

# Qualitätsmessung mit Besucherbefragung im Zoo Dortmund

■ Frank Brandstätter



## Zusammenfassung

Eine Besucherbefragung im Zoo Dortmund sollte zeigen, welchen Stellenwert der Zoo bei seinen Besuchern hat und welche Ansprüche diese an den Zoo stellen. Erfasst wurde ein grobes Besucherprofil (Herkunft, Alter, genutzte Verkehrsmittel, Begleitung, Besuchsanlaß), die Einschätzung einzelner Tiergehege und der Besucherservicebereiche und die Zutrefflichkeit der vom Zoo selbst propagierten Qualitätsaussagen Adjektive. Außerdem sollten die Befragten eine Qualifizierung vornehmen (gute Anlagen, schlechte Anlagen) und es wurden konkrete Verbesserungsvorschläge erfragt. Im Ergebnis brachte die Befragung eine Bestätigung der bisher geleisteten Arbeit, in dem die meisten befragten Aspekte positiv bewertet wurden. Die negativ bewerteten Aspekte wurden in eine Agenda der abzuarbeitenden Punkte übernommen. Wünsche der Besucher wurden intern diskutiert und deren Umsetzung evaluiert.

Anlässlich seines 50. Geburtstages wurde im Zoo Dortmund im Jahr 2003 durch den KVR (Kommunalverband Ruhrgebiet) eine Besucherbefragung durchgeführt. Ziel der Befragung war es, zu ermitteln: wer sind die Besucher? was erwarten sie vom Zoo Dortmund? was gefällt ihnen und was nicht? Im Jahre 2006 wurden einige Aspekte erneut befragt, um insbesondere die Wirkung der zwischenzeitlich veranlaßten Maßnahmen zur Verbesserung der als „schlecht“ bewertenden Aspekte zu erfassen.

Befragt wurden über einen Zeitraum von zwei Wochen (vor und nach Beginn der Sommerferien) 600 Besucher. Befragungen wurden gleichmäßig verteilt wochentags und am Wochenende durchgeführt. Im Jahr 2006 wurden analog wiederum 600 Besucher befragt.

## Besucherprofil

Wenig überraschend gehören rund 60 % der Befragten der Altersklasse der 30- bis 50-jährigen an. Es ist seit langem bekannt, daß Kinder den Hauptteil der Besucher stellen und diese auch meist Anlaßgeber für den Zoobesuch sind. Der genannten Altersklasse gehören die meisten Elternpaare an. Auch „junge Eltern“ stellen mit rund 22 % der Befragten einen hohen Anteil am Besucheraufkommen des Dortmunder Zoos. Tatsächlich ergab eine zweite Frage, daß mehr als 60 % aller Besucher im Rahmen eines Familienausflugs in den Zoo Dortmund kommen. Nur 2 % kommen alleine. Hierbei handelt es sich zumeist um Senioren mit Dauerkarte, die in einem der drei dem Zoo unmittelbar benachbarten Seniorenheime wohnen.

Anlaßgeber waren, wie bereits erwähnt, in mehr als 50 % aller befragten Fälle die Kinder. Und dies aktiv wie passiv, d.h. ent-

weder war es ein konkreter Wunsch der Kinder (z.B. auch im Rahmen eines Geburtstages oder im Rahmen der Ferienplanung) oder die Eltern, Paten, Großeltern usw. haben entschieden, daß ein Besuch im Zoo die passende Gestaltung der gemeinsamen Freizeit sei bzw. waren ein kleiner Teil der Befragten (2 %) Eltern oder Lehrer, die den Zoo im Rahmen eines Schulausfluges besuchten (auch hier: Kinder als passive Anlaßgeber).

Bei der Frage nach der Herkunft der Besucher zeigte sich, daß etwa 29 % aller Besucher direkt aus dem Großraum Dortmund kommen, 41 % aus dem benachbarten Ruhrgebiet und rund 30 % aus anderen Regionen, wobei hiervon wiederum rund 70 % aus den östlich des Ruhrgebietes liegenden Regionen kommen, wo es keinen größeren Zoo gibt.

