

STAVOVI ZADOVOLJSTVA POSJETITELJA NACIONALNOG PARKA KRKA

Samac, Kristijan

Undergraduate thesis / Završni rad

2024

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Šibenik University of Applied Sciences / Veleučilište u Šibeniku**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:143:047625>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-10-20**

Repository / Repozitorij:

[VUS REPOSITORY - Repozitorij završnih radova Veleučilišta u Šibeniku](#)



VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU
ODJEL STUDIJA MENADŽMENTA I TURIZMA
STRUČNI PRIJEDIPLOMSKI STUDIJ TURISTIČKI
MENADŽMENT

Kristijan Samac

STAVOVI ZADOVOLJSTVA POSJETITELJA
NACIONALNOG PARKA KRKA

Završni rad

Šibenik, 2024.

VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU
ODJEL STUDIJA MENADŽMENTA I TURIZMA
STRUČNI PRIJEDIPLOMSKI STUDIJ TURISTIČKI
MENADŽMENT

STAVOVI ZADOVOLJSTVA POSJETITELJA
NACIONALNOG PARKA KRKA

Završni rad

Naziv kolegija: Osnove turizma

Mentorica: Ivana Beljo, univ. spec. oec., viši predavač

Komentori: Ivona Cvitan, mag. oec.

Dino Slavica, mag oec.,pred.

Student: Kristijan Samac

Matični broj studenta: 12190643322

Šibenik, rujan 2024.

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, Kristijan Samac, student Veleučilišta u Šibeniku, 6019831112190643322, izjavljujem pod materijalnom i kaznenom odgovornošću i svojim potpisom potvrđujem da je moj završni rad na stručnom prijediplomskom studiju Turistički menadžment, pod naslovom: Stavovi zadovoljstva posjetitelja Nacionalnog parka Krka isključivo rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu, a što pokazuju korištene bilješke i bibliografija.

Izjavljujem da nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz necitiranog rada, te da nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

U Šibeniku, 29.9.2024

Student:



TEMELJNA DOKUMENTACIJSKA KARTICA

Veleučilište u Šibeniku

Završni rad

Odjel studija menadžmenta i turizma

Stručni prijediplomski studij Turistički menadžment

STAVOVI ZADOVOLJSTVA POSJETITELJA NACIONALNOG PARKA KRKA

Kristijan Samac

Trg Dr. Franje Tuđmana 2; ksamac@vus.hr

Sažetak rada

Ovaj rad istražuje stavove i zadovoljstvo posjetitelja Nacionalnog parka Krka. Analizom podataka prikupljenih tijekom 2018., 2019. i 2023. godine, cilj je bio rasvijetliti promjene u zadovoljstvu posjetitelja i identificirati ključne aspekte koji utječu na njihovo iskustvo. Rezultati pokazuju da su posjetitelji općenito zadovoljni svojim iskustvom pritom posebno pohvaljujući stručnost i ljubaznost osoblja. Tijekom promatranih godina, menadžment parka je uspješno poboljšao kvalitetu infrastrukture, no i dalje postoje određeni problemi kao što je održavanje sanitarnih čvorova, koji negativno utječu na ukupni dojam posjetitelja. Rad ukazuje na ključne čimbenike zadovoljstva, pozitivne trendove pružajući temelje za buduće strategije razvoja turističke ponude Nacionalnog parka Krka.

(43 stranice / 1 slika / 18 tablica / 30 literaturnih navoda / jezik izvornika: hrvatski)

Rad je pohranjen u: digitalnom repozitoriju Knjižnice Veleučilišta u Šibeniku

Ključne riječi: turizam, zadovoljstvo posjetitelja, Nacionalni park Krka, održivi turizam

Mentorica: Ivana Beljo, univ. spec. oec., viši predavač

Komentori: Ivona Cvitan, mag. oec.

Dino Slavica, mag oec. Pred.

Rad je prihvaćen za obranu dana:

BASIC DOCUMENTATION CARD

Šibenik University of Applied Sciences

Final Thesis

Department of Management and Tourism Studies

Professional Undergraduate Studies Tourism Management

**ATTITUDES AND SATISFACTION OF VISITORS TO KRKA NATIONAL
PARK**

Kristijan Samac

Trg Dr. Franje Tuđmana 2; ksamac@vus.hr

Abstract

This thesis investigates the attitudes and satisfaction of visitors to Krka National Park. By analysing data collected during the years 2018, 2019 and 2023, the goal was to shed light on changes in visitor satisfaction and identify key aspects that influence their experience. The results show that visitors are generally satisfied with their experience, particularly praising the expertise and friendliness of the staff. During the observed years, the management of the park successfully improved the quality of the infrastructure, but there are still certain problems, such as the maintenance of sanitary facilities, which negatively affect the overall impression of visitors. The thesis indicates the key factors of satisfaction, positive trends providing the foundations for future strategies for the development of the tourist offer of Krka National Park.

(43 pages / 1 figures / 18 tables / 30 references / original in Croatian language)

Thesis deposited in Šibenik University of Applied Sciences Library digital repository

Keywords: tourism, visitor satisfaction, Krka National Park, sustainable tourism

Supervisor: Ivana Beljo, univ. spec. oec., Senior Lecturer, Ivona Cvitan, mag. oec., Dino Slavica, mag oec. Lecturer.

Paper accepted:

SADRŽAJ

1. UVOD	1
2. OSNOVNE TEORIJSKE ODREDNICE TURIZMA	2
2.1. Definicija turizma.....	2
2.2. Značajke turizma	5
3. TURIZAM U NACIONALNIM PARKOVIMA REPUBLIKE HRVATSKE7	
3.1. Značajke turizma u nacionalnim parkovima	7
3.2. Prikaz turizma u nacionalnim parkovima Republike Hrvatske.....	10
4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA U NACIONALNOM PARKU KRKA	15
5. ZAKLJUČAK.....	31
POPIS LITERATURE.....	33
PRILOZI.....	36

1. UVOD

Turizam je složen i dinamičan fenomen, koji obuhvaća širok raspon aktivnosti i odnosa. Njegovo višedimenzionalno obilježje uključuje ekonomske, sociokulturne, ekološke i geografske elemente, čime postaje važan čimbenik modernog društva. Unutar šireg konteksta turizma, posebno se ističe značaj turizma u nacionalnim parkovima. Ovi parkovi su najvažniji oblici zaštićenih prirodnih područja, koji imaju vitalnu ulogu u očuvanju biološke raznolikosti i prirodnih vrijednosti. Upravo nacionalni parkovi mogu poslužiti kao središte razvoja održivog turizma, štiteći prirodnu baštinu i doprinoseći gospodarskom razvoju lokalnih zajednica.

Nacionalni park Krka, sa svojim spektakularnim slapovima, bogatstvom biljnog i životinjskog svijeta te kulturno-povijesnim znamenitostima, jedan je od glavnih turističkih odredišta u Republici Hrvatskoj. Njegova popularnost među turistima iz cijeloga svijeta neprestano raste, no za očuvanje visoke razine atraktivnosti i osiguranje održivog razvoja, važno je pratiti zadovoljstvo posjetitelja i analizirati njihove povratne informacije. Detaljna analiza stavova posjetitelja omogućila bi učinkovitije upravljanje njihovim iskustvima i prilagodbu turističke ponude različitim potrebama posjetiteljskih skupina. Ovaj rad prikazuje rezultate istraživanja provedenih u suradnji Veleučilišta u Šibeniku i Nacionalnog parka Krka tijekom 2023., 2020. i 2019. godine, kao i teorijski pregled relevantne literature. Istraživanja su se provodila putem anketnih upitnika, koji su procjenjivali ključne aspekte zadovoljstva poput ljubaznosti osoblja, kvalitete informacija, infrastrukture i edukativnog sadržaja.

Struktura rada podijeljena je u pet ključnih cjelina. Uvodno poglavlje daje osnovni pregled teme, dok se u drugom dijelu obrađuju temeljne teorijske postavke turizma, uz razmatranje različitih tumačenja i ekonomskog značaja ove industrije. U trećem poglavlju istaknuta je uloga nacionalnih parkova u turističkoj ponudi Hrvatske, uz teorijski osvrt na specifičnosti turizma u zaštićenim područjima, s posebnim naglaskom na održivost. Četvrti dio analizira rezultate istraživanja u Nacionalnom parku Krka, fokusirajući se na zadovoljstvo posjetitelja. U završnom dijelu rada sumiraju se ključni rezultati te se daju preporuke za unaprjeđenje upravljanja iskustvima posjetitelja.

2. OSNOVNE TEORIJSKE ODREDNICE TURIZMA

U ovom dijelu rada razmatraju se definicija i značajke turizma kao složene globalne pojave. Prikazane su definicije turizma, među njima i one Svjetske turističke organizacij^a, uz opis turizma kao sustava. Nakon toga se navode i opisuju značajke turizma, u smislu specifične prirode neodvojivosti, heterogenosti, neopipljivosti i kvarljivosti -atributa IHIP-a („inseparability, heterogeneity, intangibility, perishability“).

2.1. Definicija turizma

Turizam predstavlja globalnu pojavu koja je uspjela premostiti granice te omogućiti pristup čak i najudaljenijim, a ponekad i nedostižnim turističkim destinacijama. Potražnja za turizmom stekla je globalne razmjere, što ukazuje na sveprisutnost interesa za putovanja i istraživanje novih mjesta. Ovaj fenomen je prisutan u gotovo svim dijelovima svijeta, utječući na različite kulture i ekonomije (Ćorluka, 2020). Sama riječ „turizam“ posuđena je iz europskih jezikaⁱ to iz engleskog i francuskog. U francuskom jeziku se riječ „*tourisme*“ prvi put pojavljuje 1816. godine, a isprva je opisivala tokove engleskih turista koji su dolazili u Francusku. Tako je za engleski jezik sama osnova riječ ostala „*tour*“, koja kao imenica označava „putovanje, obilazak“, a kao glagol se shvaća kao „putovati“. Međutim, u literaturi postoje različite definicije turizma. Turizam uključuje odnose i događaje koji nastaju tijekom putovanja i boravka stranaca na nekom području, pod uvjetom da taj boravak ne podrazumijeva trajno nastanjivanje i nije vezan uz stjecanje prihoda. Turizam također obuhvaća ekonomske i negospodarske odnose i pojave putovanja i boravka izvan mjesta stanovanja (Galičić i Laškarin, 2016).

