

Projektni zadatak za istraživače

Tema:	„Istraživanje uzroka neregistrovanja i neprijavlivanja turista i uslova poslovanja pružalaca usluga u ugostiteljskim objektima za smeštaj”
Tip istraživanja:	Desk i terensko istraživanje – fokus grupe (kvalitativno), lični intervju i on-line istraživanje (kvantitativno)
Mesta u kojima je predviđeno da se sprovede istraživanje:	Beograd, Zlatibor i Vrnjačka banja
Naručilac istraživanja:	Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija Republike Srbije

1. Kontekst

1.1. Potreba za istraživanjem

Na osnovu analize postojećeg stanja na turističkom tržištu uočene su tendencije bespravnog rada fizičkih lica pružalaca usluga smeštaja u ugostiteljskim objektima domaće radinosti i seoskom turističkom domaćinstvu. Zakonom o turizmu je propisano da fizičko lice može da pruža turistima ugostiteljske usluge u objektima domaće radinosti, čiji je vlasnik, kao i u seoskom turističkom domaćinstvu smeštajnih kapaciteta do 30 ležajeva. Međutim, na osnovu dosadašnjih saznanja postojeći poreski tretman fizičkih lica pružalaca usluga smeštaja (koji predstavlja prihod države), kao i sistem obračuna plaćanja/naplate boravišne takse od korisnika njihovih usluga (prihod lokalnih samouprava) nije adekvatan i efikasan. Procenjuje se da minimum 30% ugostiteljske delatnosti koju obavljaju fizička lica se realizuje u sivoj zoni. Potrebno je ispitati da li se radi o neadekvatnoj primeni postojeće zakonske regulative i predložiti adekvatne modalitete za unapređenje postojećeg sistema.

Poslovanje pružalaca usluga u ugostiteljskim objektima domaće radinosti (kuća, apartman i soba) i seoskom turističkom domaćinstvu u Republici Srbiji je uređeno Zakonom o turizmu („Službeni glasnik RS”, br. 36/2009, 88/2010, 99/2011 - dr. zakon, 93/2012 i 84/2015), Zakonom o inspekcijском nadzoru („Sl. glasnik RS”, br. 36/2015), Zakonom o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS”, br. 62/14), Pravilnikom o standardima za kategorizaciju ugostiteljskih objekata za smeštaj („Službeni glasnik RS”, br. 83/2016 i 30/2017), Pravilnikom o uslovima i načinu obavljanja ugostiteljske delatnosti, načinu pružanja ugostiteljskih usluga, razvrstavanju ugostiteljskih objekata i minimalno tehničkim uslovima za uređenje i opremanje ugostiteljskih objekata

(„Službeni glasnik RS”, br. 48/2012 i 58/2016), Pravilnikom o minimalnim tehničkim i sanitarno higijenskim uslovima za pružanje usluga u domaćoj radinosti i u seoskom turističkom

domaćinstvu („Službeni glasnik RS”, br. 41/2010 i 48/2012 - dr. pravilnik) i Uredbom o visini i vrsti troškova u postupku razvrstavanja ugostiteljskih objekata u kategorije, u zavisnosti od njihove vrste, podvrste i veličine („Sl. glasnik RS”, broj 69/2011).

Prema Zakonu o turizmu ugostiteljski objekti domaće radinosti (kuća, apartman, soba) i seoskog turističkog domaćinstva razvrstavaju se u kategorije Rešenjem nadležnog organa jedinice lokalne samouprave. Takođe, ovim Zakonom propisano je da ugostitelj može biti privredno društvo, preduzetnik, drugo pravno lice ili ogranak stranog pravnog lica ili fizičko lice koje obavlja ugostiteljsku delatnost pod propisanim uslovima.

Imajući u vidu da osnovni (hotel, motel, turističko naselje, kamp i pansion) i komplementarni (kuća, apartman, soba i seosko turističko domaćinstvo) smeštajni kapaciteti predstavljaju materijalnu osnovu za razvoj turizma, od posebne je važnosti utvrditi u kojoj meri i na koji način propisani uslovi poslovanja utiču na ovaj segment turističke ponude u prioritnim turističkim destinacijama (predlažemo da se istraživanje obavi u Beogradu, Zlatiboru i Vrnjačkoj banji) prema vrstama turističkog proizvoda (turizam gradova, planinski turizam i banjski turizam).