Im direkten Umfeld des Zoos Dortmund sind ansonsten 15 große und kleine Zoos und Tierparks leicht erreichbar (siehe Tabelle), wobei die Wildparks mit vorwiegend einheimischem Tierbestand nicht berücksichtigt wurden. Befragt nach Zoos, die neben dem Zoo Dortmund gelegentlich besucht werden, waren die Zoos von Münster, Duisburg und Wuppertal die klaren Favoriten, daneben die Tierparks in Bochum und Hamm.

### Die Nachbarschaft des Dortmunder Zoos

Münster	Köln	Duisburg
Wuppertal	Gelsenkirchen	Solingen
Hamm	Bochum	Oberhausen
Düsseldorf	Leverkusen	Krefeld
Essen (Gruga)	Recklinghausen	Mönchengladbach



Rund 76 % der aus Dortmund stammenden Besucher reisen mit dem privaten PKW an, bei den Externen sind es mehr als 90 %. 17 % der Dortmunder (jedoch nur 8 % der Externen) nutzten den Öffentlichen Nahverkehr, obwohl sich in unmittelbarer Nähe des Zoos (5 Minuten Fußweg, ausgeschildert) eine Stadtbahnstation befindet (Takt: alle 10 bis 15 Minuten), die direkt vom Dortmunder Hauptbahnhof hierher fährt. Leider konnte bisher nicht durchgesetzt werden, daß diese Haltestation „Zoo“ oder wenigstens „.../Zoo“ genannt wird, so daß dies außenstehenden nicht bekannt ist.

Eine weitere Frage ergab, daß „Mund-zu-Mund-Propaganda“ für rund 35 % der befragten Dortmunder und für immerhin 54 % der befragten Externen Anlaß für einen Besuch war. Für 32 % der Dortmunder Besucher war der Zoobesuch „traditionell“, weil seit der Kindheit bekannt. Nur 8 % der Dortmunder und 5 % der Externen wurden durch Werbeaktionen auf den Zoo Dortmund aufmerksam (insbesondere im Jahr 2003 wurde wegen des Jubiläums landesweit (d.h. Nordrhein-Westfalen) für den Zoo Dortmund geworben). Von den vorhandenen Werbemitteln i.w.S. wurden von 78 % der Dortmunder (41 % der Externen) die aktuellen Berichterstattungen in Presse und Fernsehen als ausschlaggebend genannt, 27 % (9 %) nannten das Patenschaftsprogramm des Zoos, 13 % (2 %) Radiospots, 12 % (6 %) nannten die im Umland verteilten Informations-Flyer des Zoos.

Zur Besuchshäufigkeit befragt, zeigte sich, daß rund 65 % der befragten Dortmunder den Zoo seltener als einmal pro Monat besuchen, bei Externen waren es 61 %. Nur 1 % der Besucher kommt täglich (nur Dortmunder), immerhin 4 % mehrmals pro Woche (nur Dortmunder) und 12 % (2 % Externe) mehrmals im Monat.

## Das Bild der Besucher vom Zoo

Auf die Frage, welche Assoziationen die Besucher mit dem Zoo verknüpften, antworteten rund 30 % der Befragten mit „Tiere“. Diese Zahl mag erstaunlich gering erscheinen. Da es sich um eine „offene Frage“ handelte, muß jedoch berücksichtigt werden, daß viele weitere Befragte einzelne Tierarten oder –gruppen als Assoziation angaben (z.B. Streichelzoo 13 %, Giraffen 10 %, Ameisenbären 8 %, Amazonashaus 6 %, Seelöwen 6 %). Erstaunlich war in diesem Zusammenhang die relativ häufige Nennung der Ameisenbären, was vom Zoo Dortmund natürlich sehr positiv aufgenommen wurde, da der Große Ameisenbär Wappentier des Zoos und dessen Haltung und Zucht eine der Stärken des Zoos ist. Interessant war auch die Tatsache, dass sich die Giraffen einer überraschend hohen Popularität erfreuen, wie sich auch in weiteren Fragestellungen zeigte (siehe unten). Immerhin 17 % der Befragten assoziierten die Begriffe „Natur“, „grün“ oder „Park“ mit dem Zoo Dortmund. In der Tat sieht der Zoo Dortmund sich gerne als „Park unter den Zoos“, wurden die tiergärtnerischen Anlagen doch bei seiner Gründung in eine bereits vorhandene Parkanlage (bestehend seit Mitte des 19. Jahrhunderts) integriert.

