

Qualitätsmessung durch die Fachhochschule Basel

■ Sascha Gut & Matthias Schläpfer



Zusammenfassung

Die Ergebnisse einer Projektarbeit im 2. Studienjahr an der Fachhochschule beider Basel – Departement Wirtschaft werden vorgestellt. Dabei ging es darum, Wissen über Transportmittel, Motivation und Zufriedenheit der Besucher zu erlangen, die Besucherzufriedenheit zu eruieren und Möglichkeiten zur Erhöhung der selbst erwirtschafteten Erträge aufzuzeigen.

Ausgangslage

Im Falle des Zoo Basel bestand kein genügendes Wissen über Transportmittel, Motivation und Zufriedenheit der Besucher. Ferner war offensichtlich, dass eine sehr hohe Abhängigkeit von finanziellen Zuwendungen besteht.

Im Rahmen einer Projektarbeit im 2. Studienjahr an der Fachhochschule beider Basel – Departement Wirtschaft für einen externen Auftraggeber im Jahr 2005, bearbeitete eine Projektgruppe bestehend aus 5 Studierenden (budgetiert: 250 Arbeitsstunden pro Person) mit Unterstützung eines Dozenten und Herrn Brodmann des Zoo Basels das „Zolli-Projekt“, das Klärung bringen sollte.

Ziele und Methoden

- Eruierung der Besucherzufriedenheit
- Erhöhung der selbsterwirtschafteten Erträge

Besucherzufriedenheit eruieren und sammeln von Verbesserungsvorschlägen in den Bereichen:

- **Transport** – Sind die Anfahrtsmöglichkeiten zum Zoo Basel gut?
- **Angebot** – Ist das Angebot des Zoo Basel gut?
- **Preise** – Sind die Preise angemessen?
- **Allgemeines** – Was macht generell einen guten Zoo aus?

Eruierung der Besucherzufriedenheit

Abonnementsinhaber

- Versand an Abonnementsinhaber: 800 Fragebögen
- Rücklaufquote: 55.13%
- Brauchbare ausgefüllte Fragebögen:
 - 78 vor Ort
 - 370 aus Versand
 - 448 Total

Einzeleintritte

- Brauchbare ausgefüllte Fragebögen: 408 Total vor Ort

Vorgehen

Auswertung



Erkenntnisse



Massnahmen

Erkenntnisse

Sind die Anfahrtsmöglichkeiten zum Zoo Basel gut?

- unbefriedigende Parkplatzsituation
- ein viel benutzter Zugangsweg ist nicht kinder- und behindertenfreundlich

Fazit: Viele Zoobesucher sind mit einigen Aspekten des Transportes unzufrieden

Ist das Angebot des Zoo Basel gut?

- Führungen und Anlässe

Fazit: Das Angebot ist weitgehend unbekannt

Restaurant

- ungenügendes Preis-/ Leistungsverhältnis
- ungemütliche Raumgestaltung
- hoher Lärmpegel

Fazit: Viele Besucher bemängeln das Restaurant

Erhöhung der selbst erwirtschafteten Erträge

Sind die Preise angemessen?



oder „muss ein guter Zoo günstig sein?“

Preise: Einzeleintritte

Was für einen Einfluss haben Preiserhöhungen auf die nachgefragte Anzahl Eintritte und Erlöse?

Preiselastizität der Nachfrage (PEN):

„Die Preiselastizität der Nachfrage (PEN) beschreibt, wie stark die nachgefragte Menge eines Gutes auf eine Preisänderung des Gutes reagiert.“

Mathematisch: relative Mengenänderung : relative Preisänderung

Einzeleintritte: Primärdaten (Befragungen im Zoo)

FHBB Departement Wirtschaft Projekt Zoo Basel ZOO BASEL

„Wie viele Male würden Sie pro Jahr den Zoo Basel besuchen bei einem Preis von...“

Eintrittspreis	CHF 6.--	CHF 10.--	CHF 14.--	CHF 16.--	CHF 20.--	CHF 24.--	CHF 28.--	CHF 32.--
Anzahl Besuche pro Jahr	990	819	641	477	241	100	36	24

- Personelles
- Hintergrund
- Agenda
- Untersuchung / Erkenntnisse
- SWOT-Analyse
- Fragen

Fazit: Die Einzeleintrittspreise für Erwachsene sind nach den Angaben der Besucher elastisch, d.h. die Nachfrage reagiert überproportional auf Preisveränderungen.

Preise: Abonnemente

Sekundärdaten: Verkaufszahlen/ Statistiken des Zoos

FHBB Departement Wirtschaft Projekt Zoo Basel ZOO BASEL

Einzel-Abonnement

- Personelles
- Hintergrund
- Agenda
- Untersuchung / Erkenntnisse
- SWOT-Analyse
- Fragen

Fazit: Der Abonnementspreis ist inelastisch, d.h. die Nachfrage reagiert unterproportional auf Preisveränderungen.

Was macht generell einen guten Zoo aus?

Was gefällt Ihnen an anderen Zoo's besser?

- Grössere Tiergehege
- Themenhäuser, Anlässe und Shows
- Möglichkeiten für Kinder
- modernes Auftreten
- ausführliche Beschilderung

FHBB Departement Wirtschaft Projekt Zoo Basel ZOO BASEL

SWOT-Analyse

- Personelles
- Hintergrund
- Agenda
- Untersuchung / Erkenntnisse
- SWOT-Analyse / Massnahmen
- Fragen

Ist der Basler Zoo nun ein „guter“ Zoo?

Die Projektarbeit zeigt ausschliesslich Besuchersicht. Diese kann sich nicht in allen Punkten mit der Philosophie des Zoos decken.

Unserer Meinung nach meistert der Zoo Basel diesen Spagat, was ihn zu einem „guten“ Zoo macht!

Kontakt:

Sascha Gut & Matthias Schläpfer
 c/o Zoo Basel
 Binnigerstrasse 40
 CH-4051 Basel
 Email: brodmann@zoobasel.ch

