

# Couchsurfing-iskustva ugošćavanja

---

**Galić, Viktorija**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2017**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, Department of Croatian Studies / Sveučilište u Zagrebu, Hrvatski studiji**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:111:378377>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-11-05**



*Repository / Repozitorij:*

[Repository of University of Zagreb, Centre for Croatian Studies](#)





SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
HRVATSKI STUDIJI  
ODJEL ZA SOCIOLOGIJU

Viktorija Galić

# **CouchSurfing – iskustva ugošćavanja**

ZAVRŠNI RAD

Mentor: izv. prof. dr. sc. Renato Matić

Zagreb, 2017.

## Sadržaj

Sažetak

1. Uvod .....	1
2. Opis istraživanja .....	5
3. Pitanja u istraživanju .....	6
3.1 Zašto ste se odlučili ugošćavati preko CouchSurfinga? .....	6
3.2 Što Vam se sviđa kod ugošćavanja? .....	8
3.3 Što Vam se ne sviđa ili predstavlja problem kod ugošćavanja? .....	9
3.4 Imate li neka pravila ili ograničenja koja primjenjujete kod prihvaćanja članova kod ugošćavanja? .....	11
3.5 Koga volite za gosta/koga ne želite za gosta? .....	12
3.6 Bi li preporučili CouchSurfing ostalim ljudima? .....	15
4. Zaključak .....	17
5. Popis korištenih izvora .....	19

## **Sažetak**

S razvojem tehnologije došlo je do mnogih promjena u društvu, ljudi su globalno povezani pomoću Interneta, te se lakše kreću i organiziraju svoja putovanja. Jedan od načina je i internetska stranica CouchSurfing, koju koriste ljubitelji putovanja, dijeljenja i stjecanja novih iskustava. To je stranica pomoću koje putnici i oni koji to žele postati, traže potencijalne domaćine ili ljude koji će ih provesti svojim gradom/mjestom, te im pokazati nove stvari. Takvo iskustvo rijetko se može steći tradicionalnim turističkim obilascima.

U ovom istraživanju opisano je funkcioniranje CouchSurfing internetske stranice i proveden je polu-strukturirani intervju na 14 članova. Cilj je bio opisati iskustva ugošćavanja ljudi preko stranice CouchSurfing i obrazložiti njihovu selektivnost prilikom odabira gostiju u Zagrebu i Ljubljani.

**Ključne riječi:** Couchsurfing, ugošćavanje, iskustva, Zagreb, Ljubljana

## 1. Uvod

U modernom društvu tehnologija bitno utječe na razvoj novih obrazaca ponašanja prilikom putovanja. Preko interneta s lakoćom rezerviramo i plaćamo prijevoz za buduće putovanje, rezerviramo hotel ili hostel, te na taj način organiziramo svoje putovanje. Prije nešto više od 10-ak godina na internetu su se pojavile stranice koje su napravljene u svrhu povezivanja ljudi koji vole putovati, stvarati prijateljstva i razmjenjivati iskustva.

Kako bi lakše putovali s manjim budžetom, nastao je cijeli niz stranica, od nalaska prijevoza (npr. Blabla car) do nalaska smještaja (npr. Airbnb). Većina se bazira na dijeljenju onoga što posjedujemo, na primjer auto, kuću ili vikendicu, te za svaku situaciju postoji sustav plaćanja. CouchSurfing se razlikuje od sličnih stranica u tome što dolazi do besplatnog gostovanja između članova CouchSurfinga. Važno je napomenuti da CouchSurfing nije prvi koji reklamira besplatne smještaje i ostvarivanje prijateljstva po cijelom svijetu. Prije njega Hospitality Club, koji ima manje članova, činio je to prvi, no nakon stvaranja CouchSurfinga koji je uspio privući više ljudi, postao je sve manje korišten. U tome mu je pomogao dizajn CouchSurfinga, koji je pregledan i zbog kojeg se stranica lagano koristi. Osim te dvije stranice postoje i BeWelcome, Trustroots, WarmShower i ostale stranice koje se mogu koristiti za slična iskustva putovanja.

Couchsurfing se okreće oko dvije glavne aktivnosti ugošćavanja (eng. hosting) i surfanja. Surfanje iliti osoba koja je surfer je ona osoba koja je ugošćena kod nekoga preko CouchSurfinga. Također postoji treća opcija, „meet up“ što znači da se osoba želi sastati bez potrebe ugošćavanja.

Suvremena takozvana ekonomija dijeljenja opisana je i u istraživanju Juliet B. Schor i Connor J. Fitzmaurice. U radu su opisani novi načini pružanja roba i usluga, te mogućnosti pomoću razmjene koja se oslanja na međusobne odnose, a ne na postojeće tržišne aktere. Razlozi koji su dobiveni istraživanjem su ti da ljudi žele dijeliti s drugima, jer žude za povezanošću, brinu o klimatskim promjenama i zato vjeruju u potrebu humanizacije tržišta koje je postalo disfunkcionalno i antisocijalno. (Schor i Fitzmaurice, 2014)

U istraživanju je taj koncept ekonomije dijeljenja bio relativno nov, te su predvidjeli mogućnost povećanja korištenja internetskih stranica u tu svrhu. To se pokazalo točnim s obzirom na to da se u njihovom istraživanju spominje kako je Couchsurfing 2014. godine imao 6 milijuna korisnika, a danas u 2017. ima 14 milijuna korisnika u preko 200 000 gradova (CouchSurfing stranica, 2017).