Befragt nach den „erholungstechnischen Vorzügen“ des Zoos ergab sich eine Top 10, deren erste fünf Plätze wie folgt belegt werden:

1. „Bäume, Natur, Schatten“: Hier findet sich das Park-Motiv wieder.
2. „gute Erreichbarkeit“: Der Zoo liegt südlich der Stadt und ist unmittelbar von der Autobahn erreichbar, rund 600 Parkplätze sind vorhanden.
3. „regionale Nähe“: Dies erklärt auch den hohen Anteil an Besuchern aus dem benachbarten Sauer- und Siegerland.
4. „Spielplatz“: Der zentral gelegene Spielplatz im Zoo ist einer der größten in Dortmund und wird durch zahlreiche weitere kleine „Spiel-Lern-Stationen“ (edukative Spielelemente) im Laufe des Zoorundgangs ergänzt.
5. „Weitläufigkeit“: Auf einer Fläche von 28 ha befinden sich traditionell insbesondere für Huftiere sehr weitläufige Gehege, die immer wieder von ausgedehnten Grünflächen unterbrochen werden, welche den Parkcharakter des Gesamtgeländes noch steigern.

Auf einer vorgegebenen Skala sollten die Befragten angeben, welche der vom Zoo selbst propagierten Qualitätsaussagen zutreffend sind (Mehrfachnennungen waren möglich). Der Aspekt „familienfreundlich“ führte die Liste mit 83 % der Zustimmungen an, gefolgt von den Adjektiven „erholsam“, „naturnah“, „gepflegt“, „abwechslungsreich“, „einladend“, „lehrreich“ und „attraktiv“ (in absteigender Folge).

Als durchschnittliche Aufenthaltsdauer im Zoo wurde eine Zeit von 3,3 Stunden ermittelt. Dabei war die Aufenthaltsdauer am Seelöwenbecken am höchsten (Schaufütterungen!), gefolgt von Giraffenhaus (hat Rastmöglichkeiten, ist hell und freundlich gestaltet, Giraffen sind populär (s.o.), ist am weitesten vom Eingang entfernt), Streichelzoo, Raubtierhaus und Affengehege. Rund 51 % der Besucher orientieren sich an der Rundwegbeschilderung, 27 % steuern zielgerichtet bestimmte Gehege oder Tierarten an, 14 % orientieren sich an den in den Prospekten und am Zooeingang aufgeführten Fütterungszeiten, 13 % der Besucher bewegen sich spontan durch das Gelände.

In einem weiteren Fragenkomplex wurden die Besucher gebeten, die tiergärtnerischen Anlagen aufzuführen, die sie konkret besucht haben und diese mit Schulnoten (1 = sehr gut, 6 = ungenügend) zu bewerten. Das am meisten besuchte Tierhaus (80 %) ist das Amazonashaus, welches sich im Eingangsbereich des Zoos befindet und auch thematisch eines der bedeutendsten Tierhäuser im Zoo Dortmund (Themenschwerpunkt: Südamerika) ist. 79 % besuchten auch das Raubtierhaus (Löwen und Tiger), 76 % das Otterhaus (Riesenotter und Zwergkrallenotter), welches sich an einem der Wegknotenpunkte des Zoos befindet, 72 % den Streichelzoo, 71 % den diesem direkt benachbarten Westfälischen Bauernhof, 69 % das Giraffenhaus, 52 % das weltweit einmalige und thematisch als Kernpunkt des Zoos zu betrachtende Tamandua-Haus (sechs Arten von Nebengelenktieren).



