

Parc zoològic de Barcelona – 2016

Presentació de Resultats

Del 24 de Març al 10 de Setembre de 2016



ÍNDEX

FITXA TÈCNICA

PRESENTACIÓ

CLIENTS:

- **Clients: Valoracions dels clients.**
- **Clients: Característiques bàsiques del grup de visita.**
- **Clients: Hàbits de la visita.**
- **Comunicació amb els clients**
- **Clients: Servei de Restauració**
- **Clients: Model de Parc**
- **Clients: Perfil**



FITXA TÈCNICA

UNIVERS

Conjunt de visitants del parc Zoològic de Barcelona.

GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

1081 entrevistes

METODOLOGIA

Entrevista personal realitzada en suport CAPI (Computed Assisted Personal Interviews), el 25% a l'entrada al parc d'atraccions i el 75% a la sortida del mateix.

PROCEDIMENT DE MOSTREIG

Bietàpic, estratificat i amb conglomerats. Selecció aleatòria de les unitats primàries (dies) i de les últimes (individus). Els estrats s'han format amb els mesos de l'any.

AFIXACIÓ

Quaranta entrevistes aproximadament per jornada de treball, distribuint aquestes jornades en funció de l'afluència prevista al parc Zoològic

PONDERACIÓ

En funció de les dades d'afluència reals al parc Zoològic per cadascun dels mesos en què s'ha realitzat l'enquesta.

ERROR MOSTRAL

Per a un nivell de confiança del 95,5% (2σ), i $P = Q$, l'error és de $\pm 3\%$ per al conjunt de la mostra.

DATA DE REALITZACIÓ

Del 24 de Març al 10 de Setembre de 2016

EMPRESA TREBALL DE CAMP

GESOP



PRESENTACIÓ

L'informe que es presenta tot seguit mostra els resultats de les enquestes que, centrades en conèixer la satisfacció dels clients s'han fet al Parc Zoològic de Barcelona al 2016.

Abans de presentar breument els principals resultats, comentar uns d'aspectes relacionats amb el propi informe. Son els següents:

1. Als efectes de facilitar la comprensió de la informació, quan es tracte de mostrar una sèrie (històrica) de dades, s'ha limitat la mateixa fins a l'any 2012.
 1. S'ha augmentat el número d'apartats en els que s'estructura l'informe, cercant una major utilitat del mateix. Així la informació respecte als clients es presenta en els següents blocs:
 - *Clients: Valoracions dels clients.*
 - *Clients: Característiques bàsiques del grup de visita.*
 - *Clients: Hàbits de la visita.*
 - *Comunicació amb els clients*
 - *Clients: Servei de Restauració*
 - *Clients: Model de Parc*
 - *Clients: Perfil*
 3. Al final del present informe es recullen els comentaris que han volgut fer els clients un cop han estat enquestats.
-



01

Valoracions dels clients



RESUM GENERAL DELS RESULTATS: VALORACIONS

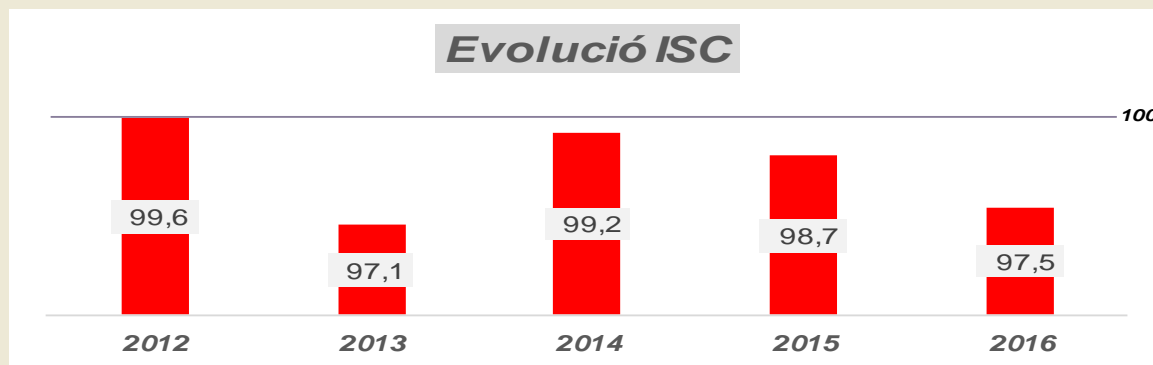
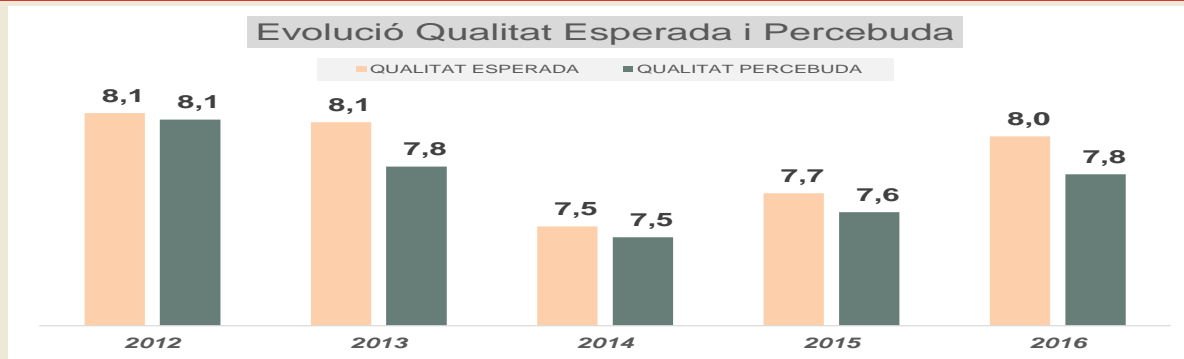
De l'anàlisi de les dades contingudes al present informe es pot **concloure principalment:**

- La **VALORACIÓ GLOBAL A LA SORTIDA** es situa en 7,8 punts, el que suposa un augment interanual de 2 dècimes, tot recuperant el valor del 2013.
- LA **VALORACIÓ GLOBAL ESPERADA** també ha augmentat, en tres dècimes
- L'índex de satisfacció dels clients (**ISC**) es manté en valors negatius, concretament en un 97,5.
- Al Zoo es demana als clients la seva valoració envers 17 **ÍTEMS CONCRETS**, 12 relacionats amb l'entorn, 4 relacionats amb el servei i 1 relacionats amb el personal. Respecte a l'any passat es millora la valoració en el cas de 13 ítems, s'igualava en el cas de 2 i s'empitjora en el cas d'altres 2. Pels clients el millor de la seva estada al Zoo és el temps d'espera per accedir (no hi ha), l'horari i el tracte personal (tot i que aquest bon tracte no els aporta valor a la visita. El pitjor per als clients són tant la senyalització exterior com la restauració, tot i que pels clients és molt més decisiva la restauració com a servei de valor afegit en la seva estada al zoo



VALORACIÓ GLOBAL (EVOLUCIÓ)

VALORACIONS DELS CLIENTS





VALORACIÓ PER ÍTEM

VALORACIONS DELS CLIENTS

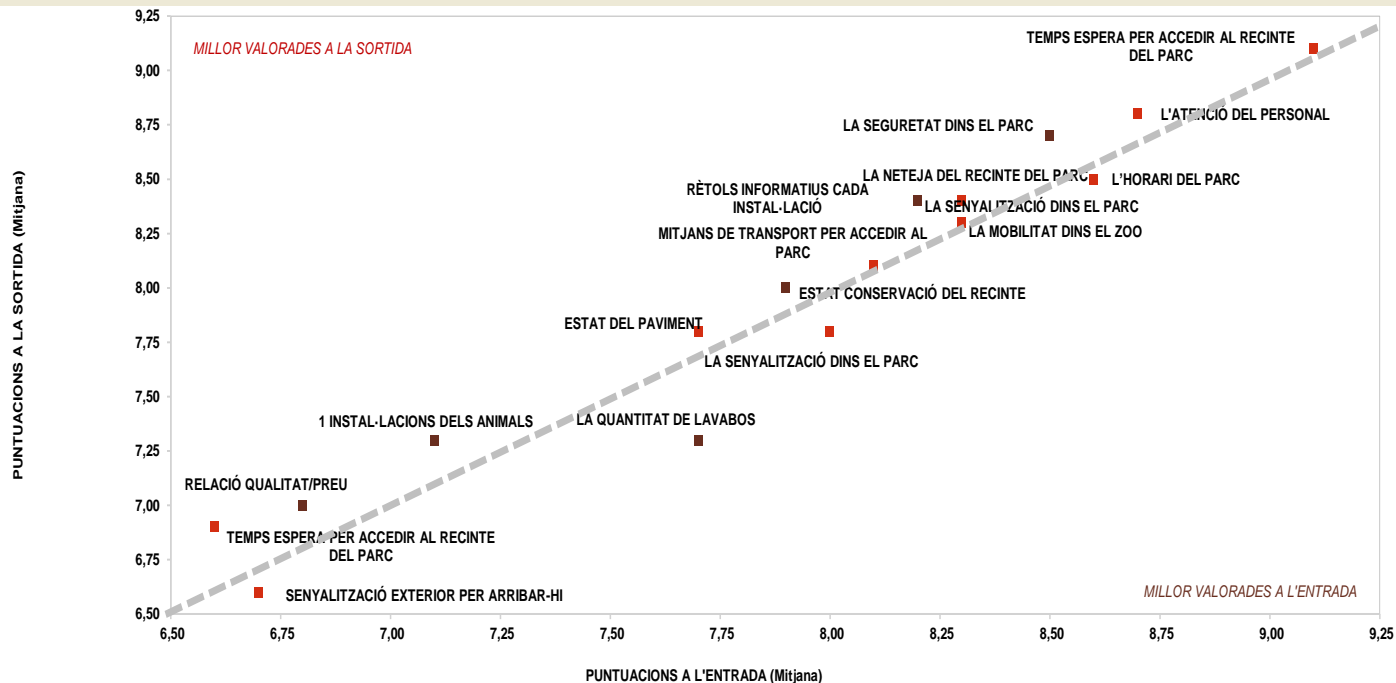
	2012			2013			2014			2015			2016			
	Entrada	Sortida	GAP	Entrada	Sortida	GAP	Entrada	Sortida	GAP	Entrada	Sortida	GAP	Entrada	Sortida	GAP	
ENTORN	TEMPS ESPERA PER ACCEDIR AL RECINTE DEL PARC	8,6	8,8	● 0,3	9,5	9,3	▲ -0,1	8,1	8,8	● 0,7	8,2	8,2	▲ 0,0	9,1	9,1	▲ 0,0
	LA SEGURETAT DINS EL PARC	8,6	8,5	▲ -0,1	8,5	8,4	◆ -0,2	7,6	7,7	▲ 0,0	7,9	7,8	▲ -0,1	8,5	8,7	● 0,2
	LA MOBILITAT DINS EL ZOO	7,9	8,3	● 0,4	8,5	8,5	▲ 0,0	7,9	8,1	● 0,2	7,8	7,8	▲ 0,0	8,3	8,3	▲ 0,0
	LES ZONES DE DESCANS	7,8	8,1	● 0,3	8,0	7,8	◆ -0,2	6,7	6,7	▲ 0,0	7,6	7,6	▲ 0,0	8,0	7,8	◆ -0,2
	LA NETEJA DEL RECINTE DEL PARC	8,1	8,0	▲ 0,0	8,2	8,1	▲ -0,1	7,8	7,9	● 0,1	7,6	7,7	● 0,1	8,1	8,1	▲ 0,0
	ESTAT DEL PAVIMENT	7,9	7,9	▲ 0,0	8,0	7,5	◆ -0,4	6,8	6,8	▲ -0,1	7,5	7,3	◆ -0,3	7,7	7,8	● 0,1
	LA SENYALITZACIÓ DINS EL PARC	8,0	7,8	◆ -0,2	8,4	8,0	◆ -0,4	8,2	8,2	▲ 0,0	7,8	7,7	▲ -0,1	8,2	8,4	● 0,2
	LA QUANTITAT DE LAVABOS	7,4	7,8	● 0,4	7,6	7,6	▲ 0,0	7,0	6,9	▲ -0,1	7,1	7,5	● 0,4	7,7	7,3	◆ -0,4
	ELS BARS/RESTAURANTS	7,1	7,1	▲ -0,1	7,2	7,1	◆ -0,2	7,0	6,9	▲ -0,1	6,9	6,8	▲ -0,1	6,6	6,9	● 0,3
	ESTAT CONSERVACIÓ DEL RECINTE							7,4	7,3	◆ -0,2	7,4	7,4	▲ 0,0	7,9	8,0	● 0,1
	MITJANS DE TRANSPORT PER ACCEDIR AL PARC							7,8	8,0	● 0,2	7,7	7,9	● 0,2	8,1	8,1	▲ 0,0
	SENYALITZACIÓ EXTERIOR PER ARRIBAR-HI							6,6	6,7	● 0,1	7,2	7,4	● 0,2	6,7	6,6	▲ -0,1
	SERVEI	L'HORARI DEL PARC	8,5	8,7	● 0,2	8,8	8,8	▲ 0,0	8,2	8,3	● 0,1	8,0	8,0	● 0,1	8,6	8,5
RÈTOLS INFORMATIUS CADA INSTAL·LACIÓ		8,2	8,2	▲ 0,0	8,4	8,3	▲ 0,0	8,1	8,2	● 0,1	7,6	7,7	● 0,1	8,3	8,4	● 0,1
RELACIÓ QUALITAT/PREU		7,0	7,3	● 0,3	7,0	7,0	▲ 0,0	6,1	6,2	● 0,2	7,2	7,0	◆ -0,2	6,8	7,0	● 0,2
1 INSTAL·LACIONS DELS ANIMALS		7,9	7,6	◆ -0,2	7,5	7,0	◆ -0,5							7,1	7,3	● 0,2
PERSONAL	L'ATENCIÓ DEL PERSONAL	8,2	8,4	● 0,2	9,1	9,0	▲ -0,1	8,3	8,3	▲ 0,0	8,2	8,2	▲ 0,0	8,7	8,8	● 0,1