Postoje razna istraživanja u vezi Couchsurfinga. velik broj njih ispituje razinu povjerenja koju članovi imaju među sobom. Jedan od članaka koji dublje analizira motivaciju i povjerenje CouchSurfing članova bio bi onaj od Jingqi Liu, u kojem je zaključeno da povjerenje ovisi o povratnim informacijama od prethodnih interakcija s drugim članovima. Te informacije su pisane u obliku referenci koje utječu na vlastitu razinu pouzdanosti prema drugima, te na pouzdanost cjelokupne zajednice CouchSurfing. Prisutnost povjerenja također ovisi i o osobnim motivacijama osobe. Nakon evaluacije profila člana uzimaju se u obzir i moguće beneficije ovisno o motivaciji, još se procjenjuje potencijalni trošak u slučaju da je povjerenje zlostavljeno. Dakle, spremnost na povjerenje najviše ovisi o vjerojatnosti ispunjenja motivacije, neovisno o potencijalnom riziku. (Liu, 2012)

Prije je povjerenje na CouchSurfingu bilo osim referenci prikazano i u obliku „voucher“-a iliti dokaza u obliku sličice koja se može dati članu na profil, kao dokaz koji se koristi za označavanje povjerenja od jedne osobe drugoj. Lauterbach et al. su u svojem članku napravili cijelo istraživanje na temu povjerenja koje je većinom bazirano na „vouching“ sistemu.

Cijeli sistem započeo je kao nešto što rijetko tko ima na profilu do toga da se počelo dijeliti među ljudima u tolikoj količini da je izgubilo značenje. Danas nema više „vouching“ sistema, te se sve bazira na referencama. No, žalbe u CouchSurfing referencama su u velikoj mjeri neizravne pritužbe, te im krajnji cilj nije izazivanje isprike. Jedna od mana CouchSurfing stranice je mogućnost brisanja ili sakrivanja, sa strane moderatora, referenci koje koriste uvredljiv jezik. (Dayter i Rüdiger, 2014)

Slično kao i bilo koja druga stranica društvenih mreža, CouchSurfing nastaje stvaranjem korisničkog profila, koji se sastoji od osnovnih podataka o karakteristikama korisnika kao što su dob, spol, zanimanje, jezike koje koristi i slike korisničkog profila. Na profilu korisnika postoji i opis doma u kojem se nalaze sve informacije o smještaju. CouchSurfer ima

moгуćnost ulaska u grupe za određene organizacije ili last minute stranice za pronalazak smještaja u određenom gradu.

U grupama se mođe ostaviti javna poruka za pronalazak smještaja, iako se većinom šalju privatne poruke onoj osobi kod koje bi želio biti ili bi se htio naći.

Prema Zekanović-Korona i Klarin „...Prikazani podaci prikazuju da su CouchSurferi pripadnici mlade populacije avanturističkog duha, neovisno o spolu, mahom studenti i nezaposleni, koji s nižim mjesečnim primanjima žele putovati, s ciljem ostvarivanja novih poznanstava i iskustava.“ Njihov rad također govori o utjecaju CouchSurfinga na turizam, jer te teme ostaju izvan ciljano usmjerene turističke ponude.

Članovi CouchSurfinga mogu imati različite razloge, koji ih motiviraju i nadahnjuju da putuju pomoću stranice. Za mnoge se zasigurno radi o jeftinijem putovanju i smanjenom trošku smještaja na ciljanoj destinaciji. Ostali razlozi kreću se od pronalaženja lokalnog vodiča ili društva dok putujete sami, traženja istinski jedinstvenog kulturnog iskustva boravka s mještanima, kao i korištenje prilike za upoznavanje istomišljenika ili drugih putnika. (Taher, 2015)

CouchSurfing se na svojoj stranici reklamira kao globalna mreža ljudi spremna „dijeliti na duboki i smislen način, čineći putovanje doista socijalnim iskustvom“. Couchsurfing je započeo 2004. godine kao projekt osnivača Caseyja Fentona, Daniela Hoffera, Sebastiana LeTuana i Leonarda Bassani da Silveira. „E-mail grupa studenata na Islandu, iznjedrila je ideju da ljudi s bilo kojeg mjesta žele podijeliti svoje domove sa strancima (ili, kako ih volimo zvati, prijatelje koje još niste upoznali).“ (CouchSurfing, 2017)

Danas, o iskustvu korištenja CouchSurfing stranice postoje mnogi blogovi, nerijetko su to ljudi koji putuju po cijelom svijetu koristeći CouchSurfing. U ovom radu će se više govoriti o korisnicima stranice, koji čine određenu zajednicu, a ne o organizatorima ili menadžmentu stranice u poslovnom smislu. No, kako je korištenje stranice povezano s njenim funkcioniranjem, bitno je spomenuti neke promjene koje su nastale početkom 2017. godine. Prijašnjih godina nastala je opcija „verified member“ iliti ovjeren član. Da bi to postao, trebao bi platiti određenu svotu novca kako bi potvrdio svoju predanost zajednici. No čini se da je to bilo korišteno ili rijetko ili sa strane osoba koje si to mogu priuštiti. S novim promjenama došao je limit od 10 poruka za članove koji nisu ovjereni. Dakle osoba koja nije ovjerena

može koristiti samo 10 zahtjeva na smještaj u roku od 7 dana, dok ovjerena osoba ima beskonačan broj poruka. Trošak verificiranja profila iznosi 420,00 kn.

Ljudi su podijeljeni u svojim mišljenjima. S jedne strane to će smanjiti kopiranje velikog broja identičnih poruka CouchSurferima i poticati ljude na pisanje boljih zahtjeva, te traženja određene osobe, a ne bilo koga samo da se ima smještaj. S druge strane 10 zahtjeva je mali broj poruka za prosječnog CouchSurfera da pronađe osobu koja je slobodna i voljna ga ugostiti. Još jedna nova stvar je ta da možeš dobiti 3 mjeseca ovjerenog članstva ako ugostiš neku osobu prvi put i međusobno si napišete reference nakon „potvrđivanja“ ugošćavanja. (CouchSurfing, 2017)

CouchSurfing je stranica koju i nakon svih promjena, koliko god loše ili dobre bile, ljudi i dalje koriste. Cilj ovog istraživanja je opisati ta iskustva ugošćavanja i pomoću toga saznati što se ljudima sviđa i ne sviđa kod ugošćavanja preko CouchSurfing stranice.



