

Univerzita Hradec Králové
Fakulta informatiky a managementu
Katedra rekreologie a cestovního ruchu

Motivace a spokojenost návštěvníků ZOO Dvůr Králové nad Labem
Bakalářská práce

Autor: Adéla Čapková
Studijní obor: MCR

Vedoucí práce: Mgr. Jaroslav Kacetyl, Ph.D.

Hradec Králové

Srpen 2016

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracovala samostatně a s použitím uvedené literatury.

V Hradci Králové dne 19.8.2016

Adéla Čapková

Poděkování:

Děkuji vedoucímu této bakalářské práce Mgr. Jaroslavu Kacetlovi, Ph.D. za metodické vedení práce, za jeho cenné připomínky, rady a čas, který věnoval konzultacím a kontrole. Děkuji také Janu Paříkovi, DiS a všem ze ZOO Dvůr Králové, díky kterým byly získány potřebné informace a data. V neposlední řadě bych chtěla poděkovat všem, kteří mi pomohli s výzkumem.

Anotace

Předmětem bakalářské práce „Motivace a spokojenost návštěvníků ZOO Dvůr Králové nad Labem“ je zjistit, co motivuje návštěvníky této zoologické zahrady k návštěvě a zároveň prověřit, zdali byli návštěvníci v zoo spokojeni. V teoretické části je popsána zoologická zahrada, spokojenost zákazníka v cestovním ruchu a motivace k cestovnímu ruchu. Praktická část zkoumá návštěvnost ZOO, porovnává návštěvnost s jinými zoologickými zahradami, zkoumá akce a služby poskytované návštěvníkům a je zde také zahrnut vlastní výzkum, který byl prováděn formou dotazníků. Dotazování byli návštěvníci zoologické zahrady. Závěr práce shrnuje provedený výzkum s návrhy a doporučeními na vylepšení služeb v zoologické zahradě Dvůr Králové nad Labem.

Klíčová slova

Spokojenost, motivace, návštěvník, zoologická zahrada, služby, návštěva

Title: Motivation and Satisfaction of the Dvůr Králové ZOO Visitors

Annotation

The thesis aims to find out what motivates visitors to the ZOO to come and determine whether they are satisfied. The theoretical part describes the ZOO it self, then customer satisfaction in tourism and incentive tourism. The practical part examines ZOO attendance, compared with other zoos, the events and services available to visitors. The research, was conducted through questionnaires. The respondents were visitors to the ZOO. Finally, there use several suggestions and recommendations how to improve services at the ZOO in Dvur Kralove nad Labem.

Keywords

Satisfaction, motivation, visitor, ZOO, services, visit

Obsah

1	ÚVOD	1
2	CÍL PRÁCE	2
3	TEORETICKÁ ČÁST	3
3.1	Historie zoologických zahrad v České republice	3
3.2	Současnost českých zoologických zahrad	5
3.2.1	Ekonomické údaje o výkonech českých zoo v roce 2015	8
3.3	Význam a úkoly zoologických zahrad	9
3.3.1	Vzdělávací a výchovná funkce	10
3.3.2	Vědecká práce a výzkum na živých zvířatech	10
3.3.3	Ochrana ohrožených druhů zvířat	11
3.3.4	Poskytování odpočinku a relaxace	11
3.4	ZOO Dvůr Králové nad Labem	12
3.4.1	Postavení ZOO Dvůr Králové v cestovním ruchu	14
3.5	Spokojenost v cestovním ruchu	14
3.6	Motivace v cestovním ruchu	15
3.7	Měření spokojenosti a motivace v cestovním ruchu	15
3.8	Motivace k návštěvě zoologických zahrad a spokojenost návštěvníků	16
4	METODIKA ZPRACOVÁNÍ	17
4.1	Výzkumné otázky	17
4.2	Metody výzkumu	18
4.2.1	Dotazník	18
4.2.2	Rozhovor	19
4.2.3	Další metody	19

5	PRAKTICKÁ ČÁST	19
5.1	Návštěvnost zoologických zahrad	19
5.2	Návštěvnost zoologické zahrady Dvůr Králové	21
5.3	Služby zoologické zahrady Dvůr Králové nad Labem	22
5.4	Akce pro návštěvníky	23
5.5	Vlastní výzkum	27
5.6	Dotazníkové šetření	27
5.6.1	Vyhodnocení dotazníkového šetření v ZOO Dvůr Králové	28
5.7	Rozhovor	47
6	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ PRÁCE	48
7	ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ	50
7.1	Celkový závěr	51
8	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	52
8.1	Publikace	52
8.2	Internetové zdroje	53
	SEZNAM OBRÁZKŮ	59
	SEZNAM TABULEK	59
	SEZNAM GRAFŮ	59
9	PŘÍLOHY	61
9.1	Dotazník	61
9.2	Fotografie ze ZOO Dvůr Králové	63

9.3	Oskenované zadání práce	69
------------	--------------------------------------	-----------

1 Úvod

V dnešní době působí v České republice ale i zahraničí velké množství zoologických zahrad. Jen v Čechách je 22 zoologických zahrad nebo jiných menších chovných zařízení, jako jsou třeba zookoutky s domácími zvířaty a lesnické zookoutky se zvířaty z českých lesů. Každá ze zahrad má vlastní způsob, jak uspokojit svého návštěvníka. Jak již bylo řečeno, konkurence je velká, proto se každá ze zahrad snaží něčím odlišit, například zaměřením se na jeden typ zvířat nebo doplňkovými službami či různými akcemi, které by přilákaly návštěvníky. Má zásadní význam, aby zoologická zahrada vyhověla přáním a očekáváním svých návštěvníků. Proto je velice důležité, aby měli marketéři pojem o chování návštěvníků těchto areálů a o tom, jak si návštěvníky udržet. Zoologická zahrada ve Dvoře Králové nad Labem se od ostatních liší tím, že je orientována na Afriku, tudíž jsou zde k vidění pouze africká zvířata a i vše ostatní je koncipováno do afrického stylu.

Zoologická zahrada ve Dvoře Králové je zaměřena na rodiny s dětmi, ale například i na firmy, neboť se v ZOO pořádají různé konference či semináře.

Hlavní částí práce bude vytvoření a provedení výzkumu, který bude zjišťovat, co motivuje návštěvníky k prohlídce zoologické zahrady a dále jak byli spokojeni s touto návštěvou a se službami, které jsou nabízeny v areálu ZOO.

Teoretická část práce se věnuje poslání zoologických zahrad a dále představuje zoologickou zahradu ve Dvoře Králové nad Labem. Zabývá se také spokojeností zákazníka cestovního ruchu a způsoby měření této spokojenosti. Stejně tak se zaměřuje i na motivaci k účasti na cestovním ruchu a na způsoby měření této motivace. Práce pokračuje částí praktickou, kde je nejprve zjištěna návštěvnost zoologické zahrady ve Dvoře Králové a dále je tato návštěvnost porovnána s dalšími zoologickými zahradami České republiky. Následně na základě prostudování výročních zpráv bude zjištěno, jaké akce zoologická zahrada pořádá proto, aby motivovala veřejnost k prohlídce ZOO. Konečně bude zkoumána prostřednictvím dotazníkového šetření motivace a spokojenost návštěvníků této ZOO. Výsledky výzkumu jsou zpracovány do grafů a tabulek. Získaná data poslouží k navržení doporučení, které by vedly k větší spokojenosti návštěvníků.

2 Cíl práce

Cílem práce je zjistit motivaci návštěvníků ZOO Dvůr Králové a zároveň je cílem práce prověřit, zdali byli spokojeni se službami a s návštěvou celkově. Práce si dále klade za cíl upozornit na možné nedostatky a navrhnout zlepšení.

3 Teoretická část

V teoretické části budou nejprve diskutovány úkoly a poslání zoologických zahrad, které budou konkretizovány na zoologickou zahradu ve Dvoře Králové. Následovat bude i stručný popis této ZOO. Dále se bude teoretická část zabývat spokojeností a motivací v cestovním ruchu a způsoby měření.

3.1 Historie zoologických zahrad v České republice

První chov zvířat v České republice se podle Jirouška (2005) datuje do období před druhou světovou válkou, kdy se zvířata na různých panstvích chovala v tzv. oborách. Autor dále uvádí, že většina českých zoologických zahrad vznikla po roce 1945 a všechny byly řízeny státem. Zoologické zahrady tenkrát spadaly do resortu Ministerstva kultury, které vydávalo statut zoologické zahrady. Jako první tento statut získalo deset zoologických zahrad: ZOO Brno, Děčín, Dvůr Králové, Lešná, Liberec, Olomouc, Ostrava, Praha, Plzeň a Ústí nad Labem.

Zoologické zahrady v České republice měly různou úroveň. Problémem dle Jirouška (2005) byla naprostá izolace, nemožnost vycestovat, chyběla odborná literatura, problematická byla i výstavba nových a potřebných budov, neboť lidé dříve neznali principy staveb pro zvířata odpovídající jejich specifickým požadavkům. Dalším problémem, který autor shledává, byl i dovoz léčiv, narkotizačních zbraní a nedostupné krmné směsi, které byly nezbytné pro chov a rozmnožování zvířat.

Rok 1989 byl pro české ZOO převratným, docházelo ke změnám, jako byla dle autora například modernizace a bodování nových expozic, byly otevřeny nové expozice a byly postaveny desítky nových pavilonů.

Jiroušek (2005) uvádí, že v roce 1990 byla v Bratislavě založena Unie českých a slovenských zoologických zahrad – UCSZ. UCSZ, členské ZOO (2015) má v současnosti patnáct českých a čtyři slovenské členy. Jiroušek (2005) uvádí, že chovy českých ZOO se dopracovaly na takovou úroveň, že projevila svůj zájem o spolupráci Evropská asociace zoologických zahrad a akvárií – EAZA.

Nejstarší zoologickou zahradou na území České republiky je dle UCSZ, členské ZOO (2015) ZOO Liberec. Tato zoologická zahrada byla veřejnosti zpřístupněna v roce 1919, naopak nejnovější zoologickou zahradou je ZOO Chleby otevřená v roce 1997.

Název zoologické zahrady	Rok založení	Zřizovatel
Zoologická zahrada Liberec	1919	Statutární město Liberec
Zoologická a botanická zahrada města Plzeň	1926 (v současném areálu je od roku 1963)	Statutární město Plzeň
Zoologická zahrada Praha	1931	Hlavní město Praha
Zoologická zahrada Ohrada	1939	Jihočeský kraj
Zoologická zahrada Dvůr Králové	1946	Královehradecký kraj
Zoologická zahrada a zámek Zlín - Lešná	1948	Statutární město Zlín
Zoologická zahrada Děčín	Založena 1948, otevřena 1949	Město
Zoologická zahrada města Brno	Založena 1950, otevřena 1953	Statutární město Brno
Zoologická zahrada Ostrava	1951 (v novém areálu je od roku 1960)	Statutární město Ostrava
Zoologická zahrada Olomouc	Založena 1953, otevřena 1956	Statutární město Olomouc
Zoologická zahrada Ústí nad Labem	1957	Statutární město Ústí nad Labem
Zoologická zahrada Jihlava	1957 (statut zoo získala v roce 1982)	Statutární město Jihlava
Zoopark Vyškov	1965	Město Vyškov
Podkrušnohorský Zoopark Chomutov	1975	Město Chomutov
Zoologická zahrada Hodonín	1975	Město Hodonín
Zoologická zahrada Chleby	1997	Obecně prospěšná společnost ZOO Chleby, o.p.s.

Tabulka 1. České zoologické zahrady patřící do Unie českých a slovenských zoologických zahrad.

Zdroj: UCSZ, členské ZOO (2015)

Všem šestnácti provozovatelům výše uvedených zoologických zahrad vydalo Ministerstvo životního prostředí licenci podle zákona č. 162/2003 Sb., o podmínkách provozování zoologických zahrad (zákon o zoologických zahradách).

3.2 Současnost českých zoologických zahrad

Dle Kliky (2005) jsou zoologické zahrady v dnešní době moderní a kulturní přírodovědecká zařízení s možnostmi účinného výchovného působení v poznávání přírody a jejich zákonitostí.

Rabasová (2011) tvrdí: *„Vše na naší planetě prochází vývojem, ať jsou to živé organismy nebo názorová hnutí. Výjimkou nejsou ani zoologické zahrady, jako každý jiný organismus prochází vývojem. V zoologických zahradách se tento vývoj zaměřil hlavně na technické a estetické podmínky prostředí, ve kterém jsou umístěna chovaná zvířata. Velký vývoj zaznamenal i výchovný aspekt činnosti ZOO. V dobách menažerií se výchovná činnost zaměřila na pouhé předvádění jednotlivých zvířat v klecích nebo výběžích.“*

Podle Rabasové (2011) je úkolem zoologických zahrad v současné době vzdělávání veřejnosti, což je nikdy nekončící proces ve fungující a obnovující se společnosti. Dále autorka tvrdí, že moderní vzdělávání v ZOO je prezentace ekologických a biologických vztahů v přírodě, podaná vhodnou formou pro širokou škálu věkových skupin návštěvníků. V dnešní době zoologické zahrady, jak autorka uvádí, spolupracují s odborně zaměřenými vědeckými pracovníky i vysokými školami, prezentace informací pro návštěvníky je tedy profesně na vysoké úrovni a aktuální. Vzdělávání je také zaměřeno dle významu ekologie, kdy se užívá v širokém smyslu jako ochrana životního prostředí nebo dokonce místo výrazu přírodní prostředí. Zoologická zahrada by rozhodně neměla být dle Rabasové (2011) militantním názorovým propagátorem, ale odborným pracovištěm, které své poznatky prezentuje na základě dosažených poznatků a znalostí vhodnou formou, odborné i laické veřejnosti.

Holečková (2011) zdůraznila, jakým způsobem skloubit pohodlí zvířat v ZOO se zážitkem návštěvníků. Podle Holečkové (2011) s rozvojem zahrad šla snaha vystavovat zvířata co nejzajímavějším způsobem pro návštěvníky, z nichž se vyvinula dnešní tendence ukazovat zvířata v expozicích a výběžích co nejvíce stimulujících původní biotopy, které zároveň v rámci možností poskytují zvířatům v maximální míře prostředí k plnohodnotnému životu. Holečková (2011): *„Velké množství druhů je dnes drženo ve výběžích a ubikacích, v nichž vlastně setrvávají dobrovolně. Typické je to u kopytníků zejména antilop, zeber a různých dalších druhů*

turů, ale i u některých ptáků. Tato zvířata obvykle mohou bez velkých problémů překonat ohrazení a příkopy, ale nedělají to, protože jim poskytnuté životní prostředí vyhovuje a dává jim obživu, možnost potkat partnera nebo společnost a odchovat mláďata. Najdou v něm místa k odpočinku i k zábavě. Zejména u vyšších obratlovců se velmi dbá na pohodu (welfare) zvířat, kterým se obohacuje prostředí, aby se podobně, jako v přírodě mohla zabývat různými činnostmi a nenudila se. Vhodné je proto podávat zvířatům potravu způsobem, který je zabaví: například ji schovávat na různých místech. Nejvýznamnějším obohacením je, držet zvířata v přirozených sociálních seskupeních s možností pravidelného rozmnožování a odchovu mláďat.“ Jak dále uvádí autorka v 21. století jsou již zoologické zahrady zcela jiné, nežli tomu bylo v jejich začátcích. Jsou schopny pro některé druhy vytvářet dokonalejší výběhy a ubikace. Úlohou moderní ZOO dle Holečkové (2011) není vynakládat stále větší a větší finance za stavbu gigantických pavilónů, i když pro chov některých druhů je to nutné. Způsob prezentace zvířat bude vždy záviset na finančních možnostech majitelů a provozovatelů ZOO, ne vždy však drahé a nákladné zařízení musí být chovatelsky lepší. Úlohu moderní ZOO shledává ve vystavování zvířat v přirozených sociálních skupinách a v maximálně bohatém prostředí, s cílem ukazovat návštěvníkům cosi zvláštního a nevidaného.

Moravcová (2011) z organizace na ochranu práv zvířat si myslí, že by zoologické zahrady měly dbát na pohodlí zvířat a chovat je v takových prostorách, aby zvíře nemělo důvod trpět a návštěvník tomu nemusel přihlížet.

O úrovni českých zoologických zahrad vypovídá i žebříček nejnavštěvovanějších turistických cílů České republiky. V top dvaceti je podle CzechTourism (2012) hned osm zoologických zahrad. Přičemž ZOO Praha je na prvním místě. Další umístění zoologických zahrad v žebříčku top 20 nejnavštěvovanějších turistických cílů ČR (viz tabulka č. 2).

Umístění	ZOO
1.	ZOO Praha
7.	ZOO Dvůr Králové

8.	ZOO Zlín
9.	ZOO a botanická zahrada Plzeň
13.	ZOO Liberec
14.	ZOO Olomouc
15.	ZOO Ostrava
20.	ZOO Jihlava

Tabulka 2. Top 20 nejnavštěvovanějších turistických cílů ČR, vybrány pouze zoo. Zdroj: Icot (2009)

Pořadí zoologických zahrad dle návštěvnosti v krajích

Kraj	Umístění	ZOO
Praha	1.	ZOO Praha
Středočeský	x	x
Královehradecký	1.	ZOO Dvůr Králové
Jihočeský	3.	ZOO Ohrada, Hluboká nad Vltavou
Plzeňský	1.	ZOO Plzeň
Karlovarský	x	x
Ústecký	2.	Zoopark Chomutov
	3.	ZOO Ústí nad Labem
Liberecký	2.	ZOO Liberec
Pardubický	x	x
Vysočina	1.	ZOO Jihlava
Jihomoravský	3.	ZOO Brno
	5.	ZOO Vyškov
Zlínský	1.	ZOO Zlín
Olomoucký	1.	ZOO Olomouc
Moravskoslezský	2.	ZOO Ostrava
x = není zoo nebo se neumístila		

Tabulka 3. Umístění zoologických zahrad v návštěvnosti dle krajů. Zdroj: Icot (2009)

České zoologické zahrady si stojí velmi dobře i v umístění co se týče světového hodnocení kvality zoologických zahrad. Podle prestižního cestovatelského serveru TripAdvisor (2015), který zveřejnil žebříček nejlepších zoologických zahrad světa, čtvrté místo obsadila ZOO Praha, což je posun k lepšimu, neboť v roce 2008 obsadila ZOO Praha podle žebříčku zveřejněného magazínem Forbes (2008) místo sedmé.

3.2.1 Ekonomické údaje o výkonech českých zoo v roce 2015

Počet návštěvníků, zvířat ale i příjmy ZOO jsou důkazem toho, jak si daná zoologická zahrada stojí na trhu a zdali má potenciál pro fungování do budoucna.

ZOO	Počet návštěvníků	Počet zvířat		Příjmy (mil. Kč)	Z toho vlastní příjmy (mil. Kč)
		Jedinci	Druhy		
Brno	257 990	1 407	274	81 612	27 314
Děčín	103 007	418	159	19 720	5 512
Dvůr Králové	494 057	2 180	388	165 009	115 704
Hodonín	147 894	890	219	22 089	12 254
Chomutov	259 252	1 193	165	41 432	16 418
Jihlava	274 645	1 107	241	45 667	28 184
Liberec	419 951	843	160	105 987	56 057
Hluboká nad Vltavou	251 860	2 215	361	42 590	22 131
Olomouc	352 733	1 847	393	66 435	42 332
Ostrava	490 145	3 862	420	101 488	53 501
Plzeň	436 733	8 801	1 269	113 136	47 948
Praha	1 318 382	4 716	681	373 123	277 560
Ústí nad Labem	147 774	1 285	224	59 190	24 158

Vyškov	156 078	790	128	21 962	11 399
Zlín - Lešná	639 644	1 261	213	105 043	87 293

Tabulka 4. Ekonomické údaje ZOO ČR. Zdroj: UCSZ, výroční zpráva 2015

Největší příjmy má dle UCSZ výroční zpráva (2015) pražská ZOO s ročním příjmem 373 123 000 Kč. Nejbližší pražské ZOO v oblasti příjmů je ZOO Dvůr Králové s ročním příjmem 165 009 000 Kč (viz tabulka 4). Nejnižší roční příjmy má zoologická zahrada Děčín s hodnotou 19 720 000 Kč.

Termínem vlastní příjmy se dle UCSZ, výroční zpráva (2015) rozumí zisky za vstupné, prodej zvířat, výnosy z prodeje, nájmy, pronájmy, reklamní výnosy a ostatní výnosy které představují položku obsahující nekryté účetní odpisy ve výši 4 498 Kč z důvodu nekrytí ze strany zřizovatele. Ve vlastních příjmech jsou zahrnuty i sponzorské dary.

3.3 Význam a úkoly zoologických zahrad

Důvody pro zakládání zvěřinců a zoologických zahrad nebyly vždy stejné. Postupem času se měnil i význam těchto zařízení. Podle Jirouška (2005) v dnešní době většina zoologických zahrad vystupuje jako genová banka, která se snaží zastavit proces vymírání živočichů.

Podle Dobroruka a kolektivu (1986, 17) mají moderní zoologické zahrady čtyři hlavní úkoly:

1. vzdělávání a výchova
2. vědecké práce a výzkum na živých zvířatech
3. ochrana ohrožených druhů zvířat
4. poskytování odpočinku a relaxace návštěvníkům

Autor tvrdí, že málo zoologických zahrad plní všechny čtyři úkoly najednou. Přestože patří zoologické zahrady k nejnavštěvovanějším kulturním zařízením a mají významnou úlohu ve výchově a vzdělávání široké veřejnosti. Zoologické zahrady v roli záchovných stanic mají dle autora vlastní programy pro vracení zvířat do přírody. Snaží se tak předejít vyhubení zvěře v přírodě.

České zoologické zahrady dle Jirouška (2005) patří k těm nejlepším na celém světě. Celkem se Česká republika může pochlubit šestnácti ZOO (viz tabulka 1). Většina z

nich je podle autora zapojena do různých organizací starající se o ochranu zvířete a jejich záchranu. Návštěvníkům se snaží ukázat zvíř, kterou by normálně vidět nemohli. Také se snaží i o výchovu lidí směrem k přírodě.

ZOO Dvůr Králové, historie a současnost (2008) uvádí, že plní všechny funkce, které by zoologická zahrada plnit měla. Zachraňuje totiž ohrožené druhy, vrací zvířata zpět do přírody, jsou vědeckým centrem a vzdělávají své návštěvníky. Dále také nabízí odpočinek a relaxaci. Při všech těchto aktivitách zoologická zahrada dbá na bezpečnost. Jelikož se ZOO Dvůr Králové specializuje na africká zvířata, záchrana se specifikuje pouze na tyto druhy, je například jediným místem, kde se podařilo odchovat severní nosorožce tuponosé v lidské péči. Mimo vlastního chovu se zaměřuje i na ochranu zvířat v jejich původním prostředí. ZOO tímto chce nejen přispět k záchraně ohrožených druhů, ale cítí i morální povinnost vrátit některá zvířata zpět do jejich domoviny.