VALORACIÓ PER ÍTEM ENTRADA -SORTIDA

VALORACIONS DELS CLIENTS

NOTA: Els aspectes situats a la dreta de la diagonal mostren un cert grau d'insatisfacció dels usuaris. És a dir, els usuaris en la seva visita no els van trobar tant bé com s'esperaven.





RELLEVÀNCIA I INFLUÈNCIA: MODEL DE SATISFACCIÓ

Valoracions dels clients

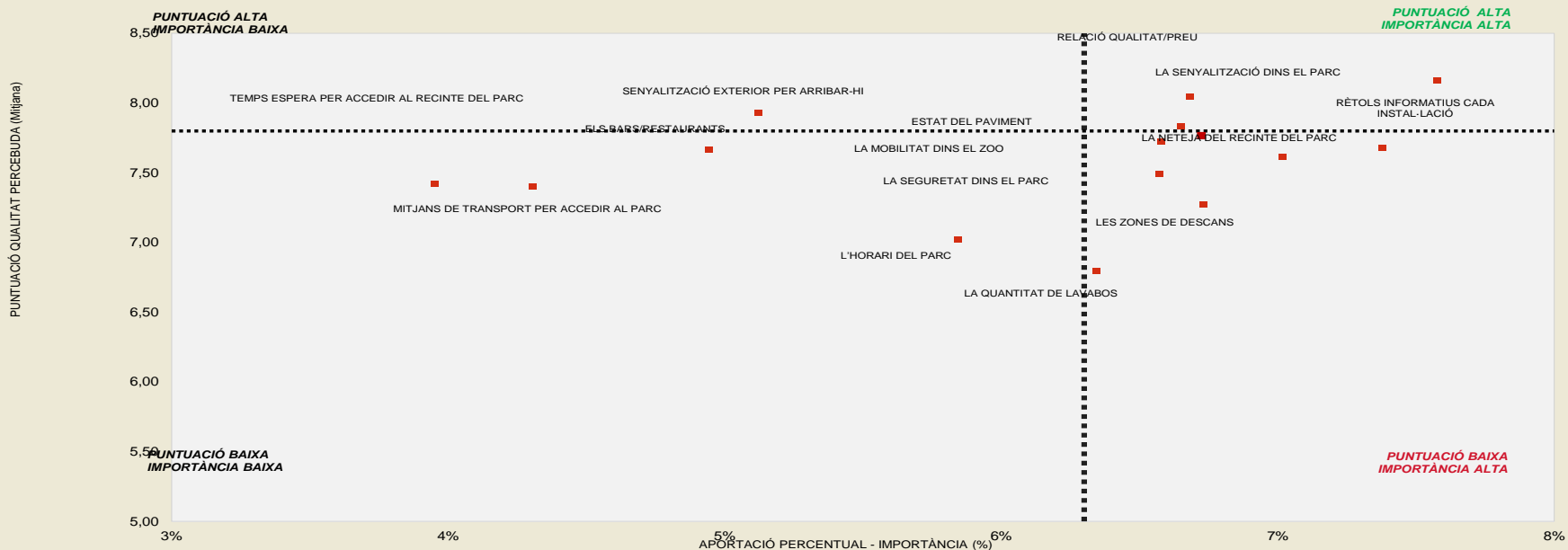
		2012		2013		2014		2015		2016	
		Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	Entrada	Sortida
ENTORN	ESTAT CONSERVACIÓ DEL RECINTE	51,5%	46,1%	43,4%	41,8%	85,3%	80,6%	86,3%	80,1%	86,2%	80,0%
	ESTAT DEL PAVIMENT	13%	15%	13%	11%	11%	10%	10%	8%	17%	13%
	LA SENYALITZACIÓ DINS EL PARC	11%	10%	11%	11%	11%	10%	6%	8%	6%	8%
	LA NETEJA DEL RECINTE DEL PARC	13%	14%	13%	13%	11%	10%	10%	9%	17%	8%
	LA MOBILITAT DINS EL ZOO	10%	11%	9%	11%	8%	10%	6%	8%	11%	8%
	LES ZONES DE DESCANS	12%	10%	14%	13%	11%	10%	8%	8%	15%	8%
	ELS BARS/RESTAURANTS	12%	10%	14%	12%	10%	9%	7%	6%	13%	6%
	LA SEGURETAT DINS EL PARC	9%	10%	11%	13%	8%	8%	9%	8%	15%	13%
	LA QUANTITAT DE LAVABOS	10%	11%	12%	10%	9%	8%	5%	8%	8%	8%
	MITJANS DE TRANSPORT PER ACCEDIR AL PARC					4%	6%	8%	5%	8%	5%
	SENYALITZACIÓ EXTERIOR PER ARRIBAR-HI					4%	6%	4%	6%	4%	6%
TEMPS ESPERA PER ACCEDIR AL RECINTE DEL PARC	11%	10%	3%	6%	2%	4%	6%	5%	6%	5%	
SERVEI	RELACIÓ QUALITAT/PREU	48,5%	49,2%	56,6%	54,0%	14,7%	18,4%	13,7%	19,9%	17,3%	20,0%
	RÈTOLS INFORMATIUS CADA INSTAL·LACIÓ	19%	21%	24%	24%	33%	36%	36%	34%	50%	46%
	L'HORARI DEL PARC	19%	18%	27%	25%	37%	32%	30%	37%	3%	4%
PERSONAL	L'ATENCIÓ DEL PERSONAL	0,0%	4,8%	0,0%	4,2%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	PRECISIÓ INFORMACIÓ DEL PERSONAL	-	49%	-	51%		100%				
R ²		0,55	0,63	0,62	0,59	0,61	0,57	0,50	0,53	0,49	0,53
N		(270)	(810)	(273)	(809)	(268)	(812)	(211)	(632)	(270)	(811)

(*) Nota: El coeficient R² és una mesura de qualitat del model que indica la proporció de la valoració global explicada per les variables latents (entorn, servei i personal). Pren valors entre 0 i 1. Es consideren òptims els valors >0,5. Els models que no tenen suficient massa crítica (menys de 100 entrevistes) o que no expliquen una proporció mínima (R² < 0,40) no es mostren a l'informe.



RELLEVÀNCIA I INFLUÈNCIA: MODEL DE SATISFACCIÓ

Valoracions dels clients



(*) Nota: El percentatge de l'eix de la importància s'ha calculat a partir de l'aportació percentual de cada ítem a la qualitat percebuda globalment al Zoològic, sense tenir presents els blocs.



02

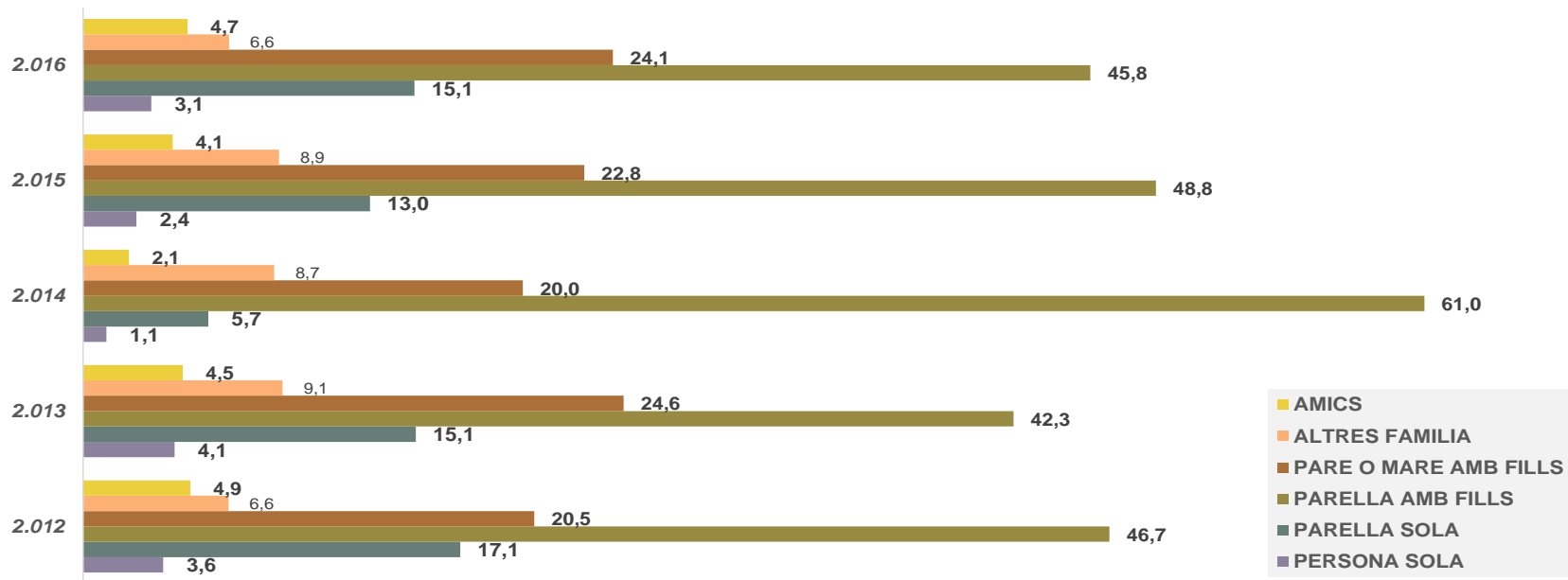
Clients: Característiques bàsiques grup de visita



