

PRIMJENA BIHEVIORALNIH ZNANOSTI U TURIZMU: PROSTORNI UVIDI I POLITIČKA RAZMATRANJA IZ HRVATSKIH OBALNIH GRADOVA

APPLICATIONS OF BEHAVIOURAL SCIENCES IN TOURISM: SPATIAL INSIGHTS AND POLICY CONSIDERATIONS FROM CROATIAN COASTAL CITIES

IZIDORA MARKOVIĆ VUKADIN¹, SNJEŽANA BORANIĆ-ŽIVODER¹, NORA MUSTAĆ¹

¹ Institut za turizam, Vrhovec 5, 10000, Zagreb, Hrvatska / *Institute for Tourism, Zagreb, Croatia*, e-mail: izidora.markovic@iztztg.hr, <https://orcid.org/0000-0002-6598-5360>; snjezana.boranic@iztztg.hr, <https://orcid.org/0000-0001-8318-691X>; nora.mustac@iztztg.hr, <https://orcid.org/0000-0001-8044-2199>

* autor za kontakt / *corresponding author*

DOI: 10.15291/geoadria.4823

Izvorni znanstveni rad / *Original scientific paper*

Primljeno / *Received*: 16-7-2025

Prihvaćeno / *Accepted*: 2-12-2025



Autori zadržavaju autorska prava nad svojim radom i pravom na objavljivanje bez ograničenja. Rad se licencira pod CC BY licencom što znači da članci mogu biti ponovno korišteni i distribuirani bez ograničenja dokle god je izvorni sadržaj ispravno citiran.



Authors retain unrestricted copyright to their work and publishing rights. Work is licensed under the CC BY licence which allows articles to be re-used and re-distributed without restriction, as long as the original work is correctly cited.

Turistička industrija, mjerena međunarodnim turističkim dolascima, posljednjih desetljeća bilježi kontinuirani rast. Prema izvješću Svjetske turističke organizacije (UNWTO) pod nazivom „Turizam prema 2030. – Globalni pregled“, očekuje se da će se takav trend nastaviti s projekcijama rasta međunarodnih dolazaka od 3,3 % godišnje. Stalni rast zahtijeva sveobuhvatne javne politike koje osiguravaju da turistički sektor može podržati dugoročnu ekonomsku, ekološku i društvenu održivost kako za lokalne zajednice tako i za posjetitelje. Sa sve većim brojem dolazaka stranih turista, izazov seže dalje od razvoja infrastrukture. Učinkovita prilagodba također zahtijeva politike koje usklađuju turističko ponašanje s lokalnim običajima i kulturnim vrijednostima s posebnim naglaskom na očuvanje kulturne baštine i tradicije. U tom kontekstu, ljudsko ponašanje igra ključnu ulogu, posebno u zaštiti kulturnog identiteta. Bihevioralna ekonomija nudi vrijedne uvide u donošenje odluka i preferencije turista, pružajući temelj za osmišljavanje mjera politike koje potiču održivo i poštovano ponašanje posjetitelja. Integriranje bihevioralne znanosti u istraživanje turizma stoga može podržati razvoj učinkovitih, održivih rješenja. Ovaj rad istražuje kako se bihevioralna znanost uključuje u lokalne turističke politike usmjerene na promicanje održivog ponašanja. Konkretno, ispituje provedbu i percipiranu učinkovitost takvih politika te odgovore turista. Analiza se temelji na dubinskim intervjuima (n = 8) s kreatorima politika u četiri obalna hrvatska grada – Zadru, Šibeniku, Splitu i Dubrovniku. Među ispitanicima su pročelnici lokalnih komunalnih odjela i predsjednici lokalnih turističkih zajednica. Rad ističe javne politike koje se trenutačno primjenjuju kako bi se s pomoću njih utjecalo na ponašanje turista da poštuju lokalne običaje i kulturnu baštinu. Nalazi rada pridonose širem razumijevanju kako se bihevioralni uvidi mogu primijeniti za podršku praksama održivog turizma.

KLJUČNE RIJEČI: održivi turizam; bihevioralna ekonomija; zaštita kulturne baštine; ponašanje turista; javna politika u turizmu

The tourism industry, as measured by international tourist arrivals, has experienced continuous growth over recent decades. According to the Tourism Towards

2030 – Global Overview report by the World Tourism Organization (UNWTO), this trend is expected to continue, with international arrivals projected to increase by 3.3% annually. This steady growth calls for comprehensive public policies that ensure the tourism sector can support long-term economic, environmental, and social sustainability, for both local communities and visitors. As countries experience rising numbers of foreign tourist arrivals, the challenge extends beyond infrastructure development. Effective adaptation also requires policies that align tourist behaviour with local customs and cultural values, placing particular emphasis on preserving cultural heritage and traditions. In this context, human behaviour plays a crucial role, especially in the protection of cultural identity. Behavioural economics offers valuable insights into tourist decision-making and preferences, providing a foundation for designing policy measures that promote sustainable and respectful visitor behaviour. Integrating behavioural science into tourism research can thus support the development of effective, sustainable solutions. This paper explores how behavioural science is incorporated into local tourism policies aimed at promoting sustainable behaviour. Specifically, it examines the implementation and perceived effectiveness of such policies, as well as tourist responses. The analysis is based on in-depth interviews (n=8) with policymakers in four coastal Croatian cities: Zadar, Šibenik, Split, and Dubrovnik. Interviewees include heads of local communal departments and presidents of local tourist boards. The study highlights the public policies currently employed to influence tourist behaviour in ways that respect local customs and cultural heritage. Ultimately, the findings contribute to a broader understanding of how behavioural insights can be applied to support sustainable tourism practices.

KEYWORDS: sustainable tourism; behavioural economics; cultural heritage protection; tourist behaviour; public policy in tourism

UVOD

Posljednjih godina hrvatski obalni gradovi poput Dubrovnika, Splita, Zadra i Šibenika suočavaju se s rastućim izazovima u upravljanju porastom masovnog turizma, osobito s porastom neprimjerenog ponašanja turista koje je u suprotnosti s lokalnim kulturnim normama. Jedan od vidljivih izraza tog problema sve je učestalije nošenje oskudne ili neprimjerene odjeće u povijesnim gradskim jezgrama što je potaknulo donošenje javnih politika na lokalnoj razini. Hrvatska je jedno od najposjećenijih turističkih odredišta na Mediteranu s 20,6 milijuna dolazaka i 108 milijuna noćenja ostvarenih 2023. godine (Državni zavod za statistiku, 2024b). Turizam u Hrvatskoj, posebno u promatranim gradovima Dubrovniku, Splitu, Zadru i u manjoj mjeri Šibeniku, posljednjih je godina obilježen pojavama prekomjernog turizma i masovne turistifikacije. Nadalje, prema prognozama Svjetske turističke organizacije (2024), u razdoblju 2024.–2028. očekuje se značajan rast s prosječnom godišnjom stopom rasta od 3,4 %.

Rast turizma osim negativnih okolišnih posljedica, dovodi i do neprimjerenog ponašanja turista. Destinacije moraju biti svjesne tih problema i adekvatno im se suprotstaviti. Turistički sektor mora biti pripremljen te osigurati dugoročnu gospodarsku, okolišnu i društvenu održivost za lokalno stanovništvo i posjetitelje. Zemlje s povećanim rastom dolazaka stranih turista moraju se prilagoditi ne samo infrastrukturno, već i pronalaženjem politika i upravljačkih odluka koje će ponašanje većeg broja posjetitelja uskladiti s lokalnim običajima i kulturom.

Negativne okolišne i društvene posljedice turizma potiču donositelje odluka na prilagodbu politika i transformaciju postojećih praksi. Isto tako, zaštita kulturne baštine i tradicije jedan je od ključnih motiva za izmjene zakona i uvođenje novih politika. Osim zakona i politika, ljudsko ponašanje i utjecaj na njega imaju istaknutu ulogu u zaštiti kulturne baštine. Bihevioralna istraživanja omogućuju praćenje potreba turista i izbora koje donose. Uključivanje bihevioralnih znanosti u istraživanja turizma može doprinijeti učinkovitim i održivim rješenjima usmjerenima na promjenu ponašanja turista. Cilj ovoga rada

INTRODUCTION

In recent years, Croatian coastal cities such as Dubrovnik, Split, Zadar, and Šibenik have faced increasing challenges in managing the surge of mass tourism, particularly the rise of inappropriate tourist behaviour that conflicts with local cultural norms. One visible expression of this issue is the growing problem of tourists wearing revealing or unsuitable clothing in historic city centres, prompting legal and policy responses at the local level. Croatia is one of the most visited tourist destinations in the Mediterranean with 20,6 million arrivals and 108 million overnight stays in 2023 (Državni zavod za statistiku, 2024b). Tourism in Croatia, but more precisely, tourism in observed cities Dubrovnik, Split, Zadar, and in smaller part Šibenik, has been characterized by overtourism and mass touristification in recent years. Furthermore, according to World Tourism Organization (2024) forecasts, there is significant growth in coming years with annual growth of 3,4% in period 2024–2028.

Tourism growth has a negative environmental impact and also brings inappropriate behaviour of tourists. Destinations need to be aware of that problem and face it appropriately. More precisely, the tourism sector needs to be prepared and guarantee long-term economic, environmental, and social sustainability for both local population and tourists. Countries that record the growth of foreign tourist arrivals must adapt to it infrastructurally, but also by finding policies to adapt the behaviour of a larger number of foreigners to local customs and culture.

Negative environmental consequences of tourism encourage decision makers to adopt new policy adaptation and transformation of current practices. Protection of cultural heritage and customs is one of the motives for changing laws and introducing new policies. Besides laws and policies, human behaviour, and influence on it, has a prominent role in cultural heritage protection. Behavioural research enables monitoring of tourists' needs and the choices they make. Involving behavioural science in tourism research can deliver effective and sustainable behaviour solutions. The aim of this paper is to research the public policies that are used

je istražiti javne politike koje se primjenjuju za utjecaj na ponašanje turista u skladu s lokalnim običajima, očuvanje dostojanstva i lokalne baštine te ispitati stavove o mogućnostima primjene poticaja (*nudginga*) i bihevioralne znanosti u promjeni neprimjerenog ponašanja turista (Boranić Živoder i sur., 2024).

Liberalne demokracije, poput Hrvatske, poštuju osobne slobode i pravo na samoizražavanje. Odijevanje oduvijek služi kao način predstavljanja u javnosti, no komunikacija putem odjeće kao oblik samoizražavanja nije predmet ovoga istraživanja. Rasprava o odnosu između društvenih normi i slobode samoizražavanja izlazi iz okvira ovoga rada. Fokus istraživanja usmjeren je na utjecaj bihevioralnih znanosti u poticanju promjena neprimjerenog ponašanja turista, konkretno neprimjerenog odijevanja kao oblika nepoštivanja lokalne kulture, baštine, običaja i načina života, a ne na upravljanje imidžem ili osobno izražavanje odjećom.

Iako odnos između turista i lokalne zajednice zahtijeva određenu razinu međusobnog razumijevanja, postoji jasno moralno shvaćanje o tome što se smatra primjerenim, a što neprimjerenim ponašanjem. Hrvatski gradovi poput Zadra, Šibenika, Splita i Dubrovnika uveli su zabranu neprimjerenog odijevanja u lokalne propise kako bi zaštitili lokalnu baštinu, običaje i način života. Glavna motivacija za ovo istraživanje proizlazi iz lokalnih zakona koji reguliraju zabranu kretanja povijesnim gradskim jezgrama u neodgovarajućoj odjeći u navedenim gradovima. Stoga je cilj rada analizirati lokalne javno-političke mjere usmjerene na utjecaj na ponašanje turista u skladu s lokalnim kulturnim normama u hrvatskim obalnim gradovima, s posebnim naglaskom na regulaciju neprimjerenog odijevanja u povijesnim gradskim jezgrama, te istražiti potencijal bihevioralnih pristupa, uključujući *nudging*, u promicanju pristojnog ponašanja turista radi očuvanja kulturne baštine. Kako bi se ostvario taj cilj, rad nastoji odgovoriti na sljedeće istraživačko pitanje: Kako lokalne javne politike u hrvatskim obalnim gradovima reguliraju neprimjerenost odijevanje turista u povijesnim jezgrama te kako bi bihevioralni pristupi mogli poduprijeti napore u zaštiti lokalne kulture?

to influence the behaviour of tourists in accordance with local customs, and to preserve dignity and local heritage, as well as to explore attitudes about the possibilities of using nudging and behavioural science to change the inappropriate behaviour of tourists (Boranić Živoder et al., 2024).

Liberal democracies, such as Croatia, respect personal freedom and the desire for expression of everyone. Clothing has always been used to present oneself to the public, but communication through clothes as one of the aspects of self-expression is not the subject of our research. The discussion between typical social norms and freedom of self-expression is out of scope of our research. Our focus is on impacts of behavioural sciences in encouraging changes in the tourists' inappropriate behaviour - inappropriate clothing as an aspect of disrespect for local culture, heritage and disrespect for local customs and ways of life, not on 'Image Management' and the way of expressing through clothes.

Although the relationship between tourists and hosts requires certain understanding, there is a clear moral understanding about what is appropriate and what is not appropriate. Croatian cities such as Zadar, Šibenik, Split and Dubrovnik put the ban of inappropriate dressing in laws on local level to protect local heritage, customs and way of life. Our main motivation for the research was a law at the local level that deals with banning movement through the historic core without clothing or partly dressed in Zadar, Šibenik, Split and Dubrovnik. Based on this research, the aim of this paper is to examine local public policy measures designed to influence tourist behaviour in accordance with local cultural norms in Croatian coastal cities, with a specific focus on the regulation of inappropriate clothing in historic city centres, and to explore the potential of behavioural science approaches, including nudging, to promote respectful tourist conduct that preserves cultural heritage. To achieve this aim, the paper seeks to answer the following research question: How do local policy measures in Croatian coastal cities regulate inappropriate tourist clothing in historic areas, and how can behavioural science approaches support these efforts to protect local culture?

TEORIJSKI OKVIR

Teorije ponašanja turista

Ponašanje turista sve se više prepoznaje kao ključni izazov u kontekstu prekomjernog turizma i održivog razvoja destinacija. Taj problem obuhvaća više dimenzija održivosti, uključujući okolišnu, gospodarsku i društvenu, te zahtijeva integrirani pristup u oblikovanju odgovarajućih politika i strategija. U tom se kontekstu primjena koncepta *nudginga* (odnosno suptilnog usmjeravanja ponašanja) ističe kao jedno od potencijalno učinkovitih alata koji mogu pomoći turističkim organizacijama u održivijem upravljanju ponašanjem turista.

Razumijevanje i utjecaj na ponašanje turista ključno je za razvoj održivih turističkih politika koje poštuju i štite lokalnu kulturnu baštinu. Teorija planiranog ponašanja (*Theory of Planned Behaviour – TPB*), koju je razvio Ajzen (1991), pruža vrijedan teorijski okvir za analizu determinanti ponašanja turista. Prema TPB-u, ponašanje pojedinca vođeno je namjerama ponašanja oblikovanim stavovima prema ponašanju, percipiranim društvenim normama i percipiranom kontrolom ponašanja. U kontekstu turizma, ti čimbenici mogu pomoći u objašnjenju kako i zašto se turisti odlučuju na kulturno obzirne i okolišno održive prakse (Lam & Hsu, 2006). Nedavna međukulturna istraživanja dodatno naglašavaju da su namjere ponašanja turista snažno oblikovane njihovom kulturnom pozadinom, vrijednostima i kulturološki ukorijenjenim psihološkim obrascima, što znači da se subjektivne norme mogu različito tumačiti među različitim skupinama turista (Jafarov & Isazada, 2024). Istraživanje Wasaya i sur. (2022) ističe važna ograničenja biheviornih intervencija u turizmu: *nudging* i politike temeljene na društvenim normama ne djeluju jednako na multikulturalne skupine turista. Kako bi bile učinkovite, biheviornalke alate potrebno je prilagoditi kulturnoj pozadini turista.

Nadopunjujući TPB, teorija poticaja (*Nudge Theory*), koju su razvili Thaler i Sunstein (2008), nudi pristup biheviornalne ekonomije koji suptilno utječe na donošenje odluka bez ograničavanja slobode izbora. U turističkom kontekstu *nudging* se može primijeniti strateškim intervencijama poput podsjetnika, zadanih opcija ili poruka temeljenih

THEORETICAL BACKGROUND

Tourist behaviour theories

Tourist behaviour is increasingly recognized as a key challenge in the context of overtourism and sustainable destination development. This issue encompasses multiple dimensions of sustainability, such as environmental, economic, and social, and requires an integrated approach in the design of appropriate policies and strategies. In this regard, the application of the nudging concept (i.e., subtle behavioural guidance) emerges as one of the potentially effective tools that can support tourism organizations in managing tourist behaviour in a more sustainable way.

Understanding and influencing tourist behaviour is essential for the development of sustainable tourism policies that respect and preserve local cultural heritage. The Theory of Planned Behaviour (TPB), developed by Ajzen (1991), provides a valuable framework for analysing the determinants of tourist actions. According to TPB, individual behaviour is guided by behavioural intentions, which are shaped by attitudes toward the behaviour, perceived social norms, and perceived behavioural control. In the context of tourism, these factors can help explain how and why tourists choose to engage in culturally respectful and environmentally sustainable practices (Lam & Hsu, 2006). Recent cross-cultural research further emphasizes that tourists' behavioural intentions are strongly shaped by their cultural background, value orientations, and culturally rooted psychological patterns, meaning that subjective norms may be interpreted differently across tourist groups (Jafarov & Isazada, 2024). The study conducted by Wasaya et al. (2022) highlights important limitations of behavioural interventions in tourism: nudges and norm-based policies may not work uniformly across multicultural tourist groups. Behavioural tools must be tailored to the cultural background of tourists to be effective. Complementing TPB, Nudge Theory, pioneered by Thaler and Sunstein (2008), offers a behavioural economics approach to subtly influence decision-making without limiting freedom of choice. Nudges can be applied in tourism settings through strategic interventions such as prompts,

na društvenim normama koje usmjeravaju turiste prosocijalnom i održivom ponašanju (World Tourism Organization, 2019). Kada se primjenjuju zajedno, TPB i teorija poticaja pružaju sveobuhvatnu osnovu za oblikovanje turističkih politika koje ne samo da razumiju, već i aktivno oblikuju ponašanje na način koji podržava dugoročnu kulturnu održivost i dobrobit lokalne zajednice.