3.3.1 Vzdělávací a výchovná funkce

Vzdělávání široké veřejnosti v otázkách ochrany přírody a šíření zásad trvale udržitelného rozvoje je dle UCSZ, vzdělávání (2011) jednou z hlavních funkcí. Je využíváno atraktivní prostředí, přítomnost živých zvířat, a to působí velice přitažlivě. Vidět, slyšet a cítit probouzí u návštěvníka vztah k přírodě a zájem se o ní něco dozvědět. V každé ZOO se uplatňuje široká škála informačních panelů a interaktivních prvků, které zábavnou formou osvětlují zajímavosti ze světa zvířat. Dále pořádají zoologické zahrady velké množství doprovodných programů a akcí pro veřejnost.

A není tomu jinak ani v zoologické zahradě Dvůr Králové. I tato ZOO pořádá velké množství akcí pro své návštěvníky, ať již pro ty nejmenší nebo firmy. Akce a programy ZOO Dvůr Králové viz níže.

3.3.2 Vědecká práce a výzkum na živých zvířatech

V zoologických zahradách pracuje široká škála odborných pracovníků, kteří znají životní potřeby všech ohrožených zvířat a zkoumají jejich chování. Jedině díky chovu zvířat v zajetí je možné nalézt podle ZOO Dvůr Králové, poslání ZOO (2008) odpovědi na mnoho otázek souvisejících se změnami životního prostředí a přirozených podmínek pro život divokých zvířat. Nalézt na ně odpověď na základě výzkumu ve volné přírodě je velmi těžké – ne-li nemožné. Proto jsou zoologické zahrady nezastupitelné.

ZOO Dvůr Králové, posláni ZOO (2008): „V ZOO Dvůr Králové byla zjištěna a publikována základní fyziologická data včetně krevních hodnot řady druhů afrických zvířat (různé druhy antilop, zeber, nosorožců, psů hyenových). U gepardů byl prováděn výzkum spermatu. Nejvíce zkoumanými zvířaty v ZOO Dvůr Králové jsou nosorožci. Skupina severních bílých nosorožců patří k nejvzácnějším zvířatům na světě. Společně s Veterinární univerzitou ve Vídni a Centrem pro výzkum ohrožených druhů zvířat v San Diegu dlouhodobě zkoumáme jejich genetiku a reprodukci. Výsledkem jsou nejen vědecké publikace, ale také nejnovější naděje na pokračování jejich reprodukce.“

3.3.3 Ochrana ohrožených druhů zvířat

ZOO Dvůr Králové, posláni ZOO (2008) pokládá za jeden ze svých hlavních cílů pomáhat při ochraně ohrožených zvířat v jejich původním prostředí. ZOO Dvůr Králové se řadí mezi nejúspěšnější chovatele africké fauny na světě, proto se soustředí především na práci na černém kontinentu a to hlavně v poskytování vhodných zvířat pro reintrodukcii, tedy pro návrat do míst, kde byla třeba v minulosti vyhubena, ale dnes už se situace zlepšila.

Do programu o záchranu zvířat se snaží zoologická zahrada zapojit i své návštěvníky a příznivce různými formami. Při návštěvě ZOO může každý zájemce přispět u vstupu. Získané finance putují na záchranu zvířat, dále může návštěvník adoptovat zvíře nebo třeba poskytnout finanční částku na konto Wildlife, které slouží přímo k financování konkrétních záchranných projektů.

3.3.4 Poskytování odpočinku a relaxace

ZOO Dvůr Králové, posláni ZOO (2008) pomáhá návštěvníkům zapomenout na každodenní starosti, ZOO si pokládá za cíl, aby si návštěvníci odpočinuli a prožili příjemný den, na který jen tak nezapomenou. ZOO Dvůr Králové leží v podhůří Krkonoš, nabízí tak čisté a příjemné prostředí bez stresu.

ZOO velmi dbá i na bezpečnost návštěvníků. Věří, že právo na odpočinek mají i rodiče, kteří přišli do ZOO s dětmi, proto jsou všechny šelmy a velcí primáti odděleni skly. Bezprostřední kontakt se zvířaty zůstane, ale rodič se nemusí bát zranění dětí. ZOO Dvůr Králové, posláni ZOO (2008): „Zapomenete na starosti. Velké tropické pavilony vás natolik vtáhnou do atmosféry vzdálených krajín, že své starosti necháte před

branami ZOO. Občerstvení je na každém rohu. Kdykoli tak můžete nabrat síly na další pochod africkou divočinou.“

3.4 ZOO Dvůr Králové nad Labem

ZOO Dvůr Králové, historie a současnost (2008) vznikla na území původního soukromého parku s kopií renesančního zámku z blízkosti Vídně, kterou nechal v roce 1905 postavit továrník Richard Neumann. Po znárodnění textilního průmyslu v roce 1945 vzniklo ve vile městské Vlastivědné muzeum, jehož součástí se postupně staly klece s evropskými zvířaty – základ budoucí ZOO.

ZOO Dvůr Králové, historie a současnost (2008) byla oficiálně otevřena pro veřejnost v roce 1946 dne 9. května. Plocha celé zoologické zahrady činila pouze 6,5 ha. Především v prvních desetiletích byly jednotlivé klece a výběhy stavěny svépomocí. Mezi nejvýznamnější akce tohoto druhu patří adaptace původního palmového skleníku na Tropický pavilon s opicemi, ptáky a prvním královédvorským lvem nazývaným Rémus. K významnému rozvoji podle ZOO Dvůr Králové, historie a současnost (2008) došlo za Františka Císařovského (ředitelem 1956–1965). I když řada akcí byla stále prováděna svépomocí, vznikly první moderní velké pavilony (terárium, výběh ledních medvědů, pavilony šelem, pavilon pro slona aj.). Dále byla celková plocha ZOO zvětšena na 28 ha a kolekce zvířat rozšířena o řadu vzácných a exotických druhů. Zároveň vzrůstala i návštěvnost, která dosáhla téměř 250 tisíc osob ročně, a výrazně se zvýšilo postavení ZOO Dvůr Králové mezi ostatními československými zahradami.

Důležitým mezníkem byla 70. léta podle ZOO Dvůr Králové, historie a současnost (2008), protože bylo zorganizováno osm expedic do různých zemí Afriky a dovezeno kolem dvou tisíc zvířat. Specializaci zahrady na africkou faunu prosadil Ing. Josef Vágner, CSc. (ředitel 1965–1983). Dovezená zvířata (především kopytníci, ale i šelmy, opice a plazi) dala základ unikátním chovům, které ze zahrady činí jedinečnou genobanku afrických kopytníků na evropském kontinentě. (Plnění úkolu zoologických zahrad č. 2 vědecké práce a výzkum na živých zvířatech, viz Význam a úkoly zoologických zahrad).

Další kroky, které vedly k modernizaci celé ZOO Dvůr Králové, historie a současnost (2008), učinil například Ing. Jan Svoboda, který realizoval nové expediční trendy, zahájil výstavbu expozic a výběhů imitujících přirozené prostředí, zrušil v celé ZOO

zábradlí a zahájil zakrývání budov a plotů palisádami a vegetací. Zahájil také výstavbu řady objektů, bez nichž by nemohlo později dojít k otevření Afrického safari pro veřejnost. (Plnění úkolu zoologických zahrad č. 2 a 4 viz Význam a úkoly zoologických zahrad).

Dále velice důležitou osobou, která se zasloužila o další rozvoj zoologické zahrady, byla podle ZOO Dvůr Králové, historie a současnost (2008) RNDr. Dana Holečková. Pod vedením ředitelky RNDr. Dany Holečkové dosáhla královédvorská ZOO výjimečných úspěchů v chovu nosorožců, žiraf, zeber, buvolů a řady druhů antilop. Držela si postavení jedné z nejnámějších i nejslavnějších českých zoologických zahrad a také největšího chovatele afrických zvířat v Evropě. Za působení Dany Holečkové také začala výrazně vracet africká zvířata do jejich domoviny, a to včetně tak významných druhů, jako jsou nosorožci. (Plnění úkolu zoologických zahrad č. 3 viz Význam a úkoly zoologických zahrad). Jako jediná v Česku nabízí v létě (od května až do konce září) Africké safari, v němž návštěvníci projíždějí vlastními vozy nebo ve speciálně upravených safari busech mezi volně vypuštěnými zvířaty – kopytníky a ptáky.

Zoologickou zahradu Dvůr Králové vede v současnosti MVDr. Přemysl Rabas. Pod jeho vedením se ZOO důsledně zaměřila na prezentaci africké fauny. Africká specializace ZOO se projevuje nejen ve skladbě chovaných druhů, ale ZOO návštěvníkům zprostředkovává i africkou kulturu. Stále drží největší kolekci afrických zvířat v Evropě a nabízí jedinečné zážitky při jízdě mezi volně se pohybujícími zebrami, antilopami či ptáky. (Plnění úkolu zoologických zahrad č. 2 a 3 viz Význam a úkoly zoologických zahrad). Kromě velkých skupin žiraf a nosorožců je možné vidět i slony, šimpanze, okapi a stovky dalších zvířat. V tropických pavilonech na návštěvníky čekají krokodýli s rybami a želvami, ale také jedovaté kobry či mamby a volně poletující ptáci. To vše v exotickém prostředí, kde je možné ochutnat africká jídla, poslouchat africkou hudbu a kochat se africkým uměním. K tomu přibylo několik velkolepých dětských hřišť, lanový park (plnění úkolu zoologických zahrad č. 4 viz Význam a úkoly zoologických zahrad) a od července 2015 i jediné lví safari ve střední a východní Evropě, kde mohou návštěvníci vlastními vozy projíždět mezi smečkou volně se pohybujících lvů.

3.4.1 Postavení ZOO Dvůr Králové v cestovním ruchu

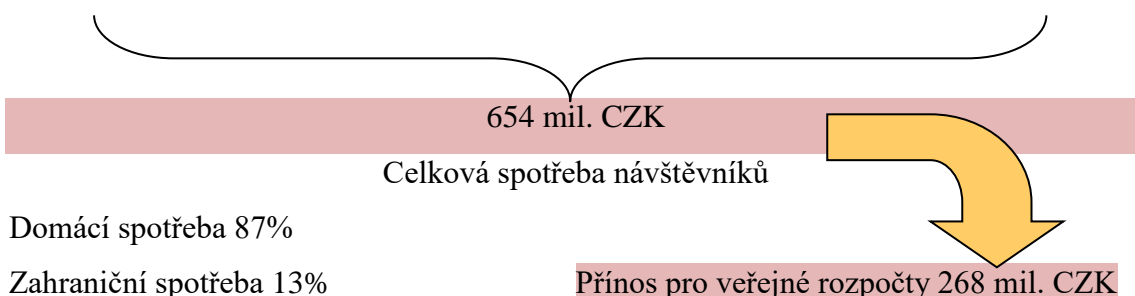
Cestovní ruch tvoří důležitou součást ekonomiky a stejně jako ve světě se i u nás dynamicky rozvíjí.

Ve Dvoře Králové nad Labem se nachází několik památek, které samozřejmě stojí za zhlédnutí, a které činí město atraktivním pro turisty či návštěvníky. Pro zájemce je nabídnut dle Turistického portálu Dvůr Králové nad Labem (2000) památkový okruh, který má délku trasy 1,7 km, a díky kterému má zájemce možnost prohlédnout si všechny památky tohoto města.

Město nabízí i kulturní a sportovní vyžití. Ovšem podle analýzy KPMG (2014) největší příval návštěvníků a turistů se sjíždí do tohoto města díky zoologické zahradě, která tvoří nejvyšší ekonomické přínosy z cestovního ruchu pro město, viz tabulka č. 5.

Zaplacené částky za vstupenky do ZOO a také částky zaplacené za jídlo a nápoje v roce 2014.

Prodané vstupenky	Jídlo a nápoje	Ubytování	Doprava	Zboží a dárky	Ostatní
115 mil. CZK	134 mil. CZK	35 mil. CZK	312 mil. CZK	45 mil. CZK	14 mil. CZK



Tabulka 5. Ekonomické přínosy ze ZOO Dvůr Králové pro město, Zdroj: Analýza KPMG, ZOO Dvůr Králové (2014)

3.5 Spokojenost v cestovním ruchu

Jak uvádí Šimková a Holzner (2014) cestovní ruch v praxi znamená cestování pro potěšení, vzdělání nebo podnikání. Dále tvrdí, že zároveň cestovní ruch závisí na hodnotách, postojích a životním stylu účastníků cestovního ruchu. Jelikož cestovní ruch závisí na životním stylu, postojích a vnímání jednotlivců, tak úzce souvisí s psychologíí, která v tomto ohledu zkoumá motivaci a spokojenost účastníků cestovního ruchu.

Dle Kotlera (1998, 36) lze spokojenost účastníků cestovního ruchu označit, jako míru naplněných očekávání. Spokojenost totiž souvisí s tím, jak jednotlivec vnímá a hodnotí zakoupenou službu nebo výrobek. Cestovní agentury, cestovní kanceláře nebo jiné firmy se musí snažit o co největší uspokojení potřeb svých zákazníků. Spokojenost je podle Kozla (2006, 190) subjektivní, nejedná se o statistický jev, ale jedná se o proces, ve kterém se srovnává očekávání zákazníka se skutečností. Autor tvrdí, že toto očekávání je samozřejmě ovlivňováno mnoho faktory. Jak už bylo řečeno, jsou to individuální potřeby jednotlivců, jejich zkušenosti, doporučení od příbuzných nebo známých a také například informace o ceně nebo dostupnosti. Schiffman a Kanuk (2004) ve své studii zkoumají spokojenost zákazníka a rozlišují zákazníky podle naplnění očekávání potřeb na několik typů, od naprosto spokojeného zákazníka po nešťastného zákazníka.

3.6 Motivace v cestovním ruchu

Motivace je podle Páskové a Zelenky (2002, 183) tvořena vnitřními a vnějšími faktory každého zákazníka stejně tak, jako u spokojenosti. Čertík a Fišerová (2009) tvrdí, že motivace zahrnuje tak zvané push a pull faktory, kdy se podle Bamahy (2010) jedná o faktory, které jsou hlavním důvodem, proč lidé cestují, jsou to vnitřní a vnější touhy jednotlivých cestovatelů. Autor definuje push faktory jako přirozené a původní motivy, které vyjadřují vnitřní potřeby a přání člověka k cestování. Pull faktory jsou důsledkem atraktivit místa a vnímání jednotlivců. Motivací se dle Vysekalové (2011, 30) zabývala řada výzkumníků a měřitelů. Autorka uvádí, že bylo vytvořeno velké množství teorií, z nichž nejzdařilejší, nejrozšiřovanější a do dnešní doby z ní vychází řada autorů je teorie, kterou vytvořil Maslow a tou je hierarchie lidských potřeb. Tato teorie byla i speciálně upravena pro cestovní ruch. Podle motivace se dle Zelenky (2015, 226) také rozlišuje cestovní ruch, jeho formy a způsob realizace cestovního ruchu (dobrodružství, tradiční cestování, sváteční cestování,...).

3.7 Měření spokojenosti a motivace v cestovním ruchu

Měření a monitorování zákazníka je založeno podle komory KHK (2010) na přezkoumání informací, které se zákazníka bezprostředně týkají. Jedná se o informace, jako jsou například stížnosti nebo reklamace, shromažďování a analýzy na základně

smluv a další. Metody pro měření spokojenosti zákazníka lze podle Fonetové a kolektivu (2005) rozdělit na kvantitativní a kvalitativní.

- Kvantitativní výzkum je dle autorky metoda pro sběr dat, vědeckého i nevědeckého zkoumání, která má za cíl popsat zkoumanou oblast. Výzkum se dá provádět více metodami, ale kvantitativní průzkum bývá nejčastěji využíván pro jeho jednoduchost a nenáročnost. Kvantitativní metodou můžeme rozumět takový sběr dat, který je zaměřen na velké množství respondentů. Tito respondenti, jak autorka uvádí, odpovídají na otázky formou dotazníků, které jsou následně zpracovány a statisticky vyhodnoceny
- Kvalitativní výzkum dle Fonetové a kolektivu (2005) je metoda, kde jako výzkumný vzorek postačí malý počet respondentů. Provádí se především pomocí osobních rozhovorů, zkoumá problémy do hloubky, bývá časově náročný a data nejsou statisticky zpracována.

Výzkum motivace návštěvníků je podle Šimkové a Holznera (2014) velice důležitý například pro definování forem komunikace se zákazníkem nebo pro podporu podnikání.

Jak uvádí celá řada autorů například Havigerová (2007), Zelenka (2015, 227) a další, nejlepším způsobem pro měření motivace a spokojenosti je zeptat se zákazníků přímo. Nejvhodnější šetření motivace a spokojenosti je pomocí dotazníků. Dle Jašíkové a Troušila (2009, 87) musí být dotazník pro měření spokojenosti a motivace sestaven pozorně, dále by měl být anonymní a měly by být vyhledávány, jak prvky spokojenosti, tak i prvky nespokojenosti. Použití dotazníku je při výzkumu motivace nevyhnutelné.

3.8 Motivace k návštěvě zoologických zahrad a spokojenost návštěvníků

Jak je uvedeno v předešlých kapitolách, motivaci lze vyjádřit jako vnitřní touhy, které jedinec potřebuje uspokojit. Z toho vyplývá, že motivace a spokojenost spolu úzce souvisí, neboť první fází pro návštěvu zoologických zahrad je motivace, tedy přání a vnitřní touhy, které návštěvník potřebuje uspokojit, aby dosáhl spokojenosti.

K návštěvě zoologických zahrad je primární motivací podle Gelné (2011), pro většinu jejich návštěvníků především touha po příjemně stráveném volném čase, přání bavit se.

Autorka dále tvrdí fakt, že do zoologických zahrad chodí návštěvníci za zábavou, a snaží se porovnat do jaké míry je dnešní ZOO zábavním parkem. Uvádí, že oba typy zařízení mají stejné předchůdce ve šlechtických zahradách, které byly určeny primárně k zábavě. Autorka také uvádí, že většina moderních zoologických zahrad, vznikajících zhruba od 19. století, začala zdůrazňovat spíše svoji vzdělávací funkci. V současnosti však lze pozorovat mizení hranic mezi zábavou a vzděláváním, jak v zoologických zahradách, tak v zábavních parcích. Strategie, vzhled, metody prezentace zvířat i marketing současných ZOO se podle autorky výrazně podobají postupům aplikovaným v zábavních parcích.

Spokojenost dle Kotlera (1998, 36) znamená míru naplněných očekávání a jedná se o subjektivní pocit člověka, na jehož základě jsou splňovány jeho potřeby a přání. Tyto potřeby a přání jsou individuální u každého jedince, neboť záleží na zkušenostech, očekáváních, osobnosti nebo na prostředí. Takže, aby se potenciální návštěvník rozhodl k prohlídce ZOO, musí to být jeho potřeba a přání, které vyplývají z touhy a nenaplněných potřeb. Tyto pocity zájemce nutí k prohlídce ZOO. Potřeby jednotlivců jsou různé (každého zajímá něco jiného), někteří chtějí vidět opice jiní zase plazy, někdo touží po relaxaci, jiní po zážitku. Jedno mají však tito návštěvníci společné, chtějí uspokojit své potřeby a odcházet ze zoo spokojeni a spokojený návštěvník znamená pro zoologickou zahradu vyšší návštěvnost a šíření dobrého jména.

4 Metodika zpracování

Ke zpracování praktické části práce byla potřeba získat v zoologické zahradě Dvůr Králové řadu informací a to především o motivaci a spokojenosti návštěvníků ZOO, neboť právě to je hlavním cílem práce. Pro získání potřebných výstupů, bylo zvoleno dotazníkové šetření, které bylo doplněno o rozhovor s panem Janem Paříkem, DiS z návštěvnického oddělení.

4.1 Výzkumné otázky

Na počátku výzkumu byly stanoveny výzkumné otázky zabývající se řešenou problematikou. Výzkumné otázky byly sestaveny tak, aby byl naplněn cíl práce.

- 1) Co motivuje návštěvníky k prohlídce ZOO Dvůr Králové?
- 2) Jsou návštěvníci spokojeni s prohlídkou a službami ZOO?

3) Co by návštěvníci chtěli v ZOO zlepšit?

Odpovědi na všechny z výzkumných otázek budou získávány pomocí dotazníkového šetření (dotazník viz přílohy).

4.2 Metody výzkumu

Pro sběr informací určených k následnému zpracování bylo důležité zvolit si vhodný způsob jejich získávání. Následující kapitoly se zabývají konkrétními metodami použitými pro praktickou část práce. Tyto metody byly vybrány na základě poznatků získaných z teoretické části práce.

4.2.1 Dotazník

Dotazník je dle Jašíkové a Troušila (2015, 87) nejčastěji využívaným nástrojem v kvantitativní výzkumné strategii, která umožňuje získat od velkého množství respondentů cenné údaje. Je založen na kladení otázek respondentům. Dotazování může probíhat formou rozhovoru nebo písemně. Podle autorů by měly být otázky srozumitelné a jednoznačné. Jak uvádí Reichel (2009) odpovědi na otázky mohou být volné (respondent má volný prostor pro vyjádření), nebo uzavřené (respondent vybírá odpovědi z variant), dále mohou být otázky polouzavřené (respondent vybírá z variant a zároveň má možnost vlastní varianty). Komplikace v dotazníkovém šetření může způsobit neochota respondentů.

Po domluvě s Janem Paříkem, DiS z návštěvníckého oddělení zoologické zahrady Dvůr Králové probíhalo v ZOO dotazníkové šetření. Hlavním důvodem výzkumu formou dotazníku bylo zjistit, z jakých měst se návštěvníci do ZOO dostávají, co je motivuje k návštěvě, jestli mají návštěvníci dostatek informací a zda mají přehled o službách, které můžou v zoologické zahradě využít, zda jsou s návštěvou spokojeni, popřípadě co by zlepšili. Výsledkem zpracovaných dat jsou návrhy opatření, které by zlepšily nedostatky a zvýšily celkovou spokojenost návštěvníků této ZOO. Vyplnění dotazníků bylo umožněno návštěvníkům všech věkových kategorií. Odpovídali na otázky otevřené, uzavřené i polouzavřené. Návštěvníci byli autorkou oslovováni při jejich prohlídce v areálu. V dotazníku je zahrnuto pohlaví i věk respondenta, díky kterým bylo možné provést zajímavá vyhodnocení ohledně subjektivní motivace k návštěvě ZOO z pohledu žen, mužů a dětí.

4.2.2 Rozhovor

Podle Reichela (2009) je rozhovor (interview) velmi využívanou metodou výzkumu. Existuje několik druhů rozhovorů, např. volný rozhovor, polostrukturovaný rozhovor, strukturovaný rozhovor nebo skupinová diskuse.

Ve výzkumu byla tato metoda využita pouze pro získání doplňujících informací ze strany ZOO.

Jan Pařík, DiS z návštěvnického oddělení poskytl odpovědi na otázky ohledně motivace a spokojenosti, které přispěly ke zpracování praktické části bakalářské práce, prostřednictvím emailové korespondence.

4.2.3 Další metody

Pro kompletní výsledky byly také důkladně zkoumány výroční zprávy zoologické zahrady Dvůr Králové a výroční zprávy dalších pěti zoologických zahrad, které jsou podle CzechTourism (2012) nejnavštěvovanější v České republice.

