



**KRKA**  
Nacionalni park  
National Park



**PARKOVI  
HRVATSKE**

## **ANALIZA ANKETE PROVEDENE U NACIONALNOM PARKU „KRKA“ 2018.**

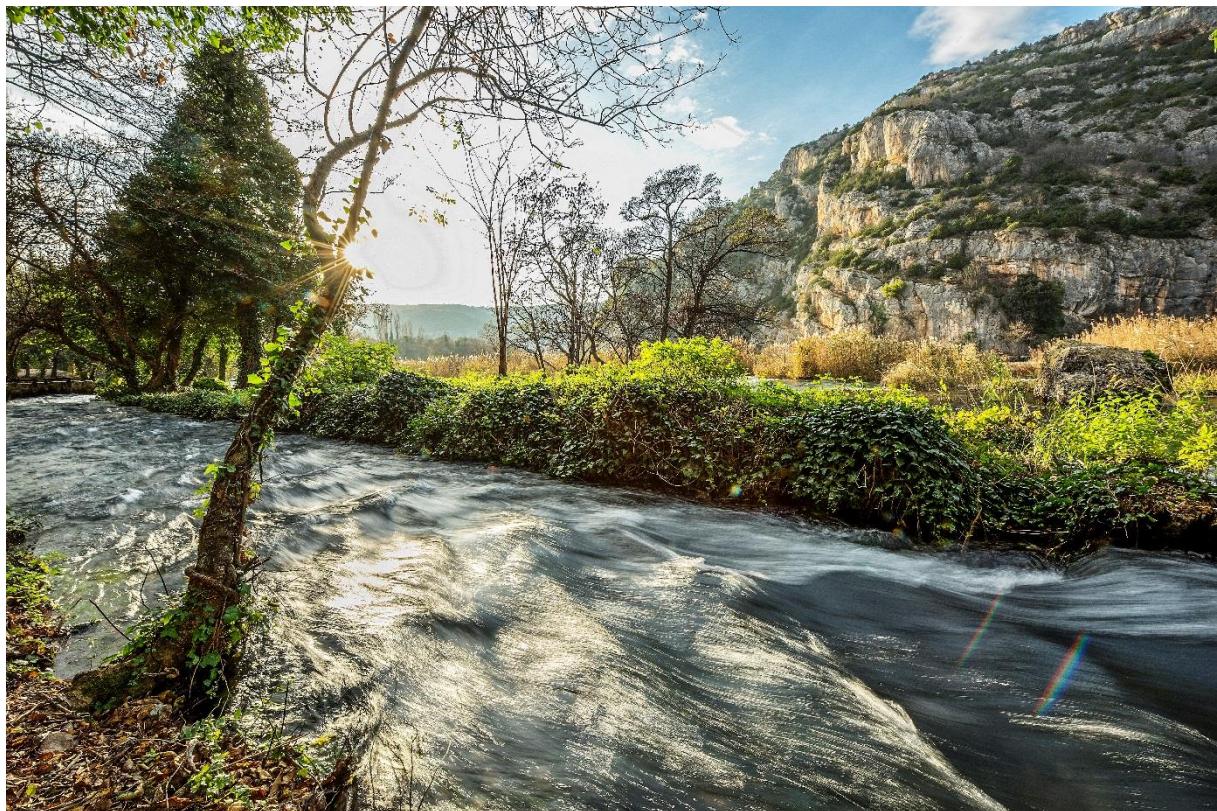


Foto: Davor Šarić

Šibenik, listopad 2018.

Anketno istraživanje dio je upravljačke strategije Javne ustanove „Nacionalni park Krka“ u vidu dugoročnog uspostavljanja smjernica razvoja, s posebnim naglaskom na potrebe i ponašanje posjetitelja u zaštićenom području. Za razvoj posjetiteljske ponude bitno je poznavati strukturu i stavove posjetitelja.

JU „Nacionalni park Krka“ anketirala je posjetitelje Nacionalnog parka „Krka“ od 2. srpnja do 21. rujna 2018. na lokalitetima Skradinski buk, Roški slap i Burnum u NP „Krka“ radi prikupljanja podataka nužnih u planiranju i organiziranju rada Javne ustanove „Nacionalni park Krka“. Analiza mišljenja posjetitelja dobivenih anketnim istraživanjem omogućuje donošenje odluka ključnih za rad Ustanove, kao i rješavanje mogućih nedostataka na putu do izvrsnosti.

Istraživanje je obuhvatilo 10 784 posjetitelja a provedeno je na trinaest jezika (hrvatskom, slovenskom, engleskom, talijanskom, francuskom, njemačkom, poljskom, češkom, slovačkom, mađarskom, nizozemskom, španjolskom i ruskom) pomoću malih prijenosnih računala (tableta), čime je olakšan proces anketiranja velikog broja ispitanika. Anketna pitanja formulirana su na temelju iskustava iz istraživanja mišljenja posjetitelja provedenog 2017., odnosno na temelju detaljne komparativne analize prijašnjih upitnika i komentara anketiranih posjetitelja. Zbog povećanja broja posjetitelja iz Nizozemske, dodan je i upitnik na nizozemskom jeziku.

Istraživanje je provelo jedanaestero studenata i troje volontera uključenih u projekt volontiranja u zaštićenim područjima kroz projekt integracije u EU Natura 2000 (NIP) Ministarstva zaštite okoliša i energetike, koji su, obilazeći prekrasne lokalitete Nacionalnog parka, stekli nova saznanja o upravljanju zaštićenim područjem.

Osim što prikazuju profil posjetitelja NP „Krka“, informacije dobivene istraživanjem nužne su za segmentaciju tržišta, za određivanje glavnih prednosti i nedostataka ponude i za utvrđivanje obilježja potrošnje posjetitelja i postojanja potrebe za dodatnim uslugama. Instrument prikupljanja podataka bio je strukturirani upitnik. Posjetitelji su sami, uz asistenciju anketara, ispunjavali anketne upitnike, koji su sadržavali 46 pitanja. Pitanja su se odnosila na sociodemografske podatke, identifikacijska pitanja, stavove o ponudi, obilježja putovanja, namjeru da ponovno posjete Park i na preporuke. Sadržaj istraživanja obuhvaća:

- podatke o anketiranom posjetitelju
- poziciju NP „Krka“ kod posjetitelja, informiranost o Parku i način dolaska u Park
- informacije o lokalitetima koje je posjetitelj posjetio i njegovim interesima
- razumijevanje mjera ograničenja posjetitelja (pojam gužve i planiranog posjeta)
- zadovoljstvo posjetitelja proizvodima i uslugama NP „Krka“
- prijedloge posjetitelja.

Najveći broj ispitanika, o čemu svjedoče i statistički podaci JU „NP Krka“, dolazi iz Njemačke, Francuske, Velike Britanije i Italije, uz veliki broj domaćih posjetitelja. Iako su istraživanjem bile zastupljene sve dobne skupine, najviše je bilo ispitanika u dobi od dvadeset pet do trideset godina. Prema stupnju obrazovanja, najviše je bilo visokoobrazovanih, više od 60 %.

Informacije o Nacionalnom parku „Krka“ posjetitelji su dobili preko različitih internetskih stranica, osobnom preporukom ili preko mrežnih i društvenih stranica JU „NP Krka“. Najviše posjeta, 58 %, obiteljskog je karaktera. Posjetitelji su uglavnom smješteni u privatnom smještaju, većinom u hotelima, autokampovima i seoskim domaćinstvima u blizini Parka.

Najveća frekvencija posjetitelja u Parku jest između 10 i 16 sati. Stoga JU „NP Krka“ treba nastaviti ulagati napore u cilju vremenske disperzije posjetitelja, raznolikim ponudama u sklopu projekta održivog upravljanja radi rasterećenja Skradinskog buka, najposjećenijeg, prema anketama, lokaliteta.

Posjetitelji uglavnom obilaze pješačke staze, vidikovce i vodenice. Najviše informacija o Parku dobili su od djelatnika JU „NP Krka“ i s prospekata i informativnih tabli na samom ulazu u Park.

Priroda i ljepota krajolika, kupanje, odmor i opuštanje, bogatstvo flore i faune i fotografiranje glavni su motivi njihova dolaska. Gotovo 70 % ispitanika zadovoljno je brojem posjetitelja u Parku ili ravnodušno prema tomu, a preko 80 % slaže se s tim da je *on-line* kupnja ulaznica prednost pri ulazu u Park. Unatoč tomu, većina (78,4 %) nije unaprijed planirala svoj posjet.

Budući da su upoznati s činjenicom da je naplata ulaznice trajni doprinos zaštiti prirode u Nacionalnom parku i da omogućuje obogaćivanje njegova sadržaja, čak 70 % anketiranih posjetitelja smatra da je cijena ulaznice primjerena i da su u Parku saznali više o njegovoj prirodnoj i kulturnoj baštini. O tomu da su zadovoljni uslugama govori i podatak da gotovo trećina ispitanih posjetitelja planira ponovno posjetiti NP „Krka“. Posjetitelji ističu kupanje kao jedan od razloga njihova dolaska, pa je gotovo 30 % anketiranih izjavilo da ne bi posjetilo Park da u njemu nije dopušteno kupanje. Pokazalo se da dio posjetitelja prirodu još uvijek doživljava kao prostor za rekreatiju i zabavu, koji bi se trebao prilagoditi njihovim željama (kupanju, skakanju u vodu, uređenim plažama), a ne kao zaštićeno područje. Zato treba nastaviti osvješćivati i educirati takve posjetitelje kako bi se smanjila njihova očekivanja kad su u pitanju radnje i intervencije u prirodi.

Završni dio upitnika odnosio se na ocjenu zadovoljstva uslugama djelatnika, na infrastrukturu i na sadržaje i usluge u JU „NP Krka“. Za pohvalu su srdačnost i gostoljubivost djelatnika, signalizacija do Parka, pješačke staze, prijevoz brodom i autobusom, prezentacija prirodnih ljepota, usluge interpretatora/prezentatora. Vrlo dobrim su ocijenjena parkirališta, mjesta za piknik, ugostiteljska ponuda, suvenirnice, edukativni sadržaji, informativni materijali i dostupnost lokalnih proizvoda. Najslabijima (ocjenom dobar) ocijenjene su biciklističke staze (anketiranim posjetiteljima u tom je trenutku bila dostupna samo jedna), sanitарne prostorije i usluge za djecu, te pristup osobama s invaliditetom.

Prijedlozi i komentari anketiranih posjetitelja u najvećem se broju odnose, uz pritužbu na previsoku cijenu ulaznice, na potrebu ograničenja broja posjetitelja i na velike gužve u Parku, što se moglo očekivati s obzirom da je anketa provedena u razdoblju godine kad je broj posjetitelja najveći. Dalje, velik broj komentara vezan je za nemogućnost pristupa osobama s invaliditetom i obiteljima s dječjim kolicima.