Iako su se dosadašnja istraživanja primjene bihevioralne znanosti i *nudginga* u turizmu uglavnom usmjeravala na sektor ugostiteljstva, posljednjih godina bilježi se sve veći akademski interes za odnos između *nudginga* i turističkih destinacija. Smallman i Ryan (2020) ističu da tradicionalni modeli racionalnog donošenja odluka često zakažu u nestabilnim okruženjima u kojima se turisti ponašaju impulzivno u potrazi za hedonističkim i spontanim iskustvima. Nadalje, uvode koncept „*nudge plus* u turizmu“, koji kombinira konvencionalne mehanizme *nudginga* s reflektivnim porukama i dizajnom iskustva. Souza-Neto i sur. (2022) istražuju primjenu strategija *nudginga* usmjerenih na smanjenje negativnih okolišnih utjecaja turizma. Njihovi nalazi upućuju na postojanje trajnog jaza između stavova turista prema održivosti i njihova stvarnog ponašanja, što dodatno opravdava stratešku primjenu bihevioralnih intervencija.

Recentna literatura ističe i koncept digitalnog *nudginga*, koji uključuje primjenu tehnologija poput internetskih zajednica i automatiziranih *chatbotova* za usmjeravanje ponašanja korisnika. Primjerice, Ni i sur. (2025) naglašavaju da rasprave u online zajednicama i automatizirani mehanizmi povratnih informacija mogu značajno doprinijeti usmjeravanju ponašanja turista prema održivijim obrascima, čime se otvara prostor za širu primjenu digitalnog *nudginga* u promicanju održivog turizma.

Empirijski nalazi ovoga istraživanja podudaraju se s teorijskim postavkama teorije planiranog ponašanja i teorije poticaja te ilustriraju njihovu primjenjivost u razumijevanju i oblikovanju ponašanja turista u kulturno osjetljivim urbanim okruženjima. Prema TPB-u (Alonso i sur., 2015), ponašanje je pod utjecajem stavova, subjektivnih normi i percipirane kontrole ponašanja, što se odražava u uvidima prikupljenima intervjuima s donositeljima odluka u Zadru, Šibeniku, Splitu i Dubrovniku. Na primjer, percepcija da je svijest

defaults, or social norm messaging that steer tourists toward pro-social and sustainable behaviour (World Tourism Organization, 2019). When used together, TPB and Nudge Theory provide a comprehensive basis for designing tourism policies that not only understand but also shape behaviour in ways that support long-term cultural sustainability and community well-being.

Although previous research on the application of behavioural science and nudging in tourism has predominantly focused on the hospitality sector, recent years have seen a growing academic interest in the relationship between nudging and tourist destinations. Smallman and Ryan (2020) discuss how traditional rational decision-making models often fail in turbulent environments, where tourists tend to behave impulsively in search of hedonistic and spontaneous experiences. Furthermore, they introduce the concept of ‘nudge plus in tourism,’ which combines conventional nudging mechanisms with reflective messaging and experiential design. Souza-Neto et al. (2022) explore the application of nudging strategies aimed at minimizing environmental harm in tourism. Their work highlights a persistent gap between tourists’ pro-sustainability attitudes and their actual behaviour, offering further justification for the strategic use of behavioural interventions.

Recent literature highlights the concept of digital nudging, which involves the use of technologies such as online communities and automated chatbots to guide user behaviour. For example, Ni et al. (2025) emphasize that discussions in online communities and automated feedback mechanisms can significantly contribute to steering tourist behaviour toward more sustainable patterns, thereby creating space for broader application of digital nudging in the promotion of sustainable tourism.

The empirical findings of this study align with and illustrate the applicability of both the Theory of Planned Behaviour (TPB) and Nudge Theory in understanding and shaping tourist behaviour in culturally sensitive urban environments. According to TPB (Alonso et al., 2015), behaviour is influenced by attitudes, subjective norms, and perceived behavioural control, all of which are reflected in the insights gathered from interviews

turista o očuvanju kulturne baštine niska i ovisna o sezonskim, demografskim i geografskim čimbenicima potvrđuje varijabilnost stavova i subjektivnih normi među turistima. Učestalo prepoznavanje neprimjerenog odijevanja, bacanja otpada i konzumacije alkohola na javnim površinama kao ključnih problema podupire tvrdnju da turisti često ne percipiraju snažne društvene norme ni dovoljnu kontrolu nad takvim ponašanjima.

Teorija poticaja pruža praktičan uvid u uočene odgovore javnih politika. Gradovi poput Splita i Dubrovnika, u kojima su zabilježene pozitivne promjene u ponašanju nakon uvođenja sankcija i mjera podizanja svijesti, nude empirijske dokaze o tome kako strateški poticaji, poput verbalnih upozorenja, signalizacije ili prijetnje sankcijama, mogu utjecati na ponašanje bez oslanjanja isključivo na strogo provođenje pravila. Te intervencije suptilno mijenjaju arhitekturu izbora, čineći pristojno i obzirno ponašanje vidljivijim i očekivanim. Iskustvo Dubrovnika, u kojem su povećana razina informiranosti i poboljšano ponašanje uslijedili nakon primjene „mekog“ nadzora i komunikacijskih strategija, odražava temeljno načelo *nudginga*: usmjeravanje odluka malim, ali učinkovitim kontekstualnim promjenama. S druge strane, slabija primjena pravila i oslanjanje na upozorenja u Šibeniku i Zadru upućuju na ograničenja javnih politika kada percipirana kontrola ponašanja nije potkrijepljena dosljednim institucionalnim djelovanjem. U cjelini, nalazi potvrđuju potencijal bihevioralno utemeljenih javnih politika u unaprjeđenju ponašanja turista i doprinosu održivom upravljanju kulturnom baštinom u povijesnim urbanim destinacijama.

Javne politike i ponašanje turista

Sa širenjem turističke industrije, potreba za učinkovitim javnim politikama koje mogu usmjeravati ponašanje turista u skladu s lokalnim vrijednostima postaje sve izraženija. Ovaj pregled literature razmatra različite prakse u provedbi javnih politika usmjerenih na utjecaj na ponašanje turista i očuvanje lokalne baštine. Javne politike osmišljene za utjecaj na ponašanje turista provodile su se u različitim oblicima u brojnim zemljama (Bhati & Pearce, 2016; Cole, 2007; Li & Chen, 2019; Thompson i sur., 2017), dok je u znanstvenoj li-

with policymakers in Zadar, Šibenik, Split, and Dubrovnik. For instance, the perception that tourist awareness of cultural heritage preservation is low and dependent on seasonal, demographic, and geographic factors confirms the variability of tourist attitudes and subjective norms. The widespread identification of inappropriate dress, littering, and alcohol consumption in public places as key issues supports the idea that tourists may not perceive strong social norms or control over such behaviours. Nudge Theory offers practical insight into the policy responses observed. Cities such as Split and Dubrovnik, which report positive behavioural changes following the introduction of sanctions and awareness measures, provide real-world evidence of how strategic nudges, like verbal warnings, signage, or the threat of sanctions, can influence behaviour without relying solely on strict enforcement. These interventions subtly alter the choice architecture, making respectful behaviour more salient and expected. Dubrovnik's experience, where increased awareness and improved behaviour followed the implementation of soft enforcement and communication strategies, reflects the core principle of nudging: guiding decisions through small but effective contextual shifts. Meanwhile, weaker application of rules and reliance on warnings in Šibenik and Zadar demonstrate the limitations of policy when perceived behavioural control is not reinforced by consistent institutional action. Overall, the results reinforce the potential of behaviourally informed policy approaches to improve tourist conduct and contribute to sustainable heritage management in historic urban destinations.

Public policies and tourist behaviour

As the tourism industry expands, the need for effective public policies that can guide tourist behaviour in a way that aligns with local values becomes increasingly important. This literature review explores various practices in the implementation of public policies aimed at influencing tourist behaviour and preserving local heritage. Public policies designed to influence tourist behaviour were implemented in various forms across different countries (Bhati & Pearce; 2016; Cole, 2007; Li & Chen,

teraturi najveći naglasak stavljen na javne politike povezane s ograničenjima uvedenima tijekom pandemije bolesti COVID-19 (Donaire i sur., 2021; Li i sur., 2020; Srisawat i sur., 2023). Nadalje, više se radova bavi utjecajem politika i regulativa na prookolišne stavove i ponašanje turista (Law & Ting, 2011; Wang i sur., 2018; Wang i sur., 2020). Takve politike često uključuju regulatorne mjere, kampanje podizanja svijesti te mehanizme nadzora i provedbe, usmjerene na zaštitu kulturne baštine i osiguravanje poštovanja u interakcijama između turista i lokalnih zajednica.

Devijantno ponašanje turista negativno utječe na turističko iskustvo i razvoj turizma (Hughes i sur., 2008), pri čemu su kažnjavanje i nagrađivanje česti regulatorni mehanizmi. Međutim, istraživanje Li i Chena (2019) pokazuje da učinkovitost takvih pristupa varira ovisno o razini osjetljivosti pojedinaca (Hundt i sur., 2013), kao i da svijest o utjecajima turizma može posredovati u tim učincima, nudeći vrijedne spoznaje za kvalitetnije upravljanje ponašanjem turista. Gino i Galinsky (2012) ističu da su turisti skloniji neprimjerenom ponašanju zbog osjećaja slabije povezanosti s drugima u okruženju pružanja usluga u turizmu te percepcije nižeg rizika od društvenog neodobravanja.

Unatoč tome, mnoge su destinacije donijele zakone i propise radi suzbijanja ponašanja koja se smatraju nepoštivanjem ili štetnima za lokalnu kulturu i zajednicu (Lytras & Papageorgiou, 2015; Lugosi, 2019; Volgger & Huang, 2019). Primjerice, gradovi poput Venecije (Araya López, 2020) i Barcelone (Blanco-Romero i sur., 2018; Romão i sur., 2023) uveli su novčane kazne za turiste koji se upuštaju u neprimjerene aktivnosti, poput kupanja u javnim fontanama ili nošenja kupaćih kostima u urbanim područjima (Pearce, 2019). Te politike djeluju kao izravna sredstva odvratanja od nepoželjnog ponašanja, koje u pravilu proizvodi negativne posljedice kako za same turiste tako i za osobe s kojima dolaze u interakciju (Pearce, 2019).

No istraživanje Wan i sur. (2021) pokazalo je da se vjerojatnost neprimjerenog ponašanja smanjuje kada turisti shvate da njihovi postupci izravno ili posredno štete drugima, pri čemu percipirana društvena kontrola ima ključnu posredničku ulogu. Stoga se kao alternativni pristup ističe edukacija turista o lokalnim običajima i očekivanjima

(2019, Thompson et al., 2017;), while in the literature the biggest emphasis is on public policies connected with Covid restrictions (Donaire et al., 2021; Li et al., 2020; Srisawat et al., 2023). Furthermore, several papers focus on how do policies and regulations influence pro-environmental attitudes and behaviour of tourists (Law & Ting, 2011; Wang et al., 2018; Wang et al., 2020). These policies often include regulations, awareness campaigns, and enforcement mechanisms aimed at protecting cultural heritage and ensuring respectful interactions between tourists and local communities.

Deviant tourist behaviour negatively impacts both the tourist experience and tourism development (Hughes et al., 2008), with punishment and reward being common regulation methods. However, study Li and Chen (2019) reveals that the effectiveness of these approaches varies based on individuals' sensitivity levels (Hundt et al., 2013), and that awareness of tourism's impact can mediate these effects, offering valuable insights for better managing tourist behaviour. Furthermore, Gino and Galinsky (2012) suggests that tourists are more likely to misbehave due to feeling less connected to others in the service environment and perceiving a lower risk of social disapproval.

Nevertheless, many destinations have enacted laws and regulations to curb behaviours that are considered disrespectful or damaging to local cultures (Lytras & Papageorgiou, 2015; Lugosi, 2019; Volgger & Huang, 2019). For example, cities like Venice (Araya López, 2020) and Barcelona (Blanco-Romero et al., 2018; Romão et al., 2023) have introduced fines for tourists who engage in inappropriate activities, such as swimming in public fountains or wearing swimwear in urban areas (Pearce, 2019). These policies serve as direct deterrents to undesirable behaviour. Such behaviours typically induce negative outcomes for tourists themselves, and for those with whom they interact (Pearce, 2019).

However, Wan et al. study (2021) discovered that when tourists realize their actions directly or indirectly harm others, their likelihood of misbehaviour decreases, with perceived social control playing a key mediating role. Therefore, another approach involves educating tourists about local customs and expectations before they arrive at their

prije dolaska na destinaciju. To se može provoditi putem brošura, signalizacije, digitalnih platformi i videozapisa tijekom leta. Primjerice, u Hrvatskoj je Grad Dubrovnik proveo kampanju pod nazivom *Respect the City*, kojom se posjetitelje potiče na upoznavanje i poštivanje društvenih normi, poput tišine u javnim prostorima i primjerenog odijevanja pri posjetu vjerskim objektima (Marković Vukadin i sur., 2023; Šegota, 2024).

Više autora također je istraživalo koncept obećanja posjetitelja (*visitor pledges*) (Albrecht & Raymond, 2023; Cooper i sur., 2024; Medel, 2020), pri čemu se pokazalo da mogu učinkovito poticati odgovorno ponašanje turista i podržati zaštitu osjetljivih okoliša čak i u situacijama ograničenih provedbenih kapaciteta. Istraživanje provedeno na Grenlandu (Cooper i sur., 2024) pokazuje da intervencije temeljene na obećanjima mogu biti učinkovit upravljački alat za destinacije koje moraju djelovati kako bi zaštitile krhka prirodna područja, ali nemaju dovoljno resursa za nadzor i sankcioniranje neprimjerenog ponašanja.

U nekim se slučajevima javne politike razvijaju u suradnji s lokalnim zajednicama kako bi odražavale vrijednosti i prioritete stanovništva koje je najviše pogođeno turizmom (Frey & George, 2010). Inicijative vođene zajednicom (Sofield i sur., 2017) mogu osnažiti lokalno stanovništvo za aktivno sudjelovanje u upravljanju turizmom i zaštiti kulturne baštine (Bleibleh & Awad, 2020). Programi očuvanja kulturne baštine u gradovima poput Kyota (Kato, 2020) primjeri su uključivanja lokalnih zajednica u definiranje smjernica za ponašanje turista.

Nedavni razvoj u području bihevioralnih javnih politika dodatno ističe važnost kontekstualnih poticaja i arhitekture izbora u oblikovanju ponašanja turista (Kim i sur., 2020; Luna-Cortes i sur., 2024; McKenzie i sur., 2018; Sharma i sur., 2024). Primjerice, strateško postavljanje vizualnih podsjetnika, poput znakova koji prikazuju očekivanja vezana za lokalno odijevanje ili primjereno ponašanje u blizini vjerskih objekata, može djelovati kao pasivan, ali učinkovit bihevioralni poticaj (Gutberlet, 2016; Kim i sur., 2020). Takve suptilne intervencije djeluju aktiviranjem društvenih normi i poticanjem konformizma bez potrebe za formalnom provedbom pravila. Istraživanje Buonincontri i sur. (2017) pokazuje da je veća vjerojatnost poštivanja pravila kada su ona

destination. This can be done through brochures, signage, digital platforms, and in-flight videos. For instance, in Croatia in City of Dubrovnik they have implemented a campaign that encourages visitors to learn about and adhere to social norms, such as being quiet in public spaces and respecting religious sites by appropriate clothing named 'Respect the city' (Marković Vukadin et al., 2023; Šegota, 2024).

More authors have examined visitors' pledges (Albrecht & Raymond, 2023; Cooper et al., 2024; Medel, 2020), showing that they can effectively promote responsible tourist behaviour and support the protection of sensitive environments even where enforcement capacities are limited. In a study conducted on Greenland by Cooper et al. (2024) results indicate that pledge interventions can be an effective management tool for destinations who need to take action to protect fragile wilderness areas, but do not have the resources to police delinquent behaviour.

In some cases, public policies are developed in collaboration with local communities to ensure that they reflect the values and priorities of the people most affected by tourism (Frey & George, 2010). Community-driven initiatives (Sofield et al., 2017) can empower locals to take an active role in managing tourism and protecting their cultural heritage (Bleibleh & Awad, 2020). The Cultural Heritage preservation programs in places like Kyoto (Kato, 2020) are examples where local communities have been involved in setting guidelines for tourist behaviour.

Recent developments in behavioural public policy also highlight the importance of *contextual cues* and *choice architecture* in shaping tourist behaviour (Kim et al., 2020; Luna-Cortes et al., 2024; McKenzie et al., 2018; Sharma et al., 2024). For example, the strategic placement of visual reminders, such as signs depicting local dress expectations or respectful conduct near religious sites, can serve as passive but effective behavioural prompts (Gutberlet, 2016; Kim et al., 2020). These subtle interventions operate by activating social norms and encouraging conformity without the need for formal enforcement. Research by Buonincontri et al. (2017) shows that individuals are more likely to comply with rules when these

pozitivno intonirana i kada je vidljiva usklađenost ponašanja drugih. Nadalje, kombiniranje *nudginga* s emocionalnim apelima, poput poruka koje ističu kulturnu ili duhovnu važnost određene lokacije, može produbiti osjećaj odgovornosti turista (Bicchieri & Dimant, 2022; Engelen i sur., 2018).