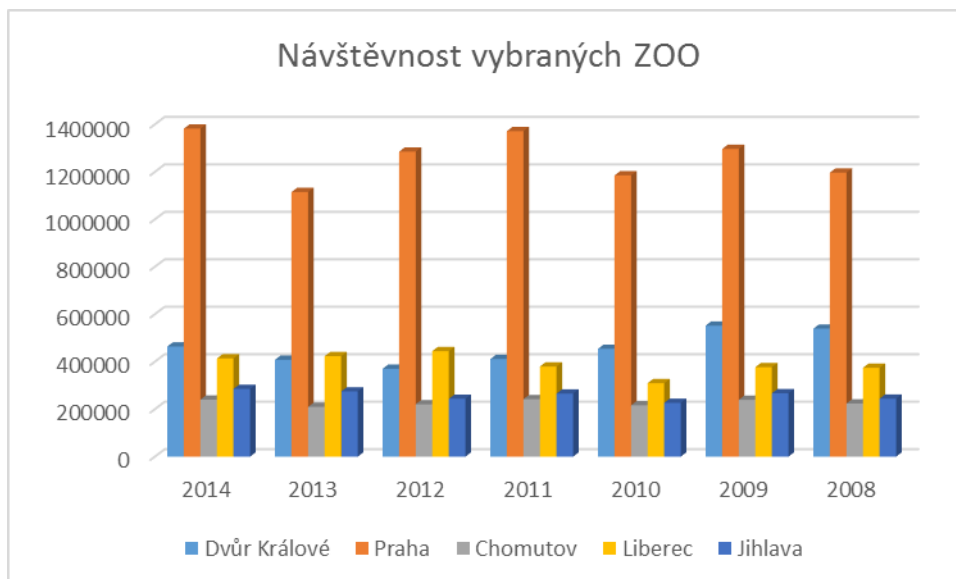
5 Praktická část

Pro splnění cíle a získání odpovědí na výzkumné otázky bylo prováděno několik výzkumů. Nejprve byly prostudovány výroční zprávy, nejen zoologické zahrady Dvůr Králové, ale také výroční zprávy dalších zoologických zahrad, které jsou dle CzechTourism (2012) nejoblíbenějšími v České republice. Následovalo dotazníkové šetření a rozhovor.

5.1 Návštěvnost zoologických zahrad

Návštěvnost zoologických zahrad je statistický údaj, který je vedený ve výročních zprávách jednotlivých zoologických zahrad. Návštěvnost je dána počtem návštěvníků, kteří navštíví zoologické zahrady v určitém časovém rozmezí. Návštěvnost zoologických zahrad je různá. Je dána počasím a ročním obdobím, dále dny v týdnu, prázdninami dětí nebo státními svátky.

Na základě prostudování výročních zpráv pěti nejoblíbenějších zoologických zahrad České republiky byl zpracován graf návštěvnosti.



Graf 1. Návštěvnost zoologických zahrad v ČR. Zdroj: Výroční zprávy v grafu uvedených zoologických zahrad (2006-2014), CzechTourism (2012)

CzechTourism (2012) prováděl výzkum nejoblíbenější zoologické zahrady. Výsledky tohoto výzkumu byly zveřejněny a na jeho základě bylo vybráno právě těchto pět zoologických zahrad, které jsou v grafu porovnávány.

Z grafu (graf 1) je patrné, že se návštěvnost zoologických zahrad zvyšuje. Důvodem stoupaní návštěvnosti je podle Jirouška (2005) zvyšující se zájem o přírodu jako takovou, ale i zlepšení a rozšíření služeb poskytovaných zoologickými zahradami. Dále lze z grafu (graf 1) vyčíst, že nejoblíbenější zoologickou zahradou s největší návštěvností je ZOO Praha. Zoologickou zahradu v Praze navštívil nejvyšší počet návštěvníků v roce 2014. Do zoo přišlo toho roku 1 382 243 návštěvníků.

5.2 Návštěvnost zoologické zahrady Dvůr Králové



Graf 2. Návštěvnost zoologické zahrady Dvůr Králové nad Labem. Zdroj: Zoodvurkralove.cz, výroční zprávy (2006 – 2014)

Na základě výročních zpráv Zoologické zahrady Dvůr Králové nad Labem byl zpracován graf (graf 2) návštěvnosti této ZOO. Jak lze vyčíst z grafu (viz graf 2) návštěvnost ZOO byla nejvyšší v roce 2009. Naopak nejnižší návštěvnost byla v roce 2012. Z výročních zpráv bylo zjištěno, že právě v roce 2012 byla nejkratší hlavní sezóna oproti ostatním rokům. Hlavní sezóna v roce 2012 měla o zhruba 30 dní méně než v ostatních letech. To je jeden z důvodů nižší návštěvnosti. Dalším faktem, který přispěl k nižší návštěvnosti, byl i ten, že během roku 2012 probíhala v ZOO ekonomická krize, která vedla ke změně ředitele. Na konci roku 2012 byla provedena tato změna. Dosavadní ředitelka RNDr. Dana Holečková na svoji funkci rezignovala. Novým ředitelem jmenovalo představenstvo ZOO Dvůr Králové a. s., v souladu se stanovami společnosti, s účinností od 1. 12. 2012, MVDr. Přemysla Rabase, který ve výběrovém řízení zvítězil. K nižší návštěvnosti vedla i špatná reklama. I přes masivní propagační kampaň, došlo k dalšímu poklesu počtu lidí, kteří ZOO za celý rok navštívili a k negativnímu mediálnímu obrazu zahrady přispěla informace o ukončení členství ZOO v organizaci WAZA. Následující rok 2013 pod vedením nového ředitele vedl k jistým změnám. Tyto změny vedly k postupnému zvyšování návštěvnosti zoologické zahrady Dvůr Králové. Jednou z důležitých změn bylo například nové logo, dále byl vybudován

nový lanový park a dětské hřiště. Změny provedené v ZOO přispěly i k většímu zájmu medií a tudíž i k lepší reklamě.



Obrázek 1. Dřevěný hrad v ZOO Dvůr Králové. Zdroj: Kalhous, R. (2014)

5.3 Služby zoologické zahrady Dvůr Králové nad Labem

Kromě stravovacích a ubytovacích služeb jsou v areálu zoologické zahrady návštěvníkům nabízeny i další doplňkové služby.

V celém areálu ZOO jsou hygienická zařízení bez poplatků, včetně bezbariérových. Pro matky jsou k dispozici přebalovací pulty, návštěvník si může zapůjčit například kočárek nebo golfové hole, dále jsou zde k dispozici i invalidní vozíky nebo dalekohledy, to vše na pokladně. V areálu jsou k dispozici úložné boxy a stojany na kola. Za zmínku stojí i to, že do zoologické zahrady smí návštěvníka doprovázet domácí mazlíčci a pro ty jsou v areálu zajištěna pítka a misky. V letní sezóně se pro návštěvníky zprovozňují i mlžitka pro osvěžení, která jsou po areálu různě rozmístěna. Samozřejmě zde nechybí ani dětské koutky. Během roku 2013 vyrostla v ZOO stavba, která se stala v roce následujícím dřevěnou stavbou roku (dřevěný hrad pro děti viz obrázek 1). V současné době vznikají další dětská hřiště. Ve výroční zprávě bylo vysvětleno, že pan ředitel MVDr. Rabas se rozhodl zvýšit návštěvnost přilákáním rodin s dětmi a dělá pro to maximum. Lze

konstatovat, že mu jeho plán vychází, neboť návštěvnost stoupá. V zoologické zahradě nechybí ani odpočinkové zóny (plnění odpočinkové funkce) či velkoplošné informační panely, informační systém (plnění vzdělávací a výchovné funkce), automaty pro rychlé občerstvení nebo bankomat. V letní sezóně je návštěvníkům a zájemcům k dispozici Lanový park Katika Miti. Za zmínku stojí i

PŘIJĎTE DO ZOO VYZDOBIT ZÁPADOAFRICKÉ MĚSTEČKO

STAŇTE SE NA PÁR HODIN AFRICKÝMI DOMORODÝMI UMĚLCI A POMOZTE NÁM OZDOBIT DOMKY ZÁPADOAFRICKÉHO MĚSTEČKA TIÉBÉLÉ.

KDY: VÍKEND 14. A 15. KVĚTNA
KDE: ZOO DVŮR KRÁLOVÉ NAPROTI VÝBĚHU SLONŮ

Obrázek 2. Přijďte si vyzdobit západoafrické městečko. Zdroj: Dvurkralove.cz (2016)

nově vzniklá stavba, která byla návštěvníkům zpřístupněna v letní sezóně roku 2016 - západoafrické městečko Tiébélé. Stavba byla inspirována skutečnou osadou nacházející se v Burkině Faso. Domky v městečku si dotvořili sami návštěvníci (viz obrázek 2).

5.4 Akce pro návštěvníky

Akce pořádané pro návštěvníky mají v ZOO velký význam, neboť jsou jedním ze způsobů plnění výchovné a vzdělávací funkce.

Na základě výročních zpráv zoologické zahrady ve Dvoře Králové bylo zjišťováno, jak ZOO Dvůr Králové motivuje potenciální návštěvníky k prohlídce, a jak zajišťuje spokojenost svých návštěvníků. Zjištěno bylo, že pro návštěvníky pořádají během celého roku různé akce, při kterých je například snižena cena vstupného, rozdávají různé dárečky a pořádají velké množství akcí hlavně pro děti.

Prostudovány byly výroční zprávy od roku 2009 do roku 2014. Zoologická zahrada ve Dvoře Králové pořádá během celého roku různorodé akce ve větším množství pro děti. Od roku 2012, kdy nastoupil do funkce nový ředitel, akcí přibýlo a některé byly samozřejmě zachovány.

Na Nový rok se koná akce, kdy každý návštěvník zaplatí u pokladny vstupné pouhou jednu korunu českou. Tato akce každý rok motivuje a přiláká více než třináct tisíc návštěvníků i přes zimní počasí.

31. 1. až 2. 2. je pořádána akce pro děti, kdy mají vstupné za hezké vysvědčení 10 Kč. Vstup za desetikorunu mají děti se samými jedničkami nejhůře dvojkami. Akce ale není pouze snížené vstupné, děti mohou zajít na bowling, kde zaplatí sto korun a můžou dostat v restauraci U Lemura, která se nachází v areálu zoologické zahrady, palačinku za deset korun.

Nově, pod vedením ředitele MVDr. Přemysla Rabase, vznikla v roce 2013 akce, která začíná na začátku měsíce února a trvá až do poloviny měsíce března. Tato akce nese název „Detektivem v říši zvířat a zajímavosti ze zákulisí zahrady během jarních prázdnin“. Jedná se o akci, která se koná během jarních prázdnin, tudíž je mířena také k oslovení rodičů s dětmi. Návštěvníci se při návštěvě dozvědí vše ze zákulisí ZOO. U pokladny obdrží připravený pracovní list s mapou a podle mapy vyrazí na dobrodružnou procházku po areálu a pátrají, jako detektivové, aby vyřešili různé úlohy. Za správné vyřešení obdrží drobné odměny.

Další novou akcí, kterou obdařil Královédvorskou ZOO nový ředitel je „Valentýnský víkend“, konaný v období Svatého Valentýna. Nejedná se o akci pro zamilované páry, ale opět pro děti. První tři děti za správnou odpověď obdrží knihu o životě zvířat.

Za paní ředitelky RNDr. Dany Holečkové vznikl Den země a tento den se zachoval dodnes. V tento den přijdou na brigádnickou výpomoc studenti z okolních základních škol a po důkladném proškolení pomáhají s přípravou na letní sezónu. Této akce se každý rok zúčastní asi 300 studentů.

Velikonoční ZOO se otvírá o Velikonocích, kdy si můžou návštěvníci prohlédnout velikonočně vyzdobenou ZOO a otevírací doba je prodloužena do 17:00 (mimo sezónu je otevřeno pouze do 16:00). Tato akce vznikla za paní ředitelky Holečkové. Nový pan ředitel Rabas tyto dny obohatil o možnost upletení si vlastní pomlázky, různé výstavy a tematické přednášky.

Večerní safari probíhá od začátku června do konce srpna. Návštěvníkům se otvírá večerní projížďka safari vždy v pátek a sobotu a o prázdninách každý den. Safari bus odjíždí ve 20:00 a ve 21:00. Večerní safari nabízí návštěvníkům hodinovou projížďku

mezi šestistý divokými zvířaty. Průběh jízdy je komentován odborným průvodcem a zvířata jsou nasvětlována speciálními reflektory.

Další zachovanou tradicí je dětský den v ZOO. K Mezinárodnímu dni dětí jsou v zoologické zahradě připraveny různé programy a hry. Děti sestavují skládačky zvířat, kreslí po asfaltu nebo jezdí na koloběžkách.

V srpnu se v zoologické zahradě pořádají letní tábory. Kdy se mladí přírodovědci zúčastní týdenního tábora. Pro účastníky byly připraveny výukové programy na celý týden.

V roce 2011 paní ředitelka RNDr. Dana Holečková prvně zorganizovala festival Doteky Afriky a tento festival pokračuje i nadále. Jde o hudební a taneční vystoupení afrických hudebníků, dále jsou pořádány workshopy, dobrodružné přednášky od cestovatelů, pro které se stala Afrika životní vášní, jsou připravována speciální africké jídla a v provozu je i letní kino.

Od poloviny července do konce srpna probíhá již několik let „Hvězdné safari“. Jde o večerní pozorování krás letní oblohy ve spolupráci s Hvězdárnou Úpice. Jízdy Večerního safari jsou obohaceny o komentované pozorování noční oblohy prostřednictvím hvězdářských dalekohledů.

Poslední den prázdnin se koná rozloučení s prázdninami. Pro děti jsou každoročně připraveny různé soutěže, dokonce se v ZOO nafoukne i skákací hrad. Probíhají i různé naučné přednášky a děti se každý rok dozvědí něco nového o různých druzích zvířat.

Začátkem října je Světový den zvířat. Pod vedením paní ředitelky RNDr. Dany Holečkové probíhala v tento den opravdu zajímavá akce. Všichni domácí mazlíčci (ve většině případů psi), kteří doprovázeli návštěvníka do ZOO, měli vstup zdarma. Tato akce se nezachovala. Pod vedením ředitele MVDr. Rabase se tento den slaví poněkud jinak. Pro návštěvníky jsou připravovány zajímavé přednášky. Slaví se narozeniny zvířat zoologické zahrady, kdy zvířátka dostanou různé narozeninové dobroty. Pro návštěvníky jsou připraveny také různé mlsky v biokvalitě. Návštěvníci jsou dále seznamováni s problematikou ohrožených druhů v přírodě.

Poslední týden v říjnu a první dny v měsíci listopadu se konají „Dny duchů“. Jedná se o tradiční akci pro veřejnost. Návštěvníci si mohou vydlabat dýně, kterými se pak vyzdobí areál zoologické zahrady. ZOO je otevřena od 18:00 aby si mohli návštěvníci projít areál, ve kterém svítí obličej dýní a největší úspěch mívají živá strašidla.

První akce v měsíci prosinec, která se koná hned v prvním týdnu je „Zdobení stromečků“. Tato akce je směřována pro školy, kdy si můžou třídní kolektivy přijít do ZOO za deset korun ozdobit svůj vánoční stromeček a poté si za tuto symbolickou cenu prohlédnou celou ZOO.

Pátého prosince se i zoologickou zahradou ve Dvoře Králové nad Labem projde Mikuláš, který má pro menší návštěvníky připravenou nadílku. Nadílku děti nedostanou jen tak, musí přednést básničku.

Od 20. prosince do 31. prosince probíhá „Vánoční ZOO Dvůr Králové“. Zimní období přináší návštěvníkům netradiční pohledy na africká zvířata a kouzlo tropických pavilonů. Návštěvníci se mohou těšit na vánoční nadílku a vánočně vyzdobenou ZOO.

I poslední den v roce je zoologická zahrada Dvůr Králové otevřena pro veřejnost s bohatým programem. V restauraci U Lemura je připraven slavnostní silvestrovský večírek pro návštěvníky, ale hlavně pro ubytované v hotelu ZOO.

Zoologická zahrada ve Dvoře Králové pořádá i různé akce pro své partnery například různé přednášky a workshopy.

Zástupci ZOO objíždí různé akce, které slouží k propagaci a zlepšení mediálního obrazu. V roce 2013 byla reklama ZOO rozšířena až za hranice České republiky a to konkrétně do Polska, kde se ve 45 informačních centrech objevily a jsou stále doplňovány propagační materiály ZOO Dvůr Králové. Reklama probíhá také v rozhlasu a na televizních stanicích. ZOO se objevuje i v televizních relacích, zejména TV NOVA a ČT1 a vydáván je také časopis Jambo.

Akce	Zachovaná	Nová
Nový rok – vstup za 1Kč	x	
Pro děti vstup za 10Kč – za hezké vysvědčení	x	
Detektiv v říši zvířat		x
Valentýnský víkend		x
Den země	x	
Velikonoční zoo	x	
Večerní safari	x	
Dětský den	x	

Hvězdné safari	x	
Letní tábory		x
Rozloučení s prázdninami	x	
Světový den zvířat	x	
Dny duchů	x	
Zdobení stromečků	x	
Vánoční zoo	x	
Silvestr	x	

Tabulka 6. Akce v ZOO zachované/ nové. Zdroj: Vlastní výzkum (2016)

Zoologická zahrada Dvůr Králové připravuje pro své návštěvníky opravdu velké množství akcí, snaží se je motivovat k návštěvě sníženým vstupným, zajímavými přednáškami, programy pro děti a mnohými dalšími způsoby. V ZOO dělají vše proto, aby návštěvník odcházel spokojen a to ať už návštěvníci nejtělejšího věku nebo ti starší. Programy jsou připravovány pro všechny věkové kategorie. V tabulce (viz tabulka 6) jsou vypsány akce, které byly zachovány a které jsou nové.

5.5 Vlastní výzkum

Vlastní výzkum je založen na několika metodách, které byly blíže popsány v teoretické části. K získání informací, potřebných pro zpracování praktické části práce, bylo použito především dotazníků, dále rozhovoru a dalších metod (viz metodická část).

5.6 Dotazníkové šetření

Smyslem dotazníkového šetření bylo získat data, na jejichž základě lze jasně říci, co motivuje návštěvníka k prohlídce ZOO a zdali jsou v ZOO spokojeni, což je cílem práce. Dotazníky jsou použity i k zodpovězení výzkumných otázek.

Dotazník obsahoval čtrnáct otázek, které byly otevřené, polouzavřené i uzavřené. Výzkum probíhal v areálu zoologické zahrady Dvůr Králové v letní sezoně 2016, kdy autorka procházela areálem a oslovovala respondenty. Dotazníky byly vyplňovány autorkou dle odpovědí respondentů. Šlo tedy o osobní kontakt s návštěvníkem.

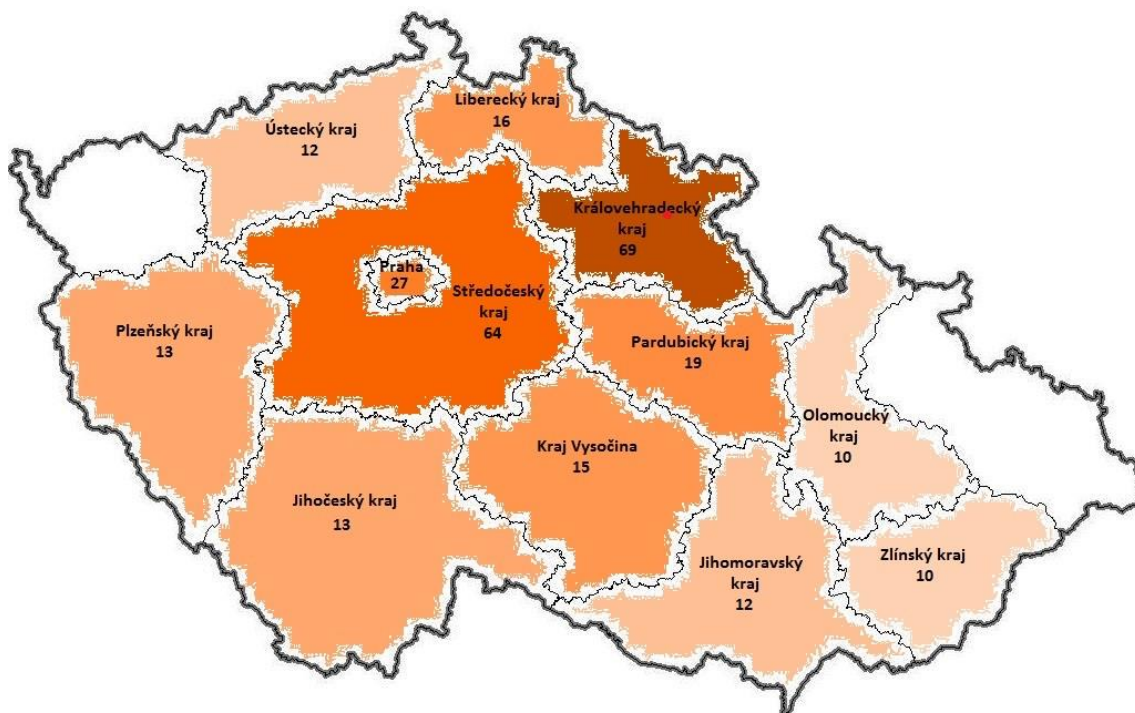
Výsledky z dotazníkového šetření jsou zpracovány v následující části práce. Data jsou zanesena do grafů a komentována. Celý dotazník je pak umístěn v přílohách.

5.6.1 Vyhodnocení dotazníkového šetření v ZOO Dvůr Králové

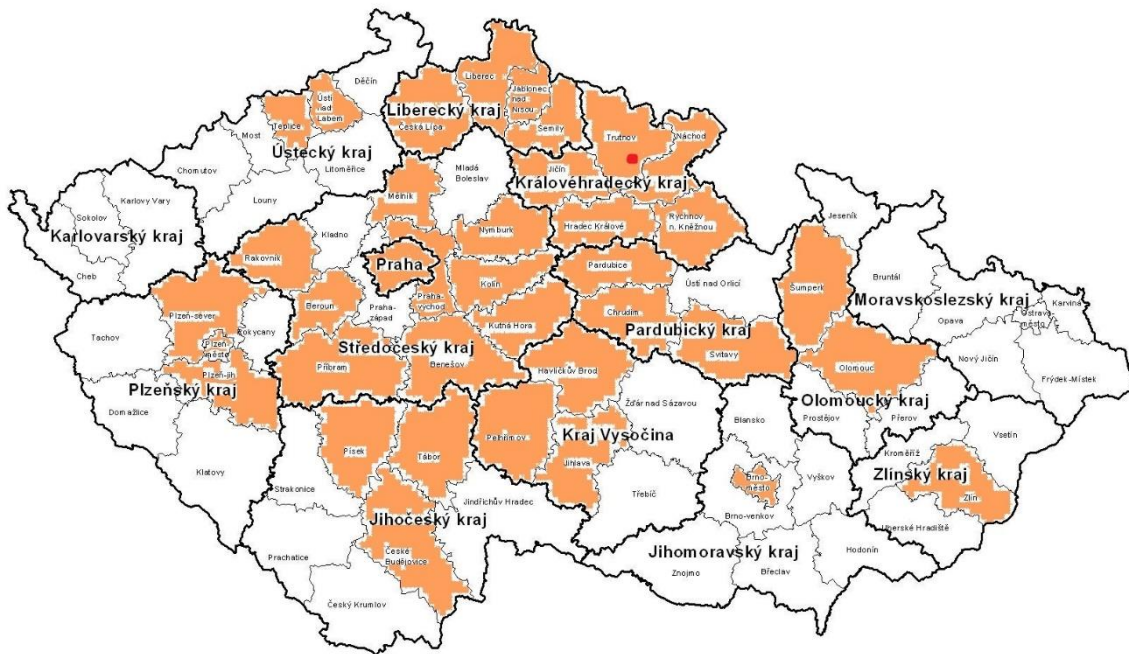
Pro relevantní výzkum by bylo potřeba získat odpovědi na otázky dotazníku od co největšího množství respondentů. Zoologickou zahradu Dvůr Králové v letní sezóně navštíví denně cca 4 000 návštěvníků (nad vstupní branou je umístěn sčítací systém), za rok pak tvoří návštěvnost cca 500 000 návštěvníků. Data získané od takového počtu návštěvníků by poskytly jistě naprosto objektivní podklady. Z důvodů časové náročnosti nebyl průzkum takového rozsahu proveden. Jako vzorek poslouží odpovědi od návštěvníků letní sezony roku 2016. Z důvodu nízkého počtu respondentů jsou však tyto výsledky pouze ilustrativní a nelze jim přisuzovat vysokou vypovídající hodnotu.