Od ostalih komentara, najčešći su:

- naplata toaleta
- jeftinije izletničke karte za studente
- ulaznica za Roški slap je preskupa, a nema puno sadržaja
- prekrasan Park a kupanje je glavni razlog dolaska
- smanjiti cijenu hrvatskim državljanima
- na brodu se ne mogu kupiti ulaznice
- naplatna kućica s tendom, čekanje na suncu s malom djecom
- srediti sanitarne čvorove
- bolje informirati posjetitelje o različitim ulazima
- jasnije informacije o pristupu raznim lokalitetima
- bolja označenost staza
- bolja signalizacija i usluga parkiranja na različitim lokalitetima
- invalidima je kretanje po Parku onemogućeno
- uvođenje električnih vlaka i ostalih vozila na električni pogon bilo bi puno sigurnije i primjereno nacionalnom parku
- poboljšati prijevoz autobusima i ukrcaj
- pripaziti da ljudi ne ulaze na nedopuštena mesta

Zabilježeni prijedlozi:

- više karti s informacijama o stazama prilikom kupnje ulaznice
- letak na ulazu u Park s osnovnim aktivnostima
- ploče s informacijama o lokalnoj kulturi, o flori i fauni
- povisiti cijene da se smanji masovni turizam
- zabraniti pušenje u Parku
- dopustiti ribolov
- bilo bi super kad bi se malo bolje povezali udaljeniji dijelovi Parka
- područje na kojem možete privremeno ostaviti osobne stvari
- ormarići za stvari
- kabine za presvlačenje
- mogućnost usluge fotografiranja
- dodati fontane
- dodati aktivnosti poput penjanja i kajakaštva
- pojačati sigurnost većim brojem spasitelja
- modernije mrežne stranice
- dječje kreativne tematske radionice za posjetitelje u određenim terminima
- više planinarskih sadržaja
- preporuka: posjetiti u proljeće kad su slapovi prekrasni

Pozitivni komentari i podrška za daljnji rad:

- prekrasno vođen i održavan Park
- prekrasan Park, za preporučiti

- jako čisto, za svaku pohvalu
- hvala na lijepoj dobrodošlici
- prekrasan izlet, hvala
- Park kojim se dobro upravlja
- jako dobro mjesto za obiteljski posjet
- hvala na uslugama koje nudite
- veselimo se brzom povratku
- nastavite tako dalje.

Anketna pitanja slična su onima iz prethodnih godina, kako bi se odgovori mogli usporediti s prijašnjima. Uspoređujući ih s prijašnjima, rezultati su vrlo slični. Upitnik se može ažurirati i prilagoditi promjenama u poslovanju i ponudi Parka i provesti ga, za usporedbu, i u drugim razdobljima.

Istraživanja bi se svakako trebala provoditi svake godine, i to u razdoblju od svibnja do listopada, kako bi se dobio reprezentativan uzorak (dobiven na većem broju posjetitelja).

Definiranje mogućih nedostataka i situacijska analiza trebaju odražavati naučeno iz prethodnih istraživanja. Točnije, rezultati dobiveni prikupljanjem mišljenja uvelike mogu pridonijeti unaprjeđenju sadržaja i usluga koje Park pruža, ali i stvaranju pozitivnog imidža organizacije. Ispitivanje mišljenja bitan je činilac u odnosima s javnošću, a daje nam i pouzdane informacije o radu te nudi brojne mogućnosti napretka tijekom godina. Akcija i komunikacija mogu se prilagoditi, unaprijediti ili odbaciti na osnovi poznavanja podataka koji govore o tome što je bilo uspješno, a što ne.

Budući da je vrsta posjećivanja koja trenutno prevladava u nacionalnim parkovima neizbjegna posljedica današnjeg načina života, potrebno je sustavno raditi na očuvanju njihova ekološkog sustava i izvorne kvalitete, na čemu se i temelji koncept održivog razvoja ovog područja.

JU „NP Krka“ važan je pokretač razvoja Šibensko-kninske županije. Tu svoju ulogu i zadaću ostvaruje aktivnostima usmjerenim prije svega na zaštitu bogate prirodne i kulturnopovijesne baštine, a s ciljem prepoznatljivosti brenda NP „Krka“.

**Ankete proveo i analizirao Odsjek za odnose s javnošću.**

## **Upitnik za posjetitelje Nacionalnog parka „Krka“**

1. DRŽAVA
2. SPOL
3. DOB
4. OBRAZOVANJE: 1) osnovna škola 2) srednja škola 3) fakultet 4) ostalo
5. INFORMACIJE O NACIONALNOM PARKU „KRKA“ DOBILI STE:  
1) osobnom preporukom 2) web / facebook NP „Krka“ 3) putem drugih internet stranica 4)  
na turističkom sajmu 5) u agenciji 6) putem medija RTV-a  
7) slučajnim prolaskom (putokaz) 8) preko promotivnog materijala NP „Krka“
6. NACIONALNI PARK „KRKA“ POSJEĆUJETE:  
1) samostalno 2) s obitelji 3) s prijateljima 4) organizirano preko školske ustanove  
5) preko turističke agencije 6) ostalo
7. SMJEŠTENI STE U:  
1) seoskom domaćinstvu u blizini Parka 2) hotelu 3) autokampu 4) kod prijatelja  
5) privatnom smještaju 6) vlastitom smještaju 7) brodu 8) u prolazu sam 9) drugo
8. KOLIKO STE PUTA POSJETILI NACIONALNI PARK „KRKA“? 1) 1 2) 2 3) 3+
9. U NP „KRKA“ DOŠAO/LA SAM DANAS U \_\_\_\_\_ SATI, I OSTAO/LA DO \_\_\_\_\_ SATI.
10. ŠTO STE POSJETILI U PARKU?  
1) pješačke staze 2) vidikovce 3) vodenice 4) suvenirnice 5) ostalo
11. KOJI OD PONUĐENIH IZVORA NUDI ZADOVOLJAVAĆE INFORMACIJE O MJESTIMA KOJE STE POSJETILI? (zaokružiti sve točne odgovore)  
1) djelatnici NP „Krka“ 2) prospekti 3) informativne table  
4) prezentacije uživo 5) multimedijalne prezentacije 6) www.np-krka.hr
12. ODABERITE TRI GLAVNA MOTIVA DOLASKA U PARK:  
1) priroda/ljepota krajolika 2) odmor i opuštanje 3) rekreacija 4) kupanje  
5) bogatstvo flore i faune 6) gastronomска ponuda 7) kultura/tradicija/povijesna događanja  
8) kulturne i vjerske ustanove 9) hodočašće 10) kulturne manifestacije  
11) kulturnopovijesna baština 12) edukacija 13) fotografiranje

13. JESTE LI ZADOVOLJNI BROJEM POSJETITELJA U PARKU?  
1 izrazito zadovoljan 2) zadovoljan 3) ni zadovoljan ni nezadovoljan 4) nezadovoljan 5) izrazito nezadovoljan
14. DA LI STE PLANIRALI POSJET ZBOG INFORMACIJE O OGRANIČENOM BROJU POSJETITELJA? 1)  
da 2) ne
15. VAŠA ULAZNICA DOPRINOSI OBOGAĆIVANJU SADRŽAJA I OMOGUĆAVA ZAŠTITU PRIRODE U  
NP „KRKA“. SMATRATE LI DA JE CIJENA ULAZNICE:  
1) previsoka 2) primjerena 3) preniska
16. SMATRATE LI DA JE MOGUĆNOST KUPNJE ONLINE ULAZNICA PREDNOST PRI ULASKU U NP  
„KRKA“? 1) da 2) ne
17. PLANIRATE LI PONOVNO POSJETITI NP „KRKA“? 1) da 2) ne znam 3) ne
18. JESTE LI U PARKU SAZNALI VIŠE O NJEGOVOJ PRIRODNOJ I KULTURNOJ BAŠTINI?  
1) da 2) ne
19. BISTE LI POSJETILI PARK DA NEMA MOGUĆNOSTI KUPANJA? 1) da 2) ne
20. VAŠ OPĆI DOJAM O UPRAVLJANJU I ZAŠTITI PRIRODE NP „KRKA“:  
1) izvrstan 2) vrlo dobar 3) dobar 4) dovoljan 5) nedovoljan
21. OCIJENITE KVALitetu TURISTIČKE PONUDE U PARKU (5 - izvrstan, 4 - vrlo dobar,  
3 - dobar, 2 - dovoljan, 1 - nedovoljan ili NK - nisam koristio/la uslugu):
- 1) srdačnost i gostoljubivost djelatnika
  - 2) signalizacija dolaska do Parka
  - 3) pješačke staze
  - 4) biciklističke staze unutar Parka
  - 5) parkirališna mjesta unutar Parka
  - 6) prijevoz – brod Parka
  - 7) prijevoz – autobus
  - 8) čistoća Parka
  - 9) sanitарne prostorije
  - 10) mjesta za piknik
  - 11) ugostiteljska ponuda
  - 12) suvenirnice
  - 13) dostupnost lokalnih proizvoda
  - 14) prezentacija prirodnih ljepota
  - 15) prezentacija kulturne baštine
  - 16) interpretatori/vodiči usluga/prezentatori
  - 17) sadržaji u Parku općenito
  - 18) edukativni sadržaji

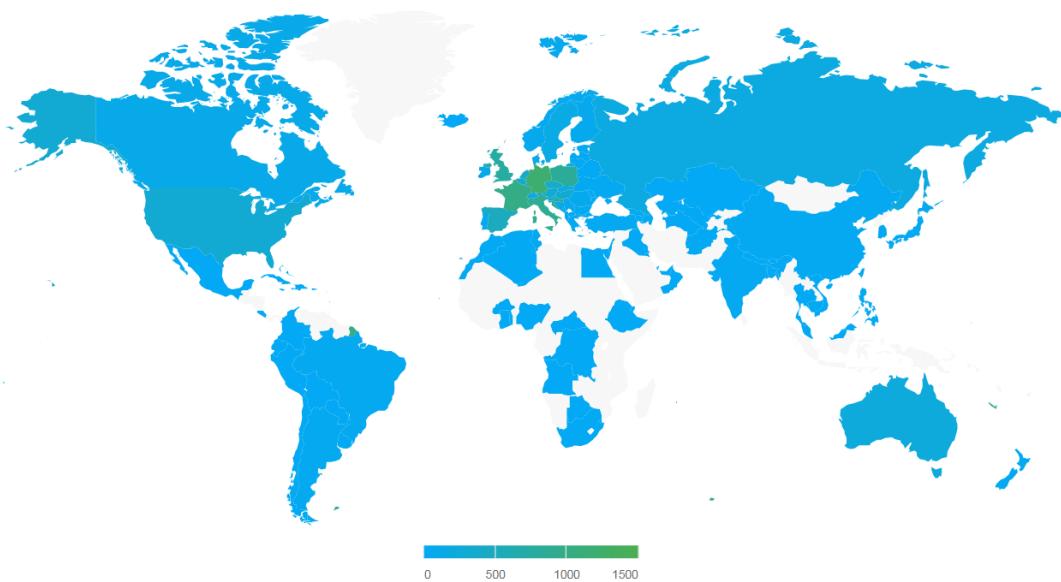
- 19) usluge za djecu
- 20) informativni/promidžbeni materijal
- 21) oznake na stazama
- 22) pristup osobama s invaliditetom
- 23) biste li preporučili posjet Parku prijateljima i poznanicima

22. VAŠI PRIJEDLOZI

**REZULTATI ANKETE – GRAFIČKI PRIKAZ**

1.