Nove tehnologije nude inovativne platforme za bihevioralne intervencije: mobilne aplikacije, QR kodovi i alati proširene stvarnosti mogu pružiti prilagođene informacije o lokalnom bontonu, pomažući turistima da u stvarnom vremenu razumiju i pridržavaju se očekivanih oblika ponašanja. Ti pristupi podupiru širi trend tzv. „mekog transformativnog upravljanja“ (*soft transformative governance*) u turizmu (Weaver i sur., 2022), u kojem bihevioralni alati nadopunjuju tradicionalnu regulaciju radi postizanja društveno i kulturno održivih ishoda.

METODOLOGIJA I PODRUČJE ISTRAŽIVANJA

Ovo istraživanje provodi se kvalitativnim istraživačkim pristupom dubinskim intervjuima kako bi se istražile perspektive i strategije donositelja odluka u upravljanju turizmom i kulturnom baštinom u povijesnim gradskim jezgrama. Kvalitativni pristup posebno je prikladan za ovo istraživanje jer omogućuje nijansirano razumijevanje složenih i kontekstualno uvjetovanih pitanja povezanih s upravljanjem turizmom, urbanim planiranjem i očuvanjem baštine.

Kako bi se osiguralo prikupljanje nepristranih i bogatih kvalitativnih podataka, intervjui su provedeni s pomoću deset otvorenih pitanja. Taj je metodološki pristup odabran kako bi se ispitanicima omogućilo slobodno i detaljno izražavanje stavova, čime se osigurava dublji uvid u izazove i prilike s kojima se suočavaju njihovi gradovi. Otvorenim pitanjima u kvalitativnim intervjuima omogućuje se prikupljanje nepristranih i sadržajno bogatih podataka te slobodno i detaljno iznošenje stavova ispitanika (Hillman & Radel, 2018; Schensul, 1999). Istraživanje obuhvaća dubinske intervju s ključnim donositeljima odluka u svakom od četiri grada. Sudionici istraživanja obuhvaćaju pročelnike odjela za turizam i pročelnike upravnih odjela za komunalne djelatnosti i zaštitu okoliša.

are framed positively and when others' compliance is made visible. Moreover, combining nudges with emotional appeals, such as messages that highlight the cultural or spiritual importance of a location, can deepen tourists' sense of responsibility (Bicchieri & Dimant, 2022; Engelen et al., 2018). In addition, new technologies offer innovative platforms for behavioural interventions: mobile apps, QR codes, and augmented reality tools can deliver customized information about local etiquette, helping tourists understand and adhere to expected behaviours in real time. These approaches support the broader trend toward 'soft transformative governance' in tourism (Weaver et al., 2022), where behavioural tools complement traditional regulation to achieve socially and culturally sustainable outcomes.

METHODOLOGY AND RESEARCH AREA

This study adopts a qualitative research approach, utilizing in-depth interviews to explore the perspectives and strategies of policy makers in the management of tourism and cultural heritage in historical city centres. A qualitative approach is particularly suited to this study as it allows for a nuanced understanding of the complex and context-specific issues related to tourism management, urban planning, and heritage conservation.

To ensure the collection of unbiased and rich qualitative data, we conducted interviews using ten open-ended questions. This method was chosen to allow respondents to express their views freely and in detail, thereby providing deeper insights into the challenges and opportunities faced by their respective cities. The use of open-ended questions in qualitative interviews facilitates the collection of unbiased and rich data, allowing respondents to express their views freely and in detail (Hillman & Radel, 2018; Schensul, 1999). The study involves in-depth interviews with key policy makers in each of the four cities. The participants include Heads of Tourism Departments and Heads of Administrative Departments for Communal Activities and Environmental Protection.

Provedeno je osam intervjua (po dva u svakom gradu), čime je osiguran sveobuhvatan uvid u strategije i politike koje se provode radi upravljanja turizmom uz očuvanje kulturnih i okolišnih vrijednosti tih urbanih središta. Intervjui su provedeni putem interneta u svibnju 2024. godine. Razgovori su transkribirani i analizirani tematskom analizom s naglaskom na prepoznavanje obrazaca i tema povezanih s upravljanjem turizmom, očuvanjem kulturne baštine i urbanim planiranjem. Kodiranje je provedeno metodom redak-po-redak, pri čemu su generirani početni kodovi koji su potom razvrstani u šire tematske cjeline koje odražavaju ključne obrasce politika i ponašanja. Taj sustavni proces kodiranja osigurao je transparentnost i sljedivost u razvoju tema, povezujući konkretne isječke iz intervjua s glavnim nalazima istraživanja. Cilj analize je otkriti strategije koje donositelji odluka primjenjuju kako bi odgovorili na izazove turizma u kulturno i povijesno značajnim gradskim središtima.

Područje istraživanja

Istraživanje je usmjereno na četiri grada u Hrvatskoj. Svaki od njih ima povijesno i kulturno značajne gradske jezgre, od kojih su neke prepoznate kao lokaliteti svjetske baštine UNESCO-a. Riječ je o gradovima Zadru, Šibeniku, Splitu i Dubrovniku, istaknutim obalnim gradovima u Hrvatskoj, preciznije u regiji Dalmacije, s prepoznatljivim turističkim profilom oblikovanim brojem posjetitelja, sezonalnošću i tržišnim fokusom. Unatoč razlikama u veličini i karakteru, svi se u velikoj mjeri oslanjaju na međunarodni turizam.

Zadar, s približno 70 800 stanovnika (Državni zavod za statistiku, 2024a), zabilježio je više od 2,15 milijuna noćenja u 2023. godini (Hrvatska turistička zajednica, 2024), od čega su 88,3 % ostvarili strani gosti. Sezonalnost je izražena, ali umjerena, pri čemu se gotovo polovica (48,7 %) svih noćenja ostvaruje u vršnim ljetnim mjesecima (srpanj i kolovoz), a oko tri četvrtine (74,9 %) u razdoblju od lipnja do rujna. Njemačko tržište dominira s udjelom od 17,9 %, a Zadar svoju turističku ponudu temelji na kulturnom turizmu i baštini pod zaštitom UNESCO-a, privlačeći posjetitelje zainteresirane za povijest i urbano nasljeđe. Šibenik ima približno 42 600 stanovnika (Državni zavod za statistiku, 2024a), koji je 2023.

In total, eight interviews were conducted (two from each city), providing a comprehensive view of the strategies and policies implemented to manage tourism while preserving the cultural and environmental assets of these urban centres. Interviews were conducted online in May 2024. The interviews were transcribed and analysed using thematic analysis, focusing on identifying patterns and themes related to tourism management, heritage conservation, and urban planning. Coding was performed line-by-line to generate initial codes, which were then grouped into broader themes reflecting key policy and behavioural patterns. This systematic coding process ensured transparency and traceability in theme development, linking specific excerpts to the overarching findings of the study. This analysis aims to uncover the strategies employed by policy makers to address the challenges of tourism in culturally and historically significant city centres.

Research area

The research focuses on four cities in Croatia, each with historically and culturally significant city centres, some of which are recognized as UNESCO World Heritage Sites. These cities are Zadar, Šibenik, Split and Dubrovnik, prominent coastal cities in Croatia, more precisely Dalmatia region, each with a distinctive tourism profile shaped by visitor numbers, seasonality, and market focus. Despite their differences in size and character, they all rely heavily on international tourism.

Zadar, with a population of about 70,800 (Državni zavod za statistiku, 2024a), recorded over 2.15 million overnight stays in 2023 (Hrvatska turistička zajednica, 2024), of which 88.3% were foreign guests. Its seasonality is marked but moderate, with nearly half (48.7%) of all overnight stays occurring in peak summer months (July and August), and roughly three-quarters (74.9%) between June and September. Dominated by the German market (17.9%), Zadar promotes its UNESCO-listed heritage and cultural tourism, appealing to visitors interested in history and urban heritage. Šibenik is smaller, with around 42,600 residents (Državni zavod za statistiku, 2024a), and had 1.34 million overnight stays in 2023 (Hrvatska turistička zajednica, 2024), 84.5% of which were foreign. It has

godine ostvario 1,34 milijuna noćenja (Hrvatska turistička zajednica, 2024), od čega su 84,5 % ostvarili strani turisti. Sa 66,9 % noćenja ostvarenih u srpnju i kolovozu te gotovo 90 % u širem ljetnom razdoblju (lipanj-rujan) ima najizraženiju sezonalnost među promatranim gradovima. Kao i u Zadru, najzastupljenije tržište je njemačko (18 %), no Šibenik se razlikuje po bogatom kalendaru kulturnih festivala i događanja koji privlače posjetitelje zainteresirane za kulturnu i umjetničku atmosferu grada. Split je najveći među promatranim gradovima, s više od 160 000 stanovnika (Državni zavod za statistiku, 2024a), te je 2023. godine ostvario gotovo 2,95 milijuna noćenja (Hrvatska turistička zajednica, 2024). Imao je drugi najveći udio stranih gostiju (93,4 %), odmah nakon Dubrovnika, dok je sezonalnost bila blaža: samo 44,9 % noćenja ostvareno je u srpnju i kolovozu, a 71,3 % tijekom ljetne sezone. Najzastupljenije tržište je britansko (11,5 %), a turistički profil Splita oblikuju Dioklecijanova palača pod zaštitom UNESCO-a, dinamična urbana kultura, noćni život i raznovrsna zabavna ponuda, čime se grad pozicionira kao destinacija kulturne baštine i zabave. Dubrovnik se ističe najmanjim brojem stanovnika (oko 41 500) (Državni zavod za statistiku, 2024b), ali i najvećim turističkim prometom s više od 3,8 milijuna noćenja (Hrvatska turistička zajednica, 2024). Također bilježi najveći udio stranih gostiju (95,3 %). Za razliku od Šibenika i Zadra, sezonalnost u Dubrovniku ravnomjernije je raspoređena, s 38,9 % noćenja u srpnju i kolovozu te 67,2 % u razdoblju od lipnja do rujna. Turizam je snažno potaknut britanskim tržištem (20,4 %), a karakteriziraju ga visoka potrošnja i kulturno motivirani posjetitelji koje privlači svjetski poznata povijesna jezgra pod zaštitom UNESCO-a. Zahvaljujući povijesnoj arhitekturi, luksuznom smještaju i ekskluzivnim događanjima, Dubrovnik se pozicionirao kao vrhunski kulturna i baštinska destinacija Hrvatske (Sl. 1.).

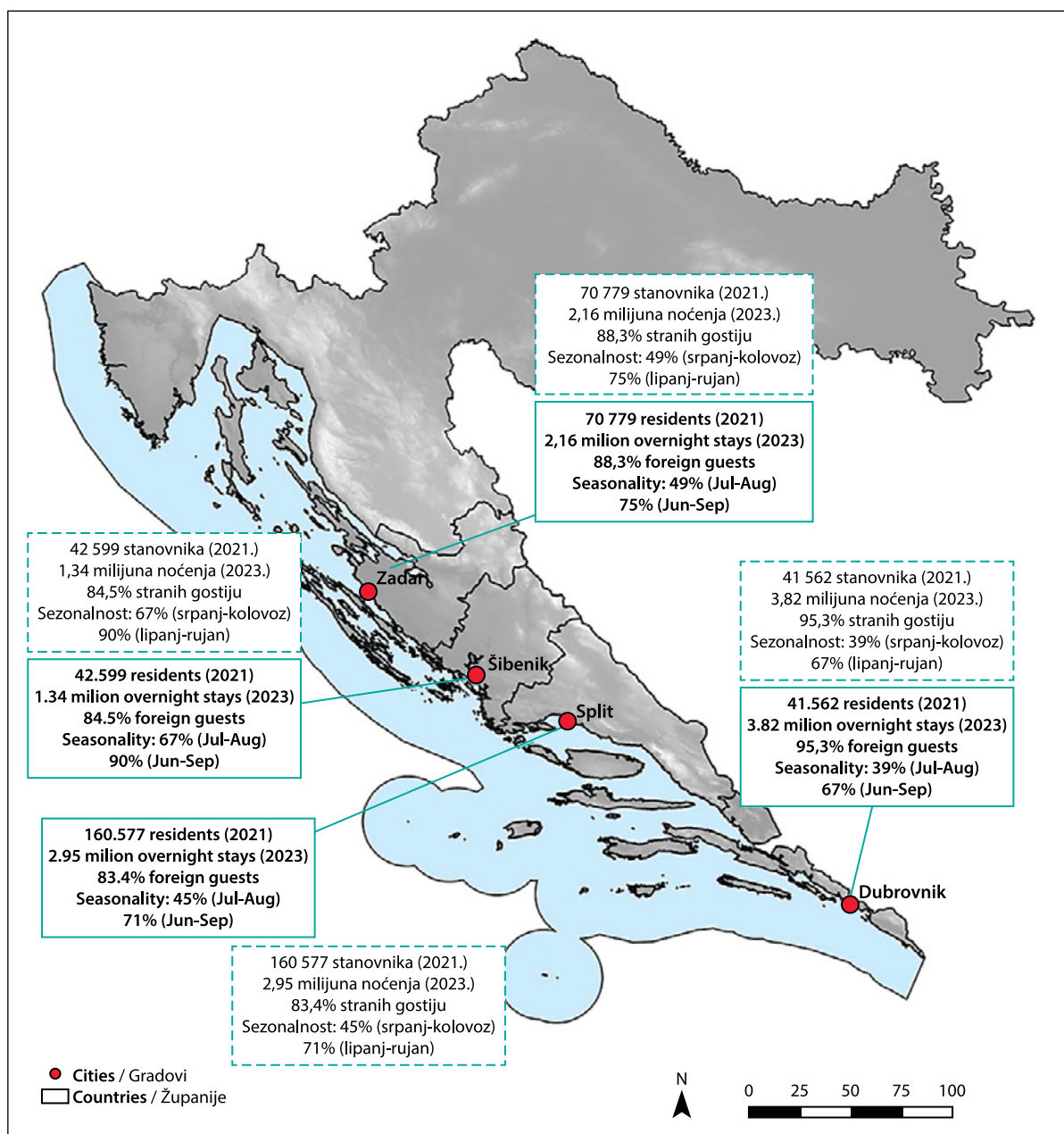
Zajedno, ti gradovi prikazuju raznolikost turističke ponude hrvatske obale, od Šibenskog festivala usmjerenog na kulturni turizam i naglaska Zadra na baštinu, preko splitske kombinacije povijesti i noćnog života, do visoko vrijednog, globalno prepoznatog kulturnog turizma Dubrovnika.

Ti su gradovi odabrani zbog svoje bogate povijesne i kulturne baštine, što ih čini ključnim turističkim destinacijama u Hrvatskoj. No ta baština dono-

the highest seasonality among the four cities, with 66.9% of its stays concentrated in July and August and nearly 90% in the broader summer window (June–September). Like Zadar, its strongest market is Germany (18%), but Šibenik distinguishes itself through a calendar of cultural festivals and events, drawing visitors specifically for its cultural and artistic atmosphere. Split, by contrast, is the largest city of the group with over 160,000 inhabitants (Državni zavod za statistiku, 2024a) and hosted nearly 2.95 million overnight stays in 2023 (Hrvatska turistička zajednica, 2024). It had the highest share of foreign visitors (93.4%) apart from Dubrovnik, yet its seasonality was milder: only 44.9% of overnight stays occurred in July and August, with 71.3% over the summer season. The British market leads (11.5%), and Split's tourism is shaped by its UNESCO-listed Diocletian's Palace, a dynamic urban culture, nightlife, and entertainment options, making it a destination for cultural heritage and leisure. Dubrovnik stands out with the smallest population (around 41,500) (Državni zavod za statistiku, 2024b) but the highest tourism volume, exceeding 3.8 million overnight stays (Hrvatska turistička zajednica, 2024). It also recorded the highest share of foreign visitors at 95.3%. Unlike Šibenik and Zadar, Dubrovnik's seasonality is more spread out, with only 38.9% of stays in July and August and 67.2% across June to September. Its tourism is strongly driven by the UK market (20.4%) and is characterized by high-spending, culturally motivated travellers drawn to its world-famous UNESCO protected old town. Renowned for its historic architecture, luxury accommodations, and exclusive events, Dubrovnik has positioned itself as Croatia's premium cultural and heritage destination (Fig. 1.).

Together, these cities illustrate Croatia's diverse coastal tourism offer, from Šibenik's festival-focused cultural tourism and Zadar's heritage appeal to Split's blend of history and nightlife, culminating in Dubrovnik's high-end, globally recognized cultural tourism.

These cities were selected due to their rich historical and cultural heritage, which makes them key destinations for tourism in Croatia. However, this heritage also presents unique challenges in balancing tourism growth with the preservation of



SLIKA 1. Glavna obilježja gradova uključenih u istraživanje

FIGURE 1 Main features of cities involved in research

Izvor: autori prema Državnom zavodu za statistiku (2024b) i Hrvatskoj turističkoj zajednici (2024) / Source: the authors; based on Croatian Bureau of Statistics (2024b) and Croatian National Tourist Board (2024)

si i jedinstvene izazove u usklađivanju rasta turizma s očuvanjem kulturnog i okolišnog integriteta.

Kvalitativna priroda ovoga istraživanja omogućuje dubinsko istraživanje iskustava i uvida donositelja politika, čime se pruža vrijedan doprinos razumijevanju održivog upravljanja turizmom u urbanim sredinama bogatima baštinom.

Najveći udio turista u četiri promatrane županije pripada dobnoj skupini od 26 do 35 godina, osobito u Zadarskoj i Šibensko-kninskoj županiji. Dubrovnik, odnosno Dubrovačko-neretvanska županija, bilježi najveći udio starijih turista, što može

cultural and environmental integrity.

The qualitative nature of this research allows for an in-depth exploration of the experiences and insights of policy makers, providing valuable contributions to the understanding of sustainable tourism management in heritage-rich urban environments.