COMPOSICIÓ DEL GRUP DE VISITA

GRUP DE VISITA

Amb quí ha anat al Zoo (en percentatge)

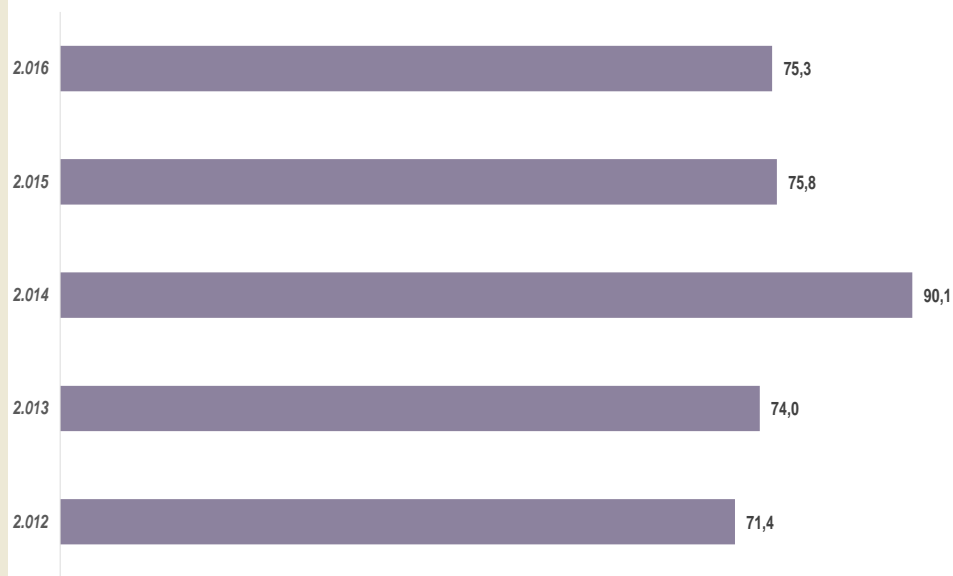




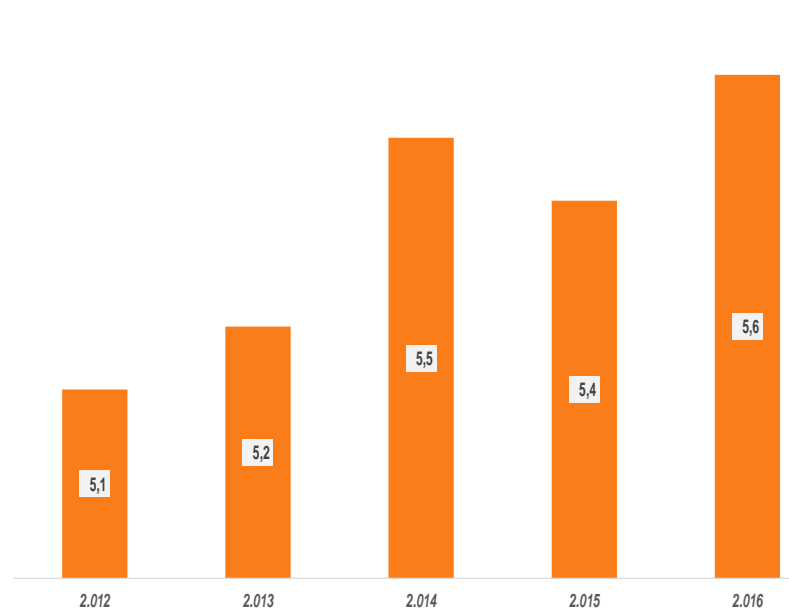
PRESENCIA DE MENORS DE 16 ANYS EN EL GRUP

GRUP DE VISITA

Prèsenzcia de menors al grup de visita (en percentatge)



Edat dels menors del grup de visita (en anys)





03

Clients: Hàbits de visita

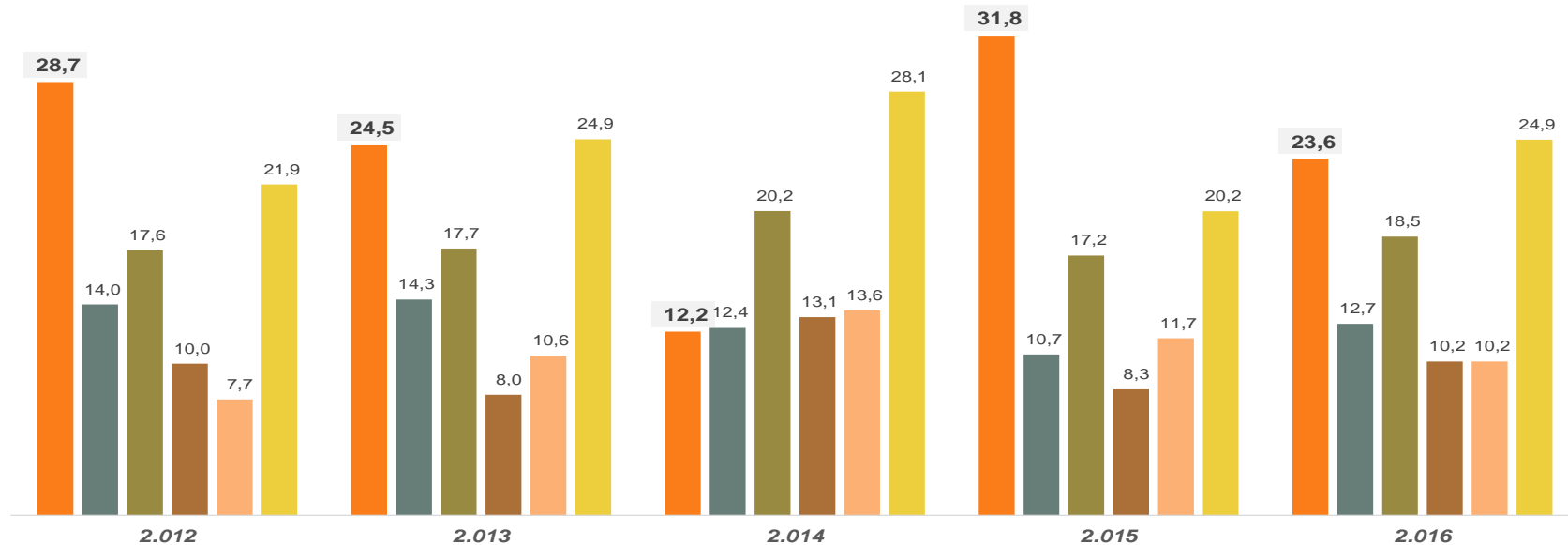


DATA DE L'ÚLTIMA VISITA AL PARC ZOO LòGIC DE BARCELONA

HÀBITS DE VISITA

Darrera visita al zoo (en percentatge)

■ ÉS EL PRIMER COP QUE VINC ■ <1 MES ■ ENTRE 1 I 6 M. ■ ENTRE 6 M. I 1 ANY ■ ENTRE 1 I 3 A. ■ MÉS DE 3 A.

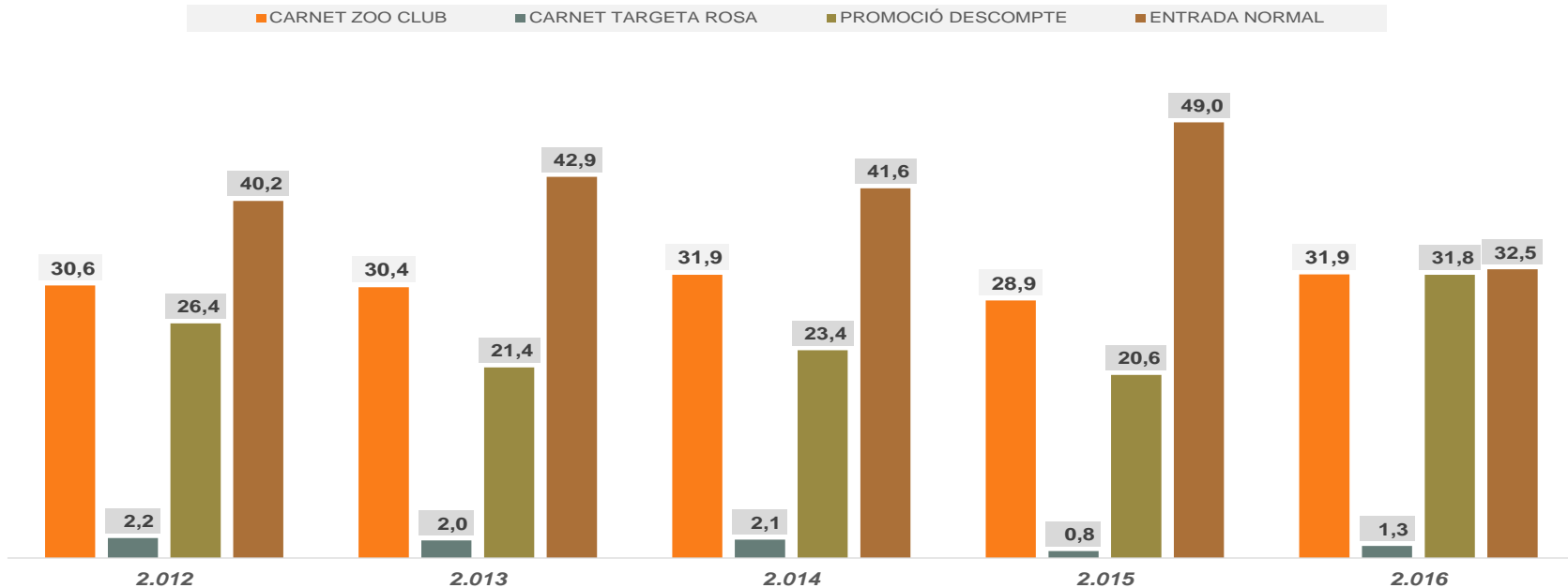




EVOLUCIÓ TIPUS ENTRADA UTILITZADA

HÀBITS DE VISITA

Tipus d'entrada utilitzada avui(en percentatge)