## 2. Opis istraživanja

Istraživanje je provedeno kvalitativnom metodom polu-strukturiranog intervjua. Kao sudionike za istraživanje odabrani su članovi CouchSurfing stranice koji imaju barem 10 referenci na profilu pod kategorijom „od surfera“, što znači da su ugstili nekoga kod sebe. Odabrano je 14 sudionika, 7 iz Ljubljane i 7 iz Zagreba. Intervju je anonimn i trajao je nešto manje od 30 minuta. Snimljen je u zvukovnom zapisu, zbog potrebe analize podataka. Prije intervjua sudioniku je dan „Informirani pristanak za sudjelovanje u istraživanju“ koji potvrđuje da informacije koje sudionik podijeli, neće biti moguće povezati s identitetom sudionika.

Sudionici istraživanja su odabrani nasumično, ovisno o tome tko je bio aktivan u vrijeme njegovog provođenja. Istraživanje je provedeno u 7. i 8. mjesecu 2017. godine u Ljubljani i Zagrebu. Cilj istraživanja je opisati iskustva ugošćavanja članova CouchSurfing stranice. Ukupno je ispitano 8 ženskih i 6 muških ispitanika. Godine su varirale između 23-37 godina. Također godine u kojima su sudionici postali aktivni su varirale od 2009. do početka 2017. Najveći broj ispitanika ima oko 30 godina, dok ih samo dvoje ima 23 godine. Time možemo zaključiti da se ljudi oko 30. godine osamostaljuju i imaju veću slobodu korištenja svog prostora. Većina ih je postala član 2011. ili 2012. godine. Iako se čini da bi s većim brojem godina u članstvu trebalo biti više iskustva, nije uvijek tako. Ispitanici koji su postali članovi početkom 2017. godine često su imali jednako ili više ugošćenih ljudi od onih iz 2011. ili 2012. godine. Broj ugošćenih članova CouchSurfinga varirao je od 14 do 60-ak ljudi po CouchSurfing članu.

Pitanja postavljena ispitanicima povezana su s njihovim iskustvima prilikom ugošćavanja. Nakon ispitivanja osnovnih informacija (koliko imaju godina, koliko su dugo članovi i koliko su ljudi ugstili) slijedila su opširnija pitanja.

### 3. Pitanja u istraživanju

#### 3.1 Zašto ste se odlučili ugošćavati preko CouchSurfinga?

Sudionici istraživanja davali su razne razloge učlanjenja u CouchSurfing zajednicu. Za CouchSurfing su najčešće čuli preko prijatelja ili bliske osobe. Razlozi su većinom upoznavanje novih ljudi, stvaranje novih iskustava, te „dovođenje svijeta“ sebi doma. Jedna CouchSurferica, koja je najduže član od svih ispitanika, prije prelaska na CouchSurfing bila je član Hospitality Cluba na kojem je član od 2005. godine. Na CouchSurfing je prešla 2009. zbog većeg broja članova, te time većoj vjerojatnosti da će pronaći smještaj prilikom putovanja.

*„Ustvari CouchSurfing je, u neku ruku, nužno zlo koje se dogodilo prelaskom i u stvari funkcioniranjem Hospitality Cluba, koji je bila nekakva stranica preteča ustvari CouchSurfing-u. Na Hospitality Clubu, sam završila davne 2005. nakon volontiranja u Makedoniji s prijateljima...i od 2005. podržavam taj koncept free hostanja i free surfanja.“*

Neki od najčešćih primjera iz intervjua:

*„Volim upoznavati nove ljude...i sviđa mi se imati ljude doma.“*

*„Mnogo sam putovala i uvijek sam prihvaćena s takvom velikom ljubaznošću. Couchsurfing je samo jedan od načina da dam mali dio toga natrag.“*

*„Moj prijatelj je imao surfere kod sebe doma, činilo mi se jako cool i zabavno da upoznam strance. Tako da sam i ja to poželjela učiniti.“*

*„Imala sam interes i prije ugošćavanja. Jedno ljeto nisam imala prijatelja u gradu, jer su svi bili na moru, tako da sam počela ugošćavati i nalaziti se s ljudima...“*

*„Prvi put sam za to čuo od frenda, a i imam puno prostora u stanu. Još jedan od razloga je da upoznam nove ljude, pošto nemam vremena putovati, možda bolje da svijet dođe k meni.“*

Biti član koji ugošćava na CouchSurfingu ima i svoje pozitivne strane, koje utječu na buduća putovanja, jer što više referenci korisnik ima, veća je vjerojatnost da će se činiti pouzdan ljudima.

*„Jer mi je super upoznati nove ljude koji putuju... imaju puno priča. Jedini način da doživiš ovaj svijet je tako da putuješ, a ako nemaš mogućnosti za putovanja, onda jedini način je ovako, da upoznaš ljude koji putuju. I mislim da je s CouchSurfingom to najlakše. I još jedan razlog je taj što bih i sam htio CouchSurfati, pa znam kako to funkcionira, mislim, ako nemaš referenci na profilu, kao muško, nitko me neće ugostiti. Nikad nisam imao problema ako stavim „accepting guests“ (prihvaćam goste) naći nekog tko će doći prespavati kod mene.“*

Mlađi CouchSurferi manje ugošćuju kod sebe doma zbog života s roditeljima, financijske ovisnosti i slično.