The largest share of tourists in the four observed counties belongs to the 26–35 age group, particularly in Zadar and Šibenik-Knin counties. Dubrovnik, or more precisely the Dubrovnik-Neretva County, records the highest proportion of older tourists, which may suggest the destination's

TABLICA 1. Dobna struktura turista u promatranim županijama (u %)

TABLE 1 Age structure of tourists in the observed counties (in %)

Županija / dobna skupina County / Age group	Zadarska / Zadar	Šibensko-kninska / Šibenik-Knin	Splitsko-dalmatinska / Split-Dalmatia	Dubrovačko-neretvanska / Dubrovnik-Neretva
Do 25 godina / Up to 25	7,6	7,0	6,9	5,6
26 – 35 godina	31,1	30,5	26,5	23,3
36 – 45 godina	30,6	27,0	30,6	34,4
46 – 55 godina	19,3	20,1	24,6	24,5
56 i više godina / 56 and over	11,4	15,4	11,4	12,2
Prosječna dob / Average age	40,2	41,4	41,5	41,7

Izvor: TOMAS (2022./2023.), Institut za turizam (2024) / Source: TOMAS 2022/2023, Institute of Tourism (2024)

upućivati na imidž destinacije pogodnije za kulturni i luksuzni turizam (Tab. 1.). Podaci upućuju na razlike u profilu turista te na potencijalno različite preferencije posjetitelja među regijama. Jasna segmentacija prema dobnim skupinama dodatno pokazuje da su ove županije privlačne mlađoj populaciji, koja češće preferira događanja, festivale i aktivnosti na otvorenom.

Primarni motiv putovanja je more, iako među županijama postoje izražene razlike. U Zadarskoj županiji čak 95,1 % turista dolazi ponajprije zbog mora, što je iznimno visok udio i odražava izrazito sezonski, kupališno orijentiran profil turista. Suprotno tome, u Šibensko-kninskoj (66,9 %) i Dubrovačko-neretvanskoj (69,9 %) županiji taj je udio znatno niži, iako i dalje dominantan. Splitsko-dalmatinska županija, s udjelom od 80,5 %, nalazi se između dviju krajnosti, što upućuje na uravnoteženiju turističku ponudu. Dubrovačko-neretvanska i Splitsko-dalmatinska županija bilježe znatno veće udjele motiva poput kulture i umjetnosti, gradova te obilazaka i razgledavanja. Dubrovnik se pritom posebno ističe: kultura

image as more suitable for cultural and luxury tourism (Tab.1.). These data point to differences in the tourist profile and potentially differing visitor preferences across regions. The clear segmentation by age groups further indicates that these counties are attractive to a younger demographic, which tends to prefer events, festivals, and outdoor activities.

The primary reason for travel is the 'sea,' though notable differences exist among counties. In Zadar County, as many as 95.1% of tourists come primarily for the sea, an exceptionally high share that reflects a highly seasonal, beach-oriented tourism profile. In contrast, in Šibenik-Knin (66.9%) and Dubrovnik-Neretva (69.9%) counties, the proportion is significantly lower, although still dominant. Split-Dalmatia County, with 80.5%, lies somewhere in between, indicating a more balanced offer. Dubrovnik-Neretva and Split-Dalmatia counties show significantly higher shares for motivations such as culture and the arts, cities, and touring/sightseeing. Dubrovnik leads in this respect: culture (22.8%),

TABLICA 2. Motivacija za dolazak turista u promatranim županijama (u %)

TABLE 2 Motivation for tourist arrivals in the observed counties (in %)

Županija/motivacija County / motivation	Zadarska / Zadar	Šibensko-kninska / Šibenik-Knin	Splitsko-dalmatinska / Split-Dalmatia	Dubrovačko-neretvanska / Dubrovnik-Neretva
More / Sea	95,1	66,9	80,5	69,9
Kultura i umjetnost / Culture and the arts	0,5	15,0	16,3	22,8
Gradovi / Cities	2,2	23,5	26,0	31,2
Obilasci/razgledavanje / Touring/sightseeing	0,6	7,3	24,9	26,7
Zabava i festivali / Entertainment and festivals	10,3	8,0	8,9	4,1
Događanja i manifestacije / Events and happenings	23,1	11,9	2,8	1,9

Izvor: TOMAS (2022./2023.), Institut za turizam (2024) / Source: TOMAS 2022/2023, Institute of Tourism (2024)

(22,8 %), gradovi (31,2 %) i obilasci (26,7 %), što jasno potvrđuje njegov status kulturne i urbane destinacije koja nadilazi tradicionalni odmor uz more. Zadarska županija izdvaja se po visokom udjelu turista motiviranih „događanjima i manifestacijama“ (23,1 %), što može upućivati na prisutnost specifičnih lokalnih festivala ili događanja, ali se također može povezati s dobnom strukturom prikazanom u Tablici 1. Motiv „zabava i festivali“ pokazuje relativno ujednačen, ali niži udio među županijama, pri čemu je iznenađujuće nizak udio u Dubrovniku (4,1 %), što može odražavati imidž grada kao ozbiljnije, kulturno orijentirane destinacije (Tab. 2.).

Iako Tablice 1. i 2. pružaju koristan uvid u dobnu strukturu i motive putovanja, važno je naglasiti da se podaci istraživanja TOMAS prikupljaju na razini županija, a ne na razini gradova. Stoga ti rezultati ne predstavljaju točan demografski ni motivacijski profil turista koji posjećuju Zadar, Šibenik, Split ili Dubrovnik kao pojedinačne gradove. Umjesto toga, oni pružaju ilustrativni kontekstualni pregled koji pomaže u približnom sagledavanju širih trendova posjetitelja u županijama u kojima se ti gradovi nalaze.

Dobna struktura i motivi putovanja turista značajno utječu na obrasce ponašanja u destinaciji. Mlađi turisti, osobito oni motivirani zabavom, događanjima i noćnim životom, skloniji su češćem upuštanju u rizična i neprimjerena ponašanja, poput prekomjerne konzumacije alkohola, buke i narušavanja javnog reda.

Ograničenja istraživanja

Istraživanje se temelji na malom broju dubinskih intervjua (n = 8) s donositeljima politika iz četiriju hrvatskih gradova. Iako takav pristup omogućuje detaljno istraživanje strategija specifičnih za pojedini kontekst, rezultati se ne mogu potpuno generalizirati na druge gradove ili regije s drukčijim sociokulturnim i gospodarskim uvjetima. Nadalje, oslanjanje na intervjue s donositeljima politika može dovesti do pristranosti jer odgovori ispitanika mogu odražavati službene stavove, a ne osobna mišljenja. S obzirom na kvalitativnu i tematsku prirodu analize, rezultati su interpretativni i ovisni o kontekstu te statistička generalizacija nije moguća.

cities (31.2%), and touring (26.7%), which clearly confirms Dubrovnik's status as a cultural and urban destination that goes beyond the traditional seaside holiday. Zadar County stands out for the high share of tourists motivated by 'events and happenings' (23.1%), which may suggest the presence of specific local festivals or events, and can also be related to the age structure presented in Table 1 'Entertainment and festivals' show a relatively even but lower share across counties, with a surprisingly low percentage in Dubrovnik (4.1%), possibly reflecting the city's image as a more serious, culturally-oriented destination (Tab 2).

Although Tables 1 and 2 provide useful insight into age structure and travel motivations, it is important to clarify that TOMAS data are collected at the county level, not at the city level. Therefore, these results do not represent the exact demographic or motivational profile of tourists specially visiting Zadar, Šibenik, Split, or Dubrovnik as individual cities. Instead, they offer an illustrative contextual overview, helping to approximate broader visitor trends in the counties in which these cities are located.

Ultimately, the age structure and travel motivations of tourists significantly influence behavioural patterns at the destination. Younger tourists, particularly those motivated by entertainment, events, and nightlife, tend to engage more frequently in risky and inappropriate behaviours, such as excessive alcohol consumption, noise, and public disorder.

Research limitations

The study is based on a small number of in-depth interviews (n = 8) with policy makers from four Croatian cities. While this allows for a deep exploration of context-specific strategies, the findings may not be fully generalizable to other cities or regions with different socio-cultural and economic conditions. Additionally, relying on interviews with policy makers may introduce bias, as respondents could provide answers reflecting official positions rather than personal views. Given the qualitative and thematic nature of the analysis, the results are interpretative and context-dependent, and statistical generalization is not possible.

Etika razmatranja

Svim sudionicima pružene su detaljne informacije o svrsi istraživanja, metodologiji i načinu korištenja podataka. Prije početka intervjua od svakog je sudionika pribavljena informirana suglasnost, čime je osigurano da razumiju kako je njihovo sudjelovanje dobrovoljno i da mogu odustatu u bilo kojem trenutku bez posljedica. Identiteti sudionika zaštićeni su korištenjem pseudonima ili anonimizacijom pojedinih podataka koji bi mogli dovesti do njihove identifikacije. To je bilo osobito važno s obzirom na mali broj sudionika i potencijalnu osjetljivost dijeljenih informacija jer se odnose na javne politike i upravljanje gradovima.

Rezultati istraživanja prikazani su transparentno, uz jasno navođenje konteksta u kojem su podaci prikupljeni te svih potencijalnih ograničenja istraživanja. To obuhvaća priznavanje pristranosti i ograničenja svojstvenih primijenjenoj metodologiji te osiguravanje da su doneseni zaključci utemeljeni na prikupljenim podacima.

STUDIJA SLUČAJA: LOKALNA REGULACIJA KAO BIHEVIORALNA INTERVENCIJA

Ovo istraživanje ispituje kako se četiri hrvatska obalna grada – Zadar, Šibenik, Split i Dubrovnik – koriste lokalnim javnim politikama kako bi utjecali na ponašanje turista, osobito u pogledu odijevanja i javnog ponašanja u povijesno i kulturno osjetljivim urbanim prostorima. Svaki od tih gradova posjeduje istaknuta područja kulturne baštine, pri čemu je dijelove njihova urbanog tkiva prepoznao UNESCO, a svi su donijeli odluke o komunalnom redu osmišljene radi reguliranja javnog ponašanja kao odgovora na ubrzani rast turizma i s njime povezane društvene izazove.

Lokalne odluke i bihevioralni ciljevi

Upravni odjeli za komunalne djelatnosti i zaštitu okoliša u svakom su gradu donijeli posebne pravne odredbe koje se izričito odnose na neprikladno ponašanje turista, osobito u vezi s nor-

Ethical considerations

All participants were provided with detailed information about the study's purpose, methodology, and how the data would be used. Informed consent was obtained from each participant before the interviews commenced, ensuring that they understood their participation was voluntary and that they could withdraw at any time without any consequences. The identities of the participants were protected using pseudonyms or by anonymizing specific details that could lead to their identification. This was particularly important given the small number of participants and the potential sensitivity of the information shared, as it relates to public policy and urban management.

The findings from the study are reported transparently, ensuring that the context in which the data was collected, and any potential limitations of the study are clearly communicated. This includes acknowledging the biases and limitations inherent in the study's methodology and ensuring that the conclusions drawn are supported by the data collected.

CASE STUDY: LOCAL REGULATION AS A BEHAVIORAL INTERVENTION

This study examines how four Croatian coastal cities—Zadar, Šibenik, Split, and Dubrovnik—integrate local public policy to influence tourist behaviour, particularly regarding dress codes and public conduct in historically and culturally sensitive urban spaces. Each of these cities features prominent heritage sites, with parts of their urban fabric recognized by UNESCO, and all have adopted municipal decisions on communal order designed to regulate public behaviour in response to the rapid growth of tourism and associated social challenges.

Local ordinances and behavioural goals

The Administrative Departments for Communal Activities and Environmental Protection in each city have enacted specific legal provi-

mama odijevanja u javnim prostorima. Te mjere nisu isključivo regulatorne, već predstavljaju i bihevioralne intervencije jer ciljaju na vidljiva i kulturno osjetljiva ponašanja koja izravno utječu na percepciju urbane baštine i kvalitetu života stanovnika.

U Zadru članak 74.b Odluke o komunalnom redu propisuje minimalni kodeks odijevanja u povijesnoj jezgri. Zabranjuje se kretanje „neodjeven, djelomično odjeven, bez gornjeg ili donjeg dijela odjeće, u kupaćem kostimu ili dijelu kupaćeg kostima“, dok se minimalno prihvatljivom odjećom smatraju kratke hlače ili suknja te košulja ili majica kratkih rukava. Izričit cilj te odredbe je očuvanje javnog reda i pristojnosti u prostorima kulturne baštine te zaštitu kulturnog dostojanstva.

Šibenik primjenjuje sličan pristup u člancima 72. i 125. kojima se zabranjuje kretanje gradom bez odgovarajuće odjeće te propisuje novčana kazna u iznosu od 500 kuna za nepoštivanje odredbi. Preciznost zakonskih odredbi i novčana sankcija upućuju na namjeru formaliziranja društvenih normi u provediva pravila, čime se jačaju subjektivne norme i percipirana kontrola ponašanja u skladu s teorijom planiranog ponašanja (Alonso i sur., 2015).

Split kombinira prostorno zoniranje s ograničenjima ponašanja. Na svim javnim gradskim površinama, članci 90. i 10. stavak 1. točka 18. zabranjuju pojavljivanje u javnosti u kupaćem kostimu ili bez odjeće, osim na plažama ili uz bazene. Članak 155. propisuje novčanu kaznu u iznosu od 650 kuna, što odražava nešto stroži pristup provedbi. Strateško razgraničenje zona ponašanja usklađeno je s načelima arhitekture izbora iz teorije *nudginga*, jasno definirajući prihvatljivo ponašanje u skladu s prostornim kontekstom.

U Dubrovniku članak 95. sadrži jedan od najopsežnijih popisa zabranjenih ponašanja u povijesnoj jezgri, uključujući hodanje u kupaćim kostimima ili bez odjeće, bacanje otpada, pljuvanje te neprijemno ponašanje u blizini spomenika. Ta široka ograničenja odražavaju holistički pogled na društvene i prostorne učinke turizma. Dubrovačka politika dodatno zabranjuje konzumaciju hrane i pića u blizini kulturnih spomenika, čime se dodatno štiti vizualni i simbolički integritet lokaliteta baštine.

sions that explicitly address inappropriate behaviour by tourists, particularly regarding clothing norms in public spaces. These measures are not only regulatory but are also behavioural interventions, targeting visible and culturally sensitive actions that directly impact the perception of urban heritage and the quality of life of residents.

In Zadar, Article 74b of the Decision on Communal Order mandates a minimum dress code in the historical centre. It prohibits walking ‘unclothed, partially clothed, without a top or bottom, in a bathing suit or part of a bathing suit,’ while defining minimal acceptable attire as shorts or a skirt and a shirt or T-shirt. This provision explicitly aims to maintain public decorum in heritage areas and preserve cultural dignity.

Šibenik takes a similar approach in Articles 72 and 125, banning movement through the city without appropriate clothing and imposing a monetary fine of HRK 500 for non-compliance. The law’s specificity and monetary sanction suggest an intention to formalize social norms into enforceable rules, reinforcing both subjective norms and perceived behavioural control as outlined in the Theory of Planned Behaviour (Alonso et al., 2015).

Split combines geographic zoning with behavioural restrictions. Within all public city areas, Articles 90 and 10(1)(18) prohibit appearing in public in bathing suits or without clothing, except on beaches or pool areas. Article 155 stipulates a fine of HRK 650, reflecting a slightly more aggressive enforcement strategy. The strategic delineation of behavioural zones aligns with choice architecture principles from Nudge Theory, clearly framing acceptable behaviour based on spatial context.

In Dubrovnik, Article 95 includes one of the most comprehensive lists of prohibited conduct in the historic centre, including walking in bathing suits or without clothing, littering, spitting, and behaving inappropriately near monuments. These wide-ranging restrictions reflect a holistic view of tourism’s social and spatial impacts. Dubrovnik’s policy also prohibits consumption of food or drink near cultural monuments, further protecting the visual and symbolic integrity

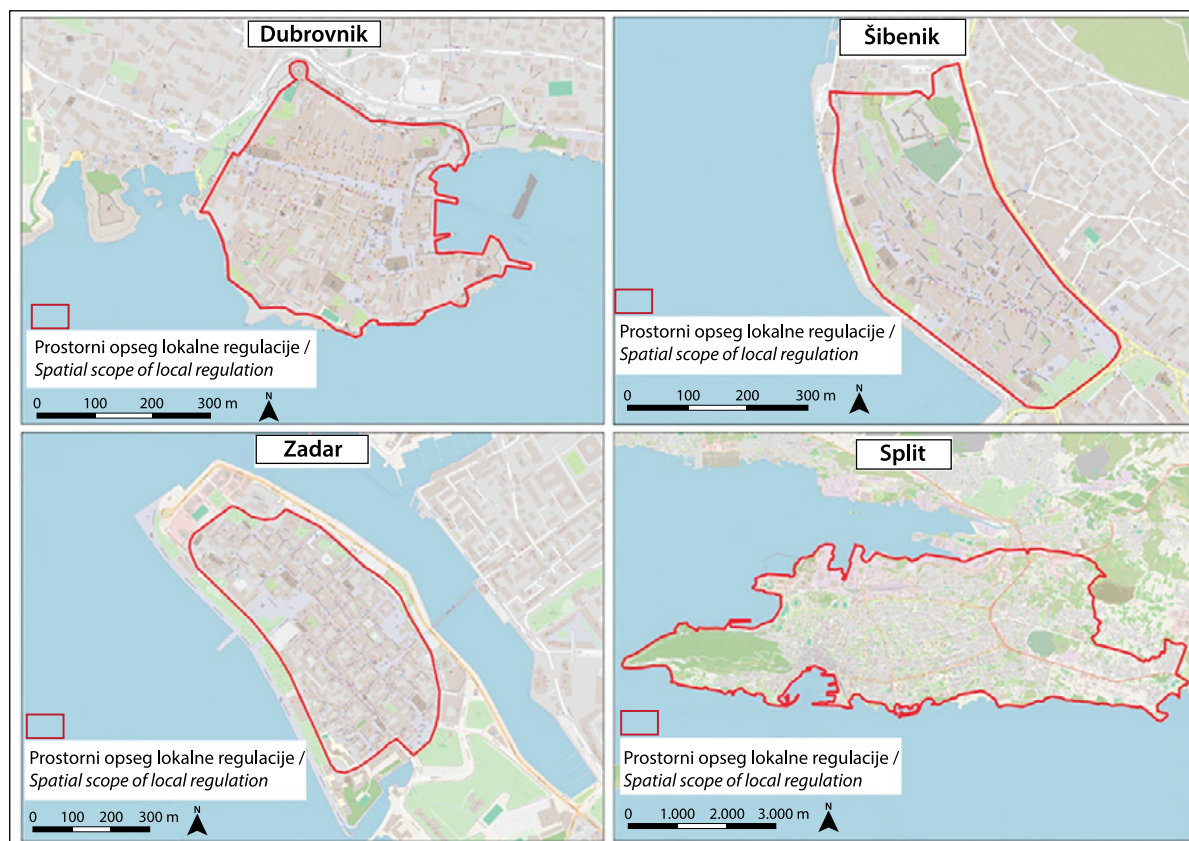
Kao što je prikazano u prethodnom poglavlju, u sva četiri obalna grada lokalne odluke kojima se regulira ponašanje turista pokazuju zamjetne razlike u tematskom obuhvatu pravila i njihovu prostornom dosegu, odražavajući različite upravljačke strategije zaštite kulturne baštine i upravljanja pritiskom posjetitelja (Sl. 2.).