Ovim istraživanjem je potrebno sagledati i dublje razumeti ponašanja, stavove i motive pružalaca usluga u ugostiteljskim objektima za smeštaj i prikupiti informacije o glavnim razlozima koji dovode do izbegavanja vođenja evidencije gostiju što ima za posledicu neadekvatno plaćanje poreza pružalaca ugostiteljskih usluga i boravišne takse korisnika usluga.

1.2. Svrha

Predložena tema Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija Republike Srbije je u skladu sa prioritnim ciljevima Vlade odnosno u funkciji kreiranja javne politike utemeljene na utvrđenim činjenicama i podacima (evidence – informed policy making).

Opređenost za unapređenje razvoja turizma, Vlada Republike Srbije je izrazila u *Akcionom planu za sprovođenje programa Vlade Republike Srbije* u okviru kojeg je Prioritetni cilj 2.2 - Rast izvoza i povećanje deviznog priliva od turizma od 1,52 mlrd. evra do kraja mandata Vlade, 2021. godine. Ovim Akcionim planom je obuhvaćena i inicijativa za uvođenje paušalnog oporezivanja fizičkih lica koja pružaju ugostiteljske usluge smeštaja, pripremanja i usluživanja hrane i pića u ugostiteljskom objektu domaće radinosti i objektu seoskog turističkog domaćinstva, kao i predlog za izmenu zakonskih propisa s tim u vezi.

Kandidovana tema je u skladu sa prioritnim ciljevima prepoznatih u *Programu Vlade Republike Srbije - Ekspoze predsednika Vlade* u delu 2. Brži privredni rast - Veliki potencijal turizma, kreativnih industrija i kulture u kome se kao cilj Vlade navodi:

- povećanje broja turista sa 2,7 miliona u 2016. godini na 3,7 miliona dolazaka u 2020. godini (od toga 2 miliona dolazaka domaćih i 1,7 miliona dolazaka stranih turista);

- povećanje broja noćenja na 9,7 miliona do 2020. godine (5,2 miliona noćenja domaćih i 4,3 miliona noćenja stranih turista);

- projektovani devizni priliv od turizma u 2020. godini je 2,5 milijarde američkih dolara (u odnosu na sadašnjih 1,2 milijarde američkih dolara); i

- učešće deviznog prihoda od turizma u BDP od 5,2% (učešće deviznog prihoda od turizma u BDP u 2015. godini je 2,8%).

Strategijom razvoja turizma Republike Srbije za period 2016-2025. godine se predviđa da će sektor turizma biti u stanju da efikasno i fleksibilno usklađuje svoju ponudu sa savremenim trendovima na globalnom turističkom tržištu putem unapređenja zakonodavnog okvira u oblasti turizma, investicija, planiranja i izgradnje, unapređenja regionalnog i međunarodnog avio saobraćaja, razvoja preduzetništva malih i srednjih preduzeća, povećanje direktnog učešća turističke privrede u BDP-u i zaposlenih u turizmu u strukturi ukupnog broja zaposlenih i dr.

O značaju turizma na srpsku privredu govore statistički podaci, prema kojima se procenjuje da ukupan turistički prihod iznosi 2,47 milijarde USD, oko 115.000 zaposlenih u ovoj i povezanim delatnostima. Direktni doprinos turizma Srbije bruto društvenom proizvodu (BDP) u 2016. godini je iznosio 2,3% odnosno ukupan doprinos turizma BDP 6,7%.

Strategijom razvoja turizma Republike Srbije su predviđeni, između ostalih, i sledeći prioritetni turistički proizvodi za razvoj turizma Republike Srbije:

- turizam gradova;
- planinski turizam; i
- spa/wellness u banjama/zdravstveni turizam.

Rezultati istraživanja biće korišćeni kao osnova za kreiranje nove javne politike u oblasti turizma, kojom se reguliše poslovanje pružalaca usluga u ugostiteljskim objektima domaće radinosti (kuća, apartman, soba) i seoskom turističkom domaćinstvu. Iskustvo razvijenih turističkih zemalja koje primenjuju ovaj princip, zasnovan na razdvajanju plaćanja obaveza prema državi i lokalnoj samoupravi od prijavljivanja gostiju (domaćih i stranih) omogućava dobijanje realnije statističke slike dolazaka i noćenja turista odnosno realniji doprinos turizma nacionalnoj ekonomiji.