Průzkumu se zúčastnilo 280 respondentů, osloveno jich bylo početně více. Hlavním problémem při průzkumu byla neochota respondentů. Z vyplněných dotazníků byly do zpracování a následně do výsledků zařazeny všechny, neboť autorka na vyplnění sama dohlížela, nevznikly tudíž žádné pochybné odpovědi.

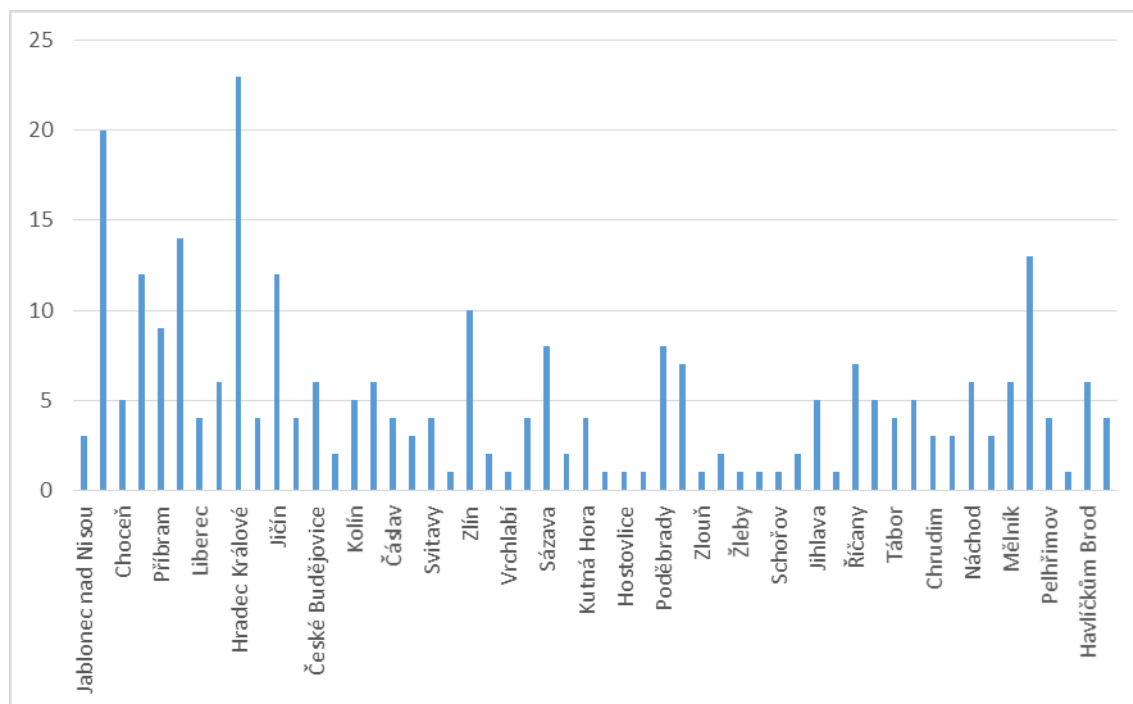
Následující část práce obsahuje grafické zpracování výsledků výzkumu v ZOO Dvůr Králové a jejich okomentování.



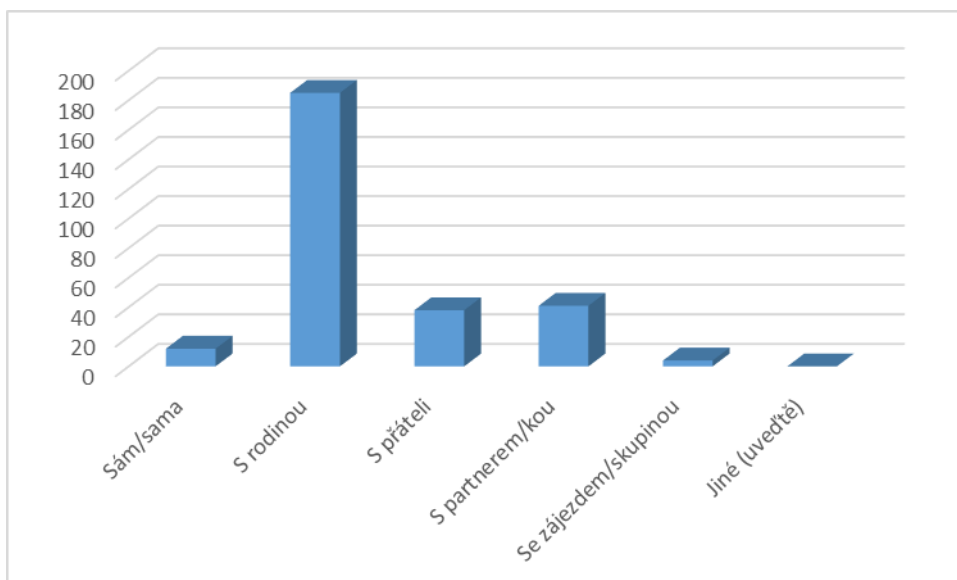
Obrázek 3. Kraje, ze kterých návštěvníci přijeli do ZOO Dvůr Králové. Zdroj: Vlastní výzkum (2016)



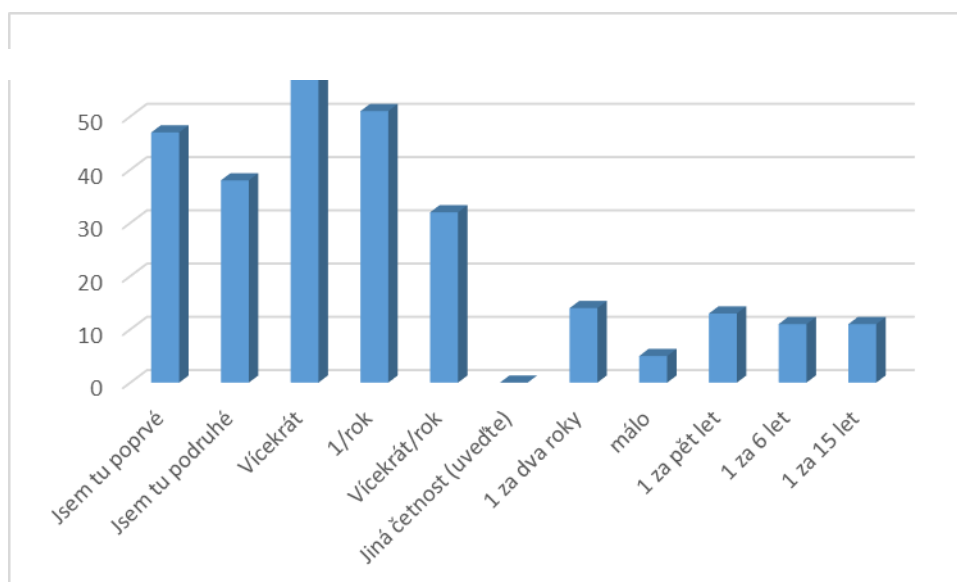
Obrázek 4. Okresy, ze kterých přijeli návštěvníci do ZOO Dvůr Králové. Zdroj: Vlastní výzkum (2016), zemepis.com (2016)



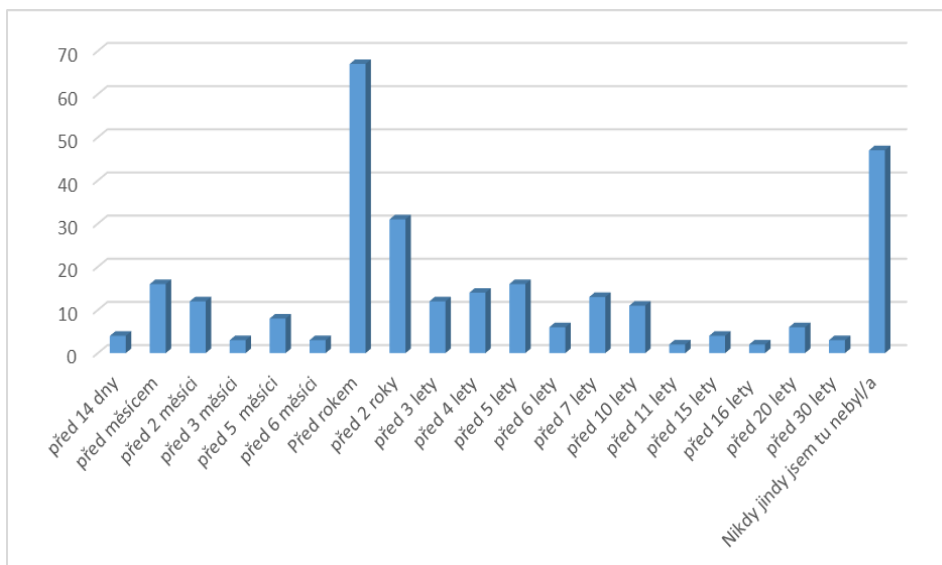
Graf 3. Města, ze kterých respondenti přijeli do ZOO Dvůr Králové. Zdroj: Vlastní výzkum (2016)



Graf 4. S kým návštěvníci do ZOO Dvůr Králové přijíždějí. Zdroj: Vlastní výzkum (2016)



Graf 5. Kolikrát respondent navštívil ZOO Dvůr Králové. Zdroj: Vlastní výzkum (2016)

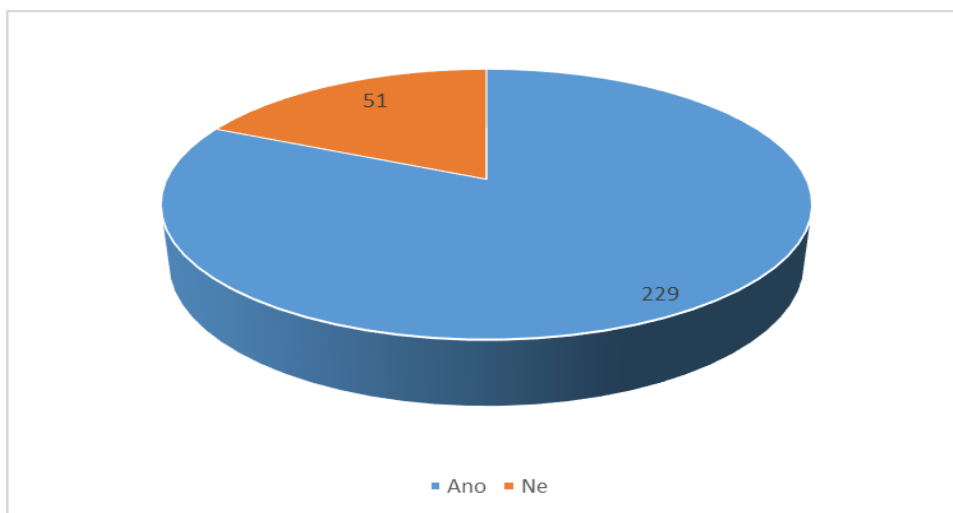


Graf 6. Kdy naposled respondent navštívil ZOO Dvůr Králové. Zdroj: Vlastní výzkum (2016)

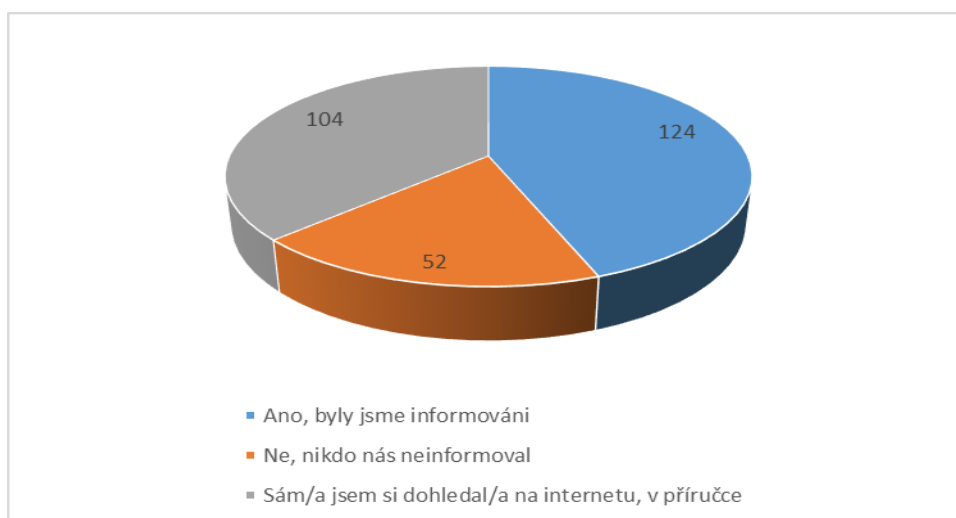
Na obrázku č. 3 jsou vyznačeny kraje, ze kterých návštěvníci do ZOO přijíždějí. Obrázek 4 zachycuje okresy a na grafu č. 3 jsou pak vyznačeny přímo města a obce, ze kterých návštěvníci do ZOO přijeli. V době výzkumu v zoologické zahradě nebyl nikdo z krajů Moravskoslezského a Karlovarského. Nejvíce návštěvníků přijelo z okolí ZOO tj. z kraje Královehradeckého a dále ze Středočeského.

Graf 4: Nejvíce občanů ZOO Dvůr Králové navštívilo s rodinou.

Graf 5 zobrazuje skutečnost, že nejvíce respondentů navštívilo ZOO již poněkolikáté. Na otázku, kdy naposledy byl respondent v ZOO, bylo nejvíce odpovědí před rokem (viz graf 6) z toho lze vyvodit, že návštěvníci jsou v ZOO spokojeni, a proto se vracejí každoročně zpět.



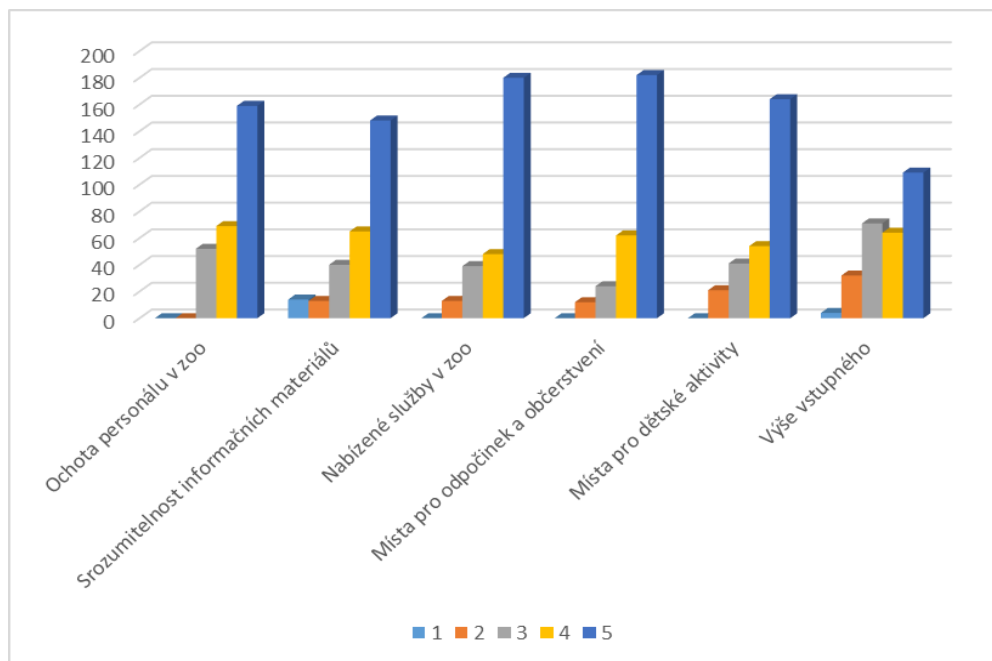
Graf 7. Dostal respondent před vstupem potřebné informační materiály. Zdroj: Vlastní výzkum (2016)



Graf 8. Byl respondent informován o službách ZOO Dvůr Králové. Zdroj: Vlastní výzkum (2016)

Autorku ve výzkumu zajímalo i to, zdali dostávají návštěvníci před vstupem do ZOO potřebné informační materiály (mapa, informace o akcích, možnosti zoo). Nadpoloviční většina respondentů odpověděla ano (viz graf 7). Návštěvníci dostávají u vstupu brožuru, ve které naleznou mapu celého areálu ZOO, novinky a akce, které se v ZOO konají. Práce se zabývá i službami v ZOO Dvůr Králové. Proto další otázka směřovala právě k nim. Výzkumem výročních zpráv bylo zjištěno, že zoologická zahrada nabízí velké množství služeb, proto se autorka snažila zjistit, zdali návštěvníci o těchto službách vědí. Odpovědi na otázku týkající se služeb (viz graf 8).

Otázka č. 10 dotazníku (dotazník viz přílohy) se zaměřovala na obodování základních služeb, které nabízí každá zoologická zahrada. Respondent měl obodovat na stupnici 1 – 5 (1 = špatné, 5 = výborné) následující: personál, informační materiály, služby, místa pro odpočinek a občerstvení, místa pro dětské hry a v neposlední řadě měl respondent ohodnotit výši vstupného. Výsledky viz graf 9.

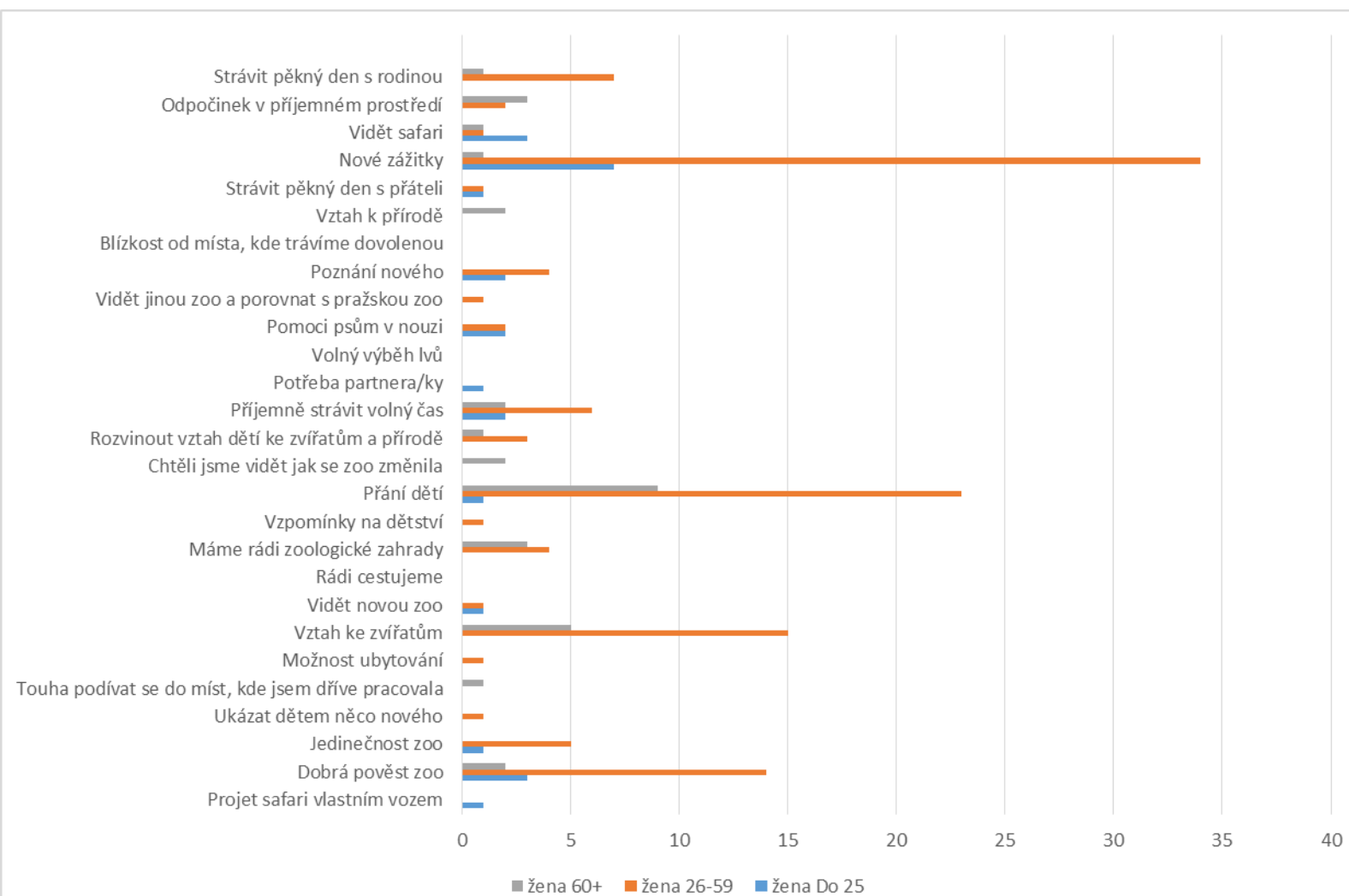


Graf 9. Obodování ZOO Dvůr Králové. Zdroj: Vlastní výzkum (2016)

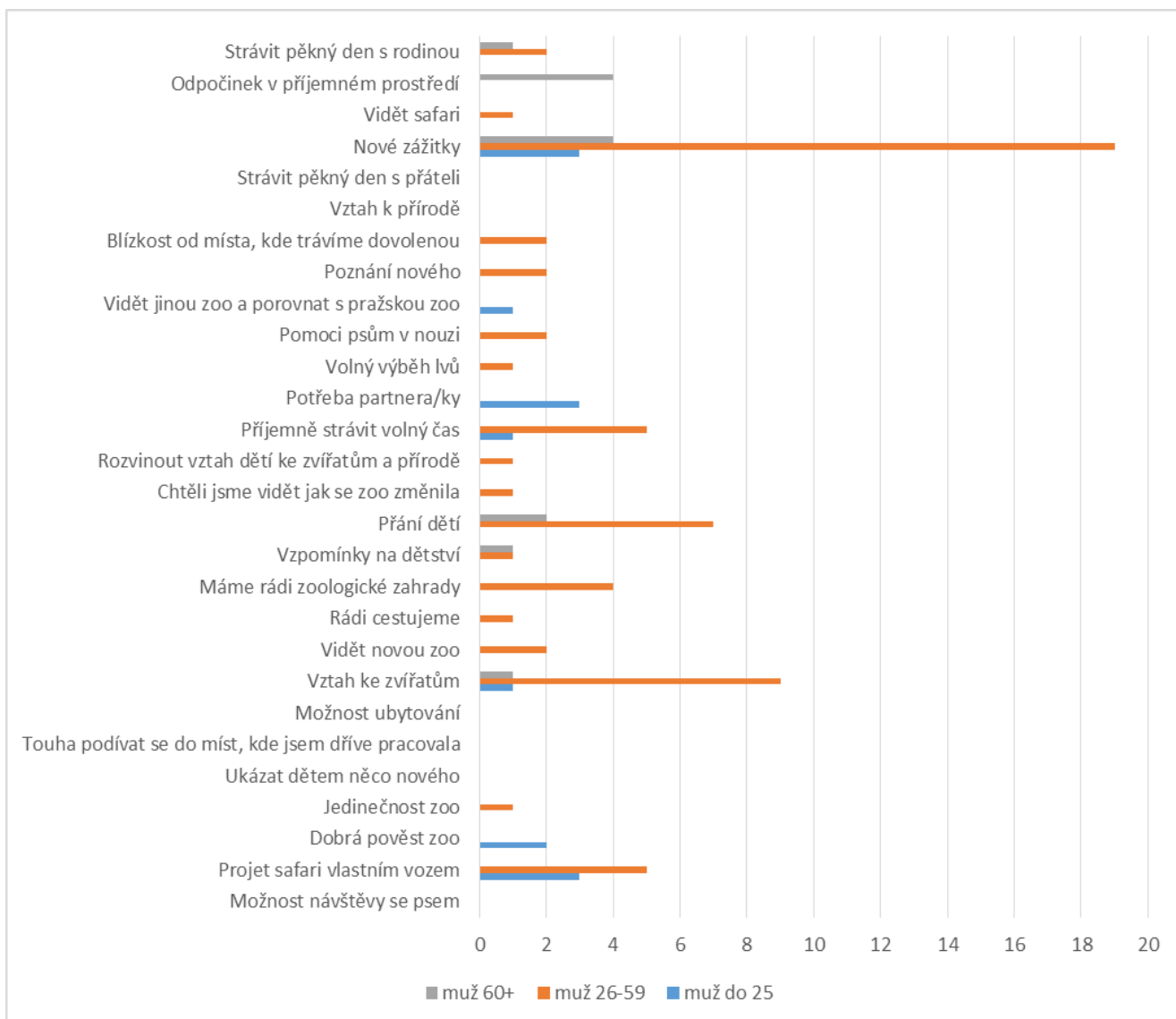
Práce se dostává k samotné motivaci návštěvníků. Motivace návštěvníků ZOO Dvůr Králové byla zjišťována otevřenou otázkou, kdy musel respondent odpovědět bez nabídnutých možností odpovědi. Autorka tak chtěla získat nezkreslené odpovědi. Přehled odpovědí viz tabulka 7.