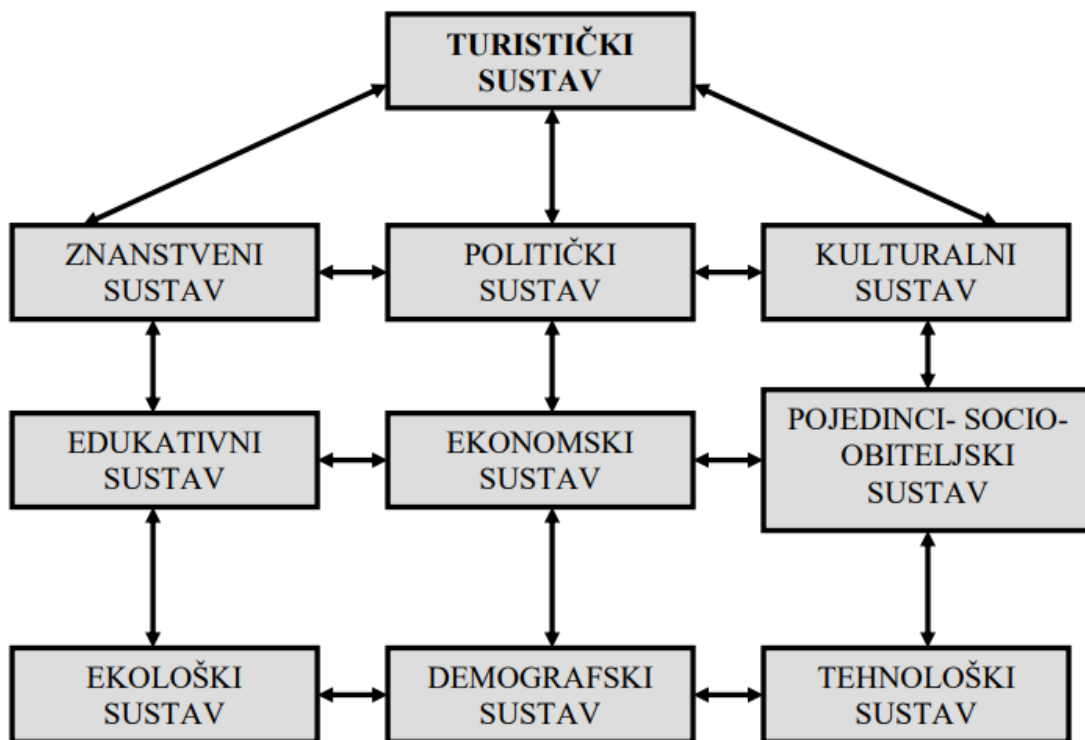
Prema definiciji Svjetske turističke organizacije (UNWTO) turizam uključuje sve aktivnosti tijekom putovanja i boravaka u rekreacijske, poslovne i druge svrhe (Petrić, 2006). Prema Gržiniću (2019), sve su više prisutne ekonomske, sociokulturne i nominalne definicije turizma. Turizam se, primjerice, može definirati kao ona gospodarska djelatnost koju obilježavaju složenost strukture, sezonalnost poslovanja i specifičnosti tržišta, s namjerom postizanja turističkog doživljaja. Štoviše, turizam je složena pojava, jer suvremeni turisti teže raznim novim iskustvima, a granice tih iskustava, odnosno očekivanja, teško je odrediti. Prema navedenom, turizam označavaju višedimenzionalnim fenomenom koji se može analizirati iz različitih

perspektiva (Gligorijevići Stefanović, 2012). Iz sociološke perspektive, turizam se promatra kao obuhvaćanje samog fenomena kretanja ljudi radi zadovoljenja njihovih turističkih potreba. Bolje rečeno, turist je definiran kao osoba koja traži odmor, rekreaciju, kulturna iskustva ili druge oblike užitka izvan svog stalnog ili privremenog boravišta. S ekonomskog aspekta turizam se istražuje kao gospodarska djelatnost usmjerena na potrošnju i zadovoljenje određenih turističkih potreba. Turist se promatra kao potrošač koji ulaže u različite usluge i proizvode turizma.

Iz statističkog gledišta, turizam može omogućiti prikupljanje podataka za analizu prometa i ponašanja turista te kvantificiranje gospodarske aktivnosti povezane s turizmom. Turizam se također može postaviti u kulturni kontekst, pri čemu se turist promatra u odnosu na kulturu zajednice domaćina. Konačno, posljednjih desetljeća stavljen je snažan naglasak na ekološke aspekte turizma. Ključni atribut ovog pristupa je naglašavanje zahtjeva za održivim razvojem turizma u kojem se vrednuju ekološka načela. Ekološko shvaćanje turizma potiče odgovorno ponašanje turističkih subjekata prema prirodi, favorizirajući oblike turizma koji ne uništavaju i/ili ugrožavaju ekosustave (Gligorijevići Stefanović, 2012). Dodatno, Cook i sur. (2018) smatraju kako se definicija turizma također može proširiti kako bi uključila elemente mobilnosti, ističući voljno ponašanje pojedinaca da se udalje iz svog poznatog okruženja u potrazi za novostima. Konačno, Williams (2009) ističe kako je turizam ujedno i geografski intenzivan fenomen. Naime, ako se geografiju promatra tako da se u suštini bavi obrascima i posljedicama ekonomskih, društvenih, kulturnih i političkih odnosa između ljudi, te između ljudi i prostora i mjesta koji čine njihov okoliš, tada je godišnja migracija milijuna putnika širom svijeta unutar aktivnosti koja se naziva „turizam“, proces kojeg geografi ne bi smjeli zanemariti.

Osim navedenog, potrebno je uspostaviti turizam i kao sustav. Razlozi za potonje odnose se na to da je turizam socioekonomski fenomen koji pokazuje snažan utjecaj na razne aktivnosti kako u prirodi tako i u zajednici u kojoj djeluje. Utjecaji turizma mogu se širiti izravno i neizravno. Dodatni razlozi su da nije moguće promatrati turizam kao statičan sustav, a svaki element turizma može se specificirati u određenom vremenskom i prostornom okviru. Nadalje, kvantitativne promjene u turizmu pobuđuju i kvalitativne promjene, oblikujući različite stupnjeve razvoja na području gdje se turizam manifestira. Zatim, međuovisnosti njegovih elemenata su vidljive; prije svega, međusobni odnosi se pojavljuju u strukturi i između sektora i regija. Kao sustav, turizam omogućuje istraživanje i uspostavljanje različitih stanja, između ostalog ravnoteže i stabilnosti, što uzgred uključuje i mogućnost utjecaja na kvalitetu i razinu

razvoja. Štoviše, turizam se na nacionalnoj razini može smatrati jednim od podsustava složenog gospodarskog sustava zbog njegove visoke disperzije i složenosti. Konačno, a osim što se sustav potreba i sustav ciljeva mogu odraziti na turizam, treba uspostaviti i informacijski, upravljački i opći funkcionalni sustav unutar sektora turizma. Na slici ispod vidljivo je kako je turistički sustav usko povezan s različitim društvenim sustavima; osim gospodarskog, postoji politički, znanstveni, kulturni, obrazovni, socio-obiteljski, ekološki, demografski i tehnološki, koji svi imaju veliku ulogu u turizmu (Blažević, 2007).



Slika 1. *Turistički sustav u društvenom sustavu*

Izvor: Blažević (2007, str. 42)

2.2. Značajke turizma

Turizam kao industrija uvelike se razlikuje od mnogih drugih jer se sastoji od brojnih segmenata koji se međusobno povezuju, uključujući smještaj, usluge prehrane i pića, prijevoz, atrakcije i putničke agencije. U mnogim industrijaliziranim zemljama, svaki od ovih segmenata ima svoje vlastite klasifikacijske kodove, čime se pokazuju razlike u uslugama koje se pružaju. Segmentacija turizma u mnoge zasebne kategorije odražava da je sama industrija složena, a također prepoznaje da su ti segmenti međusobno povezani (Cook i sur., 2018). Štoviše, prema Page (2009), aktivnosti koje turisti poduzimaju nužno se razlikuju od aktivnosti stanovnika i radnika u destinacijama koje posjećuju. Putovanje do ovih destinacija je privremenog i kratkoročnog karaktera, gdje se turisti namjeravaju vratiti kući nakon nekoliko dana, tjedana ili mjeseci. Važno je napomenuti da ljudi posjećuju ta odredišta iz drugih razloga, a ne traženja stalnog prebivališta ili zaposlenja. Iako svi oblici turizma uključuju putovanje, svako putovanje ne predstavlja turizam u smislu da je većina turističkih putovanja kratkoročne i privremene prirode, i kao takva različita od migracije. Može se zaključiti kako je turizam strukturiran promatrajući ga, prije svega, kao sustav, koji zahtijeva razmatranje načina na koji je turizam organiziran i značajki koje ga definiraju.

S prethodnim u vezi, turizam je istaknut kao gospodarska grana s jedinstvenim značajkama koje ga razlikuju od ostalih gospodarskih grana, posebice uslužnih proizvoda. U središtu ovih značajki su tzv. IHIP atributi: neodvojivost, heterogenost, neopipljivost i kvarljivost (eng. *inseparability, heterogeneity, intangibility, perishability*). Ovi elementi naglašavaju jedinstvenu prirodu turizma kao industrije usmjerene na usluge, gdje se proizvodnja i potrošnja usluga odvijaju istovremeno i gdje sudjelovanje turista ima vitalnu ulogu. Neodvojivost naglašava neodvojivost između pružatelja usluga i turista. Za razliku od fizičkih proizvoda koji se proizvode i potom prodaju, turističke usluge isporučuju se u određeno vrijeme dok su turisti ravnopravno uključeni u to. Ova značajka naglašava interakciju između zaposlenika u turističkoj industriji i samih turista, čija bi kvaliteta trebala ovisiti o objema stranama. Stoga, učinkovitost turističke usluge nije samo sposobnost pružatelja usluge, već način na koji turisti stupaju u interakciju s pruženom uslugom. Heterogenost se odnosi na nedosljednosti koje prate izvršenje usluga u turističkoj djelatnosti. Svaki korisnik može doživjeti različite razine iskustva uzrokovane varijablama kao što su pružatelji usluga, vrijeme pružanja usluge i karakteristike

samih korisnika. Ovo je inherentno dio turizma i stoga postoji nedostatak homogenosti u iskustvima usluga. Sama priroda turizma prikladno naglašava potrebu turističkih operatera da identificiraju i ispune širok raspon zahtjeva turista, čime neprestano modificiraju svoje usluge s ciljem povećanja zadovoljstva (Rahmiati i sur., 2020).

Neopipljivost je još jedna uobičajena značajka turizma. Za razliku od opipljivih proizvoda, koji se mogu pogledati ili čak dodirnuti prije stvarne potrošnje, turistički proizvod je nematerijalan, i time stvara teškoće u procesu donošenja odluka turista. S druge strane, to također može povećati neizvjesnost turista o usluzi koju će dobiti. U turizmu je bitno da interakcija i iskustva koje pružaju davatelji usluga čine ključnu odrednicu percepcije i zadovoljstva turista. U tom smislu, a s obzirom na to da su iskustva varijabilna, važno je da dionici rade na stvaranju nezaboravnih interakcija za turiste kako bi se omogućili ponovni posjeti. Konačno, kvarljivost je još jedan čimbenik koji komplicira turističku industriju. Odnosi se na nemogućnost popisa usluga za kasniju prodaju. Svaki put kad neka turistička usluga ostane neprodana - poput hotelske sobe koja nije popunjena ili aranžmana koji nije kupljen - mogućnost zarade povezana s potonjima izgubljena je zauvijek. Ova značajka zahtijeva od turističke industrije usvajanje odgovarajućih strategija u upravljanju zalihama i korištenju kapaciteta, time osiguravajući da potencijal zarade nije uzalud protraćen i da su ponuđene usluge vezane uz samu potražnju (Rahmiati i sur., 2020).