U Zadru se navedene regulative primjenjuju na užu povijesnu jezgru, jasno definiranu povijesnu cjelinu omeđenu glavnim ulicama i trgovima, gdje su propisani minimalni standardi odijevanja radi očuvanja dostojanstva kulturno osjetljivih područja. Šibenik na sličan način ograničava pravila o odijevanju na stari grad, zonu precizno definiranu okolnim ulicama poput Ulice Vladimira Nazora i Zagrađa, čime se dodatno potvrđuju očekivanja ponašanja unutar njegova kompaktno zaštićenog središta. Split primjenjuje dvodijelni prostorni pristup: odluka se prvotno odnosi na Zonu A, povijesni i najturističkiji dio grada, gdje je izričito zabranjeno pojavljivanje u javnosti bez odgovarajuće odjeće; međutim, kasniji dio istog dokumenta proširuje ovo pravilo

of heritage sites.

As can be seen from previous section, across the four coastal cities, local ordinances regulating tourist behaviour reveal notable differences in both the thematic scope of rules and their spatial coverage, reflecting distinct governance strategies for protecting cultural heritage and managing visitor pressure (Fig. 2.).

Zadar's regulations apply specifically to the *uža povijesna jezgra*, a clearly delineated historic core bounded by major streets and public squares, where minimal clothing standards are mandated to preserve the dignity of culturally sensitive areas. Šibenik similarly confines its clothing rules to the old town, a zone precisely defined by surrounding streets such as Ulica Vladimira Nazora and Zagrađa, reinforcing behavioural expectations within its compact heritage centre. Split presents a two-tiered spatial approach: the ordinance initially focuses on *Zone A*, the historical and most touristic part of the city, where appearing in public without adequate clothing is explicitly prohibited; howev-



SLIKA 2. Prostorni obuhvat lokalne regulative u odabranim gradovima
FIGURE 2 Spatial scope of local regulations in selected cities

Izvor: L. Matotek (2025), izrađeno na zahtjev autora / Source: created by L. Matotek (2025) at the author's request.

na sve javne gradske površine, s iznimkom samo za označene plaže i bazenske zone. Ta dvostruka struktura pokazuje prijelaz od ciljanog očuvanja baštine prema regulaciji ponašanja na razini cijelog grada kao način pojednostavljenja provedbe i oblikovanja ponašanja posjetitelja u urbanom prostoru.

Dubrovačka regulativa koristi se najširim i najopsežnijim okvirom unutar svoje povijesne jezgre upisane na popis Svjetske baštine, pri čemu pravila obuhvaćaju ne samo odijevanje, već i konzumaciju hrane, bacanje otpada i opće ponašanje u blizini spomenika, što odražava holističku strategiju zaštite izrazito osjetljivog i preopterećenog baštinskog prostora. Zajedno, te varijacije, od lokaliziranih povijesnih jezgri do regulacije na razini cijelog grada, pokazuju kako se lokalne vlasti koriste različitim prostornim okvirima kako bi utjecale na ponašanje posjetitelja, upravljale društvenim učincima te zaštitile kulturnu baštinu i kvalitetu života stanovnika u svojim destinacijama.

Od pravila do ponašanja: povezivanje politike i psihologije

Lokalne regulative pokazuju kako se spoznaje iz bihevioralne znanosti mogu učinkovito integrirati u lokalnu politiku. Kao što ističe OECD (2023), primjena znanja o ljudskom ponašanju otvara mogućnosti za oblikovanje politika koje povećavaju njihovu prihvaćenost i učinkovitost. Dok zakoni postavljaju formalne granice, način prikaza i komunikacije tih pravila, kroz signalizaciju, provedbu i javni diskurs, djeluje kao poticaj koji jača društvene norme i jasno pokazuje očekivano ponašanje.

Razlike u provedbi, uočene u intervjuima, od verbalnih upozorenja u Zadru do redovitog sankcioniranja u Splitu, upućuju na različite pristupe primjeni bihevioralnih mjera. U gradovima u kojima je provedba vidljivija i dosljednija, poput Splita i Dubrovnika, donositelji politika primijetili su poboljšanja u ponašanju turista te veću javnu svijest o pravilima. Ti rezultati sugeriraju da percipirane posljedice ponašanja, poput novčanih kazni ili opomena, snažno utječu na odluke turista, osobito kada su pravila jasno komunicirana i vidljivo provedena.

er, a later section of the same document extends this rule to *all public city areas*, with exceptions only for designated beaches and pool zones. This dual structure demonstrates progression from targeted heritage protection to citywide behavioural regulation as a means of simplifying enforcement and shaping visitor conduct across the urban space. Dubrovnik employs the broadest and most comprehensive framework within its World Heritage-listed historic centre, where rules encompass not only clothing but also food consumption, littering, and general conduct near monuments, reflecting a holistic protection strategy for a highly sensitive and congested heritage environment. Taken together, these variations—from localized historic cores to full-city regulatory coverage—show how local governments use different spatial scopes to influence visitor behaviour, manage social impacts, and safeguard the cultural and residential quality of life in their respective destinations.

From rules to behaviour: linking policy to psychology

These local regulations exemplify how behavioural science insights can be embedded into municipal policy. As the OECD (2023) emphasizes, leveraging human behaviour knowledge creates opportunities to design policies that enhance uptake and effectiveness. While laws provide formal boundaries, the framing and communication of those rules—through signage, enforcement, and public discourse—serve as nudges that reinforce social norms and signal the expected conduct.

The differences in enforcement observed through our interviews—ranging from verbal warnings in Zadar to regular sanctioning in Split—highlight variations in the implementation of behavioural interventions. In cities where enforcement is more visible and consistent, such as Split and Dubrovnik, policymakers noted improvements in tourist behaviour and greater public awareness. These findings suggest that the perceived behavioural consequences, fines or reprimands, influence tourists' decision-making, especially when those policies are clearly communicated and visibly enforced.

REZULTATI I RASPRAVA

Za potrebe rada provedeno je kvalitativno istraživanje. S ciljem prikupljanja informacija i podataka od donositelja odluka u četiri hrvatska grada na obali – Zadru, Šibeniku, Splitu i Dubrovniku – provedeni su dubinski intervjui s otvorenim pitanjima. Navedeni gradovi, koje obilježavaju atraktivne povijesne jezgre i visok intenzitet turističkih dolazaka, predstavljaju relevantan kontekst za istraživanje utjecaja turizma na kulturne norme te istraživanje načina na koji lokalne politike odgovaraju na takve izazove. Provedeni intervjui s osam ispitanika, direktorima turističkih zajednica te pročelnicima upravnih odjela za komunalne djelatnosti i zaštitu okoliša, omogućili su cjelovit uvid u strategije i percepcije dionika u destinacijama. Otvorena pitanja smanjila su pristranost istraživača te ispitanicima omogućila artikuliranje stavova oblikovanih stvarnim iskustvima upravljanja turizmom (Beaver & Busse, 2000; Schensul, 1999). Budući da se istraživanje temelji na kvalitativnim intervjuima potrebno je istaknuti da se rezultati ne mogu generalizirati na sve turiste i na sve hrvatske obalne gradove. Umjesto toga, oni predstavljaju dubinske kontekstualne uvide utemeljene na percepcijama dionika u turističkim zajednicama i gradskim odjelima.

Prije iznošenja detaljnih rezultata induktivnim postupkom kodiranja provedena je tematska analiza. Transkripti intervjua kodirani su redak po redak, pri čemu su generirani početni kodovi koji su potom tematski razvrstani. Postupak kodiranja rezultirao je s pet dominantnih tema: (1) varijabilnost kulturne osviještenosti turista; (2) najčešći oblici neprimjerenog ponašanja; (3) reakcije zajednice i neformalna društvena regulacija; (4) razlike u pristupima gradova u provedbi propisa te (5) učinkovitost politika i promjena ponašanja. Navedene teme strukturiraju i usmjeravaju interpretaciju rezultata prikazanih u nastavku (Tab. 3.). Svaka je tema izravno proizašla iz kodiranih podataka te služi kao analitička prizma za povezivanje pojedinačnih iskaza ispitanika sa širim obrascima ponašanja i dinamikom lokalnih javnih politika.

Rezultati su strukturirano izloženi kroz teme i kodove, a detaljno se razmatraju u sljedećim

RESULTS AND DISCUSSION

This study employed a qualitative research approach using in-depth interviews with open-ended questions to gather rich, nuanced data from policymakers in four coastal Croatian cities, Zadar, Šibenik, Split, and Dubrovnik. These cities, each with attractive historical centres and high tourist inflow, provide a relevant setting for investigating how tourism impacts cultural norms and how local policies address these challenges. Interviewing eight officials, heads of tourism departments and heads of administrative departments for communal activities and environmental protection, ensured a comprehensive view of municipal strategies and perceptions. The open-ended question format minimized researcher bias and allowed respondents to articulate perspectives shaped by real-world experiences in managing tourism (Beaver & Busse, 2000; Schensul, 1999). It must be noted that the findings cannot be statistically generalized to all tourists or all Croatian coastal cities, as the study is based on qualitative interviews. Instead, they represent in-depth contextual insights based on the perceptions of municipal officials.

Before presenting the detailed findings, a thematic analysis was conducted following a standard inductive coding procedure. Interview transcripts were coded line-by-line, generating initial codes that were then clustered into higher-order themes. The coding process produced five dominant themes: (1) variability in tourists' cultural awareness; (2) common forms of inappropriate behaviour; (3) community reactions and informal social regulation; (4) differences in municipal enforcement approaches, and (5) policy effectiveness and behavioural change. These themes are structured and inform the interpretation of the results that follow (Table 3). Each theme emerged directly from the coded data and serves as an analytical lens for connecting individual statements of respondents with broader behavioural patterns and municipal policy dynamics.

These themes and codes structure the presentation of findings, which are discussed in

TABLICA 3. Pregled tema, kodova i ilustrativnog značenja
TABLE 3 Overview of themes, codes, and illustrative meaning

Tema / Theme	Kodovi / Codes	Opis / značenje u podacima / Description / meaning in data
1. Varijabilnost kulturne osviještenosti turista	Niska razina osviještenosti, sezonske razlike, razlike u dobi, razlike prema zemlji podrijetla	Ispitanici su naveli da se razumijevanje kulturnih normi među turistima značajno razlikuje ovisno o sezoni, demografskim obilježjima te zemlji podrijetla.
2. Najčešći oblici neprimjerenog ponašanja	Neprimjereni odijevanje, bacanje otpada, buka, konzumacija alkohola na javnim mjestima	Ispitanici iz jedinica lokalnih samouprava istaknuli su ponavljajuće oblike ponašanja koji negativno utječu na povijesne urbane prostore i kulturnu baštinu.
3. Reakcije zajednice i neformalna društvena regulacija	Pritužbe stanovnika, frustracija zajednice, zaštita kulturnih vrijednosti	Lokalno stanovništvo često reagira na neprimjereni ponašanje, najčešće prijavljujući incidente, očekivanja zajednice dodatno učvršćuju neformalne društvene norme.
4. Razlike u pristupima provedbi propisa na razini gradova	Usmena upozorenja, slaba provedba, dosljedno izricanje novčanih kazni, odvratajući učinak	Gradovi se razlikuju u načinu primjene propisa, od blažih upozorenja do dosljednog sankcioniranja, što utječe na razinu pridržavanja pravila turista.
5. Učinkovitost politika i promjena ponašanja	Vidljivost provedbe, višejezična signalizacija, predvidljiva pravila, intervencije temeljene na „nudge“ pristupu	Učinkovit utjecaj na ponašanje ovisi o jasnoći komunikacije pravila i dosljednosti njihove provedbe, u skladu s teorijom poticanja (<i>Nudge Theory</i>) i načelima kontrole ponašanja.

Izvor: analiza autora na temelju kvalitativnih intervjua s gradskim službenicima (N = 8) / Source: the authors' analysis based on qualitative interviews with municipal officials (N = 8)

poglavljima. Primijenjeni metodološki pristup pokazao se osobito učinkovitim u otkrivanju suptilne i često kontekstno uvjetovane prirode turističkog ponašanja te njegova percipiranog utjecaja na kulturnu baštinu. Uključivanjem dionika iz gradskih odjela odgovornim za područje turizma i zaštite okoliša istraživanje je omogućilo slojevito razumijevanje izazova s kojima se suočava očuvanje kulturnog dostojanstva povijesnih urbanih prostora. Kvalitativni podaci pokazali su da su donositelji odluka ne samo svjesni heterogenosti ponašanja turista, već se istodobno suočavaju i s ograničenjima postojećih intervencija. Intervjui su ispitanicima omogućili da objasne kako se kulturna neosjetljivost, poput neprimjerenog odijevanja, bacanja otpada, buke i konzumacije alkohola na javnim mjestima, očituje u različitim oblicima, ovisno o sezoni i demografskim obilježjima turista. Takva razina uvida teško bi se mogla postići isključivo kvantitativnim metodama, što dodatno potvrđuje vrijednost intervjua s otvorenim pitanjima u istraživanju složenih društveno-kulturnih odnosa.

greater detail in the following sections. Used methodological approach proved particularly effective in uncovering the nuanced and often context-dependent nature of tourist behaviour and its perceived impact on cultural heritage. By engaging directly with municipal officials responsible for both tourism and environmental management, the study captured a layered understanding of the challenges faced in preserving the cultural dignity of historic urban spaces. The qualitative data revealed that policymakers are not only aware of the behavioural heterogeneity among tourists but are also grappling with the limitations of existing interventions. The interviews allowed respondents to explain cultural insensitivity, such as inappropriate dress, littering, noise, and public drinking, manifests in different forms across seasons and tourist demographics. This depth of insight would have been difficult to obtain through quantitative measures alone, reinforcing the value of open-ended interviews in exploring complex socio-cultural dynamics.

Ponašanje turista i kulturna osviještenost

U ovom se potpoglavlju, u skladu s metodološkom prirodnom dubinskih intervjua, interpretiraju kvalitativni rezultati. Budući da kvalitativni intervjui ne omogućuju statističku generalizaciju, izneseni navodi odražavaju obrasce identificirane tematskom analizom, a ne numeričke raspodjele.

Jedna od središnjih tema proizašla iz podataka odnosi se na ograničenu razinu svijesti turista o očuvanju kulturne baštine. Nekoliko ispitanika istaknulo je da se ta razina svijesti razlikuje ovisno o sezoni, dobnoj skupini i zemlji podrijetla, što upućuje na to da je ponašanje turista oblikovano kontekstualnim i sociokulturnim čimbenicima, a ne jedinstvenim ili ujednačenim obrascima. Ta varijabilnost odražava bihevioralnu heterogenost razmatranu u teoriji planiranog ponašanja, osobito u pogledu stavova i subjektivnih normi (Alonso i sur., 2015). Ispitanici su naglasili da se turisti koji nisu upoznati s lokalnim kulturnim vrijednostima mogu nenamjerno ponašati na načine koji se percipiraju kao nepoštivanje ili ometanje, osobito u zaštićenim povijesnim jezgrama.

U svim intervjuima jedna od najčešće ponavljanih tema odnosila se na neprimjereno odijevanje na lokacijama s kulturnim značenjem. Svi su ispitanici naveli taj problem među najistaknutijim izazovima povezanim s ponašanjem turista, naglašavajući njegovu stalnu prisutnost u sva četiri grada obuhvaćena istraživanjem. Bacanje otpada, buka i konzumacija alkohola na javnim mjestima također su se često spominjali, ali uz veće razlike među ispitanicima, što dodatno potvrđuje kvalitativni karakter nalaza. Takvi oblici ponašanja, iako se naizgled mogu činiti manjim prekršajima, mogu znatno narušiti doživljaj urbanog prostora i kulturno dostojanstvo povijesnih lokaliteta. Ti rezultati u skladu su s postojećom literaturom koja upućuje na to da neprimjereno ponašanje turista u kulturno osjetljivim zonama može narušiti lokalni identitet i umanjiti dobrobit zajednice (McKercher & du Cros, 2012). Navedeni tematski obrasci potvrđuju da je ponašanje turista višedimenzionalno i snažno ovisno o kontekstu. Umjesto ukazivanja na mjerljive razine (ne)pridržavanja pravila, intervjui otkrivaju način na koji lokalni donositelji odluka percipiraju bihevioralne izazove te kako te percep-

Tourist behaviour and cultural awareness

In this subchapter, the findings are interpreted qualitatively, in accordance with the methodological nature of in-depth interviews. As qualitative interviews do not allow statistical generalization, the statements below reflect patterns identified through thematic analysis rather than numerical distributions.