Motivace	Počet osob
Možnost návštěvy se psem	3
Projet safari vlastním vozem	9
Dobrá pověst zoo	21
Jedinečnost zoo	7
Ukázat dětem něco nového	1
Touha podívat se do míst, kde jsem dříve pracovala	1
Možnost ubytování	1
Vztah ke zvířatům	31
Vidět novou zoo	4
Rádi cestujeme	1
Máme rádi zoologické zahrady	11
Vzpomínky na dětství	3
Přání dětí	42
Chtěli jsme vidět jak se zoo změnila	3
Rozvinout vztah dětí ke zvířatům a přírodě	5
Příjemně strávit volný čas	16
Potřeba partnera/ky	4
Volný výběh lvů	1
Pomoci psům v nouzi	6
Vidět jinou zoo a porovnat s pražskou zoo	2
Poznání nového	8
Blízkost od místa, kde trávíme dovolenou	2
Vztah k přírodě	2
Strávit pěkný den s přáteli	2
Nové zážitky	68
Vidět safari	6
odpočinek v příjemném prostředí	9
Strávit pěkný den s rodinou	11

Tabulka 7. Motivace návštěvníků ZOO Dvůr Králové. Zdroj: Vlastní výzkum (2016)



Graf 10. Motivace žen dle věku. Zdroj: Vlastní výzkum (2016)



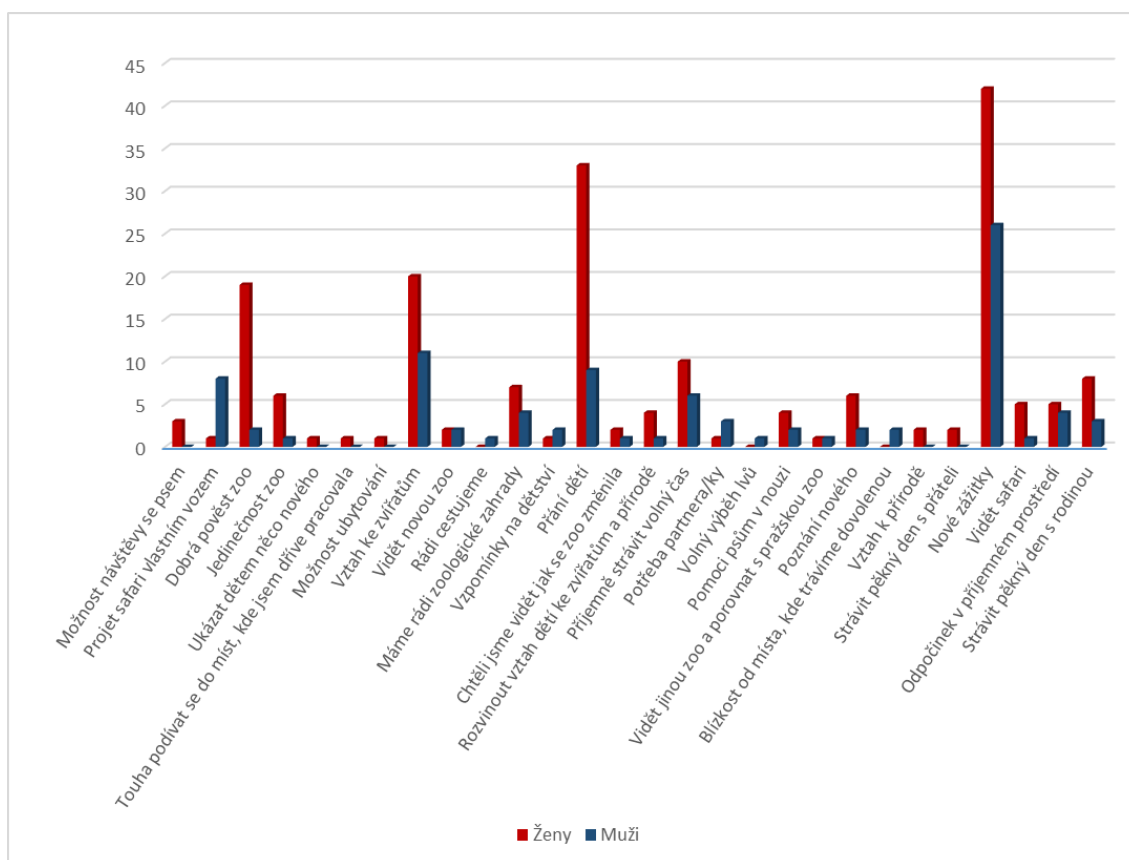
Graf 11. Motivace mužů dle věku. Zdroj: Vlastní zpracování (2016)

Jak již bylo zmíněno, v dotazníku bylo zahrnuto pohlaví a věk respondentů. Tyto informace jsou užitečné, protože díky nim bylo možné provést následující vyhodnocení ohledně subjektivního prožitku žen, mužů a dětí. Každý z nich má jiné důvody a potřeby, díky kterým zavítali do zoologické zahrady ve Dvoře Králové.

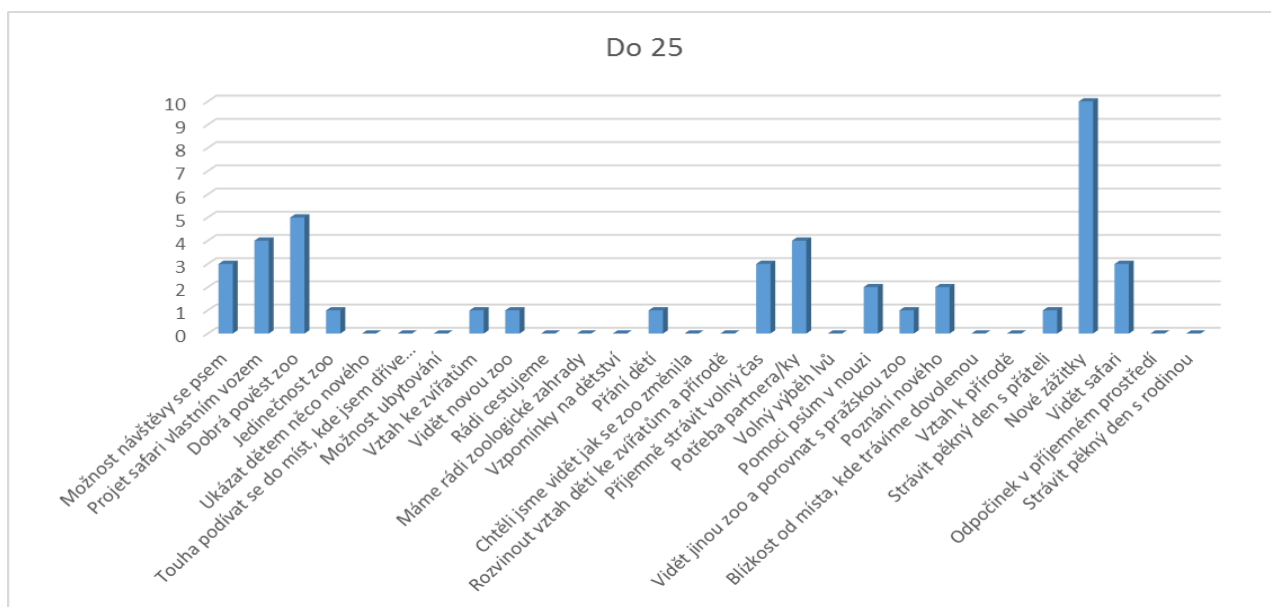
Nejprve byly zaznamenány všechny odpovědi od respondentů a sečteny (viz tabulka 7) a dále mohlo probíhat již samotné porovnávání. Graf 10 zobrazuje odpovědi žen, přesněji motivaci žen, které navštívily v době výzkumu zoologickou zahradu. Tyto odpovědi jsou pak rozděleny dle věkových kategorií, aby mohlo být porovnáno, co v daném věku ženy motivuje k návštěvě ZOO Dvůr Králové. Stejně jako u žen, byla srovnána i motivace mužů dle věku (viz graf 11).

Graf 12 zobrazuje odpovědi mužů a žen již bez věkového rozdílu. Největší převahu má u obou pohlaví odpověď „nový zážitek“. Obě pohlaví navštěvují zoologickou zahradu, aby získaly nové zážitky.

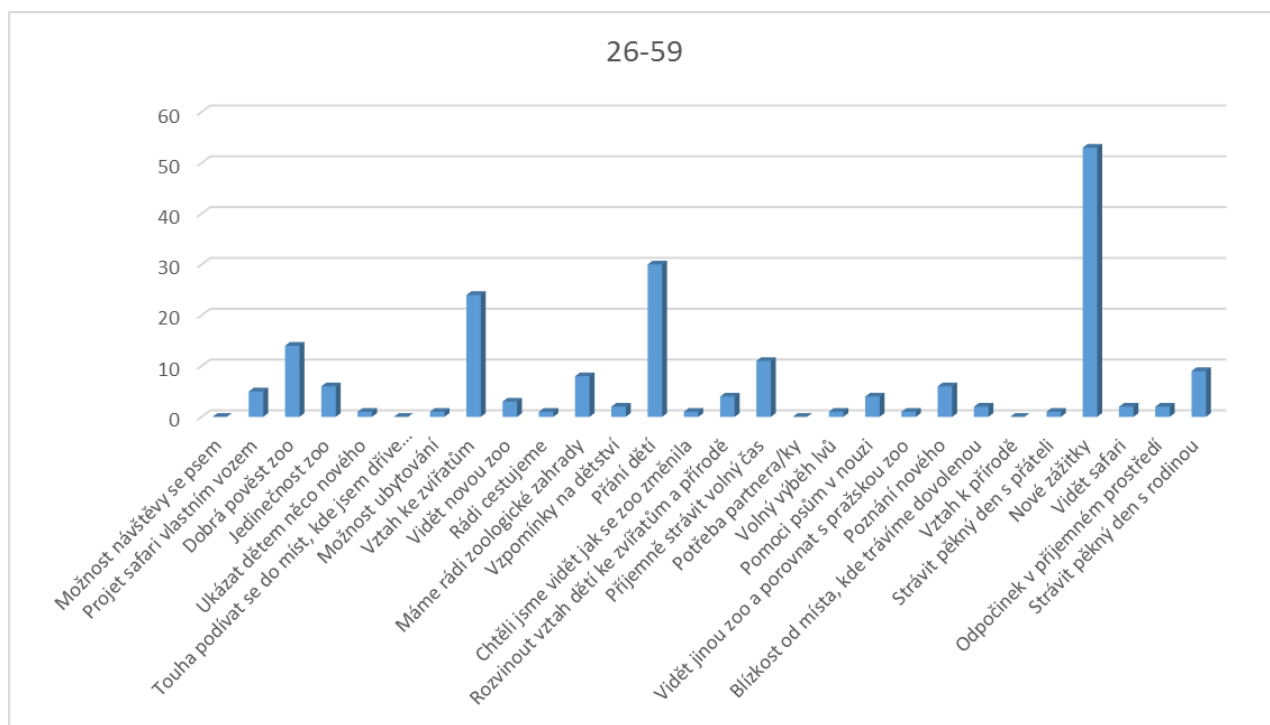
Další vyhodnocení bylo prováděno dle věku. Odpovědi již nebyly tříděny dle pohlaví, ale dle věku. Autorka se snažila zjistit, co motivuje návštěvníky ve stanovených věkových kategoriích, bez ohledu na pohlaví (viz graf 13, 14, 15).



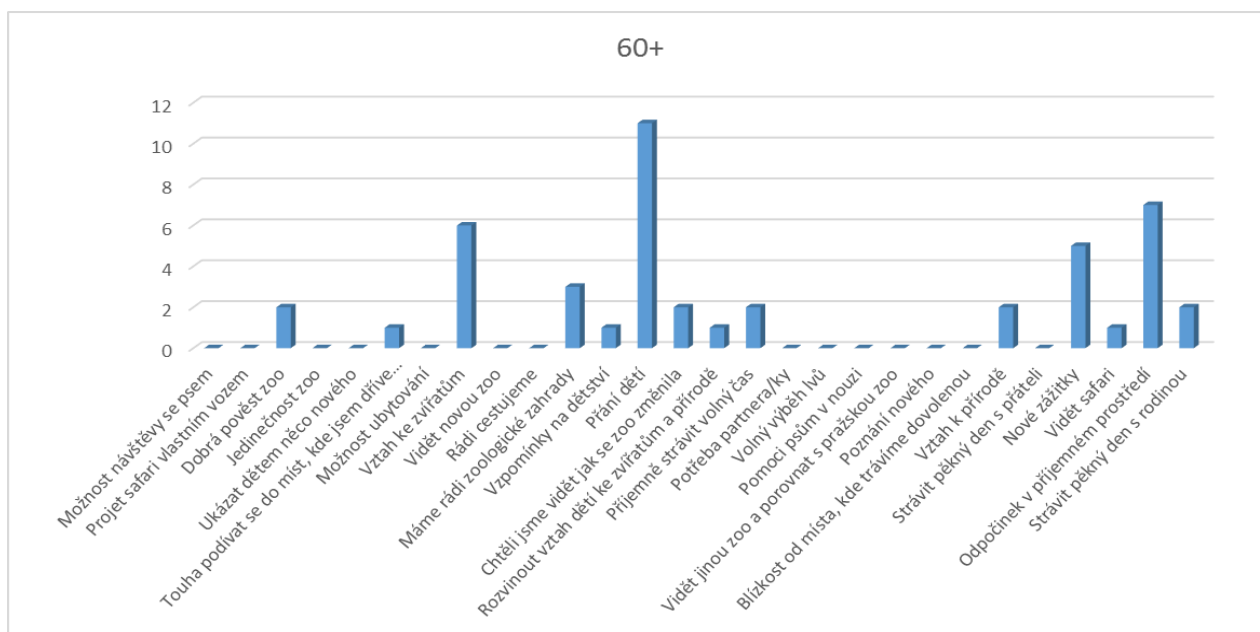
Graf 12. Motivace mužů a žen. Zdroj: Vlastní výzkum (2016)



Graf 13. Motivace respondentů od 25 let. Zdroj: Vlastní výzkum (2016)



Graf 14. Motivace respondentů od 26 do 59 let. Zdroj: Vlastní výzkum (2016)



Graf 15. Motivace návštěvníků ve věku 60+. Zdroj: Vlastní výzkum (2016)

Pro věkovou kategorii do 25 let a 26 - 59 je motivujícím faktorem nový zážitek (viz graf 13 a 14) Pro věkovou kategorií „60+“ jsou motivem děti, respektive vnoučata, díky kterým přicházejí do zoologických zahrad i senioři.

Další otázka zjišťovala, co návštěvníka zoologické zahrady Dvůr Králové nejvíce zaujalo. Odpovědi jsou zaznamenány v tabulce č. 9. Velký úspěch sklízí městečko Tiébélé, které je pro návštěvníky novinkou. Městečko je zpřístupněno od letní sezony roku 2016 a už sklízí u návštěvníků velký úspěch, což dokazuje druhý největší počet odpovědí (viz tabulka 8). Zmíněni byli také hroši, kteří byli do ZOO vráceni též v roce 2016.

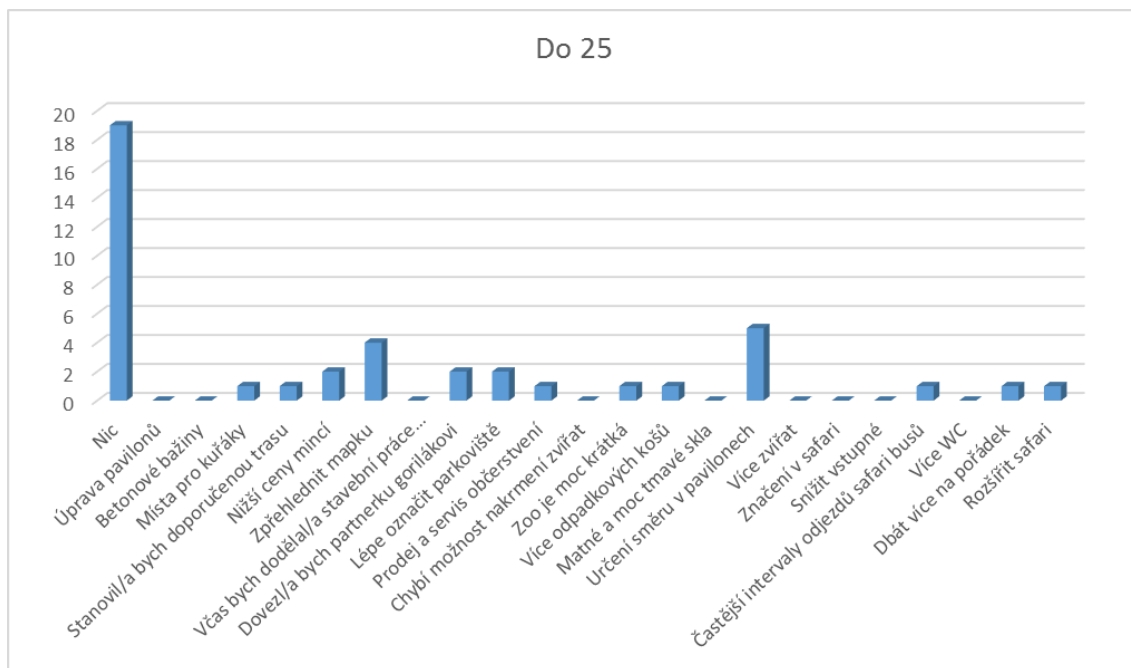
Zjišťováno bylo i to, co by návštěvníci v zoologické zahradě změnili. Odpovědi viz tabulka 9.