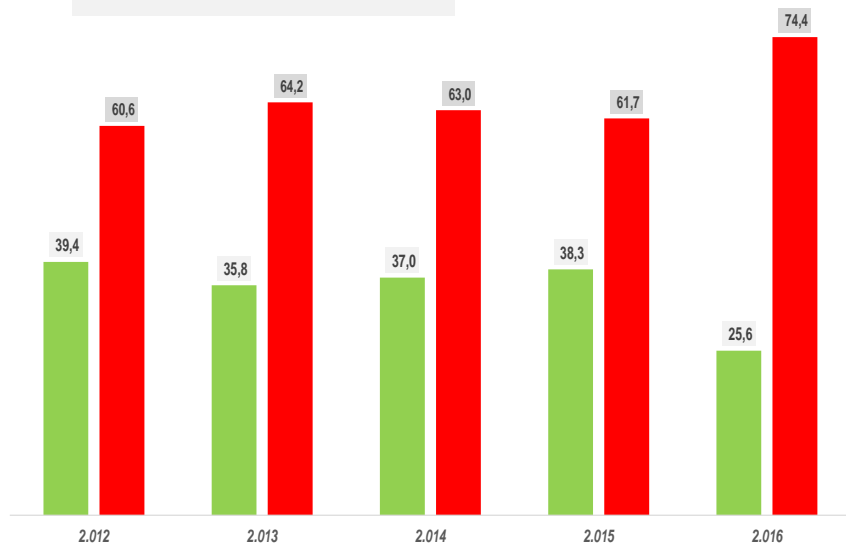


EVOLUCIÓ CONEIXEMENT DEL ZOO CLUB

HÀBITS DE VISITA

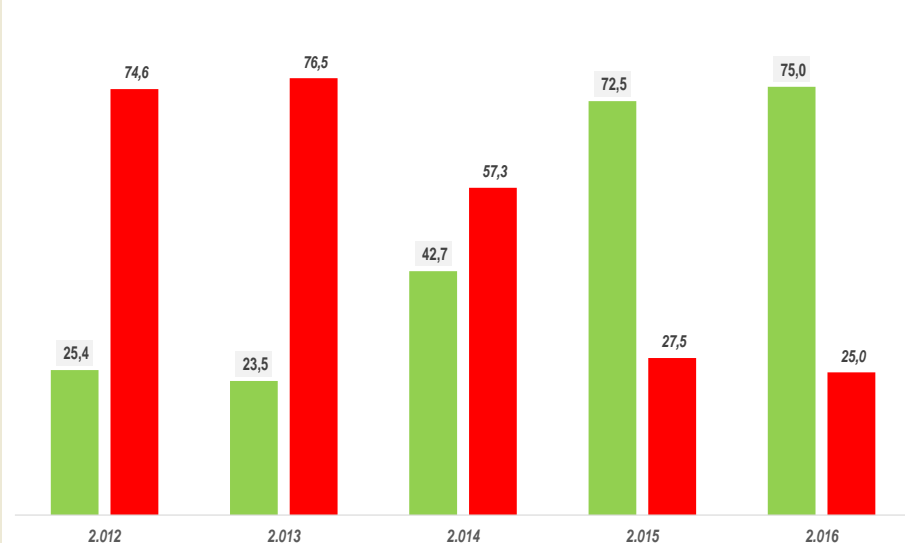
Coneixement del zoo club exclusos socis (percentatge)

■ EL CONEIX ■ NO EL CONEIX



Coneixement del zoo club pels barcelonins exclusos socis (percentatge)

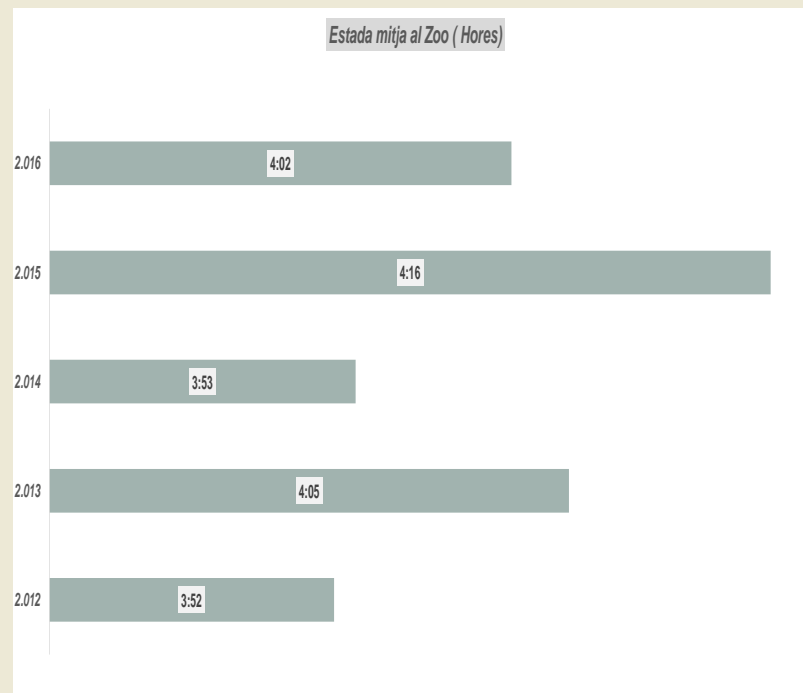
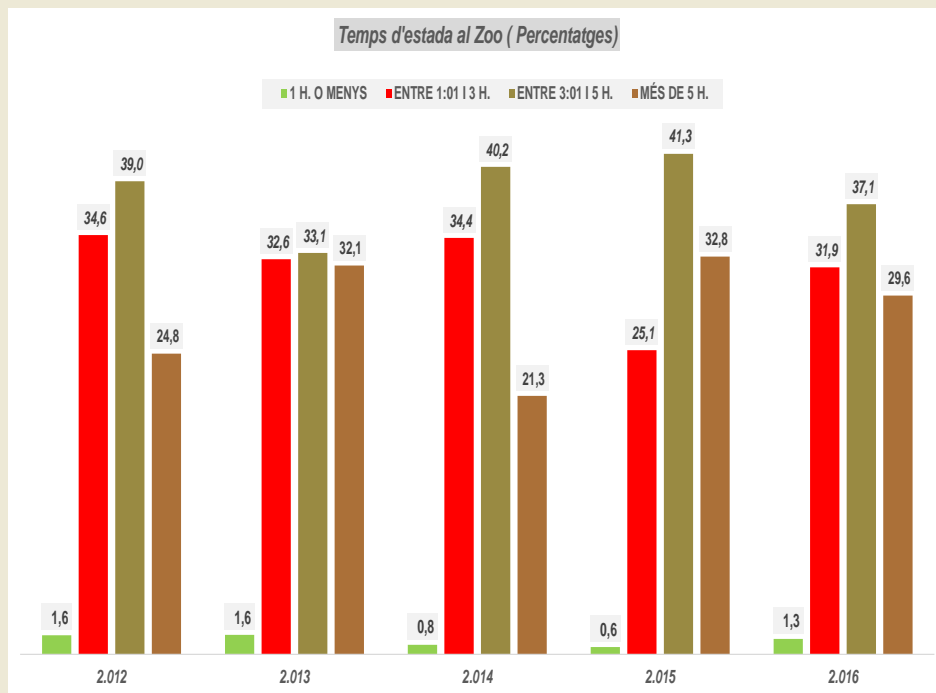
■ EL CONEIX ■ NO EL CONEIX





TEMPS D'ESTADA AL PARC

HÀBITS DE VISITA

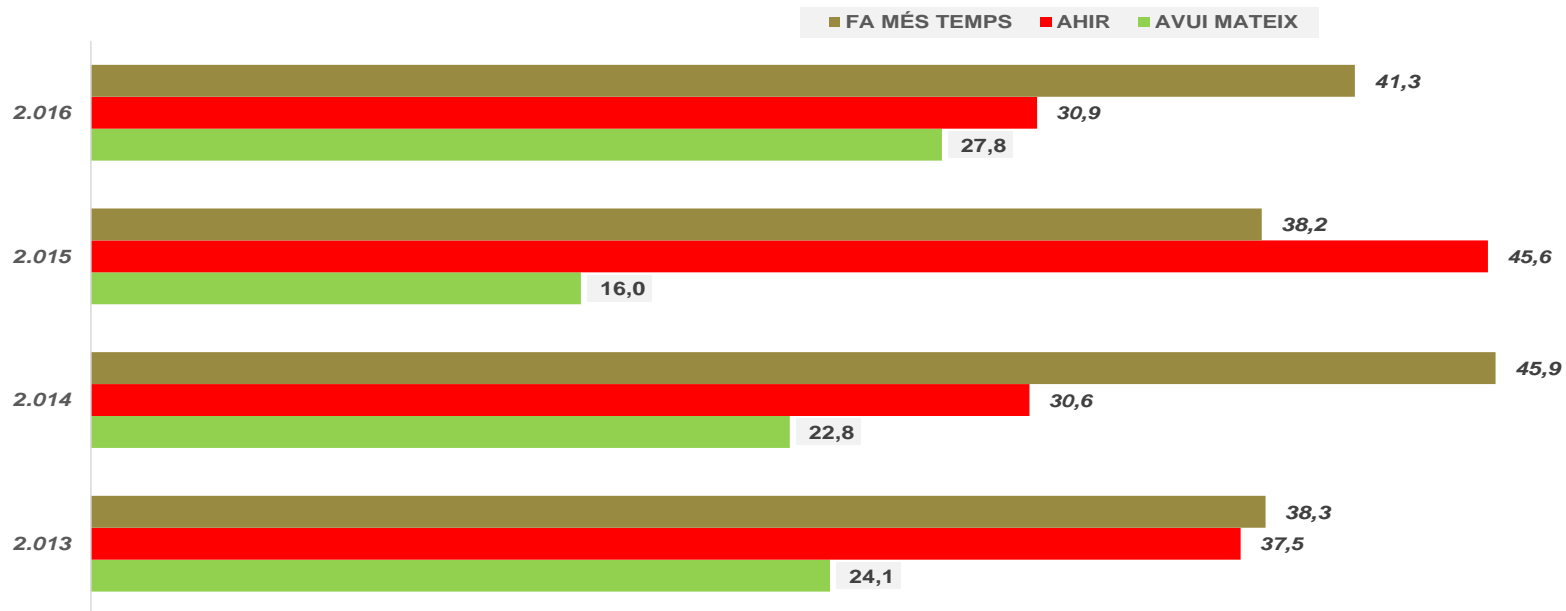




DECISIÓ D'ANAR AL ZOO

HÀBITS DE VISITA

Moment en el que va decidir anar al zoo (percentatge)





PRINCIPALS MOTIUS PER VISITAR EL ZOO

HÀBITS DE VISITA

	2.012	2.013	2.014	2.015	2.016
PORTAR ALS NENS (FILLS, NETS...)	40,1%	46,0%	56,7%	28,5%	47,6%
VEURE ANIMALS/NATURA	13,5%	12,7%	7,3%	15,9%	10,8%
PASSAR EL DIA / RELAXAR-SE	12,0%	13,0%	9,4%	22,2%	8,2%
CONÈIXER I/O VISITAR EL ZOO	3,8%	3,1%	1,4%	14,3%	4,0%
VENIR AMB LA FAMÍLIA/AMICS	3,5%	3,4%	3,2%	4,8%	3,9%
VEURE ALGUNA ESPÈCIE CONCRETA	3,5%	1,4%	0,9%	1,4%	1,8%



MITJÀ DE TRANSPORT UTILITZAT PER ARRIBAR FINS EL PARC

HÀBITS DE VISITA

	2.012	2.013	2.014	2.015	2.016
COTXE	35,3%	33,5%	47,0%	30,8%	37,8%
METRO	21,4%	30,8%	24,4%	27,1%	21,2%
CAMINANT	15,1%	9,3%	5,1%	10,9%	14,0%
TREN	6,9%	10,6%	10,6%	8,9%	10,9%
TRAMVIA	8,8%	10,0%	9,9%	5,9%	8,9%
AUTOBÚS	8,4%	5,9%	7,2%	11,0%	7,1%
BUS TURÍSTIC	1,1%	0,1%	0,3%	2,6%	0,9%
BICICLETA PARTICULAR	1,5%	0,6%	0,4%	0,4%	0,8%
AUTOCAR	1,1%	0,1%	0,2%	2,6%	0,6%
MOTO	1,8%	1,0%	0,3%	1,0%	0,5%
BICING	0,1%	0,2%		0,2%	0,3%
FERROCARRILS CAT	1,0%	0,2%	0,8%	0,5%	0,2%
TAXI	3,1%	2,2%	1,3%	1,6%	0,0%



