hållbarhet i gamla stan. Intervjun ägde rum den 14 april 2016 på caféet Gradska Kavana som är placerad på ett torg i den gamla staden. Intervjuguiden som vi använde under var intervjuguide B. Intervjun varade i en timme. Milovcic tillförde ett perspektiv, rörande Dubrovniks turism, ur en guides och medborgares synvinkel och dessutom ur perspektivet som en medlem i hållbarhetsutveckling i staden. Genom denna intervju fick vi en bredare förståelse och informationsrik fakta rörande stadens turism, vilket var väldigt betydelsefullt.

*Jelka Tepsic* är chef för kommunikationsavdelningen på Dubrovniks turistbyrå. Turistbyrån är en del av ett nationellt företag som har kontor i hela Kroatien. Intervjun utspelade sig den 15 april



2016 på Tepsics kontor beläget utanför den gamla staden i Dubrovnik. Denna plats valdes av Jelka själv. Den intervjuguide som vi använde oss av var intervjuguide B. Samtalet varade i 25 minuter. Under vår intervju fick vi mycket givande information rörande den kommunala turistbyråns arbete och syn på turister.

*Matija Cale Mratovic* är en barnläkare och fritidspolitiker i Dubrovniks kommun. Intervjun tog form den 15 april 2016 på Cale Mratovics yrkeskontor som är positionerat i norra delen av Dubrovnik. Intervjun fick vi hjälp med från Novaković som är i kontakt med Cale Mratovic i arbetssyfte. Novaković hjälpte oss även att ta oss till Cale Mratovics kontor för att ha möjlighet att utföra intervjun. Vi använde oss av intervjuguide A för att få intressant information om vad kommunen anser om turismsituationen i Dubrovnik. Intervjun utspelade sig i 25 minuter.

*Misko Ercegovic* är ägare av restaurangen Sesame som är belägen utanför den gamla staden. Intervjun fick vi genom kontakt med en turistbyråägare som var vän med Ercegovic och beskrev honom som en turistentusiast. Vi hade intervjun på Sesame då detta bestämdes av turistbyråägaren, som vi senare skulle möta upp på samma plats. Under intervjun fick vi intressanta åsikter rörande turism från Ercegovics personliga vinkel samt ur hans arbetsroll. Då vi befann oss i en miljö där musik spelades och folk rörde sig kontinuerligt kan detta ha bidragit till olika störningsmoment där fokus på intervjun, i perioder, kan ha försvunnit. Alla ljud gjorde det även svårt att höra vilket kan ha bidragit till misskommunikation mellan intervjuare och intervjuperson. Till hjälp använde vi oss av intervjuguiden anpassad till turistbyråer då denna kändes mer relevant för intervjupersonen. Hela intervjun blev på 26 minuter, detta då Misko var tvungen att lämna.

*Vlado Filipovic* är ägare av turistbyrån Alpe adria travel i Dubrovnik. *Željko Filicic* är en guide samt ägare av en resebyrå som säljer olika tjänster till turister i Dubrovnik. Dubbelintervjun ägde rum den 15 april 2016 på restaurangen Sesame. De valde att utföra intervjun tillsammans då de kände varandra sedan tidigare. Vi använde oss av intervjuguide B då vi var intresserade av att höra vad dessa turistbyråägare ansåg om Dubrovniks turism. Totalt blev intervjun på 47 minuter där det var intressant att höra Filipovic och Filicic argumentera för sina olika åsikter, trots att de arbetar inom samma yrke. Intervjun gav oss en intresseväckande insikt rörande de varierande åsikter som existerar om Dubrovniks turistsituation.

## Observationsschema

### I vår uppsats utgår vi från följande frågeställningar:

- Vilka negativa konsekvenser av turism kan urskiljas för Dubrovniks kulturella arv?
- Hur arbetar stadens aktörer med att förhindra potentiella konsekvenser?

### För att erhålla relevant information genom observationer utgick vi däremot från följande frågeställningar för utförda observationer:

- Existerar det mycket turism i Duborvnik i nuläget?
- Hur väljer de att röra sig i staden?
- Vad väljer de att konsumera?
- Vilket utbud existerar på plats?
- Existerar det några skillnader mellan vardag och helg?

### Plats för observation:

- Den gamla staden i Dubrovnik och Pile Gate
- Onsdagen den 13 april 2016 från 9:00 till 20:00 och lördagen den 16 april 2016 från 9:00 till 20:00

### Existerar det mycket turism i Duborvnik i nuläget?

### Hur väljer de att röra sig i staden?

**Vad väljer de att konsumera?**

**Vilket utbud existerar på plats?**

**Existerar det några skillnader mellan vardag och helg?**

**Övriga funderingar och upptäckter**