3. TURIZAM U NACIONALNIM PARKOVIMA REPUBLIKE HRVATSKE

Općenito, prirodni resursi kao turističke atrakcije imaju veliki utjecaj na atraktivnost destinacija, uključujući klimatske, geomorfološke, hidrografske i biogeografske resurse. Klimatski resursi uključuju toplinske uvjete, vlagu i vjetrove koji utječu na udobnost i zdravlje ljudi. Povoljna klima može biti samostalna atrakcija u slučaju njezinih rekreacijskih svojstava. Reljefna raznolikost jedan je od resursa geomorfološkog karaktera koji ocrta turističku ponudu, dok hidrografski resursi nude mogućnosti za rekreaciju i sportove na vodi. Biogeografski resursi uključuju biljne i životinjske zajednice koje imaju dodane vrijednosti kao što su estetika, rekreacija i kultura (Čavlek i sur., 2011).

Specifično, a po svom značaju i složenosti, nacionalni parkovi predstavljaju najvažnije i najstroženije oblike zaštićenih prirodnih područja. Dakle, jedna od najznačajnijih mjera za očuvanje najvrjednijih dijelova prirode od negativnog utjecaja čovjeka jest upravo proglašenje područja nacionalnim parkom. Njihova primarna namjena je očuvanje iznimnih prirodnih i krajobraznih vrijednosti određenog područja, te kontrolirano korištenje takvih resursa u znanstveno-istraživačkoj, obrazovnoj, rekreacijskoj i turističkoj djelatnosti. Proces formiranja nacionalnih parkova započeo je tijekom 19. stoljeća u Sjedinjenim Američkim Državama proglašenjem Nacionalnog parka Yellowstone 1872. godine. Ovaj prvi val nacionalnih parkova u SAD-u obilježile su ogromne površine, do nekoliko milijuna hektara, namijenjene za masovnu rekreaciju i uživanje posjetitelja. U Europi su se nacionalni pojavili nešto kasnije - početkom 20. stoljeća - među prvim zemljama koje su ih osnovale bile su Švedska, Švicarska, Španjolska i Rusija (Jovičić i Ivanović, 2004). Stoga će se, u nastavku rada, prvo prikazati značajke turizma u nacionalnim parkovima, a potom i turizam u nacionalnim parkovima Republike Hrvatske.

3.1. Značajke turizma u nacionalnim parkovima

Grgić i sur. (2021) smatraju kako je turizam u nacionalnim parkovima značajan dio općeg turizma u svijetu. Turizam u nacionalnim parkovima sve se više pomaknuo s koncepta koji se temelji na strogom očuvanju, uz odsutnost lokalnog stanovništva, na koncept koji potiče lokalno sudjelovanje i održivi razvoj (Zachrisson i sur., 2010). Nacionalni parkovi predstavljaju područja s određenim granicama, koja se smatraju zaštićenima zbog svojih priznatih, značajnih prirodnih, ekoloških ili kulturnih aspekata (Grgić i sur., 2021). Nadalje, Krpina (2015) ističe kako su nacionalni parkovi glavni instrument očuvanja biološke raznolikosti, dok Rađenović i sur. (2022)

navode kako su potonji ključni ne samo za očuvanje bioraznolikosti planeta, već i za poticanje dobrobiti ljudi.

Prema Whitelawu i sur. (2014), odnos između turizma i nacionalnih parkova često je složen zbog jasnog gospodarskog fokusa turizma i suprotnog fokusa očuvanja nacionalnih parkova. Tamo gdje su nacionalni parkovi uspostavljeni radi zaštite i očuvanja prirode, to može biti neskladno, s negativnim utjecajima koji su ponekad povezani s posjećivanjem i orijentacijom komercijalnog turizma na profit koji stvaraju jaz između korištenja i očuvanja. Usprkos prethodnom, Bushell i Bricker (2016) smatraju kako turizam u nacionalnim parkovima pruža jedinstvenu priliku za razvoj dublje razine razumijevanja i uvažavanja bioraznolikosti i povezanog očuvanja. Štoviše, turizam ima potencijal odigrati integralnu ulogu u unapređenju ciljeva očuvanja bioraznolikosti. To uključuje tumačenje turistima i turističkim operaterima o važnosti biološke raznolikosti i potrebi za održivim praksama. Osim toga, postavljanje standarda kvalitete i akreditacije, kao što je Zeleni popis IUCN-a i procesi certificiranja turizma, povećavaju doprinos turizma očuvanju nacionalnih parkova. Ovi programi osiguravaju usklađivanje aktivnosti unutar turizma s održivim praksama koje povećavaju napore za očuvanje i grade korisne veze između turizma i menadžmenta u nacionalnim parkovima. U tom smislu, turizam i očuvanje zajedno nude mogućnosti za povećanje broja posjetitelja, poboljšavajući održivost lokalnih zajednica i ciljeve očuvanja.

Turizam u nacionalnim parkovima stvara i koristi i štete. Koristi koje bi mogle proizaći iz turizma u nacionalnim parkovima uključuju: povećanje zaposlenosti stanovnika, povećanje prihoda, poticanje i diversifikaciju lokalnog gospodarstva, poticanje lokalne proizvodnje, doprinos očuvanju prirodne i kulturne baštine, potporu istraživanju i razvoj dobrih ekoloških navika, potpora ekološkom obrazovanju posjetitelja i lokalnog stanovništva itd. Negativni utjecaji proizlaze iz samih turističkih posjeta, no mnogima se može kompetentno upravljati i time smanjiti. Trošak turizma u nacionalnim parkovima ima tri oblika: financijsko-ekonomske (povećanje sigurnosnih troškova, zapošljavanje dodatnog osoblja i izgradnja sadržaja potrebnih turistima itd.), socio-kulturne (različiti sukobi između turista i ciljeva razvoja turizma i stanovnika) te ekološke troškove (degradacija okoliša, gubitak bioraznolikosti) (Petrić, 2008). Štoviše, a prema Holdenu (2008), turizam u nacionalnim parkovima može generirati prihode za financiranje očuvanja, često osiguravajući zaposlenje lokalnim zajednicama i potičući nacionalna

gospodarstva kroz međunarodni turizam. Nacionalni parkovi su glavni čimbenik u međunarodnom turizmu za mnoge zemlje svijeta u razvoju. Novac prikupljen od ulaznica, obilazaka s vodičem i drugih aktivnosti može biti ključan za zaštitu divljih životinja i prirodnih ljepota.

Unatoč ovim prednostima, negativni učinci povezani s turizmom u nacionalnim parkovima ne bi trebali proći nezapaženo. Od najveće važnosti je degradacija okoliša: što više i više turista dolazi u nacionalne parkove, rezultat može biti gubitak staništa i onečišćenje te poremećaji u prirodnom ponašanju životinja. Iskustvo Machu Picchua služi kao dobar primjer kako loše prakse mogu ugroziti ekološki integritet i kulturnu autentičnost. Osim toga, povećanje broja posjetitelja dolazi s prenapučenošću, propadanjem arheoloških nalazišta i degradacijom okoliša. S druge strane, društveni učinci turizma su negativni kada te aktivnosti dovode do komodifikacije lokalnih kultura, povećanja troškova života, pa čak i raseljavanja lokalnih zajednica. Ekonomske razlike također bi se mogle povećati ako se koristi od turizma ne dijele pravedno, što bi postalo izvor napetosti u zajednici (Leung i sur., 2018).

Menadžment nacionalnih parkova zapravo se suočava s ključnim izazovom istovremenog: a) favoriziranja očuvanja lokalne bioraznolikosti, krajolika, procesa i, (b) nuđenje obrazovnih i usluga za slobodno vrijeme posjetiteljima, ostajući svjesni pozitivnih i negativnih utjecaja turizma na nacionalne parkove (Oviedo-García i sur., 2019). Leung i sur. (2018) smatraju kako se ovi izazovi mogu riješiti kroz neke najbolje prakse, koje su identificirane za održivo upravljanje turizmom u nacionalnim parkovima. Prvi je razvoj dobre nacionalne turističke politike koja bi trebala uključivati ekološka, društvena i gospodarska pitanja. Drugo, potrebna je potpora razvoju turizma temeljenog na zajednici, u kojem su stanovnici uključeni u pružanje turističkih usluga s ciljem osiguravanja pravednijih ekonomskih povrata i održivijih turističkih praksi. Ovo dodatno osnažuje stanovnike na lokalnoj razini da sudjeluju u turizmu kroz stjecanje poslovnog razvoja i vještina upravljanja unutar zajednica. Štoviše, preispitivanje uloge koju rekreacijske aktivnosti imaju u nacionalnim parkovima može još više uskladiti njihove turističke napore sa širim društvenim ciljevima, uključujući zdravlje i dobrobit. Holden (2008) navodi kako dodatne strategije uključuju podjelu zona za strogu zaštitu, rekreacijske aktivnosti i komercijalnu upotrebu. Time se omogućava zaštita ovakvih područja, a u isto vrijeme i turizam na području koje se smatra pogodnim. Druga strategija je analiza nosivog kapaciteta, kojom se pokušava odrediti količina posjetitelja koju neki resurs može „podnijeti“ bez neprihvatljivog pogoršanja

okoliša i bez pogoršanja iskustva posjetitelja. Međutim, ovaj kapacitet je dinamičan koncept koji uključuje mnoge čimbenike u cjelini: okolišne, psihološke i društvene, među mnogima.

Nadalje, procjena utjecaja na okoliš ključna je u razvoju i planiranju turističkih aktivnosti u nacionalnim parkovima. Procjene razmatraju mogućnosti negativnih utjecaja na okoliš za donošenje informiranih odluka koje se odnose na ekološku cjelovitost, zajedno s ekonomskim težnjama. Jedan od temelja održivog upravljanja turizmom u nacionalnim parkovima je uključenost zajednice. Uključivanje lokalnog stanovništva osigurava brigu o njihovim potrebama i kulturnim vrijednostima, uz poticanje brige o okolišu. Kada zajednice imaju izravnu korist kroz otvaranje radnih mjesta ili poslovnih prilika ili čak poboljšanje infrastrukture, one bi podržale očuvanje prirode i njezine održive prakse (Holden, 2008). Konačno, a prema Leung i sur. (2018), poticanjem prakse održivog turizma, nacionalni parkovi mogu nastaviti sa svojim značajnim dobrobitima uz smanjenje negativnih utjecaja i posljedično ih očuvati kao živa žarišta bioraznolikosti i kulturne baštine i u budućnosti.

3.2. Prikaz turizma u nacionalnim parkovima Republike Hrvatske

Zakonom o Zaštiti prirode iz 2003. definirano je devet kategorija zaštite prostora: strogi rezervat, nacionalni park, posebni rezervat, park prirode, regionalni park, spomenik prirode, značajni krajobraz, park-šuma i spomenik parkovne arhitekture (Čorak i Mikačić, 2006). Točnije, unutar zakonodavnog okvira Republike Hrvatske, prema Članku 113. Zakona o Zaštiti prirode (2023), nacionalni park predstavlja prostrano područje, uglavnom netaknute prirode, na kopnu i/ili moru, koje se odlikuje izvanrednim prirodnim vrijednostima i obuhvaća jedan ili više očuvanih ili minimalno izmijenjenih ekosustava. Njegova primarna svrha je očuvanje autentičnih prirodnih i pejzažnih značajki. Osim toga, nacionalni park ima i znanstvene, kulturne, obrazovne te rekreativne ciljeve u okviru nacionalnog parka dopuštene su aktivnosti i zahvati koji ne ugrožavaju prirodnu izvornost. Načelno, u nacionalnom parku nije dozvoljena ekonomska eksploatacija prirodnih resursa. Vrijedno je napomenuti kako nacionalne parkove proglašava Sabor posebnim zakonom, prema Članku 123. spomenutog zakona. Dodatno, a prema Čorak i Mikačić (2006), dok su u nacionalnim parkovima zabranjene sve gospodarske djelatnosti koje mogu negativno utjecati na okoliš, u parkovima prirode takve su djelatnosti dopuštene, ali uz određene mjere ograničenja i nadzor nad njihovim odvijanjem.