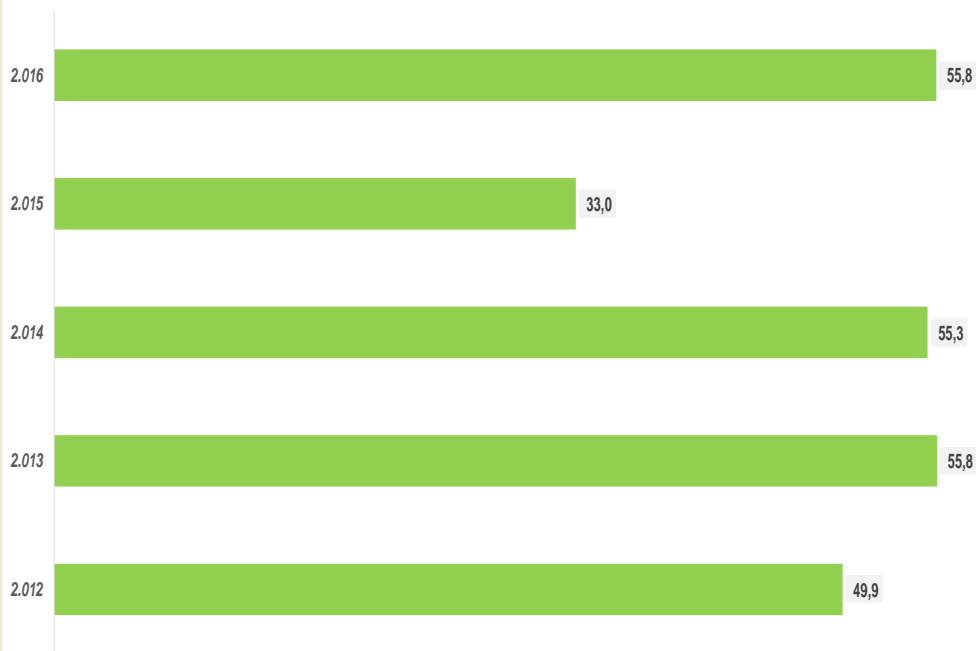
04

Comunicació amb el client

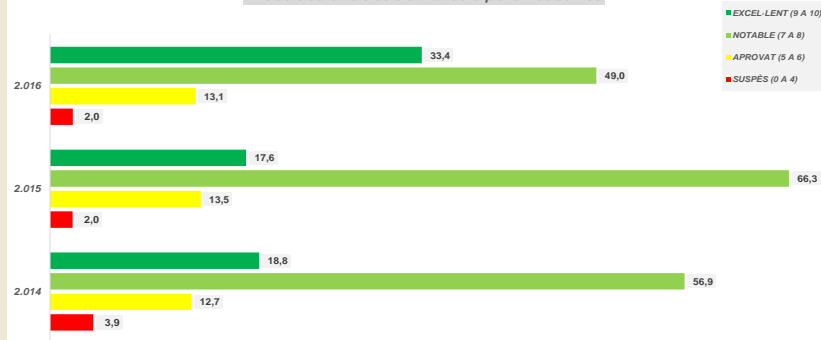


ÚS I VALORACIÓ DEL WEB DEL ZOO

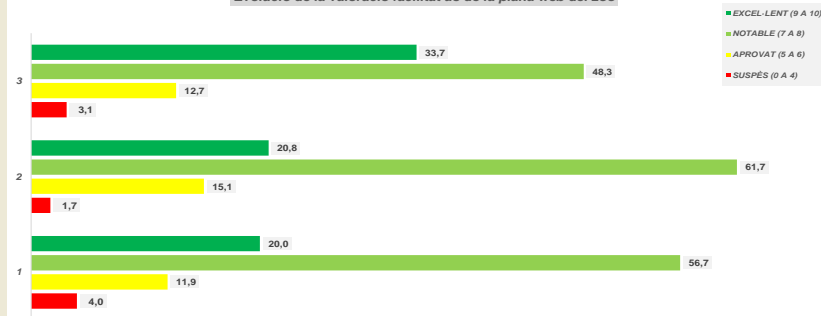
Evolució del percentatge de clients que han accedit algun cop a la plana web del zoo



Evolució de la valoració utilitat de la plana web del zoo



Evolució de la valoració facilitat ús de la plana web del zoo





MITJÀ PRESCRIPTOR

COMUNICACIÓ

	2.012	2.013	2.014	2.015	2.016
VINC HABITUALMENT / EL CONEC DE SEMPRE	43,3%	42,8%	52,2%	18,7%	45,2%
SÓC SOCI	20,3%	30,4%	26,1%	24,9%	18,9%
ALTRES FAMILIARS/AMICS	6,7%	6,7%	6,6%	6,0%	9,5%
ELS NENS	7,4%	4,6%	5,2%	6,8%	6,7%
ESCOLA / UNIVERSITAT / CURS	0,7%	1,7%	0,3%	0,4%	2,0%
INTERNET EN GENERAL	1,6%	0,5%	7,5%	23,5%	8,3%
WEB DEL ZOO	9,4%	10,8%	1,8%	9,8%	1,1%
XARXES SOCIALS (FACEBOOK, TWITTER)	0,3%	0,9%	0,2%	0,7%	0,6%
PROMOCIÓ, DESCOMPTES	2,2%	1,8%	1,3%	0,2%	4,4%
PREMSA	1,7%	1,2%	1,0%	0,2%	1,0%
PUBLI. CARRER	1,1%	1,2%	0,8%	0,3%	1,3%
TV	1,1%	0,6%	0,2%	0,0%	1,5%
RÀDIO	0,3%	0,3%	0,1%	0,0%	0,1%
PUBLI. ALS TRANSPORTS PÚBLICS	1,5%	0,4%		0,8%	1,2%
GUIA BCN, MAPES, FULLETONS TURISME	11,7%	14,4%	2,1%	22,2%	5,3%
HOTELS	2,9%	3,3%	1,5%	4,5%	3,1%
AGÈNCIES DE VIATGE	0,6%	0,9%	0,1%	6,6%	0,5%



05

Clients: Serveis de Restauració



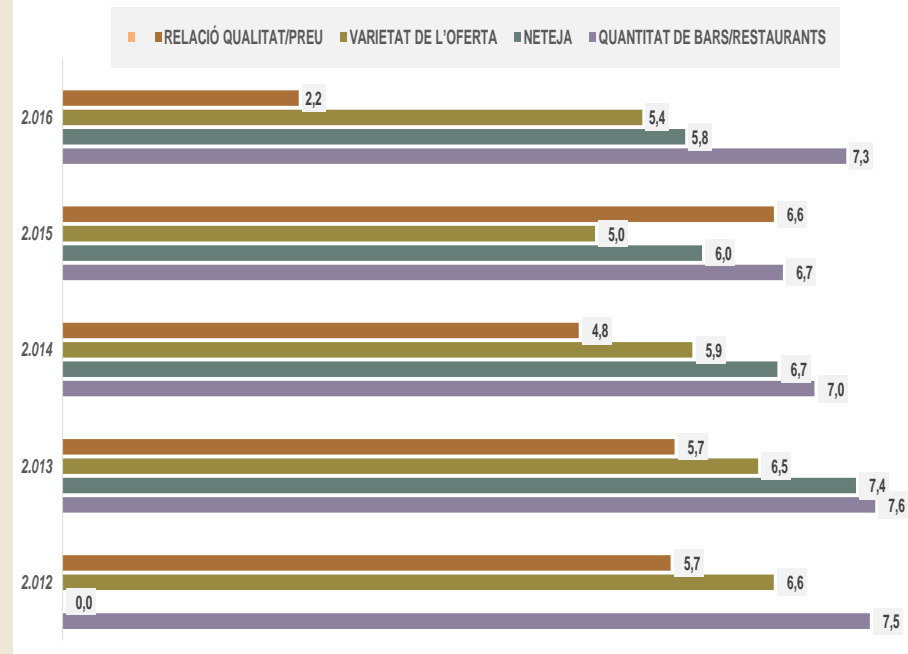
ÚS DELS SERVEIS DE BAR / RESTAURANT

SERVEIS DE RESTAURACIÓ

Ús dels serveis de restauració del Zoo (en percentatge)



Evolució de la valoració d'aspectes de restauració (Escala 0 a 10)





06

Clients: Model del parc



ASPECTES QUE MÉS AGRADEN

MODEL DEL PARC

	2.012	2.013	2.014	2.015	2.016
PRIMATS	15,1%	9,4%	7,4%	23,6%	25,7%
FELINS	8,4%	5,5%	2,9%	7,3%	15,6%
PARC I ZOO PELS NENS	8,4%	11,3%	8,4%	8,9%	12,3%
ANIMALS EN GENERAL	13,0%	9,2%	9,8%	6,5%	11,9%
TERRARI (ELS RÈPTILS)	7,8%	5,9%	3,2%	10,0%	9,0%
FOQUES / LLEONS MARINS	3,5%	3,7%	2,9%	6,2%	8,2%
DOFINS	34,2%	34,8%	27,4%	32,1%	6,6%
ELEFANTS	3,3%	3,8%	3,4%	3,7%	6,5%
AUS	3,8%	2,1%	1,2%	6,7%	6,3%
VARIETAT D'ANIMALS	7,0%	6,5%	2,2%	1,1%	6,2%
ALTRES ANIMALS	3,8%	7,3%	5,8%	8,0%	6,2%
GIRAFES	2,3%	1,4%	1,1%	1,2%	5,5%
INSTAL·LACIONS I HABITATS	2,9%	1,7%	2,2%	1,1%	3,4%
TOT EN GENERAL	6,3%	4,0%	8,1%	8,7%	2,5%
PINGÜINS	2,3%	0,7%	1,0%	3,5%	2,5%
TERRA DE DRAGONS	3,5%	1,6%	0,2%	4,2%	1,8%
ÓSSOS (FORMIGUER, NEGRE...)	1,3%	0,9%	0,5%	1,1%	1,5%



ASPECTES QUE MENYS AGRADEN

MODEL DEL PARC

	2.012	2.013	2.014	2.015	2.016
DOFINS / ESPECTACLE	2,3%	2,0%	1,6%	2,2%	14,7%
LES OBRES		1,9%	7,1%	15,2%	7,0%
FELINS / CONDICIONS DELS FELINS	10,0%	11,4%	5,2%	5,9%	7,0%
AUS	4,9%	4,9%	2,4%	1,5%	3,9%
ALTRES ANIMALS	2,3%	3,5%	4,6%	0,0%	3,7%
TERRARI (RÈPTILS)	3,0%	0,7%	0,0%	2,6%	2,8%
RINOCERONTS	0,2%	0,3%	0,6%	0,3%	2,3%
SENYALITZACIÓ INTERNA / INFORMACIÓ	2,7%	1,7%	1,2%	0,3%	2,2%
POCA VARIETAT / FALTEN ESPÈCIES	1,9%	1,5%	1,7%	1,2%	1,8%
ELEFANTS	2,0%	1,7%	0,4%	0,6%	1,8%
PRIMATS	1,5%	1,4%	1,8%	2,7%	1,3%
RESTAURACIÓ (QUALITAT, PREU...)	7,4%	6,8%	4,8%	4,7%	1,1%
HERBÍVORS	1,2%		2,4%	0,8%	1,1%
ÓSSOS	2,1%	2,9%	0,7%	2,3%	1,1%