*„Već sam imao ideju postati aktivan član CouchSurfing zajednice u 2015. ...čuo sam za ovu stranicu prije prilično dugo vremena, od sestrične koja je starija od mene... Odrastao sam s roditeljima u malom prostoru i nisam htio reći mami: „Hej mama, znaš, dolazi jedan lik iz Finske, je li oke da spava na našem kauču na par dana?“ .“*

Tako da je čekao da se osamostali i sad kad ima svoj stan kaže:

*„Sviđa mi se ideja dijeljenja priča i iskustava. Ljudi svih nacionalnosti, rasa, religija ili čega god, svi zajedno okupljaju se na par dana kao da su prijatelji ili bar cimeri, i sigurno mislim da je to jedan od najboljih načina da iskušiš svijet, praktički iz svog stana, puno bolje od samo gledanja televizije.“*

### 3.2 Što Vam se sviđa kod ugošćavanja?

Ispitanicima se kod ugošćavanja sviđa interakcija s ljudima koji su putnici, spremni na druženje te razgovore o svemu, a usput vježbaju jezike koje inače nemaju priliku često koristiti, povezivanje kroz druženja i stvaranje osjećaja zajednice. Doživljavaju kulturu drugih ljudi iz prve ruke, te uče o osobnim iskustvima putnika. Privlači ih obostrana želja za upoznavanje.

*„Sviđa mi se kad se stvarno mogu povezati s gostom. Sviđa mi se osjećaj zajednice, obitelji. Ali ne možeš to činiti sa svima.“*

*„...ima svakakvih ljudi. Većinom su to mlađi, ima i par starijih, ali ono generalno to su ljudi koji vole putovati koji su otvoreni onako otvorenog duha, otvorenog uma. Mislim onako lijepo je kada dođu malo i zanima ih grad, pa onda imaš mnogo tema za pričanje. Čisto onako druženje opušteno. Imaš ljude koji su došli uživati i onda na taj način tu pozitivnu energiju dijelimo jedni s drugima i to mi se najviše sviđa.“*

*„Održavam engleski jezik tečnim...vježbam njemački koji nemam inače priliku koristiti.“*

*„Sviđa mi se zbog socijalnog iskustva. CouchSurferi su najčešće željni ići na neka kraća putovanja gdje ti želiš ići, a možda tvoji prijatelji ne žele ići. Možeš lako imati društvo za putovanja, za popiti piće. Lijepo je pogotovo ako živiš sam.“*

*„Upoznavanje ljudi koje inače ne bih upoznala. Nisam baš dobra u upoznavanju ljudi u većini situacija, ali ovo je jako dobro jer je obostrano, jer upoznaješ osobu koja zapravo želi i tebe upoznati. Ne osjećaš se pri upoznavanju da namećeš svoje društvo na nekog.“*

*„Najviše mi se sviđa doživljaj drugih kultura iz prve ruke. Mogućnost slušanja tuđih priča, jer neovisno od kuda smo, i kako smo odrasli, iz koje obitelji dolazimo, još uvijek imamo iste priče, imamo iste probleme odrastajući, tu mislim posebno na mlađe ljude. Svi smo prošli slične probleme. Za mene to je zanimljiv dio. Gledajući kako se drugi ljudi s time nose.“*

*„To da upoznajem nove ljude, druge načine razmišljanja, dobivam nove ideje. Puno ljudi je dolazilo stopirajući, putovalo po svijetu u jednom điru, tako da sam dobio puno ideja i informacija o drugim zemljama.“*

*„Ono što mi se najviše sviđa je ta neka razmjena kultura. Stvarno kroz godine, imala sam ljude iz Grčke, Meksika, Argentine, iz Hong Konga, Novog Zelanda. To su ljudi koje nikad ne bih sreala, a i to su zemlje koje nikad nisam ili nikad ne budem posjetila. I tu je taj jedan moment razmjene kulture, glazbe, hrane...Baš su nam se ove godine, mužu i meni urezala dva brata iz Argentine koja putuju sa čajnikom i sa mate infuzijom i svojim malim šalicama i slamčicama, i koji su kod nas u kuhinji skuhalo taj...mate čaj, ... proveli smo popodne svi pijući iz jedne slamčice iz jedne šalice, di mislim ono, ako to nije razmjena kultura onda ne znam kaj je...stvarno doživiš taj dio Argentine tu u kuhinji kod nas.“*

### **3.3 Što Vam se ne sviđa ili predstavlja problem kod ugošćavanja?**

Sudionicima istraživanja najveći problem predstavlja komunikacija, tj. manjak komunikacije.

*„Ne bih ništa posebno naglasio, no najiritantnija stvar je kada ljudi ne odgovaraju, bilo s potvrđivanjem dolaska- imao sam slučajeva da mi netko pošalje zahtjev, ali ga ne potvrdi... Neki ljudi su to radili, pa sam bio zbunjen i pitao se šta je bilo. Par dana kasnije mi se javi „već sam našao hostel“.“*

*„Ljudi koji ne pročitaju profil...bitna je komunikacija. Od 2013. otkad imamo psa, znači pas je spomenut na 5 mjesta...i onda mi se dogodilo da ljudi uđu u stan i pogledaju se kao, vi imate psa? Kako vam je to promaklo.“*

Zatim neurednost, ostavljanje smeća, što nekim CouchSurferima ne smeta previše, dok se drugi groze na nered koji ostavljaju za sobom.

*„Ono što ne volim je...ja sam osoba koja ne kasni, problem mi je kada moram čekati nekog...dakle ako kasne. Također imam problem ako ne poštuju kuću. Ne želim svakom posebno govoriti da očisti za sobom.“*

*„Ne sviđa mi se kad mi ostave nered u stanu koji moraš očistiti, ali pripremljen si na takve stvari. Ponekad jednostavno upoznaš dosadne ljude na koje samo trošiš svoje vrijeme.“*

*„Neki ljudi su možda malo neuredni. Ostavljaju smeće za sobom pa odu. Ništa posebno.“*

*„Ne smeta mi ako je netko malo neuredan, ipak je tu samo dan-dva, a osim toga ima i svoju sobu tako da nemam problema s time.“*

Ljudi koji samo žele besplatan smještaj bez komunikacije i dosadni gosti koji malo komuniciraju, su česta negativna strana ugošćavanja.