Nadalje, a zbog svog specifičnog zemljopisnog položaja, Republika Hrvatska ima niz različitih prirodnih područja koja su zaštićena Zakonom o zaštiti prirode. Zaštićeno je ukupno 409 područja različitih kategorija. Potonja brojka čini 8,56 % ukupne površine Republike Hrvatske, 12,24 % kopnenog teritorija i 1,94 % teritorijalnog mora. Najveći udio zaštićenih područja u Hrvatskoj čine parkovi prirode, koji prema podacima Državnog zavoda za zaštitu prirode čine 4,56 % ukupnog državnog teritorija. S druge strane, u Hrvatskoj je do sada proglašeno 8 nacionalnih parkova (Tablica 1.), a najveći broj nacionalnih parkova nalazi se u obalnom dijelu zemlje (Vučemilović i Vištica, 2016).

Tablica 1. *Prikaz nacionalnih parkova u Republici Hrvatskoj*

Nacionalni Park	Lokacija (županije)
Nacionalni park Plitvička jezera	Ličko-senjska
Nacionalni park Krka	Šibensko-kninska
Nacionalni park Kornati	Zadarska
Nacionalni park Paklenica	Zadarska
Nacionalni park Mljet	Dubrovačko-neretvanska
Nacionalni park Brijuni	Istarska
Nacionalni park Risnjak	Primorsko-goranska
Nacionalni park Sjeverni Velebit	Ličko-senjska

Izvor: Vučemilović i Vištica (2016, str. 116)

Nedugo nakon osnivanja prvih hrvatskih nacionalnih parkova Plitvička jezera i Paklenica (1949. godine, odnosno, 1953. godine) osnovan je Nacionalni park Risnjak, te Nacionalni park Mljet 1960. godine. Osim Nacionalnog parka Sjeverni Velebit, prvo veliko proširenje mreže zaštićenih područja, koje se dogodilo između 1980. i 1983. godine, uključivalo je osnivanje nacionalnih parkova Kornati i Brijuni. Ubrzo je uslijedilo osnivanje Nacionalnog parka Krka 1985. godine i Nacionalnog parka Kornati. Završetkom Domovinskog rata, a nakon dugotrajnih priprema, 1999. godine formiran je Nacionalni park Sjeverni Velebit (Čorak i Mikačić, 2006).

Pojedinačno gledajući, Plitvička jezera su prvi i najveći nacionalni park u Hrvatskoj; osnovan je 1949. godine, a 1979. godine uvršten je na UNESCO-ov popis svjetske prirodne baštine. Svakako, najkarakterističnije obilježje parka je 16 jezera koja su povezana slapovima i kaskadama. Njegova površina iznosi 295 km², a tri četvrtine te površine zauzimaju šume. Nacionalni park Paklenica osnovan je 1949. godine i poznat je po svojim kanjonima i strmim stijenama te je stoga ovaj park vrlo privlačan planinarima i alpinistima. Prostire se na površini od 102 km², a bogata flora i fauna ugošćuje mnoge rijetke biljne vrste. Njegovi prirodni krajolici i zahtjevni tereni privlače ljubitelje aktivnog odmora. Risnjak se prostire na području od 64 km². Najkarakterističnije obilježje ovog nacionalnog parka su guste šume i izvor rijeke Kupe. Najviši vrh parka, Risnjak, uzdiže se na 1528 metara i nudi brojne pješačke staze. Nacionalni park Mljet, osnovan 1960. godine, prostire se na površini od oko 100 km², a nalazi se na južnom dijelu otoka Mljeta. Park je poznat po slanim jezerima, bogatoj mediteranskoj vegetaciji te očuvanoj flori i fauni s brojnim zaštićenim vrstama. Također je bogat arheološkim ostacima koji svjedoče o antičkom naselju. Nacionalni park Kornati, osnovan 1980. godine, čini 91 otok, otočić i hrid. Ukupna površina iznosi 51 km², od čega dvije trećine zauzima otok Kornat. Njegove su obale pretežno strme i predstavljaju iznimno važan okoliš s bogatom raznolikošću morske populacije. Nacionalni park Brijuni osnovan je 1983. godine i obuhvaća skupinu od 14 otoka ukupne površine 7,3 km². Glavno obilježje ovog parka je veliki utjecaj čovjeka na prirodni krajolik, a iznimno je bogat povijesnim i kulturnim znamenitostima. Krka je jedan od najvećih i najpoznatijih nacionalnih parkova u Hrvatskoj, a proteže se uz rijeku Krku koja prolazi kroz kanjon, čuvajući impresivne slapove i jezera. Park je osnovan 1985. godine i prostire se na površini od 110 km². Ovaj park poznat je po svojim sedrenim barijerama i bogatstvu hidroloških resursa koji privlače veliki broj posjetitelja, posebice ljeti. Kao najmlađi nacionalni park u Hrvatskoj, Sjeverni Velebit osnovan je 1999. godine i predstavlja jedan dio planine Velebit. Prostire se na površini od 2.274 km², a park se ističe visokim planinskim masivima, bogatom florom i faunom te specifičnim geološkim formacijama (Janeš, 2015).

Turizam unutar nacionalnih parkova predstavlja važnu sastavnicu održivog razvoja Republike Hrvatske. Nacionalni parkovi poprimaju poseban značaj jer ne služe samo zaštiti prirodne baštine nego i rekreaciji i turizmu. Rekreacijska funkcija unutar tih parkova - često poistovječena s turizmom i rekreacijom - sadrži brojne oblike aktivnosti, te posljedično rezultira pozitivnim ekonomskim učincima na lokalne zajednice. Privlačnost zaštićenih fenomena, dostupnost i

blizina turistički emitivnih regija značajno utječu na socijalno-ekonomski razvoj okolnih područja (Radeljak i Pejnović, 2008). Petrić (2006) smatra kako su, u temeljnoj strukturi turističkog proizvoda, nacionalni parkovi sastavni elementi. Štoviše, a na temelju ekološke i prirodne raznolikosti, nacionalni parkovi su ključne jezgre održivog turizma sa svojom sposobnošću da integriraju zaštitu okoliša s aktivnostima koje privlače posjetitelje. Osnovna bit održivog turizma na ovim prostorima je manji utjecaj na prirodu, pri čemu se posjetitelju mogu ponuditi razne aktivnosti: planinarenje, biciklizam, promatranje ptica, edukativne ture i sl. Ograničenja, u vidu reguliranog pristupa i aktivnosti, čuvaju cjelovitost ovih područja, osiguravajući dugoročnu održivost i nudeći posjetitelju mogućnost uživanja u očuvanoj prirodi bez narušavanja njezine autentičnosti velikim brojem i raznolikošću biljnih i životinjskih vrsta, uključujući mnoge endemske vrste, Hrvatska je vrlo popularna destinacija za ekoturizam i znanstvena istraživanja.

Najveća vrijednost većine nacionalnih parkova obogaćena je prisutnošću brojnih vrsta ptica u ornitološkim rezervatima, gdje posjetitelji mogu sudjelovati u specijaliziranim turama promatranja ptica koje pomažu širenju znanja o tim vrstama i podizanju svijesti o važnosti njihove zaštite. Osim toga, bogatstvo ovih raznolikih ekosustava, kao što su šume, pašnjaci, rijeke i močvare, poseban je resurs za obrazovanje i istraživanje, čime se dodatno obogaćuje turistička ponuda. Međutim, potrebno je kontinuirano ulaganje u zaštitu okoliša i infrastrukturu koja održava taj isti turizam. U tu svrhu, zakoni i propisi su relevantni za osiguravanje da je korištenje prirodnih resursa unutar nacionalnih parkova održivo i odgovorno. Drugo, tu je i ubrzanje usklađivanja politike zaštite okoliša s gospodarskom kako bi se prirodni resursi ne samo zaštitili već i promovirali kao komparativna prednost na globalnom turističkom tržištu. Ovo su naponi koji stavljaju na vidjelo integrirani pristup pri čemu zaštita okoliša i gospodarski razvoj mogu ići ruku pod ruku kako bi se osiguralo da je prosperitet zajednica koje ovise o turizmu zajamčen dok se prirodne ljepote čuvaju za buduće generacije (Petrić, 2006). Specifične aktivnosti poput kajakarenja, raftinga i promatranja ptica koje se provode u nacionalnim parkovima uglavnom organiziraju agencije iz većih urbanih sredina ili čak inozemstva. To znači da nema lokalne inicijative u razvoju turizma i turističkih usluga. Angažman lokalnih zajednica koje bi se mogle uključiti u organiziranje turističkih usluga nije značajan, s izuzetkom ruralnog turizma. Većina turističkih aktivnosti koncentrirana je na područjima Istre, Međimurja i Hrvatskog zagorja, koja su slikovita, ali izvan ključnih ekoloških žarišta. Bez promjene

institucionalnog i društveno-političkog uređenja, puni razvoj ekoturizma, unatoč potencijalu, i dalje ostaje težak (Čorak i Mikačić, 2006).

4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA U NACIONALNOM PARKU KRKA

Rezultati prikazani u nastavku odnose se na zadovoljstvo posjetitelja različitim aspektima turističke ponude Nacionalnog parka Krka, a istraživanje je provedeno u suradnji Veleučilišta u Šibeniku i Javne ustanove Nacionalni park Krka. Istraživanje je obuhvatilo sve posjetitelje starije od osamnaest godina koji su park posjetili tijekom kolovoza, rujna i listopada u 2018., 2019. i 2023. godini. U 2023. godini obrađeno je ukupno 2314 anketnih upitnika, dok je 2019. godine analizirano 2053, a 2018. godine 2068 upitnika.

U rezultatima prikazano je zadovoljstvo posjetitelja različitim elementima ponude Nacionalnog parka Krka, uključujući stručnost i ljubaznost osoblja, cijene ulaznica, kvalitetu staza, signalizaciju te ostale sadržaje koji oblikuju posjetiteljsko iskustvo. Analiza je obuhvatila ukupno 19 elemenata turističke ponude. Posjetitelji su ocjenjivali svoje zadovoljstvo na skali od 1 (izrazito nezadovoljan) do 5 (izrazito zadovoljan). Rezultati su zatim kategorizirani prema stupnjevima zadovoljstva: vrlo nizak, nizak, srednji, visok i vrlo visok. Svi odgovori, na temelju udjela ocjena 4 (zadovoljan) i 5 (izrazito zadovoljan), grupirani su u tzv. "rangove zadovoljstva", rangirajući elemente od vrlo niskog do vrlo visokog stupnja zadovoljstva, kao što je prikazano u Tablici 2.