2. Cilj i rezultati istraživanja

2.1. Glavni cilj istraživanja

Glavni cilj istraživanja je ispitivanje uzroka koji dovode do izbegavanja plaćanja poreza pružalaca ugostiteljskih usluga i boravišne takse korisnika usluga u ugostiteljskim objektima domaće radinosti (kuća, apartman i soba) i seoskom turističkom domaćinstvu, kao ispitivanje razloga koji dovode do neregularnosti u radu pružalaca ugostiteljskih usluga koji plasiraju svoju ponudu putem vodećih internet rezervacionih sistema.

Na ovaj način se želi istaći potreba saradnje akademskih i naučnih instituta sa državnim organima i ukazati na načine otvorene saradnje u cilju podizanja svesti pružalaca usluga smeštaja o neophodnosti poštovanja propisa i obaveza.

2.2. Očekivani rezultati istraživanja

Očekujemo da će dobijeni rezultati istraživanja omogućiti bolje razumevanje načina poslovanja i potreba pružalaca usluga smeštaja u ugostiteljskim objektima domaće radinosti i seoskom turističkom domaćinstvu i preporuke ukazati na moguće načine rešavanja problema u ovoj oblasti rada.

Preporuke istraživanja poslužiće kao osnova za unapređenje zakonodavnog okvira kojim se uređuje poslovanje pružalaca usluga u ugostiteljskim objektima domaće radinosti i seoskom turističkom domaćinstvu.

Osim toga, očekuje se bolji uvid u postojeće probleme u poslovanju, dublje razumevanje ponašanja, stavova i motiva pružalaca usluga u ugostiteljskim objektima za smeštaj.

Rezultati istraživanja doprineće podizanju svesti i proširenju znanja donosioca odluka o potrebnom i nužnom usklađivanju propisa koji će pružiocima usluga u ugostiteljskim objektima za smeštaj omogućiti jednake i ravnopravne uslove za rad, a korisnicima usluga smeštaja obezbediti veći stepen zaštite.

Konačno, očekujemo da će rezultati istraživanja ukazati na preporuke kreativnih rešenja u cilju efikasnijeg ostvarivanja primarnog zadatka, a to je suzbijanje sive ekonomije i bespravnog rada fizičkih lica pružalaca usluga smeštaja. Očekuje se da će se u novim, zaokruženim pravnim okvirima, legalizovati veći deo sive ekonomije, a efekti primene će se svakako odrazili na povećanje budžetskih prihoda na nacionalnom i lokalnom nivou.

3. Ključna istraživačka pitanja

Pretpostavka je da postojeći poreski tretman fizičkih lica pružalaca usluga smeštaja ne daje odgovarajuće rezultate.

Na koji način je moguće unaprediti sistem obračuna naplate poreza od pružalaca usluga smeštaja?

Koji bi bili adekvatni modaliteti oporezivanja fizičkih lica pružalaca usluga smeštaja?

Uspostavljeni sistem plaćanja boravišne takse fizičkih lica – korisnika usluga smeštaja ne uspeva da odgovarajuće rezultate na tržištu.

Da li postoje određeni faktori u sistemu plaćanja boravišne takse koji otežavaju ostvarivanje odgovarajućih rezultata na tržištu?

Predstaviti primere dobre prakse evropskih zemalja u ovoj oblasti rada (predložimo da među njima budu uspešni primeri tri zemlje iz regiona).

Predviđen je nacionalni nivo analize. Fokus je na istraživanju koje bi bilo sprovedeno u prioritetnim turističkim destinacijama (predložimo da se istraživanje obavi u Beogradu, Zlatiboru i Vrnjačkoj banji) prema vrsti turističkog proizvoda (turizam gradova, planinski turizam i banjski turizam).

4. Metodologija istraživanja

4.1. Metode istraživanja

Potrebno je sprovesti kombinaciju *desk* i *terenskog istraživanja* (fokus grupe, lični intervju, on-line istraživanja).