Država:



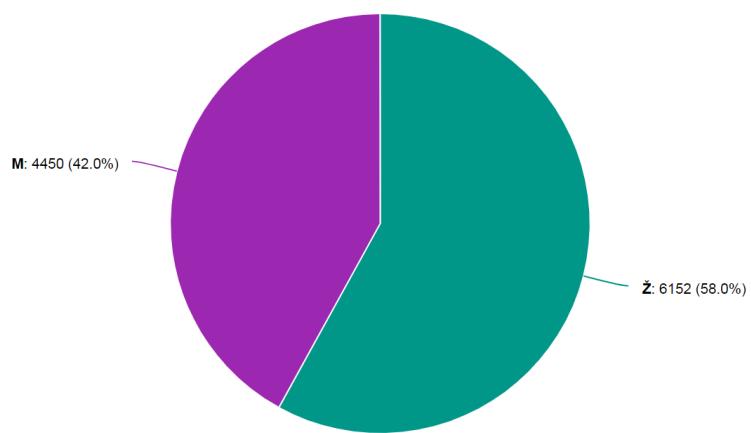
Država	Broj anketiranih
Afghanistan	3
Albanija	7
Algeria	6
Andorra	6
Angola	1
Argentina	22
Armenia	1
Australia	220
Austria	262
Azerbaijan	2
Bahrain	2
Belarus	8
Belgium	274
Bosnia and Herzegovina	105
Brazil	27
British Indian Ocean Territory	1
British Virgin Islands	3
Brunei	1
Bulgaria	11
Cameroon	1
Canada	72
Cayman Islands	1
Chile	10
China	36
Christmas Island	1
Cocos Islands	1

Colombia	6
Costa Rica	2
Croatia	658
Cuba	4
Cyprus	7
Czech Republic	392
Denmark	102
Ecuador	1
Egypt	12
Estonia	22
Finland	96
France	1212
French Southern Territories	1
Georgia	3
Germany	1397
Greece	10
Guatemala	1
Hong Kong	1
Hungary	280
Iceland	6
India	57
Iran	6
10Ireland	113
Israel	30
Italy	909
Japan	22
Jersey	1
Jordan	1
Kuwait	1
Latvia	14
Lebanon	2
Liberia	1
Liechtenstein	1
Lithuania	18
Luxembourg	12
Macedonia	8
Madagascar	1
Malaysia	5
Malta	5
Mauritius	1
Mexico	18
Micronesia	1
Moldova	1
Montenegro	9
Morocco	7
Namibia	1
Netherlands	558
New Zealand	34
Nigeria	3
North Korea	2
Northern Mariana Islands	1
Norway	54
Palestinian Territory	1
Papua New Guinea	1
Peru	3

Philippines	5
Poland	718
Portugal	71
Romania	33
Russia	117
San Marino	3
Saudi Arabia	1
Serbia	54
Singapore	5
Slovakia	130
Slovenia	152
South Africa	9
South Korea	13
Spain	435
Swaziland	1
Sweden	138
Switzerland	148
Syria	1
Taiwan	6
Thailand	4
Tunisia	3
Turkey	19
Ukraine	33
United Arab Emirates	3
United Kingdom	970
United States of America	326
Uruguay	4
Vietnam	2
Nije odgovorilo	181
<b>Ukupno</b>	<b>10784</b>

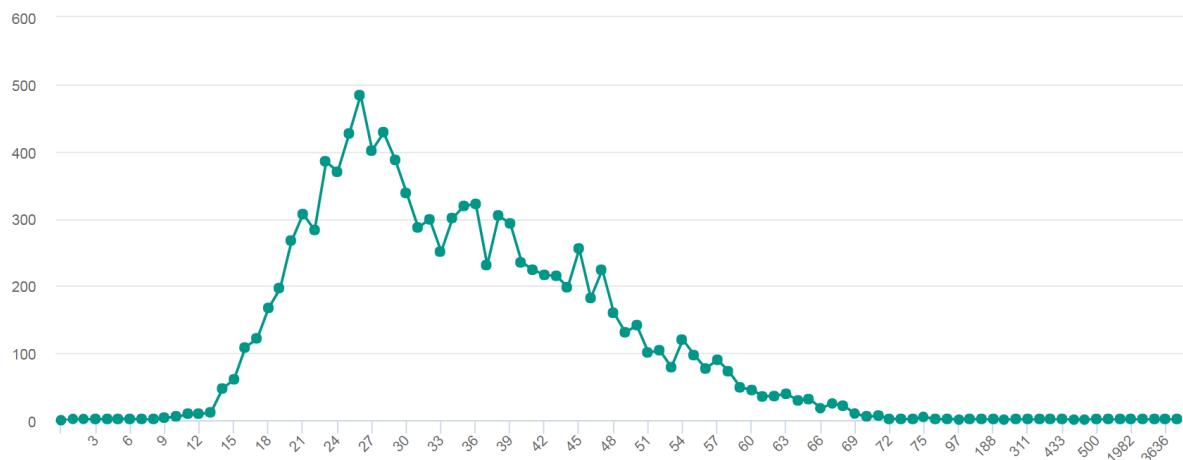
2.

Spol:



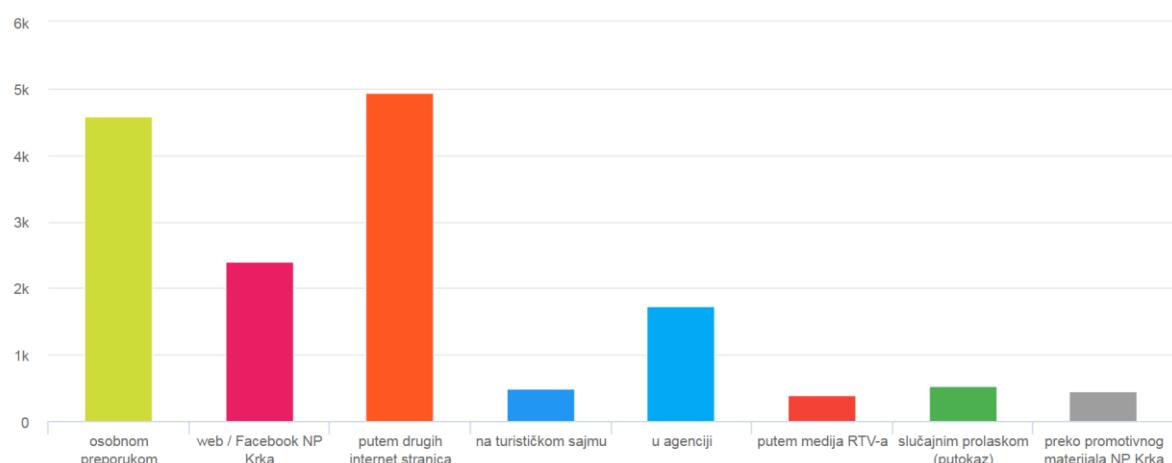
3.

Dob:



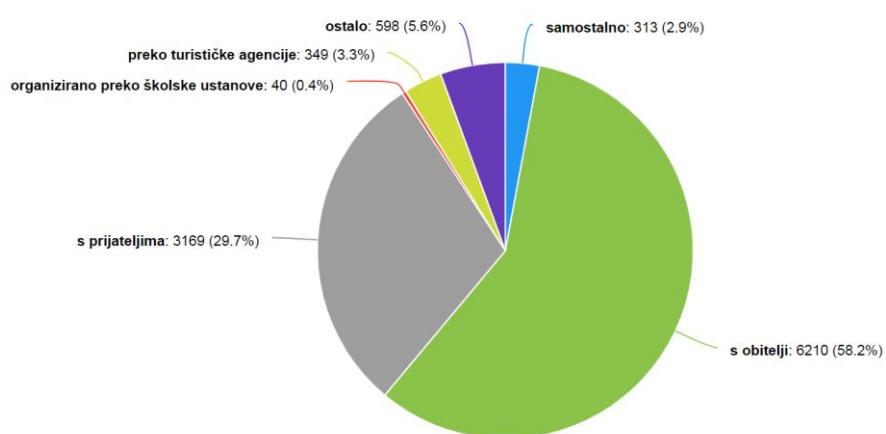
5.

Informacije o Nacionalnom parku Krka dobili ste:

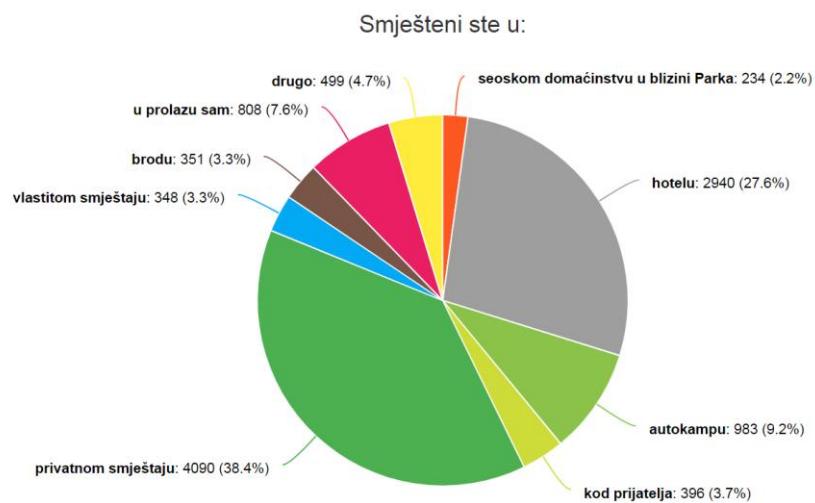


6.

Nacionalni park Krka posjećujete:

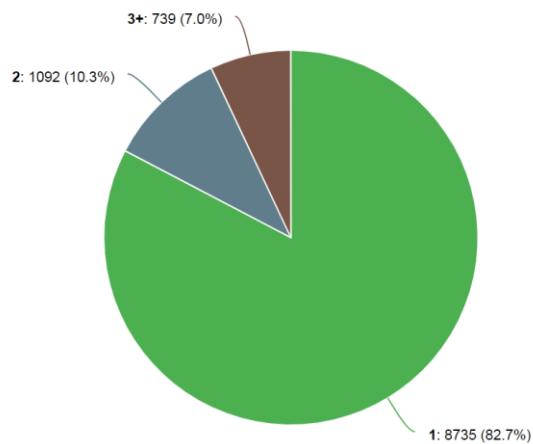


7.



8.