Co nejvíce zaujalo	Počet osob
Tygři	2
Gepard	2
Ptáci	2
Hroši	5
Plameňáci	6
Hyeny	3
Hadi	1
Velké šelmy	6
Opice	29
Plazy	2
Sloni	8
Okapi	2
Lvi	1
Žirafy	5
Surikaty	3
Želvy	1
Gorily	3
Městečko Tiébélé	42
Prostředí	2
Večerní Safari	3
Safari	47
Hotel	7
Zvířata	26
Pavilón Lvů	2
Výstav afrického umění	5
Lanový park	2
Akvária	1
Drezůra slonů	6
Zoo jako celek	2
Kemp	2
Iniciativa zoo pro stálé nové věci	8
Pavilón opic	2
Ubytování	4
Hodně zvířat	9
Čistota zoo	11
Dokonalé sladění afrického stylu	18

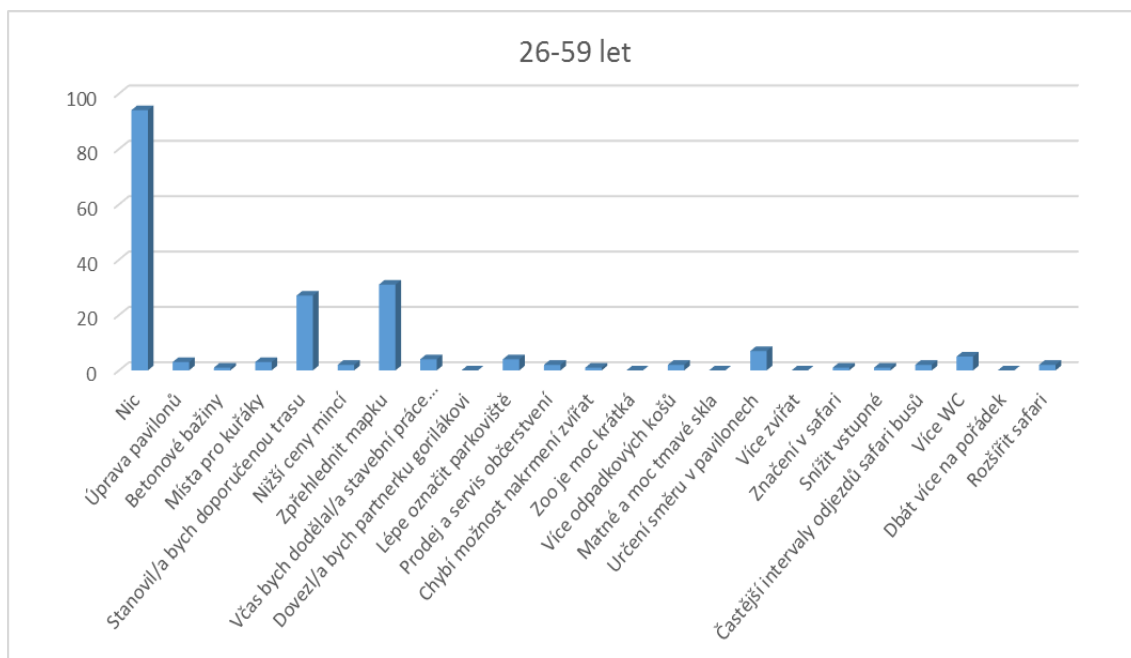
Tabulka 9. Co návštěvníka nejvíce zaujalo v ZOO Dvůr Králové. Zdroj: Vlastní výzkum (2016)

Co by návštěvníci v zoo změnili	Počet osob
Nic	125
Úprava pavilonů	3
Betonové bažiny	1
Místa pro kuřáky	4
Stanovil/a bych doporučenou trasu	38
Nižší ceny mincí	4
Zpřehlednit mapku	37
Včas bych dodělal/a stavební práce (nejlépe před sezónou)	5
Dovezl/a bych partnerku gorilákovi	2
Lépe označit parkoviště	6
Prodej a servis občerstvení	3
Chybí možnost nakrmení zvířat	3
Zoo je moc krátká	1
Více odpadkových košů	4
Matné a moc tmavé skla	1
Určení směru v pavilonech	19
Více zvířat	2
Značení v safari	1
Snížit vstupné	4
Častější intervaly odjezdů safari busů	4
Více WC	7
Dbát více na pořádek	3
Rozšířit safari	3

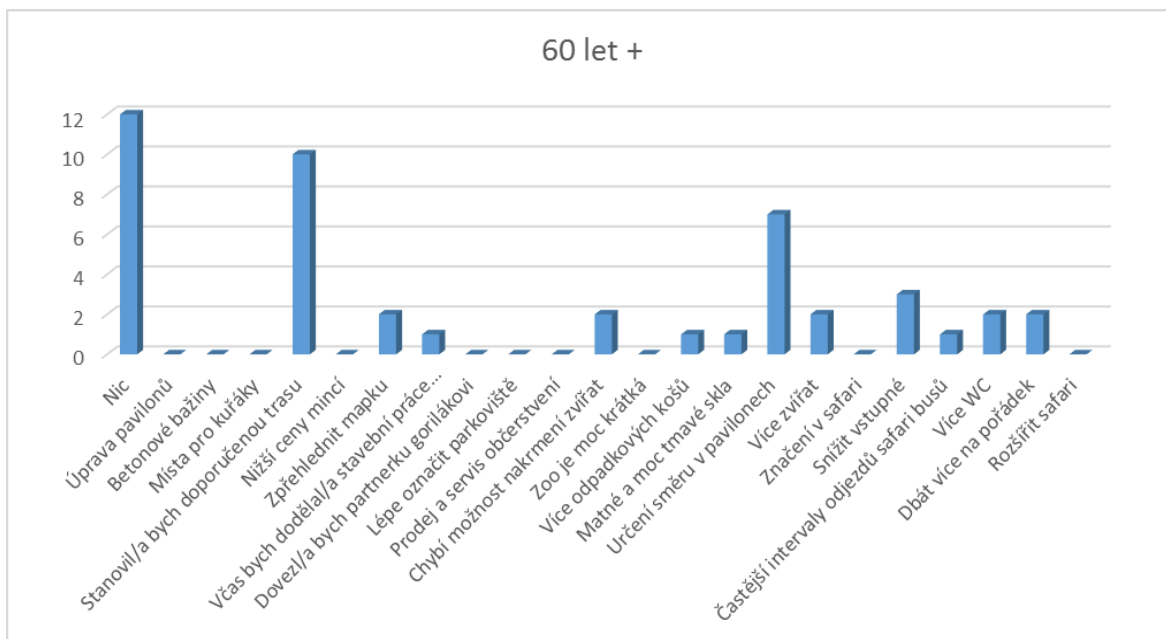
Tabulka 8. Co by návštěvníci ZOO Dvůr Králové změnili. Zdroj: Vlastní výzkum (2016)



Graf 16. Co by změnili návštěvníci ve věku do 25 let. Zdroj: Vlastní výzkum (2016)



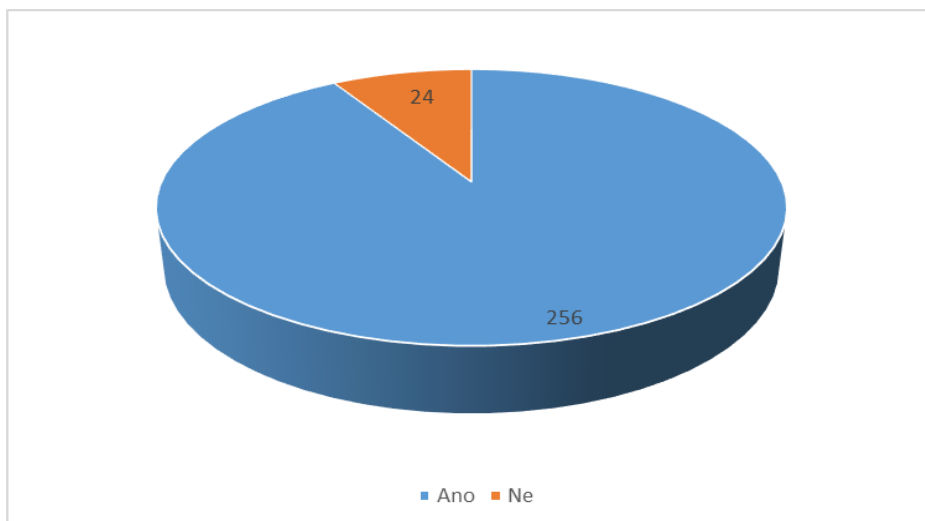
Graf 17. Co by změnili návštěvníci ZOO Dvůr Králové produktivního věku. Zdroj: Vlastní výzkum (2016)



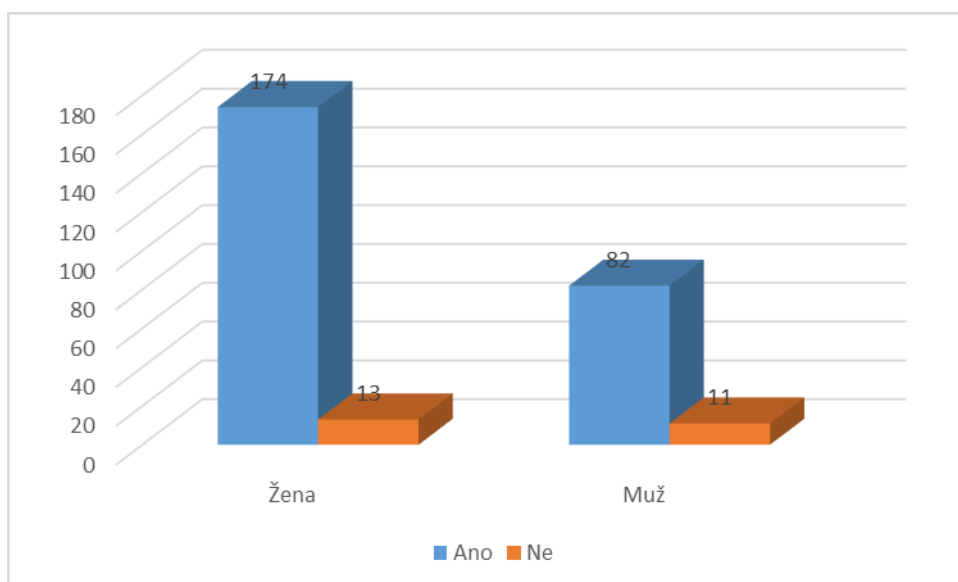
Graf 18. Co by změnili návštěvníci ZOO Dvůr Králové věku 60 let a více. Zdroj: Vlastní výzkum (2016)

Když se pomine odpověď, která dominuje u všech věkových kategorií respondentů, a to, že by v zoo návštěvníci nezměnili nic (viz graf 16,17 a 18), vychází zajímavá zjištění. Respondenti do roku 25 let by určitě stanovili směr alespoň v pavilonech (viz graf 16), které se pod velkým množstvím návštěvníků stávají neprůchozí a velice chaotické. Respondenti ve věku od 26 do 59 (produktivní věk) by zpřehlednili mapku (viz graf 17), dle které se návštěvníci v ZOO orientují a návštěvníci ve věku 60 + by doporučili trasu pro průchod areálem zoologické zahrady Dvůr Králové (viz graf 18). Každá věková kategorie by tedy změnila něco jiného, ovšem poukazují na stejný problém, kterým je špatná orientace v zoologické zahradě.

Po zjištění, co respondenty nejvíce zaujalo a naopak, co by změnili, odpovídali na další z otevřených otázek, a to na otázku zdali byli s návštěvou zoologické zahrady Dvůr Králové spokojeni a proč, popřípadě proč ne. Výsledky jsou shrnuty v následujících tabulkách a grafech.



Graf 19. Byli respondenti spokojeni s návštěvou ZOO Dvůr Králové? Zdroj: Vlastní výzkum (2016)



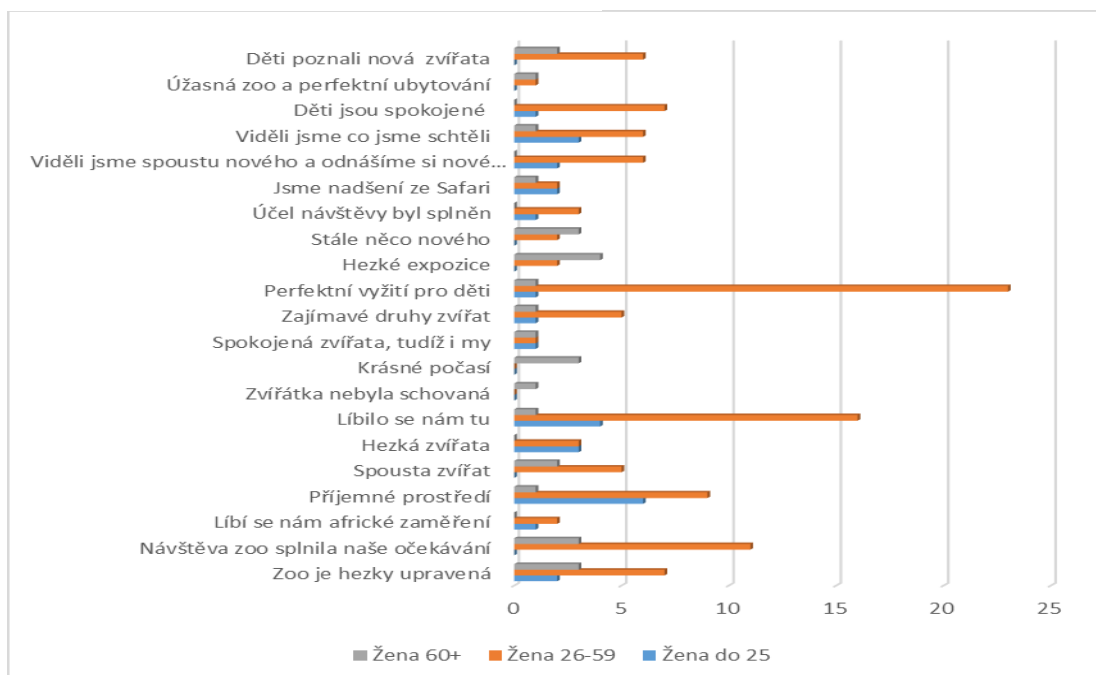
Graf 20. Spokojenost mužů a žen. Zdroj: Vlastní výzkum (2016)

Drtivá většina respondentů/návštěvníků byla s prohlídkou ZOO Dvůr Králové spokojena. Z 280 respondentů pouze 24 odcházelo z areálu zoologické zahrady s neuspokojenými potřebami (viz graf 19). Odpovědi respondentů viz tabulky 10 a 11.

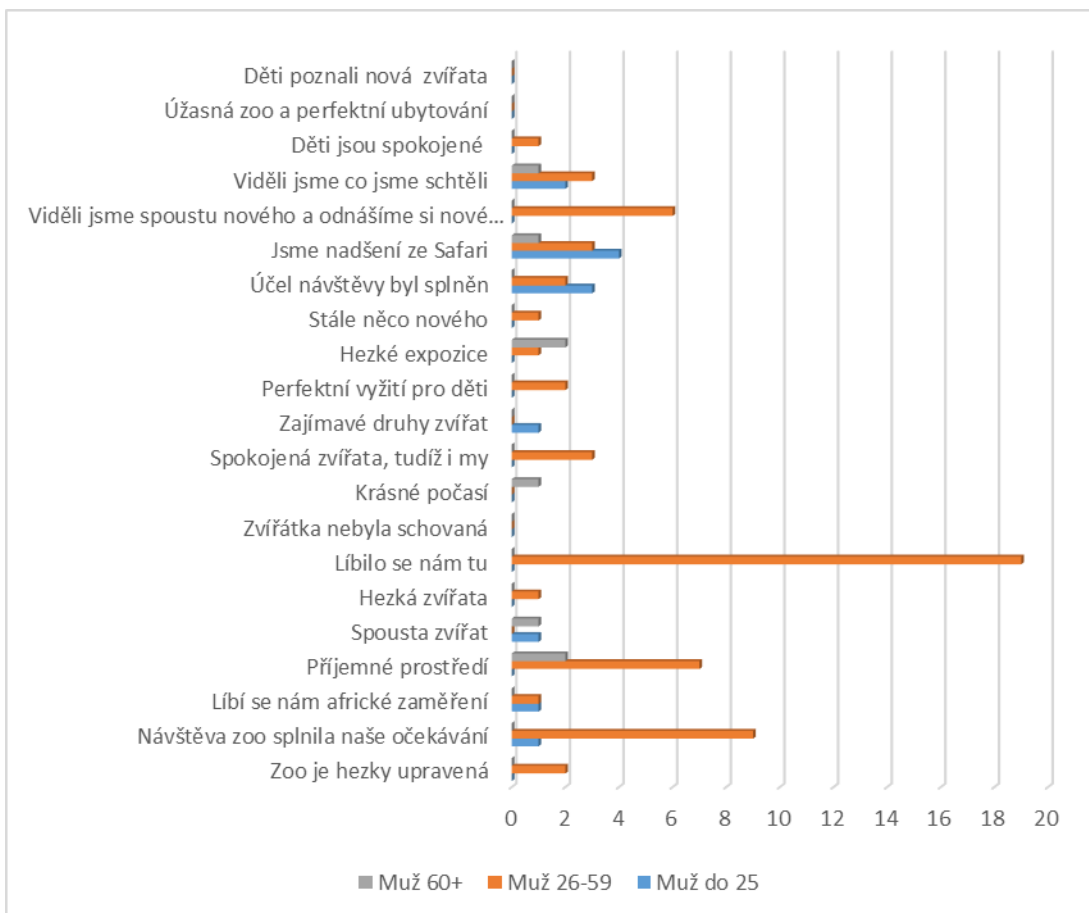
Spokojenost	Počet osob	Nespokojenost	Počet osob
Zoo je hezky upravená	14	Chybí doporučená trasa	4
Návštěva zoo splnila naše očekávání	24	Neviděli jsme co jsme chtěli	8
Líbí se nám africké zaměření	5	Chybí zvířata	5
Příjemné prostředí	25	Nevyznáme se tu	7
Spousta zvířat	8		
Hezká zvířata	9		
Líbilo se nám tu	45		
Zvířátka nebyla schovaná	1		
Krásné počasí	4		
Spokojená zvířata, tudíž i my	6		
Zajímavé druhy zvířat	8		
Perfektní vyžití pro děti	23		
Hezké expozice	9		
Stále něco nového	6		
Účel návštěvy byl splněn	7		
Jsmo nadšení ze Safari	12		
Viděli jsme spoustu nového a odnášíme si nové informace	15		
Viděli jsme co jsme shtěli	18		
Děti jsou spokojené	7		
Úžasná zoo a perfektní ubytování	2		
Děti poznali nová zvířata	8		

Tabulka 11. Důvody nespokojenosti návštěvníků ZOO Dvůr Králové. Zdroj: Vlastní výzkum (2016)

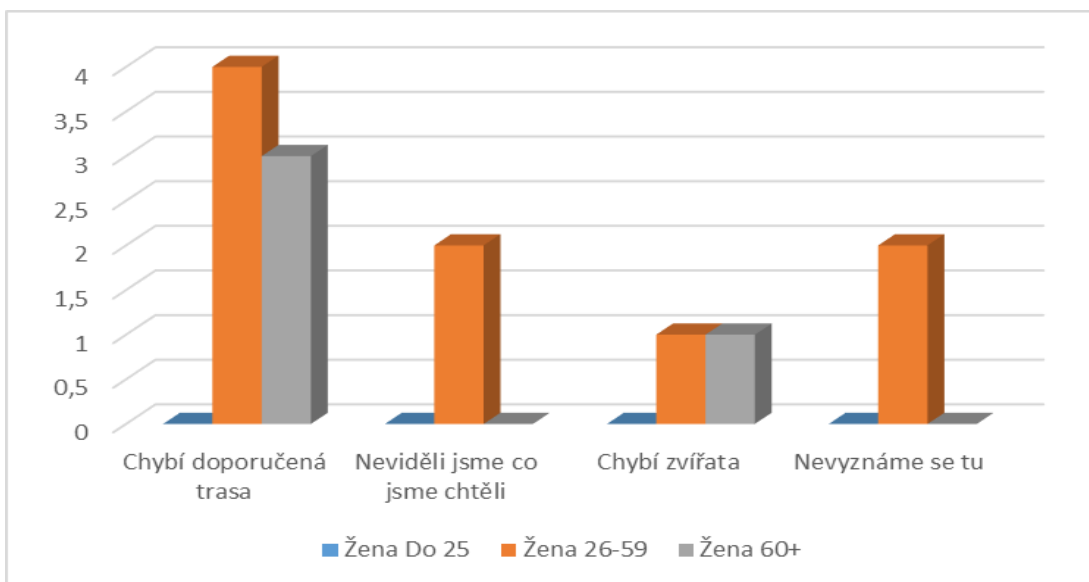
Tabulka 10. Důvody spokojenosti návštěvníků ZOO Dvůr Králové. Zdroj: Vlastní výzkum (2016)



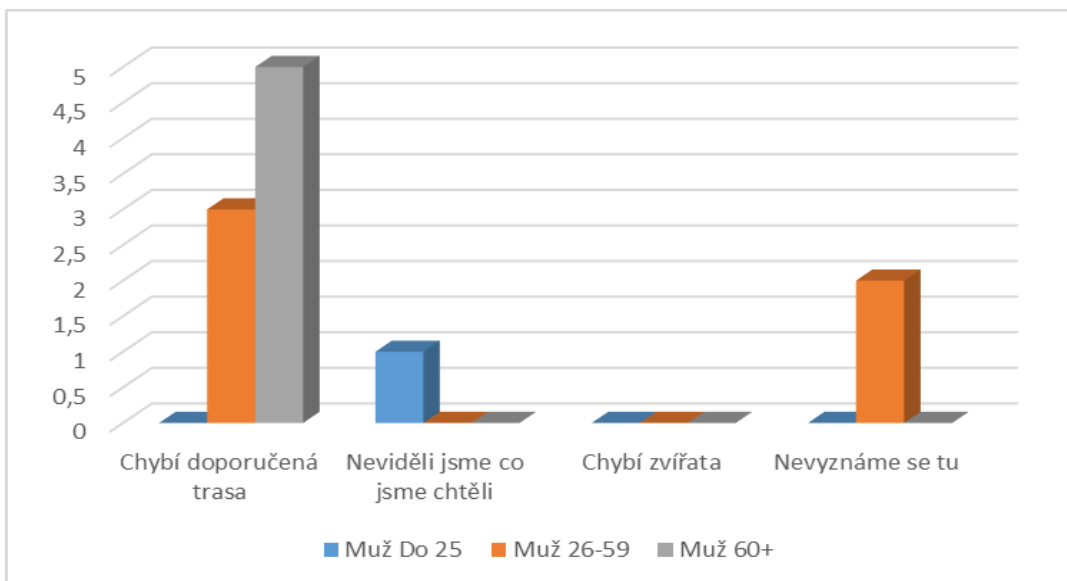
Graf 21. Důvody spokojenosti žen rozdělené dle věku. Zdroj: Vlastní výzkum (2016)



Graf 22. Důvody spokojenosti mužů rozdělené dle věku. Zdroj: Vlastní výzkum (2016)

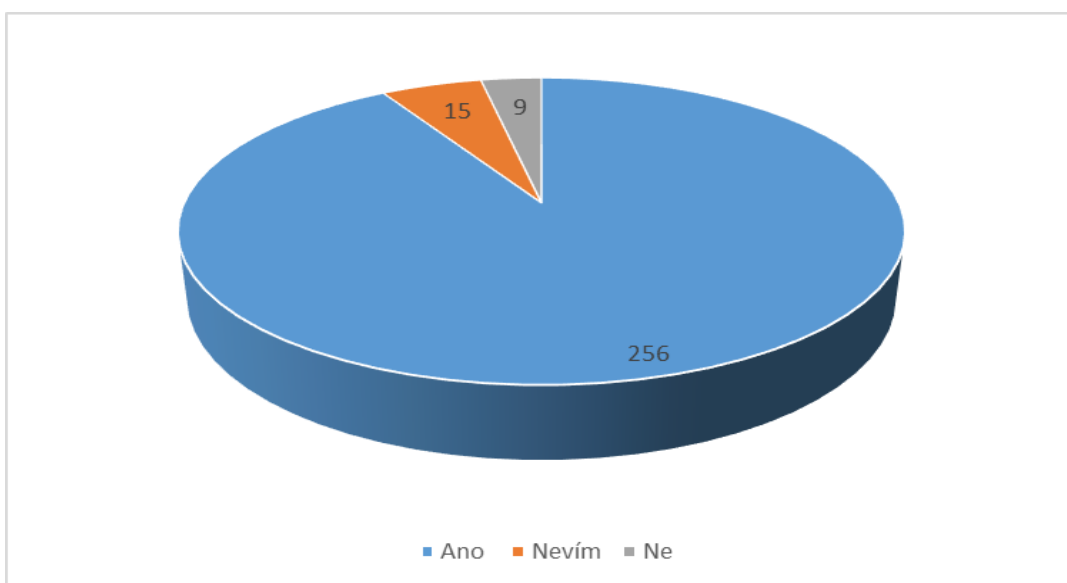


Graf 23. Důvody nespokojenosti žen rozdělené dle věku. Zdroj: Vlastní výzkum (2016)



Graf 24. Důvody nespokojenosti mužů rozdělené dle věku. Zdroj: Vlastní výzkum (2016)

Zatímco ženy byly spokojené především díky vyžití pro děti (viz graf 21), u mužů převládala odpověď poněkud jednodušší a to, že se jim v zoo prostě líbilo (viz graf 22). Naopak nespokojenost obou pohlaví vznikla díky nedoporučené trase v areálu ZOO (viz graf 23 a 24). Lze ale konstatovat, že návštěvníci odchází ze zoologické zahrady Dvůr Králové spokojeni a to dokazují i odpovědi na poslední otázku dotazníku (dotazník viz přílohy). Poslední otázka zjišťovala, zdali se návštěvníci do ZOO ještě někdy vrátí (viz graf 25).