Desk istraživanje obuhvata analizu svih relevantnih podataka i zakonske regulative kojom se uređuje poslovanje pružalaca usluga u ugostiteljskim objektima domaće radinosti (kuća, apartman i soba) i seoskom turističkom domaćinstvu. Potrebno je izvršiti analizu nacionalne zakonske regulative i utvrditi kako postojeća zakonska regulativa utiče na poslovanje pružalaca usluga u ugostiteljskim objektima domaće radinosti (kuća, apartman i soba) i seoskom turističkom domaćinstvu. Očekuje se da se izvrši uporedna analiza nacionalnih zakona i podzakonskih akata koji regulišu ovu oblast poslovanja sa regulativom evropskih zemalja (predložimo minimum tri zemlje iz regiona). Konačno, neophodno je navesti primere dobre prakse evropskih zemalja u ovoj oblasti rada (predlog je da među njima budu uspešni primeri tri zemlje iz regiona).

4.1.1. Intervjui/ Fokus grupe

Fokus grupe kao metod kvalitativnog istraživanja ima za cilj dublje razumevanje ponašanja, stavova i motiva pružalaca usluga u ugostiteljskim objektima za smeštaj koji treba da posluže za profilisanje i testiranje elemenata upitnika za terensko istraživanje.

Terensko istraživanje metodom *ličnog intervjua* ima za cilj da identifikuje glavne razloge neregistrovanja i neprijavlivanja turista i uslova poslovanja pružalaca usluga u ugostiteljskim objektima za smeštaj u Beogradu, Zlatiboru i Vrnjačkoj banji.

On-line istraživanje obuhvata analizu sadržaja internet sajtova i slanje anketnog upitnika (kraća verzija) na e-mail adrese ugostiteljskih objekata za smeštaj u Beogradu, Zlatiboru i Vrnjačkoj banji koji se oglašavaju na sajtovima vodećih internet rezervacionih sistema (www.booking.com, www.airbnb.net, www.tripadvisor.rs i drugi).

4.2. Uzorak istraživanja

Predlog je da budu po dve fokus grupe po gradu (Beograd, Zlatibor i Vrnjačka banja). Selekcija učesnika u diskusiji će se vršiti prema unapred dogovorenim kriterijumima sa naručiocem.

Terensko istraživanje metodom ličnog intervjua (maksimalno 200 upitnika) je potrebno sprovesti u ugostiteljskim objektima za smeštaj u Beogradu, Zlatiboru i Vrnjačkoj banji (predlog je da Beograd da ima proporcionalno polovinu od ukupnog broja ispitanika). Strukturu i vrstu podataka koji se prikupljaju odrediće Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija po izvršenom testiranju elemenata upitnika u fokus grupama. Predlažemo da ispitanik bude vlasnik/osnivač ili menadžer objekta.

On-line istraživanje podrazumeva slanje anketnog upitnika (kraća verzija) na najmanje 2000 e-mail adresa ugostiteljskih objekata za smeštaj u Beogradu, Zlatiboru i Vrnjačkoj banji koji se oglašavaju na sajtovima vodećih internet rezervacionih sistema. Ispitanici ankete primaju i popunjene vraćaju elektronskom poštom.

4.3. Analiza podataka

Kvalitativna analiza treba da sadrži analizu transkripta i komentara (razgovora) i pravljenje zaključaka prema definisanim očekivanjima/kriterijumima. Ključni nalazi i ishodišta grupnih diskusija treba da ukažu na postojeće stanje i obezbede preporuke za unapređenje poslovanja u ovoj oblasti rada.

Kvantitativna analiza treba da obezbedi dobijanje važnih i tačnih podataka kako bi se izvršila validna statistička obrada i izvukli relevantni zaključci. Prednost će imati istraživači koji ponude najadekvatnije rešenje za kreiranje instrumenata i predlože adekvatne metode statističke analize podataka.