Koliko ste puta posjetili Nacionalni park Krka:



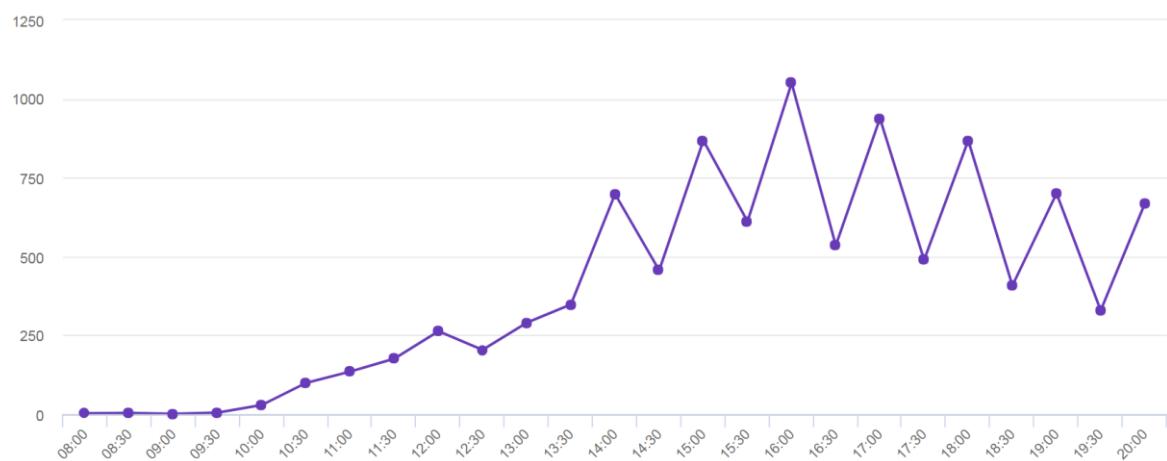
9.

U NP Krka došao/la sam danas u?



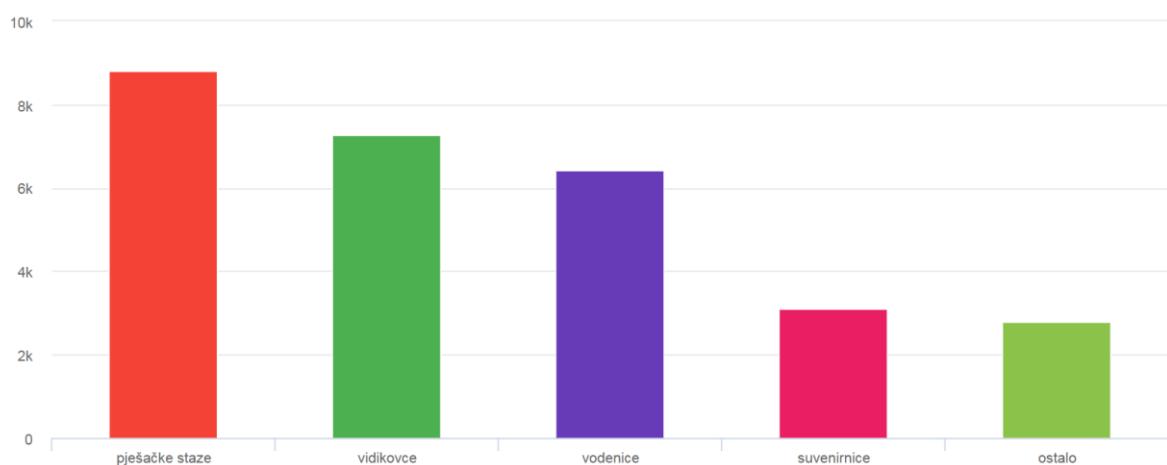
10.

U NP Krka ostao/la sam do?



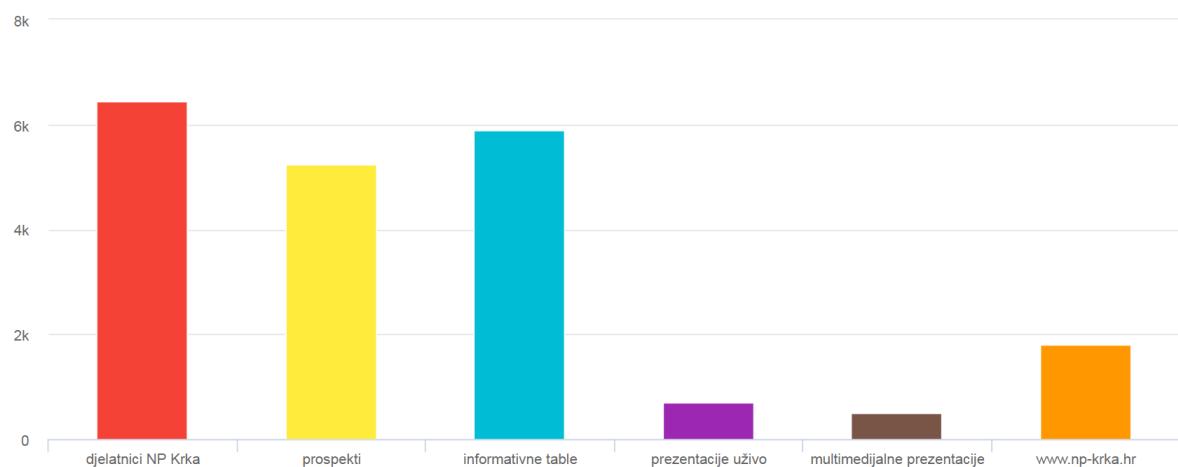
11.

Što ste posjetili u Parku?



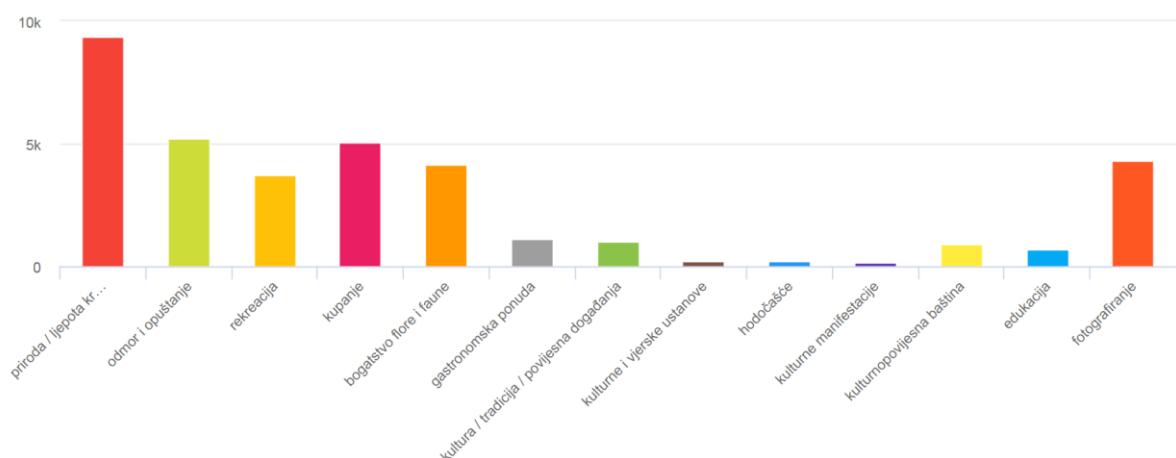
12.

Koji od ponuđenih izvora nudi zadovoljavajuće informacije o mjestima koje ste posjetili?



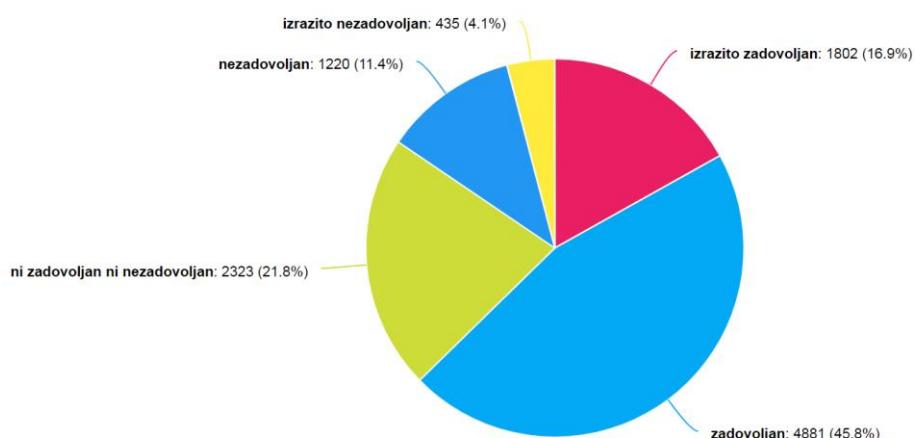
13.

Odaberite tri glavna motiva dolaska u Park?



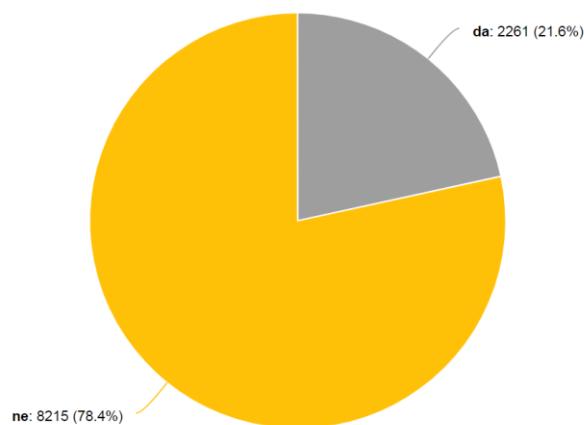
14.

Jeste li zadovoljni brojem posjetitelja u Parku?



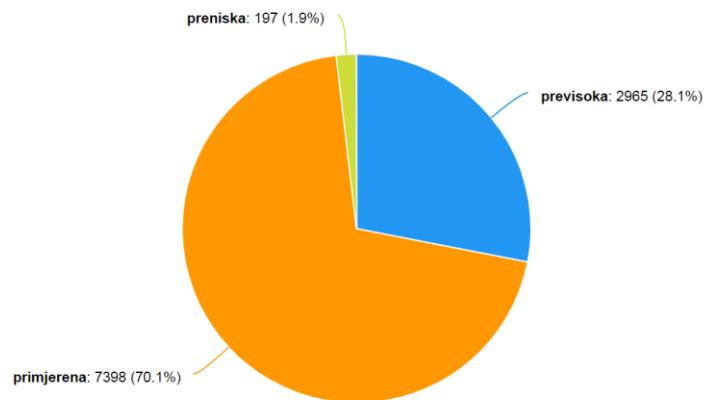
15.

Da li ste planirali posjet zbog informacije o ograničenom broju posjetitelja?



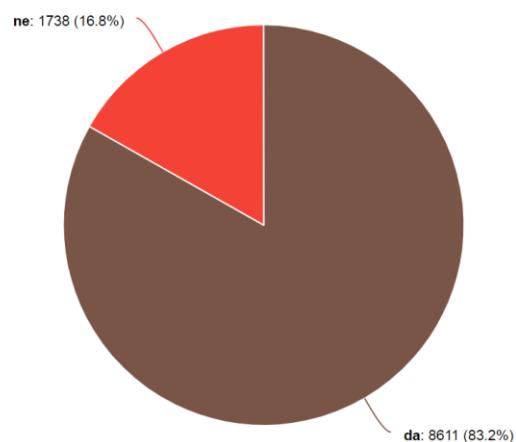
16.