Tablica 2. Rangovi zadovoljstva

Iznad 80%	70% do 80%	60% do 70%	50% do 60%	Ispod 50%
Vrlo visok	Visok	Srednji	Nizak	Vrlo nizak

Izvor: Struktura i stavovi posjetitelja Nacionalnog parka Krka (2024)

U Tablici 3 prikazana je usporedba stupnjeva zadovoljstva svih posjetitelja Parka za 19 analiziranih elemenata ponude, prema skupinama zadovoljstva opisanim u Tablici 2. Posjetitelji su u svim promatranim godinama iskazali vrlo visoku razinu zadovoljstva za elemente ponude koji se odnose na stručnost i ljubaznost osoblja Nacionalnog parka. Ukupno zadovoljstvo posjetitelja poraslo je u 2023. godini s visokog stupnja zadovoljstva u prethodnim godinama na vrlo visok stupanj. Također, u 2023. godini zabilježen je visok stupanj zadovoljstva

signalizacijom do parka, što je napredak u odnosu na 2019. godinu, kada je zadovoljstvo signalizacijom bilo na srednjoj razini. Važno je napomenuti da su posjetitelji u svim promatranim godinama ocijenili ukupno zadovoljstvo parkom visokim ili vrlo visokim stupnjem.

Tablica 3. *Stupanj zadovoljstva elementima ponude*

Sadržaji parka	2018	2019	2023
Stručnost osoblja nacionalnog parka	80%	84%	87%
Ljubaznost osoblja nacionalnog parka	80%	82%	89%
Ukupno zadovoljstvo parkom	70%	70%	80%
Signalizacija do parka	75%	65%	74%
Korisnost vodiča i karata za posjetitelje koji su dostupni u parku	66%	62%	68%
Dostupnost informacija o prirodnoj baštini	62%	61%	69%
Zadovoljenost motiva dolaska	63%	60%	74%
Signalizacija u parku	71%	60%	69%
Ponuda suvenira	63%	60%	63%
Informacije o lokalnim običajima i tradiciji	57%	59%	63%
Kvaliteta i održavanost staza i šetnica	71%	58%	70%
Dostupnost lokalnih proizvoda	66%	57%	68%
Vrijednost za novac posjeta parku	53%	57%	63%
Edukativni sadržaji	60%	54%	67%
Širina spektra dostupnih aktivnosti	59%	51%	67%
Rekreativni sadržaji	59%	50%	66%
Sanitarni čvorovi	59%	49%	55%
Broj ostalih posjetitelja u parku	49%	46%	65%
Visina cijene ulaznice	46%	43%	51%

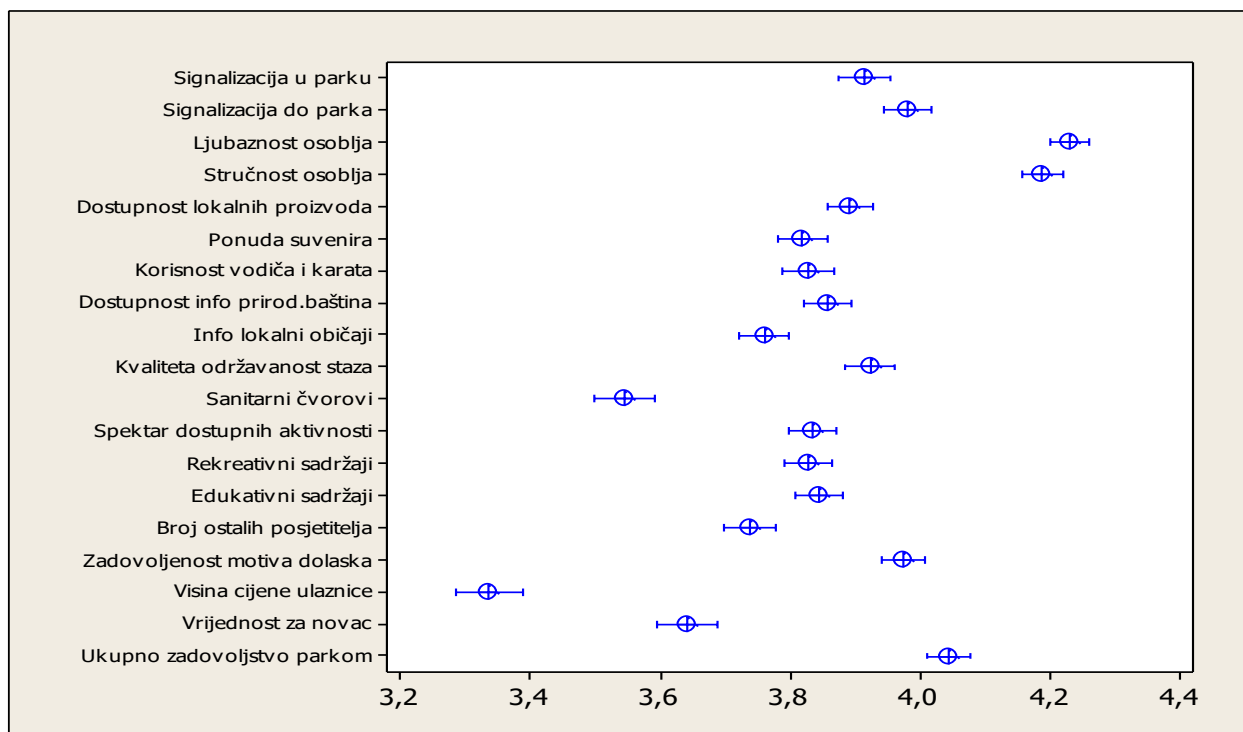
Izvor: Struktura i stavovi posjetitelja Nacionalnog parka Krka (2019., 2020., 2024)

Najveći porasti u stupnju zadovoljstva u 2023. godini zabilježeni su za elemente: *broj ostalih posjetitelja u park, širina spektra dostupnih aktivnosti, rekreativni sadržaji, zadovoljenost motiva dolaska, edukativni sadržaji, kvaliteta i održavanost staza i šetnica i dostupnost lokalnih proizvoda.*

U nastavku su analizirane prosječne ocjene zadovoljstva posjetitelja posebno za svaku od godina promatranja.

Na grafikonu 1. prikazane su prosječne vrijednosti zadovoljstva za 2023. godinu zajedno sa 95% pouzdanim intervalima, dok su sve numeričke vrijednosti dane u Tablici 4.

Slika 2. Prosječne vrijednosti zadovoljstva zajedno sa 95 % pouzdanim intervalima za 2023. godinu



Izvor: Struktura i stavovi posjetitelja Nacionalnog parka Krka (2024)

Elementi stručnost i ljubaznost osoblja nacionalnog parka imaju najveću prosječnu ocjenu (4,2), zatim slijedi ukupno zadovoljstvo parkom, sa prosječnom ocjenom 4,04. U prosjeku najlošije ocijenjeni elementi su visina cijene ulaznice, s prosječnom ocjenom 3,3, te sanitarni čvorovi, sa prosječnom ocjenom 3,5.

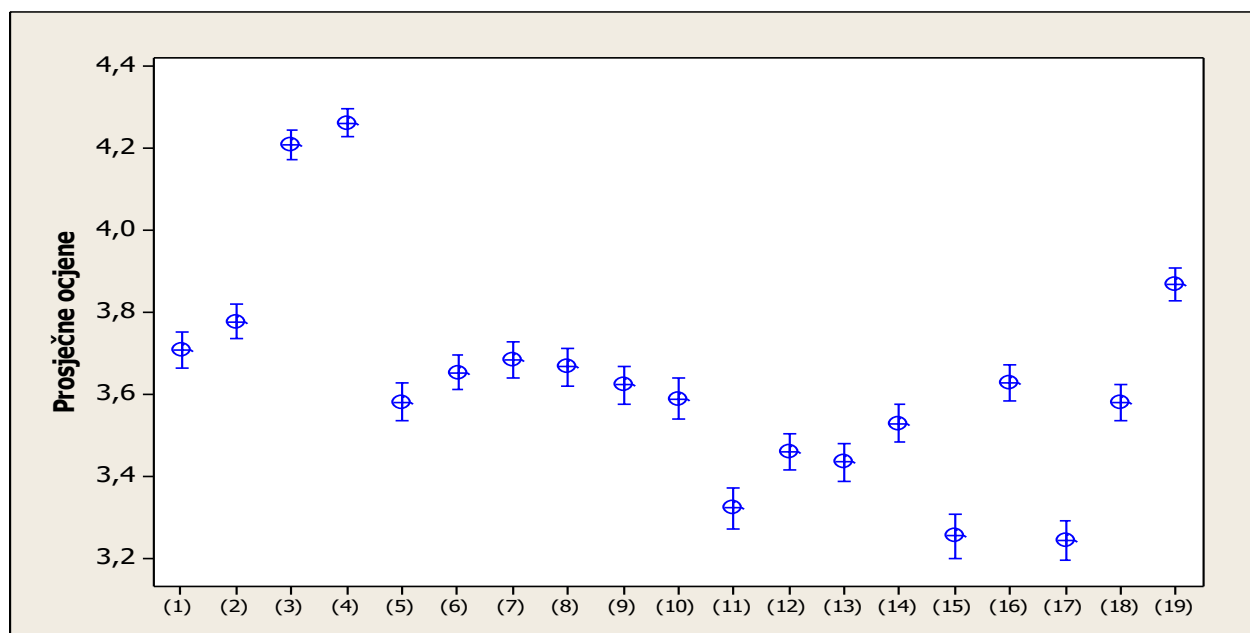
Tablica 4. *Prosječne ocjene, koeficijent varijacije i granice 95% pouzdanih intervala za 2023. godinu*

Sadržaji parka	Prosječna ocjena	Koef. varijacije (%)	Donja granica	Gornja granica
Ljubaznost osoblja nacionalnog parka	4.23	17.3	4.20	4.26
Stručnost osoblja nacionalnog parka	4.19	17.7	4.16	4.22
Ukupno zadovoljstvo parkom	4.04	20.4	4.01	4.08
Signalizacija do parka	3.98	23.2	3.94	4.02
Zadovoljenost motiva dolaska	3.97	21.6	3.94	4.01
Kvaliteta i održavanost staza i šetnica	3.92	23.5	3.88	3.96
Signalizacija u parku	3.91	24.8	3.87	3.95
Dostupnost lokalnih proizvoda	3.89	22.6	3.86	3.93
Dostupnost informacija o prirodnoj baštini	3.86	23.0	3.82	3.89
Edukativni sadržaji	3.84	22.7	3.81	3.88
Širina spektra dostupnih aktivnosti	3.83	23.1	3.80	3.87
Korisnost vodiča i karata za posjetitelje koji su dostupni u parku	3.83	25.7	3.79	3.87
Rekreativni sadržaji	3.83	23.6	3.79	3.86
Ponuda suvenira	3.82	24.7	3.78	3.86
Informacije o lokalnim običajima i tradiciji	3.76	25.2	3.72	3.80
Broj ostalih posjetitelja u parku	3.74	26.8	3.70	3.78
Vrijednost za novac posjeta parku	3.64	30.6	3.60	3.69
Sanitarni čvorovi	3.54	31.8	3.50	3.59
Visina cijene ulaznice	3.33	37.4	3.28	3.39

Izvor: Struktura i stavovi posjetitelja Nacionalnog parka Krka (2024)

Na Grafikonu 2. prikazane su prosječne vrijednosti zadovoljstva za 2019. godinu zajedno sa 95% pouzdanim intervalima, dok su sve numeričke vrijednosti dane u Tablici 5.