4.4. Obezbeđivanje literature, dokumenata za desk fazu

Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija Republike Srbije izražava spremnost da relevantna dokumenta (zakonska i podzakonska akta: Zakon o turizmu („Službeni glasnik RS”, br. 36/2009, 88/2010, 99/2011 - dr. zakon, 93/2012 i 84/2015), Zakonom o inspekcijском nadzoru („Sl. glasnik RS”, br. 36/2015), Zakonom o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS”, br. 62/14), Strategija razvoja turizma Republike Srbije 2016-2025, („Službeni glasnik RS“ broj: 98/2016), Pravilnik o standardima za kategorizaciju ugostiteljskih objekata za smeštaj („Službeni glasnik RS”, br. 83/2016 i 30/2017), Pravilnik o uslovima i načinu obavljanja ugostiteljske delatnosti, načinu pružanja ugostiteljskih usluga, razvrstavanju ugostiteljskih objekata i minimalno tehničkim uslovima za uređenje i opremanje ugostiteljskih objekata („Službeni glasnik RS”, br. 48/2012 i 58/2016), Pravilnik o minimalnim tehničkim i sanitarno higijenskim uslovima za pružanje usluga u domaćoj radinosti i u seoskom turističkom domaćinstvu („Službeni glasnik RS”, br. 41/2010 i

48/2012 - dr. pravilnik) i Uredba o visini i vrsti troškova u postupku razvrstavanja ugostiteljskih objekata u kategorije, u zavisnosti od njihove vrste, podvrste i veličine („Službeni glasnik RS”, broj 69/2011)) i raspoložive podatke (kategorisani objekti, prema izvorima Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija Republike Srbije, Sektora za turizam) i druge korisne informacije stavi na raspolaganje istraživačima za potrebe istraživanja, kao i da pruži potrebnu podršku u prikupljanju podataka od drugih relevantnih institucija (Republički zavod za statistiku, Narodna banka Srbije, Svetska turistička organizacija (UNWTO), Svetski

savet za turizam i putovanja (WTTC), Evropska turistička komisija (ETC), Turistička organizacija Srbije, Jedinice lokalne samouprave i drugi).

5. Očekivani format istraživanja

5.1. Struktura, dužina i oblik u kome se dostavlja istraživanje (elektronska verzija, hard copy verzija, power point, itd.)

Finalni izveštaj treba da bude predstavljen na najmanje 50 strana teksta bez aneksa, font Times New Roman 12, prored 1.

Finalna verzija dokumenta treba da sadrži ključne nalaze i ishodišta dobijene iz istraživanja.

Konačna struktura izveštaja je predmet dogovora izvršioca i naručioca u pripreмноj fazi projekta.

Očekivana struktura dokumenta:

- Svrha i cilj istraživanja;
- Zakonodavni okvir;
- Metodologija istraživanja;
 - Metode istraživanja
 - Desk istraživanje
 - Elementi terenskog istraživanja – fokus grupe, lični intervju i on-line upitnik;
 - Definisane uzorka;
 - Metode statističke obrade podataka,
 - Analiza podataka
- Zaključci i preporuke;
- Primeri dobre prakse;
- Spisak korišćene literature;
- Aneks – Obrasci upitnika, tabele, grafikoni, slike i drugo

Izveštaj treba da sadrži jasne zaključke i preporuke.

Konačna verzija, potpisana treba da se dostavi naručiocu u 3 primerka i u elektronskom obliku.

Očekivani stil pisanja je precizan, stručni i praktični, ne akademski stil.

Izveštaj treba da bude sačinjen na srpskom jeziku, ćirilичnim pismom, a rezime (sažetak) na srpskom i engleskom jeziku na 2-4 strane.

5.2. Format u kome će podaci biti prezentovani

Osim izveštaja potrebno je pripremiti PowerPoint prezentaciju koja će biti predstavljena zaposlenima Ministarstva i svim zainteresovanim subjektima najkasnije 15 dana po dostavljanju finalne verzije izveštaja.

U ime Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija Republike Srbije zaposleni (Ivana Veljković i Jasna Simović) u Sektoru turizma i (Jelena Sladić-Jakovljević i Sretislav Rondaš) u Sektoru turističke inspekcije davaće komentare na nacrt istraživanja i tokom istraživanja.

Tokom projekta naručilac mora da odobri faze/proces rada istraživača i svaku planiranu aktivnost.