Die Benotungen der einzelnen Anlagen wurden gemittelt und ergaben folgende Listung: der Streichelzoo wurde mit der Gesamtnote 1,7 am besten beurteilt, dicht gefolgt von Giraffenhäuser (1,8), Bauernhof und Amazonashaus (je 1,85), Tamandua (1,9) und Otterhaus (1,95). Am schlechtesten wurde das Raubtierhaus bewertet (2,5). Es ist das älteste Tierhaus im Zoo Dortmund (unverändert seit 1978). Aufgrund seiner Gestaltung wirkt es sehr dunkel und steril und hat den typischen „70er-Jahre-Charme“.

Auch bei den wichtigsten Aspekten des Besucherservices wurden die Befragten um eine Benotung gebeten. Besonders die sanitären Anlagen wurden mit einer Durchschnittsnote von 3 negativ bewertet (nach Renovierung in 2006: 2,2). Ebenso wurden die gastronomischen Betriebe des Zoos (ein Restaurant im Eingangsbereich, zugänglich auch für Nicht-Zoobesucher, ein Restaurant im Spielplatzbereich) mit 2,8 nicht gerade positiv beurteilt. Leider ist der Betrieb beider Restaurants organisatorisch nicht direkt vom Zoo-Management beeinflussbar. Jedoch konnten auch hier bis 2006 leichte Verbesserungen erreicht werden (2,6). Insgesamt wurden gerade diese Bereiche neben anderen Serviceeinheiten (Rundwegbeschilderung, Gehegebildung, Eintrittspreis, Personalfreundlichkeit, Öffnungszeiten, Erreichbarkeit, Parkmöglichkeiten) 2006 erneut evaluiert, nachdem in den meisten dieser Bereiche Verbesserungen durchgeführt wurden:

- Rundwegbeschilderung wurde erneuert und komplett ausgetauscht (abgeschlossen erst 2007) (2003: 2,6, 2006: 2,3)
- Gehegebildung: der Zoo Dortmund nutzt seit vielen Jahren ein eigenes Beschilderungssystem, welches in einer separaten Umfrage 2007 durchweg äußerst positiv bewertet wurde (Universität Flensburg); bislang wurde dieses System jedoch nur an bestimmten Gehegen eingesetzt; zur Zeit läuft die komplette Überarbeitung des Systems, welche 2006 im Sommer begonnen wurde (2003: 2,5, 2006: 2,3).
- Eintrittspreis (z.Zt. 6 Euro für Erwachsene, 3 Euro für Kinder) wurde zwischenzeitlich erhöht (2004) doch hat sich dies nicht negativ ausgewirkt (in beiden Befragungen: 2,4)
- Öffnungszeiten wurden leicht ausgeweitet (2003: 2,0, 2006: 1,8).
- Parkmöglichkeiten (2003: 1,6, 2006: 1,7), blieben unverändert.

Auf die Frage, welche Anlagen als besonders gelungen bewertet werden (nur 2003), gelangte mit 18 % der Nennungen das Giraffenhäuser auf dem ersten Platz, gefolgt von Amazonashaus (12 %), Otterhaus (11 %), Raubtierhaus (4 %) und Hirschgehege (3 %). Das Hirschgehege ist eines der größten Gehege im Zoo Dortmund, was wahrscheinlich der Hauptgrund für seine Nennung an 5. Stelle war. Die Nennung des Raubtierhauses auf Platz 4 ist umso erstaunlicher, als es bei der Frage nach den besonders schlechten Anlagen auf Platz 2 gelangte. Noch nicht fertiggestellt waren in 2003 das Regenwaldhaus „Rumah hutan“ (2004), was eine deutliche Verbesserung der Orang-Utan-

Haltung darstellt und die Luchsanlage (2005), die von den Besuchern äußerst positiv aufgenommen wird.

Als schlechteste Anlage des Zoos wurde das damalige Affenhäuser genannt (nicht mehr existent – die Menschenaffen werden jetzt im Regenwaldhaus gehalten). Dicht gefolgt vom Raubtierhaus; an dritter Stelle die Leopardenanlage, an vierter die Kleinkatzenanlagen (vier Arten südamerikanischer Kleinkatzen), an fünfter die Volieren mit Hornvögeln, Hokkos und Sittichen. Die Leopardenanlage wurde zwischenzeitlich durch Zusammenschluß der beiden Außenanlagen geringfügig verbessert. Ein kompletter Neubau ist für die nächsten Jahre geplant. Die Kleinkatzenanlagen werden zur Zeit sukzessive neugebaut (2007: Jaguarundis, 2008: Margays, für 2009 und 2010 geplant: Ozelots und Oncillas).

