



KRKA
Nacionalni park
National Park



**PARKOVI
HRVATSKE**



Foto: Lucija i Rade Jug

Analiza ankete provedene u Nacionalnom parku „Krka“ 2019.

Šibenik, listopad 2019.

Anketa je organizirano postavljanje pitanja određenom broju ljudi s ciljem prikupljanja njihovih stavova, mišljenja i podataka o nekom predmetu, pojavi ili problemu. Kao dio svoje upravljačke strategije, Javna ustanova „Nacionalni park Krka“ redovito provodi anketna ispitivanja s ciljem uspostavljanja dugoročnih smjernica razvoja, s posebnim naglaskom na potrebe i iskustvo posjetitelja u zaštićenom području. Za razvoj područja i unaprijeđenje posjetiteljske ponude, važno je poznavati strukturu i stavove posjetitelja.

JU „NP Krka“ anketirala je posjetitelje Nacionalnog parka „Krka“ od 8. srpnja do 21. rujna 2019. na lokalitetima Skradinski buk i Roški slap u NP „Krka“ radi prikupljanja podataka potrebnih za planiranje i organiziranje njezina rada. Analiza mišljenja posjetitelja dobivenih anketnim ispitivanjem omogućuje donošenje odluka ključnih za rad Ustanove, prilagodbu potrebama posjetitelja i njihovom doživljaju cjelokupnog područja, unutar i izvan granica Parka, te rješavanje mogućih nedostataka.

Ispitivanje je obuhvatilo 17 947 posjetitelja. Provedeno je na trinaest jezika (hrvatskom, slovenskom, engleskom, talijanskom, francuskom, njemačkom, poljskom, češkom, slovačkom, mađarskom, nizozemskom, španjolskom i ruskom) pomoći malih prijenosnih računala (tableta), čime je omogućeno anketiranje velikog broja ispitanika. Anketna pitanja formulirana su na temelju iskustava iz ispitivanja mišljenja posjetitelja provedenih prethodnih godina i prikupljanja njihovih komentara. Upitnik je ažuriran i prilagođen promjenama u poslovanju i ponudi Parka, u skladu s potrebom za segmentiranim vrstom informacija radi nadogradnje njegovih sadržaja.

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

Metoda ispitivanja, koja uključuje prikupljanje podataka, bio je strukturirani upitnik. Posjetitelji su sami, uz asistenciju anketara, ispunjavali anketne upitnike, koji su sadržavali devet pitanja. Pitanja su se odnosila na sociodemografske podatke, identifikacijska pitanja, prethodna znanja o sadržajima i lokalitetima u Parku, namjeru posjećivanja svih dostupnih lokaliteta te mogućnosti korištenja lokalnih gospodarskih sadržaja. Osim što prikazuju profil posjetitelja NP „Krka“, informacije dobivene ispitivanjem potrebne su za segmentiranje tržišta, za određivanje najvećih prednosti i nedostataka ponude i za uvođenje dodatnih odnosno novih usluga. S razvojem novih tehnologija, prilagođavanjem navikama posjetitelja i odgovaranjem na zahtjeve onih posjetitelja koji traže informacije u trenutku dok se nalaze na određenom području, nameće se usluga korištenja mobilne aplikacije.

Sadržaj ispitivanja obuhvaća:

- podatke o anketiranom posjetitelju
- poziciju NP „Krka“ kod posjetitelja, informiranost o Parku i sadržajima u njemu
- poznавanje i posjećivanje uzvodnih lokaliteta uz mogućnost kupnje višednevne ulaznice

- smještaj u ruralnom području i upoznavanje lokalne gastronomije i ostalih turističkih sadržaja u blizini Parka
- mogućnosti korištenja mobilne aplikacije.

Statistički podaci JU „NP Krka“ kazuju da najveći broj posjetitelja, uz brojne domaće, dolazi iz Njemačke, Francuske, Velike Britanije, Italije i Poljske, pa je, u skladu s tim, najviše ispitanika bilo iz tih zemalja. Iako su ispitivanjem bile zastupljene sve dobne skupine, najviše ispitanika bilo je u dobroj skupini od dvadeset pet do trideset pet godina. Prema stupnju obrazovanja, najviše je bilo visokoobrazovanih, gotovo 70 %. Zanimljivo je da je 76,4 % posjetitelja unaprijed planiralo svoj dolazak. Usporedbe radi, anketno ispitivanje provedeno 2018. godine pokazalo je da više od 78 % posjetitelja nije unaprijed planiralo svoj dolazak, zbog informacije o ograničenom broju posjetitelja, a 2017. takvih je bilo čak 87 %. Prema tim podatcima, može se utvrditi da je došlo do velike promjene u trendu posjećivanja Nacionalnog parka „Krka“ jer se od destinacije koju se usput posjećivalo u vrijeme turističke sezone pretvorio u unaprijed planirano, poželjno odredište.