Slika 3. Usporedba 95% pouzdanih intervala prosječnih ocjena elemenata zadovoljstva posjetitelja



Izvor: Struktura i stavovi posjetitelja Nacionalnog parka Krka (2020)

Elementi stručnosti i ljubaznosti osoblja Nacionalnog parka ostvarili su najvišu prosječnu ocjenu od 4,2, dok je ukupno zadovoljstvo parkom slijedilo s prosječnom ocjenom 3,8. Najniže prosječne ocjene dobili su elementi broj ostalih posjetitelja u parku i visina cijene ulaznice, oba s ocjenom 3,2. Najveću razinu varijabilnosti zabilježio je element broj ostalih posjetitelja u parku, s raspršenošću ocjena od 37%.

Tablica 5. *Prosječne ocjene, koeficijent varijacije i granice 95% pouzdanih intervala za 2019. godinu*

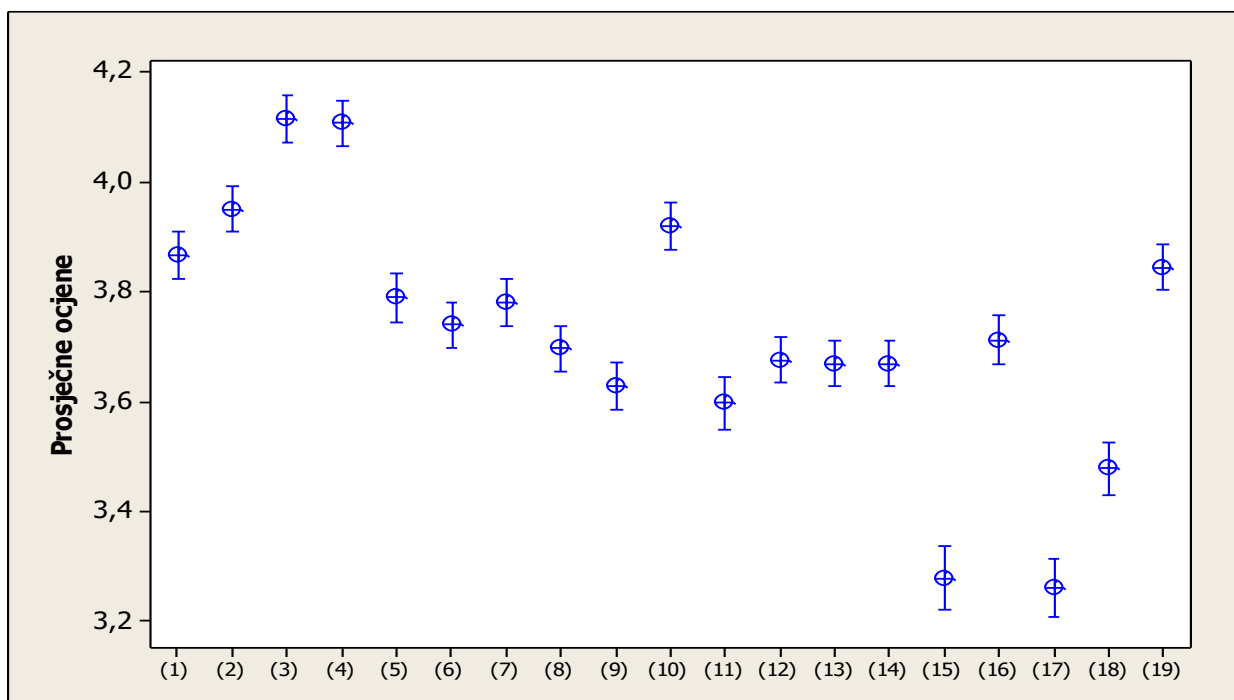
Sadržaji parka	Prosječna ocjena	Koef. varijacije (%)	Donja granica	Gornja granica
Signalizacija u parku	3.71	28%	3.66	3.75
Signalizacija do parka	3.78	25%	3.74	3.82
Ljubaznost osoblja nacionalnog parka	4.21	20%	4.17	4.25
Stručnost osoblja nacionalnog parka	4.26	19%	4.23	4.30
Dostupnost lokalnih proizvoda	3.58	29%	3.54	3.63
Ponuda suvenira	3.65	26%	3.61	3.69
Korisnost vodiča i karata za posjetitelje koji su dostupni u parku	3.68	27%	3.64	3.73
Dostupnost informacija o biljkama i životinjama u parku	3.67	28%	3.62	3.71
Informacije o lokalnim običajima i tradiciji	3.62	29%	3.58	3.67
Kvaliteta i održavanost staza i šetnica	3.59	31%	3.54	3.64
Sanitarni čvorovi	3.32	34%	3.27	3.37
Širina spektra dostupnih aktivnosti	3.46	29%	3.42	3.50
Rekreativni sadržaji	3.43	30%	3.39	3.48
Edukativni sadržaji	3.53	30%	3.48	3.57
Broj ostalih posjetitelja u parku	3.25	37%	3.20	3.31
Zadovoljenost motiva dolaska	3.63	27%	3.59	3.67
Visina cijene ulaznice	3.25	33%	3.20	3.29

Vrijednost za novac posjeta parku	3.58	27%	3.54	3.62
Ukupno zadovoljstvo parkom	3.87	24%	3.83	3.91

Izvor: Struktura i stavovi posjetitelja Nacionalnog parka Krka (2020)

Na Grafikonu 3. prikazane su prosječne vrijednosti zadovoljstva za 2018. godinu zajedno sa 95% pouzdanim intervalima, dok su sve numeričke vrijednosti dane u Tablici 15.

Slika 4. Usporedba 95% pouzdanih intervala prosječnih ocjena elemenata zadovoljstva posjetitelja za 2018. godinu



Izvor: Struktura i stavovi posjetitelja Nacionalnog parka Krka (2019)

Elementi stručnosti i ljubaznosti osoblja Nacionalnog parka imaju najvišu prosječnu ocjenu od 4,1. Slijede kvaliteta i održavanost staza te signalizacija do parka, oba s prosječnom ocjenom od 3,9. Najniže prosječne ocjene dobili su elementi broj ostalih posjetitelja u parku i visina cijene ulaznice, oba s ocjenom 3,3, koji također bilježe i najveću razinu raspršenosti u ocjenama.

Tablica 6. *Prosječne ocjene, koeficijent varijacije i granice 95% pouzdanih intervala za 2018. godinu*

	prosječna ocjena	Koef. varijacije (%)	Donja granica	Gornja granica
Signalizacija u parku	3,87	25%	3,82	3,91
Signalizacija do parka	3,95	24%	3,91	3,99
Ljubaznost osoblja nacionalnog parka	4,12	23%	4,07	4,16
Stručnost osoblja nacionalnog parka	4,11	22%	4,07	4,15
Dostupnost lokalnih proizvoda	3,79	25%	3,75	3,83
Ponuda suvenira	3,74	25%	3,70	3,78
Korisnost vodiča i karata za posjetitelje koji su dostupni u parku	3,78	26%	3,74	3,82
Dostupnost informacija o biljkama i životinjama u parku	3,70	25%	3,65	3,74
Informacije o lokalnim običajima i tradiciji	3,63	27%	3,58	3,67
Kvaliteta i održavanost staza i šetnica	3,92	25%	3,88	3,96
Sanitarni čvorovi	3,60	30%	3,55	3,65
Širina spektra dostupnih aktivnosti	3,68	25%	3,63	3,72
Rekreativni sadržaji	3,67	25%	3,63	3,71
Edukativni sadržaji	3,67	25%	3,63	3,71
Broj ostalih posjetitelja u parku	3,28	39%	3,22	3,33
Zadovoljenost motiva dolaska	3,71	27%	3,67	3,76
Visina cijene ulaznice	3,26	36%	3,21	3,31
Vrijednost za novac posjeta parku	3,48	30%	3,43	3,52
Ukupno zadovoljstvo parkom	3,85	24%	3,80	3,89

Izvor: Struktura i stavovi posjetitelja Nacionalnog parka Krka (2019)

Posjetitelji iz 2023. godine koji planiraju ponovno posjetiti park iskazali su vrlo visok stupanj zadovoljstva stručnosti i ljubaznosti osoblja Nacionalnog parka, dok su najmanje zadovoljni visinom cijene ulaznice i stanjem sanitarnih čvorova. Značajna razlika u stupnju zadovoljstva između posjetitelja koji namjeravaju ponovno doći i onih koji to ne planiraju primijećena je kod elemenata poput signalizacije u parku, dostupnosti informacija o prirodnoj baštini, zadovoljenosti motivom dolaska te ukupnog zadovoljstva parkom.

Tablica 7. *Zadovoljstvo posjetitelja prema namjeri ponovne posjete za 2023. godinu*

SADRŽAJI PARKA	Namjera DA	Namjera Ne znam	Namjera NE
Ljubaznost osoblja nacionalnog parka	81%	68%	52%
Stručnost osoblja nacionalnog parka	80%	66%	52%
Ukupno zadovoljstvo parkom	79%	58%	33%
Signalizacija u parku	74%	65%	56%
Zadovoljenost motiva dolaska	71%	53%	38%
Dostupnost informacija o prirodnoj baštini	70%	48%	30%
Korisnost vodiča i karata za posjetitelje koji su dostupni u parku	69%	46%	31%
Signalizacija do parka	68%	54%	45%
Širina spektra dostupnih aktivnosti	67%	49%	29%
Dostupnost lokalnih proizvoda	67%	49%	31%
Edukativni sadržaji	67%	48%	29%
Broj ostalih posjetitelja u parku	66%	44%	29%
Rekreativni sadržaji	66%	46%	28%
Kvaliteta i održavanost staza i šetnica	65%	51%	42%

Izvor: Struktura i stavovi posjetitelja Nacionalnog parka Krka (2024)

Posjetitelji iz 2019. godine koji planiraju ponovno posjetiti park iskazali su vrlo visok stupanj zadovoljstva stručnosti i ljubaznosti osoblja Nacionalnog parka, dok su najmanje zadovoljni visinom cijene ulaznice i brojem ostalih posjetitelja. Značajne razlike u stupnju zadovoljstva između onih koji namjeravaju ponovno posjetiti park i onih koji to ne planiraju zabilježene su kod elemenata poput ukupnog zadovoljstva parkom, vrijednosti za novac te dostupnosti informacija o lokalnim običajima i tradiciji.

Tablica 5. *Zadovoljstvo posjetitelja prema namjeri za 2019. godinu*

Sadržaji parka	Namjera Da	Namjera Ne znam	Namjera Ne
Stručnost osoblja nacionalnog parka	84%	88%	84%
Ljubaznost osoblja nacionalnog parka	80%	86%	87%
Ukupno zadovoljstvo parkom	74%	75%	50%
Dostupnost informacija o biljkama i životinjama u parku	63%	65%	54%
Signalizacija do parka	63%	70%	58%
Vrijednost za novac posjeta parku	62%	59%	35%
Informacije o lokalnim običajima i tradiciji	62%	63%	39%
Korisnost vodiča i karata za posjetitelje koji su dostupni u parku	61%	69%	60%
Zadovoljenost motiva dolaska	60%	65%	52%
Ponuda suvenira	59%	66%	54%
Signalizacija u parku	59%	67%	49%
Edukativni sadržaji	58%	57%	46%
Dostupnost lokalnih proizvoda	55%	65%	54%
Širina spektra dostupnih aktivnosti	54%	52%	45%
Kvaliteta i održavanost staza i šetnica	54%	67%	66%
Rekreativni sadržaji	54%	52%	37%

Sanitarni čvorovi	49%	52%	48%
Broj ostalih posjetitelja u parku	47%	49%	35%
Visina cijene ulaznice	47%	40%	33%

Izvor: Struktura i stavovi posjetitelja Nacionalnog parka Krka (2020)

Posjetitelji iz 2018. godine koji planiraju ponovno posjetiti park općenito su zadovoljniji sadržajima parka u usporedbi s onima koji nemaju namjeru posjetiti park ponovno ili su neodlučni. Oni koji imaju namjeru vratiti se iskazali su vrlo visok stupanj zadovoljstva stručnosti i ljubaznosti osoblja, dok su najmanje zadovoljni visinom cijene ulaznice. Značajne razlike u zadovoljstvu između posjetitelja s namjerom ponovne posjete i onih bez te namjere zabilježene su kod elemenata kao što su vrijednost za novac, visina cijene ulaznice, broj ostalih posjetitelja, edukativni sadržaji, informacije o lokalnim običajima i tradiciji, širina spektra dostupnih aktivnosti, sanitarni čvorovi, rekreativni sadržaji te zadovoljenost motivima dolaska.