*„Da mi se nešto baš ne sviđa ne bih ni ugošćavao. Jedino što ponekad imaš goste koji smatraju to „taking it for granted“ (uzimanje zdravo za gotovo). U smislu, ima ljudi koji dođu samo da imaju besplatan smještaj. Ja nisam besplatan smještaj, ako trebaš smještaj riskirati ćeš tih 10 eura za dobit krevet u Ljubljani. Ako već kod nekog u dom dolaziš, onda trebaš malo se družiti sa tom osobom. Nije da ja imam vremena da se sad družim po cijeli dan sa svakim, ali ono da komuniciramo.“*

*„Najviše mi problem predstavlja kad je netko tko želi samo spavati, to mi se stvarno ne da... Mislím ,ja primam ljude zbog interakcije, ponekad kad su u nekoj krizi pa nemaju nekog kreveta za noć ili dvije mi je isto okej, ali generalno mi je zbog druženja.“*

*„Predstavlja mi problem kada je netko čudan i zatvoren, za razliku od onog kako se predstavlja na profilu. No to se rijetko kad dešava, većinom su svi komunikativni.“*

Osim dosadnih i neurednih ljudi, ispitanici nisu imali neka velika negativna iskustva djelomično zbog opreznosti kod biranja gostiju, no uvijek postoji vjerojatnost da su krivo procijenili osobu prema profilu.

*„Nisam imao nekih negativnih iskustva jer ja sam sklon odabiru svojih gostiju prilično oprezno. Uobičajeno biram goste koje smatram koje bi htio upoznati i bez CouchSurfing-a. Također je iritantno kada posebno napišem na profil da određenog datuma ne mogu prihvaćati ljude i svejedno dobivam zahtjeve, jer ljudi ne čitaju profil i pokušavaju dobiti smještaj za te dane.“*

*„To što ne možeš uvijek predvidjeti kakva će biti ta osoba. Hoće li biti neugodan ili bezobrazan, pa je taj sistem na neki način kockanje“*

Postoje također i loša ili neugodna iskustava, koja nisu česta, ali se svejedno ponekad znaju dogoditi.

*„Čuo sam za primjere gdje su cure stavljene u neugodnu poziciju sa strane muškog ugostitelja...što smatram stvarno neprimjerenim, jer ovo bi trebalo biti prijateljska razmjena, sigurno ne dating site.“*

### **3.4 Imate li neka pravila ili ograničenja koja primjenjujete kod prihvaćanja članova kod ugošćavanja?**

Pri prihvaćanju zahtjeva za ugošćavanje CouchSurferi detaljno čitaju profil osobe, reference i gledaju slike. Prazni profili se, očekivano, izbjegavaju.

*„Pogledam slike, šta su radili, di su bili. Reference. Primim i neke koji nemaju reference. Jedino ne ako je prazan profil.“*

*„Pročitam detaljno profil. Većinu prihvaćam, ali počinjem prihvaćati ljude svojih godina, jer mlađi su češće neuredniji i ne želim im glumiti majku.*

*No ako me neka djevojka pita za mjesto da prespava, jer nema smještaj. Prihvatila bih ju, jer za mene kao ženu, da sam ja zapela usred noći u nepoznatom gradu bez smještaja željela bih da me netko prihvati.“*

Ograničenja se često tiču prostora, dakle manjak prostora za ugošćavanje više ljudi, ili jednostavno želja za komunikacijom samo s jednom osobom, kako bi se bolje povezali. Svi ispitanici su istaknuli maksimalan broj ljudi koje bi mogli ugostiti. To su najčešće jedna ili dvije osobe, što je česta informacija napisana na profilima Couchsurfera.

*„Više od dva ne primam, zbog prostora. Isključujem ako su ljudi koji imaju potpuno različite interese. Ja sam obrazovan intelektualac dosta sam u životu prošao...ako vidim neke nekonvencionalne ljude, ako je netko previše varijanta da se nadrogiramo, da se napijemo... to nije moja stvar, pa nek traže nekog njima sličnog pa nek uživaju u tome.“*

*„Imam, da. Jedno pravilo koje imam je. Treba biti nešto posebno, da nemaju kreveta za noć ili nešto tako, da primam više nego jednu osobu. Mislim pokušavam se držati ovog „s jednom osobom“, jer mi je s jednom osobom najlakše dogovoriti sve i neka interakcija je bolja, jer znam da se i oni trebaju potruditi za komunikaciju. Ako su dvije, veća je između njih interakcija, neka otvorenost.“*

*„Ne želim ugostiti više od dvije osobe odjednom i ne želim da ostanu duže od 3 dana.“*

*„Svi su dobrodošli, zato sam i imao tako puno gostiju čim sam imao mjesta svatko je dobrodošao.“*

*„Nemam vremenska ograničenja, ali pokušavam ne ugošćavati ljude samo na jednu noć...Preferiram ljude koji ostaju duže.“*

Couchsurferi koji ugošćuju, pogotovo oni koji dobivaju puno zahtjeva za smještaj, znaju staviti na svoj profil neku riječ ili pitanje koje je skriveno u profilu. Uz njega napišu da ako netko želi da im se prihvati zahtjev trebaju staviti tu riječ ili odgovoriti na pitanje u sklopu svog zahtjeva za smještaj.