Gotovo 80 % anketiranih posjetitelja nema saznanja o brojnim lokalitetima u NP „Krka“ koji su dostupni za posjećivanje: peterim slapovima, etnografskoj baštini, dvama sakralnim središtima, rimskom vojnog logoru, pretpovijesnoj pećini, prihvatnim i edukativnim centrima, poučno-pješačkim stazama i biciklističkim rutama. Njih 70 % bi se, da su znali, odlučilo za višednevni boravak i obilazak uzvodnih lokaliteta uz mogućnost kupnje višednevne ulaznice. U tom bi slučaju koristili usluge smještaja u ruralnom području i otkrivali lokalnu gastronomsku ponudu i ostale sadržaje u blizini Parka. Iako Javna ustanova „Nacionalni park Krka“ posljednjih godina uspješno provodi programe održiva upravljanja i ulaganja u infrastrukturu i posjetiteljske sadržaje, zbog čega bilježi porast broja posjetitelja na manje posjećenim lokalitetima, treba nastaviti educirati i informirati javnost o vrijednostima Parka, ali i cjelokupnog područja na kojemu se nalazi. Rezultirat će to proširivanjem suradnje s lokalnom zajednicom, prepoznavanjem usluga i otvaranjem brojnih mogućnosti gospodarskog razvoja toga ruralnog područja.

Anketirani posjetitelji navode da namjeravaju koristiti mobilne aplikacije u sljedećim situacijama (poredanim prema važnosti, od najveće do najmanje, pri čemu su mogli odabrati više ponuđenih odgovora):

- kod obilaska sadržaja, radi boljeg snalaženja
- kod zaprimanja servisnih informacija (polazaka autobusa/brodova, dostupnosti izleta)
- kod zaprimanja edukativnih informacija o području
- kod zaprimanja obavijesti o aktivnostima
- kod slanja poziva za pomoć
- kod slanja upita u realnom vremenu.

Potrebno je uzeti u obzir da je ispitivanje provedeno na vrhuncu turističke sezone, kad se bilježi najveći broj posjetitelja pa su servisne informacije o polascima autobusa/brodova i raspoloživosti mjesta za izlete vrlo važne. Zbog nemanja uvida u cjelokupnu ponudu

Nacionalnog parka i raštrkanosti lokaliteta, posjetitelji trebaju informacije koje će im omogućiti bolje snalaženje prilikom njihova obilaska.

Rezultati prikupljeni anketnim ispitivanjem pouzdani su i valjani. Uzorak od 17 947 posjetitelja samo je dio ciljane javnosti koji je ispitan, na temelju kojega je provedena analiza i doneseni određeni zaključci. Prema tome, treba uzeti u obzir vjerojatnost statističke pogreške, no rezultati ne moraju biti statistički značajni. Također, rezultati anketnih ispitivanja s vremenom zastarijevaju zbog brojnih promjena u socioekonomskom okruženju pa je potrebno nadograđivati i mijenjati metode ispitivanja radi dobivanja podataka koji će omogućiti unaprjeđenje poslovanja.

Provđeno ispitivanje ključan je dio odnosa s javnošću pa će poslužiti kao jedna od smjernica u planiranju dalnjih aktivnosti JU „NP Krka“.