## Erwartungen

Auf die Frage, welche Verbesserungsvorschläge die Befragten für den Zoo Dortmund haben, antworteten 19 % mit „artgerechtere Gehege“. Wie dieser Punkt zu bewerten ist, bleibt unklar. Die Verbesserung der Haltungsbedingungen gehört zu den permanenten Aufgaben eines Zoos und wird selbstverständlich auch im Zoo Dortmund umgesetzt. Der Begriff „artgerecht“ ist jedoch ein Modebegriff, der leider von Seiten radikaler Zoogeegner populistisch negativ besetzt ist und häufig unreflektiert von Zoobesuchern gebraucht wird, die in der Regel nicht wirklich beurteilen können, ob eine Tierhaltung „artgerecht“ ist oder nicht. Allerdings zeigt sich hierbei, daß wir noch lernen müssen, unsere Tierhaltungen so zu präsentieren, daß sie auch als „artgerecht“ empfunden werden, was dem Zoo Dortmund zwischenzeitlich beispielsweise mit der bereits genannten Luchsanlage gelungen ist.

An zweiter Stelle wurde der Wunsch nach einer Elefantenhaltung genannt (12 %). Der Zoo Dortmund ist einer der wenigen Großzoos im Ruhrgebiet, der keine Elefanten hält (und nie welche gehalten hat! - zum Zeitpunkt der Befragung 2003 hielt auch der Ruhrzoo Gelsenkirchen noch Elefanten). Gleichwohl beabsichtigt das Management des Zoos derzeit nicht, eine Elefantenhaltung aufzubauen.

An dritter Stelle wurde eine verbesserte Orientierungshilfe (Stichworte: Rundwegbeschilderung, Orientierungspläne) gewünscht (7 %). Wie oben erwähnt, werden Verbesserungen in diesen Punkten zur Zeit umgesetzt.

Auf den Plätzen vier bis sechs wurden größere Raubtiergehege (6 %), mehr und sauberere Toilettenanlagen (5 %; wurden inzwischen saniert) und eine günstigere Gastronomie (5 %) genannt. An siebter Stelle wurde ein neues Affenhäuser genannt (3 %) welches inzwischen mit dem Regenwaldhaus „Rumah hutan“ realisiert wurde. An achter Stelle wurden „mehr Großbären“ genannt. Im Zoo Dortmund werden seinem Südamerika-Schwerpunkt gemäß Brillenbären gehalten, die von den meisten Besuchern nicht als „echte“ Großbären angesehen werden,



da sie kleinrahmig bleiben. In den ersten Jahrzehnten seines Bestehens (1955 bis in die achtziger Jahre) waren die Braunbären einer der Publikumsmagnete im Zoo Dortmund.

Die Besucherbefragung von 2003 war Grundlage für die Arbeit der folgenden Jahre, insbesondere in den Bereichen des Besucherservices. In 2006 wurden einige Aspekte reevaluiert und es zeigte sich in allen Punkten, daß sie besser oder zumindest gleich bewertet wurden (Ausnahme: Parkmöglichkeiten). Ge-

mäß dem Motto „Der Kunde ist König“ wurden die Bewertungen durch die Besucher durchaus ernstgenommen und Strategien und Wege ermittelt, wie den Wünschen der Besucher noch besser nachgekommen werden kann und die gewünschten Verbesserungen erreicht werden können. Insbesondere im Gastronomiebereich sind noch deutliche Verbesserungen vorzunehmen. Im Bereich der Tierhaltungen ergab sich insbesondere Erneuerungsbedarf in der Großkatzenhaltung. Hier wird zur Zeit noch an einem Konzept gearbeitet.

**Kontakt:**

Dr. Frank Brandstätter  
Zoo Dortmund  
Mergelteichstraße 80  
D – 4425 Dortmund  
[f.brandstaetter@stadtdo.de](mailto:f.brandstaetter@stadtdo.de)