SERVEIS QUE VOLDRIA TROBAR AL ZOO

MODEL DEL PARC

	2.012	2.013	2.014	2.015	2.016
REFERENT A ANIMALS/RECINTES DELS ANIMALS	3,3%	2,3%	2,4%	1,9%	5,5%
ESPECTACLES D'ANIMALS / ANIMACIONS	1,2%	1,3%	0,8%	0,0%	3,9%
ZONES DE DESCANS (OMBRA / PICNIC / SEIENTS)	1,6%	0,8%	0,6%	1,0%	3,9%
VISITES COMENTADES/RUTES/GUIES	1,2%	1,7%	1,2%	0,2%	1,9%
ALTRES SERVEIS (PÀRQUING, TABAC, QUIOSC...)	6,6%	2,5%	1,9%	2,7%	1,7%
RESTAURANTS	2,8%	2,0%	1,4%	0,4%	1,5%
TRANSPORTS DINS RECINTE	0,9%	0,6%	1,2%	0,2%	1,3%
FONTS	1,2%	0,3%	0,8%	0,5%	0,8%
SENYALITZACIÓ	0,8%	1,5%	0,2%	0,2%	0,4%
LAVABOS I CANVIADORS	2,2%	0,5%	0,9%	0,4%	0,3%
MÉS IDIOMES (SENYALITZACIÓ / INFORMACIÓ)	0,6%	0,7%	1,1%	0,1%	0,2%



07

Clients: Perfil

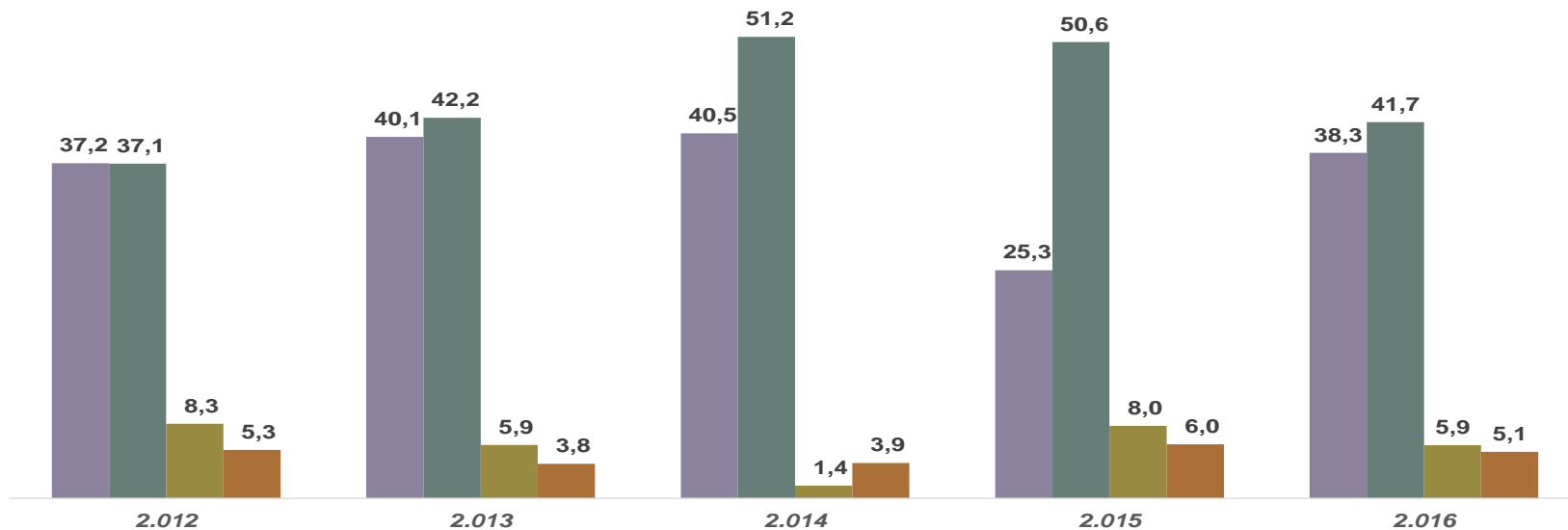


LLENGUA HABITUAL

PERFIL

Idioma habitual dels clients del Zoo (en percentatge)

■ CATALÀ ■ CASTELLÀ ■ ANGLÈS ■ FRANCÈS

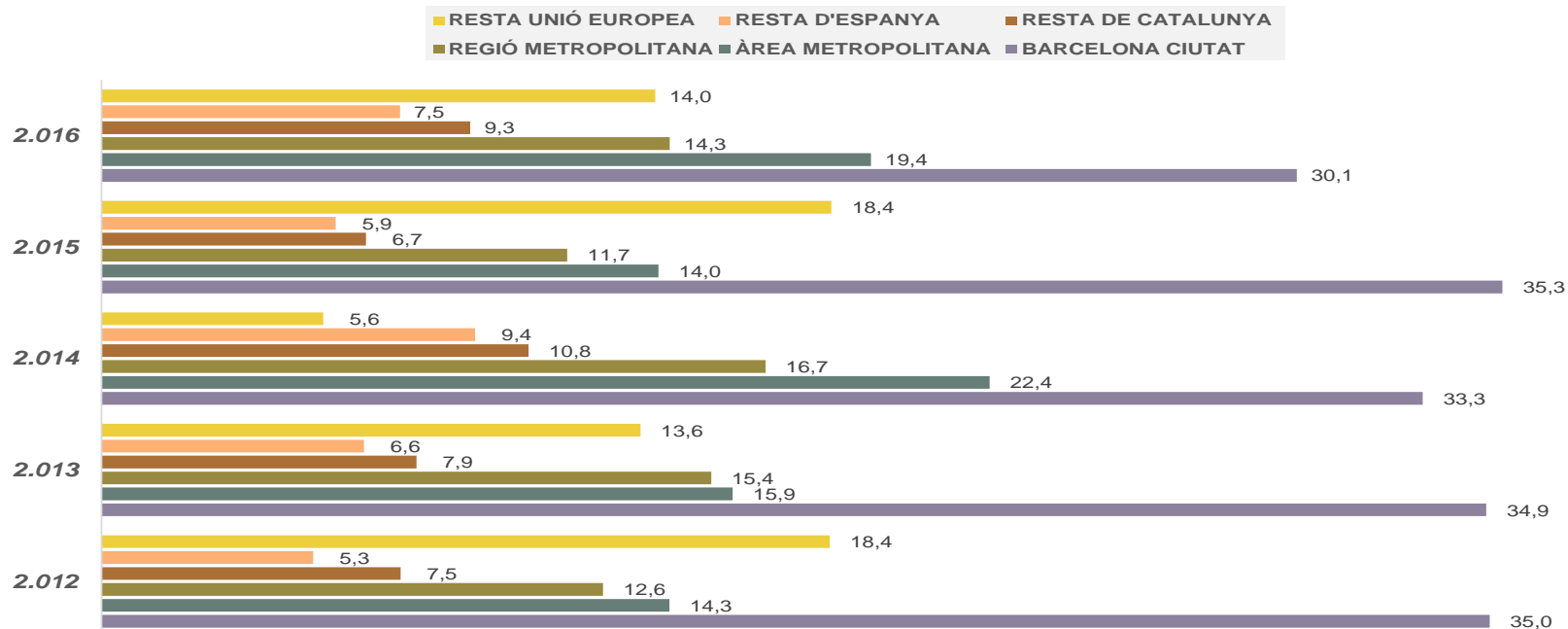




EVOLUCIÓ LLOC DE RESIDÈNCIA DELS CLIENTS

PERFIL

Visitants en funció del lloc de residència (en percentatge)



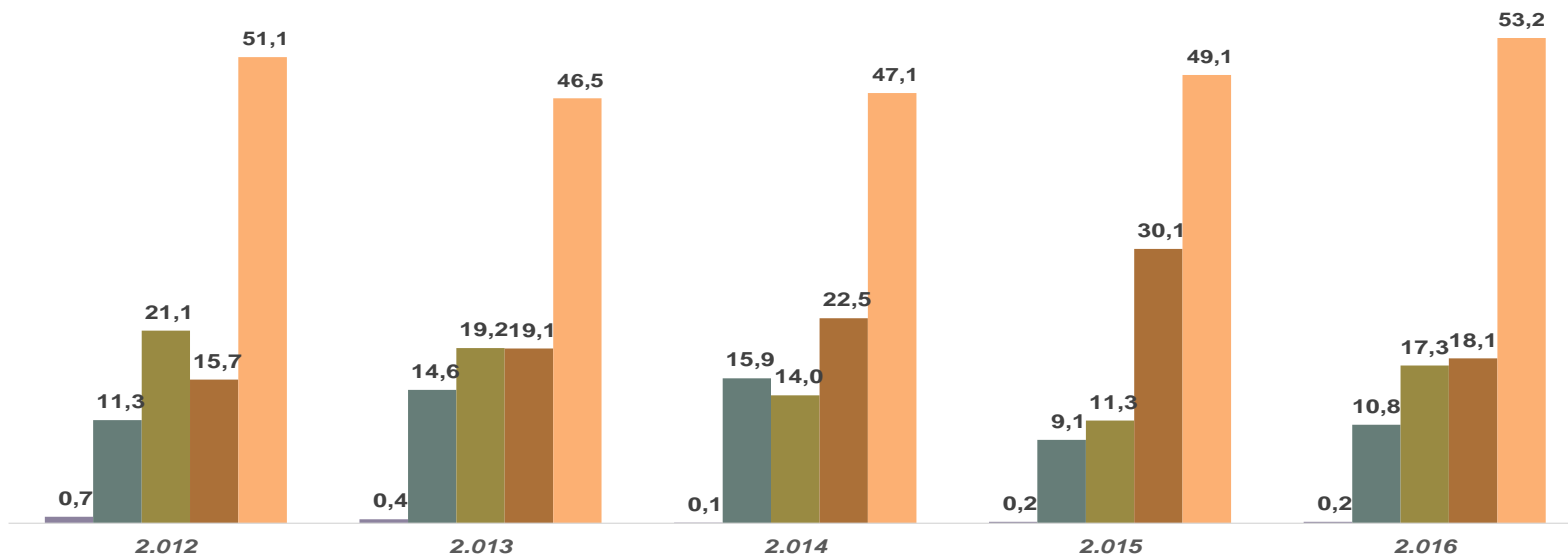


NIVELL D'ESTUDIS ASSOLITS

PERFIL

Nivell formatiu dels clients del Zoo (en percentatge)

■ MENYS DE PRIMARIS ■ PRIMARIS ■ SECUNDARIS GENERALS ■ SECUN. PROFES. ■ UNIVERSITARIS





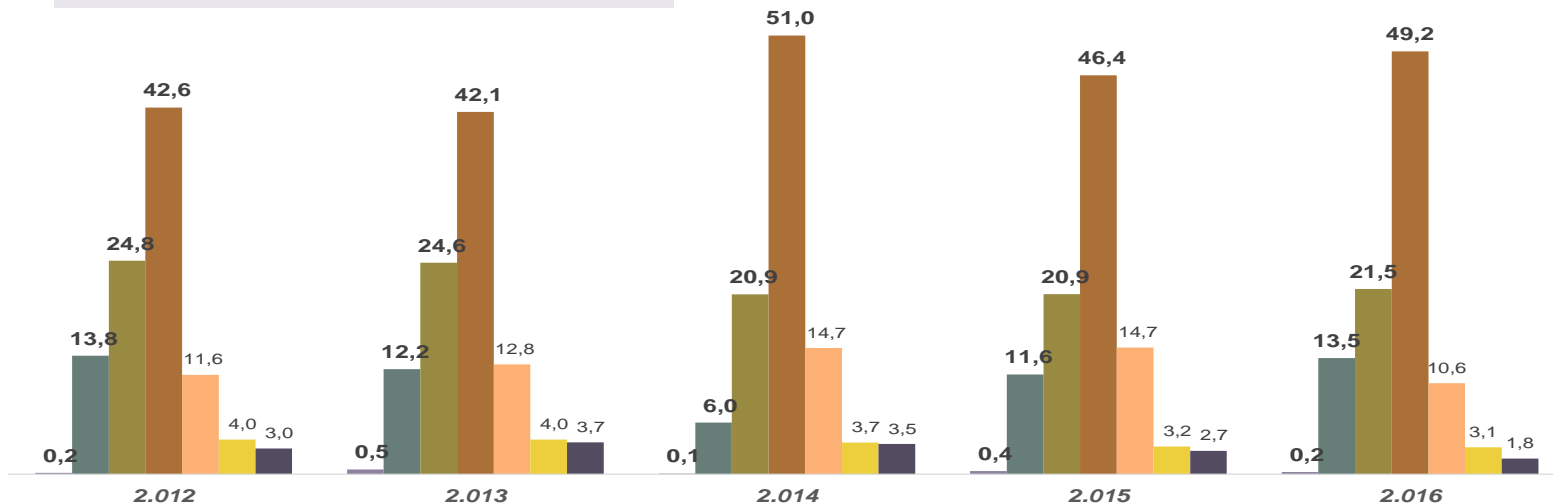
EDAT DELS ENQUESTATS (EDAT MÍNIMA 15 ANYS)