ANKETNI UPITNIK

Država, spol, dob, obrazovanje

1. Jeste li planirali posjet NP „Krka“?

da/ne

2. Znate li da u NP „Krka“ postoje brojni sadržaji za posjetitelje: pet veličanstvenih slapova, etnografska baština, dva sakralna središta, rimske vojne logore, pretpovijesna pećina, prihvatni i edukativni centri, dvadeset dvije poučno-pješačke staze i 470 km biciklističkih ruta?

da/ne /samo neke od navedenih

3. Znajući za sve lokalitete u NP „Krka“ koji se mogu posjetiti, biste li se odlučili za posjet uzvodnom dijelu Parka i na Krki proveli više dana, uz mogućnost kupnje povoljnije ulaznice?

da/ne

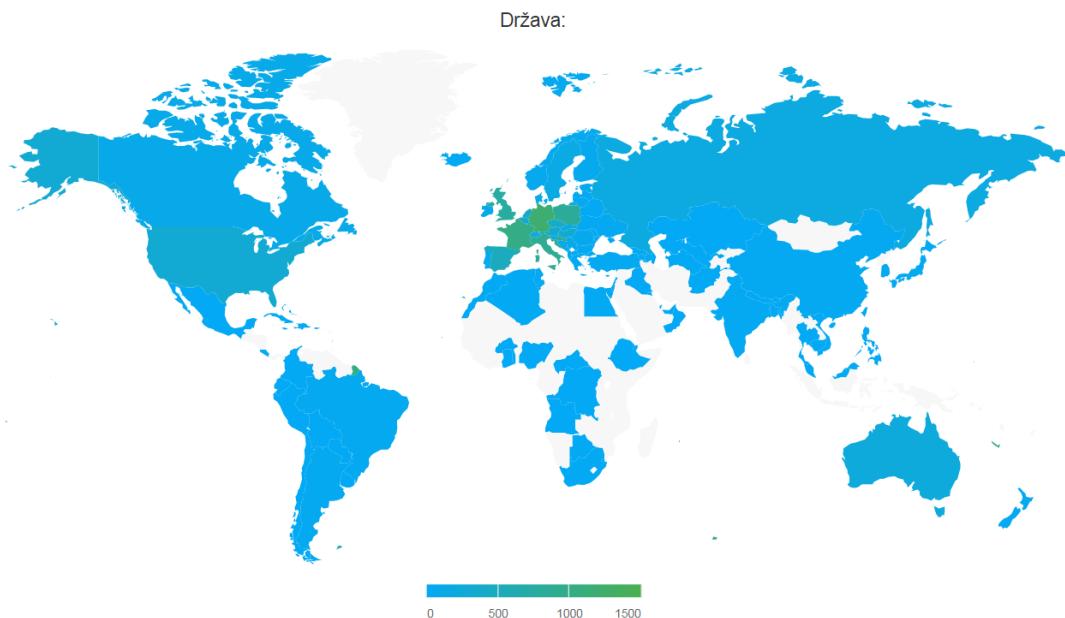
4. Kad biste na Krki proveli više od jednog dana, biste li se odlučili za smještaj u ruralnom području i otkrivanje lokalne gastronomске ponude i drugih turističkih sadržaja u blizini NP „Krka“?

da/ne

5. Biste li za posjetu Parku na mobilnim uređajima koristili digitalnu aplikaciju za (možete označiti više odgovora):
 - bolje snalaženje prilikom obilaska različitih sadržaja
 - zaprimanje edukativnih informacija o području na kojem se nalazite
 - zaprimanje servisnih informacija (o vremenu polaska broda/autobusa, raspoloživim mjestima za izlet i sl.)
 - zaprimanje obavijesti o aktivnostima
 - slanje upita NP „Krka“ u realnom vremenu
 - slanje poziva za pomoć.

REZULTATI ANKETE – GRAFIČKI PRIKAZ

Izvor: obrada autora



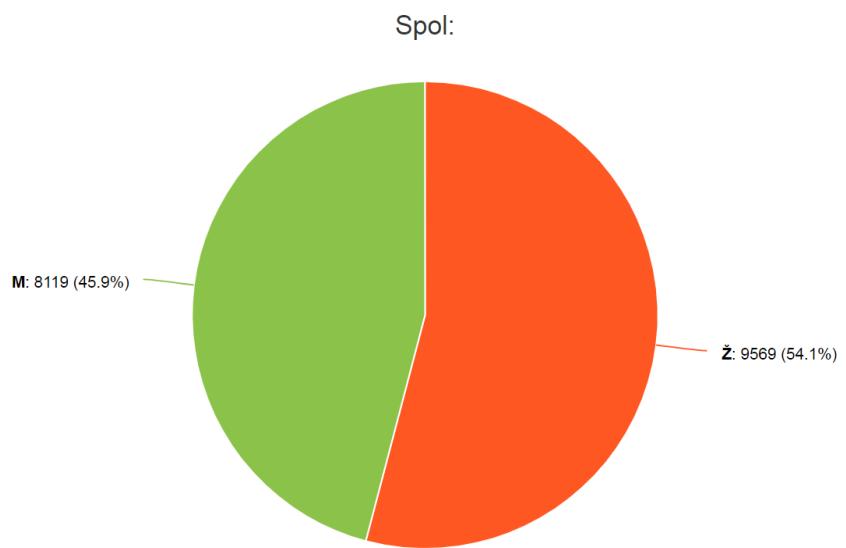
Država	Broj anketiranih
Afganistan	6
Albanija	10
Alžir	4
Američka Samoa	3
Američki Djevičanski otoci	2
Američki Mali Vanjski Otoci	1
Andora	9
Angola	2
Antarktika	1
Antigva i Barbuda	1
Argentina	47
Armenija	2
Australija	323
Austrija	395
Azerbajdžan	4
Bahami	2
Bangladeš	5
Belgia	350
Belize	1
Bjelorusija	9