Vaša ulaznica doprinosi obogaćivanju sadržaja i omogućava zaštitu prirode u NP Krka. Smatrate li da je cijena ulaznice:



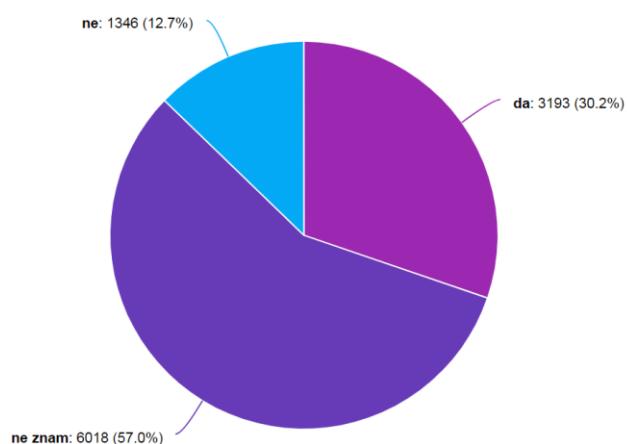
17.

Smatrate li da je mogućnost kupnje online ulaznica prednost pri ulasku u NP Krka?



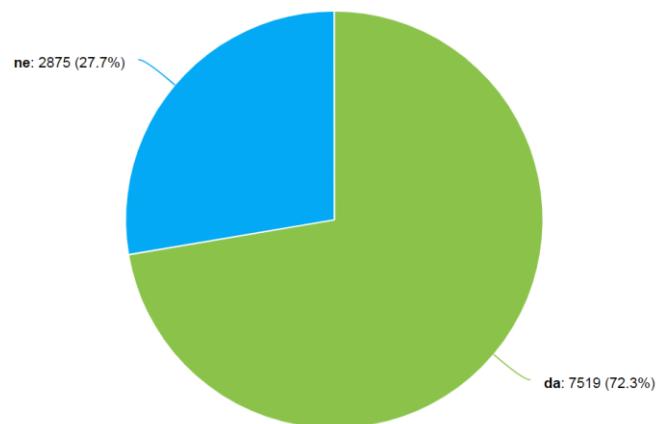
18.

Planirate li ponovno posjetiti NP Krka?



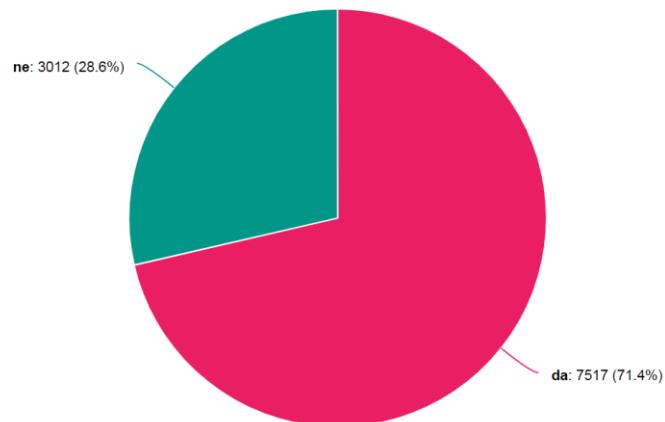
19.

Jeste li u Parku saznali više o njegovoj prirodnoj i kulturnoj baštini?



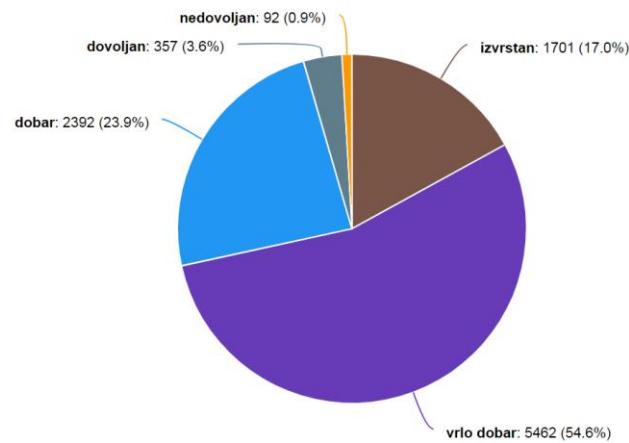
20.

Biste li posjetili Park da nema mogućnosti kupanja?



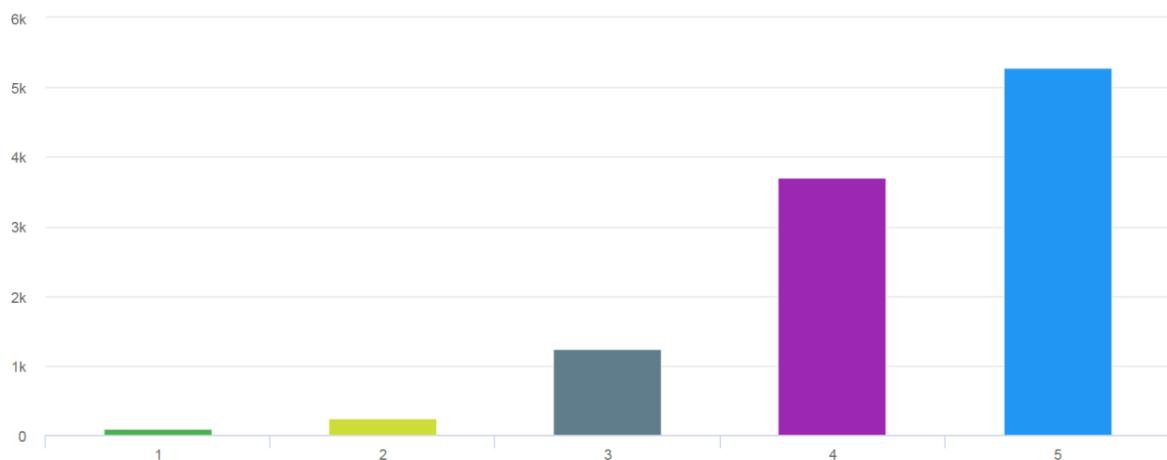
21.

Vaš opći dojam o upravljanju i zaštiti prirode NP Krka:



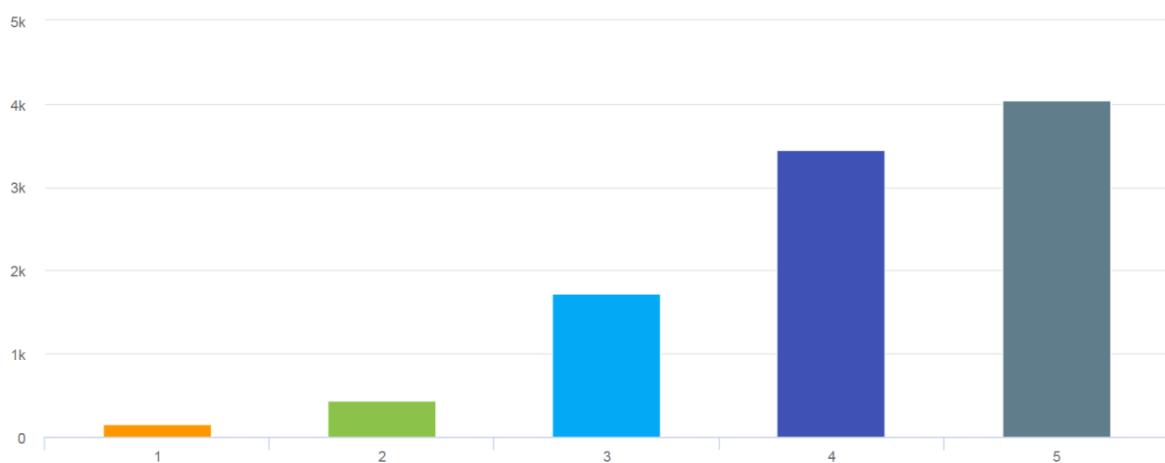
22.

Srdačnost i gostoljubivost djelatnika (4.31)



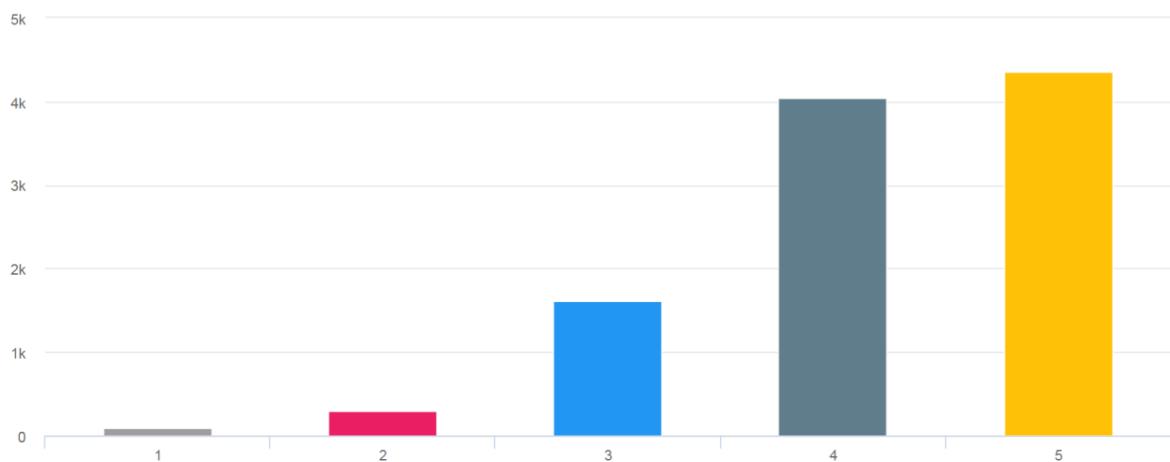
23.

Signalizacija dolaska do Parka (4.10)



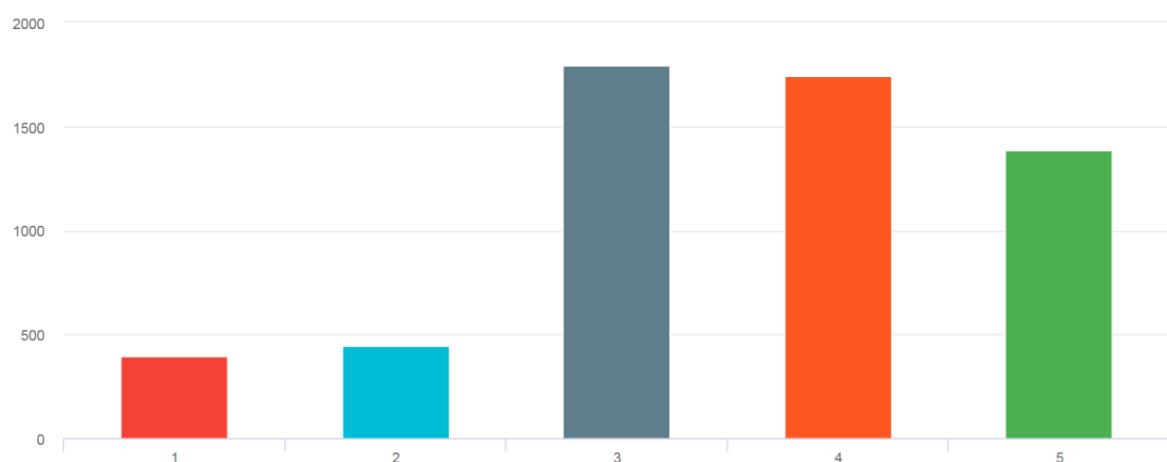
24.