PERFIL

Edat dels clients enquestats al Zoo (en percentatge)

■ MENYS DE 16 ANYS ■ DE 16 A 24 ANYS ■ DE 25 A 34 ANYS ■ DE 35 A 44 ANYS ■ DE 45 A 54 ANYS ■ DE 55 A 64 ANYS ■ DE 65 ANYS I MÉS

Nota: L'edat mínima per fer l'enquesta és de 15 anys





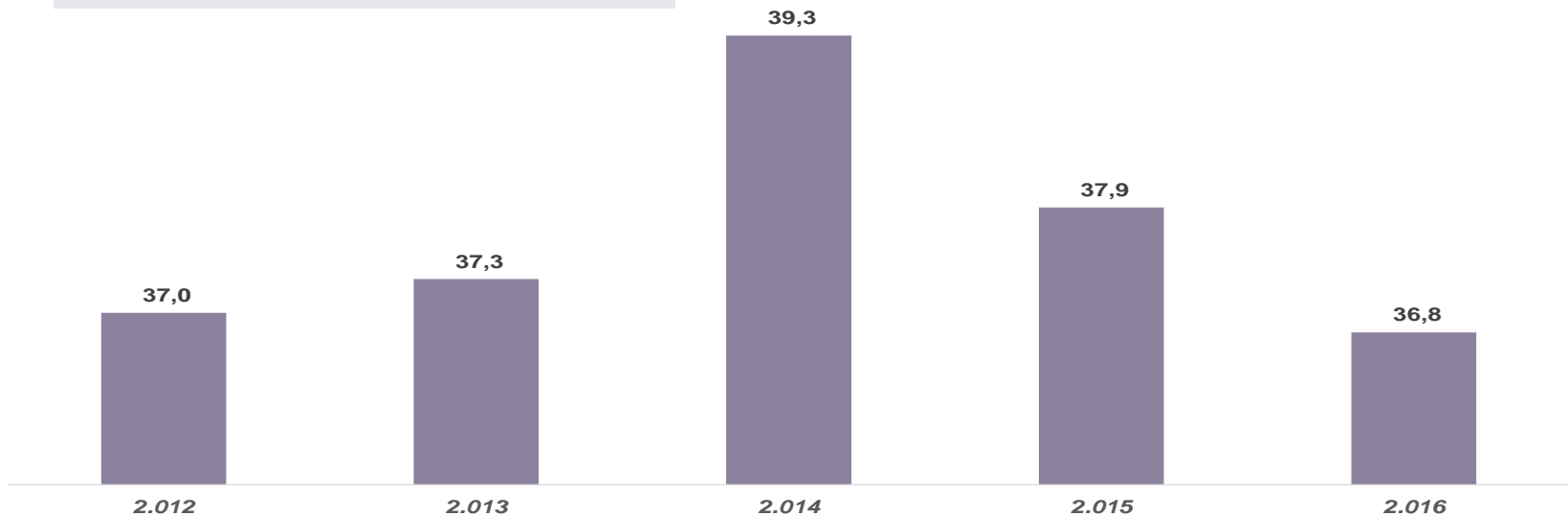
MITJANA D'EDAT DELS ENQUESTATS (EDAT MÍNIMA 15 ANYS)

PERFIL

Edat mitja els clients enquestats al Zoo (en anys)

■ Edat mitja

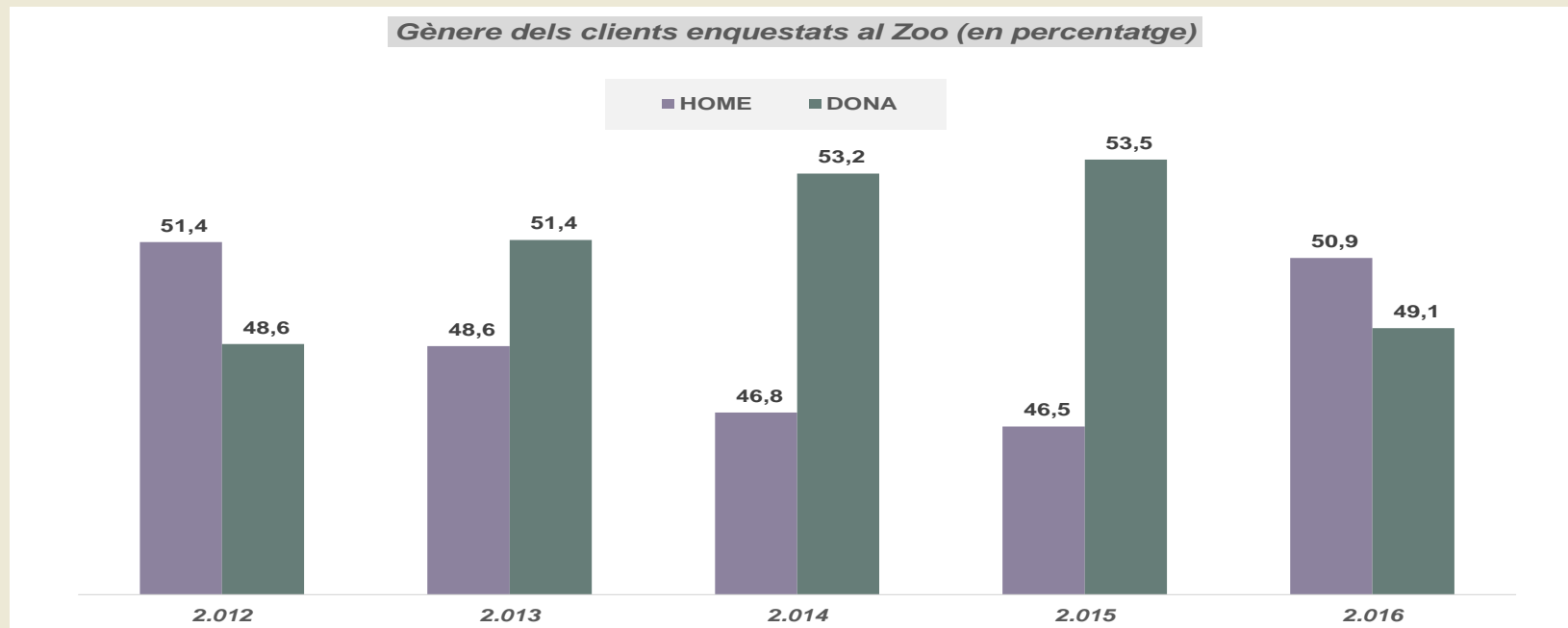
Nota: L'edat mínima per fer l'enquesta és de 15anys





GÈNERE

PERFIL





08

Comentaris dels entrevistats



COMENTARIS FINALS DELS ENQUESTATS

COMENTARIS

Al finalitzar el qüestionari s'ofereix als enquestats la possibilitat d'afegir es comentaris que els creguin adient. Tot seguit es mostren els comentaris aportats, en la seva literalitat, i agrupats per temàtiques, als efectes de fer més profitosa la seva captació. Evidentment els comentaris no tenen cap rellevància a efectes estadístics, i no es pot dir, consegüentment que reflecteixin l'opinió del conjunt dels visitants del Zoo, però si que permeten tenir una informació addicional de certa importància



COMENTARIS FINALS DELS ENQUESTATS

COMENTARIS

RESTAURANTS

Si la comida fuera mejor y más económico seguro que más gente se quedaría a comer. Le parece muy bien la propuesta de Colau de poner más animales autóctonos y espacios más amplios, en cualquier caso piensa que los zoos no deberían existir

Añadiría más restaurantes

Posar menjar més barato

Hay que poner un Mcdonalds

M'hagués agradat trobar el restaurant obert

Los restaurantes son muy caros

Més menjar adequat per persones amb al.lèrgies que el seu fill és al.lèrgic als ous.

Que arreglin el catering per què han canviat d'empresa però no va millor, molt car i la qualitat no és bona i el tracte tampoc.

Que baixen preus de bars i trestaurant, si fos assequibles anirien més.

Bars cars i dolents

It would be a good idea to sell fresh juice here

Millorar bars i restaurants. Més sa i més qualitat

Mejorar restauración.

Bars i restaurants massa cars

Los precios del restaurant y bar son un poco abusivos

Precios más bajos de restauración

Restaurants cars i oferta no bona.

Els bars són caríssims. La resta està millorant molt.

Preus del menjar són molt cars.

És perfecte, excepte restaurants que no tenien menjar halal.

Que els restaurants són cars i de baixa qualitat

Que el preu de la restauració és excessiu

Més descomptes als menjars caldria.

Caldria més varietat de bars i restaurants i baixar preu dels bars.

Preus dels bars, gelats, begudes, molt cars i poca varietat.

Els bars són molt cars, per això s'ho porten de casa. Per als guiris és normal però no per als d'aquí.



COMENTARIS FINALS DELS ENQUESTATS

COMENTARIS

ZONES DE DESCANS

Caldria més zona d'ombra i restaurants més econòmics per què els nens demanen.

Faltan zonas verdes

Más bancos para sentarse

Falta un area de espera para los que no entran dentro.

Mes zones d'ombra

La zona de picnic. Caldria més ombres.

Cal millorar la higiene a les zones de picnic.

TRANSPORTS DINS RECINTE

Fessin control dels vehicles per què hi ha molts nens conduint i els que estan sobre els pares quan condueixen que dificulten la conducció i no permetin fumar.

El cotxe elèctric estaria bé que es pogués deixar en un lloc diferent per traslladar-se. I no haver de deixar-lo al mateix i caldria un parking públic.

Els transports elèctrics massa cars per hora i està mal senyalitzat el zoo per veure'l.

No ve bien lo de los coches electricos y tengamos que estar nosotros pendientes

Los trenes que andan por el parque son demasiado altos para entrar.

La mobilitat es podria millorar amb un transport i si hi ha un trenet que sigui amb propaganda.

Estaria bé poder anar en patinet per el zoo

SENYALITZACIÓ

La senyalització per arribar caldria millorar-la.

Posin més retols per arribar aquí.

Que pongan más indicaciones interiores, acabar las obras



COMENTARIS FINALS DELS ENQUESTATS

COMENTARIS

IDIOMES

No hay francés

No hay carteles en francés y aleman

Que traduzcan al francés

Paneles con explicación en francés

Li ha agradat molt que els comentaris dels lleons marins siguin en català.

INFORMACIÓ / WEB

S'hauria d'informar més a l'entrada d'obres i incidències.

S'hauria d'avisar a l'estiu no es veuen tants animals i posar coses per divertir que per al que val, que és car.