Bocvana	2
Bolivija	2
Bosna i Hercegovina	92
Božićni Otok	2
Brazil	46
Britanski Djevičanski otoci	4
Britanski indijskooceanski teritorij	3
Bugarska	7
Burundi	1
Cipar	4
Crna Gora	2
Curaçao	1
Čad	1
Češka	602
Čile	21
Danska	133
Demokratska Republika Kongo	2
Dominikanska Republika	2
Džibuti	1
Egipat	12
Ekvador	2
Estonija	19
Etiopija	1
Filipini	1
Finska	90
Francuska	2 156
Francuska Gvajana	7
Francuska Polinezija	4
Francuski južni i antarktički teritoriji	17
Gibraltar	1
Grčka	9
Grenland	1
Gruzija	2
Guadeloupe	5
Gvatemala	11
Guernsey	3
Honduras	2
Hong Kong	23
Hrvatska	803
Indija	49
Irak	1
Iran	6
Irska	227
Island	5
Italija	1 436
Izrael	31
Jamajka	2
Japan	55
Jersey	1
Jordan	2
Južna Afrika	28
Južna Georgija	1
Južna Koreja	21
Južni Sudan	1
Kambodža	2

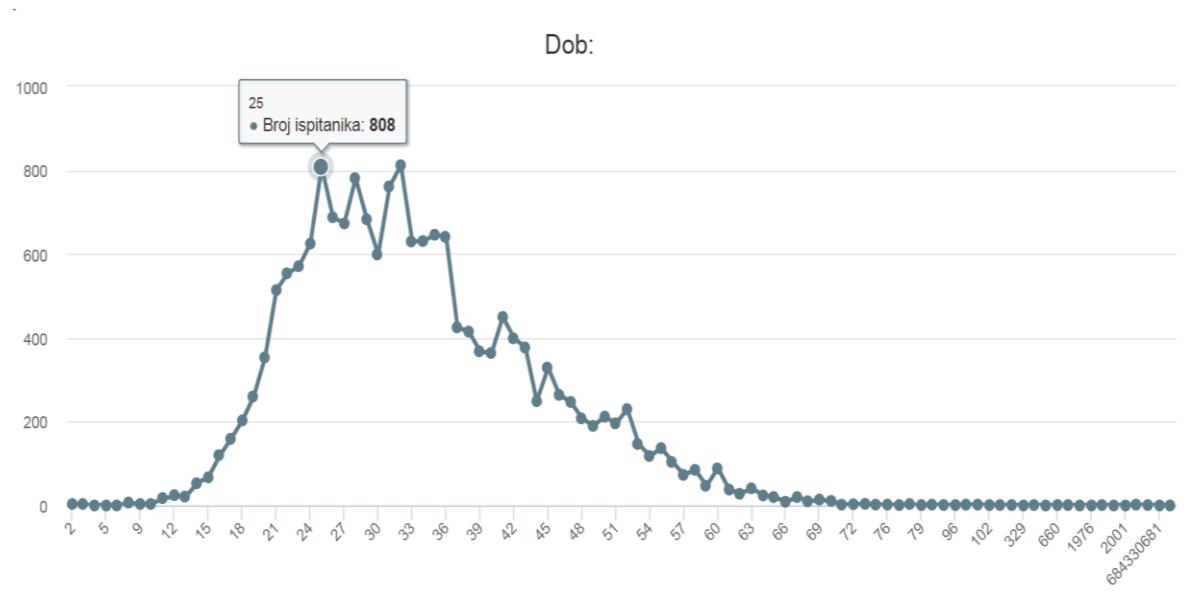
Kamerun	2
Kanada	172
Kina	69
Kolumbija	17
Kosovo	5
Kostarika	3
Kuba	7
Kuvajt	1
Latvija	12
Libanon	7
Libija	1
Lichtenštajn	2
Litva	37
Luksemburg	14
Macao	8
Madagaskar	2
Madžarska	695
Malezija	4
Malta	21
Maroko	9
Mauricijus	1
Mauritanija	1
Meksiko	19
Mikronezija	1
Moldavija	6
Monako	3
Namibija	1
Nigerija	6
Nizozemska	1 033
Norveška	85
Novi Zeland	37
Njemačka	2 285
Obala Bjelokosti	1
Otok Man	1
Pakistan	1
Palestinski teritorij	1
Paragvaj	1
Peru	11
Poljska	1 172
Portugal	96
Portoriko	1
Rumunjska	58
Rusija	280
San Marino	12
Saudijska Arabija	3
Singapur	14
Sirijska Arabija	2
Sjedinjene Američke Države	684
Sjeverna Koreja	3
Sjeverna Makedonija	9
Slovačka	400
Slovenija	384
Srbija	71
Srednjoafrička Republika	8
Sudan	1