*„Prvo, imam ograničen prostor, imam samo mjesta za jednu osobu. Nažalost...stvarno imam samo mjesta za jednu osobu. Većinu odabirem ovisno o tome jesi li pročitali moj profil i opis mog stana...Također imam tajnu riječ napisanu na kraju profila... Ako si napisao to (tajnu riječ) unutar si top 34 posto ljudi, zapravo stvarno sam uzeo vremena i izračunao taj postotak od svih zahtjeva, to je stvaran broj, nisam to samo izmislio. Samo trećina zahtjeva koje dobijem su ljudi koji zapravo čitaju moj profil na način na koji bih ja to želio. Ne puštam baš bilo koga u moj stan, to je moj osobni prostor. Moraš napraviti taj dodatni mali napor da te pustim da spavaš kod mene. Osim toga, prilično sam otvoren da ugostim bilo koga.“*

*„Imam tajno pitanje u profilu, jer sam dobivala zahtjeve na kojima se ne može primijetiti jesu li ili nisu pročitali moj profil, tako da mi to pitanje pomaže da odvojim one koje bih htjela ugostiti. Ako samo malo truda staviš u zahtjev, bilo šta s profila, veća je vjerojatnost za ugošćavanje... Profil im gledam, da vidim slike... da vidim način na koji se žele prezentirati svijetu. Talijani u sitnim kupcima, ljudi koji pokušavaju izgledati kao badass (opaki) i poziraju pokraj skupog auta, ne čine mi se kao ljudi koje bih htjela imati doma. Također su mi sumnjivi dečki koji samo prihvaćaju zahtjeve od cura.“*

### **3.5 Koga volite za gosta/koga ne želite za gosta?**

Ispitani CouchSurferi kao goste vole drugačije, pustolovne ljude, koji su skloni avanturama. Da su otvorenog uma, veseli, samostalni, sa zanimljivim pričama o raznim događajima i koji žele steći zanimljiva iskustva u novoj i nepoznatoj sredini.

*„Posebno volim drugačije ljude. Na primjer, neki Francuz koji putuje pješke, ništa drugo, samo ide pješke. Ovakve ljude zapravo najviše volim.“*

*„Moji najdraži gosti su oni koji cijene iskustvo, koji zna da morate nešto pridonijeti kao gost i domaćin.“*

*„Volim otvorene ljude, koji nemaju previše striktnih planova što žele raditi taj dan.“*

*„Nekog s maštom. To se čini kao vještina u padu. Zato imam na profilu napisano da u zahtjevu ljudi moraju koristiti tajnu riječ, i ako je netko jako maštovit iskoristiti će tu riječ na zanimljiv način. To je sigurno plus. Zapravo imao sam jednog lika koji mi je napisao zahtjev*



*koristeći tu riječ kao akronim. Također ako su i sami ugošćavali ljude, a ne samo bili ugošćavani.“*

*„Kroz moje iskustvo kao osobe koja ugošćuje, naravno prihvatiš osobu koja ima slične interese kao ti, ali na kraju pričaš o svemu osim o zajedničkim interesima.“*

*„Sveukupni stav gosta, ako si veseo, ako se smiješ mojim šalama, to je uvijek dobar znak...“*

*„Fora su mi ljudi koji su se odlučili da dio života budu svjetski putnici. Parove volim hostat... i jako su dobrodošli ljudi koji putuju s psom.“*

*„Volim ove koji su samostalni, očiste, pospreme, skuhamo. Ne volim one za koje moraš nacrtati sve kako da dođu tu, gdje da idu . Imao sam dosta zanimljivih ljudi, jedan par iz Njemačke, koji putuje na biciklima od Münchena do Singapura, pa su na putu jedno godinu i pol...puno sam naučio od njih.“*

Gosti koji nisu baš željeni kod CouchSurfera su ljudi s kojima se ne slažu u životnom stilu. Nisu svi članovi za provođenje vremena kroz konzumiranje alkohola i sličnu vrstu zabave, zato je bitno naći osobu sa sličnim životnim stilom s kojom neće doći do nesuglasica prilikom zajedničkog življenja i druženja.

*„Nisam za dugo opijanje i partyjanje...“*

*„Ne volim neke fancy ljude koji žele samo spavati i žele turistički doživjeti Ljubljanu. To ne volim.“*

Gosti koji su ovisni o ugostiteljima, koji su preosjetljivi na novac i oni koji se ne drže pravila također nišu poželjni.

*„Najgori gosti su oni koji zapravo nisu samostalni i koji od vas očekuju da su središte vašeg svemira.“*

*„Jedna stvar koju stvarno ne volim je preosjetljivost u vezi novca. Imao sam samo jedno iskustvo. Kupili smo hranu da skuhamo ručak, i on je stvarno jako detaljno proučavao račun. I inzistirao je da podijelimo račun tako da svatko plati ono što je kupio za sebe. ... To nije takav problem...iako imam oduvijek problema s novcima, nikad ne dopuštam da me novac ograničuje u nekim stvarima.“*

*„Imam pravilo da osoba koja kuha, ne pere suđe, a osoba koja pere suđe ne kuha. To sam specifično napisao na profil i ne volim kada to netko ignorira. Ponekad ih (suđe) ostavim namjerno da vidim hoće li ih oprati.“*

*„Osobe koje ostavljaju smeće, jer ja recikliram i zato mi to smeta. A oni nakupuju plastike...“*

CouchSurferi nerijetko pišu na svojim profilima da su na stranici jer ne žele biti tipični turisti, prikazuju se kao pustolovi koji vole netipične stvari. Jedna od ispitanih članova, na temelju iskustva s takvom osobom, ne shvaća koncept „netipične“ stvari, kojeg je po njoj teško naći u gradovima malim kao Ljubljana. Te zbog tog iskustva ne voli imati goste ljude koji joj se čine otvoreni, a zapravo sve što je suprotno njihovog mišljenja smatraju konzervativnošću i pokušavaju mijenjati tuđe stavove na temelju te „otvorenosti“.