Tablica 9. *Zadovoljstvo posjetitelja prema namjeri ponovne posjete za 2018. godinu*

Sadržaji parka	Namjera DA	Namjera NE ZNAM	Namjera NE
Stručnost osoblja nacionalnog parka	86%	78%	72%
Ljubaznost osoblja nacionalnog parka	85%	80%	70%
Signalizacija do parka	79%	75%	68%
Kvaliteta i održavanost staza i šetnica	76%	70%	64%
Signalizacija u parku	73%	72%	63%
Ukupno zadovoljstvo parkom	78%	70%	50%
Korisnost vodiča i karata za posjetitelje koji su dostupni u parku	73%	66%	52%
Dostupnost lokalnih proizvoda	72%	66%	51%
Ponuda suvenira	71%	63%	48%
Dostupnost informacija o biljkama i životinjama u parku	71%	61%	46%

Edukativni sadržaji	70%	57%	40%
Zadovoljenost motiva dolaska	69%	63%	49%
Informacije o lokalnim običajima i tradiciji	68%	54%	41%
Širina spektra dostupnih aktivnosti	67%	59%	42%
Rekreativni sadržaji	66%	58%	44%
Sanitarni čvorovi	66%	59%	43%
Vrijednost za novac posjeta parku	66%	51%	28%
Broj ostalih posjetitelja u parku	62%	45%	31%
Visina cijene ulaznice	58%	43%	26%

Izvor: Struktura i stavovi posjetitelja Nacionalnog parka Krka (2019)

Posjetitelji u 2023. godini koji bi preporučili park prijateljima sličnih interesa iskazali su viši stupanj zadovoljstva za sve elemente ponude u usporedbi s posjetiteljima koji su neodlučni ili koji ne bi preporučili park.

Tablica 10. *Zadovoljstvo posjetitelja prema preporuci posjete za 2023. godinu*

SADRŽAJI PARKA	Preporuka DA	Preporuka NE znam	Preporuka NE
Ljubaznost osoblja nacionalnog parka	92%	73%	33,3%
Stručnost osoblja nacionalnog parka	92%	65%	29,2%
Ukupno zadovoljstvo parkom	89%	29%	4,2%
Zadovoljenost motiva dolaska	80%	39%	11,1%
Signalizacija do parka	77%	58%	30,6%
Kvaliteta i održavanost staza i šetnica	76%	41%	19,4%
Dostupnost informacija o prirodnoj baštini	75%	37%	11,1%
Korisnost vodiča i karata za posjetitelje koji su dostupni u	74%	37%	16,7%

parku			
Širina spektra dostupnih aktivnosti	74%	34%	8,3%
Edukativni sadržaji	73%	33%	9,7%
Signalizacija u parku	72%	48%	31,9%
Dostupnost lokalnih proizvoda	72%	49%	18,1%
Rekreativni sadržaji	72%	32%	6,9%
Broj ostalih posjetitelja u parku	71%	33%	12,5%
Vrijednost za novac posjeta parku	70%	22%	2,8%
Informacije o lokalnim običajima i tradiciji	69%	35%	6,9%
Ponuda suvenira	68%	40%	15,3%
Sanitarni čvorovi	60%	27%	16,7%
Visina cijene ulaznice	56%	19%	4,2%

Izvor: Struktura i stavovi posjetitelja Nacionalnog parka Krka (2024)

Posjetitelji u 2019. godini koji bi preporučili park prijateljima sličnih interesa iskazali su nešto viši stupanj zadovoljstva za sve elemente ponude u odnosu na posjetitelje koji su bili neodlučni po tom pitanju.

Tablica 11. *Zadovoljstvo posjetitelja prema preporuci posjete za 2019. godinu*

Sadržaji parka	Preporuka	
	Da	Ne znam
Stručnost osoblja nacionalnog parka	85%	85%
Ljubaznost osoblja nacionalnog parka	83%	81%
Ukupno zadovoljstvo parkom	76%	52%
Korisnost vodiča i karata za posjetitelje koji su dostupni u parku	64%	62%
Signalizacija do parka	64%	72%
Zadovoljenost motiva dolaska	62%	58%

Dostupnost informacija o biljkama i životinjama u parku	62%	66%
Vrijednost za novac posjeta parku	61%	49%
Kvaliteta i održavanost staza i šetnica	61%	58%
Signalizacija u parku	60%	65%
Ponuda suvenira	59%	68%
Informacije o lokalnim običajima i tradiciji	59%	64%
Edukativni sadržaji	58%	49%
Dostupnost lokalnih proizvoda	57%	65%
Širina spektra dostupnih aktivnosti	54%	45%
Rekreativni sadržaji	53%	45%
Sanitarni čvorovi	50%	51%
Broj ostalih posjetitelja u parku	46%	52%
Visina cijene ulaznice	45%	38%

Izvor: Struktura i stavovi posjetitelja Nacionalnog parka Krka (2020)

Posjetitelji koji bi preporučili park prijateljima sličnih interesa iskazali su viši stupanj zadovoljstva za sve elemente u usporedbi s posjetiteljima koji nemaju namjeru preporučiti posjet parku ili su neodlučni. Najveće razlike u rangovima zadovoljstva zabilježene su kod elemenata ukupnog zadovoljstva i zadovoljenosti motivima dolaska.

Tablica 12. *Zadovoljstvo posjetitelja prema preporuci posjete za 2018. godinu*

Sadržaji parka	Namjera DA	Namjera NE ZNAM	Namjera NE
Stručnost osoblja nacionalnog parka	86%	78%	72%
Ljubaznost osoblja nacionalnog parka	85%	80%	70%
Signalizacija do parka	79%	75%	68%

Kvaliteta i održavanost staza i šetnica	76%	70%	64%
Signalizacija u parku	73%	72%	63%
Ukupno zadovoljstvo parkom	78%	70%	50%
Korisnost vodiča i karata za posjetitelje koji su dostupni u parku	73%	66%	52%
Dostupnost lokalnih proizvoda	72%	66%	51%
Ponuda suvenira	71%	63%	48%
Dostupnost informacija o biljkama i životinjama u parku	71%	61%	46%
Edukativni sadržaji	70%	57%	40%
Zadovoljenost motiva dolaska	69%	63%	49%
Informacije o lokalnim običajima i tradiciji	68%	54%	41%
Širina spektra dostupnih aktivnosti	67%	59%	42%
Rekreativni sadržaji	66%	58%	44%
Sanitarni čvorovi	66%	59%	43%
Vrijednost za novac posjeta parku	66%	51%	28%
Broj ostalih posjetitelja u parku	62%	45%	31%
Visina cijene ulaznice	58%	43%	26%

Izvor: Struktura i stavovi posjetitelja Nacionalnog parka Krka (2019)

Prikazani rezultati istraživanja ukazuju na važna saznanja o doživljajima i zadovoljstvu posjetitelja NP Krka u pogledu različitih značajki turističke ponude parka. Na temelju podataka moguće je saznati koliko su različite komponente ponude utjecale na ukupno zadovoljstvo posjetitelja te ukazati na područja na kojima je potrebno poboljšati. Prije svega, vrijedi istaknuti pozitivne trendove u poboljšanju zadovoljstva posjetitelja po pitanju kompetentnosti i ljubaznosti osoblja. Ovi su aspekti dobili najviše ocjene tijekom godina, odražavajući stalnu uključenost i profesionalni stav osoblja NP Krka u pružanju kvalitetne usluge. Uz povećanje posjećenosti i posjetitelja, stalna visoka razina komunikacije i usluga posjetiteljima osigurava pozitivno iskustvo i najviše pridonosi ponovnom posjetu i upućivanju na park.

Povećane ocjene u kategoriji kvalitete i održavanja staza i signalizacije također su pokazale da su napori u poboljšavanju infrastrukturnih elemenata imali snažan učinak. Potonje omogućuje posjetiteljima lakše snalaženje kroz park, pridonoseći njihovom iskustvu te osjećaju sigurnosti i zadovoljstva. Oznake kao ključni aspekt posjetiteljske infrastrukture, očigledno dobivaju zasluženu pažnju, što je potvrdila bolja percepcija posjetitelja u pogledu njegovog poboljšanja od 2018. do 2023. godine. Naprotiv, sanitarni čvorovi i cijene ulaznica i dalje su dva glavna problema s kojima se suočava menadžment Parka. Ovi aspekti još uvijek predstavljaju neke od najnižih ocjena unatoč poboljšanjima u drugim aspektima iskustva. To bi upućivalo na to da bi bila potrebna veća ulaganja u sanitarne čvorove s obzirom na nesposobnost i nehigijenske uvjete za tako veliki broj posjetitelja. Nadalje, cijena ulaznice postavlja pitanja poput toga kako percipirana vrijednost i cijena ulaznice utječu na ukupno zadovoljstvo posjetitelja. Bilo bi potrebno ispitati strukturu cijene te, također, kako je ona usklađena s većim vrijednostima ili sadržajem koji se posjetiteljima nudi unutar paketa ulaznica. Zanimljiva korelacija koja se može istaknuti jest činjenica da posjetitelji koji preporučuju park pokazuju veći stupanj zadovoljstva većinom elemenata, što itekako govori u prilog važnosti marketinga „od usta do usta“ u dodatnom jačanju imidža parka. Ako posjetitelji uoče visoku vrijednost i kvalitetu ponude, puno se češće odlučuju preporučiti je, potičući ne samo više novih posjetitelja, već i povećavajući vjernost postojećih.

Još je zanimljivije postupno povećanje zadovoljstva u svim elementima između 2018. i 2023. godine, što bi sugeriralo da je park uzeo u obzir povratne informacije posjetitelja iz prethodnih godina. Ulaganje u infrastrukturu, ponuda obrazovnih sadržaja, dodatne aktivnosti te poboljšana ponuda lokalnih proizvoda i suvenira doprinose autentičnijem i kulturno obogaćenom doživljaju posjetitelja. U cijelosti, ovi rezultati predstavljaju koristan doprinos strateškom planiranju i daljnjem razvoju upravljanja iskustvom posjetitelja u Nacionalnom parku Krka. Navedeno je nekoliko točaka poboljšanja: sanitarni čvorovi i percipirana vrijednost za novac posebno zahtijevaju pozornost; daljnji pozitivni razvoj mora se poticati i njegovati, opet s naglaskom na daljnju obuku osoblja i kulturno iskustvo posjetitelja. Sve to može omogućiti Nacionalnom parku Krka da dodatno unaprijedi menadžment i svoju ponudu prilagodi interesima i potrebama posjetitelja.