Surinam	1
Svazi	3
Sveti Martin (nizozemski dio)	1
Sveti Toma i Princ	1
Španjolska	910
Šri Lanka	1
Švedska	163
Švicarska	287
Tajvan	5
Tanzanija	2
Tajland	5
Trinidad i Tobago	1
Tunis	5
Turska	12
Uganda	4
Ukrajina	32
Ujedinjeni Arapski Emirati	9
Ujedinjeno Kraljevstvo	1 352
Urugvaj	15
Uzbekistan	2
Vatikan	3
Venezuela	5
Vijetnam	3
Zimbabve	2
Nije odgovorilo	201
Ukupno	17 947

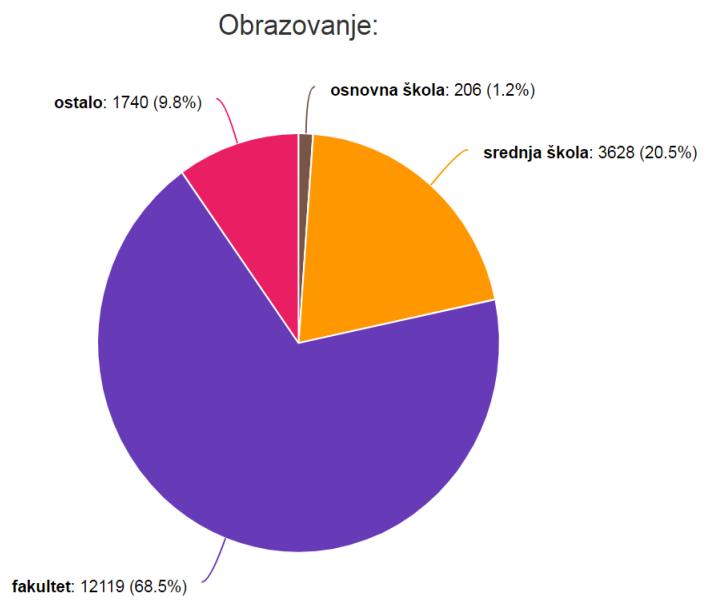
Tablica 1. Popis zemalja sa statističkim podatcima