Graf 25. Odpovědi na otázku, zdali se respondenti do ZOO ještě někdy vrátí. Zdroj: Vlastní výzkum (2016)

5.7 Rozhovor

Po provedení dotazníkového šetření, které se týkalo návštěvníků, chtěla autorka zjistit názor druhé strany a to strany ZOO. Položila proto dvě otázky, které jasně souvisí se zjišťovanou problematikou. Odpověď byla získána pomocí emailové korespondence od Jana Paříka, DiS., ve spolupráci s marketingovým oddělením.

- Co děláte pro to, abyste motivovali návštěvníky k prohlídce ZOO Dvůr Králové?

„Snažíme se každý rok připravovat pro návštěvníky nové zajímavosti – nová zvířata, nové služby, nové stavby – inovace stávajících výběhů a expozic, stavba nových modernějších a lépe vyhovujících prostor pro zvířata. Během roku pořádáme mnoho akcí, Africký festival, dětské dny, křtiny a oslavy narozenin zvířat, přednášky, apod. Pracujeme na významných projektech na návrat zvířat zpět do přírody a jiných environmentálních projektů.“

- Jak zajišťuje Vaše ZOO spokojenost svých návštěvníků?

„Poskytujeme návštěvníkovi komplexní služby – od zážitků i vzdělávání přes občerstvení, ubytování, apod. Dále se snažíme co nejvíce uspokojit dětské návštěvníky – nespočet dětských hřišť, dětská zoo, kde si mohou děti zvířata pohlídat.“

Z odpovědí Jana Paříka, DiS. je zřejmé, že se zoologická zahrada Dvůr Králové snaží motivovat návštěvníky k prohlídce nejen areálem plných zajímavých druhů zvířat, pestrých květin a dalších porostů. Lákají potenciální návštěvníky i díky neustálé inovaci a modernizaci stávajících staveb a jiných prostor, dále vymýšlí spoustu nových akcí a služeb pro co nejpohodlnější prohlídku a spokojenost svých návštěvníků.

6 Shrnutí výsledků práce

Přestože v teoretické části bakalářské práce byla zpracována především sekundární data, i tak jsou kapitoly z této části přínosem. Obecně může být zajímavé například vyhodnocení nejnavštěvovanějších atraktivit cestovního ruchu z roku 2009, mezi kterými se na sedmi místech umístily zoologické zahrady (viz tabulka 2, 3). Z těchto výsledků lze soudit, že zoologické zahrady se těší oblíbeností svých návštěvníků. Přínosem je i zpracování tabulky dle pořadí vzniku českých zoologických zahrad (viz tabulka 1).

V bakalářské práci jsou zahrnuty také ekonomické údaje týkající se prosperity zoologických zahrad (viz tabulka 4). Tyto údaje jsou v práci zahrnuty jednak pro porovnání, a také pro ukázkou, jak si stojí české zoologické zahrady na trhu cestovního ruchu. Zajímavý je také vývoj zoologických zahrad. Funkce a nahlížení na zoologické zahrady se výrazně liší v minulosti a současnosti.

Na počátku výzkumu byly stanoveny tři výzkumné otázky, na které lze po provedeném výzkumu odpovědět. Odpovědi na otázky jsou následně rozebrány.

1) Co motivuje návštěvníky k prohlídce ZOO Dvůr Králové?

Po provedeném výzkumu je obecná odpověď na tuto výzkumnou otázku „nový zážitek“. Návštěvníci zoologické zahrady Dvůr Králové touží po nových zážitcích, ať již s partnery nebo rodinou. Výsledky byly zkoumány ovšem dle pohlaví a dle věku, proto odpověď nemůže být tak jednoznačná. Motivace a vnitřní touhy každého jedince se samozřejmě liší, a proto nelze jednoznačně konstatovat „motivací návštěvníků ZOO je nový zážitek“. Odpověď na tuto výzkumnou otázku by autorka pojala následovně. Motivací mužů i žen k návštěvě ZOO Dvůr Králové je „nový zážitek“, ovšem tato motivace se liší dle věku. Návštěvníci do 25 let touží po zážitku a stejně tak i návštěvníci ve věku 26-59. Návštěvníci ve věku 60+ motivují k návštěvě děti, respektive jejich vnoučata, která jsou v tomto případě push faktory a pull faktorem je pak sama zoologická zahrada.

2) Jsou návštěvníci spokojeni s prohlídkou a službami ZOO?

Jelikož má každý z návštěvníků jiné potřeby i spokojenost je individuální, neboť nemusely být tyto potřeby u některých návštěvníků naplněny, a proto nemůžou odejít z areálu ZOO spokojeni. Těchto návštěvníků, kteří odcházeli ze zoologické zahrady v době výzkumu nespokojeni, se mnoho nenašlo. Byl zjišťován i důvod spokojenosti a na základě toho se odpovědi zase liší dle pohlaví a věkové kategorie. Ženy z věkové kategorie do 25 let odcházejí ze ZOO převážně spokojeny díky příjemnému prostředí, napříč tomu muži stejné věkové kategorie odcházejí spokojeni díky prohlídce a projížděce vlastním vozem po safari. Ženy ve věku 26 - 59 jsou spokojené díky dostatečnému vyžití pro děti a muži této kategorie odchází spokojeni z prostého důvodu, prostě se jim ZOO líbí. Muži i ženy věkové kategorie 60 + mají pro svou spokojenost stejný důvod a tím důvodem jsou hezké expozice.

Služby ZOO se všem návštěvníkům zdají v pořádku a žádný z respondentů neměl důvod k nespokojenosti v této oblasti.

3) Co by návštěvníci chtěli v ZOO zlepšit?

Při výzkumu bylo zjištěno mnohé, co by chtěli návštěvníci zlepšit, nebo co by změnili. Když se pomine převládající odpověď, že by návštěvník nezměnil nic, vychází zajímavé zjištění, jak muži, tak i ženy všech věkových kategorií se v ZOO špatně orientují. Sice nechybí rozcestníky ani mapy areálu, ale zdá se, že to nestačí. Návštěvníci ZOO by doporučili trasu, zpřehlednili mapy a jasně stanovili směr v pavilonech.

Grafy přehledně znázorňují výsledky dotazníkového šetření. Poukazují na pozitiva, ale i na nedostatky zoologické zahrady, které by bylo vhodné odstranit, nebo eliminovat.

7 Závěry a doporučení

Tato kapitola přináší s ohledem na zjištěné výsledky jednotlivých metod výzkumu doporučení možných vylepšení pro nárůst návštěvnosti a spokojenosti.

Respondenti všech věkových kategorií uváděli jako problém ZOO nedoporučený směr, přeplněné pavilony, ve kterých vzniká chaos a nepřehlednou mapku. Vhodné by bylo, kdyby zoologická zahrada alespoň orientačně v mapkách, které dostávají návštěvníci, vyznačila doporučenou trasu, tak aby návštěvník neminul žádné ze zvířat. Velice pěkně zpracovaná je v brožuře strana 10–13, kde jsou všechny druhy zvířat vyskytující se v safari a u nich je okénko na odškrtávání (viděl/neviděl, viz přílohy). Rozhodně by nebylo od věci udělat totéž pro část peší ZOO.



Obrázek 5. Doporučená trasa v části peší ZOO. Zdroj: Vlastní výzkum (2016), [zoodvurkralove.cz/mapa-zoo\(2016\)](http://zoodvurkralove.cz/mapa-zoo(2016))

Zoologická zahrada pořádá spoustu akcí, pro motivování svých návštěvníků. Pořádá akce pro nejmenší, seniory, ale i firmy. V tomto ohledu neshledává žádný z návštěvníků problém. Vyžití zde najde opravdu každý.

Zoologická zahrada je mezi respondenty oblíbena a vyniká dobrou pověstí. Každý rok přináší svým návštěvníkům mnoho nového. ZOO Dvůr Králové má velký potenciál pro fungování i do budoucna.

7.1 Celkový závěr

Cílem bakalářské práce bylo zjistit, co motivuje návštěvníky k prohlídce ZOO Dvůr Králové a také, zdali jsou návštěvníci s návštěvou zoologické zahrady spokojeni.

V teoretické části byla nastíněna problematika motivace a spokojenosti účastníků cestovního ruchu a popsány metody měření této motivace a spokojenosti. Byly stanoveny výzkumné otázky a na základě literatury byl vybrán pro získání odpovědí na tyto otázky kvantitativní výzkum.

Odpovědi na výzkumné otázky byly získávány pomocí dotazníkového šetření, rozhovorem, dále byly prostudovány výroční zprávy ZOO.

Podařilo se získat odpovědi na všechny ze stanovených výzkumných otázek. Všechny ze soukromých předpokladů byly potvrzeny.

Je nutné dodat, že výzkum byl autorčinou první zkušeností. Bylo zjištěno, že vedení dotazníkového šetření a oslovování respondentů při prohlídce ZOO není lehkou záležitostí a je nutné se připravit i na velmi nepříjemné odmítnutí.

Některá témata byla zpracována pouze zběžným způsobem a dávají tak prostor dalšími studii, konkrétně studiu měření motivace a spokojenosti v cestovním ruchu. Do budoucna by mohly být zmíněné oblasti předmětem dalšího zkoumání, neboť zjišťování spokojenosti a motivace zákazníků je podporou podnikání.

8 Seznam použitých zdrojů

8.1 Pubikace

- [1] ČERTÍK, M., FIŠEROVÁ, V.: Volný čas, životní styl a cestovní ruch. VŠH. Praha. 1. vydání. 2009. 103 s. ISBN 978-80-86578-93-4.
- [2] DOBRORUKA, L. J. a kol.: Zoologické zahrady. Státní pedagogické nakladatelství. Praha. 1. vydání. 1989. 203 s. ISBN 80-04-21177-1.
- [3] JIROUŠEK, V. T.: et al. 2005. Zoologické zahrady České republiky a jejich přínos k ochraně biologické rozmanitosti. Praha: Ministerstvo životního prostředí.
- [4] KLIKA, I.: Lidé a zvířata: historie vzniku a významu zoologických zahrad = People and animals: history of the origin and importance of zoological gardens. Zlín: Foto art – Ateliér Regulus. 1. vydání. 2005. 223 s. ISBN 80-239-5488-1.
- [5] KOTLER, P.: Marketing management. Analýza plánování, využití a kontrola. Grada Publishing. Praha 1998. 9. vyd. 710 s. ISBN 80-7169-600-5.
- [6] KOZEL, R.: Moderní marketingový výzkum: nové trendy, kvantitativní a kvalitativní metody a techniky, průběh a organizace, aplikace v praxi, přínosy a možnosti. Grada Publishing. Praha 2006 277 s. ISBN 80-247-0966-X.
- [7] REICHEL, J.: Kapitoly metodologie sociálních výzkumů. Sociologie Grada. 1. vydání. 2009. 184 s. ISBN 978-80-247-3006-6.
- [8] SCHIFFMAN, G. L., KANUK, L. L.: Nákupní chování. Velká kniha k tématu Consumer Behavior. Computer press. Brno. 1. vydání. 2004. 633 s. ISBN 80-251-0094-4.
- [9] TROUSIL, M., JAŠÍKOVÁ, V.: Úvod do tvorby empirických prací pro cestovní ruch. Gaudeamus. Hradec Králové. 1. vydání. 2009. 110 s. ISBN 978-80-7435-020-7.

TROUSIL, M., JAŠÍKOVÁ, V.: Úvod do tvorby odborných prací. Gaudeamus. Hradec Králové. 2. rozšířené vydání. 2015. 240 s. ISBN 978-80-7435-542-4.

- [10] VYSEKALOVÁ, J., a kol.: Chování zákazníka. Jak odkrýt tajemství „černé skříňky“. Grada Publishing, a.s. Praha. Přepřacované a rozšířené vydání. 2011. 356 s. ISBN 978-80-247-3528-3.
- [11] ZELENKA, J., PÁSKOVÁ, M.: Cestovní ruch výkladový slovník. Gaudeamus. Hradec Králové. 2. přepracované a doplněné vydání. 2002. 768 s. ISBN 978-80-7201-880-2.
- [12] ZELENKA, J.: Cestovní ruch marketing. Gaudeamus. Hradec Králové. 3. přepracované vydání. 2015. 247 s. ISBN 978-80-7435-543-1.

8.2 Internetové zdroje

- [13] ANALÝZA KPMG. Kvantifikace přínosů pro veřejné rozpočty plynoucí z cestovního ruchu realizovaného v Královéhradeckém kraji. [online] 2014-12-23. [cit. 2016-06-23]. Dostupné z WWW: http://www.kr-kralovehradecky.cz/assets/krajsky-urad/cestovni-ruch/statistiky/KHK_pozitivni_efekty_final_26_1_2015.pdf
- [14] ANDĚROVÁ, R.: Výroční zpráva. Zoo Praha. [online] 2006. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: <https://www.zoopraha.cz/vse-o-zoo/vyrocnizpravy/7572-vyrocnizprava-2006>
- [15] ANDĚROVÁ, R.: Výroční zpráva. Zoo Praha. [online] 2007. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: <https://www.zoopraha.cz/vse-o-zoo/vyrocnizpravy/7573-vyrocnizprava-2007>
- [16] ANDĚROVÁ, R.: Výroční zpráva. Zoo Praha. [online] 2008. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: <https://www.zoopraha.cz/vse-o-zoo/vyrocnizpravy/7574-vyrocnizprava-2008>
- [17] ANDĚROVÁ, R.: Výroční zpráva. Zoo Praha. [online] 2009. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: <https://www.zoopraha.cz/vse-o-zoo/vyrocnizpravy/7575-vyrocnizprava-2009>
- [18] ANDĚROVÁ, R.: Výroční zpráva. Zoo Praha. [online] 2010. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: <https://www.zoopraha.cz/vse-o-zoo/vyrocnizpravy/7576-vyrocnizprava-2010>

- [19] ANDĚROVÁ, R.: Výroční zpráva. Zoo Praha. [online] 2011. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: <https://www.zoopraha.cz/vse-o-zoo/vyrocnizpravy/7577-vyrocnizprava-2011>
- [20] ANDĚROVÁ, R.: Výroční zpráva. Zoo Praha. [online] 2012. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: <https://www.zoopraha.cz/vse-o-zoo/vyrocnizpravy/7561-vyrocnizprava-2012>
- [21] ANDĚROVÁ, R.: Výroční zpráva. Zoo Praha. [online] 2013. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: <https://www.zoopraha.cz/vse-o-zoo/vyrocnizpravy/8675-vyrocnizprava-13>
- [22] ANDĚROVÁ, R.: Výroční zpráva. Zoo Praha. [online] 2014. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: <https://www.zoopraha.cz/vse-o-zoo/vyrocnizpravy/9333-vyrocnizprava-2014>
- [23] BAMAHA, M.: An Analysis of Push and Pull Travel Motivations of Foreign. Volně přeloženo. [online] 2010 – 12 - 5. [cit. 2016-03-04]. Dostupný z WWW: <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijbm/article/download/8484/6328...>
- [24] CZECHTOURISM: Průzkum návštěvnosti zoologických zahrad v ČR. [online] 2012. [cit. 2016-03-04]. Dostupný z WWW: <http://vyzkumy.czechtourism.cz/630/pruzkum-navstevnosti-zoologickych-zahrad>
- [25] ČVUT. Věkové kategorie. [online] [cit. 2016-03-30]. Dostupný z WWW: euler.fd.cvut.cz/new/ctrl.php?act=show,file,792
- [26] FONTENOTOVÁ, G., HENKEOVÁ L., Crson K.: Jedněte ke spokojenosti zákazníka. Převzato z časopisu Quality Progress s laskavým svolením ASQ, červenec 2005, In: SVĚT KVALITY, č.1/2006. [cit. 2016-01-06]. Dostupné z WWW: http://www.eiso.cz/digitalAssets/4053_Svet34-40.pdf
- [27] FORBER. Žebříček nejlepších zoo na světě. [online] 2008-02-22. [cit. 2016-06-23]. Dostupné z WWW: <http://www.forbestraveler.com/best-lists/top-zoos-story.html>
- [28] GELNÁ, T. Krása a zvíře - Estetika, etika a zoologické zahrady: Zoo jako zábavní park. In: Estetikaspol: Abstrakty konference [online]. Praha 1: Ústav dějin umění AV ČR, Akademické konferenční centrum, 2011.11.15 [cit.

- 2016-02-29]. Dostupné z WWW: http://www.estetikapol.cz/wp-content/uploads/Abstrakty_Krasa_a_zvire_2011.pdf
- [29] HAVIGEROVÁ, M. J.: Motivace. [online] 2007. [cit. 2016-02-16]. Dostupný z WWW: lide.uhk.cz/pdf/ucitel/petrija2/documents/EQUAL/2007_3_Motivace.ppt
- [30] HOLEČKOVÁ, D.: Zoo jsou azylem pro zvířata i pro lidi. [online] 2011-08-29. [cit. 2016-07-15]. Dostupné z WWW: <http://ekolist.cz/cz/publicistika/nazory-a-komentare/dana-holeckova-zoo-jsou-azylem-pro-zvirata-i-pro-lidi>
- [31] ICOT, ODBORNÝ PROTÁL PRO CESTOVNÍ RUCH. Nejnavštěvovanější turistické cíle v Česku. [online] 2009. [cit. 2016-06-28]. Dostupné z WWW: <http://www.icot.cz/nejnavstevovanejsi-turisticke-cile-v-cesku-2009/>
- [32] KALHOUS, R.: Zoohrad ve Dvoře Králové. [online] 2014-08-21. [cit. 2016-07-15]. Dostupné z WWW: http://hradec.idnes.cz/vysledky-ankety-stavba-roku-kralovehradeckeho-kraje-p0d/hradec-zpravy.aspx?c=A140821_154353_hradec-zpravy_kvi
- [33] MORAVCOVÁ, L.: Držením zvířat v zoo si člověk dokazuje svoji nadřazenost. [online] 2011-08-29. [cit. 2016-07-15]. Dostupné z WWW: <http://ekolist.cz/cz/publicistika/nazory-a-komentare/lucie-moravcova-drzenim-zvirat-v-zoo-si-clovek-jen-dokazuje-svoji-nadrazenost>
- [34] RABASOVÁ, I.: Vývoj zoo se nezastavil ani v 21. století. [online] 2011-08-29. [cit. 2016-07-15]. Dostupné z WWW: <http://ekolist.cz/cz/publicistika/nazory-a-komentare/iveta-rabasova-vyvoj-zoo-se-nezastavil-ani-v-21-stoleti>
- [35] ŠIMKOVÁ, E., HOLZNER, J.: Motivation of Tourism Participants. Edited by: Miljkovic, D. Conference: 5th World Conference on Psychology, Counseling and Guidance (WCPCG) Location: Dubrovnik, CROATIA Date: MAY 01-03, 2014. Book Series: Procedia Social and Behavioral Sciences Volume: 159 Pages: 660-664 Published: 2014. Volně přeloženo.
- [36] TRIPADVISOR.: Žebříček nejoblíbenějších zoologických zahrad světa. [online] 2015-07-15. [cit. 2016-08-15]. Dostupné z WWW:

- <https://www.zoopraha.cz/aktualne/ostatni-clanky/9343-zoo-praha-ctvrtou-nejlepsi-zoo-na-svete>
- [37] TURISTICKÝ PORTÁL DVŮR KRÁLOVÉ NAD LABEM. Památkový okruh. [online] 2000. [cit. 2016-06-23]. Dostupné z WWW: <http://www.dvurkralove.cz/cs/tipy-na-vylety/pamatkovy-okruh.html>
- [38] UNIE ČESKÝCH A SLOVENSKÝCH ZOOLOGICKÝCH ZAHRAD. Členské zoo. [online] 2011. [cit. 2016-07-21]. Dostupné z WWW: <http://www.zoo.cz/>
- [39] UNIE ČESKÝCH A SLOVENSKÝCH ZOOLOGICKÝCH ZAHRAD. Vzdělávání. [online] 2011. [cit. 2016-07-21]. Dostupné z WWW: <http://www.zoo.cz/vzdelavani>
- [40] UNIE ČESKÝCH A SLOVENSKÝCH ZOOLOGICKÝCH ZRAHRAD. Výroční zpráva. [online] 2015. [cit. 2016-07-21]. Dostupné z WWW: <http://www.zoo.cz/media/files/vyrocní-zprava-ucszoo-za-r.-2015.pdf>
- [41] ZEMĚPIS. Mapa krajů České republiky. [online] 2002. [cit. 2016-08-9]. Dostupné z WWW: <http://www.zemepis.com/krajecr.php>
- [42] ZEMĚPIS. Mapa okresů České republiky. [online] 2002. [cit. 2016-08-9]. Dostupné z WWW: <http://www.zemepis.com/okresyrcr.php>
- [43] ZOO DVŮR KRÁLOVÉ. Historie a současnost.[online] 2008. [cit. 2016-12-29]. Dostupný z WWW: <http://www.zoodvurkralove.cz/cs/o-zoo/historie-a-soucasnost/>
- [44] ZOO DVŮR KRÁLOVÉ. Poslání zoo.[online] 2008. [cit. 2016-12-29]. Dostupný z WWW: <http://www.zoodvurkralove.cz/cs/o-zoo/poslani-zoo/>
- [45] ZOO DVŮR KRÁLOVÉ. Výroční zpráva. [online] 2009. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: <http://www.zoodvurkralove.cz/content/image.php?uid=4a5324897eccc>
- [46] ZOO DVŮR KRÁLOVÉ. Výroční zpráva. [online] 2010. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: <http://www.zoodvurkralove.cz/content/image.php?uid=4e8acc68a93c4>
- [47] ZOO DVŮR KRÁLOVÉ. Výroční zpráva. [online] 2011. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: <http://www.zoodvurkralove.cz/content/image.php?uid=5040972fcff4a>

- [48] ZOO DVŮR KRÁLOVÉ. Výroční zpráva. [online] 2012. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: <http://www.zoodvurkralove.cz/content/image.php?uid=51e7b5bbeac64>
- [49] ZOO DVŮR KRÁLOVÉ. Výroční zpráva. [online] 2013. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: <http://www.zoodvurkralove.cz/content/image.php?uid=53c7d65a6ca78>
- [50] ZOO DVŮR KRÁLOVÉ. Výroční zpráva. [online] 2014. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: <http://www.zoodvurkralove.cz/content/image.php?uid=566593dc0fe12>
- [51] ZOO JIHLAVA. Výroční zpráva. [online] 2008. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: <http://www.zoojihlava.cz/cz/vse-o-zoo/vyrocni-zpravy>
- [52] ZOO JIHLAVA. Výroční zpráva. [online] 2009. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: <http://www.zoojihlava.cz/cz/vse-o-zoo/vyrocni-zpravy>
- [53] ZOO JIHLAVA. Výroční zpráva. [online] 2010. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: <http://www.zoojihlava.cz/cz/vse-o-zoo/vyrocni-zpravy>
- [54] ZOO JIHLAVA. Výroční zpráva. [online] 2011. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: <http://www.zoojihlava.cz/cz/vse-o-zoo/vyrocni-zpravy>
- [55] ZOO JIHLAVA. Výroční zpráva. [online] 2012. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: <http://www.zoojihlava.cz/cz/vse-o-zoo/vyrocni-zpravy>
- [56] ZOO JIHLAVA. Výroční zpráva. [online] 2013. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: <http://www.zoojihlava.cz/cz/vse-o-zoo/vyrocni-zpravy>
- [57] ZOO JIHLAVA. Výroční zpráva. [online] 2014. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: <http://www.zoojihlava.cz/cz/vse-o-zoo/vyrocni-zpravy>
- [58] ZOO LIBEREC. Výroční zpráva. [online] 2008. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: http://www.zooliberec.cz//User_Files/vz%202008.pdf
- [59] ZOO LIBEREC. Výroční zpráva. [online] 2009. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: http://www.zooliberec.cz//User_Files/znacky/vz/vz-2009.pdf
- [60] ZOO LIBEREC. Výroční zpráva. [online] 2010. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: http://www.zooliberec.cz//User_Files/znacky/vz/vyrocni-zprava-zoo-liberec-2010.pdf