One of the central themes that emerged from the data concerns tourists' limited awareness of cultural heritage preservation. Several respondents noted that this awareness varies depending on the season, age group, and country of origin, suggesting that tourist behaviour is shaped by contextual and socio-cultural factors rather than uniform tendencies. This variability reflects the behavioural heterogeneity discussed in the Theory of Planned Behaviour, particularly regarding attitudes and subjective norms (Alonso et al., 2015). Respondents emphasised that tourists who are unfamiliar with local cultural values may inadvertently behave in ways that are perceived as disrespectful or disruptive, especially in historically significant areas.

Across interviews, one of the most recurrent themes was inappropriate dress in culturally sensitive locations. Every respondent mentioned this issue among the most prominent behavioural challenges, highlighting its persistent visibility in all four case-study cities. Littering, noise, and alcohol consumption in public were also frequently mentioned, but with greater variability among participants, reinforcing the qualitative nature of the findings. These behaviours, while seemingly minor infractions, can significantly degrade the urban experience and cultural dignity of historic sites. This aligns with the existing literature suggesting that tourist misbehaviour in culturally sensitive zones can erode local identity and diminish community well-being (McKercher & du Cros, 2012). Together, these thematic patterns underscore that tourist behaviour is multifaceted and context dependent. Rather than indicating measurable levels of (non)compliance, the interviews reveal how local policy makers perceive behavioural challenges and how these perceptions shape urban

cije oblikuju upravljanje gradskim prostorom i napore usmjerene na očuvanje kulturne baštine.

Nadalje, rezultati upućuju na jasan raskorak između ponašanja turista i očekivanja lokalnog stanovništva u osjetljivim prostorima kulturne baštine, čime se naglašava potreba za ciljanim strategijama podizanja razine svijesti. Činjenica da su ispitanici procijenili razinu svijesti turista o očuvanju baštine niskom te da su istaknuli njezine oscilacije ovisno o sezoni, dobi i podrijetlu, dodatno naglašava važnost kulturološki prilagođene komunikacije i edukacijskih aktivnosti. Takva nedosljednost u ponašanju potvrđuje postavke teorije planiranog ponašanja, osobito u pogledu utjecaja subjektivnih normi i stavova na djelovanje pojedinaca (Alonso i sur., 2015). Nadalje, jednoglasna zabrinutost zbog neprimjerenog odijevanja, uz probleme bacanja otpada, buke i konzumacije alkohola na javnim mjestima, pokazuje kako čak i naizgled sitni postupci mogu kumulativno narušiti društvenu i kulturnu strukturu povijesnih urbanih sredina. Takva ponašanja ne ugrožavaju samo estetsku i simboličku vrijednost lokaliteta kulturne baštine, nego dodatno opterećuju odnos između lokalnog stanovništva i turističkog sektora. Kako ističu McKercher i du Cros (2012), takvi poremećaji pridonose postupnoj eroziji identiteta mjesta i lokalnog ponosa, čime se dodatno potvrđuje potreba da jedinice lokalne samouprave primijene proaktivnije i kulturološki osviještene javnopolitičke intervencije.

Javni odgovori i percipirane društvene norme

Većina ispitanika navela je da lokalno stanovništvo na takva ponašanja reagira negativno, često prijavljujući prekršaje nadležnim službama. Time se potvrđuje da su subjektivne norme, odnosno očekivanja zajednice u pogledu primjerenog ponašanja snažno prisutne na lokalnoj razini te da značajno utječu na to kako stanovnici reagiraju na percipirane prijestupe. Negativne reakcije lokalnog stanovništva dodatno potvrđuju tvrdnju da održivi turizam mora uvažavati perspektive zajednice domaćina kao dio oblikovanja javnih politika (Ruhanen, 2013).

Ispitanici su istaknuli da takve reakcije zajednice nisu samo izrazi nezadovoljstva, već predstavljaju i

management and cultural preservation efforts.

Furthermore, these results point to a clear disconnect between tourist behaviour and local expectations in culturally sensitive areas, emphasizing the need for targeted awareness-raising strategies. The fact that respondents rated tourists' awareness of heritage preservation as low, and noted its fluctuation by season, age, and origin, underscores the importance of culturally nuanced communication and education efforts. This behavioural inconsistency supports the Theory of Planned Behaviour, particularly in relation to how subjective norms and attitudes influence actions (Alonso et al., 2015). Moreover, the unanimous concern about inappropriate dress, alongside issues like littering, noise, and public alcohol consumption, illustrates how even minor acts can collectively disrupt the social and cultural fabric of historic urban environments. These behaviours not only compromise the aesthetic and symbolic value of heritage sites but also strain the relationship between residents and the tourism industry. As suggested by McKercher and du Cros (2012), such disruptions contribute to a gradual erosion of place identity and local pride, reinforcing the need for municipalities to adopt more proactive, culturally informed policy interventions.

Public response and perceived social norms

Most respondents reported that local populations react negatively to such behaviour, often reporting violations to competent services. This confirms that subjective norms, community expectations about proper behaviour, are strongly present at the local level, and they influence how residents respond to perceived transgressions. The negative reaction from locals also reinforces the argument that sustainable tourism must consider host community perspectives as integral to policy design (Ruhanen, 2013).

Respondents noted that these community responses are not only expressions of frustration but also serve as informal mechanisms of social regulation, reflecting a strong local attachment to cultural values and shared public spaces. In several cases, this resident vigilance has spurred

neformalne mehanizme društvene regulacije, odražavajući snažnu lokalnu privrženost kulturnim vrijednostima i zajedničkim javnim prostorima. U nekoliko slučajeva upravo je budnost stanovnika potaknula jedinice lokalne samouprave na uvođenje ili izmjenu lokalnih propisa, poput pravila odijevanja u povijesnim jezgrama ili ograničenja konzumacije alkohola na javnim površinama, čime se pokazuje da javno raspoloženje može utjecati na formalne oblike upravljanja. Međutim, ispitanici su također naglasili da nedostatak dosljedne provedbe propisa i nedovoljna edukacija turista i dalje predstavljaju prepreke potpunom usklađivanju ponašanja posjetitelja s očekivanjima zajednice. Time se upućuje na potrebu za integriranim komunikacijskim strategijama koje ne samo da informiraju turiste, nego i osnažuju stanovnike kao aktivne dionike u upravljanju turizmom.

Prakse provedbe i učinkovitost politika

Odgovori iz intervjua upućuju na različite razine provedbe propisa među gradovima, čime se dobiva uvid u praktičnu primjenu komunalnih odluka i njihovih učinaka na ponašanje. U Zadru su ispitanici naglasili da su usmena upozorenja dominantna strategija i da takva upozorenja turisti uglavnom pozitivno prihvaćaju te da se formalne kazne ne provode. Takav pristup „blagog poticaja“ (*soft nudge*) pridonosi podizanju svijesti bez posezanja za represivnim mjerama. Međutim, predstavnici Šibenika priznali su da je bez obzira na postojanje propisa njihova provedba slaba te su istaknuli potrebu za njihovom dosljednijom primjenom i višim novčanim kaznama kako bi se povećala učinkovitost.

Nasuprot tome, Split pokazuje sustavniji i strože provediv pristup, uz redovito sankcioniranje i vidljiva poboljšanja u ponašanju turista nakon izricanja kazni i donošenja gradskih odluka. Slično tome, iskustvo Dubrovnika ukazuje na ravnotežu između upozorenja i ciljano primijenjenih kazni. Ispitanici su naveli da iako je broj izrečenih kazni relativno ograničen, njihov simbolički i odvraćajući učinak dovodi do veće razine poštivanja pravila i osviještenosti među turistima. Ti rezultati odražavaju temeljna načela teorije poticaja (*Nudge Theory*) prema kojima promjene u okruženju donošenja

municipalities to implement or revise local regulations, such as dress codes in historic centres or restrictions on public drinking, demonstrating how public sentiment can shape formal governance. However, the officials also emphasized that a lack of consistent enforcement and insufficient tourist education remain barriers to fully aligning visitors' behaviour with community expectations. This highlights a need for integrated communication strategies that not only inform tourists but also empower residents as active stakeholders in tourism governance.

Enforcement practices and policy effectiveness

Interview responses indicate varied levels of enforcement across cities, shedding light on the practical application of communal orders and their behavioural effects. In Zadar, officials emphasized that verbal warnings are the dominant strategy, with no formal penalties applied, although these warnings are often well-received by tourists. This light-touch approach represents a soft nudge, creating awareness without resorting to punitive measures. However, Šibenik officials acknowledged that while regulations exist, their implementation is weak, and they called for more consistent enforcement and higher fines to improve effectiveness.

In contrast, Split demonstrates a more structured and enforced approach, with regular sanctioning and tangible improvements in tourist behaviour noted following the application of fines and municipal decisions. Similarly, Dubrovnik's experience highlights a balance between warnings and targeted penalties. Respondents noted that while the number of fines remains limited, their symbolic and deterrent effect has led to increased tourist compliance and awareness. These findings reflect the core principles of Nudge Theory, where changes to the choice environment, such as the visible presence of rules, signage, or enforcement officers—can lead to self-regulation and improved conduct (OECD, 2023).

Moreover, comparative insights suggest that enforcement practices are most effective when they are perceived as both legitimate and pre-

odluka, poput vidljive prisutnosti pravila, signalizacije ili službenih osoba zaduženih za provedbu, mogu potaknuti samoregulaciju i primjerenije ponašanje (OECD, 2023).

Nadalje, usporedni rezultati upućuju na to da su prakse provedbe najučinkovitije kada se percipiraju kao legitimne i predvidljive. Službenici u Splitu i Dubrovniku istaknuli su važnost vidljivosti gradske uprave i koordinacije ne samo u sankcioniranju neprimjerenog ponašanja, već i u stvaranju prepoznatljivog okvira koji potiče dobrovoljno pridržavanje pravila. Prisutnost višjezične signalizacije, informativnih kampanja na ulaznim točkama te uniformiranog osoblja u povijesnim zonama doprinosi oblikovanju društvenog okruženja u kojem se pristojno i odgovorno ponašanje podrazumijeva i dodatno potiče. Suprotno tome, gradovi s nedosljednom ili minimalnom provedbom propisa bilježe niže razine pridržavanja pravila i veće nezadovoljstvo lokalne zajednice, što potvrđuje da pasivna regulacija sama po sebi nije dostatna u uvjetima snažnog turističkog pritiska. Rezultati upućuju na zaključak da uspješna provedba politika ovisi o kombinaciji strateških poticaja, jasne komunikacije i respozivnog sustava provedbe koji je usklađen s očekivanjima lokalne zajednice i senzibilitetom turista.

Teorijski utemeljeni uvidi u provedbi propisa

Raznolikost u provedbi javnih politika ilustrira ključne koncepte ponašanja. U gradovima poput Splita i Dubrovnika, u kojima su pravila jasno komunicirana i dosljedno se provode, donositelji politika izvijestili su o pozitivnim promjenama u ponašanju turista, što upućuje na visoku razinu percipirane kontrole ponašanja. U sredinama u kojima je provedba nedosljedna, kao što su Šibenik i Zadar, utjecaj na ponašanje znatno je oslabljen. Te razlike naglašavaju da učinkovitost javnih politika ne ovisi isključivo o kvaliteti normativnog okvira, već i o načinu njegove provedbe i vidljivosti u praksi, što je u skladu s naglaskom OECD-a (2023) na dizajn javnih politika fokusiran na pojedinca.

Takva varijacija ujedno je u skladu s teorijom planiranog ponašanja (Ajzen, 1991), prema kojoj je ponašanje pojedinca oblikovano stavovima, subjektivnim normama i percipiranom kontrolom

dictable. Officials in Split and Dubrovnik stressed the importance of municipal visibility and coordination, not only in sanctioning misbehaviour but in creating a recognizable framework that encourages voluntary compliance. The presence of multilingual signage, information campaigns at entry points, and uniformed personnel in historic areas contribute to shaping a social environment where respectful behaviour is both expected and reinforced. Conversely, cities with inconsistent or minimal enforcement reported lower levels of compliance and greater community dissatisfaction, underlining that passive regulation alone is insufficient in contexts of high tourist pressure. Thus, the data suggests that successful policy implementation depends on a combination of strategic nudges, clear communication, and a responsive enforcement mechanism that aligns with both community expectations and tourist sensibilities.

Theory-driven insights on enforcement

The diversity in policy enforcement illustrates key behavioural concepts. In cities like Split and Dubrovnik, where rules are both clearly communicated and consistently enforced, policymakers reported positive behavioural change, indicating high perceived behavioural control among tourists. Where enforcement is inconsistent, as in Šibenik and Zadar, the intended influence on behaviour is diminished. These differences underscore how policy effectiveness is contingent not only on regulation design but also on its delivery and visibility, echoing the OECD's (2023) emphasis on human-centred public policy design.

This variation aligns with the Theory of Planned Behaviour (Ajzen, 1991), which posits that behaviour is shaped by attitudes, subjective norms, and perceived behavioural control. When tourists are aware of expectations or subjective norms, understand the consequences of their actions and attitudes, and believe they can comply due to clear rules, infrastructure and perceived behavioural control, they are more likely to engage in respectful conduct. In Split and Dubrovnik, structured enforcement com-

ponašanja. Kada su turisti upoznati s očekivanjima i subjektivnim normama, razumiju posljedice vlastitih postupaka i stavovima prema tim postupcima te vjeruju da se mogu pridržavati pravila zahvaljujući jasno definiranim propisima, odgovarajućoj infrastrukturi i visokoj razini percipirane kontrole ponašanja, veća je vjerojatnost da će se ponašati obzirno i u skladu s lokalnim standardima.

U Splitu i Dubrovniku čini se da strukturirana provedba, u kombinaciji s vidljivim signalima poput informativne signalizacije, prisutnosti službenog osoblja i medijskih kampanja, jača sve tri sastavnice navedene teorije, čime se olakšava usklađivanje ponašanja turista s lokalnim kulturnim normama. Suprotno tome, nedostatak jasnoće i nedosljednost u provedbi u Šibeniku i Zadru oslabljuju navedene mehanizme, omogućujući veće varijacije u ponašanju i češće nepridržavanje pravila. Ta teorijska perspektiva pridonosi razumijevaju odgovora na to zašto slični regulatorni okviri mogu dovesti do različitih ishoda, ovisno o tome na koji se način komuniciraju, kako se percipiraju i kako se provode u praksi.

TEORIJSKE I PRAKTIČNE IMPLIKACIJE

Unatoč razlikama u provođenju propisa, sva četiri grada prepoznaju važnost bihevioralnih intervencija, u rasponu od novčanih kazni do usmenih upozorenja i kampanja podizanja svijesti. Split i Dubrovnik, koji su pokazali dosljedniju i vidljiviju provedbu, izvijestili su o pozitivnijim promjenama u ponašanju turista. Te su se promjene očitovale putem primjene novčanih kazni i formalnih sankcija, ali i putem usmenih upozorenja, strateški postavljenom signalizacije te kampanja podizanja svijesti. Posebno je značajno da su upravo Split i Dubrovnik, zahvaljujući dosljednoj i vidljivoj provedbi, zabilježili izraženije pozitivne promjene u ponašanju posjetitelja. Taj nalaz u skladu je s tvrdnjom Li i Chena (2019) da jasna i dosljedna provedba propisa povećava učinkovitost politika usmjerenih na oblikovanje ponašanja turista. Suprotno tome, primjeri Zadra i Šibenika ukazuju na ograničenja bihevioralnog utjecaja u kontekstima u kojima izostaje institucionalna dosljednost ili

bined with visible cues like signage, personnel and media campaign, appears to strengthen all three components, facilitating behavioural alignment with local cultural standards. Conversely, the lack of clarity and follow-through in Šibenik and Zadar weakens these mechanisms, allowing for greater behavioural variance and non-compliance. This theoretical lens helps explain why similar regulatory frameworks can yield different outcomes depending on how they are communicated, perceived, and enacted on the ground.

THEORETICAL AND PRACTICAL IMPLICATIONS

Despite differences in enforcement, all four cities recognized the importance of behavioural interventions—ranging from fines to verbal warnings and awareness campaigns. Split and Dubrovnik, which demonstrated more consistent and visible enforcement, reported more positive behavioural changes among tourists. These ranged from fines and formal sanctions to verbal warnings, strategic signage, and awareness campaigns. Notably, Split and Dubrovnik, which demonstrated more consistent and visible enforcement, reported more positive changes in tourist behaviour. This finding aligns with Li and Chen's (2019) assertion that clear and consistent enforcement enhances the effectiveness of policy interventions designed to influence tourist behaviour. Conversely, Zadar and Šibenik illustrated the limitations of behavioural influence in contexts lacking institutional consistency or robust application of existing rules, reinforcing the significance of perceived behavioural control in the Theory of Planned Behaviour (Ajzen, 1991).

These results underscore the potential of behaviourally informed public policies to function not only as corrective measures but also as preventive mechanisms that protect cultural heritage, enhance the tourist experience, and strengthen social cohesion between tourists and local communities (Frey & George, 2010; Sofield et al., 2017). From the sustainability perspective, such policies are essential to balancing tourism devel-

snažna primjena postojećih pravila, čime se dodatno potvrđuje važnost percipirane kontrole ponašanja u okviru teorije planiranog ponašanja (Ajzen, 1991).

Ti rezultati naglašavaju potencijal javnih politika utemeljenih na spoznajama bihevioralnih znanosti da djeluju ne samo kao korektivne mjere, nego i kao preventivni mehanizmi za zaštitu kulturne baštine, unapređenje turističkog iskustva te jačanje društvene kohezije između turista i lokalnog stanovništva (Frey & George, 2010; Sofield i sur., 2017). Iz perspektive održivosti, takve su politike ključne za uspostavljanje ravnoteže između razvoja turizma te očuvanja kulturnog identiteta i dobrobiti lokalnog stanovništva (World Tourism Organization, 2019).