Pješačke staze (4.18)



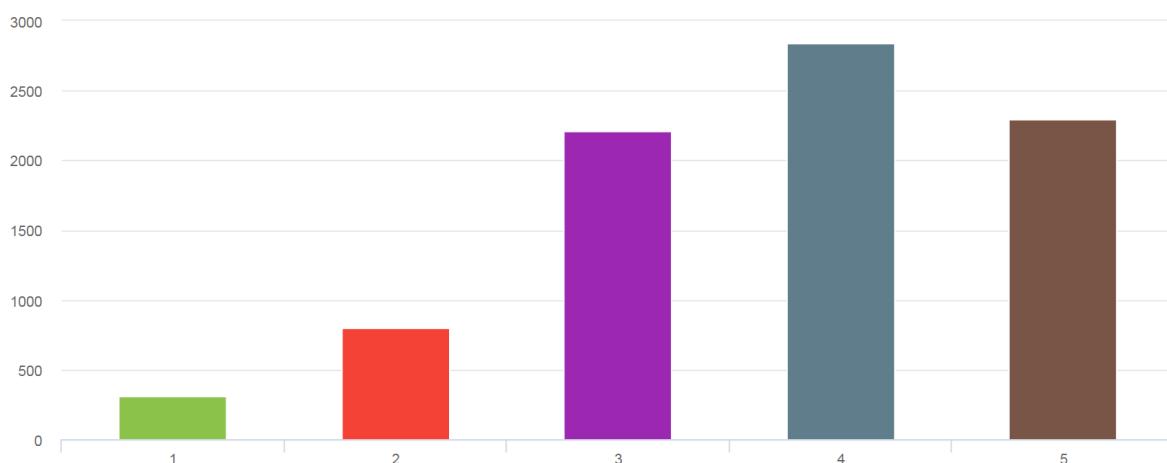
25.

Biciklističke staze unutar Parka (3.57)



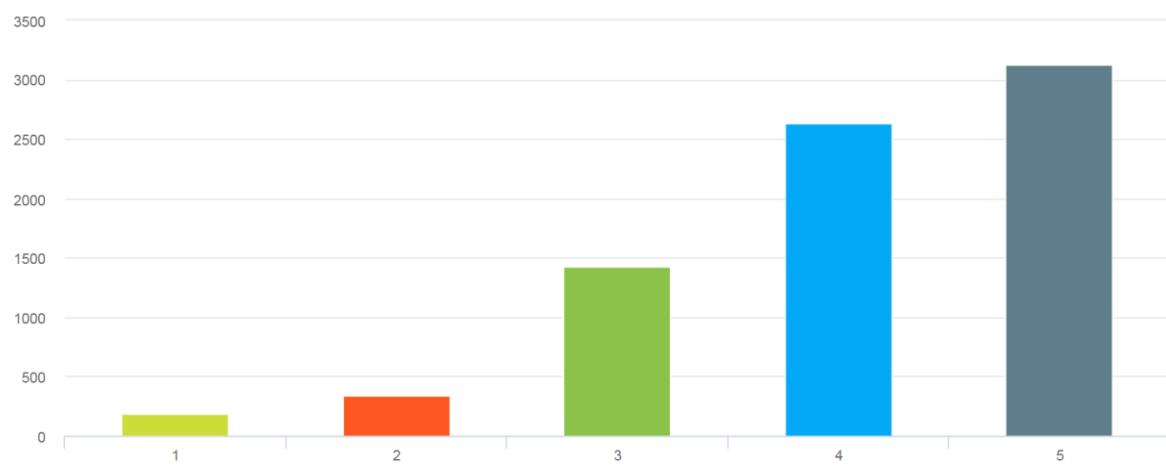
26.

Parkirališna mjestra unutar Parka (3.71)



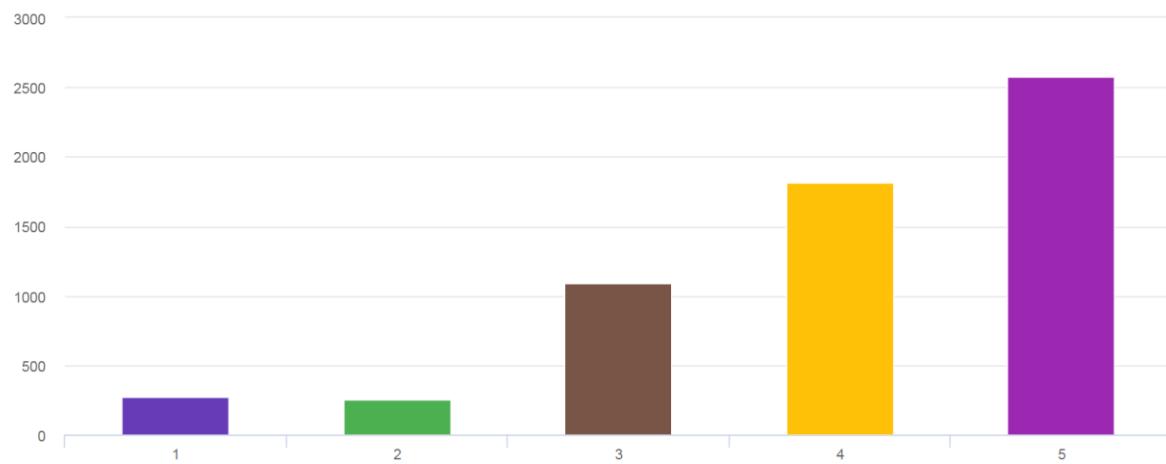
27.

Prijevoz – brod Parka (4.06)



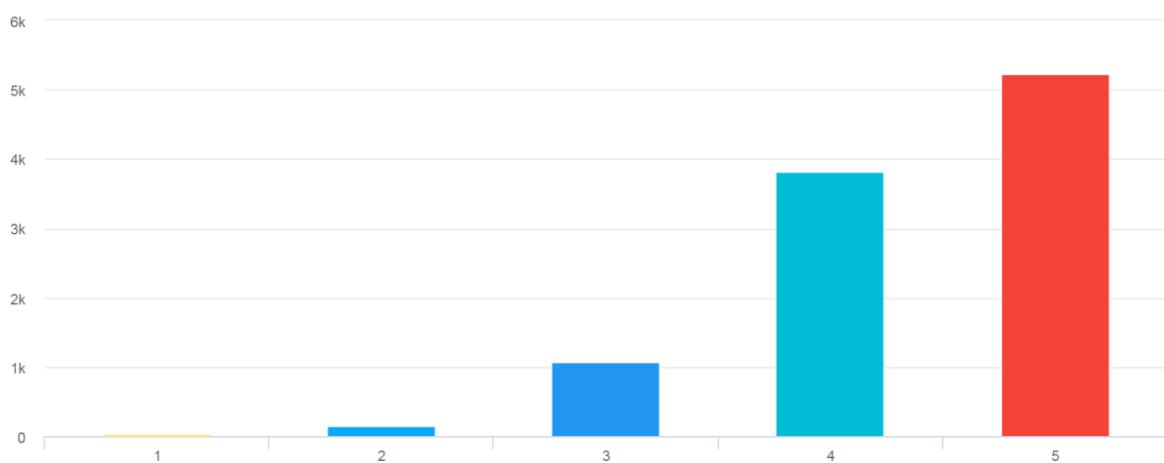
28.

Prijevoz – autobus (4.03)



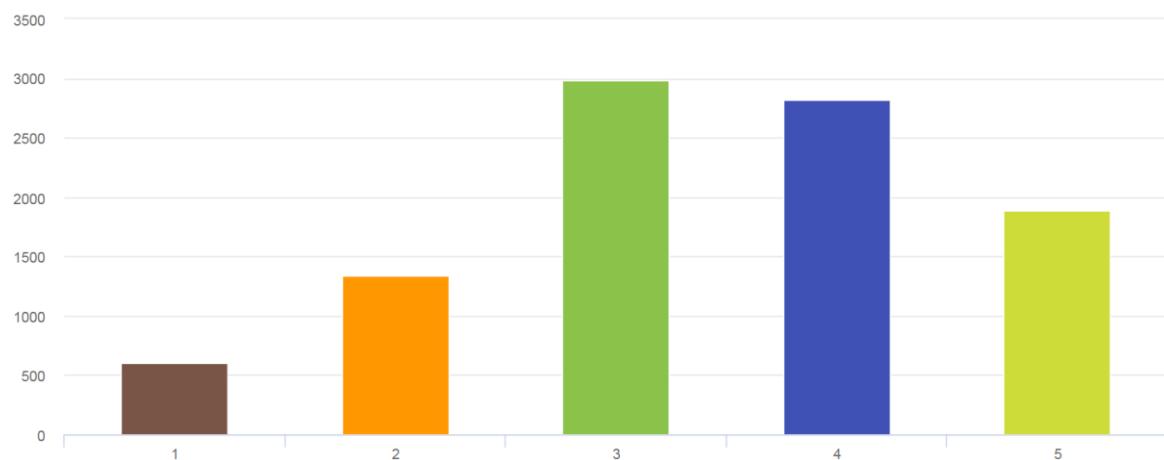
29.

Čistoća Parka (4.36)



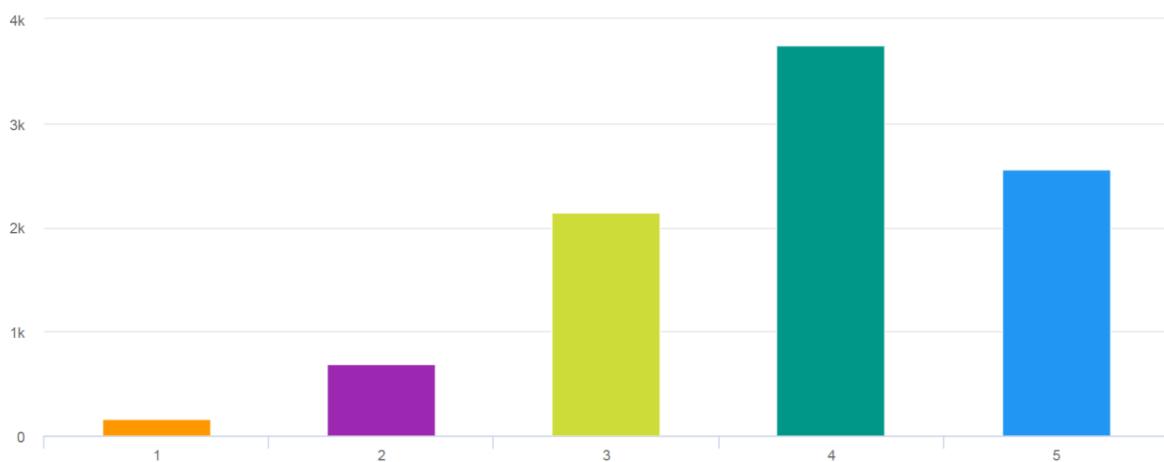
30.