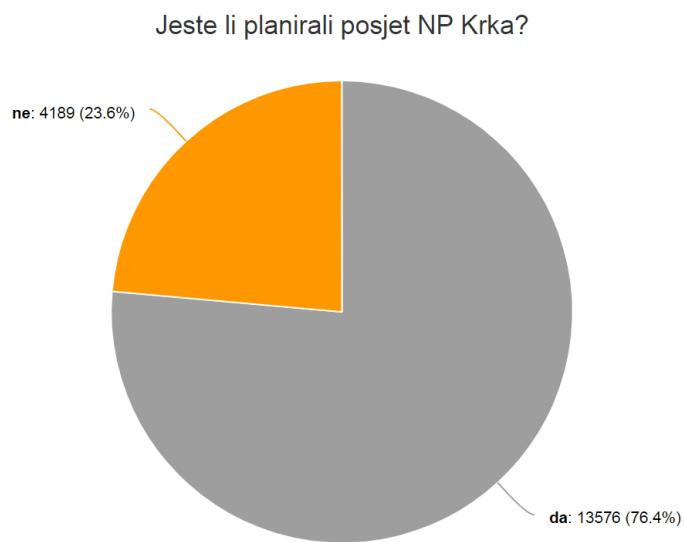
Grafikon 1. Spol



Grafikon 2. Dob

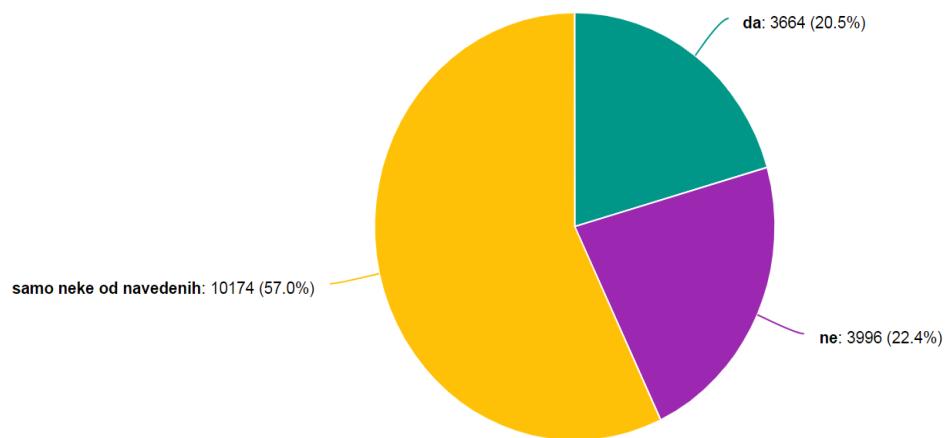


Grafikon 3. Obrazovanje



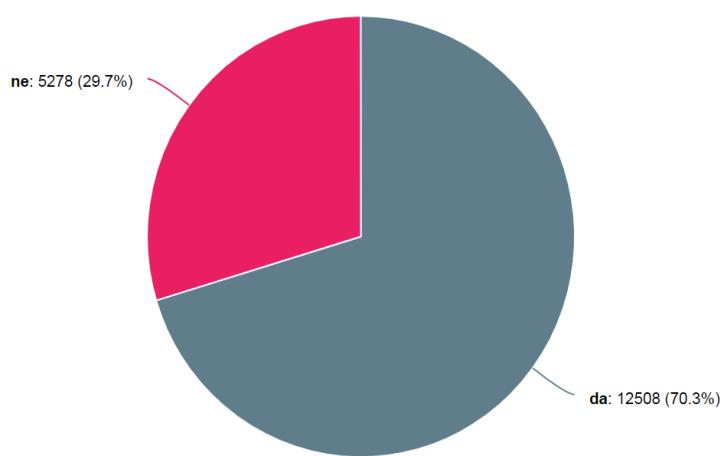
Grafikon 4. Planiranje posjeta NP „Krka“

Znate li da u NP Krka postoje brojni sadržaji za posjetitelje: pet veličanstvenih slapova, etnografska baština, dva sakralna središta, rimski vojni logor, pretpovijesna pećina, prihvatni i edukativni centri, dvadeset dvije poučno-pješačke staze i 470 km biciklističkih ruta?



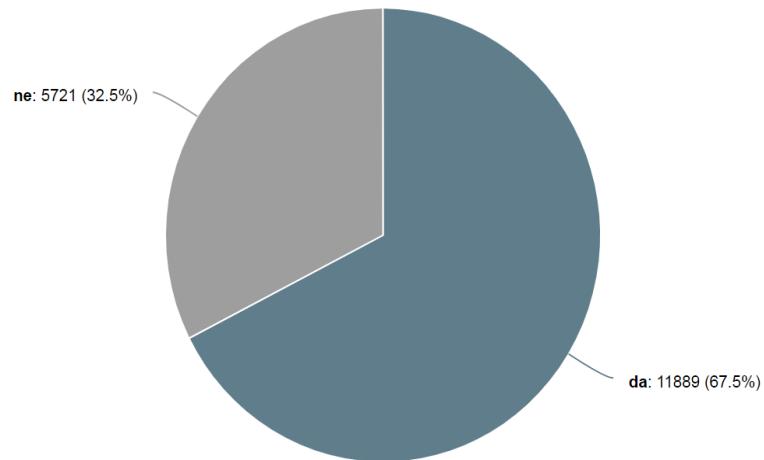
Grafikon 5. Poznavanje lokaliteta NP „Krka“

Znajući za sve lokalitete u NP Krka koji se mogu posjetiti, biste li se odlučili za posjet uzvodnom dijelu Parka i na Krki proveli više dana, uz mogućnost kupnje povoljnije ulaznice?