6. Vremenski okvir istraživanja

- 1) Očekivani početak i kraj: ukupno 6 meseci – 15. mart – 15. septembar 2018. godine
- 2) Navesti vremenski okvir za sve faze istraživanja :
 - a) desk istraživanje: 15. mart - april 2018. godina
 - b) prikupljanje podataka: april-jun 2018. godina
 - c) prvi nacrt- prezentacija- feedback: kraj jula 2018. godina
 - d) finalni nacrt: avgust 2018. godina
 - e) finalna verzija istraživanja: septembar 2018. godina

7. Istraživački tim (kvalifikacije, iskustvo)

7.1. Istraživač/ i/ili istraživački tim

- 1) Očekivanja od istraživačkog tima/eksperta:
 - a) broj osoba: 4.
 - 1 rukovodilac istraživanja
 - 1 saradnik za turističku privredu
 - 1 saradnik za zakonodavni okvir
 - 1 saradnik za kvalitativnu i kvantitativnu analizu i obradu podataka
 -
 - b) profil:

Rukovodilac projekta

 - Neophodno stečeno visoko obrazovanje iz polja društvenih nauka
 - Ekspertiza u oblasti turizma i ugostiteljstva
 - Najmanje 5 godina istraživačkog iskustva uključujući iskustvo u realizaciji istraživačkih projekata u oblasti turizma

- Poštovanje najviših profesionalnih standarda i etičkih principa uključujući iskustvo i odgovornost u rukovanju poverljivim podacima
- Poželjno iskustvo u radu sa predstavnicima državnih organa ili institucija u cilju izrade propisa, učestvovanje u relevantnim radnim grupama sa ciljem unapređenja politika
- Spremnost za redovno prisustvo sastancima i angažovanje na konkretnim poslovima koje projekat podrazumeva.

Saradnik – specijalista za turističku privredu

- Neophodno stečeno visoko obrazovanje
- Ekspertiza u oblasti turizma

- Najmanje 5 godina istraživačkog iskustva uključujući iskustvo u realizaciji istraživačkih projekata u oblasti turizma
- Poštovanje najviših profesionalnih standarda i etičkih principa uključujući iskustvo i odgovornost u rukovanju poverljivim podacima
- Spremnost za redovno prisustvo sastancima i angažovanje na konkretnim poslovima koje projekat podrazumeva.

Saradnik za zakonodavni okvir

- Neophodno stečeno visoko obrazovanje, Pravni fakultet
- Ekspertiza u oblasti zakonodavnog okvira u oblasti turizma
- Minimum 3 godine iskustva u radu sa predstavnicima državnih organa ili institucija u cilju izrade propisa, učestvovanje u relevantnim radnim grupama sa ciljem unapređenja politika
- Spremnost za redovno prisustvo sastancima i angažovanje na konkretnim poslovima koje projekat podrazumeva.

Saradnik – specijalista za kvalitativnu i kvantitativnu analizu i obradu podataka

- Neophodno stečeno visoko obrazovanje iz polja društvenih nauka
- Najmanje 3 godina istraživačkog iskustva uključujući iskustvo u realizaciji istraživačkih projekata u oblasti turizma
- Poštovanje najviših profesionalnih standarda i etičkih principa uključujući iskustvo i odgovornost u rukovanju poverljivim podacima
- Poštovanje etičkih principa u istraživačkom procesu.

- c) dokumenta koja treba priložiti su: CV i motivaciono pismo za svakog člana istraživačkog tima, navesti relevantno prethodno iskustvo kroz listu referenci.

7.2. Tim podrške

Kontakt osobe u Ministarstvu trgovine, turizma i telekomunikacija Republike Srbije su:

Sektor turizma

Ivana Veljković T +381 11 2856 190, e-mail: ivana.veljkovic@mtt.gov.rs



РЕПУБЛИЧКИ
СЕКРЕТАРИЈАТ
ЗА ЈАВНЕ ПОЛИТИКЕ



PERFORM

Performing and Responsive Social Sciences

Jasna Simović T + 381 11 3122 869, e-mail: jasna.simovic@mtt.gov.rs

Sektor turističke inspekcije

Jelena Sladić-Jakovljević T + 381 11 3139 689, e-mail:

jelena.sladicjakovljevic@mtt.gov.rs

Sretislav Rondaš T + 381 11 3139 672, e-mail: sretislav.rondas@mtt.gov.rs

8. BUDŽET

Ukupan budžet iznosi 11.000,00 evra (bruto).

9. ANEKSI

- 1) Svi dostupni dokumenti; liste ispitanika, korišćeni upitnici, pitanja za intervju i fokus grupe; transkripti
- 2) Lista izvora i literature.
- 3) Detaljan kalendar obavljenih faza u istraživanju
- 4) Uz finalnu verziju istraživanja potrebno je dostaviti i prezentaciju u .ppt formatu.