Sanitarne prostorije (3.42)



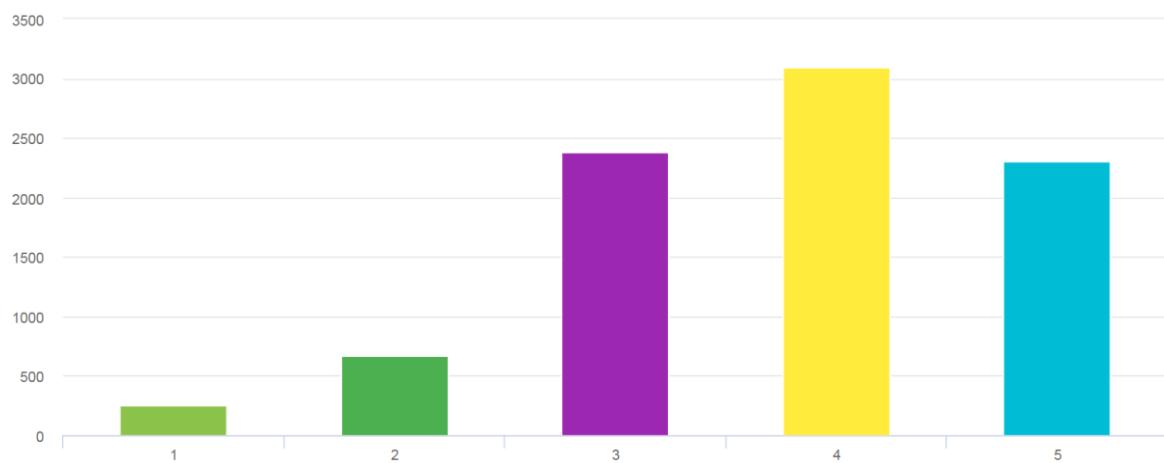
31.

Mjesta za piknik (3.84)



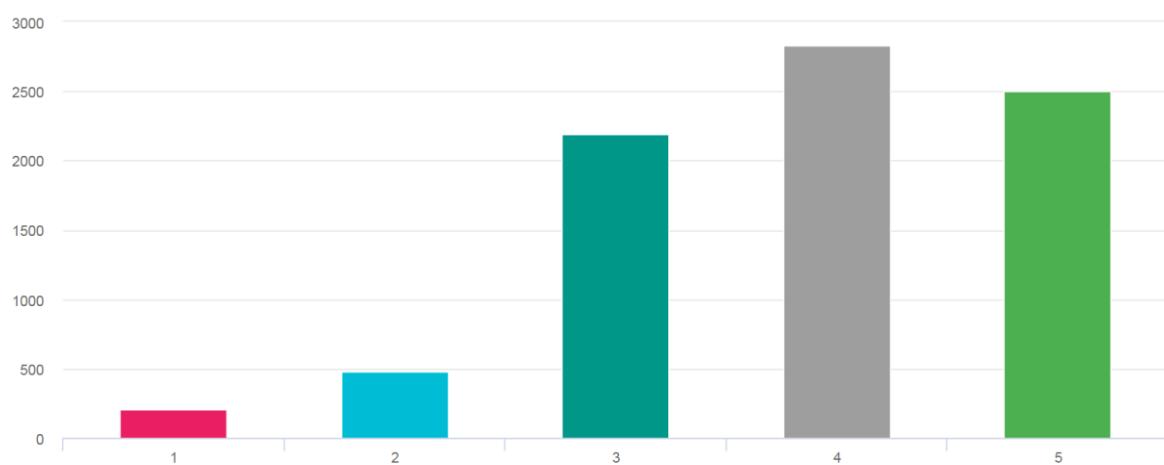
32.

Ugostiteljska ponuda (3.75)



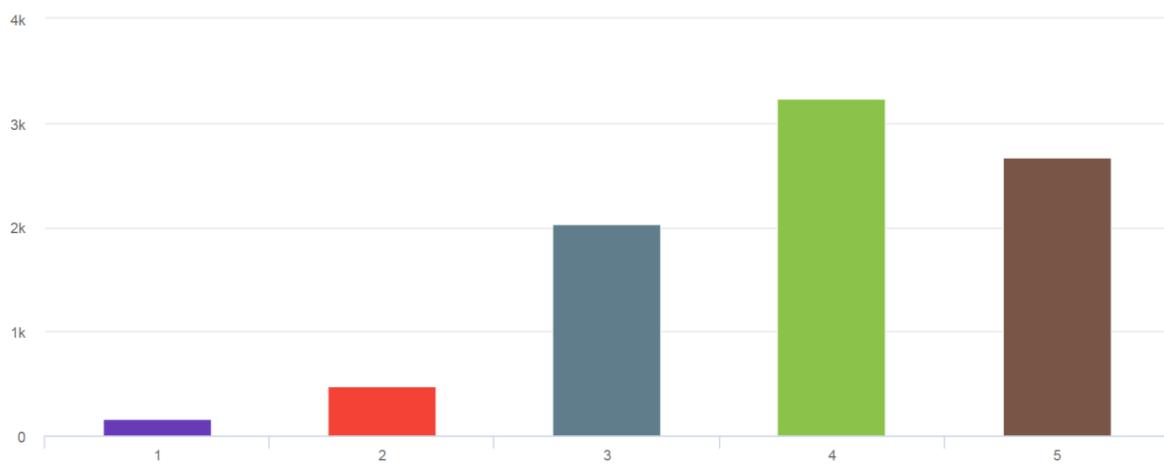
33.

Suvenirnice (3.84)



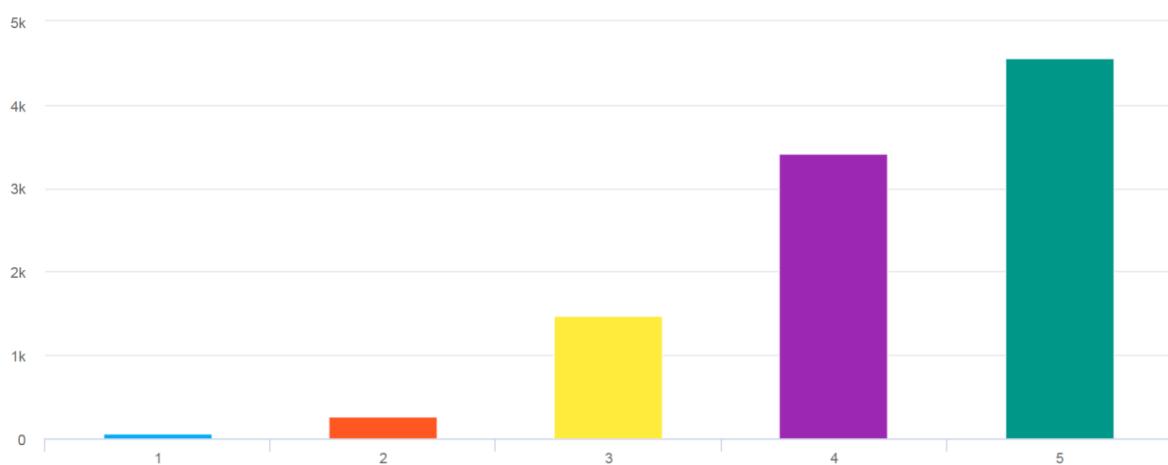
34.

Dostupnost lokalnih proizvoda (3.91)



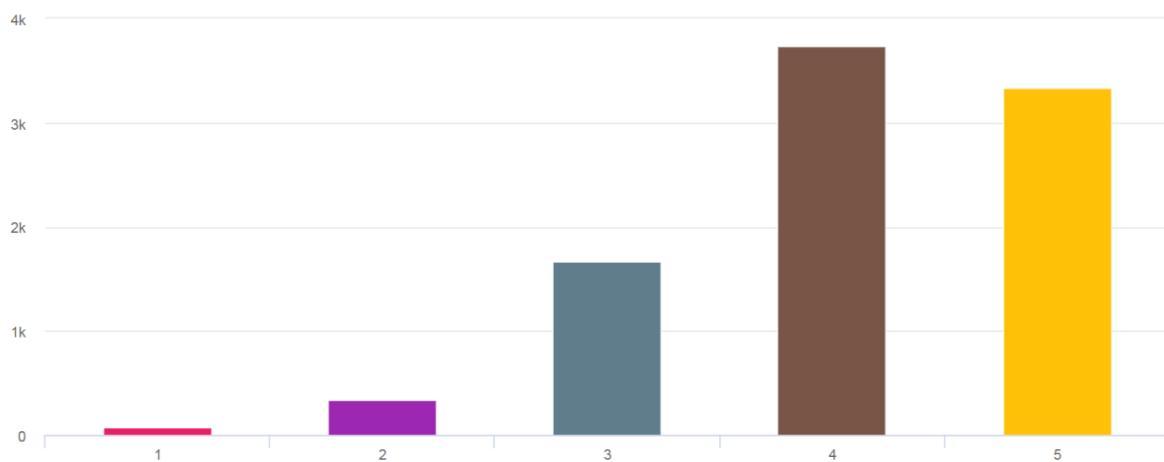
35.

Prezentacija prirodnih ljepota (4.24)



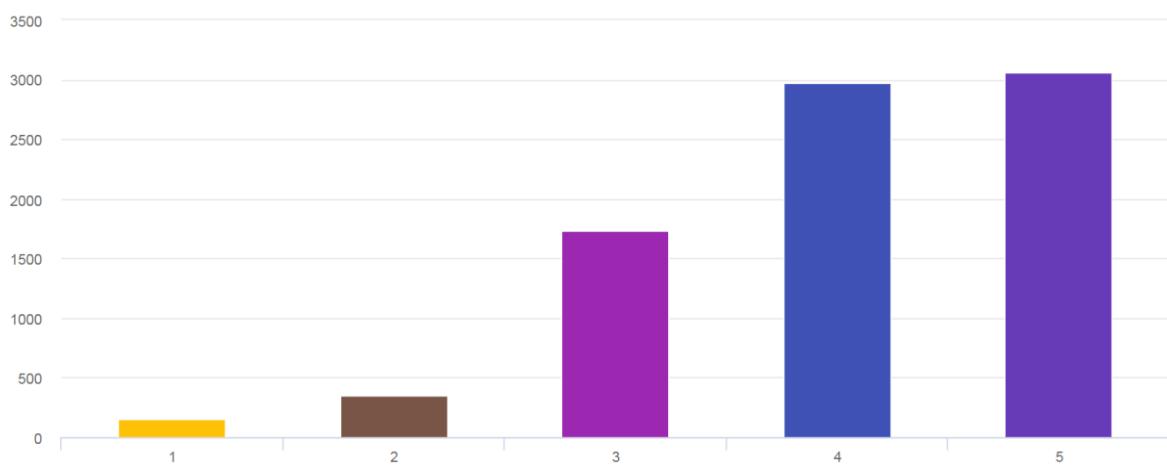
36.