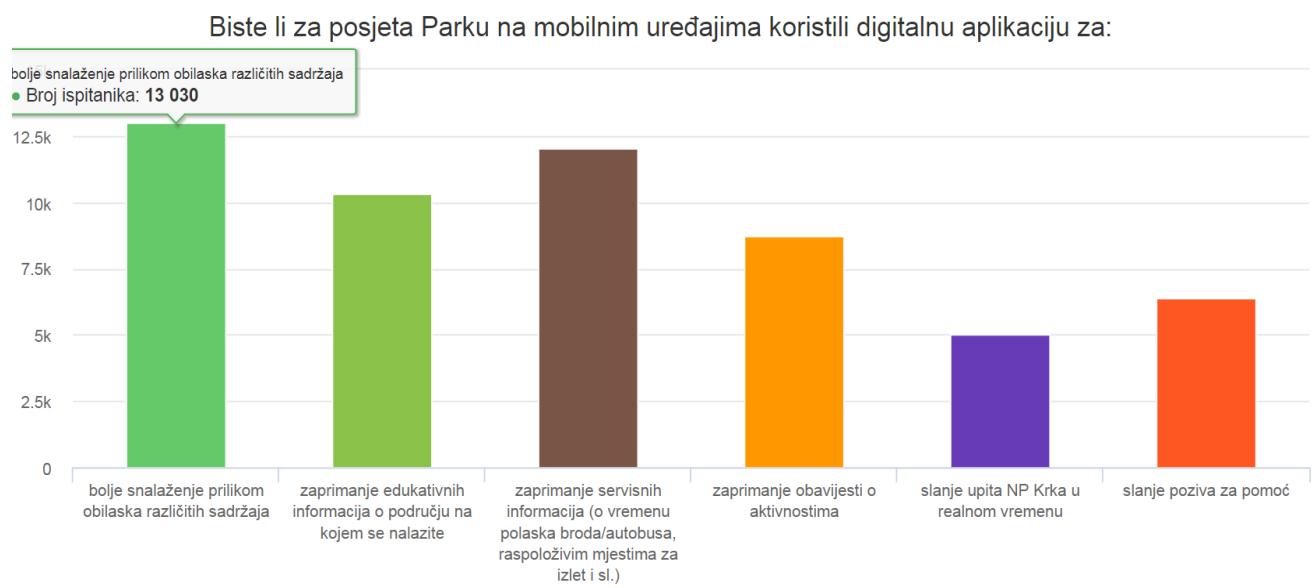


Grafikon 6. Posjet uzvodnim lokalitetima NP „Krka“

Kad biste na Krki proveli više od jednog dana, biste li se odlučili za smještaj u ruralnom području i otkrivanje lokalne gastronomije i drugih turističkih sadržaja u blizini NP Krka?



Grafikon 7. Smještaj u ruralnom području i otkrivanje sadržaja



Grafikon 8. Mobilna aplikacija

LITERATURA

1. Tkalac Verčić, A. 2015. *Odnosi s javnošću*. Hrvatska udruga za odnose s javnošću. Zagreb.
2. Tkalac Verčić, A.; Sinčić Čorić, D.; Pološki Vokić N. 2010. *Priručnik za metodologiju istraživačkog rada*. M.E.P. d. o. o. Zagreb.

PRILOZI

1. Anketni upitnik

POPIS TABLICA I GRAFIKONA

1. Tablica 1. Popis zemalja sa statističkim podatcima
2. Grafikon 1. Spol
3. Grafikon 2. Dob
4. Grafikon 3. Obrazovanje
5. Grafikon 4. Planiranje posjeta NP „Krka“
6. Grafikon 5. Poznavanje lokaliteta NP „Krka“
7. Grafikon 6. Posjet uzvodnim lokalitetima NP „Krka“
8. Grafikon 7. Smještaj u ruralnom području i otkrivanje sadržaja
9. Grafikon 8. Mobilna aplikacija