*„Gosti koji kažu da nisu tipičan turist, u redu je da ne voliš tipične stvari, ali ne moraš se tako ponašati superiorno od drugih. Šta im uopće znači „volim netipične stvari“, pogotovo u Ljubljani, tako je mala. Ako je nešto vrijedno gledanja u gradu odmah postane svima poznato. Ako kažu da na primjer da jako vole grafite i pitaju da im pokažem grafite u Ljubljani, to mogu napraviti.“*

*Ljudi koji kažu da su otvoreni, ali ako pomisle da je netko konzervativan pokušavaju ga promijeniti i šokirati ga nekim pričama koje su nastale njihovom „otvorenosti“*

Česti su korisnici koji ne pošalju pravilno napisane zahtjeve te kopiraju istu poruku velikom broju CouchSurfera. Osim toga postoje i osobe koje objavljuju svoju poruku da dolaze u grad u javnu grupu za to mjesto. Do problema dolazi kada ti ljudi lažu da nisu našli osobu, koja će ih ugostiti, samo da bi im se netko smilovao od velikog broja ljudi koji su u grupi od tog grada.

*„...ako je zahtjev napisan kao „Bok Nataša“, jer znaš moje ime nije Nataša. Zar ne možeš barem kopirati ili nešto (moje ime). Rekla bih samo ne (tom zahtjevu).“*

*„Dio sam last minute zagrebačke grupe na CouchSurfingu... skupljala sam ljude u ponoć s rotora i vozila sam ljude autom na Breganu na granicu, i nemam problema s tim, ali me u zadnje vrijeme jako ljuti da ljudi više ne šalju zahtjeve, mislim da ima jako puno novih članova, ili sam ja postala onako stroža s godinama, mislim da ima jako puno novih članova i jako puno mlađih članova koji ne kuže koncept CouchSurfinga, baš ga iskorištavaju, di se događa da na zagrebačku jednu i drugu emergency grupu dolaze zahtjevi „I'm on my way to Zagreb. Can you host me, I didn't find any host“ (na putu sam u Zagreb, možeš li me ugostiti, nisam našao ni jednog domaćina) i sad to ide javno na sve članove grupe, ja imam sto posto odgovora (na profilu), a ja odgovaram na sve. Znači ti ljudi meni nikad nisu poslali, nikad nisam dobila zahtjev od tih ljudi, nego se odmah ide na last minute, jer su veće šanse da su svi pročitali.“*

### 3.6 Bi li preporučili CouchSurfing ostalim ljudima?

Skoro svi ispitanici su rekli da bi preporučili CouchSurfing drugim ljudima, no također su skoro svi rekli „ali“ i dali razlog zašto to nije baš za svakoga.

*„da, jako. Mislim da je predivno iskustvo.“*

*„Pa da zapravo bi, ako imaju mjesta da pače, zašto ne, barem da probaju.“*

*„Bih, ako ga shvate ozbiljno... ne kao način za besplatan smještaj. 10 eura koje uštediš na smještaju, možeš potrošiti na izlazak sa CouchSurferom...dakle nije to uvijek način uštede.“*

*„Inače bih, ali ne svima. Nisu svi spremni prihvatiti rizik neimanja dobrog iskustva.“*

*„Bih, ali nije baš uvijek za sve. Možeš uvijek probati pa vidjeti kako ti se sviđa. Ili se možeš pokušati naći s nekim ljudima, ako ne možeš ugošćavati.“*

Čest razlog zašto CouchSurfing nije baš za svakoga je taj da postoji određena vrsta osobe koja se opisuje kao „pravi“ CouchSurfer. Ta osoba je otvorena i poštuje određene vrijednosti recipročnog davanja i poštivanja unutar zajednice.

*„...ima toliko novih ljudi koji dolaze koji nemaju taj cilj CouchSurfinga sortiran među njima. Također nemaju nužno iste vrijednosti. Bih preporučio za ljude koji mi se čine primjereni, ali ne bih to preporučio svima, jer onda bi ovo bio totalno nepoštovanje prema svim CouchSurfing vrijednostima. Na primjer ako ga ljudi koriste samo kao besplatnu verziju Airbnb-a. Također sve više ljudi piše samo da dolaze tad i tad u grad, bez ikakvog pozdrava prije poruke ili bez „Hello Janez“. Bez bilo kakvog osnovnog poštovanja ili pristojnosti“*

Ovim pitanjem potaknulo se pitanje funkcioniranja CouchSurfinga kao stranice. Članovi su ukazali na promjene, koje su se dogodile dodavanjem „verified member“ (ovjeren član) mogućnosti i što im se ne sviđa kod tih mogućnosti.

*„Imam problem sa CouchSurfingom. Ne sviđa mi se kamo se okreće kao surfing kao takav, pošto, ok, postao je neprofitna platforma, onda su išli u profit, ali sad su stvarno pretjerali. Sad u ovoj godini su ograničili čak i poruke. Možeš samo 10 poruka poslati tjedno. Prije su imali ograničenja, ali sad su stavili ako si verified member da šalješ neograničeno, ako nisi onda 10 poruka...“*

*Za djevojke je lakše...pošalju puno zahtjeva, pošalju 5 i dobiju jedan ili dva. Ja kao muškarac sam znao slati po sto komada i možda mi se jedan javio da može. Po tom pitanju za muškarce je mnogo teže kad mi stave 10 tjedno. Ako imam sreće dobijem 2 odgovora i većinom su dva negativna. Izvini zauzet sam ili ovo ili ono. Oko ljudi je sve super, osim što možda primjećujem, ali ne mogu da ih krivim. Dosta djevojaka koje ugošćuju samo djevojke, ne žele ugošćavati muškarce. Živi sama kako da vjeruje kome, razumijem ja, ali ako je neki muškarac poput mene onda ... ako netko ima reference poput mene ne vidim razloga da me netko ne primi.*

*Ja bi svakome preporučio. Meni putovanje nije toliko da gledam gradove, nego da osjetim gradove, a možeš ih osjetiti samo kroz ljude. Putujem poslovno, ali volim taj prisniji pristup.“*

*„ako osoba potvrdi da je bila kod tebe onda dobiješ 3 mjeseca verified member. Cool je, jer ako ideš negdje, onda je cool da možeš poslati više od 10 poruka...“*

## 4. Zaključak

Članstvo u CouchSurfing zajednici zasigurno donosi razna zanimljiva iskustva. Članovi koji ugošćavaju su većinom 30-ih godina, no ima mlađih i starijih članova koji su jednako entuzijastični za ovakvu vrstu ekonomije dijeljenja.