- [61] ZOO LIBEREC. Výroční zpráva. [online] 2011. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: http://www.zooliberec.cz//User_Files/znacky/vz/vyrocka-zoo-web.pdf
- [62] ZOO LIBEREC. Výroční zpráva. [online] 2012. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: http://www.zooliberec.cz//User_Files/znacky/vz/vyrocka-zoo-2012.pdf
- [63] ZOO LIBEREC. Výroční zpráva. [online] 2013. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: http://www.zooliberec.cz//User_Files/znacky/vz/vz-2013.pdf
- [64] ZOO LIBEREC. Výroční zpráva. [online] 2014. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: http://www.zooliberec.cz//User_Files/znacky/vz/05-29-15-08-58-38vz-2014-zoo-liberec_web.pdf
- [65] ZOO PARK CHOMUTOV. Výroční zpráva. [online] 2009. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: http://www.zoopark.cz/files/vyrocní_zprava_PZOO_2009_web.pdf
- [66] ZOO PARK CHOMUTOV. Výroční zpráva. [online] 2010. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: http://www.zoopark.cz/files/vyrocní_zprava_PZOO_2010_web.pdf
- [67] ZOO PARK CHOMUTOV. Výroční zpráva. [online] 2011. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: http://www.zoopark.cz/files/vyrocní_zprava_PZOO_2011.pdf
- [68] ZOO PARK CHOMUTOV. Výroční zpráva. [online] 2012. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: http://www.zoopark.cz/files/vyrocní_zprava_PZOO_2012_web.pdf
- [69] ZOO PARK CHOMUTOV. Výroční zpráva. [online] 2013. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: http://zoopark.cz/files/vyrocní_zprava_PZOO_2013.pdf
- [70] ZOO PARK CHOMUTOV. Výroční zpráva. [online] 2014. [cit. 2016-02-18]. Dostupný z WWW: http://zoopark.cz/files/vyrocní_zprava/VZ_2014_compressed.pdf

Seznam obrázků

OBRÁZEK 1. DŘEVĚNÝ HRAD V ZOO DVŮR KRÁLOVÉ. ZDROJ: KALHOUS, R. (2014)	22
OBRÁZEK 2. PŘIJĎTE SI VYZDOBIT ZÁPADOAFRICKÉ MĚSTEČKO. ZDROJ: DVURKRALOVE.CZ (2016).....	23
OBRÁZEK 3. KRAJE, ZE KTERÝCH NÁVŠTĚVNÍCI PŘIJELI DO ZOO DVŮR KRÁLOVÉ. ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016).....	28
OBRÁZEK 4. OKRESY, ZE KTERÝCH PŘIJELI NÁVŠTĚVNÍCI DO ZOO DVŮR KRÁLOVÉ. ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016), ZEMEPIS.COM (2016)	29
OBRÁZEK 5. DOPORUČENÁ TRASA V ČÁSTI PĚŠÍ ZOO. ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016), ZOODVURKRALOVE.CZ/MAPA-ZOO(2016)	50

Seznam tabulek

TABULKA 1. ČESKÉ ZOOLOGICKÉ ZAHRADY PATŘÍCÍ DO UNIE ČESKÝCH A SLOVENSKÝCH ZOOLOGICKÝCH ZAHRAD. ZDROJ: UCSZ (2015)	4
TABULKA 2. TOP 20 NEJNAVŠTĚVOVANĚJŠÍCH TURISTICKÝCH CÍLŮ ČR, VYBRÁNY POUZE ZOO. ZDROJ: ICOT (2009)	7
TABULKA 3. UMÍSTĚNÍ ZOOLOGICKÝCH ZAHRAD V NÁVŠTĚVNOSTI DLE KRAJŮ. ZDROJ: ICOT (2009)	7
TABULKA 4. EKONOMICKÉ ÚDAJE ZOO ČR. ZDROJ: UCSZ, 2015.....	9
TABULKA 5. EKONOMICKÉ PŘÍNOSY ZE ZOO DVŮR KRÁLOVÉ PRO MĚSTO, ZDROJ: ANALÝZA KPMG, ZOO	14
TABULKA 6. AKCE V ZOO ZACHOVANÉ/ NOVÉ (PO ZMĚNĚ ŘEDITELE). ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016).....	27
TABULKA 7. MOTIVACE NÁVŠTĚVNÍKŮ ZOO DVŮR KRÁLOVÉ. ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016)	34
TABULKA 8. CO BY NÁVŠTĚVNÍCI ZOO DVŮR KRÁLOVÉ ZMĚNILI. ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016)	40
TABULKA 9. CO NÁVŠTĚVNÍKY NEJVÍCE ZAUJALO V ZOO DVŮR KRÁLOVÉ. ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016).....	40
TABULKA 10. DŮVODY SPOKOJENOSTI NÁVŠTĚVNÍKŮ ZOO DVŮR KRÁLOVÉ. ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016).....	44
TABULKA 11. DŮVODY NESPOKOJENOSTI NÁVŠTĚVNÍKŮ ZOO DVŮR KRÁLOVÉ. ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016).....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

Seznam grafů

GRAF 1. NÁVŠTĚVNOST ZOOLOGICKÝCH ZAHRAD V ČR. ZDROJ: VÝROČNÍ ZPRÁVY V GRAFU UVEDENÝCH ZOOLOGICKÝCH ZAHRAD (2006-2014), CZECHTOURISM (2012)	20
GRAF 2. NÁVŠTĚVNOST ZOOLOGICKÉ ZAHRADY DVŮR KRÁLOVÉ NAD LABEM. ZDROJ: ZOODVURKRALOVE.CZ, VÝROČNÍ ZPRÁVY (2006 – 2014).....	21

GRAF 3. MĚSTA, ZE KTERÝCH RESPONDENTI PŘIJELI DO ZOO DVŮR KRÁLOVÉ. ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016).....	29
GRAF 4. S KÝM NÁVŠTĚVNÍCI DO ZOO DVŮR KRÁLOVÉ PŘIJÍŽDĚJÍ. ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016)	30
GRAF 5. KOLIKRÁT RESPONDENT NAVŠTÍVIL ZOO DVŮR KRÁLOVÉ. ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016).....	30
GRAF 6. KDY NAPOSLED RESPONDENT NAVŠTÍVIL ZOO DVŮR KRÁLOVÉ. ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016)	31
GRAF 8. BYL RESPONDENT INFORMOVÁN O SLUŽBÁCH ZOO DVŮR KRÁLOVÉ. ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016).....	32
GRAF 7. DOSTAL RESPONDENT PŘED VSTUPEM POTŘEBNÉ INFORMAČNÍ MATERIÁLY. ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016).....	32
GRAF 9. OBODOVÁNÍ ZOO DVŮR KRÁLOVÉ. ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016)	33
GRAF 10. MOTIVACE ŽEN DLE VĚKU. ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016).....	35
GRAF 11. MOTIVACE MUŽŮ DLE VĚKU. ZDROJ: VLASTNÍ ZPRACOVÁNÍ (2016).....	36
GRAF 12. POROVNÁNÍ MOTIVACE ŽEN A MUŽŮ. ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016).....	37
GRAF 14. MOTIVACE RESPONDENTŮ OD 26 DO 59 LET. ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016).....	38
GRAF 13. MOTIVACE RESPONDENTŮ OD 25 LET. ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016).....	38
GRAF 15. MOTIVACE NÁVŠTĚVNÍKŮ VE VĚKU 60+. ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016).....	39
GRAF 16. CO BY ZMĚNILI NÁVŠTĚVNÍCI VE VĚKU DO 25 LET. ZDROJ VLASTNÍ VÝZKUM (2016)	41
GRAF 17. CO BY ZMĚNILI NÁVŠTĚVNÍCI ZOO DVŮR KRÁLOVÉ PRODUKTIVNÍHO VĚKU. ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016).....	41
GRAF 18. CO BY ZMĚNILI NÁVŠTĚVNÍCI ZOO DVŮR KRÁLOVÉ VĚKU 60 LET A VÍCE. ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016).....	42
GRAF 19. BYLI RESPONDENTI SPOKOJENI S NÁVŠTĚVOU ZOO DVŮR KRÁLOVÉ? ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016).....	43
GRAF 20. SPOKOJENOST MUŽŮ A ŽEN. ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016)	43
GRAF 21. DŮVODY SPOKOJENOSTI ŽEN ROZDĚLENÉ DLE VĚKU. ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016).....	44
GRAF 22. DŮVODY SPOKOJENOSTI MUŽŮ ROZDĚLENÉ DLE VĚKU. ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016).....	45
GRAF 23. DŮVODY NESPOKOJENOSTI ŽEN ROZDĚLENÉ DLE VĚKU. ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016)	45
GRAF 24. DŮVODY NESPOKOJENOSTI MUŽŮ ROZDĚLENÉ DLE VĚKU. ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016) ..	46
GRAF 25. ODPOVĚDI NA OTÁZKU, ZDALI SE RESPONDENTI DO ZOO JEŠTĚ NĚKDY VRÁTÍ. ZDROJ: VLASTNÍ VÝZKUM (2016).....	46

9 Přílohy

9.1 Dotazník

Dobrý den,

Jmenuji se Adéla Čapková a jsem studentkou Univerzity Hradec Králové. V rámci sběru dat pro svou BP si Vás dovoluji požádat o vyplnění krátkého dotazníku, ve kterém se snažím zjistit spokojenost a motivaci k návštěvě Zoo Dvůr Králové.

- 1) Pohlaví: muž žena
- 2) Jste obyvatelem/kou města DKnL, nebo jste přijel/a do zoo odjinud?
Odkud?.....
- 3) Co Vás motivovalo k návštěvě této zoo?
.....
- 4) S kým jste do zoo přišel/a?

Sám/sama
S rodinou
S přáteli
S partnerem/kou
Se zájezdem/ skupinou
Jiné? (uved'tě)

- 5) Jak často navštěvujete tuto zoo?

Jsem tu poprvé
Jsem tu podruhé
Vícekrát

1/ rok
Vícekrát/rok
Jiná četnost? (uved'te)

- 6) Kdy jste naposledy navštívil/a tuto zoo?.....
- 7) Dostal/a jste potřebné informační materiály před vstupem do zoo? Ano Ne
- 8) Byl/a jste dostatečně informován/a o všech nabízených službách zoo? Ano Ne
- 9) Ohodno'te následující (stupnice 1-5, 1 = špatné, 5 = výborné)

Ochota personálu zoo	1	2	3	4	5
Úroveň a srozumitelnost informačních materiálů	1	2	3	4	5
Nabízené služby zoo	1	2	3	4	5
Místa pro odpočinek, relaxaci a občerstvení	1	2	3	4	5
Místa pro dětské aktivity	1	2	3	4	5
Výše vstupného	1	2	3	4	5

- 10) Byl/a jste spokojen/a s návštěvou zoo? (Proč ano, proč ne?).....
- 11) Co Vás v zoo nejvíce zaujalo?
.....
- 12) Co byste v zoo změnili?
.....
- 13) Vráťte se někdy zpět? (Pokud ne proč?).....
- 14) Do jaké věkové kategorie patříte? Do 25
26 – 59
60 +

Mnohokrát děkuji za Váš čas a pomoc!

S přáním hezkého dne

Adéla Čapková

9.2 Fotografie ze ZOO Dvůr Králové



Rozcestník



Informační panely



Dětské aktivity



Městečko Tiébélé



Účastníci fotografování kalendáře bernský salašnický pes v nouzi, které v ZOO v době výzkumu probíhalo



Ukázka některých stránek brožury

JAMBO
ZOO DVŮR KRÁLOVÉ
LÉTO 2016
JEDEME DO AFRIKY!

CHOMBO
KELÍMKY
Chraňte zvířata prostředí

- SAFARI - PĚŠKY, AUTEM, BUSEM, TRUCKEM
- JEDINEČNÉ ZÁŽITKY • NOVÉ DRUHY ZVÍŘAT

ZOO DVŮR KRÁLOVÉ

AFRIKA TRUCK – za zvířaty na safari pohodlně a s odloženým výhledem: **prájezdí lvím safari**
AFRIKA TRUCK – zu den Tieren nach Safari bequem und mit der Facherkörnung: **fährt die Löwen-Safari durch**

SAFARI BUS – po zdolání MZUNGU SAFARI oispo-činková a komentovaná jízda speciálním autobusem: **nezájezdí do lvího safari**
SAFARI BUS – nach der Überwindung der MZUNGU SAFARI Erholungs- und Kommentierfahrt mit dem besonderen Bus: **fährt in die Löwen-Safari nicht ein**

SAFARI VLASTNÍM VOZEM – africká zvířata na dlabech ve svlékání elektrického vozu: **možnost projet i lvím safari**
SAFARI VLASTNÍM VOZEM – afrikanische Tiere greifbar mit dem größten Tierpark der Welt: **ein-schließlich der abenteuerlichen Aussicht in die Löwen-Safari**

MZUNGU SAFARI – pěšky od Pavilonu goril nejjetším stádem žiraf, zebra a antilop přes území rezervace, scenérií panoramatického výhledu, až ke lvím nůvší: **včetně dobrodružné vyhlídky do lvího safari**
MZUNGU SAFARI – zu Fuß vom Gorillapavillon durch die größte Herde von Giraffen, Zebras & Antilopen über das Gebiet der Nashörner. Szenen des panoramatischen Auslaufes bis zur Löwen-Anhöhe: **einschließlich der abenteuerlichen Aussicht in die Löwen-Safari**

KATIKA MITI – safari v korunách stromů
KATIKA MITI – safari in den Baumkronen

DOČERSTVENÍ

A RESTAURANT LEMUR
NAŠE DOMÁČÍ hamburgery
B CAFÉ LEMUR sáčekový kávičkář, kofeínová zmrzlina
C BURGER GRILL LEOPARD **NAŠE DOMÁČÍ** hamburgery
D RESTAURANT NYBO přízemí - hotová jídla
ICE & CAFÉ NYBO točená ameritina
E GRILL & CAFÉ TIBELÉ **NAŠE DOMÁČÍ**
ICE & CAFÉ TIBELÉ usazená zmrzlina
H CAFÉ TWIGA **NAŠE DOMÁČÍ** zmrzlina
I FOOD & DRINKS GWANDA kuchařský gyros, hotová jídla
J GRILL & BAR usazená kuchařka na grilu, ořechová káva
K CAFÉ KAREN sáčeková káva, zmrzlina
L FOOD & DRINKS TEMBO **NAŠE DOMÁČÍ** hamburgery

DEKLUJEME VÁM, ŽE NEKOUŘÍTE V AREÁLU ZOO

SAFARI LODGE **RESTAURANT LEMUR**
GALERIE YENGENENGE
AFRIKA TRUCK STOP
ZOO SHOP
GALERIE PLEKCHENGE

ZOO

Otevřeno denně od 9.00 hod.
30 ha

AMFITEATR

GALERIE ZDENKA BUBIANA **DĚTSKÁ ZOO**

POVĚDÁNÍ O ZVÍŘETĚ – TALKSHOW
 1. 10.15 – Oslav
 2. 10.30 – Zvěř v obklopení | Gaur | Lodi | Dosař | Zvěř v obklopení
 3. 11.00 – Slon | Exponát | Slon
 4. 12.00 – Selvy | Carnivora | Dvojitá
 5. 12.30 – Lani | Lani | Lani
 6. 13.00 – Pírání | Pírání | Pírání | Pírání
 7. 13.30 – Pírání | Pírání | Pírání
 8. 14.00 – Pírání | Pírání | Pírání | Pírání
 9. 14.30 – Pírání | Pírání
 10. 15.00 – korekční přírůstek

EXPOZICE JOSEFA VÁCHERA **JIHOPATRICKÁ VEŠNÍČKA**

POPADATELČEK MESTECKO TIBELÉ

PEŠÍ SAFARI, SAFARIBUS

SAFARI

SAFARI NEP

EMERGENCY +420 777 362 881
LVÍ / LVIE / LION / LÖVEN SAFARI +420 778 706 567

SAFARI TRAKTAM VOZIDA, SAFARI ZVĚŘ, AFRIKA TRUCK STOP

PEŠÍ SAFARI
SAFARI TRAKTAM VOZIDA, SAFARI ZVĚŘ, AFRIKA TRUCK STOP

POVĚDÁNÍ O ZVÍŘETĚ

SAFARI TRUCK STOP

PŘI PROJÍZDĚ LVÍM SAFARI MUSÍ BYT OKÉNKA ZAMČENA A AUTO MUSÍ BYT ZAMČENO!
W TRAKCI PRŮJEZDU PO LVÍM SAFARI V SAMOCHODZĚ OKNA MUSÍ BÝT ZAMKNUTÉ A DRŽVÍ ZABEZPEČENÉ!
DURING A DRIVE THROUGH A LION SAFARI, WINDOWS MUST BE SHUT AND DOORS LOCKED!

AFRIKA TRUCK STOP

ZOO

RESTAURANT LEMUR

SAFARI LODGE

SAFARI LODGE

RESTAURANT NYBO
ICE & CAFÉ NYBO

RESTAURANT LEMUR
ICE & CAFÉ NYBO

RESTAURANT NYBO
ICE & CAFÉ NYBO

RESTAURANT NYBO
ICE & CAFÉ NYBO

PLÁN AKČÍ NA ROK 2016 x KALENDARZ WYDARZEŃ 2016

23. 7. - 31. 7. Afričský festival	23. 7. - 31. 7. Afričský festival
13. 8. Oslava Světového dne bílé a sbrna	13. 8. Oslava Světového Dne Léva i Slonka
24. 8. Suflyový den nosorožce	24. 8. Suflyový Den Nosorožce
1. 10. Mezinárodní den zvěři	1. 10. Mezinárodní Den Zvěřin
22. 10. - 30. 10. Týden duha	22. 10. - 30. 10. Týden duha
3. 4. - 12. 10. 1. 11. 12. Měsíční řehy	3. 4. - 12. 10. 1. 11. 12. měsíční kalendář událostí
17. 12. 1. 1. 2017. Měsíční zoo	17. 12. 1. 1. 2017. Bolniční den zoo

LIbí SE VÁM U NÁS? POŘÍDTE SI PERMANENTKU

Udělejte si hned a my vám odložíme dnešní vstupné a po 60 dnech bude váš vstup již jen dvojnásobek zálohového vstupného.
 S permanentkou získáte na prohlídku čas, který vám nezbývá žádná jiná čas. Před recepcí Safari Lodge můžete do zoo odejíždět ráno do deseti večer.

MEET THEM IN SAFARI x TREFFEN IN SAFARI

BIVOUL PRÁSEK - Bivoul Prásek - Bivoul Prásek - Bivoul Prásek - Bivoul Prásek	PAKŮL MOBY - Pakůl Moby - Pakůl Moby - Pakůl Moby - Pakůl Moby
OSEL SOMALSKÝ - Osel Somalský - Osel Somalský - Osel Somalský - Osel Somalský	ZIRAFÁ ROTHSCHILDŮVA - Zirafá Rothschildůva - Zirafá Rothschildůva - Zirafá Rothschildůva - Zirafá Rothschildůva
WITULO - Witulo - Witulo - Witulo - Witulo	IMPALA JIHOPATRICKÁ - Impala - Impala - Impala - Impala
ZIRAFÁ SÍTHANÁ - Zirafá Síthaná - Zirafá Síthaná - Zirafá Síthaná - Zirafá Síthaná	PAKŮL BĚLOBRÝ - Pakůl Bělobrý - Pakůl Bělobrý - Pakůl Bělobrý - Pakůl Bělobrý
BIVUL BĚLOCELÝ - Bivoul Bělocelý - Bivoul Bělocelý - Bivoul Bělocelý - Bivoul Bělocelý	ANTILOPA KORKÁ - Antilopa Korká - Antilopa Korká - Antilopa Korká - Antilopa Korká

9.3 Oskenované zadání práce

Univerzita Hradec Králové
Fakulta informatiky a managementu
Akademický rok: 2014/2015

Studijní program: Ekonomika a management
Forma: Prezenční
Obor/komb.: Management cestovního ruchu - německý jazyk
(mcr-p-n)

Podklad pro zadání BAKALÁŘSKÉ práce studenta

PŘEDKLÁDÁ:	ADRESA	OSOBNÍ ČÍSLO
Čapková Adéla	Bratčice 100, Bratčice	I1301495

TÉMA ČESKY:

Motivace a spokojenost návštěvníků ZOO Dvůr Králové n. Labem

TÉMA ANGLICKY:

Motivation and Satisfaction of the Dvůr Králové ZOO Visitors

VEDOUcí PRÁCE:

Mgr. Jaroslav Kacetyl, Ph.D. - KAL

ZÁSADY PRO VYPRACOVÁNÍ:

Cíl práce: Zjistit motivaci a spokojenost návštěvníků Zoo Dvůr Králové n. Labem. Zobrazení nedostatků a navržení vhodných doporučení pro zvýšení návštěvnosti.

Obsah:

- 1) Úvod
- 2) Teoretická východiska
- 3) Metodický postup
- 4) Stanovení hypotéz a výzkumných otázek
- 5) Postup ověřování hypotéz
- 6) Výsledky výzkumu
- 7) Diskuse
- 8) Závěry a doporučení

SEZNAM DOPORUČENÉ LITERATURY:

KOTÍKOVÁ, Halina. Nové trendy v nabídce CR. Grada Publishing, a.s.
KOTLER, P.-Keller, L. Moderní marketingový výzkum.
PALATKOVÁ, M. Marketingová strategie CR, jak získat více příjmů z CR.
VYSTOUPIL, J. a kol. Marketing CR.
ATTL, P. Změny v motivacích účastníků CR.
VENCLOVÁ, K., ŠTÝRSKÝ, J., ŠÍPEK, J.. Multikulturní rozdíly návštěvníků (výuková skripta).
VENCLOVÁ, K., ŠTÝRSKÝ, J., ŠÍPEK, J., SMUTEK, D.. Multikulturní rozdíly návštěvníků.
ZELENKA, J. Cestovní ruch Marketing. 2015.
PÁSKOVÁ, M., ZELENKA, J. Výkladový slovník CR.
RYGLOVÁ, K., CR: soubor studijních materiálů.

Podpis studenta:


.....

Datum: 14. 10. 2015

Podpis vedoucího práce:


.....

Datum: 14. 10. 2015