S teorijskog stajališta, ovo istraživanje ističe vrijednost integriranja teorije planiranog ponašanja (TPB) (Ajzen, 1991) i teorije poticaja (*Nudge Theory*) (Thaler & Sunstein, 2008) u razvoj turističkih politika usmjerenih na očuvanje kulturne baštine. TPB polazi od pretpostavke da je ponašanje oblikovano stavovima, subjektivnim normama i percipiranom kontrolom ponašanja. Rezultati dobiveni iz intervjua s lokalnim donositeljima odluka potvrđuju ovaj teorijski okvir: neprihvatljivo ponašanje turista, poput neprimjerenog odijevanja, bacanja otpada ili konzumacije alkohola u javnim prostorima, sustavno se povezivalo s niskom razinom informiranosti, slabom percepcijom lokalnih društvenih normi te minimalnom percepcijom posljedica vlastitih postupaka. Rezultati potvrđuju ranija istraživanja prema kojima su subjektivne norme i percipirana kontrola ponašanja ključne odrednice prosocijalnog i održivog turističkog ponašanja (Alonso i sur., 2015; Lam & Hsu, 2006).

Teorija poticaja također se pokazuje izrazito relevantnom u kontekstu nekonvencionalnih, nekaznenih bihevioralnih intervencija u upravljanju urbanim turizmom. Kao što je vidljivo u primjerima Splita i Dubrovnika, relativno male prilagodbe okruženja u kojem se donose odluke, poput usmenih upozorenja, strateški postavljene signalizacije, zoniranja prostora i vidljive prisutnosti službenika zaduženih za provedbu propisa, mogu značajno utjecati na ponašanje turista. Ti rezultati u skladu su s prijašnjim istraživanjima koja ističu važnost kontekstualnih signala i poruka temeljenih na društve-

opment with the preservation of cultural identity and local well-being (World Tourism Organization, 2019).

From the theoretical standpoint, this study highlights the value of integrating the Theory of Planned Behaviour (TPB) (Ajzen, 1991) and Nudge Theory (Thaler & Sunstein, 2008) into the development of tourism policies aimed at preserving cultural heritage. TPB posits that behaviour is shaped by attitudes, subjective norms, and perceived behavioural control. Findings from the interviews with local policymakers support this framework: tourist misbehaviour, such as inappropriate dress, littering, and alcohol consumption in public spaces, was consistently attributed to low awareness, weak perception of local social norms, and minimal perceived consequences. These insights corroborate previous research indicating that subjective norms and perceived behavioural control are critical determinants of pro-social and sustainable tourist behaviour (Alonso et al., 2015; Lam & Hsu, 2006).

Nudge Theory also emerges as highly relevant in the context of non-coercive behavioural interventions for urban tourism management. As demonstrated in Split and Dubrovnik, relatively minor adjustments in the choice environments, such as verbal warnings, strategically placed signage, zoning regulations, and the visible presence of enforcement officers, can significantly influence tourist behaviour. These findings are consistent with prior studies emphasizing the role of contextual cues and social norm messaging in shaping behaviour without limiting freedom of choice (Buoincontri et al., 2017; Gutberlet, 2016; Kim et al., 2020). Moreover, such interventions align with the emerging concept of 'soft transformative governance,' which integrates behavioural tools with traditional regulation to achieve culturally and socially sustainable outcomes (Weaver et al., 2022).

Additionally, research on nudging suggests that combining behavioural prompts with emotional and culturally framed messaging can deepen tourists' sense of responsibility (Bicchieri & Dimant, 2022; Engelen et al., 2018). This study supports such approaches, highlighting the importance of framing behavioural guidelines in ways that

nim normama u oblikovanju ponašanja bez ograničavanja slobode izbora (Buonincontri i sur., 2017; Gutberlet, 2016; Kim i sur., 2020). Nadalje, takve intervencije podudaraju se s novijim konceptom „mekog transformacijskog upravljanja“, koji integrira bihevioralne alate s tradicionalnim regulatornim instrumentima u svrhu postizanja kulturno i društveno održivih rezultata (Weaver i sur., 2022).

Dodatno, istraživanja o primjeni poticaja upućuju na to da kombiniranje bihevioralnih poticaja s emocionalno i kulturno uokvirenim porukama može produbiti osjećaj odgovornosti kod turista (Bicchieri & Dimant, 2022; Engelen i sur., 2018). Ovo istraživanje podupire takav pristup, naglašavajući važnost oblikovanja smjernica za ponašanje na način koji potiče poštovanje lokalne kulturne baštine.

Kad je riječ o praktičnoj primjeni, rezultati pokazuju nekoliko ključnih implikacija za upravljanje turizmom i zaštitu baštine u povijesnim urbanim destinacijama. Jedinice lokalne samouprave trebale bi razviti jasne i kulturno osjetljive smjernice ponašanja koje precizno definiraju očekivane standarde u javnim prostorima. Te smjernice trebale bi biti formalizirane lokalnim propisima te potkrijepljene višejezičnom signalizacijom, tiskanim i digitalnim materijalima te informativnim kampanjama prije dolaska turista na destinaciju (Marković Vukadin i sur., 2023; Pearce, 2019). Takve strategije mogu unaprijediti informiranost turista o lokalnim normama i smanjiti nenamjerne prijestupe u kontekstu kulture. Uspješne inicijative, poput dubrovačke kampanje „Respect the City“, ilustriraju učinkovitost ciljane komunikacije usmjerene na ponašanje u podizanju razine svijesti i poticanju obzirnog ponašanja (Šegota, 2024). U skladu s rezultatima Wana i sur. (2021), edukacija turista o društvenim posljedicama njihovih postupaka u odnosu na očekivanja lokalnog stanovništva vezanim za kulturu, i time jačanje percipiranja društvenih normi, može pridonijeti smanjenju devijantnih ponašanja.

Nadalje, učinkovito oblikovanje politika trebalo bi uključivati suradnju s lokalnim zajednicama, turističkim dionicima i gradskim službama kako bi se osiguralo da propisi odražavaju lokalne vrijednosti i prioritete (Bleibleh & Awad, 2020; Kato, 2020). Takvi participativni pristupi povećavaju legitimnost politika, razinu pridržavanja pravila i

evoke respect for local heritage.

On a practical level, the findings offer several key implications for tourism governance and heritage protection in historic urban destinations. Municipalities should develop clear, culturally sensitive behavioural guidelines that articulate expected standards in public spaces. These guidelines should be codified in local regulations and supported by multilingual signage, printed and digital materials, and pre-arrival information campaigns (Marković Vukadin et al., 2023; Pearce, 2019). Such strategies can improve tourists' awareness of local norms and reduce inadvertent cultural transgressions. Successful initiatives like Dubrovnik's 'Respect the City' campaign illustrate the effectiveness of targeted behavioural communication in raising awareness and promoting respectful conduct (Šegota, 2024). Consistent with Wan et al. (2021), educating tourists about the social consequences of their actions and local cultural expectations can reduce deviant behaviour by strengthening perceived social norms.

Furthermore, effective policy development should involve collaboration with local communities, tourism operators, and municipal services to ensure that regulations reflect local values and priorities (Bleibleh & Awad, 2020; Kato, 2020). Such participatory approaches enhance the legitimacy of policies, increase compliance, and strengthen community satisfaction. Finally, municipalities should invest in systematic monitoring and evaluation of behavioural outcomes, including the collection of data on infractions, tourist feedback, and policy effectiveness. This information should inform adaptive management strategies that respond to evolving conditions such as seasonal fluctuations, demographic shifts, or changes in visitor volume (Smallman & Ryan, 2020). Digital tools, including mobile apps, QR codes, and real-time communication platforms, offer promising opportunities for delivering tailored, context-specific behavioural guidance (Ni et al., 2025).

In sum, the integration of TPB and Nudge Theory into tourism governance offers a theoretically grounded and practically effective framework for balancing visitor satisfaction with the protection

zadovoljstvo zajednice. Konačno, jedinice lokalne samouprave trebale bi ulagati u sustavno praćenje i vrednovanje bihevioralnih ishoda, uključujući prikupljanje podataka o prekršajima, povratnim informacijama turista i učinkovitosti politika. Ti bi podaci trebali služiti kao temelj za prilagodljive upravljačke strategije u skladu s promjenjivim uvjetima, poput sezonskih oscilacija, demografskih promjena ili promjena u broju posjetitelja (Smallman & Ryan, 2020). Digitalni alati, uključujući mobilne aplikacije, QR kodove i platforme za komunikaciju u stvarnom vremenu, nude mogućnosti za pružanje prilagođenih i kontekstualno specifičnih smjernica ponašanja (Ni i sur., 2025).

Zaključno, integracija teorije planiranog ponašanja i teorije poticaja u upravljanje turizmom pruža teorijski utemeljen i praktično učinkovit okvir za uravnoteživanje zadovoljstva posjetitelja s očuvanjem lokalnog kulturnog i društvenog integriteta. Korištenjem spoznaja bihevioralnih znanosti u oblikovanju kontekstualno primjerenih i na pojedinca usmjerenih politika gradovi mogu unaprijediti održivost urbanog turizma i istodobno zaštititi svoju jedinstvenu kulturnu baštinu.

ZAKLJUČAK

Ovo se istraživanje bavilo ulogom bihevioralnih znanosti u oblikovanju ponašanja turista u povijesnim gradskim jezgrama u gradovima u Hrvatskoj, s posebnim naglaskom na lokalne politike kojima se regulira javno ponašanje, poput neprimjerenog odijevanja. Smješteno u širi kontekst izazova prekomjernog turizma i masovne turistifikacije, osobito izraženih u gradovima poput Dubrovnika, Splita, Zadra i Šibenika, istraživanje pokazuje na koji način mjere javne politike utemeljene na bihevioralnim spoznajama mogu pridonijeti zaštiti kulturne baštine i promicanju primjerenog, odnosno respektabilnog ponašanja turista. Izneseni zaključci integriraju nalaze tematskog kodiranja te odražavaju prostorne razlike među četiri grada, pri čemu se naglašavaju razlike u lokalnim upravljačkim kontekstima koji oblikuju i provedbu i učinkovitost bihevioralnih intervencija.

Lokalne javne politike u hrvatskim obalnim gradovima, poput Zadra, Šibenika, Splita i Dubrov-

of local cultural and social integrity. By leveraging behavioural science insights to design contextually appropriate and human-centred policies, cities can enhance the sustainability of urban tourism while safeguarding their unique cultural heritage.

CONCLUSION

This study explored the role of behavioural science in shaping tourist behaviour in Croatian historical city centres, specifically through the lens of local policies that regulate public conduct such as inappropriate clothing. Set within the broader challenges of overtourism and mass touristification, particularly evident in cities like Dubrovnik, Split, Zadar, and Šibenik, our research shows how policy measures informed by behavioural insights can contribute to protecting cultural heritage and promoting respectful tourist behaviour. The conclusions presented here integrate findings of the thematic coding and reflect the spatial variations across the four cities, highlighting how differences in local governance contexts shape both the implementation and effectiveness of behavioural interventions. Local policy measures in Croatian coastal cities such as Zadar, Šibenik, Split, and Dubrovnik regulate inappropriate tourist clothing in historic areas primarily through municipal ordinances that define minimum dress codes and impose penalties for non-compliance. These ordinances explicitly target culturally sensitive spaces, often UNESCO-protected heritage zones, by mandating that visitors wear appropriate attire, such as shirts, T-shirts, skirts, or shorts, and prohibit walking unclothed or in swimwear outside designated beach areas. Enforcement varies across cities: while Zadar relies largely on verbal warnings as soft nudges, Split and Dubrovnik combine clear geographic zoning, signage, and fines to reinforce expectations. This differentiation underscores that policy effectiveness depends not just on legal provisions but on the consistency and visibility of enforcement practices.

Qualitative data collected from interviews with key municipal stakeholders revealed consistent concerns about inappropriate tourist behaviour, with particular emphasis on dress code violations in culturally sensitive areas. Local authorities iden-

nika, neprimjereno turističko odijevanje u povijesnim jezgrama reguliraju ponajprije komunalnim odlukama kojima se propisuju minimalni standardi odijevanja i predviđaju sankcije za njihovo kršenje. Te su odluke izričito usmjerene na kulturno osjetljive prostore, često zone zaštićene u okviru UNESCO-ove svjetske baštine, te nalažu nošenje primjerene odjeće, poput majica, košulja, suknji ili kratkih hlača, dok se kretanje bez odjeće ili u kupćim kostimima izvan područja plaža zabranjuje. Provedba tih propisa razlikuje se među gradovima. Dok se Zadar u velikoj mjeri oslanja na usmena upozorenja kao oblik „blagog poticaja“, Split i Dubrovnik kombiniraju jasno definirano prostorno zoniranje, informativnu signalizaciju i novčane kazne kako bi dodatno osigurali očekivane obrasce ponašanja. Takve razlike upućuju na zaključak da učinkovitost javnih politika ne ovisi isključivo o pravnim odredbama, nego i o dosljednosti te vidljivosti provedbenih praksi.

Kvalitativni podaci prikupljeni intervjuima s ključnim dionicima na razini gradskih uprava ukazali su na zabrinutost zbog neprimjerenog ponašanja turista, pri čemu se osobito ističu povrede pravila odijevanja u prostorima kulturne baštine. Lokalna tijela takve oblike ponašanja prepoznaju kao ozbiljnu prijetnju dostojanstvu javnih prostora i uspostavljenim kulturnim normama, čime se dodatno potvrđuje važnost očuvanja bihevioralnih standarda u okruženjima bogatim kulturnom baštinom. U tom kontekstu, pristupi utemeljeni na bihevioralnim znanostima, osobito spoznaje teorije planiranog ponašanja i teorije poticanja (*nudge theory*), mogu znatno unaprijediti postojeće lokalne politike. Polazeći od pretpostavke da je ponašanje turista oblikovano stavovima, subjektivnim normama i percipiranom kontrolom ponašanja, donositelji odluka mogu osmisliti intervencije koje jasnije komuniciraju društvena očekivanja i jačaju razinu pridržavanja pravila. Primjerice, strateška uporaba višejezične signalizacije, prostorno zoniranje koje jasno označava prihvatljive obrasce ponašanja te prisutnost i vidljivost službenih osoba u javnom prostoru mogu djelovati kao arhitektura izbora koja „potiče“ turiste prema obzirnom i odgovornom ponašanju, bez primjene prisilnih mjera. Dodatno, komunikacijske kampanje, poput dubrovačke inicijative „Respect the City“, mogu

tified such conduct as a significant threat to the dignity of public spaces and cultural norms, confirming the importance of preserving behavioural standards in heritage-rich environments. Therefore, behavioural science approaches, especially insights from the theory of planned behaviour and nudge theory, can significantly enhance these local policy efforts. By understanding that tourist conduct is shaped by attitudes, subjective norms, and perceived behavioural control, policymakers can design interventions that clarify social expectations and strengthen compliance. For example, strategic use of multilingual signage, zoning that signals appropriate behaviour, and visible enforcement officers can serve as choice architecture that ‘nudges’ tourists toward respectful conduct without resorting to coercion. Additionally, communication campaigns, like Dubrovnik’s ‘Respect the City’ initiative—help raise cultural awareness before and during visits, shifting attitudes and subjective norms in favour of respectful behaviour.

Ultimately, integrating behavioural science into urban tourism governance enables cities to balance visitor freedom with the preservation of cultural dignity. By combining clear rules with culturally sensitive communication and consistent enforcement, local authorities can foster shared responsibility for safeguarding historic urban spaces while maintaining a positive, sustainable tourism experience for both visitors and residents.

This study offers a foundation for understanding the application of behavioural science in regulating tourist behaviour within culturally sensitive urban spaces. However, several avenues remain open for further scholarly exploration that could deepen both theoretical insights and practical outcomes. One promising direction involves investigating the long-term effects of behavioural interventions. While the current study captures policy impacts during a specific time frame, longitudinal research is necessary to evaluate whether observed behavioural changes among tourists are sustained over multiple seasons or fade once the novelty or visibility of enforcement diminishes. Such research would also help determine the durability of nudging strategies in complex and dynamic tourism environments. Another critical area involves examining how tourists from diverse cultural backgrounds interpret and respond

pridonijeti podizanju kulturne osviještenosti prije i tijekom boravka, mijenjajući stavove i subjektivne norme u smjeru poštivanja lokalnih vrijednosti.

U konačnici, integracija bihevioralnih znanosti u sustav upravljanja urbanim turizmom omogućuje gradovima uspostavu ravnoteže između slobode kretanja i ponašanja posjetitelja te očuvanja kulturnog dostojanstva prostora. Kombinacijom jasnih pravila, kulturološki osjetljive komunikacije i dosljedne provedbe, lokalne vlasti mogu poticati osjećaj zajedničke odgovornosti za zaštitu povijesnih urbanih prostora, istodobno osiguravajući pozitivno i održivo turističko iskustvo za posjetitelje i stanovnike.

Ovo istraživanje pruža polazište za razumijevanje primjene bihevioralnih znanosti u regulaciji ponašanja turista u kulturno osjetljivim urbanim prostorima. Međutim, ostaje otvoren niz istraživačkih područja koji mogu dodatno produbiti teorijske spoznaje i unaprijediti praktične učinke javnih politika. Jedan od važnih smjerova budućih istraživanja odnosi se na ispitivanje dugoročnih učinaka bihevioralnih intervencija. Dok se ovo istraživanje usredotočuje na učinke politika u određenom razdoblju, longitudinalna istraživanja nužna su kako bi se utvrdilo održavaju li se uočene promjene u ponašanju.

Drugo važno područje odnosi se na ispitivanje načina na koji turisti iz različitih kulturnih sredina razumijevaju i prihvaćaju očekivanja lokalne zajednice vezana za ponašanje. S obzirom na to da se norme skromnosti, razine buke i javnog ponašanja znatno razlikuju među društvima, buduća istraživanja mogla bi analizirati kako te razlike utječu na spremnost turista da prihvate lokalne propise i intervencije. Usporedne analize među kulturama mogle bi pružiti vrijedne smjernice za prilagodbu poticajnih mjera i komunikacijskih poruka uzimajući u obzir sociokulturna obilježja različitih skupina posjetitelja.