Sudionici istraživanja, koje je provedeno na CouchSurferima u Zagrebu i Ljubljani, počeli su koristiti stranicu zbog upoznavanja novih ljudi, mogućnosti putovanja kod drugih CouchSurfera i zbog stvaranja novih iskustava. Najviše im se sviđa kulturna razmjena uz druženje i razgovor o različitim temama što vodi većem povezivanju ljudi. Iz CouchSurfing ugošćavanja nastala su čvrsta prijateljstva koja se i dalje razvijaju kroz ponovna ugošćavanja. Najveći problem kod ugošćavanja dolazi kod manjka komunikacije, neuredni gosti, dosadni ili zatvoreni gosti, te nepredvidivost kakva je osoba u stvarnom životu naspram njenog profila. Da bi prihvatili zahtjev za ugošćavanje CouchSurferi detaljno čitaju profil osobe, reference i gledaju slike. Kako bi raspoznali osobe koje čitaju njihove profile, CouchSurferi ponekad stave tajnu riječ ili rečenicu koja mora biti korištena u zahtjevu da bi zahtjev bio prihvaćen. Ovisno o smještaju i željama CouchSurfera mogu preferirati samo jednog putnika, dva ili više. Dok neki radije primaju osobu samo na jednu do dvije noći, drugi radije ugošćavaju na duži period kako bi se više povezali s ljudima.

Goste koje CouchSurferi vole imati su veseli, samostalni, zanimljivi putnici koji se bar donekle slažu s njihovim životnim stilom i stavovima. Oni koji nisu željeni ne slažu se s njima, osjetljivi su na novac, licemjerni su i šalju očito kopirane zahtjeve. Sudionici istraživanja preporučuju CouchSurfing ostalim ljudima, ali se slažu da nije to za svakoga. Preporučuju da osoba iskuša i sama vidi je li to za nju, no bitno je da poštuje vrijednosti zajednice i da ne gleda na to kao na samo besplatan smještaj.

Dolaskom novih članova, pojavljuje se previše praznih profila, dok oni koji nisu prazni su sve češće korišteni od strane mlađih ljudi koji koriste CouchSurfing samo kao besplatni smještaj i kratak provod kod ugostitelja.

Promjene na Couchsurfing stranici možda dovedu neke promijene i u količini korisnika stranice.

Trebalo bi opet provjeriti koliko ljudi koristi Couchsurfing za surfanje i za ugošćavanje, jer istraživanje iz 2009. kaže da je tada bio jednak broj onih koji koriste jedno, drugo ili su većina koja koristi oboje. (Lauterbach et al., 2009). Nekim ispitanim CouchSurferima čini se da ima sve više surfera, i to neozbiljnih koji nemaju vrijednosti „pravog“ CouchSurfera.

Ako se CouchSurfing i dalje bude mijenjao na stranu dobivanja profita, do čega je došlo s novim pravilom o 10 zahtjeva, ljudi koji su tu radi zajednice morati će pronaći druge načine da se nađu. Možda će se osnovati druga stranica u budućnosti ili će CouchSurfing napraviti neke promjene na bolje, u korist korisnicima. Alternativa će uvijek postojati, čak i ako CouchSurfing stranica propadne, jer želja ljudi za upoznavanje, dijeljenje kulture i priča će uvijek postojati.

## 5. Popis korištenih izvora

Airbnb, internetska stranica, <https://hr.airbnb.com/about/about-us> (stranica posjećena 08.09.2017.).

BeWelcome, internetska stranica, <https://www.bewelcome.org/> (stranica posjećena 08.09.2017.).

Blablacar, internetska stranica, <https://www.blablacar.hr/kako-funkcionira-dijeljenje-prijevoza> (stranica posjećena 08.09.2017.).

CouchSurfing, internetska stranica, <http://www.couchsurfing.org/>, (stranica posjećena 08.09.2017.).

Dayter D. i Rüdiger S. (2014). Speak your mind, but watch your mouth: Complaints in CouchSurfing references, In: Bedijs et al., eds. Face work and social media. LIT Verlag, 193-212.

Lauterbach D., Truong H., Shah T. i Adamic L. (2009). Surfing a web of trust: Reputation and Reciprocity on CouchSurfing.com, University of Michigan.

Liu J.(2012). The Intimate Stranger On Your Couch, An Analysis Of Motivation, Presentation And Trust Through Couchsurfing, Uppsala University.

Schor J. B. i Fitzmaurice C.J. (2014). Collaborating and Connecting: The emergence of the sharing economy, Department of Sociology, Boston University.

Taher Ali Zaki (2015). The Study Of Online Hospitality Exchange: ‘The Case Of Couch Surfing Network’. Vaasan Ammattikorkeakoulu, University Of Applied Sciences, Business economics and Tourism, 62.

Trustroots, internetska stranica, <https://www.trustroots.org/> (stranica posjećena 08.09.2017.).

WarmShower, internetska stranica, <https://www.warmshowers.org/> (stranica posjećena 08.09.2017.).

Zekanović Korona, Lj., Klarin, T. (2012). Internet: informacijsko-komunikacijska platforma za nove načine putovanja. Medijska istraživanja : znanstveno-stručni časopis za novinarstvo i medije, 18(2), 59-71. Preuzeto s <http://hrcak.srce.hr/99786> 08.09.2017.