Prezentacija kulturne baštine (4.08)



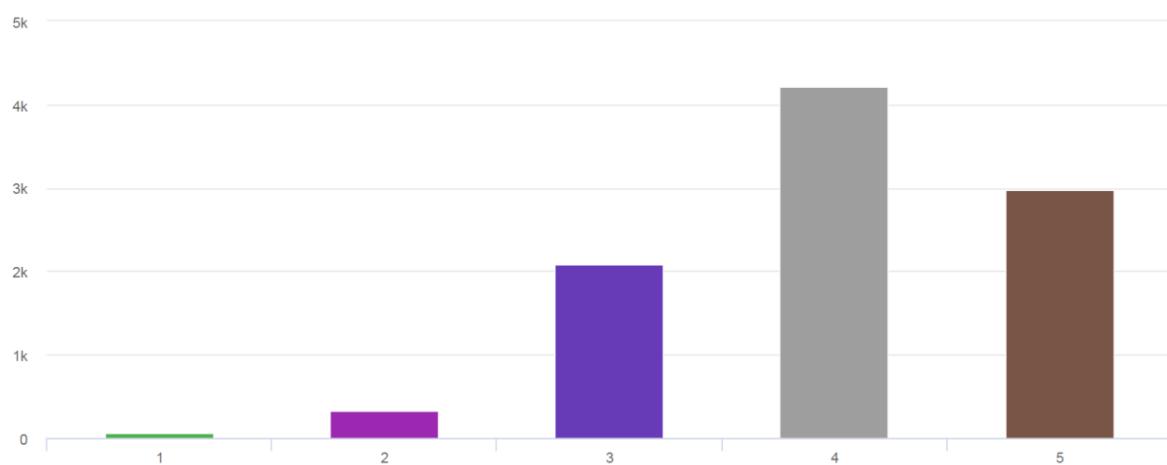
37.

Interpretatori (vodiči) usluga, prezentatori (4.02)



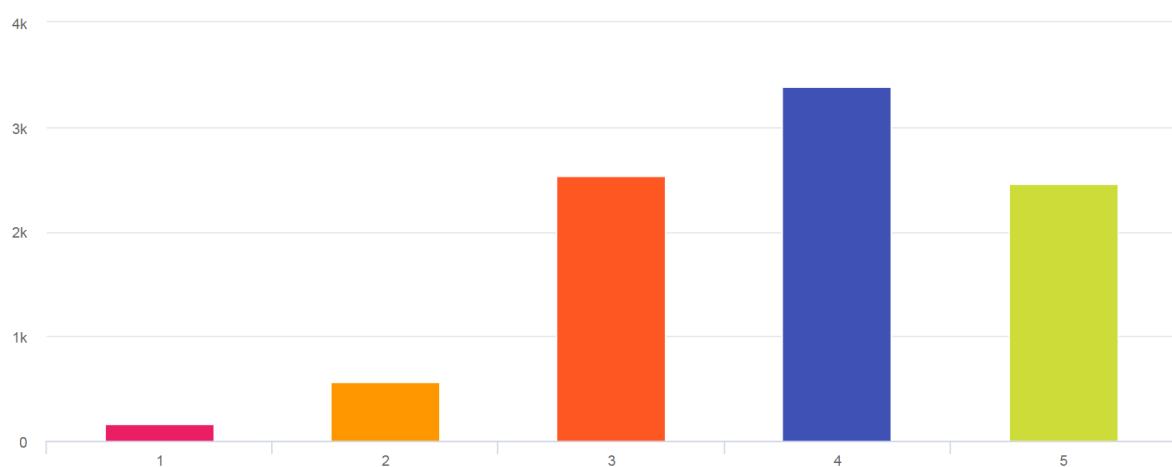
38.

Sadržaji u Parku općenito (4.00)



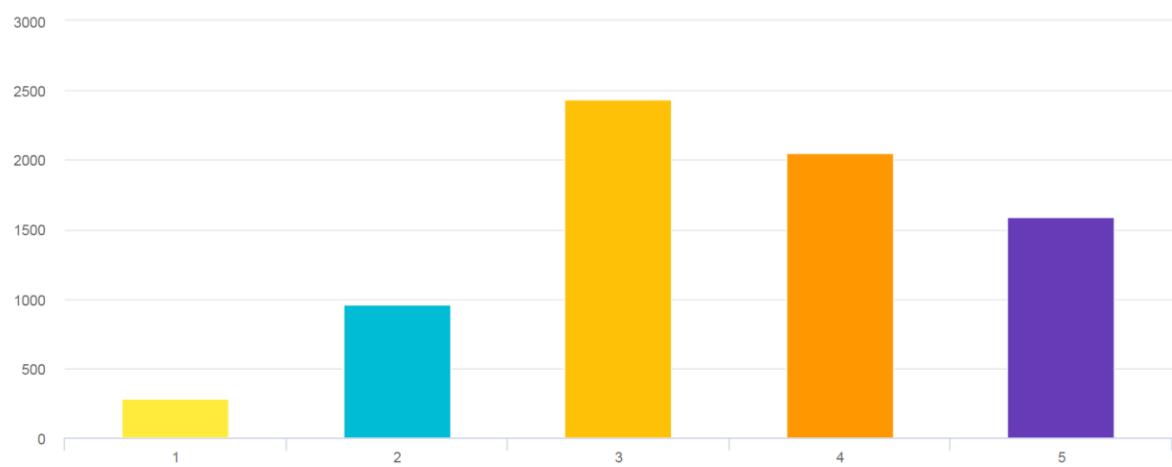
39.

Edukativni sadržaji (3.81)



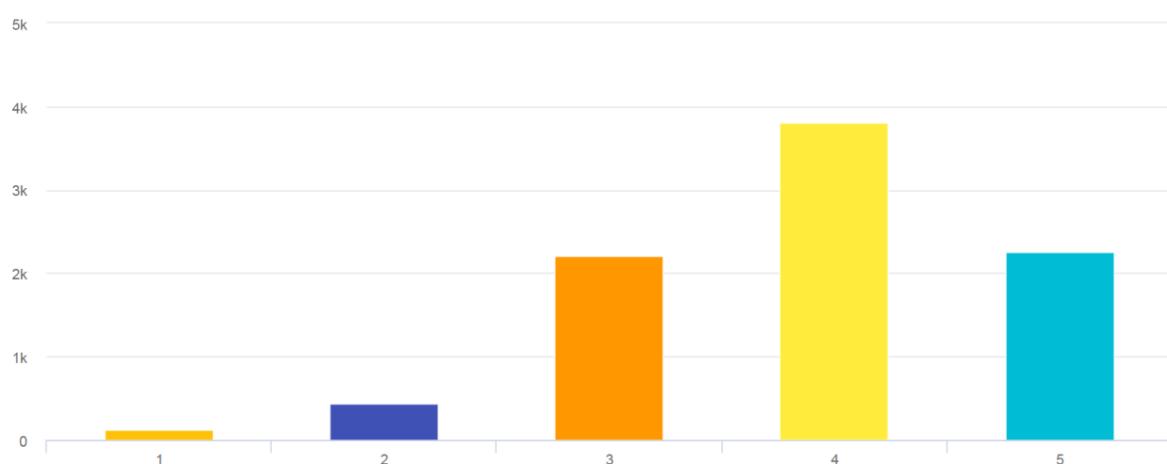
40.

Usluge za djecu (3.51)



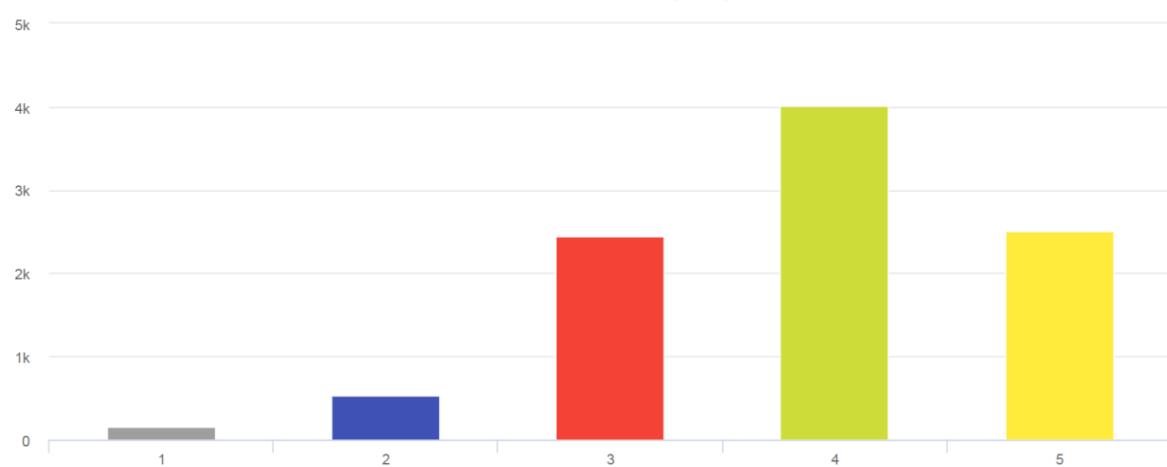
41.

Informativni / promidžbeni materijal (3.86)



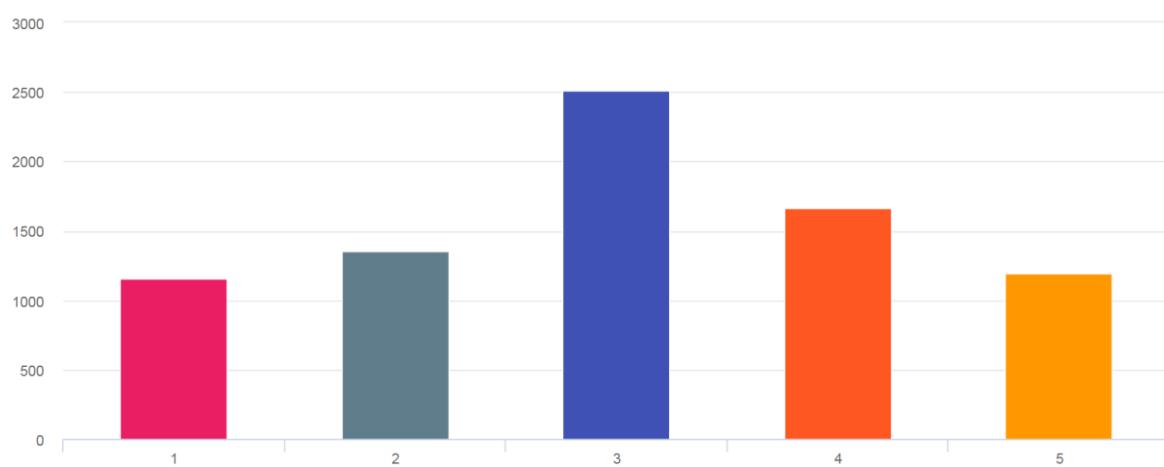
42.

Oznake na stazama (3.85)



43.

Pristup osobama s invaliditetom (3.05)



44.

Biste li preporučili posjet Parku prijateljima i poznanicima (4.35)