Uz razumijevanje ponašanja turista, potrebno je posvetiti veću pozornost i stavovima lokalnog stanovništva. Način na koji lokalne zajednice percipiraju turističke politike kao pravedne, legitimne i učinkovite ima ključnu ulogu u njihovoj uspješnosti. Kvalitativna i kvantitativna istraživanja usmjerena na stavove stanovnika mogu pridonijeti boljem razumijevanju pragova tolerancije, očekivanja u

to local behavioural expectations. Given that norms around modesty, noise, and public conduct vary significantly across societies, future studies could explore how these differences influence tourists' receptiveness to local regulations and interventions. Cross-cultural analyses would provide valuable insights into the customization of nudges and policy messaging based on the socio-cultural profiles of visitor populations.

In addition to understanding tourist behaviour, more attention should be paid to the perspectives of residents. The extent to which local communities perceive tourism policies as fair, legitimate, and effective plays a crucial role in the success of such policies. Qualitative and quantitative research focused on resident attitudes can shed light on their tolerance thresholds, expectations for tourist conduct, and willingness to participate in governance processes, thereby strengthening the alignment between tourism policy and community well-being. While this study focused on the regulation of dress codes, future research should extend its scope to other prevalent forms of tourist misconduct, such as noise pollution, littering, public intoxication, and disrespect for religious or historical sites. Investigating the behavioural mechanisms behind these actions, as well as the effectiveness of both punitive and non-punitive interventions, can broaden the toolkit available to urban policymakers and tourism managers.

Finally, these future research directions hold the potential to advance a more nuanced and practical understanding of how behavioural science can inform sustainable tourism governance. As global travel continues to expand, the integration of context-sensitive, evidence-based, and culturally respectful behavioural policies will become increasingly vital to preserving the integrity of host communities while enhancing the quality of the tourist experience.

Author Contributions:

I.M.V.: literature review, conceptualization, methodology, visualization, writing – original draft preparation, writing – final version

S.B.Ž.: literature review, conceptualization, writing – original draft preparation, writing – final version,

pogledu ponašanja turista te spremnosti stanovnika na sudjelovanje u procesima upravljanja, čime se dodatno jača usklađenost turističkih politika s dobrobiti zajednice. S obzirom na to da se ovo istraživanje usredotočilo na regulaciju odijevanja, buduća bi istraživanja trebala proširiti fokus i na druge česte oblike neprimjerenog ponašanja turista, poput prekomjerne buke, bacanja otpada, javne opijenosti te nepoštivanja vjerskih ili povijesnih lokaliteta. Analiza biheviornalnih mehanizama koji stoje u podlozi takvih ponašanja, kao i učinkovitosti kaznenih i ne-kaznenih intervencija, može proširiti skup alata dostupnih donositeljima odluka u jedinicama lokalnih samouprava i turističkim zajednicama.

Naposljetku, navedeni smjerovi budućih istraživanja imaju potencijal pridonijeti razvoju razrađenijeg i operativno primjenjivog razumijevanja načina na koji biheviornalne znanosti mogu informirati održivo upravljanje turizmom. U uvjetima kontinuiranog rasta globalnih turističkih kretanja, integracija kontekstualno osjetljivih, empirijski utemeljenih i kulturološki uvažavajućih biheviornalnih politika postajat će sve važnija za očuvanje integriteta lokalnih zajednica, ali i za unaprjeđenje kvalitete turističkog iskustva.

Doprinos autora: I.M.V.: pregled literature, konceptualizacija, metodologija, vizualizacija, pisanje – izrada izvornog rukopisa, pisanje – konačna verzija; S.B.Ž.: pregled literature, konceptualizacija, pisanje – izrada izvornog rukopisa, pisanje – konačna verzija; N.M.: istraživanje, priprema intervjua, pisanje – izrada izvornog rukopisa

Financiranje: Ovo istraživanje financirao je Institut za turizam u okviru projekta Biheviornalne znanosti u funkciji upravljanja turizmom s ciljem održivog razvoja (BIHEVTUR), financiranog sredstvima Europske unije kroz instrument Next GenerationEU.

Izjava o dostupnosti podataka: Podaci su dostupni na zahtjev autorima.

Zahvale: Zahvaljujemo Leoni Matotek na tehničkoj podršci i izradi karte prikazane na Slici 2.

Sukob interesa: Autori izjavljuju da ne postoji sukob interesa.

N.M.: investigation, interviews preparation, writing – original draft preparation

Funding: This research was funded by Institute for Tourism: Behavioural sciences in the function of tourism management with the aim of sustainable development (BIHEVTUR), funded by the European Union through the Next GenerationEU instrument

Data Availability Statement: Data are available on request to the authors.

Acknowledgments: We gratefully acknowledge the technical support of Leona Matotek, who prepared the map displayed in Figure 2

Conflict of Interest: The authors declare no conflict of interest.

LITERATURA I IZVORI / BIBLIOGRAPHY AND SOURCES

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Albrecht, J., & Raymond, E. (2023). Best practice in developing and implementing visitor pledges. In *Handbook on tourism and behaviour change* (pp. 285–303). Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781800372498.00027>
- Alonso, A. D., Sakellarios, N., & Pritchard, M. (2015). The theory of planned behaviour in the context of cultural heritage tourism. *Journal of Heritage Tourism*, 10(4), 399–416. <https://doi.org/10.1080/1743873X.2015.1044992>
- Araya López, A. (2020). Policing the “anti-social” tourist: Mass tourism and “disorderly behaviors” in Venice, Amsterdam and Barcelona. *Partecipazione e conflitto*, 13(2), 1190–1207. <https://doi.org/10.1285/i20356609v13i2p1190>
- Beaver, K., & Busse, M. (2000). *Tourism research methodology: Insights and analysis*. Channel View Publications.
- Bhati, A., & Pearce, P. (2016). Vandalism and tourism settings: An integrative review. *Tourism Management*, 57, 91–105. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.05.005>
- Bicchieri, C., & Dimant, E. (2022). Nudging with care: The risks and benefits of social information. *Public Choice*, 191(3), 443–464. <https://doi.org/10.1007/s11127-019-00684-6>
- Blanco-Romero, A., Blázquez-Salom, M., & Cànoves, G. (2018). Barcelona, housing rent bubble in a tourist city. Social responses and local policies. *Sustainability*, 10(6), 2043. <https://doi.org/10.3390/su10062043>
- Bleibleh, S., & Awad, J. (2020). Preserving cultural heritage: Shifting paradigms in the face of war, occupation, and identity. *Journal of Cultural Heritage*, 44, 196–203. <https://doi.org/10.1016/j.culher.2020.02.013>
- Boranić Živoder, S., Mustać, N., & Marković Vukadin, I. (2024, June 23–26). *Applications of behavioural economics in tourism: Insights and policy considerations from Croatia* [Conference abstract]. In *CBTS 2024: Transforming tourism through more sustainable consumer behaviour* (Book of abstracts). Breda, Netherlands.
- Buonincontri, P., Marasco, A., & Ramkissoon, H. (2017). Visitors’ experience, place attachment and sustainable behaviour at cultural heritage sites: A conceptual framework. *Sustainability*, 9(7), 1112. <https://doi.org/10.3390/su9071112>
- Cole, S. (2007). Implementing and evaluating a code of conduct for visitors. *Tourism Management*, 28(2), 443–451. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2006.03.010>
- Cooper, E., Dolnicar, S., & Grün, B. (2024). Understanding how a commitment-based pledge intervention encourages pro-environmental tourist behaviour. *Tourism Management*, 104, 104928. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2024.104928>
- Hrvatska turistička zajednica. (2024). eVisitor – sustav za prijavu i odjavu turista. Pristupljeno 15. svibnja 2025., <https://www.evisitor.hr>
- Donaire, J. A., Galí, N., & Camprubi, R. (2021). Empty summer: International tourist behavior in Spain during COVID-19. *Sustainability*, 13(8), 4356. <https://doi.org/10.3390/su13084356>
- Državni zavod za statistiku (2024a, December 5). *Popis stanovništva, kućanstava i stanova 2021.: Prvi rezultati*. <https://dzs.gov.hr/u-fokusu/popis-2021/88>
- Državni zavod za statistiku (2024b). Smještajni kapaciteti, dolasci i noćenja turista, Republika Hrvatska, HR_NUTS 2021 – HR NUTS 2, županije, gradovi i općine po mjesecima [Statistical database]. https://web.dzs.hr/PXWeb/Menu.aspx?px_language=hr&px_type=PX&px_db=Turizam
- Engelen, B., Thomas, A., Archer, A., & Van de Ven, N. (2018). Exemplars and nudges: Combining two strategies for moral education. *Journal of Moral Education*, 47(3), 346–365. <https://doi.org/10.1080/03057240.2017.1396966>

- Frey, N., & George, R. (2010). Responsible tourism management: The missing link between business owners' attitudes and behaviour in the Cape Town tourism industry. *Tourism Management*, 31(5), 621–628. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.06.017>
- Gino, F., & Galinsky, A. D. (2012). Vicarious dishonesty: When psychological closeness creates distance from one's moral compass. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 119(1), 15–26. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2012.03.011>
- Gutberlet, M. (2016). Cruise tourist dress behaviors and local–guest reactions in a Muslim country. *Tourism Culture & Communication*, 16(1–2), 15–32. <https://doi.org/10.3727/109830416X14655571061674>
- Hillman, W., & Radel, K. (Eds.). (2018). *Qualitative methods in tourism research: Theory and practice*. Channel View Publications.
- Hughes, K., Bellis, M. A., Calafat, A., Juan, M., Schnitzer, S., & Anderson, Z. (2008). Predictors of violence in young tourists: A comparative study of British, German and Spanish holidaymakers. *European Journal of Public Health*, 18(6), 569–574. <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckn080>
- Hundt, N. E., Brown, L. H., Kimbrel, N. A., Walsh, M. A., Nelson-Gray, R., & Kwapil, T. R. (2013). Reinforcement sensitivity theory predicts positive and negative affect in daily life. *Personality and Individual Differences*, 54(3), 350–354. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2012.09.021>
- Institute for Tourism. (2024). *TOMAS Croatia 2022/2023: Attitudes and expenditures of tourists in Croatia* [Survey report, June 2022–June 2023]. Institute for Tourism. Retrieved from <https://www.iztztg.hr>
- Jafarov, S., & Isazada, E. (2024). Cultural differences in tourist behaviour: A cross-cultural psychological study. *International Journal of Current Science Research and Review*, 7(11), 8647–8656.
- Kato, K. (2020). Debating sustainability in tourism development: Resilience, traditional knowledge and community: A post-disaster perspective. In R. Sharpley & K. Kato (Eds.), *Tourism development in Japan* (pp. 224–238). Routledge. <https://doi.org/10.1080/21568316.2017.1312508>
- Kim, J., Kim, S., Lee, J. S., Kim, P. B., & Cui, Y. (2020). Influence of choice architecture on the preference for a pro-environmental hotel. *Journal of Travel Research*, 59(3), 512–527. <https://doi.org/10.1177/0047287519841718>
- Lam, T., & Hsu, C. H. C. (2006). Predicting behavioral intention of choosing a travel destination. *Tourism Management*, 27(4), 589–599. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2005.02.003>
- Law, R., & Ting, J. (2011). The impact of visitor behavior on the environmental protection of tourist farms in Guangdong. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 16(3), 307–323. <https://doi.org/10.1080/10941665.2011.573244>
- Li, T., & Chen, Y. (2019). Do regulations always work? The moderate effects of reinforcement sensitivity on deviant tourist behavior intention. *Journal of Travel Research*, 58(8), 1317–1330. <https://doi.org/10.1177/0047287518804679>
- Li, Z., Zhang, S., Liu, X., Kozak, M., & Wen, J. (2020). Seeing the invisible hand: Underlying effects of COVID-19 on tourists' behavioral patterns. *Journal of Destination Marketing & Management*, 18, 100502. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2020.100502>
- Lugosi, P. (2019). Deviance, deviant behaviour and hospitality management: Sources, forms and drivers. *Tourism Management*, 74, 81–98. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.02.014>
- Luna-Cortes, G., López-Bonilla, L. M., & López-Bonilla, J. M. (2024). Examining tourists' perception of changes in contextual cues at the destination and the effect on automatic sustainable eating behavior. *Journal of Foodservice Business Research*, 1–25. <https://doi.org/10.1080/15378020.2024.2391167>
- Lytras, P., & Papageorgiou, A. (2015). *Tourism that hurts: The invisible and defamatory side of tourism*. Papazisis Publishers.
- Marković Vukadin, I., Gjurašić, M., & Krešić, D. (2023). From over-tourism to under-tourism: An opportunity for tourism transformation in the City of Dubrovnik. In M. Koščak & T. O'Rourke (Eds.), *Ethical and responsible tourism* (pp. 457–471). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003358688-40>

- McKenzie, C. R., Sher, S., Leong, L. M., & Müller-Trede, J. (2018). Constructed preferences, rationality, and choice architecture. *Review of Behavioral Economics*, 5(3–4), 337–360. <https://doi.org/10.1561/105.00000091>
- McKercher, B., & du Cros, H. (2012). *Cultural tourism: The partnership between tourism and cultural heritage management*. Routledge.
- Medel, I. L. (2020). The Palau legacy pledge: A case study of advertising, tourism, and the protection of the environment. *Westminster Papers in Communication and Culture*, 15(2), 178–190. <https://doi.org/10.16997/wpcc.380>
- Ni, H., Wand, D., Chang, J., & Li, H. (2025). Digital nudging for sustainable tourist behavior in new media. *Tourism Management*, 107, 105087. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2024.105087>
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) (2023). *Behavioural science for sustainable tourism: Insights and policy considerations for greener tourism*. <https://www.oecd.org>
- Pearce, P. L. (2019). Behaving badly. In P. L. Pearce (Ed.), *Tourist behavior* (pp. 283–303). Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.1080/14766825.2022.2106735>
- Romão, J., Domènech, A., & Nijkamp, P. (2023). Tourism in common: Policy flows and participatory management in the Tourism Council of Barcelona. *Urban Research & Practice*, 16(2), 222–245. <https://doi.org/10.1080/17535069.2021.2001039>
- Ruhanen, L. (2013). Local government: Facilitator or inhibitor of sustainable tourism development? *Journal of Sustainable Tourism*, 21(1), 80–98. <https://doi.org/10.1080/09669582.2012.680463>
- Schensul, J. J. (1999). Semi-structured interviews. In J. J. Schensul & M. D. LeCompte (Eds.), *The ethnographer's toolkit* (Vol. 3, *Designing and conducting ethnographic research*, pp. 149–150). Altamira Press.
- Šegota, T. (2024). Two faces of the Adriatic Pearl: The leader in overtourism and sustainability. In R. K. Isaac, J. Nawijn, J. Farkić, & J. Klijs (Eds.), *Tourism interventions: Making or breaking places* (pp. 225–240). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003449027>
- Sharma, A., Saulais, L., & Huang, Y. (2024). Sustainable consumer choices—critical reflection on hospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 36(6), 1784–1797. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2022-0998>
- Smallman, C., & Ryan, P. (2020). Order out of chaos: Nudging tourists' behaviours at a time of disruption? *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 8(4), 131–139. <https://doi.org/10.17265/2328-2169/2020.04.001>
- Sofield, T., Guia, J., & Specht, J. (2017). Organic 'folkloric' community-driven place-making and tourism. *Tourism Management*, 61, 1–22. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.01.002>
- Souza-Neto, V., Marques, O. R. B., Mayer, V. F., & Lohmann, G. (2022). Lowering the harm of tourist activities: A systematic literature review on nudges. *Journal of Sustainable Tourism*, 31(3), 529–547. <https://doi.org/10.1080/09669582.2022.2036170>
- Srisawat, P., Zhang, W., Sukpatch, K., & Wichitphongsa, W. (2023). Tourist behavior and sustainable tourism policy planning in the COVID-19 era: Insights from Thailand. *Sustainability*, 15(7), 5724. <https://doi.org/10.3390/su15075724>
- Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2008). *Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness*. Yale University Press.
- Thompson, J., Curran, R., & O'Gorman, K. D. (2017). A modern-day panopticon: Using power and control theory to manage volunteer tourists in Bolivia. *Tourism Management Perspectives*, 22, 34–43. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2017.01.003>
- Volgger, M., & Huang, S. S. (2019). Scoping irresponsible behaviour in hospitality and tourism: Widening the perspective of CSR. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(6), 2526–2543. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2018-0367>
- Wan, L. C., Hui, M. K., & Qiu, Y. C. (2021). Tourist misbehavior: Psychological closeness to fellow consumers and informal social control. *Tourism Management*, 83, 104258. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104258>

- Wang, C., Zhang, J., Sun, J., Chen, M., & Yang, J. (2020). Public environmental facilities: Hygiene factors for tourists' environmental behaviour. *Environmental Science & Policy*, *106*, 40–47. <https://doi.org/10.1016/j.envsci.2020.01.009>
- Wang, C., Zhang, J., Yu, P., & Hu, H. (2018). The theory of planned behavior as a model for understanding tourists' responsible environmental behaviors: The moderating role of environmental interpretations. *Journal of Cleaner Production*, *194*, 425–434. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.05.171>
- Wasaya, A., Prentice, C., & Hsiao, A. (2022). The influence of norms on tourist behavioral intentions. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, *50*, 277–287. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2022.02.023>
- Weaver, D., Moyle, B. D., Casali, L., & McLennan, C. L. (2022). Pragmatic engagement with the wicked tourism problem of climate change through 'soft' transformative governance. *Tourism Management*, *93*, 104573. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2022.104573>
- World Tourism Organization (2019). *Behavioural insights for sustainable tourism: Encouraging pro-environmental behaviour among tourists*. <https://www.unwto.org/behavioural-insights-sustainable-tourism>