5. ZAKLJUČAK

U ovom radu istraženi su stavovi i zadovoljstvo posjetitelja Nacionalnog parka Krka tijekom 2018., 2019. i 2023. godine, s ciljem rasvjetljavanja promjena u zadovoljstvu posjetitelja tijekom vremena te identifikacije ključnih aspekata koji mogu značajno utjecati na njihovo iskustvo. Nastojalo se razumjeti povratne informacije posjetitelja vezane uz različite elemente turističke ponude parka i kako te informacije mogu poslužiti za unapređenje turističkih usluga i iskustava unutar ovog zaštićenog područja.

Rezultati istraživanja pokazuju da su posjetitelji Nacionalnog parka Krka općenito bili zadovoljni svojim iskustvom, posebice visoko ocjenjujući stručnost i ljubaznost osoblja. Stalna poboljšanja tijekom promatranih godina ukazuju na to da menadžment parka prepoznaje važnost kvalitetne usluge i pozitivnog kontakta s posjetiteljima.

Podaci također otkrivaju da su, zahvaljujući povratnim informacijama, uspjeli poboljšati infrastrukturu, posebno u pogledu kvalitete i održavanja staza i oznaka. Međutim, ukazano je i na probleme vezane uz sanitarne čvorove i visinu cijene ulaznica. Unatoč općem zadovoljstvu, ovi se elementi nalaze među najlošije ocijenjenima i mogu ozbiljno utjecati na ukupni dojam o NP Krka, potencijalno narušavajući želju posjetitelja za ponovnim dolaskom.

Također, valja istaknuti da su posjetitelji koji su planirali preporučiti park prijateljima iskazali znatno veći stupanj zadovoljstva, što dodatno naglašava potrebu za unapređenjem ovih ključnih područja.

U kontekstu smjernica za daljnji rad, istaknuta je potreba za unapređenjem sanitarnih usluga, cjenovne pristupačnosti i općeg doživljaja posjetitelja. Preporučuje se uvođenje dodatnih mjera za promicanje održivosti i zaštite prirodne baštine, uz konsolidaciju postojećih pozitivnih tendencija. Menadžment parka trebao bi provesti daljnju analizu percepcije posjetitelja o vrijednosti usluga koje pružaju, kako bi se utvrdilo odgovaraju li cijene kvaliteti tih usluga.

Osobno smatram da je zadovoljstvo posjetitelja ključno za razvoj održivog turizma, posebice u zaštićenim područjima poput NP Krka koja su pod pritiskom turističkih aktivnosti. Potrebno je razvijati sinergiju između očuvanja prirodnih resursa i pružanja kvalitetne turističke usluge, što će osigurati zadovoljstvo posjetitelja i potaknuti njihovu sklonost ponovnom dolasku. Također, važno je među posjetiteljima naglašavati značaj očuvanja prirodne i kulturne baštine.

Svrha ovog rada je postignuta analizom prikupljenih podataka, koja je ukazala na ključne čimbenike zadovoljstva posjetitelja, pozitivne trendove u kvaliteti usluge, ali i područja koja zahtijevaju hitnu intervenciju. Ovi nalazi daju čvrst temelj za buduće strateško djelovanje na unapređenju turističke ponude Nacionalnog parka Krka.

POPIS LITERATURE

Beljo, I. i Cvitan, I. (2019) Struktura i stavovi posjetitelja Nacionalnog parka Krka.

Beljo, I. i Cvitan, I.(2020) Struktura i stavovi posjetitelja Nacionalnog parka Krka.

Beljo, I. i Cvitan, I.(2024) Struktura i stavovi posjetitelja Nacionalnog parka Krka.

Blažević, B. (2007). *Turizam u gospodarskom sustavu*. Opatija: Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment Opatija.

Bushell, R. i Bricker, K. S. (2016). Tourism in protected areas: Developing meaningful standards. *Tourism and Hospitality Research*, 17(1), str. 17-28. Dohvaćeno iz:<https://doi.org/10.1177/1467358416636173>

Cook, R. A., Hsu, C. H. C. i Taylor, L. L. (2018). *Tourism: The business of hospitality and travel*. Boston: Pearson.

Čavlek, N., Bartoluci, M., Prebežac, D., Kesar, O. i sur. (2011). *Turizam - Ekonomske osnove i organizacijski sustav*. Zagreb: Školska knjiga.

Čorak, S. i Mikačić, V. (2006). *Hrvatski turizam: plavo - bijelo - zeleno*. Zagreb: Institut za turizam.

Ćorluka, G. (2020). *Menadžment turizma - zbirka poslovnih slučajeva*. Split: Sveučilište u Splitu, Sveučilišni odjel za stručne studije.

Galičić, V. i Laškarin, M. (2016). *Principi i praksa turizma i hotelijerstva*. Opatija: Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Opatija.

Gligorijević, Ž. i Stefanović, V. (2012). Turizam kao društveno-ekonomski fenomen: pojmovni i vremenski obuhvat. *Ekonomske teme*, 50(3), str. 269-282. Dohvaćeno iz: http://ekonomске-теме.срб/рdf/et20123_01.pdf

Grgić, I., Zrakić Sušac, M., Jež Rogelj, M., Kunštović, L., Perčin, A., Mikuš, O. i Hadelan, L. (2021). Stavovi ispitanika o turizmu u zaštićenim prirodnim područjima: primjer Lonjskog polja. *Journal of Central European Agriculture*, 22(4), str. 868-880. Dohvaćeno iz: <https://doi.org/10.5513/JCEA01/22.4.3232>

- Gržinić, J. (2019). *Uvod u turizam: Povijest, razvoj, perspektive*. Pula: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli.
- Holden, A. (2008). *Environment and tourism*. New York: Routledge.
- Janeš, S. (2015). Hrvatski nacionalni parkovi. *Matka*, 23 (91), str. 167-172. Dohvaćeno iz: <https://hrcak.srce.hr/file/221318>
- Jovičić, D. i Ivanović, V. (2004). Menadžment turizma u nacionalnim parkovima. *Tourism and hospitality management*, 10 (3-4), str. 93-105. Dohvaćeno iz: <https://hrcak.srce.hr/181425>
- Krpina, V. (2015). Analiza odnosa između posjetitelja i zaštićenih područja prirode u Zadarskoj županiji. *Šumarski list*, 139(11-12), str. 535-551. Dohvaćeno iz: <https://hrcak.srce.hr/157018>
- Leung, Y.-F., Spenceley, A., Hvenegaard, G. i Buckley, R. (2018). *Tourism and visitor management in protected areas*. Gland: IUCN.
- Oviedo-García, M. Á., Vega-Vázquez, M., Castellanos-Verdugo, M. i Orgaz-Agüera, F. (2019). Tourism in protected areas and the impact of servicescape on tourist satisfaction: Key in sustainability. *Journal of Destination Marketing & Management*, 12, str. 74-83. Dohvaćeno iz: <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2019.02.005>
- Page, S. J. (2009). *Tourism management: Managing for change*. London: Elsevier.
- Petrić, L. (2006). *Osnove turizma*. Split: Ekonomski fakultet Split.
- Petrić, L. (2008). Kako turizam razvijati na održiv način u zaštićenim obalnim prostorima? Primjer: „Park prirode Biokovo“. *Acta turistica nova*, 2(1), str. 5-24. Dohvaćeno iz: <https://hrcak.srce.hr/37739>
- Radeljak, P. i Pejnović, D. (2008). Utjecaj turizma na održivi razvoj funkcionalne regije Nacionalnog parka Krka, *Titius* 1 (1), 329-361. Dohvaćeno iz: <https://hrcak.srce.hr/111984>
- Rađenović, T., Veselinović, N., Vujović, S., Krstić, B. i Živković, S. (2022). Sustainable tourism in the protected areas: The evidence from Kopaonik National Park. *Journal of Economic and Social Development*, 9(2), str. 32-40. Dohvaćeno iz: https://www.jesd-online.com/dokumenti/upload/separated/JESD_9_2-36-44.pdf

Rahmiati, F., Ismail, Y., Amin, G. i Situmorang, T. (2020). Exploring the characteristics of the tourism industry and antecedents to competitive advantage creation. *Advances in social science, education and humanities research*, 377, str. 305-308. Dohvaćeno iz: <http://dx.doi.org/10.2991/icaess-19.2019.57>

Vučemilović, V. i Vištica, B. (2016). Karakteristike posjetitelja i posjećenost parka prirode Kopački rit. *Zbornik radova Ekonomskog fakulteta Sveučilišta u Mostaru*, 22, str. 115-131. Dohvaćeno iz: <https://hrcak.srce.hr/203902>

Whitelaw, P. A., King, B. E. M. i Tolkach, D. (2014). Protected areas, conservation and tourism – financing the sustainable dream. *Journal of Sustainable Tourism*, 22(4), str. 584-603. Dohvaćeno iz: <https://doi.org/10.1080/09669582.2013.873445>

Williams, S. (2009). *Tourism Geography: A new synthesis*. London: Routledge.

Zachrisson, A., Sandell, K., Fredman, P. i Eckerberg, K. (2010). Tourism and protected areas: Motives, actors and processes. *International Journal of Biodiversity Science & Management*, 2(4), str. 350-358. Dohvaćeno iz: <https://doi.org/10.1080/17451590609618156>

Zakon o zaštiti prirode, Narodne novine br. 80/13, 15/18, 14/19, 127/19, 155/23.

PRILOZI

Popis slika

Slika 1. Turistički sustav u društvenom sustavu	4
Slika 2. Prosječne vrijednosti zadovoljstva zajedno sa 95 % pouzdanim intervalima za 2023. godinu	17
Slika 3. Usporedba 95% pouzdanih intervala prosječnih ocjena elemenata zadovoljstva posjetitelja.....	19
Slika 4. Usporedba 95% pouzdanih intervala prosječnih ocjena elemenata zadovoljstva posjetitelja za 2018. godinu	21

Popis tablica

Tablica 1. Prikaz nacionalnih parkova u Republici Hrvatskoj.....	11
Tablica 2. Rangovi zadovoljstva	15
Tablica 3. Stupanj zadovoljstva elementima ponude za 2023. godinu.....	16
Tablica 4. Prosječne ocjene, koeficijent varijacije i granice 95% pouzdanih intervala za 2023. godinu	18
Tablica 5. Prosječne ocjene, koeficijent varijacije i granice 95% pouzdanih intervala za 2019. godinu	20
Tablica 6. Prosječne ocjene, koeficijent varijacije i granice 95% pouzdanih intervala za 2018. godinu	26
Tablica 7. Zadovoljstvo posjetitelja prema namjeru ponovne posjeti za 2023 godinu.....	23
Tablica 8. Zadovoljstvo posjetitelja prema namjeru ponovne posjete za 2019 godinu.....	24
Tablica 9. Zadovoljstvo posjetitelja prema namjeru ponovne posjete za 2018 godinu.....	25
Tablica 10. Zadovoljstvo posjetitelja prema preporuci posjete za 2023 godinu.....	26
Tablica 11. Zadovoljstvo posjetitelja prema preporuci posjete za 2019 godinu.....	27
Tablica 12. Zadovoljstvo posjetitelja prema preporuci posjete za 2018 godinu.....	28