Caldria informar a la web de quins animals no es veuen per les obres que venien amb la idea de veure alguns animals.

A la página web no es poden comprar les entrades de tarjeta rosa de jubilat

Les entrades no caldria imprimir-les. Estem al segle XXI

Que no sea obligatorio imprimir la entrada para poder entrar, hemos tenido que volver a pagar para mi tío

No hi ha la possibilitat de comprar l'entrada de discapacitat per internet. He hagut de fer la cua igualment a taquilla.

Que fos més àgil els bitllets per sense imprimir. Han hagut d'anar a l'hotel a imprimir-ho, seria millor en mòbil, i no havia explicacions en francès.

Des de la página web només es poden comprar paks de grups o entrades individuals però no les de la gent gran estaria bé que es pugués fer.

Que sent socia tinc passis pero convidar gente i que s'han de dur, si o si, impresos, i no en sembla bé

ZOO PER INFANTS

Els encanta el parc de la tirolina

Activitats per a nens de menys de 3 anys

Le ha gustado mucho el espectáculo de magia para entretener a los crios

La zona de columpios esta bien

Farien falta gronxadors per nens petits, dels que van amb arnés

Els parcs infantils són insegurs. No està adaptat per nens de 0 a 3 anys que gategen.

Faltan más actividades guiadas infantiles



COMENTARIS FINALS DELS ENQUESTATS

COMENTARIS

ESPECTACLES D'ANIMALS

Duración y espectáculo del delfinario pésimo. Solo en catalán, me gustaría en castellano

Tendría que volver a hacer el espectáculo de delfines

Es pobre la exhibición y el estado de los delfines y leones marinos

Le dan pena los delfines. El espectáculo está bonito.

Ojalà el zoo tirés endavant. No li sembla bé que deixessin de fer espectacles amb dofins.

Tornessin a fer actuació d'actuació de dofins i de lleons marins.

S'ha perdut molt per les prohibicions d'espectacles de dofins.

Que pongan espectaculos de delfines

No me gusta que hayan quitado los delfines

Que vuelvan a poner espectaculo de los delfines

Que no se lleven los delfines

Esperavem que hi hagués més espectacles

Echa en falta algún espectáculo.

No me esperaba lo de los delfines cerrado

Facin espectacle dofins.

Tornin el show de dofins. Si cal, que canviin la llei.

Mejoraría el zoo con el show de delfines

En el espectáculo de los leones marinos hace falta poner algo para que haga sombra incluso cuando estás haciendo la cola para entrar

Troba a faltar espectacles.



COMENTARIS FINALS DELS ENQUESTATS

COMENTARIS

REFERENT A ANIMALS -RECINTES DELS ANIMALS

Que pongan más pájaros

Se puede mejorar la instalación de delfines

Corre un comentari per internet que hi ha animals que es veu que mai no veuen el sol. No està gaire bé, Si és cert s'ha de corregir

Sensación de dejadez

Dolphin enclosure is really small, they keep making these tiny circles.

Que los/animales tengan su habitat

Que se mejore. Poner más animales exóticos

No había delfines libres en el delfinari

Faltan más animales y nuevos como elefantes y poder tocar algunos en alguna sesión específica

Millorin instal.lacions d'animals estan molt tancats.

les instal.lacions caldria que fossin més en condicions i espais més oberts.

Es podrien millorar instal.lacions dels animals. Posar més wc i informació.

Han de millorar l'estat dels animals que molts com els felins no es veuen.

El rinoceront fa molta pena, està molt sol i molt trist de fa molt temps.

Alguns animals com ossos i felins no tenen gaire espai, el jaguar, guepard,hipopotams

Mejorar las instalaciones de los animales

Cuidin millor els animals que es veuen molt descuidats.

És una vergonya les gàbies dels felins.

La cura d'alguns animals com el camell feia pena.

Las dimensiones de las instalaciones de los animales mejorarlas. Le gusta la zona de picnic y zonas verdes

No le gusta q los animales estén encerrados

Los animales dan pena, muy descuidados

Preocupación principal es que los animales estén bien

Faltan pingüinos

Animals haurien de tenir més espai, més neteja

Mejorar el estado de los animales

Que cuiden más los animales

Aquí no hi ha ossos panda. Li agrada que hi hagués.

No li agrada que els animals estiguin tancats, encara que per desgràcia han d'estar així



COMENTARIS FINALS DELS ENQUESTATS

COMENTARIS

REFERENT A ANIMALS -RECINTES DELS ANIMALS

Ha visitat parcs de fora de Catalunya i estan millors i els animals estan millor.

Que alguns animals tinguin més espai

Cuidar mas los animales

Estaria que ampliessin les instal.lacions d'alguns animals que són molt reduïdes.

La presentació de felins no era bona.

La gabia dels lleons esta mal dissenyada

Canviïn les instal.lacions dels ossos que fan molta pena.

Més ajuda i salut dels animals.

Els lleons tinguin més espai. El tigre estava sol.

Als animals els cal més espai, estan tristos.

No li agrada que els animals estiguin tancats.

Aientin més els animals que estan apagats.

Al delfinari caldria poder seure.

Que hace falta mejor mantenimiento de los animales

Que manca més zones de peixos o aquari

L'estat lamentable dels animals i que per contra és molt cara l'entrada

Que deberían mejorar el delfinario

Que sigan mejorandolo, sobre todo las zonas de animales deterioradas

Que manquen ossos panda

Zona específica de delfines

Los animales parecen abandonados

Millorin instal.lacions dels animals.

No es veien alguns animals.

Millorin l'estat dels animals, deprimeix veure'ls. Molt trist.

Millorin el nombre d'animals d'una mateixa especie i millorin els preus.

Millorin l'estat dels animals.

Q vegades els nens que tenen baixa alcada no veuen alguns animals i els has d'aixecar. Estaria bé que hagués vidres que no els haguessis d'aixecar.

Els animals haurien d'estar millor. Alguns estan en mal estat.

Acondicionar l'espai de pingüins.

Hauria de ser més gran per als animals.



COMENTARIS FINALS DELS ENQUESTATS

COMENTARIS

REFERENT AL NOU ZOO- MILLORA DE L'ACTUAL

No le parece el momento más adecuado para las obras, mejor en invierno

Està mal resuelta la zona patrimonial y la parte nueva, se podría sacar más partido al enclave del parque

M'agrada com estan quedant les obres de remodelació

Continuïn amb la renovació del zoo, que anem per bon camí.

No li agraden les instal.lacions noves, són mastodòntiques. La linea anterior era més minimalista, li agradava més.

Bastante decadente el zoo desde la ultima visita hace 3 años

Acabin les obres. Estaria bé fil musical.

Les obres duren massa

Les reformes donen la sensació que es fan de cop, i s'haurien de fer mica en mica, per què no està ordenat, està potes amunt.

Arreglen más el parc i más cuidado a los animals.

Van actualizando las instalaciones antiguas y está bien

Que creo que esta muy abandonado por las informaciones que he leído

Que no el tanquin pero que el millorin

Espera que no el tanquin i acabin les reformes.

Fa molt temps que fan obres, poder sortir i entrar amb la mateixa entrada

Fan bé de fer millores, si les poden acabar aviat, millor, que vagin a bon ritme i que les facin com puguin.



COMENTARIS FINALS DELS ENQUESTATS

COMENTARIS

PREUS, DESCOMPTES...

Mejorar los precios de la tienda y kioskos. Están puestos cara al turismo y para los de aquí son excesivamente caros.

Els preus son elevats

Que sea más barato, sólo se puede venir con alguna promoción

El precio es muy caro

Poner más baratas las fotos

Se podrían bajar los precios generales de tienda y actividades

Les entrades són cares

Que es miren els preus

Precios demasiado elevados. Vallas electrificadas muy mal

Parking car

Tendría que ser más barata la entrada

Precio más bajo

El troba molt car. També els demes llocs que li he esmentat.

És molt car i mig zoo en obres.

Tarifas i promocions econòmiques estarien bé.

Hauria de ser a un preu més assequible.

Que si hi ha obres que el preu sigui proporcionat

Rebajar precios

Todo es muy caro

Ofertas de entrada packs de experiencias. Se tendría que desarrollar más. Por ejemplo pack entrada zoo+ museo de cera

Els llocs on venen els gelats i les aigües no siguin tant cars. No multipliquin tant els preus de cost.

L'entrada és molt cara. Caldria abaratir-la i així consumirien més dins.

Els preus dels quioscs i parades són elevats.

Que és molt car

Ofertes per ciutadans

Preu és car, si fos més econòmic, vindrien més.

El preu del zoo és massa elevat.

M'agradaria que estés enfocant d'una altra manera i que fos menys car



COMENTARIS FINALS DELS ENQUESTATS

COMENTARIS

CUES, AFORAMENT
Els lleons marins i dofins hi havia molta cua, el demés tot bé.
Hi ha massa cues als dofins.
VISITES COMENTADES/RUTES/GUIES
Facin festes i activitats més sovint.
Les guies haurien de començar en castella.
SERVEIS
Poques ofertes de transport i el parking car per ser socis
Que pongan chorros de agua fresca, habilitar un pasillo para ello y también refrescar a los animales
Mas parkings
Aire acondicionat caldria.
Hi ha fonts sense arreglar. Falten zones ombra vora parc
Podían poner arcos de seguridad para evitar que la gente pueda entrar algo peligroso, algo más de seguridad
Màquines expendedores de begudes buides
LAVABOS
Algún lavabo més
Lavabos sucios
NETEJA / PAPERERES
Más limpio en general que los zoos de su país
Me gustaría que hubiera más limpieza y cuidados en general de los animales
Han vist ratolins a la primera gabia de micos.
REFERENT A L'ENQUESTA
Està bé que preguntin
Encuesta molt llarga
Enquesta molt llarga.
Potser aquesta entrevista tindria més sentit a la sortida
Massa llarga l'enquesta.
Aquesta d'entrada és absurda per què dóna indicadores falsos.



COMENTARIS FINALS DELS ENQUESTATS

COMENTARIS

ALTRES ASPECTES

Al telèfon d'atenció parlen en tercera persona
Estaria bé que fessin el trasllat a un parc natural
Molta volta per anar d'un accés a un altre
Mejorar un poco en dar más promoción. La comida es un poco cara
Va posar una queixa a les bústies i no li han contestat
No poder sortir i tornar a entrar li sembla molt malament, estaria bé poder sortir a dinar i tornar a entrar.
Tapar la zona dels nius
Prohibir a la gent fumar
Caldria més publicitat, sobre tot als transports
Una part de zoo molt bé i una altra una mica morta.
Que el transport públic no es por agafar per quE triga molt i està ple i hem de venir en cotxe privat
No es pot fumar i la gent no ho respecta.
Tant de bo no el tanquin.
No es permeti fumar al parc.
Incompetencia total de la noia que l'ha atés a taquilla

COMENTARI POSITIU

Bonito
Creu que és el millor zoo d'Espanya.
Esta molt contenta de com està tot i s'estima molt a tota la gent del zoo
Ha mejorado mucho en los últimos años
Continuar así
Está muy bien, y hay cosas a mejorar
Li agrada molt
Han pasado un día muy alegre
Estan satisfets.
Està tot molt bé.
Estan molt contents.
Tot correcte
Todo bien
Està bé en general.
Ha estado hermosa la visita, le ha gustado.
Molt bo.
Es gran zoo i una gran experiència.
Que hacía muchos años que no lo visitaba y veo que está bastante bien
Tot bé.
Està tot bé

COMENTARI NEGATIU

Espabilin que el zoo està molt deixat.
Ha perdut qualitat desde la darrera visita
Està molt deixat